

## **FAQs - meistgestellte Fragen und ihre Antworten**

- **Ich habe mehrere Kinder an der Einrichtung. Muss ich für jedes meiner Kinder ein eigenes SEPA-Mandat ausfüllen?**

Ja, da jedes Kind einen gesonderten Account bekommt, benötigen wir für alle Kinder den gleichen Registrierungsprozess. Dies ist nötig, um das Essen individuell planen und abrechnen zu können.

- **Was ist der Unterschied zwischen Abo- und Spontanessen?**

Ein Abonnement läuft fortwährend für frei wählbare Wochentage. Sie können die Bestellung für einzelne Tage (wenn z.B. ein Ausflug der Klasse bevorsteht) im Voraus stornieren. Bei Spontan-Essen kann das gewünschte Gericht für einzelne Tage manuell vorbestellt werden. Diese Bestellung muss bis 12:00h am Vortag über unser Kundenportal aufgegeben werden. Die genauen Details sind auch nochmal ausführlich im Versorgungsvertrag erklärt.

Zusätzlich werden die Gerichte der Tageskarte auch für den freien Verkauf in der Mensa angeboten, doch hier gilt "nur solange der Vorrat reicht". Daher raten wir hier zu einer entsprechenden manuellen Vorbestellung, um sicherzustellen, dass Ihr Kind das gewünschte Menü auch sicher bekommt.

- **Mein Kind hat an zwei Tagen ein Abo. Kann ich an den anderen Tagen zusätzliche Essen bestellen? Gilt in diesem Fall der Abo- oder Spontanpreis?**

Falls Sie mal kein Essen vorbestellt haben, können Ihre Kinder dennoch spontan in der Mensa essen (siehe vorherige Antwort). In diesem Fall gelten die Spontanpreise.

- **Wer trägt die Verantwortung, eine Krankmeldung an den Caterer weiterzugeben?**

Die Eltern sind dafür zuständig eine Krankmeldung an Organic Garden weiterzuleiten.

Im Krankheitsfall bis zu 3 Tagen kann das Essen nicht storniert werden, bzw. die Kosten für ein bestelltes Essen nicht erstattet werden. Bei längerer Krankheit (ab 4 Tagen) setzen Sie sich bitte mit uns zur weiteren Klärung per E-Mail unter [info.schools@organicgarden.de](mailto:info.schools@organicgarden.de) in Verbindung. Bei Abwesenheit aufgrund Landschulheim/Skilageraufenthalt etc. können Sie Ihr Kind mit einer Vorlaufzeit von mindestens 2 Wochen, ebenfalls per E-Mail, abmelden. Der Betrag wird dann Ihrem virtuellen Konto gutgeschrieben und am Schuljahresende verrechnet.

- **Wann bekomme ich den Bezahl-Chip für mein Kind? Wird dieser an mich geschickt oder wie kann mein Kind den Chip bekommen?**

Wir stellen sicher, dass sie zum ersten Schultag ihren Chip entweder vorab postalisch oder vor Ort an der Schule - innerhalb der ersten Schulwoche - von unserem Personal ausgehändigt bekommen.

- **Ich habe mich angemeldet, aber noch keine Informationen zu meinem Account erhalten? Wann kann ich damit rechnen?**

Sobald wir alle relevanten Informationen, vor allem das unterschriebene SEPA Mandat, erhalten haben, können wir den Account für Ihr Kind abschließend erstellen.

Da wir viele Anmeldungen erhalten, kann die Erstellung des Accounts etwas Zeit in Anspruch nehmen.

Sie erhalten anschließend eine separate Email mit den Zugangsdaten.

- **Ich finde die passende Klasse nicht im Registrierformular oder weiß noch nicht in welche Klasse mein Kind kommen wird. Welche Klasse gebe ich an?**

Für jede Klassenstufe haben Sie die Möglichkeit, eine Stufe auszuwählen. In diesem Fall wählen Sie die Klasse ohne Buchstaben.

Sobald Sie die genaue Klasse kennen, können Sie uns die Info per Mail an [info.schools@organicgarden.de](mailto:info.schools@organicgarden.de) zukommen lassen.

- **Ich möchte kein SEPA / Lastschriftverfahren nutzen. Welche Alternativen gibt es für mich?**

Die Bezahlung läuft über Lastschrifteinzug. Für einen reibungslosen Ablauf verwenden wir standardmäßig das SEPA / Lastschriftverfahren. Wir arbeiten an einer Lösung zur Bezahlung mit Kreditkarte, bieten diese aber noch nicht an.

Für Banken aus Ländern, welche nicht am SEPA / Lastschriftverfahren teilnehmen, kontaktieren Sie [info.schools@organicgarden.de](mailto:info.schools@organicgarden.de)

- **Mein Kind hat eine Nahrungsmittelallergie. Wie kommt die Info an die Schule?**

Auf unserer Webseite finden Sie im Elternbereich den Link zu der Schule, an die Ihr Kind gehen wird. Dort finden Sie das Allergieformular, das sie uns ausgefüllt

zurücksenden können. Wir setzen die entsprechende Küche über die Nahrungsmittelallergie Ihres Kindes in Kenntnis.