

Elterninformation zum Onlinebestellsystem

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Eltern und Kinder

Online bestellen – so einfach ist es:

Anmeldung zur Teilnahme am Onlinebestellsystem (OBS)

1. Unser System funktioniert nicht nur über PC und Laptop, sondern genauso über Handy mit Android und Apple.
2. Im Internet auf unserer Internetseite unter www.trend-essen.de , bitte nicht über Suchportale wie Google oder ähnlichem eingeben. Dort finden Sie rechts den Reiter „Neukunde“, diesen bitte wählen. Damit kommen Sie automatisch zu unserem Anmeldeformular.
3. Die angezeigten Felder bitte komplett ausfüllen und den Standort der Essenseinrichtung beachten und auswählen. Bei Wunsch können Sie eine Dauerbestellung einrichten, sodass Ihr Kind immer Menü 1 oder Menü 2 erhält,
4. Bitte beachten Sie, dass Sie die richtige Zahlungsart angeben. Hier bitte „Lastschrift zum 1. des Monats oder 15. des Monats“ wählen.
5. Sofern Sie das Anmeldeformular ausgefüllt haben, erhalten Sie in wenigen Tagen von unserem Unternehmen Post. Es befinden sich hier die zu unterzeichnende SEPA – Lastschriftvereinbarung und die Anmelde Daten Ihres Kindes, um sich im Internet mit Kundennummer und PIN einzuloggen. (Die Kundennummer und PIN bitte immer aufbewahren)

So geben Sie Ihre Bestellungen auf oder nehmen Ihre Abbestellungen vor:

1. **Grundvoraussetzung:** Sie haben eine **Anmeldung zur Essenversorgung im Internet ausgefüllt und sind somit TREND Service - Kunde mit einer gültigen Kundennummer sowie einer 4 – stelligen Geheimzahl (PIN)** Falls nicht, können Sie sich direkt an uns wenden unter:

Tel.: 0 38 76 / 30 12 12 (Anrufbeantworter – danach besprechen)
Fax.: 0 38 76 / 30 14 43
E.-mail: info@trend-essen.de

2. Sie kommen auf unserer Internetseite www.trend-essen.de , über den Reiter „Login“ zu der Anmeldemaske. Dort geben Sie Ihre Kundennummer und das Passwort ein, welches Ihnen per Post zugesandt wurde.
3. In Ihrem Kundenkonto können Sie unter dem Reiter **Bestellen** , Gerichte für Ihr Kind auswählen. Bitte bestellen Sie generell bis spätestens zum Monatsende für den gesamten Folgemonat (Das heißt z.B. am 31. Oktober für den kompletten November), falls Sie das Essen nicht als Dauerbestellung hinterlegt haben um uns Planungssicherheit zu gewähren.

4. Die anderen Buttons sind für Nachweise, Rechnungen, Lieferbelege und Speisepläne ersichtlich.
5. Sie können uns direkt aus dem System heraus, unter **Ihre Daten/ Email** an uns, z.B. eine neue Wohnanschrift, Telefonnummer oder auch Fragen senden, sowie in Ihrem Profil eigenständig Ihre Kontaktdaten ändern.
6. Auf dem Reiter **Nachrichten**, können wir Ihnen Nachrichten zukommen lassen.
7. Sie haben die Möglichkeit, die Essen bis einen Tage zuvor zu **16:00 Uhr** im System selbstständig zu ändern oder abzubestellen. Bei kurzfristigen An- / Abbestellungen können Sie uns unter den angegebenen Medien kontaktieren. Wir nehmen das Essen für Sie aus der Bestellung am selben Tag bis **8:00 Uhr** heraus. Sollten Sie es einmal bis dahin nicht schaffen, sich abzumelden, kann in Ausnahmesituationen, wie Erkrankungen, das Essen bis **08:00 Uhr** oder auch mal später abgemeldet werden. Dies liegt allerdings im Ermessen des Caterers.
8. Sollten Sie Unterstützung vom Landkreis, Jobcenter erhalten, geben Sie bitte die dazu gehörigen Gutscheine direkt bei der TREND Service GmbH ab oder senden diese zu. Wir werden alles Weitere in die Wege leiten. Bitte achten Sie darauf nur Gutscheine für laufende oder zukünftige Monate abzugeben. Rückwirkend werden die Gutscheine von der TREND Service GmbH **nicht** bearbeitet, da wir durch die DSGVO keine Möglichkeit haben Rückwirkende Gutscheine bei den Ämtern einzureichen/ abzufordern.
9. Die Abrechnung erfolgt immer zum 1. des Monats für den kompletten Folgemonat. Das bedeutet das zum Beispiel am 01. August 2019 für den kompletten August im Voraus abgerechnet wird. Nicht genutzte oder nachbestellte Tage werden im nachfolgenden Monat mit verrechnet und sind in Ihrem Kundenkonto ersichtlich.
10. Bei der Anmeldung in Schuleinrichtungen, entsteht eine Pfandgebühr für die Ausgabe der Versorgungschips, in Höhe von 5,00 €. Dieser wird bei der Rückgabe erstattet. Bei Verlust des Chips, werden die 5,00 € einbehalten. Der Folgechip wird mit 10,00€ inkl. Bearbeitung und Zusendung, sowie der Programmierung im System in Rechnung gestellt. Bei der Rückgabe des Chips erhält der Kunde 5,00 € zurück.

Mit freundlichen Grüßen aus der Hansestadt Perleberg

Ihr Team der TREND Service GmbH