

Willkommen bei unserem Online-Bestellsystem

Liebe Eltern,

wir als Ihr Essenversorger möchten Sie herzlich willkommen heißen und Ihnen einen kleinen Leiffaden zu unserem Online-Bestellsystem geben. Unsere webbasierte Anwendung ermöglicht Ihnen eine einfache Bestellung per Smartphone, PC oder Tablet.



Die Anmeldung erfolgt online unter folgender Internetadresse:

<https://essenbestellung.sozialwerk-vs.de/>

Sie finden rechts auf der Seite einen Link „Zur Registrierung für Neukunden“.



Nach vollständigem Ausfüllen sowie Absenden des Anmeldeformulars bekommen Sie Ihre Zugangsdaten umgehend an Ihre angegebene E-Mail-Adresse geschickt. **Hinweis:** Sollten Sie die E-Mail mit den Zugangsdaten nicht innerhalb weniger Minuten bekommen, prüfen Sie bitte ihren im Spam Ordner.



Mit Ihren Zugangsdaten können Sie jederzeit Bestellungen und Änderungen bis zum angegebenen Bestellschluss vornehmen. Bestellungen sind bis spätestens 12:00 Uhr am Vortag möglich (für Montag bis spätestens Freitag 12:00 Uhr). Bei Krankheit oder anderen Gründen können Sie das Essen bis 8:00 Uhr am selben Tag online abbestellen. Spätere Abmeldungen sind nicht möglich.

Eine Dauerbestellung bedeutet, dass automatisch für die ausgewählten Mahlzeiten und Wochentage bestellt wird. Diese können ebenfalls innerhalb der Frist ab- und umbestellt werden. Im Krippen/KiTa-Bereich erfolgt nach der Anmeldung eine automatische Dauerbestellung, die jedoch manuell wie oben beschrieben abbestellt werden kann.

Allergien und Unverträglichkeiten sind bei den Speisen hinterlegt. Bitte überprüfen Sie selbstständig auf mögliche Unverträglichkeiten!



Zu Beginn jedes Monats erhalten Sie eine Rechnung in elektronischer Form (PDF Datei) für den vorhergehenden Monat über unser Bestell-portal. Auf der Rechnung ist der Tag des Lastschrifteinzugs bzw. sofern kein SEPA-Mandat bei uns hinterlegt, das Datum der Zahlungsfrist angegeben.

Ermäßigungsbescheide schicken Sie bitte per **Mail** an:
info@sozialwerk-vogtland.de oder per **Post** an
Sozialwerk Vogtland g GmbH - Schloßstraße 1 A - 08248 Klingenthal



Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, nutzen Sie bitte die „Passwort vergessen“-Funktion auf der Startseite des Bestellsystems.



Die Kontrolle der Bestellung vor Ort erfolgt, mit Hilfe eines Essenausgabeterminals sowie NFC-Chips/-Karten. Die Ausgabe der NFC-Chips / -karten erfolgt nach Anmeldung im Bestellsystem in der Ausgabeküche der Einrichtung während der Essenausgabe. So kann die Ausgabekraft durch Auflegen der NFC-Chips / -karten am Terminal schnell und eindeutig erkennen, ob für den jeweiligen Tag Essen bestellt wurde.



Chip / Karte
verloren?



Die NFC-Chips / -karten stellen wir leihweise zur Verfügung. Bei **Verlust** oder **Zerstörung** erheben wir eine Gebühr von 15,00 €. Hier der Ablauf für so einen Fall:

1. Meldung über verlorenen Chip und Bestellung eines neuen Chips per E-Mail an essen@sozialwerk-vogtland.de (**durch den Kunden**)
2. Löschung des zugeordneten Chips im Bestellportal (**durch Sozialwerk Vogtland**)
3. Rechnungslegung über verlorenen Chip an Kunden (**durch Sozialwerk Vogtland**)
4. Information an Essenausgabe, dass Essenteilnehmer neuen Chip erhalten kann (**durch Sozialwerk Vogtland**)
5. Neuausgabe eines Chips an Essenteilnehmer während der Ausgabezeiten (**durch die Essenausgabe**)

Einrichtung /
Gruppe
wechseln



Den Wechsel eines Essenteilnehmers in eine andere Einrichtung, bei der wir ebenfalls Essensversorger sind oder den Wechsel eines Essenteilnehmers von einer Krippen-/KiTa-Gruppe in die nächste, können Sie unter dem Menüpunkt „Essenteilnehmer“ selbst einrichten. Klicken Sie hierfür auf die Schaltfläche „bearbeiten“ des jeweiligen Essenteilnehmer und anschließend rechts auf „Einrichtung / Klasse / Gruppe ändern“. Es öffnet sich ein Fenster. Hier legen Sie die neue Einrichtung und/oder Klasse/Gruppe fest und den Beginn des Wechsels. Bis zum gewählten Beginn verbleibt der Essenteilnehmer in der bisherigen Einrichtung / Klasse / Gruppe.

Bitte prüfen Sie anschließend die Richtigkeit der hinterlegten Bestellungen sorgfältig.

Datenschutz



Bei der Bestellung werden Name, Rechnungsanschrift, E-Mail-Adresse sowie Name und Einrichtung der Essenteilnehmer erhoben, um die Bestellungen abzuwickeln. Für Lastschriften mit SEPA-Mandat übermitteln Sie uns die Kontodaten. Kundendaten werden gemäß den Datenschutzgesetzen genutzt und verarbeitet und nur zur Vertragsabwicklung und Abrechnung oder mit Einwilligung des Kunden an Dritte weitergegeben. Eine Weitergabe zu anderen Zwecken, einschließlich Werbung oder Marktforschung, erfolgt nicht.

Kündigung
Vertrag



Sollte eines Ihrer Kinder keine unserer Essenausgaben mehr besuchen, müssen Sie wie folgt vorgehen:

1. Kündigungsmeldung des Essenteilnehmers/Kind und Kündigungsdatum per E-Mail an essen@sozialwerk-vogtland.de (**durch den Kunden**)
2. Abgabe des Chips an Essenausgabe während der Ausgabezeiten (**durch den Kunden/Essenteilnehmer**)
3. Information über Rückgabe Chip an Sozialwerk Vogtland (**durch die Essenausgabe**)
4. Löschung des zugeordneten Chips im Bestellportal (**durch Sozialwerk Vogtland**)
5. Archivierung des Essenteilnehmers/Kind (**durch Sozialwerk Vogtland**)

Der Kundenaccount bleibt weiterhin nutzbar, es wird lediglich der Essenteilnehmer archiviert! Sie können also weiterhin alle Rechnungen einsehen oder neue Essenteilnehmer anmelden!

Hilfe oder
Fragen



Bei Fragen zum Bestellsystem oder allgemein zur Essenbestellung können Sie uns unter

037467 23108

oder

essen@sozialwerk-vogtland.de kontaktieren