

## FAQs

### an der Realschule Unterpfaffenhofen-Germering

#### Mein Kind hat eine Allergie. Was ist zu tun?

Sollte Ihr Kind Allergien oder Lebensmittelunverträglichkeiten haben, bitten wir Sie, mit uns direkt Kontakt aufzunehmen. Sie erhalten anschließend einen Allergiefragebogen. 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/realschulen/realschule-unterpfaffenhofen-germering](http://www.ilcielo.de/kundenbereich/realschulen/realschule-unterpfaffenhofen-germering). 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 beinhaltet das Mittagessen?

Bei der Anmeldung wählen Sie im Voraus

- die Wochentage, an denen Ihr Kind eine Mahlzeit bekommen soll
- Ihr Kind „rein vegetarisch“ oder „Fleisch-Mahlzeiten“ (darunter befinden sich auch vegetarische Mahlzeiten) enthalten soll.

Das Menü besteht aus einem Hauptgericht mit verschiedenen Beilagenkomponenten, Salat und Dessert

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

### **Wie wird das Mittagessen für die gebundenen und offenen Ganztagsklassen gehandhabt?**

Das Mittagessen an der Realschule Germering-Unterpfaffenhofen wird grundsätzlich nur von Montag bis Donnerstag für die offenen und gebundenen Ganztagsklassen angeboten.

Kinder aus den offenen und gebundenen Ganztagsklassen können auch Freitags spontan in der Mensa des Carl-Spitzweg-Gymnasiums essen. Hierzu erhält Ihr Kind einen Transponder Chip, mit welchem es an der Mensa essen gehen kann. Die Kündigung erfolgt automatisch zum Schuljahresende.

### **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. Andernfalls erfolgt eine Abrechnung. 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 Lastschriftinzug. Bei Abschluss der Registrierung erteilen Sie uns ein SEPA-Lastschriftmandat zum Einzug der Kosten von je 43,00 €, 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 gegeben 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 SEPA-Richtlinien, 6- 8 Wochen dauern.