

## FAQ's am Kurt-Huber-Gymnasium

### Allergien

Sollte Ihr Kind Allergien oder Lebensmittelunverträglichkeiten haben, bitten wir Sie, mit uns direkt Kontakt aufzunehmen. Wir stellen daraufhin gemeinsam einen Essensplan zusammen. Tel. 08153-909978-0

### Wo finde ich das Anmeldeformular für das Mittagessen?

Das Anmeldeformular für die schriftliche Registrierung per Brief, Fax oder Email finden Sie unter [www.ilcielo.de/kundenbereich/gymnasien/kurt-huber-gymnasium](http://www.ilcielo.de/kundenbereich/gymnasien/kurt-huber-gymnasium). Die Anmeldung erfolgt einmal und wird automatisch auch halbjahresübergreifend weitergeführt, lediglich die Änderung für das neue Schuljahr geben Sie uns mit dem entsprechenden Änderungsformular durch. Die Registrierung verlängert sich stillschweigend, solange wir keine andere schriftliche Weisung erhalten.

### Was kann ich mir unter einem „Aboessen“ vorstellen?

Beim Aboessen wählen Sie im Voraus

- die Wochentage, an denen Ihr Kind eine Mahlzeit bekommt
- Ihr Kind „rein vegetarisch“ oder Fleisch-Mahlzeiten (darunter befinden sich auch vegetarische Mahlzeiten) erhalten soll
- das Menü nur die Hauptmahlzeit = Abo klein
- das Menü nur die Hauptmahlzeit mit Salat/Rohkost ODER Dessert = Abo groß
- das Menü mit Salat/Rohkost UND Dessert = Abo XXL

Information: Die Abotage, an denen Ihr Kind essen soll, werden für die darauf folgende Woche immer von Donnerstag auf Freitag Nacht gebucht.

### Was kann ich mir unter einem „Spontanessen“ vorstellen?

Beim Spontanessen muss man sich nicht auf feste Essenstage festlegen, sondern kann sich von Woche zu Woche spontan entscheiden. Das Spontanessen kann mit Vorbestellung in Ihrem persönlichen Account aber auch ohne eine Vorbestellung genutzt werden. Beachten Sie bitte hier, dass der Essenspreis höher ist.

### Kann mein Kind auch an nicht gebuchten Tagen essen?

Es können jederzeit individuell zusätzliche Tage über Ihre Bestellplattform bestellt werden. Dies gilt sowohl für das Abo- wie auch für das Spontanessen. Auch kann spontan ohne Vorbestellung an zusätzlichen Tagen gegessen werden. Bitte beachten Sie hierbei die Preisdifferenz.

### Ist eine Barzahlung möglich?

Eine Barzahlung ist grundsätzlich **nicht** vorgesehen.

### Wie kann ich ein Essen bestellen?

Für eine Vorbestellung der Gerichte loggen Sie sich bitte mit Ihren persönlichen Log-In Daten in Ihrem virtuellen Account ein. Für eine Bestellung setzen Sie im Speiseplan die „1“ anstatt der „0“ ein und gehen zur „Kasse“. Bestätigen Sie dann mit dem roten Button „Bestellung bezahlen“ Ihre Bestellung. Die von Ihnen reservierten Essenstage sind daraufhin im Internetspeiseplan grün hinterlegt.

Die Vorbestellung der Gerichte kann frühestens bis zu zwei Wochen und spätestens bis 8:00 Uhr des gleichen Tages erfolgen.

### **Erhält mein Kind auch etwas am Kiosk? Wenn ja, wie funktioniert die Bezahlung?**

An unserem Kiosk besteht die Möglichkeit sich etwas zur Zwischenverpflegung zu holen. Das bargeldlose Bezahlung mit Chip **MUSS** aktiviert werden. Gerne können Sie dies auf unseren Änderungsformularen, welche unter [www.ilcielo.de](http://www.ilcielo.de) zu finden sind, eintragen uns via Email, Post oder Fax zukommen lassen und wir pflegen die Aktivierung in unser System ein. Es kann auch eine Kostenobergrenze für Kioskartikel eingerichtet werden. Sollte keine Obergrenze bekannt gegeben werden, besteht die Möglichkeit unbegrenzt am Pausenverkauf zu essen.

### **Wie funktioniert die Essensausgabe mit dem Transponder-Chip?**

Um das Essen in der Mensa abzuholen und sich identifizieren zu können, erhält Ihr Kind einen Transponder-Chip. Das Essen wird über den Chip registriert und im Konto verbucht. Die Ausstellung und Übergabe des Chips erfolgt unmittelbar nach der Anmeldung. Der Chip wird zur Abholung an der Essensausgabe der Mensa hinterlegt und gegen € 5,00 Pfand übergeben (Pfand wird auf Ihrem virtuellen Account verbucht). Der Transponder-Chip ist für die gesamte Schulzeit gültig und muss immer mitgeführt werden. Sollte Ihr Kind den Chip nicht vorweisen können oder ein Essen nicht vorbestellt haben, muss das Essen manuell nachgebucht werden. Wir behalten uns vor, eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 0,50 pro Buchung zu erheben.

### **Mein Kind kann ein Essen nicht wahrnehmen. Wie kann ich dieses stornieren? (Krankheit/Abwesenheit)**

Während dieser Zeit können Sie Ihr Kind über Ihre Internetplattform vom Essen abmelden. Bei Stornierung bereits gebuchter Essen wird dem Teilnehmerkonto der Essenspreis des Tages gutgeschrieben. Sollten Sie das Essen an einem gebuchten Tag nicht in Anspruch nehmen können, bitten wir Sie, über Ihre Bestellplattform bis um 8:00 Uhr des gleichen Tages das Essen zu stornieren, da nur so der Betrag für das Essen wieder gutgeschrieben werden kann. Dafür setzen Sie die Bestellung im Speiseplan anstatt der „1“ auf „0“ und gehen zur Kasse um die Bestellung zu stornieren.

### **Wie funktioniert die Bezahlung?**

Die Bezahlung erfolgt über Lastschriftzug. Bei Abschluss der Registrierung erteilen Sie uns ein SEPA-Lastschriftmandat zum Einzug der Kosten von je 50,00 €, die wir im Voraus von Ihrem Konto abbuchen. Der Betrag wird Ihrem virtuellen Konto gutgeschrieben. Mit jeder Bestellung findet gleichzeitig die Bezahlung des Essens statt. Ihr Kind kann so lange bestellen, bis der Betrag aufgebraucht ist. Bei einem Restguthaben von 15,00 € oder weniger wird der vereinbarte Betrag von neuem eingezogen. Sollte ein Einlösen der Lastschrift zum notwendigen Zeitpunkt nicht möglich sein, belasten wir Ihren Account mit einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10,00 €. Es wird eine Lastschriftbenachrichtigung generiert und im entsprechenden Profilbereich hinterlegt. Beim nächsten Login im Portal wird die Benachrichtigung automatisch angezeigt und der Teilnehmer muss die Meldung aktiv bestätigen. Im Anschluss wird die Benachrichtigung dauerhaft im Kundenprofil gespeichert und kann so jederzeit, wie alle bisherigen, wieder aufgerufen werden.

### **Läuft die Anmeldung nach Ende eines Schuljahres automatisch weiter?**

Die Anmeldung verlängert sich stillschweigend. Bei einem Änderungswunsch senden Sie uns bitte das entsprechende Änderungsformular, welches Sie auf unserer Homepage finden, via Email an [abo@ilcielo.de](mailto:abo@ilcielo.de) zu.



#### **Erhalte ich eine Rechnung/Quittung? Wenn ja, wie?**

Die Rechnung oder Quittung kann in Ihrem virtuellen Account auf Ihrer Bestellseite unter dem Button „Kontohistorie“ ausgedruckt werden.

#### **Wie gehe ich bei Verlust des Transponder-Chips vor?**

Bitte melden Sie einen Verlust des Chips umgehend in der Zentrale (Tel. 08153 – 909978-0) oder senden eine E-Mail an [abo@ilcielo.de](mailto:abo@ilcielo.de). Gegen eine erneute Pfandgebühr von € 5,00 wird ein neuer Chip vergeben. Bei Rückgabe des als verloren gemeldeten Chips bekommen Sie das Pfand zurück, vorausgesetzt der Chip ist nicht beschädigt.

#### **Muss ich nach Kündigung einer Registrierung den Transponder Chip zurückgeben?**

Möchten Sie das Pfand zurück erhalten, so muss der Transponder Chip nach der Kündigung an der Mensa zurückgegeben werden.

#### **Wie erhalte ich das Pfand für den Chip?**

Nachdem der Transponder Chip an der Mensa zurück geben worden ist, erfolgt die Pfandrückgabe ausschließlich in bar und beträgt € 5.

#### **Wie kündige ich das „Abonnement“ oder „Spontan-Essen“?**

Eine Kündigung ist jederzeit in schriftlicher Form auch per Email an [abo@ilcielo.de](mailto:abo@ilcielo.de) möglich. Das bereits verbuchte Guthaben muss allerdings bis zur vollständigen Entwertung genutzt werden. Eine Rückerstattung des bereits verbuchten Guthabens ist nicht vorgesehen. Für eine Auszahlung des Restbetrages berechnen wir eine Gebühr von € 5,00. Sollte Ihr Kind die Schule während des laufenden Schuljahres verlassen, erstatten wir Ihnen den nicht in Anspruch genommenen Betrag kostenfrei zurück. Bitte senden Sie uns in diesem Fall eine Kopie des Austrittsnachweises der Schule zu.

#### **Wann erhalte ich die Rückzahlung nach einer Kündigung?**

Die Rückzahlung kann, aufgrund der neuen SEPA-Richtlinien, 6- 8 Wochen dauern.