AlsterFood GmbH · Alsterdorfer Markt 6 · 22297 Hamburg

An alle Eltern/Erziehungsberechtigte

AlsterFood GmbH
Alsterdorfer Markt 6
22297 Hamburg
www.alsterfood.de

Einrichtungs-Nr.: 253C04

Wichtige Informationen zur Bestellung und Abrechnung des Mittagessens an der Erich-Kästner-Gemeinschaftsschule

Liebe Eltern/Erziehungsberechtigte,

an der **Erich-Kästner-Gemeinschaftsschule** wird für die Mittagsverpflegung ein benutzerfreundliches Bestell- und Abrechnungssystem verwendet.

Mit der Verwaltung und Abwicklung ist dazu die Firma PCA Professional Card Administration GmbH aus Hamburg beauftragt. PCA betreut bereits erfolgreich viele Kantinen für Schulen, Kindergärten und Kindertagesstätten. Das Bestellsystem ist bestens bedienbar und in 15 Sprachen verfügbar, die Abrechnung transparent und für alle Fragen steht Ihnen das Serviceteam der PCA gerne zur Verfügung.

Damit Ihr Kind an der Schulverpflegung teilnehmen kann, müssen Sie sich im PCA Webportal registrieren.

Wie funktioniert die Registrierung?

Öffnen Sie mit einem Internetbrowser die Webseite https://alsterfood.clients.pca.de/ oder scannen Sie den rechts stehenden QR-Code mit Ihrem Mobiltelefon. Nach Aufruf der Webseite klicken Sie auf den Button "**Neu registrieren**". Geben Sie dann die Einrichtungsnummer Ihrer Schule (**253C04**) ein und folgen Sie den weiteren Eingabeaufforderungen. Nach der Registrierung erhalten Sie Ihre Zugangsdaten automatisch per E-Mail.

Wenn Sie den QR-Code auf der linken Seite mit Ihrem Mobiltelefon einscannen, haben Sie die Möglichkeit sich ein Informationsvideo zum Vorgang der Registrierung bei YouTube anzusehen.

Wie und wo kann ich mich anmelden?

Öffnen Sie mit einem Internetbrowser die Webseite https://alsterfood.clients.pca.de/ , oder scannen Sie den oben bei Registrierung aufgeführten QR-Code. Geben Sie dann den Benutzernamen und das Passwort, die Sie per E-Mail erhalten haben ein. Sie können damit auch mehrere Kinder Ihrer Familie verwalten.

Bei der ersten Anmeldung muss das Passwort aus Sicherheitsgründen geändert werden und mindestens aus 6 Zeichen, Groß- und Kleinbuchstaben sowie einer Zahl bestehen. Bitte hinterlegen Sie Ihre E-Mail-Adresse im PCA-Webportal, dann können Sie sich auch jederzeit ein neues Passwort zusenden lassen.

GET IT ON Google Play

Bestellen & Stornieren - benutzen Sie auch die App!

Zum Bestellen und Stornieren können Sie neben den Funktionen im Portal auch sehr bequem die kostenlose App von PCA nutzen. Scannen Sie dazu einfach mit Ihrem Handy den passenden QR-Code.

Download on the App Store

Wie bezahle ich das Essen?

Ihr Kundenkonto bei der PCA wird nur auf **Guthabenbasis** geführt. Achten Sie bitte darauf, dass Sie immer **ein ausreichendes Guthaben** zur Verfügung haben. Dies gilt nicht, wenn die Kosten für die Schulverpflegung im Rahmen der Leistungen für Bildung und Teilhabe (BuT) übernommen werden. Laden Sie bitte dafür Ihre aktuelle Bewilligung im System hoch.

Die erste Zahlung erfolgt per Banküberweisung. Bitte geben Sie bei der Überweisung unbedingt Ihre Vertragsnummer (VNR) als Verwendungszweck an, nur so ist eine reibungslose und schnelle Zuordnung gewährleistet. Sobald die Zuordnung Ihrer Überweisung erfolgt ist, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Zahlungsweise auf ein bequemes und automatisiertes SEPA-Lastschriftverfahren umzustellen. Über das Webportal können Sie selbst die Zahlungsart und den Zahlungsbetrag bestimmen. Beim Lastschrift-verfahren wird automatisch eine Folgelastschrift ausgelöst, sobald Ihr Guthaben den von Ihnen gewählten Mindestbetrag unterschreitet. Diese Angaben können Sie jederzeit ändern.

Wenn Sie kein SEPA-Lastschriftverfahren wünschen, hinterlegen Sie Ihre E-Mail-Adresse und setzen Sie ein Limit (z.B. 30,- Euro). Sobald Ihr gewählter Grenzwert unterschritten wird, erhalten Sie eine E-Mail, damit Sie sich rechtzeitig um eine Überweisung kümmern können.

Empfänger:	**AlsterFood GmbH**
IBAN:	**DE10 2019 0003 0019 9333 20**
BIC:	GENODEF1HH2
Bank:	**Hamburger Volksbank**
Verwendungszweck:	**VNR-XXXXXX** (bitte anstelle XXXXXX die Ihnen mitgeteilte Vertragsnummer einfügen)

Dauerbestellungen, sowie Ab- und Umbestellung

Sobald ein Speiseplan im Kantinenportal hinterlegt wurde, können Sie Bestellungen vornehmen. Wenn Sie eine automatische Bestellung einstellen, wird das von Ihnen ausgewählte Menü automatisch reserviert. Eine **Ausnahme sind die Ferien** - in dieser Zeit wird die automatische Reservierung ausgesetzt.

Bestellungen oder Änderungen können Sie bis 12:00 Uhr am Vortag der Ausgabe vornehmen. Stornierungen, beispielsweise wegen Krankheit, müssen bis spätestens 08:00 Uhr am Tag der Ausgabe erfolgen. Später eingehende An- und Abmeldungen können leider nicht mehr berücksichtigt werden. Falls keine rechtzeitige Stornierung des Essens erfolgt, wird Ihnen das Essen berechnet.

Bei **Ausflügen oder ähnlichen Tagesveranstaltungen stornieren Sie bitte selbstständig** die reservierten Essen Ihrer Kinder per App oder Webportal. Das System storniert diese nicht automatisch. Bitte prüfen Sie in den Stammdaten im Webportal, ob die Angaben korrekt sind und aktualisieren Sie diese gegebenenfalls.

Allergene

Sollte Ihr Kind auf bestimmte Zutaten der angebotenen Speisen allergisch reagieren, dann senden Sie bitte ein entsprechendes Attest an die Firma PCA - entweder per Post an PCA, Vorsetzen 41, 20459 Hamburg, oder per E-Mail an **schule@pca.de**, damit die Allergene im Onlineportal hinterlegt werden können.

Weitere Informationen

Viele weitere Informationen über das Bestell- und Abrechnungsverfahren finden Sie im (mehrsprachigen) Handbuch der PCA, unter folgendem Link: **https://doc.pca.de/canteen/user .** Für alle darüber hinaus gehenden Fragen steht Ihnen das Team im Servicecenter der PCA unter **schule@pca.de** oder **Tel. 040-654 983 64** (Mo - Do: 07:30 bis 17 Uhr, Fr: 07:30 bis 15:30 Uhr) gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Alsterfood GmbH