

Wir freuen uns, Dich als Nutzer im Mensa-System der Ernst-Reinstorf-Schule begrüßen zu dürfen. Oben findest Du Deine Zugangsdaten (Ausweisnummer und PIN) für das Mensa-System.

Melde Dich am besten gleich heute mit Deiner Ausweis-Nummer und der PIN unter <https://ers.sams-on.de> an und ändere die PIN unter dem Menüpunkt „Mein Ausweis“. Dann ist sichergestellt, dass nur Du deine PIN kennst.

Übrigens kannst du dein Essen auch per App verwalten, das heißt, du kannst darüber Pläne einsehen, Essen bestellen, dein Konto abrufen und den Ausweis verwalten. Die kostenlose App ist im Apple-Store oder Play Store unter dem Namen SAMS-ON zu finden. Dort musst du neben deiner Ausweisnummer und deinem Pin folgenden Namen des Bestellsystems eingeben: ERS

WICHTIGE INFO vor der ersten Vorbestellung:

Eine erste Vorbestellung über das System oder eine Bezahlung per Ausweis in der Mensa können erst dann erfolgen, wenn genügend Guthaben auf dem Konto vorhanden ist – deshalb ist eine rechtzeitige Einzahlung eines Guthabens auf dein Mensakonto sehr wichtig. Folgende Optionen zur Guthabenaufladung sind möglich:

Guthabenaufladung per Überweisung:

Hamburger Volksbank
Kontoinhaber AlsterFood
IBAN: DE 32 2019 0003 0019 9333 12
BIC: GENODEF1HH2
Verwendungszweck: Ausweisnummer / Name des Kindes

Guthabenaufladung per Bareinzahlung:

In der Mensa kann Bargeld auf das Mensakonto eingezahlt werden. Dafür muss nur die Ausweisnummer genannt werden. Außerdem können das spontane Mittagessen sowie die Kioskartikel vor Ort in bar bezahlt werden.

Guthabenaufladung per Paypal:

Ab sofort können Sie auch über PayPal das Nutzerkonto aufladen. Das Guthaben steht direkt nach Aufladung zur Verfügung. Hierfür benötigen Sie ein PayPal-Konto. Die Aufladefunktion finden Sie im Bereich "Mein Konto" im Browser (über die Internetseite) und in der App. Der Mindestbetrag für eine Aufladung via Paypal beträgt 20 Euro. Bitte beachten Sie, dass Sie nach Buchungsabschluss in Paypal die Aufladung mit einem Klick auf den Button "PayPal-Buchung abschließen und Konto aufladen" bestätigen müssen. Erst dann wird die Aufladung ausgelöst und das Guthaben steht sofort zur Verfügung.

Ein Essen, das über das System vorbestellt wird, kostet mit Fleisch oder Fisch oder vegetarisch 4,50€ inklusive Dessert. Mittagessen können auch spontan ohne Vorbestellung in der Mensa gekauft werden. Dann beträgt der Einzelpreis je Mittagessen inkl. Dessert 5,00 €.

Bei Anspruch auf das Bildungs- und Teilhabepaket entfällt die Überweisung eines Guthabens. Bitte senden Sie uns dafür Ihre schriftliche Berechtigung zu.

Bis uns die Infos dazu vorliegen, müssen wir den normalen Preis verrechnen. Eine rückwirkende Abrechnung der Ansprüche kann im Ausnahmefall geprüft werden. Sobald der bewilligte Zeitraum abgelaufen ist, wird automatisch wieder der Normalpreis verrechnet.

Die Speisepläne werden in der Regel zwei Wochen im Voraus zu sehen sein. Ab dann können die Essen bis zu zwei Werktagen (9 Uhr) vor dem eigentlichen Essenstag bestellt werden. Wenn du dich für eine Dauervorbestellung entscheidest, wird das Essen automatisch für die von dir gewählten Tage vom System vorbestellt, solange Guthaben auf dem Konto vorhanden ist. Die Dauervorbestellungen werden mit einem Vorlauf von zwei Wochen ausgelöst. Eine Einzel-Stornierung (z.B. aufgrund von Krankheit) kann bis um 9 Uhr am Vortag erfolgen. (Bspw.: Stornierung für Dienstag ist bis um 9 Uhr am Montag möglich.)

Sollten der Mensausweis verloren gehen, bitten wir um umgehende Info an die AlsterFood - Kundenbetreuung (per Mail oder Anruf). Nur über diesen Kontakt kann die Ausgabe eines neuen Ausweises erfolgen. Ein neuer Ausweis kostet 4,00 €.

Bei weiteren Fragen sind wir täglich von 08:30-15:30 Uhr für Euch da: Tel-Nr. 040/6329 5005

AlsterFood - Kundenbetreuung; kundenbetreuung@alsterfood.de

Gutes Gelingen und Guten Appetit wünscht Dir Dein AlsterFood-Team!

AlsterFood – der Caterer an Ihrer Schule **Sie haben Fragen, wir die Antworten:**

Ich kann mich nicht ins Mensa-System einloggen und erhalte die Nachricht: „Der eingegebene Pin oder Benutzername war leider falsch!“ Woran kann das liegen?

Stellen Sie sicher, dass Sie sich wirklich auf der SAMS-ON-Seite Ihrer Schule befinden:
ers.sams-on.de

Rufen Sie die Internetseite direkt über einen Internetbrowser auf. Eine Suche z.B. über Google führt oft auf eine andere SAMS-ON-Seite. Prüfen Sie, dass Sie sich im Nutzerbereich, nicht im Administrationsbereich befinden (oben rechts). Wenn dann immer noch kein Einloggen möglich ist, kontaktieren Sie uns bitte!

Sollten Sie das Nutzerkonto über die App verwalten, stellen Sie sicher, dass Sie im ersten Feld oben das richtige Kürzel eingeben: Ers

Ich möchte für mein Kind ein Essen vorbestellen. Wie funktioniert das?

Loggen Sie sich in das Nutzerkonto ein. Unter dem Menüpunkt „Mein Essen“ finden Sie den aktuellen Wochenplan und die der Folgewochen. Bitte wählen Sie das gewünschte Menü durch Anklicken oder Antippen (App) aus. Wichtig ist, dass Sie die Bestellung nun abschicken, indem Sie auf den grauen Button "Bestellung aktualisieren" unten rechts klicken (PC-Ansicht) oder in der App den orangen Button "Bestellen" antippen.

Ich möchte für mein Kind eine Dauervorbestellung (automatische Essensbestellung) einrichten. Wie funktioniert das?

Loggen Sie sich in das Nutzerkonto ein. Unter dem Menüpunkt "Mein Essen" finden Sie die "Abo-Verwaltung". Dort können Sie für die einzelnen Tage der Woche entweder das Menü 1 abonnieren (nicht vegetarisch, mit Fisch oder Fleisch) oder das Menü 2 (vegetarisch). Ein abonniertes Menü wird immer automatisch für den jeweiligen Wochentag bestellt, solange ein ausreichendes Guthaben vorhanden ist. Sobald das Guthaben nicht mehr ausreicht oder Sie den eingerichteten Dauergastzeitraum zeitlich begrenzen, werden keine weiteren Bestellungen durchgeführt.

Wie kann ich feststellen, dass wirklich ein Essen bestellt ist?

Sie rufen unter „Mein Essen“ die entsprechende Kalenderwoche auf. Vorbestellte Essen sind mit einem Punkt markiert und orange eingefärbt. Wenn für bestimmte Tage kein Essen vorbestellt ist, ist anstelle eines Menüs der Punkt "Kein Essen" markiert.

Wann läuft die Bestell-/Stornofrist ab? Wie kann ich das erkennen?

Pro Bestelltag sind direkt unter dem Datum die entsprechenden Fristen vermerkt. Bei abgelaufener Frist ist das vorbestellte Menü/Feld "Kein Essen" mit einem grünen Haken versehen. Das bedeutet, dass diese Bestellung nun endgültig ist.

Ich möchte ein Essen umbestellen/stornieren, leider ist die entsprechende Frist bereits abgelaufen. Was nun?

Eine Änderung/Stornierung ist nach Ablauf der Frist leider aus Sicht des Wareneinkaufs, der Logistik und der Zubereitungsart Cook & Chill nicht mehr möglich. Wir bitten um Ihr Verständnis!

Wie weit im Voraus kann ich die Speisepläne einsehen bzw. wird die gewünschte Dauervorbestellung ausgelöst?

Die Speisepläne werden in der Regel zwei Wochen im Voraus freigegeben. Auch die gewünschten Dauervorbestellungen werden mit einem Vorlauf von zwei Wochen ausgelöst. Bestellungen, Umbestellungen, Stornierungen sind sofort nach Freigabe der Speisepläne innerhalb der Fristen möglich.

Wie funktioniert die Bezahlung des Mittagessens?

Die Zahlung muss per Überweisung/per Dauerauftrag rechtzeitig vor Bestellung erfolgen, da das System im Guthabenverfahren arbeitet. Bei Zahlung per Paypal wird das Guthaben sofort auf das Nutzerkonto aufgeladen. Des Weiteren kann Bargeld in der Mensa auf das Nutzerkonto eingezogen werden. Ein spontan gekauftes Mittagessen vor Ort kostet 4,50 EUR und kann bar oder mit Mensa-Ausweis bezahlt werden.

Wie funktioniert die Bezahlung der Kioskartikel

Kioskartikel können spontan vor Ort mit der Mensakarte oder bar bezahlt werden.

Woher weiß ich, wieviel ich pro Essen/pro Monat bezahlen muss? Wieviel Guthaben soll ich einzahlen?

Ein Essen, das über das System vorbestellt wird, kostet mit Fleisch oder Fisch oder vegetarisch 4,50 € inklusive Dessert. Ein spontan gekauftes Mittagessen vor Ort kostet 5,00 €. **Bei Anspruch auf das Bildungs- und Teilhabepaket entfällt die Überweisung eines Guthabens.** Die Kosten für Kioskartikel müssen jedoch selber getragen werden.

Die Info über Zuschüsse nach dem Bildungs- und Teilhabepaket erhalten wir automatisch vom Jobcenter, wenn Sie Ihre Unterlagen dort eingereicht haben.

Wie schnell wird mein überwiesenes Guthaben dem Bestellkonto gut geschrieben?

Guthaben, die per Überweisung eingezahlt werden, werden unsererseits täglich gebucht. Bei einer Überweisung können je nach Bank bis zur Wertstellung auf das Guthabenkonto dennoch bis zu drei Werktagen vergehen.

Ich habe Bedenken, dass ich die Guthabeneinzahlung vergessen könnte. Bekomme ich eine Erinnerung?

Sobald das Guthaben unter 10,00 EUR fällt, erhalten Sie eine automatisch generierte Erinnerungs-E-Mail aus dem Bestellsystem. Voraussetzung dafür ist natürlich die Angabe einer aktuellen E-Mail-Adresse.

Muss ich die vorbestellten Essen für die Ferienzeiten selbstständig abbestellen?

Nein, denn die Dauervorbestellungen werden für die Ferienzeiten nicht ausgelöst.

Ich habe meinen PIN vergessen. Woher bekomme ich einen neuen?

Im Bestellsystem unter dem Punkt "Mein Ausweis" kann ein neuer PIN generiert werden. Alternativ wenden Sie sich bitte an das Team der Kundenbetreuung.

Wie kann ich das Nutzerkonto kündigen?

Eine Kündigung muss schriftlich unter Angabe des letzten Essenstages und des Namens sowie der Ausweisnummer des Kontos erfolgen. Das Schreiben kann per Mail oder Brief an die AlsterFood-Kundenbetreuung geschickt werden. Sollte sich noch ein Restguthaben auf dem Nutzerkonto befinden, geben Sie zusätzlich bitte Ihre Bankdaten an. Die Kündigung ist immer zum Ende der Woche möglich.

Gutes Gelingen und Guten Appetit wünscht Dir Dein AlsterFood-Team!