



# FAQ

## Kanteenie-Bestellsystem

IHRE FRAGEN – UNSERE ANTWORTEN





# FAQ Kantine-Bestellsystem

## Anmeldung

### Wie und wo melde ich mein Kind für die Mittagsverpflegung an?

Über einen Anmeldecode, welchen Sie von der Schule erhalten, können Sie Ihr Kind bequem über unsere Homepage für die Mittagsverpflegung anmelden: "[www.sander-kantine.com](http://www.sander-kantine.com)" --> "Schulessen bestellen" --> "Noch kein Konto? – Jetzt anmelden/ registrieren mit Anmeldecode"

## Zugangsdaten verloren

### Ich finde meine Zugangsdaten nicht mehr, wie bekomme ich neue?

Wenn Sie Ihre Zugangsdaten verloren haben, wenden Sie sich bitte an unsere E-Mail-Adresse [abrechnung@sander-gruppe.com](mailto:abrechnung@sander-gruppe.com) und wir werden Ihnen Ihre Zugangsdaten nochmals postalisch zukommen lassen.

## Probleme Log-In

### Ich habe Probleme beim Log-In. Wer kann mir helfen?

Bitte wenden Sie sich bei Problemen telefonisch oder per E-Mail an uns. Dann werden wir gemeinsam nach der Ursache suchen und eine Lösung finden.

Bei Neuansmeldungen für das nächste Schuljahr ist es möglich, dass das Konto noch nicht freigeschaltet ist und Sie mit dem Einloggen noch warten müssen. Dies ist aber in der Regel auf dem Informationsschreiben vermerkt.

## Datenschutz abgelehnt

### Datenschutz-Grundverordnung abgelehnt – was nun?

Um an der Mittagsverpflegung von Kantine teilnehmen zu können ist eine Zustimmung zur Datenschutz-Grundverordnung zwingend erforderlich. Andernfalls können wir Ihrem Kind keine Verpflegung anbieten.

Sollte die Datenschutz-Grundverordnung beim Einloggen versehentlich abgelehnt worden sein, kontaktieren Sie uns bitte. Unsere Mitarbeiter werden das Konto daraufhin wieder freischalten und Sie können der Datenschutz-Grundverordnung zustimmen, um Ihren Zugang zu nutzen.

## Passwort ändern/neues vergeben

### Wie ändere ich das Passwort?

Wenn das bestehende Passwort vergessen oder verlegt wurde, können Sie das Passwort in Ihrem Benutzerkonto ändern oder ein neues generieren lassen.

## Dauer Einsicht Speiseplan

### Wie lange stehen die Speisepläne im Internet?

Die Speisepläne werden im Sechs-Wochen-Rhythmus eingestellt und sind in diesen sechs Wochen nachträglich und im Voraus für die jeweiligen Wochen einsehbar. Änderungen sind vorenthalten.



## Angabe Nährwerte und Allergene

### Was bedeuten die angegebenen Nährwerte und Allergene?

Wir deklarieren entsprechend der gesetzlichen Vorgaben alle enthaltenen Zusatzstoffe und Allergene eines Gerichtes. Freiwillige Angaben zu Nährwerten beziehen sich auf 100g des entsprechenden Gerichtes.

## Allergenkennzeichnung & Allergien

### Wie wird bei Allergien vorgegangen?

Für Kinder mit Allergien ist der Hinweis zu Allergenen in jedem Menü aufgeführt.

Wenn Ihr Kind Allergien hat, bitten wir Sie uns darauf hinzuweisen und Sie erhalten ein Informationsschreiben von uns zugesendet. Sollten Unklarheiten bestehen oder weitere Produktinformationen etc. gewünscht sein, werden wir Sie an unsere spezialisierte Abteilung Lebensmittelrecht und Spezifikation verweisen.

## Sonderkost

### Bietet Sander Sonderkost an?

Sollte Ihr Kind z.B. eine Gluten- oder Laktoseintoleranz haben, ist es uns möglich, Gluten- oder laktosefreie Mahlzeiten bereitzustellen. Sonderkost wird dementsprechend angeboten. Mehr Informationen bezüglich der Vorgehensweise bei Allergien finden Sie unter dem Punkt „Wie wird bei Allergien vorgegangen?“

## Bestellfristen

### Wie sind die Bestellfristen? Bis wann muss spätestens bestellt sein?

In der Regel ist jeden Sonntag um 23:59 Uhr Annahmeschluss für die Bestellung der kompletten übernächsten Woche (spätester Bestelltermin = jeden Sonntag acht Tage im Voraus). Bitte beachten Sie hierzu nochmal Ihr Informationsschreiben, da es Abweichungen in der Handhabung geben kann und das Schreiben auf die jeweilige Schule abgestimmt ist.

## Essen nachbestellen

### Ich habe vergessen zu bestellen. Kann man noch Essen nachbestellen?

Im Einzelfall ist eine Nachbestellung möglich, sofern uns eine Krankmeldung eines anderen Kindes vorliegt. Bitte kontaktieren Sie uns telefonisch oder per E-Mail.

## Nachschlag

### Gibt es Nachschlag und von was genau?

Es besteht grundsätzlich die Möglichkeit eines Nachschlags. Dieser erstreckt sich in der Hauptsache auf Sättigungsbeilagen und Gemüse. Nachschlag von Hauptkomponenten gibt es nur unter Vorbehalt je nach Verfügbarkeit.



## Wahl Menülinien

### Wie kann man zwischen den Menülinien Vegetarisch und Vollkost wählen?

Sollten Sie den Sammel- bzw. Dauerbesteller aktiviert haben, können Sie unter der Angebotsspalte die Menülinie ändern ("*Info + Einstellungen*" --> "*Standard-/ Dauerbestellung konfigurieren*"). Bei der direkten Bestellung haben Sie die Möglichkeit, das Essen aus den verschiedenen Menülinien auszuwählen.

## Sammel- bzw. Dauerbesteller aktivieren

### Wie aktiviere ich den Sammel- bzw. Dauerbesteller?

Der Sammelbesteller hat die Funktion, dass er automatisch ein Essen Ihrer angegebenen Menülinie bestellt, wenn Sie nicht selbst vorher eine Bestellung innerhalb der Bestellfrist vornehmen. So ist die Versorgung sichergestellt. Hierzu loggen Sie sich in Ihrem Profil ein und klicken auf "*Infos + Einstellungen*" und anschließend auf "*Standard-/ Dauerbestellung konfigurieren*".

In der Regel ist jeden Sonntag Annahmeschluss für die Bestellung der kompletten übernächsten Woche (spätester Bestelltermin = jeden Sonntag acht Tage im Voraus). Bitte beachten Sie hierzu Ihr Informationsschreiben, da es Abweichungen in der Handhabung geben kann und das Schreiben auf die jeweilige Schule abgestimmt ist. Wir bieten diese Funktion leider nicht an allen Schulen an.

Bitte berücksichtigen Sie ebenfalls, dass ein Guthaben auf dem Verpflegungskonto existieren muss, um diese Funktion zu nutzen.

## Sammelbesteller ändern

### Wie kann man die Menülinie und den Sammelbesteller ändern?

Sollten Sie den Sammelbesteller aktiviert haben, können Sie unter der Angebotsspalte die Menülinie ändern ("*Info + Einstellungen*" --> "*Standard-/ Dauerbestellung konfigurieren*" --> "*Angebotsspalte*").

## Essen abbestellen

### Wie kann ich das Essen abbestellen?

Sie haben im Online-Verpflegungskonto jederzeit die Möglichkeit das Essen abzubestellen bzw. im Abwesenheitskalender eine entsprechende Abmeldung zu hinterlassen, sodass kein Essen automatisch bestellt wird.

Dazu markieren Sie die Tage und speichern Ihre Eingabe.

Der Abwesenheitskalender kann nur genutzt werden, wenn eine Abmeldung vor Bestellschluss hinterlegt wurde. In der Regel ist jeden Sonntag Annahmeschluss für die Bestellung der kompletten übernächsten Woche (spätester Bestelltermin = jeden Sonntag acht Tage im Voraus). Bitte beachten Sie hierzu Ihr Informationsschreiben, da es Abweichungen in der Handhabung geben kann und dies auf die Schule abgestimmt ist.



## Keine Essensausgabe an mein Kind

### Warum bekommt mein Kind nichts zum Essen?

Der ausschlaggebende Punkt, dass Ihr Kind kein Essen erhält, ist in den meisten Fällen, dass (1) kein ausreichendes Guthaben auf dem Verpflegungskonto zum Bestellzeitpunkt vorlag oder (2) nicht bestellt wurde.

Daher ist es sehr wichtig, dass Sie immer genügend Guthaben auf dem Verpflegungskonto haben, rechtzeitig bestellen, oder alternativ eine Sammel- bzw. Dauerbestellung aktiviert haben. Denn mit der Aktivierung des Sammel- bzw. Dauerbestellers und genügend Guthaben ist die Versorgung Ihres Kindes sichergestellt. Sollten dennoch Unstimmigkeiten bestehen, wenden Sie sich bitte an uns.

## Verzehrhistorie

### Wie erkenne ich, ob mein Kind das Essen erhalten hat?

Mithilfe Ihres Accounts können Sie in der Verzehrhistorie prüfen, ob Ihr Kind das bestellte Essen auch abgeholt hat. Alternativ können Sie sich auch gerne bei uns erkundigen, wir helfen Ihnen gerne weiter. Voraussetzung dafür ist, dass bei der Essensausgabe der entsprechende Chip gescannt wurde, um die Verzehrhistorie mit diesen Daten zu füllen.

## Abwesenheitskalender

### Wie nutzt man den Abwesenheitskalender?

Sie haben die Möglichkeit, im Internet auf Ihren Abwesenheitskalender zu zugreifen. Hier können Sie Ihr Kind mit einem Vorlauf von acht Tagen für einzelne Tage oder auch Wochen auf "abwesend" setzen. Sollten Sie hier Tage/Wochen auswählen, so wird für Ihr Kind kein Essen bereitgehalten.

Bitte beachten Sie hierzu Ihr Informationsschreiben, da es Abweichungen in der Handhabung geben kann und das Schreiben auf die jeweilige Schule abgestimmt ist.

## Krankmeldung

### Wie, wo und wann melde ich mein Kind krank?

Bei Krankheit können Sie Ihr Kind in dem Online-Verpflegungskonto eigenständig unter "*Infos + Einstellung*" --> "*Krankmeldungs-Anträge*" krankmelden.

Bitte beachten Sie hier die Abmeldezeiten und Angaben im Informationsschreiben, da es Abweichungen in der Handhabung geben kann und das Schreiben auf die jeweilige Schule abgestimmt ist.

## Abwesenheit bei Ausflügen

### Wie und wo melde ich mein Kind aufgrund von Ausflügen ab?

*Sollte Ihr Kind an einem Ausflug teilnehmen, ist eine Abmeldung über das Online-Verpflegungskonto unter "Infos + Einstellung" --> "Abwesenheitsanträge" möglich.*

Eine rechtzeitige Abmeldung kann nur innerhalb der Bestellfrist berücksichtigt werden. In der Regel ist jeden Sonntag Annahmeschluss für die Bestellung der kompletten übernächsten Woche (spätester Bestelltermin = jeden Sonntag acht Tage im Voraus).

Bitte beachten Sie hierzu Ihr Informationsschreiben, da es Abweichungen in der Handhabung geben kann und das Schreiben auf die jeweilige Schule abgestimmt ist.



## Gutschrift Krankheit/Abwesenheit

### Wann erfolgt die Gutschrift für einen Krankheits-/Abwesenheitstag?

Der entsprechende Betrag wird in der Regel gesammelt Ende des Monats wieder auf das Guthabenkonto gutgeschrieben.

## Chip vergessen

### Bekommt mein Kind auch ohne Chip das bestellte Essen ausgegeben?

Wenn Ihr Kind den Chip vergessen hat, aber eine Bestellung für diesen Tag vorgenommen wurde, dann bekommt Ihr Kind auch ohne Chip das bestellte Mittagessen ausgegeben. Unsere Kantine-Mitarbeiter/innen haben die Möglichkeit, die Bestellung des Kindes nachzuvollziehen.

Wenn nichts bestellt wurde, ist eine Teilnahme am Mittagessen in der Regel nicht möglich.

## Chip verloren

### Der Chip ist verloren gegangen, was nun?

Wenn der Chip Ihres Kindes verloren gegangen ist, wenden Sie sich bitte per E-Mail bzw. schriftlich an uns. Wir deaktivieren daraufhin den verloren gegangenen Chip und senden Ihnen den neuen auf dem Postweg zu. Zu beachten ist, dass unter Umständen nochmal eine Pfand- oder Bearbeitungsgebühr für den Chip fällig wird. Dieser Betrag wird automatisch dem Verpflegungskonto Ihres Kindes abgebogen, die Höhe der Gebühr entnehmen Sie bitte dem Informationsschreiben.

## Chip wiedergefunden

### Wir haben den Chip wiedergefunden, was nun?

Sollte der verlorene Chip wiedergefunden werden, können Sie diesen gerne an uns senden und wir schreiben Ihnen ggf. das Chippfand wieder gut. Eine Bearbeitungsgebühr wird grundsätzlich nicht wieder gutgeschrieben. Die Adresse finden Sie unten auf dieser Seite sowie am Ende dieses Dokuments.

## Anzahl Verpflegungskonten bei Geschwistern

### Benötigt jedes Kind ein eigenes Verpflegungskonto oder können beide Kinder über ein Verpflegungskonto laufen?

Jedes Kind benötigt ein eigenes Verpflegungskonto, da die Bestellungen separat erzeugt werden müssen und auch abgebucht werden.

Wichtig ist auch, dass Überweisungen gesondert getätigt werden. Da jedes Kind seinen eigenen Verwendungszweck hat und das System die Überweisung ansonsten nicht richtig zuordnen kann.



## Verpflegungskonto aufladen

### Wie lade ich das Verpflegungskonto auf?

Bitte überweisen Sie den Betrag (gerne auch als Dauerauftrag) auf folgendes Konto:

Empfänger: Sander Catering GmbH

Verwendungszweck I: *(entnehmen Sie bitte Ihrem Informationsschreiben)*

Verwendungszweck II: *Name des Kindes und der Schule*

IBAN: DE23560900000000510676

BIC: GENODE51KRE

Bank: Volksbank Rhein-Nahe Hunsrück

Bitte geben Sie immer den *Verwendungszweck* an, da die Überweisung ansonsten nicht zugeordnet werden kann!

## Zahlungsmodalitäten

### Wie sind die Zahlungsmodalitäten?

Wir empfehlen die Einrichtung eines Dauerauftrages bei der Bank. Auch können Sie das Geld jeden Monat an Sander Catering überweisen.

Bitte beachten Sie hierzu Ihr Informationsschreiben, da es Abweichungen in der Handhabung geben kann und das Schreiben auf die jeweilige Schule abgestimmt ist.

## Höhe Dauerauftrag

### Wie hoch ist der Dauerauftrag, den ich zahlen muss?

Die Höhe des Dauerauftrags entnehmen Sie bitte Ihrem Informationsschreiben, denn der Betrag ist abhängig von der Schule und richtet sich auch nach der Anzahl der Essenstage. Sollten Sie Ihr Informationsschreiben verlegt haben oder weitere Frage bestehen, wenden Sie sich bitte per E-Mail bzw. schriftlich an uns, wir senden Ihnen dann ein neues zu.

## Zeitpunkt Zahlung

### Warum muss das Guthaben im Voraus auf dem Konto sein?

Das Guthaben muss im Voraus auf dem Verpflegungskonto sein, da die Bestellungen in einer bestimmten Bestellfrist erfolgen. Wenn das Konto nicht genügend Guthaben aufweist, kann kein Essen von Ihnen bestellt werden. Daher ist es wichtig, dass das Konto rechtzeitig und ausreichend aufgeladen ist, damit die Verpflegung Ihres Kindes sichergestellt ist.

Das Datum Ihres Dauerauftrags und den Betrag entnehmen Sie bitte dem Informationsschreiben, das wir für Sie erstellt haben.



## Änderung Lastschriftbetrag

### Wie erhöhe oder senke ich den Lastschriftbetrag?

Hierzu benötigen wir eine schriftliche Mitteilung per E-Mail an [abrechnung@sander-gruppe.com](mailto:abrechnung@sander-gruppe.com), um den Betrag, den wir per Lastschrift von Ihrem Konto einziehen, entsprechend anzupassen.

## Verpflegungskonto entsperren

### Wie kann das Verpflegungskonto wieder entsperrt werden?

Bitte kontaktieren Sie uns hierfür unter der E-Mail- Adresse [abrechnung@sander-gruppe.com](mailto:abrechnung@sander-gruppe.com) und das Konto wird durch unsere Mitarbeiter entsperrt.

## Einsicht Guthaben

### Wie hoch ist das Guthaben meines Kindes?

Den aktuellen Kontostand Ihres Kindes können Sie in Ihrem Benutzerkonto einsehen oder uns auch alternativ kontaktieren. Gerne können wir Ihnen auch die Verzehrhistorie Ihres Kindes zusenden.

## Auszahlung Guthaben

### Mein Verpflegungskonto weist ein hohes Guthaben auf.

### Wie bekomme ich dieses ausgezahlt?

Wenn Sie eine Teilrückzahlung wünschen, wenden Sie sich bitte schriftlich an uns, wir werden die weiteren Schritte dann in die Wege leiten und eine Teilrückzahlung veranlassen.

## Gründe fehlendes Guthaben

### Warum hat mein Kind kein Guthaben mehr?

Dies kann mehrere Gründe haben:

- Der Dauerauftrag wurde gestoppt, da die Laufzeit terminiert war
- Ihre Bonuscard/Reduzierung ist ausgelaufen und es wird der volle Essenspreis berechnet
- Fehltage oder Kranktage wurden berechnet, da keine rechtzeitige Abmeldung durch Sie erfolgt ist.

## Umbuchung Guthaben auf Geschwister

### Kann das Guthaben auf Geschwister umgebucht werden?

Gerne nehmen wir eine Umbuchung für Sie vor. Wenden Sie sich hierfür bitte telefonisch oder schriftlich an uns.

## Reduzierung

### Mein Kind hat eine Reduzierung. Wohin sende ich diese Info?

Wenn Ihr Kind eine Bonuscard oder einen BuT-Gutschein besitzt, senden Sie diese bitte direkt per E-Mail oder postalisch an uns. Das Original ist für uns nicht erforderlich, uns reicht in diesem Fall eine Kopie oder ein Bild der Bescheinigung.



## Kündigung Mittagessen

### Wann und wie kann ich das Mittagessen kündigen?

#### Was passiert dann mit dem Chip?

Das Mittagessen muss schriftlich gekündigt werden, hierzu können Sie uns eine formlose E-Mail an [abrechnung@sander-gruppe.com](mailto:abrechnung@sander-gruppe.com) schreiben oder uns auf dem Postweg ein Schreiben zukommen lassen. Den Chip können Sie uns per Post zusenden und wir schreiben Ihnen den Chippfand (falls vorhanden) wieder gut. Die Adresse finden Sie auf dem Informationsschreiben oder unserer Homepage. Eine Kündigungsfrist gibt es nicht. Nichtsdestotrotz können im Voraus getätigte Bestellungen, welche bereits angeliefert wurden, nicht wieder gutgeschrieben werden.

## Abbuchung trotz Kündigung

### Warum wird trotz Kündigung/Caterer-Wechsel immer noch der Monatsbeitrag abgebucht?

Sofern Sie einen Dauerauftrag bei Ihrer Bank eingerichtet haben, denken Sie bitte daran diesen bei Kündigung des Mensaessens selbstständig bei Ihrer Bank zu kündigen. Falls Sie dies vergessen haben sollten und weiterhin Geld auf dem Verpflegungskonto Ihres Kindes eingegangen ist, werden wir es Ihnen selbstverständlich wieder zurückzahlen.

## Verfall Guthaben

### Verfällt mein Guthaben, wenn ich es nicht nutze?

Wenn Sie Ihr Guthaben nicht nutzen, verfällt dieses selbstverständlich nicht. Es besteht die Möglichkeit, dass wir Ihnen auf Wunsch das Guthaben teilweise oder ganz zurück überweisen oder es einem Geschwisterkind gutschreiben.

## Kündigung notwendig bei Schulabschluss

### Wird mein Kind automatisch nach Beendigung der Schule abgemeldet?

Nein. Eine Abmeldung von der Schulverpflegung muss schriftlich, per E-Mail oder per Fax an Sander Catering gesendet werden.



## Rückgabe Chip bei Kündigung

### Wohin sende ich den Chip bei Kündigung?

Bitte senden Sie bei Kündigung den Chip mit dem Namen Ihres Kindes und/ oder der Benutzer- nummer an:

Sander Catering GmbH  
Industriepark 12  
56291 Wiebelsheim

Sollte bei Ihrer Schule Chippfand berechnet werden, erhalten Sie dieses nach Eingang des Chips auf das Verpflegungskonto gutgeschrieben. Das Pfand erhalten Sie allerdings nur, wenn der Chip nicht verkratzt oder beschrieben ist.

## Meldung Adressänderung

### Muss ich eine Änderung meiner Adresse oder Kontaktdaten durchgeben?

Da wir mit Ihnen auf verschiedenen Wegen – und vor allem auf dem Postweg- kommunizieren, ist es äußerst wichtig, dass wir eine aktuelle Anschrift und Kontaktdaten von Ihnen haben.

## Sonstige Rückfragen

### An wen wende ich mich bei Rückfragen?

Sie können sich gerne telefonisch von Montag bis Donnerstag (08:00 – 16:00 Uhr) und Freitag (8:00 – 12:00 Uhr) oder jederzeit per E-Mail an uns wenden.

Die Bearbeitung der Anliegen findet an Wochentagen zu oben genannten Telefonzeiten statt.