



Häufig gestellte Fragen zu MensaMax (FAQ)

Wie kann ich mich in MensaMax einloggen?

Um auf die Internetseite von MensaMax zu gelangen, geben Sie folgende Adresse ein:

<https://mensastadt.de>

Projekt:	HG2386
Einrichtung:	Mensa-BNS
Benutzername:	
Passwort:	

Login

Gibt es MensaMax auch als App?

Ja, MensaMax gibt es auch als App für Android und iOS.

In der App können Sie Essen bestellen und abbestellen, den Kontostand und Einkäufe am Kiosk einsehen, Mitteilungen lesen sowie die Kontaktdaten Ihres Ansprechpartners finden.

Bitte beachten Sie jedoch, dass die Web-Lösung einen größeren Funktionsumfang bieten kann.

Ich habe Probleme mit dem Login bei MensaMax.

Haben Sie Ihr Passwort vergessen, können Sie sich das jederzeit in MensaMax selbst zurücksetzen und erneut zusenden lassen. Dies geht aber nur, wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse auch in MensaMax selbst hinterlegt haben.

Benötigen Sie weitere Hilfe, wenden Sie sich bitte an Ihren mensa@bns.info

Was passiert bei Verlust des Chips mit dem Guthaben?

Der Chip kann von Ihnen bei Verlust online unter "Meine Daten => Meine Benutzendaten => Identifikation" gesperrt werden. Das Guthaben ist nicht direkt auf dem Chip verbucht. D.h. Ihr Guthaben kann einem neuen Chip "zugeordnet" werden.

Um einen neuen Chip zu bestellen, senden Sie uns bitte eine E-Mail an mensa@bns.info. Wir informieren Sie per E-Mail, wenn der Chip abholbereit ist. Dies können einige Tage dauern, da wir nicht jeden Tag in der Mensa sind.

Für den neuen Chip fällt ein Pfand in Höhe von € 4.



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.

Mein Konto ist im Minus / 4,00 Euro Guthaben fehlt!

Wie im Elternbrief angekündigt, fallen für den RFID-Chip ein Pfand in Höhe von € 4,-- an. Dieses Pfand erhalten Sie nach Rückgabe des Chips, z.B. zum Ende der Schulzeit, zurückerstattet.

Wie melde ich mich von MensaMax ab?

Ihr Kind verlässt die Schule? Dann packen Sie den RFID-Chip bitte in einem Umschlag mit einer kleinen Nachricht, dass wir das Konto auflösen sollen und geben diesen in der Mensa ab oder in dem Sekretariat.

Sobald der Chip bei uns eingetroffen ist, überweisen wir Ihnen das Restguthaben plus 4 Euro Chip Pfand auf das hinterlegte Girokonto zurück.

Bitte teilen Sie uns Ihre Bankverbindung mit, da wir sonst die Überweisung nicht durchführen können.

Überweisung

Welchen Verwendungszweck muss ich für Überweisungen verwenden?

Wenn Sie Geld auf Ihr MensaMax-Konto überweisen wollen, ist es besonders wichtig, dass Sie im Verwendungszweck der Überweisung Ihren MensaMax-Benutzernamen angeben, der Ihnen mit den Zugangsdaten zu MensaMax zugesendet wurde. Nur dann kann MensaMax automatisch Ihre Überweisung Ihrem Benutzerkonto zuordnen.

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. Der Benutzername besteht idR aus den ersten Buchstaben des Namens, den ersten beiden des Vornamens und einer vierstelligen Zahl, z.B. kifa2324

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



Wo finde ich die Bankverbindung?

Hier finden Sie nochmal unsere Bankverbindung zur Guthabenaufladung.

Empfänger:	BNS-Bistro e.V.
IBAN:	DE39 5019 0000 6200 2148 87
Verwendungszweck:	BENUTZERNAME

Bestellung und Abbestellung

Wie funktioniert die Bestellung und die Abbestellung von Mittagessen?

Wenn Sie ein Essen bestellen wollen, klicken Sie im Speiseplan einfach auf das gewünschte Essen. Wenn Sie ein Essen abbestellen wollen, klicken Sie einfach nochmals auf das bestellte Essen.

Ist die Fläche im Speiseplan gelb unterlegt, ist das Essen bestellt. Ist keine gelbe Unterlegung vorhanden, ist das Essen nicht bestellt.

Bitte beachten Sie die Bestell- und Abbestellfristen.

Wie sind die Bestellfristen?

Sie nehmen Ihre Essensbestellung natürlich im Voraus, aber spätestens bis **donnerstags um 12:00 Uhr** für die komplette Folgewoche vor. Abbestellungen können bis spätestens 16:00 Uhr am Vortag des Essenstages erfolgen.

Zudem wird der Kontostand bei jeder Essensbestellung automatisch überprüft. Sollte nach dieser Prüfung nicht ausreichend Guthaben auf dem Konto sein, wird die Bestellung vom System automatisch storniert.

Später eingehende An- und Abmeldungen können aus organisatorischen Gründen leider nicht berücksichtigt werden.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass nicht abgemeldete Essen auch dann bezahlt werden müssen, wenn Ihr Kind nicht am Essen teilgenommen hat.

Wo finde ich eine Übersicht meiner Bestellungen?

Eine Übersicht der Bestellungen finden Sie in Ihrem MensaMax-Konto unter *Meine Benutzerdaten > Bestellungen*. Über den Button *Drucken* können Sie die Übersicht der Bestellung als Excel-Datei herunterladen.

Eine Monatsansicht als PDF-Dokument finden Sie unter *Meine Benutzerdaten > Dokumente*, sofern dies von Ihrer Einrichtung freigeschaltet wurde.



Kann ich eine Dauerbestellung vornehmen?

Eine Dauerbestellung ist bei uns nicht möglich bzw. in MensaMax.

Der Speiseplan ist immer für die kommenden vier Wochen einsehbar. Bestellungen für die nächsten vier Wochen können bis spätestens Donnerstag 12 Uhr vorgenommen werden. Zudem wird der Kontostand bei jeder Essensbestellung automatisch überprüft. Sollte nach dieser Prüfung nicht ausreichend Guthaben auf dem Konto sein, wird die Bestellung vom System automatisch storniert.

Bitte nutzen Sie auch gern die MensaMax-App und nicht nur die Webversion. Die App ist sehr beliebt, da sie allen Eltern zusätzliche Flexibilität bietet, wenn sie unterwegs sind und schnell eine Bestellung vom Handy aufgeben möchten.

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:

- Kioskkauf oder Weitere Buchungen oder Bestellungen

Wo kann ich ein Tageslimit hinterlegen?

Sie müssen sich auf dem Computer bei MensaMax einloggen. Anbei finden Sie die Screenshots, die Ihnen zeigen, wie Sie dabei vorgehen sollen.

Wir möchten Sie auch über einige wichtige Details zu den Kiosk-Geräten informieren, die wir für die Schüler bereitstellen. Um zu vermeiden, dass die Kinder zu lange in der Schlange warten müssen, haben wir mehrere Geräte im Einsatz.

Leider interagieren diese Geräte nicht miteinander. Das bedeutet, dass das Tageslimit auf jedem Gerät separat gilt. Daher bitten wir Sie, mit Ihrem Kind darüber zu sprechen, dass es sich an das Tageslimit halten muss, auch wenn es die Möglichkeit haben, mehrere Geräte zu nutzen.

The screenshot shows the MensaMax web interface. On the left, a sidebar menu is visible with the 'Meine Daten' section highlighted. Within this section, 'Meine Benutzerdaten' is selected. The main content area displays a grid of settings categories. The 'Finanzeinstellungen' row is highlighted, and the 'Kiosk-Einstellungen' link is selected. Below the grid, there are 'Speichern' and 'Abbrechen' buttons. At the bottom, a form field for 'Tageslimit / EUR' is shown with the value '999' entered.

Allgemein	Adresse	Ansprechpartner	E-Mail	Kontostand
Bestellungen	Kiosk	Weitere Buchungen	Dauerbestellung	Kontodaten
Finanzeinstellungen	Kiosk-Einstellungen	Mitteilungen	Foto	Identifikation
Passwort	Abmeldung			

Speichern Abbrechen

Tageslimit / EUR