

## Liebe/r Nutzer/in,

wir freuen uns, dass wir, die AlsterFood GmbH, Sie mit Essen aus unserem Hause versorgen dürfen.

Im Folgenden finden Sie alle nötigen Informationen rund um das Bestellsystem der Firma SAMS-ON.



## Vor Beginn der Essensbestellung: Zugangsdaten

Damit wir Ihnen Ihre Zugangsdaten – Ausweisnummer und PIN - zusenden können, benötigen wir das ausgefüllte Formular „Anmeldung SAMS-ON“. Sollten Sie das Formular nicht bereits von der Schule erhalten haben, können Sie es auch von der Startseite Ihres Mensa-Systems herunterladen.

Sobald uns dieses ausgefüllte Formular vorliegt, erhalten Sie von uns die benötigten Zugangsdaten für Ihr Mensa-System.

## Bezahlung des Essens

Die Schule teilt uns vorab mit, ob Sie das Essen komplett, anteilig oder bei einer Förderberechtigung gar nicht bezahlen müssen. Bei kompletter bzw. anteiliger Zahlung benötigen wir vorab ein Guthaben auf das Bestellskonto, damit eine Bestellung des Essens erfolgen kann. Dieses überweisen Sie bitte auf folgendes Konto:

Bank für Sozialwirtschaft  
Empfänger: AlsterFood  
IBAN: DE91 2512 0510 0004 4446 01  
BIC: BFSWDE33HAN

Betreff: Ausweisnummer/Name des Kindes

Das Guthaben wird sofort nach Erhalt (erfahrungsgemäß nach 2-3 Werktagen) Ihrem Bestellskonto gut geschrieben. Wenn Sie keinen Anteil am Essen tragen müssen, ist eine Bestellung des Essens gleich nach der Registrierung möglich.

## Kontrolle der Essensbestellungen/ des Guthabens

Sie haben Einsicht in Ihr Bestellskonto unter „*Mein Konto*“. Dort können Sie sich die gewünschten Buchungen ansehen, indem Sie den entsprechenden Zeitraum eingeben und auf „*anzeigen*“ klicken. Die Buchungen sind nach dem Bestelldatum sortiert, nicht nach dem Essensdatum.

## Bestellfristen/Stornofristen

Die Frist für die Essensbestellung/Änderung der Essensbestellung endet immer **3 Werktage** im Voraus um 09:00 Uhr:

für **Montag**: Bestellung bis Mittwoch der Vorwoche, 09:00 Uhr  
für **Dienstag**: Bestellung bis Donnerstag der Vorwoche, 09:00 Uhr  
für **Mittwoch**: Bestellung bis Freitag der Vorwoche, 09:00 Uhr  
für **Donnerstag**: Bestellung bis Montag der gleichen Woche, 09:00 Uhr  
für **Freitag**: Bestellung bis Dienstag der gleichen Woche, 09:00 Uhr

Die Frist für die Stornierung der Essensbestellung endet:

für **Montag**: am Freitag der Vorwoche, 09:00 Uhr  
für **Dienstag - Freitag**: am Vortag, 09:00 Uhr

Diese Fristen sind auch in SAMS-ON unter „*Mein Essen*“ beim jeweiligen Bestelltag vermerkt. Eine Bestellung/Änderung/Stornierung ist nach den genannten Fristen nicht mehr möglich!

## Dauerbestellung

Sie haben die Möglichkeit, eine Dauerbestellung einrichten zu lassen:

Sie teilen uns anhand des Formulars „*Dauerbestellung*“ mit, welches Essen pro Woche dauerhaft bestellt werden soll. Die Bestellung erfolgt dann automatisch durch uns. Sie brauchen sich nur noch um eventuelle Änderungen oder Stornierungen, z.B. für die Ferien, zu kümmern.

Nach Eingang des ausgefüllten Formulars erhalten Sie von uns eine Information über den Beginn der Dauerbestellung.



## Essensbestellung in den Ferien

Wenn sich Ihr Kind in der Ferienbetreuung inkl. Essen befindet und Sie keine Dauerbestellung beantragt haben, müssen Sie für die entsprechenden Tage selbstständig Essen bestellen. Wenn Sie eine Dauerbestellung beantragt haben, wird das Essen auch während der Ferien automatisch bestellt.

Wenn sich Ihr Kind nicht in der Ferienbetreuung befindet, Sie aber eine Dauerbestellung beantragt haben, müssen Sie das automatisch bestellte Essen selbstständig innerhalb der Fristen stornieren. Bitte beachten Sie die Bestell-/Stornofristen, es können rückwirkend keine Änderungen mehr vorgenommen werden!

## Abmelden vom Mensa-System

Wenn Sie keine Essenslieferung mehr von uns wünschen, benötigen wir von Ihnen das ausgefüllte Formular „*Abmeldung*“. Dieses finden Sie zum Herunterladen auf der Startseite Ihres Mensa-Systems.

Noch vorhandenes Guthaben werden wir Ihnen selbstverständlich zeitnah erstatten.

## Kurzanleitung SAMS-ON

**Aufrufen der Mensa-Seite im Internet  
(auf der Rückseite des Flyers vermerkt)**

- Einloggen – Eingabe Ausweisnummer und PIN – Anmelden

**Essen bestellen/ändern unter „Mein Essen“:**

- Woche auswählen
- beim entsprechenden Tag ausgewähltes/ anderes Essen anklicken
- diesen Schritt für alle gewünschten Tage der Woche wiederholen
- am Ende mit dem Button „*Bestellung aktualisieren*“ bestätigen

**Essen stornieren unter „Mein Essen“:**

- Woche auswählen
- beim entsprechenden Tag „*kein Essen*“ anklicken
- mit dem Button „*Bestellung aktualisieren*“ bestätigen

**Ausloggen – auf „*Abmelden*“ klicken**

**Guthaben aufladen**

- Wunschbetrag auf folgendes Konto überweisen:

Bank für Sozialwirtschaft  
Empfänger: AlsterFood  
IBAN: DE91 2512 0510 0004 4446 01  
BIC: BFSWDE33HAN

Betreff: Ausweisnummer/Name des Kindes

## Ihre Mensa-Seite:



**ACHTUNG: Geben Sie die Internetadresse des Mensa-Systems NICHT bei Google ein. Leider führt Google häufig zum falschen SAMS-ON-Bestellsystem.**

Auf der Startseite finden Sie alle Formulare rund um die Essensbestellung.

**Ihr Ansprechpartner bei AlsterFood:**

Tanja Nittinger – Kundenbetreuung  
Bürozeiten 08:00-14:00 Uhr  
e-mail: kundenbetreuung@alsterfood.de  
Tel.-Nr. 040 5077 4215  
Fax-Nr. 040 5077 3996  
Elisabeth-Flügge-Str. 12  
22337 Hamburg

Gutes Gelingen und allzeit Guten Appetit!  
wünscht Ihnen

Ihre AlsterFood GmbH

# AlsterFood

*fresh & friendly*

## Informationen zur Teilnahme am Mensa-System

