

Häufige Fragen:

Bis wann muss ich bestellen?

Bestellschluss ist 18:00 Uhr für den Folgetag, Samstag 18:00 Uhr für Montag

Ihr Kind hat eine Allergie?

Bitte informieren Sie uns **schriftlich** per Mail über die Form der Allergie und lassen Sie uns einen ärztlichen Befund zukommen. Geben Sie hierbei bitte Ihre Telefonnummer an. Unser Küchenchef setzt sich dann mit Ihnen in Verbindung um Details zu besprechen, sodass wir die Bedürfnisse Ihres Kindes bestmöglich berücksichtigen können.

Wo finde ich die Bankverbindung?

Bitte loggen Sie sich im Schulmenüplaner ein.

Unter dem Menüpunkt „Guthaben“ finden Sie die Bankverbindung und den Verwendungszweck. Bitte achten Sie auf die korrekte Angabe des Verwendungszwecks, da Ihre Buchung andernfalls eventuell nicht richtig zugeordnet werden kann.

Was passiert, wenn mein Kind seinen Chip vergessen hat?

Bei vorbestelltem Essen bekommt Ihr Kind immer sein vorbestelltes Menü nach Nennung seines Namens

-Maximal für die Dauer einer Woche-

Was passiert, wenn mein Kind seinen Chip verloren hat?

Kontaktieren Sie uns per Mail, sodass wir den Chip vorübergehend sperren können und somit vor Missbrauch schützen.

Bitte achten Sie trotzdem auf die Vorbestellung.

Ihr Kind erhält für die **Dauer von einer Woche** auch ohne Chip sein bestelltes Essen.

Bitte stellen Sie sicher, dass der Chip auch wirklich unauffindbar ist, da nach Löschung des alten Chips keine Rückgabe mehr möglich ist. Wir erstellen Ihnen gerne einen neuen Chip gegen eine Gebühr von 10,00€. Bitte halten Sie diese bei der Abholung vor Ort bereit.

Ich habe vergessen zu bestellen, bekommt mein Kind trotzdem Essen?

Wir halten eine begrenzte Anzahl an Essen für diesen Fall bereit. Jedoch kann sich dies auf eine Menülinie beschränken. Ihr Kind trägt sich hierfür auf eine Liste ein und wir buchen den Betrag dann nachträglich manuell von Ihrem Guthabenkonto ab.

Sollten Sie nicht wünschen, dass Ihr Kind Essen ohne Vorbestellung erhält bitten wir Sie um schriftliche Info vorab, sodass wir dies im Account vermerken können.

Ich habe Geld überwiesen, warum kann ich kein Essen bestellen?

Der überwiesene Betrag wird bei Eingang auf unserem Konto gutgeschrieben. Dieser Vorgang kann, je nach Bank, bis zu 3 Werktagen dauern.

Wurde der Mindestüberweisungsbetrag von 25,00€ unterschritten? (Hier fällt eine Bearbeitungsgebühr von 5€ für die Buchung an)

Haben Sie beim Verwendungszweck den Namen (Kundennummer) angegeben?

Sollte dies zutreffen, melden Sie sich bitte bei uns unter der 0176-62785442, wir helfen Ihnen gerne weiter.

Abbestellung nicht möglich?

Bitte beachten Sie, dass die **Abbestellung bis 8:30 Uhr ausschließlich online im Bestellsystem** möglich ist, da das Essen nach diesem Zeitpunkt schon in Produktion ist.

Wie gebe ich Feedback?

Wir brauchen Sie.

Nur durch Rückmeldung, positiv-konstruktiv-negativ, können wir uns stetig verbessern und den Anforderungen Ihrer Kinder anpassen.

Wir freuen uns auf Ihre Email!

Anmeldung zum Schulmenüplaner

(Bestellsystem für Mensaessen)

- Öffnen Sie die Seite www.bestellung-realfood.de in Ihrem Browser
- Rechts oben „Zur Anmeldung für Neukunden“ klicken
- Füllen Sie das angezeigte Formular vollständig aus
- Überprüfen Sie Ihre Eingaben! Bei fehlerhafter Email-Adresse kann das Passwort nicht zugesendet werden!
- Beachten und akzeptieren Sie unsere AGB
- Ihr Passwort wird Ihnen innerhalb der nächsten 15 Minuten per Email zugesendet
- Öffnen Sie erneut die Seite www.bestellung-realfood.de und loggen Sie sich mit Ihrer Email-Adresse und Ihrem persönlichen Passwort ein
- Klicken Sie auf „Essensteilnehmer hinzufügen“ und füllen Sie das Formular vollständig aus (es können mehrere Kinder in einem Account hinzugefügt werden)
- Klicken Sie in der oberen Menüleiste auf „Guthaben“ und überweisen Sie den gewünschten Betrag (Mindestbetrag pro Überweisung 25,00€ - bitte beachten Sie, dass bei Überweisungen unter 25,00€ eine Bearbeitungsgebühr von 5,00€ anfällt!)
→ Haben Sie eine Kostenübernahme? Dann entfällt dieser Schritt.
Sobald die Buchung auf unserem Konto gutgeschrieben wurde, oder ggf. die Kostenzusage bei und eingegangen ist, wird der Mensachip (den ersten Mensachip stellen wir Ihnen kostenfrei zur Verfügung) für ihr Kind erstellt und kann in der Mensa abgeholt werden
- **Bestellschluss ist 18:00 Uhr für den Folgetag, Samstag 18:00 Uhr für Montag**
- Nutzen Sie auch die Möglichkeit der „**Dauerbestellung**“, wählen Sie die gewünschten Tage aus, es wird automatisch Essen bestellt (sofern das Guthaben ausreichend ist)
- Die Abbestellung im Krankheitsfall ist bis **8:30 Uhr** desselben Tages **ausschließlich online im Bestellsystem** möglich
- Bitte beachten Sie, dass wir die Grundgebühr für das Kundenkonto in Höhe von 5,00 €/Monat in Monaten ohne Bestellung leider an unsere Kunden weitergeben müssen. Diese **Grundgebühr entfällt mit der ersten Bestellung im Monat** und der August ist gebührenfrei, da dies ein reiner Ferienmonat ist.
- Der Eigenanteil von 3,00€ pro Essen wird von Ihrem Guthaben abgebucht

Für Fragen und Anregungen ist unser Service-Team für Sie da:

Montag, Mittwoch und Donnerstag 8:00 – 16:00 Uhr

(oder nach vorheriger Terminvereinbarung)

Alternativ nutzen Sie bitte WhatsApp oder senden Sie uns eine Email.

Tel: 017662785442 Mail: realfood-meliset@gmx.de

Nachbestellungen sind nur schriftlich über WhatsApp oder per Email möglich.



Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.