

## ► Ich habe keine Zugangsdaten erhalten!

MensaMax versendet direkt nach der Anmeldung automatisch die Zugangsdaten. Eventuell könnten Sie im Spam-Ordner Ihres E-Mail-Kontos nachsehen, ob die E-Mail dort eingegangen ist.

Falls dies nicht der Fall sein sollte bitten wir Sie, mit MensaMax Kontakt aufzunehmen unter 07231 – 9 68 24 20 oder [albstadt@mensamax.de](mailto:albstadt@mensamax.de)

## ► Unsere Familie hat zwei Kinder an der gleichen Schule. Müssen wir zwei Kundenkonten anlegen?

Ja, für jedes Kind muss ein Konto angelegt werden. Für jedes Kind muss separat bestellt werden, entweder online oder über das Bestellterminal an der Schule. Jedem Kundenkonto wird je ein Chip zugeordnet, mit dem bezahlt und bestelltes Essen abgeholt werden kann.

## ► Login ist nicht möglich!

Bitte nehmen Sie direkt mit MensaMax Kontakt auf unter der E-Mail-Adresse: [albstadt@mensamax.de](mailto:albstadt@mensamax.de). Zur Lösung des Problems werden Ihnen über das System noch einmal Ihre Zugangsdaten zugesendet. Falls ein Login mit den Login-Namen und Ihrem selbst gewählten Passwort nicht möglich sein sollte, so können Sie sich zunächst über die Anmeldeseite ein neues Passwort zusenden lassen.

Falls es dann weiterhin Schwierigkeiten mit der Anmeldung geben sollte bitten wir Sie, wieder MensaMax direkt zu kontaktieren.

## ► Trotz Überweisung ist kein Guthaben auf dem MensaMax-Konto verbucht

Je nach Bank dauert eine Überweisung etwa 3-4 Werktage bis sie auf dem Empfängerkonto (MensaMax-Treuhandkonto) gutgeschrieben ist. Wichtig für die Überweisung ist es, im Verwendungszweck den Benutzernamen (= Login-Name) anzugeben. Dadurch wird die Überweisung automatisch dem richtigen Benutzerkonto zugeordnet.

Bei fehlender oder falscher Angaben im Verwendungszweck ergibt sich eine verzögerte Zuordnung der Überweisung, da diese manuell zugeordnet werden muss.

## ► Wer verwaltet das Guthaben?

Das eingezahlte Guthaben und das Pfand für den RFID Chip werden von MensaMax verwaltet und von der Stadt Albstadt regelmäßig kontrolliert.

## ► Bis wann muss ich das Essen bestellen?

Die Bestellfrist ist **morgens 08:00 Uhr** für den aktuellen Essenstag.

## ► Bis wann kann ich Essen abbestellen?

Für den aktuellen Tag bis **morgens 8:00 Uhr**, online bei MensaMax oder am Bestellterminal in der Schule. Für folgende Tage jederzeit.

## ► Kann ich bereits abbestelltes Essen erneut bestellen?

Ja, aber nur bis morgens 08:00 Uhr für den aktuellen Essenstag. Für folgende Tage jederzeit.

## ► Was passiert bei Verlust des Chips mit dem Guthaben?

Der Chip kann von Ihnen bei Verlust online unter "*Meine Daten > Identifikation*" gesperrt werden. Das Guthaben ist nicht direkt auf dem Chip verbucht, d.h. Ihr Guthaben kann einem neuen Chip "zugeordnet" werden. Für den neuen Chip fällt wieder ein Pfand in Höhe von € 5,00 an. Diesen können Sie sich in der Mensa zuteilen lassen.

## ► Mein Mensakonto ist im Minus!

Wie im Elternbrief angekündigt, fällt für den Bezahlchip ein Pfand in Höhe von € 5,00 an. Dieses Pfand erhalten Sie nach Rückgabe des Chips, z.B. zum Ende der Schulzeit, zurückerstattet. RFID Chips können vom Mensapersonal nur ausgegeben werden, wenn genügend Guthaben auf Ihrem Konto vorhanden ist. Ist nicht genügend Guthaben auf Ihrem Konto, können Sie zwar Essen bestellen, fallen aber am Ausgabetag morgens um 8:00 Uhr aus der Bestellliste und Ihr Kind hat an diesem Tag kein bestelltes Essen. Für weitere Tage gilt der gleiche Vorgang, solange bis Ihre Überweisung auf dem MensaMax-Konto eingegangen ist.

## ► Ab wann gilt das Guthaben als zu gering?

Die automatische Benachrichtigung über ein geringes Guthaben ist auf einen Betrag von 15,00 Euro eingestellt. Unverzüglich nach der Benachrichtigung können Sie eine erneute Überweisung tätigen und haben noch ein Restguthaben das für die Menübezahlung für vier Tage ausreicht.

## ► Woher bekomme ich BuT-Gutscheine?

BuT-Gutscheine können beim Landratsamt oder dem Jobcenter beantragt werden. Bis der Förderantrag genehmigt und zugestellt ist, müssen Sie die vollen Kosten für das Essen übernehmen. Senden Sie den erteilten Gutschein auf postalischem Weg oder per E-Mail eingescannt an MensaMax. Nach Eingang des Gutscheins bei MensaMax werden Ihnen die für den Bewilligungszeitraum bereits bezahlten Essenskosten zurückerstattet.

Pfandkosten für den RFID-Chip werden durch BuT-Gutscheine nicht übernommen.

## ► Wie kann ich MensaMax erreichen?

Per Post: MensaMax GmbH, Stuttgarter Straße 41, 75179 Pforzheim

Per Telefon: 0 72 31 / 9 68 24 20

Per E-Mail: [albstadt@mensamax.de](mailto:albstadt@mensamax.de)