

## Häufig gestellte Fragen

### **Ich möchte Essen bestellen, wie funktioniert das?**

Melden Sie sich mit Ihrer Kundennummer und Ihrer PIN an. Ist dies erfolgreich, sehen Sie den aktuellen Speiseplan. Sie können bei jedem Essen, welches Sie sich aussuchen, die Menge mit einer 1 angeben.

Bitte beachten Sie, dass Sie das Essen mindestens ein Werktag im Voraus bis spätestens 13:30 Uhr bestellen müssen. Sie können auch für mehrere Wochen vorbestellen. Danach müssen Sie in die Kasse gehen und die Bestellung abschicken. Der Betrag wird dann direkt vom Guthaben abgebucht.

### **Ich möchte gerne ein Essen stornieren, was muss ich tun?**

Über das Bestellportal muss die Menge ( 1 Essen ) durch eine Null „0“ ersetzt werden. Danach müssen Sie in die Kasse gehen und die Bestellung abschicken. Der Betrag wird dann direkt gutgeschrieben. **Eine Abbestellung ist am gleichen Tag bis 8.30 Uhr möglich.**

### **Mein Kind hat den Chip verloren oder findet ihn nicht mehr.**

Melden Sie dies bitte direkt beim Sekretariat Ihrer Schule. In der Regel wird eine Gebühr für einen neuen Chip in Höhe von 5,00 Euro in bar verlangt. Das Schul-Sekretariat sendet der Firma Zahner eine Mitteilung und gleichzeitig wird ein neuer Chip erstellt. Dieser kann dann beim Sekretariat Ihrer Schule abgeholt werden. Das Guthaben ist nicht verloren, da kein Geld direkt auf dem Chip gespeichert wird. Der Chip dient lediglich als Ausweis. Um einen Missbrauch auszuschließen, kann der Chip auch zur Sicherheit gesperrt und bei Bedarf wieder entsperrt werden.

### **Ich habe meine PIN verloren oder finde meine Zugangsdaten nicht mehr.**

Geben Sie bitte im Schul-Sekretariat Bescheid, einige Sekretariate können Ihnen direkt diese Auskunft geben, andere fordern dann diese Informationen direkt bei der Firma Zahner an. Bitte haben Sie Verständnis, dass die Firma Zahner keine Zugangsdaten über Telefon oder per e-Mail herausgibt. Die Legitimation erfolgt ausschließlich über das Sekretariat!

### **Mein Geld ist noch nicht auf dem Guthabenkonto gebucht - woran kann es liegen?**

Das Geld wird auf ein Treuhandkonto der Firma Zahner gebucht, diese Umsätze werden dann an eine Programmierfirma weitergeleitet. Diese wandelt das Geld in einen virtuellen Betrag um und verbucht die Guthaben dann auf die entsprechenden Konten. Dieser Vorgang **kann bis zu 4 Werktage** dauern. Sollte das Geld nicht angekommen sein, kann es an Fehlangaben bei Ihrer Überweisung liegen.

*Bitte beachten Sie, dass der Verwendungszweck - wie im Informationsschreiben angegeben - erfolgen muss, damit das System die Zuordnung durchführen kann.*

### **Ich möchte das Bildungs- und Teilhabepaket in Anspruch nehmen. Wie gehe ich vor?**

Sollten Sie eine Bewilligung eines Amtes erhalten, leiten Sie dieses Schreiben bitte an das Schul-Sekretariat weiter. Die Firma Zahner wird den Essenspreis für Ihren Kundensatz auf 1,00 Euro reduzieren. Der Differenzbetrag wird dem jeweiligen Amt in Rechnung gestellt. Sie haben dann die Möglichkeit, Ihr Essen für 1,00 Euro zu bestellen.