

Mittagsverpflegung Sander Catering

Ihre Fragen – unsere Antworten

Liebe Kinder, liebe Eltern,

mit diesem Schreiben erhalten Sie zu Ihren häufigsten Fragen unsere Antworten.

Wie kann ich mein Kind zur Mittagsverpflegung anmelden?

Um Ihr Kind für die Mittagsverpflegung zu registrieren, scannen Sie bitte den QR Code „zum Bestellsystem“. Das System kann auch 14 weiteren Sprachen übersetzt werden. Bitte wählen Sie Ihre Sprache aus und geben Sie bei der 1. Abfrage im Registrierungsprozess die Einrichtungsnummer Ihrer Schule ein. Folgen Sie anschließend bitte den nachfolgenden Schritten und füllen Sie alle Daten Ihres Kindes aus. Zusätzlich stellen wir Ihnen anbei eine Videoanleitung mit den wichtigsten Informationen zur Verfügung. Anschließend erhalten Sie automatisiert Zugangsdaten für das Bestellsystem für Ihr Kind.



Wie ist der Reservierungs- und Bestellprozess?

Eine Reservierung für das Mittagessen ist innerhalb der Bestellfrist ohne Guthaben möglich. Zum Bestellfristende prüft das System ob ein Guthaben vorliegt und bucht die Essen als Bestellung ein. Sie haben die Möglichkeit über den Wochenplan / Bestellungen die Gerichte zu reservieren. Wichtig ist, dass die Gerichte immer innerhalb der Bestellfrist einer Kalenderwoche reserviert werden. **Sie bekommen die Bestellfristen immer über der entsprechende Kalenderwoche im Wochenplan angezeigt.** Die Bestellfrist endet regulär sonntags um 23:59 Uhr für die übernächste Woche. Bitte wählen Sie das Wunschgericht im Wochenplan aus. **Wir empfehlen Ihnen die Aktivierung der „automatischen Reservierung“** in Ihrem Kundenkonto. So bestellt das System automatisch ein Essen für Ihr Kind, sodass Sie dies nicht mehr übernehmen müssen. Ebenso ist dieser Prozess über die App (siehe unten) möglich.

Hier ein Beispiel:

Wochenplan der Kalenderwoche 47 vom 17.11.2025 – 21.11.2025

Bestellen bis Sonntag, 09.11.2025 – 23:59 Uhr

Stornieren am Tag der Ausgabe (**Stornofrist siehe betroffene KW in Ihrem Wochenplan**)

Was muss ich zur Zahlung und Guthaben wissen?

Das Guthaben kann per Überweisung oder **Lastschrift** aufgeladen werden. Um auf die Zahlungsart Lastschrift umzustellen müssen Sie einmalig eine Überweisung durchführen, um Ihr Bankkonto zu verifizieren. Innerhalb der Lastschrift können Sie ein Restguthaben, sowie den einzuziehenden Betrag für den Einzug definieren. Das System gibt Ihnen einen Tipp vor, der sich aus den bestellten Essen und dem Essenspreis zusammensetzt. Hierzu finden Sie unter „Zahlungsart“ alle weiteren Informationen. Bitte beachten Sie bei mehreren Kindern in einem Vertrag darauf, dass das Guthaben oder die Lastschrift entsprechend für alle Kinder ausreicht.

Warum wurde meine Reservierung storniert und was kann ich tun?

Ein Essen, das Sie im Voraus bestellen, gilt als Reservierung (**orange**). **Erst zum Bestellfristende prüft das System, ob ein Guthaben besteht und wandelt Ihre Reservierung in eine Bestellung (blau) um.** Bei nicht ausreichendem Guthaben wird die Reservierung storniert (**rot**) und Ihr Kind kann nicht am Essen teilnehmen. Diese Prüfung erfolgt auch wenn "automatische Reservierungen" im Kundenkonto eingestellt sind.

Ein entsprechender Hinweis ist auch auf ihrem Dashboard zu finden. Hier steht im Feld unter der Zeitachse: **„Unverbindlich - Werden nach Ablauf der Bestellfrist bei nicht ausreichendem Guthaben storniert.“** Sollten Sie eine gültige BUT-Bewilligung hinterlegt haben, so werden Reservierungen selbstverständlich auch ohne Guthaben zu **Bestellungen** generiert. Bei nicht ausreichendem Guthaben erhalten Sie eine Stornierungsbenachrichtigung via E-Mail und können nach erneuter Guthabenaufladung eine **unverbindliche Reservierungsanfrage (türkis)** stellen. Je nach Kapazitäten buchen wir Ihrem Kind gerne ein Mittagessen nach. Die unverbindlichen Reservierungen stellen eine Ausnahmeregelung dar.

Gibt es für das Bestellsystem auch eine App?

Ja – es gibt eine App! Die Kantinen-App der PCA für Schüler, Eltern und Lehrer von Schulen des PCA Kantinenportals. Die App kann bei der Essensausgabe zur Autorisierung genutzt werden. Gleichzeitig kann das vorhandene Guthaben eingesehen werden und Essen können reserviert und storniert werden. Bleiben Sie über Benachrichtigungen immer auf dem Laufenden, wenn Essen ausgegeben oder Zahlungen auf dem Kundenkonto eingegangen sind. Zur Verwendung der kostenlosen App wird ein vorhandener Account im Kantinenportal der PCA benötigt. Bei der ersten Anmeldung müssen Sie Ihre Einrichtungs-Nr. eingeben. Ihre Einrichtungs-Nr. wird Ihnen immer auch im Webportal oben rechts neben dem Namen der Einrichtung angezeigt.



Mein Kind ist erkrankt – wie kann ich meine Bestellung stornieren?

Die Abbestellung des Mittagessens ist innerhalb unserer **Stornofrist** möglich. Diese bekommen Sie immer über der entsprechenden Kalenderwoche im Wochenplan angezeigt. Dies können Sie zum einen über das Löschen-Symbol im Dashboard (Webportal) oder durch Abwählen des gebuchten Essens über den Wochenplan (Webportal oder App) tun. Sonstige Abwesenheiten können Sie innerhalb der Bestellfrist über **„Sperrtage“** hinterlegen, hierzu zählen bspw. Klassenfahrten, Ausflüge und sonstige Abwesenheiten. Bei nicht erfolgter Abbestellung wird Ihre Bestellung dennoch berechnet.



Mein Kind hat eine Allergie. Was muss ich tun, damit mein Kind ein entsprechendes Essen erhält?

Im Falle einer Allergie oder bei Unverträglichkeiten reichen Sie uns bitte ein Attest per Mail an **abrechnung@sander-gruppe.com** ein. Anschließend senden wir Ihnen eine Einverständniserklärung zu und schalten Ihnen das Konto für die entsprechende Menülinie frei.

Für weitere Hilfestellungen zur Nutzung des Kantinenportals können Sie das mehrsprachige Handbuch in Ihrem Kundenkonto oder über den unten stehenden QR Code einsehen.



Sollten Sie noch Fragen zum Bestellprozess oder anderen Themen haben, so zögern Sie nicht sich mit uns in Verbindung zu setzen. Nutzen Sie hierzu gerne die Funktion „**Rückmeldungen**“ in Ihrem Kundenkonto (Webportal) oder verwenden Sie die unten stehenden Kontaktdaten.

Innerhalb unserer Servicezeiten sind wir gerne für Sie da:
Montag – Donnerstag von 08:00 Uhr – 16:00 Uhr
Freitag von 08:00 Uhr – 12:00 Uhr

Guten Appetit und eine fröhliche Mittagspause wünscht

Ihr Kanteenie Team