

# Häufig gestellte Fragen zu MensaMax (FAQ)

## **1. E-Mail-Adresse von Essensteilnehmer und Ansprechpartner/ der Eltern darf nicht identisch sein**

Bei der Registrierung zu MensaMax ist lediglich die E-Mail-Adresse des Essensteilnehmers (SchülerIn) ein Pflichtfeld, eines Elternteils eintragen falls Ihr Kind noch keine E-Mail-Adresse hat. Die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners/der Eltern ist kein Pflichtfeld und muss nicht angegeben werden. Es ist allerdings nicht möglich, in beiden Feldern die gleiche E-Mail-Adresse einzugeben.

Verpflichtend ist die Angabe einer E-Mail-Adresse nur für den Essensteilnehmer, bei dem Ansprechpartner ist sie optional. Sie können bei der Pflichtangabe selbstverständlich die E-Mail-Adresse des Erziehungsberechtigten angeben wenn Ihr Kind keine E-Mail-Adresse hat.

## **2. Trotz Überweisung ist (noch) kein Guthaben auf dem MensaMax-Konto verbucht?**

Je nach Bank dauert eine Überweisung etwa 3-4 Werktage bis sie auf dem Empfängerkonto gutgeschrieben ist.

Wichtig für die Überweisung ist es, im Verwendungszweck den Benutzernamen anzugeben. Dadurch wird die Überweisung automatisch dem richtigen Benutzerkonto zugeordnet.

Bei fehlender oder falscher Angaben im Verwendungszweck ergibt sich eine verzögerte Zuordnung der Überweisung, da diese manuell zugeordnet werden muss.

## **3. Unsere Familie hat zwei Kinder an der -Schule. Müssen wir zwei Kundenkonten anlegen?**

Zu jedem Kundenkonto wird je Kind zugewiesen mit dem bezahlt und bestelltes Essen abgeholt werden kann. Somit ist es bei zwei Kindern nötig zwei Konten einzurichten.

## **4. Ich habe keine Zugangsdaten erhalten!**

MensaMax versendet direkt nach der Anmeldung automatisch die Zugangsdaten. Eventuell könnten Sie in dem Spam-Ordner Ihrer E-Mail-Adresse nachsehen, ob die E-Mail dort eingegangen ist.

Falls dies nicht der Fall sein sollte, bitten wir Sie mit uns Kontakt aufzunehmen. [HH2309@mensamax.de](mailto:HH2309@mensamax.de)

07231 968 2420

Mo-Do 8-16 Uhr, freitags 8-14 Uhr

## **5. Login ist nicht möglich!**

Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt unter der E-Mail- Zur Lösung des Problems senden wir Ihnen über das System noch einmal Ihre Zugangsdaten zu.

Falls ein Login mit den Login-Namen und Ihrem selbst gewählten Passwort nicht möglich sein sollte, so können Sie sich zunächst über die Anmeldeseite ein neues Passwort zusenden lassen.

Falls es dann weiterhin Schwierigkeiten mit der Anmeldung geben sollte, bitten wir Sie, uns wieder zu kontaktieren.

## **6. Ab wann gilt das Guthaben als zu gering?**

Die automatische Benachrichtigung über ein geringes Guthaben ist derzeit auf einen Betrag von 15,00 Euro eingestellt.

Der Betrag ist in dieser Höhe notwendig damit auch die Eltern von Kindern in der Mittagsbetreuung rechtzeitig informiert werden, so dass das Guthaben für eine Bestellung des Mittagessens für ein paar Tage im Voraus möglich ist.

## **7. Wo kann ich die einzelnen Einkäufe meines Kindes nachsehen?**

Sie können die Einkäufe Ihres Kindes in MensaMax nachvollziehen.

Klicken Sie bitte auf:

>Meine Daten

>Meine Benutzerdaten und dann im rechten Feld oben auf:

- Weitere Buchungen oder

- Bestellungen

## **8. Erklär Videos auf YouTube:**

Essenbestellung in MensaMax

<https://www.youtube.com/watch?v=uC1jkn8vaI>

Anmeldung in MensaMax

<https://www.youtube.com/watch?v=6n1v9sNacwE>

Dauerbestellung in MensaMax einrichten

<https://www.youtube.com/watch?v=EHi5dDcTSxs>

Neues MensaMax Konto anlegen

<https://www.youtube.com/watch?v=9GycWf7LhIk>

Ein- und Ausloggen in Mensamax

<https://www.youtube.com/watch?v=fbQHw6Ef9iw>

### **9. Abmeldung/Krankmeldung am selben Tag**

Die Abmeldung vom Essen für den nächsten Tag ist wegen der Bestellfrist von 3 Tagen nicht möglich. Daher kann eine Abmeldung nur wegen Krankheit erfolgen. Diese ist täglich bis 8 Uhr für denselben Tag möglich. Gehen Sie wie folgt vor:

Mensa Max im Browser öffnen (in der App ist die Funktion nicht verfügbar, leider)

- Meine Daten
- Meine Benutzerdaten
- Krankmeldungen