

FAQ

Benutzer Account

Wie funktioniert die Registrierung / Neuanmeldung?

- Klicken Sie unter Login auf "Registrieren"
- Füllen Sie anschließend bitte die Pflichtfelder* aus
- Wählen Sie "ich möchte mein Kind im i-NET registrieren"
- Geben Sie die 6-Stellige Systemnummer der Einrichtung Ihres Kindes an:

Name der Schule	Systemnummer
die Elly-Heuss-Realschule	482541
das Hans und Sophie Scholl-Gymnasium	402540
das Schubart-Gymnasium	202449
das Kepler-Gymnasium	122448
das Humboldt-Gymnasium	922447
die Ulrich von Ensingen Gemeinschaftsschule	762445
das Albert-Einstein Gymnasium	682444
die Albert-Einstein Realschule	602443

- Datenschutzbestimmungen akzeptieren und auf "weiter" klicken
- Nach der Registrierung erhalten Sie eine E-Mail an Ihre angegebene E-Mail-Adresse (ggf. im Spam-Ordner nachschauen). **Diese E-Mail bitte bestätigen!**
- Alle Infos hierzu können Sie auch im Handbuch nachlesen (siehe Anleitungen & Hilfe auf der linken Seite im Nutzer Menü).

Was muss ich tun, wenn ich mehrere Kinder in unterschiedlichen Einrichtungen habe?

Sie können ganz einfach mehrere Kinder über den Elternzugang registrieren.

- Entweder direkt bei der Registrierung/ Neuanmeldung oder
- nach Aktivierung Ihres Zugangs in Ihrem Account.

Bereits registrierte Kinder können nachträglich mit dem Elternzugang verknüpft werden.

- Alle Infos hierzu können Sie auch im Handbuch nachlesen (siehe Anleitungen & Hilfe auf der linken Seite im Nutzer-Menü).

Benutzername und / oder Passwort vergessen?

Klicken Sie beim Login auf "Passwort vergessen" unterhalb des Login-Fensters. Sie erhalten eine E-Mail mit der Bitte, ein neues Passwort zu erstellen. Folgen Sie hierbei einfach den weiteren Anweisungen.

Wie kann ich das Guthaben aufladen?

Sie können Ihr Guthaben regelmäßig aufladen oder einen Dauerauftrag einrichten.

Bankverbindung:

Kontoinhaber: Stadt Ulm
Name der Bank: Sparkasse Ulm

IBAN (bitte wählen Sie die IBAN entsprechend nach der Einrichtung Ihres Kindes):

Elly-Heuss-Realschule	IBAN DE54 6305 0000 0021 3550 02
Hans und Sophie Scholl-Gymnasiums	IBAN DE67 6305 0000 0021 2568 95
Schubart-Gymnasiums	IBAN DE60 6305 0000 0021 1981 42
Kepler-Gymnasiums	IBAN DE13 6305 0000 0021 2608 74
Humboldt-Gymnasiums	IBAN DE13 6305 0000 0021 2608 74
Ulrich von Ensingen Gemeinschaftsschule	IBAN DE79 6305 0000 0021 2608 50
des Albert-Einstein Gymnasiums	IBAN DE98 6305 0000 0021 2618 66
der Albert-Einstein Realschule	IBAN DE98 6305 0000 0021 2618 66

Wichtig: Bitte geben Sie als Verwendungszweck folgende Daten ein:

- Name der Einrichtung
- Vollständiger Name des Kindes
- Klasse

Mein Kind nimmt nicht mehr an der Mittagsverpflegung teil. Wie funktioniert die Abmeldung?

- Loggen Sie sich über den Elternzugang ein und klicken Sie oben in der orangen Leiste auf Ihren Namen, bzw. das weiße Personensymbol.
- Nun öffnet sich Ihr Profil. Scrollen Sie bitte nach unten bis Sie den Bereich „Essen“ erreichen.
- Dort finden Sie die Kinder-Accounts. Klicken Sie den Button „als Teilnehmer abmelden“. Nun gibt es zwei Möglichkeiten:

a) Sollten Sie nur ein Kind bei i-NET-Menue@ angemeldet haben, klicken Sie auf "Abmelden". Sie gelangen nun automatisch zur Rubrik "Rückzahlung". Geben Sie den Rückzahlungsbetrag ein und klicken Sie auf "Rückzahlung anfordern", um den Vorgang abzuschließen.

b) Haben Sie mehrere Kinder bei i-NET-Menue@ registriert, können Sie nur eines abmelden und das Restguthaben auf dem Konto belassen. Hierzu klicken Sie lediglich auf "Abmelden". Wünschen Sie dennoch eine Rücküberweisung, setzen Sie einen Haken bei "Trotzdem auszahlen" und klicken Sie dann auf "Abmelden". Sie gelangen nun automatisch zur Rubrik "Rückzahlung". Geben Sie den Rückzahlungsbetrag ein und klicken Sie auf "Rückzahlung anfordern", um den Vorgang abzuschließen.

Guthaben / Bestellungen

Welchen Betrag soll ich auf das Guthabenkonto laden?

Ein Mittagessen kostet circa 5,00 €. Je nachdem, wie oft Ihr Kind an der Mittagsverpflegung teilnehmen wird, rechnen Sie diesen Betrag einfach auf die Tage hoch.

Beispielrechnung für 4 x Mittagsverpflegung pro Woche:

$$5,00 \text{ €} \times 4 \text{ (Tage)} \times 4 \text{ (Wochen/Monat)} = 80,- \text{ €}$$

Wir empfehlen die Einrichtung eines Dauerauftrages, damit das Guthabenkonto jederzeit gedeckt ist. Natürlich können Sie auch Einzelüberweisungen tätigen. Sollte der Guthabenbetrag unter 10,00 € fallen, erhalten Sie automatisch eine Benachrichtigung durch i-NET-Menue®.

Ich habe zwei (oder mehr) Kinder zur Mittagsverpflegung angemeldet. Kann ich für alle Kinder einen gemeinsamen Dauerauftrag, bzw. eine gemeinsame Überweisung tätigen?

Dies ist möglich, wenn alle Kinder dieselbe Einrichtung besuchen, da in diesem Fall die gleiche Kontonummer zur Verfügung steht. Bitte melden Sie sich hierfür beim Support der Fa. Schwarz, um eine Verknüpfung erstellen zu lassen, damit zukünftig nur noch eine Überweisung, bzw. ein Dauerauftrag nötig ist.

Besuchen die Kinder verschiedene Einrichtungen, sind separate Daueraufträge, bzw. Überweisungen notwendig.

Mein überwiesener Betrag wird noch nicht als Guthaben angezeigt. Was kann ich tun?

Überweisungen und Daueraufträge können bis zu 2 - 3 Werktagen in Anspruch nehmen. Bitte beachten Sie, dass Überweisungen, die am Wochenende getätigt werden, meist erst am Dienstag gutgeschrieben werden. Wichtig: Geben Sie auf jeder Überweisung als Verwendungszweck den Namen der Einrichtung, den Namen Ihres Kindes sowie die Klasse an. Nur so kann eine korrekte Zuordnung erfolgen.

Bekomme ich einen Hinweis, wenn nicht mehr genügend Geld auf dem internen "i-NET-Buchungskonto" vorhanden ist?

Ja. Sollte der Guthabenbetrag unter 10,00 € fallen, erhalten Sie automatisch eine Benachrichtigung durch i-NET-Menue®.

Kein ausreichendes Guthaben mehr - was mache ich nun?

Laden Sie Ihr Guthaben auf, damit Bestellungen wieder möglich sind.

Mein Kind wechselt die Einrichtung. Was muss ich tun bzw. wie funktioniert der Wechsel zwischen zwei Einrichtungen bzw. eventuell auch Systemen?

Wenn die neue Einrichtung ebenfalls in Trägerschaft der Stadt Ulm ist und i-NET-Menue® nutzt, kann das Konto umgezogen werden. Wenden Sie sich hierfür bitte schriftlich an onlinebestellsystem@ulm.de und schildern Sie kurz Ihr Anliegen.

Abo-Buchungen

Wie funktionieren Abo-Buchungen?

Mit Abo-Buchungen können Sie im Voraus die Tage definieren, an denen Ihr Kind / Ihre Kinder regelmäßig an der Mittagsverpflegung teilnehmen werden.

Bis wann muss ich spätestens das Essen für die kommende Woche bestellen?

Siehe Übersicht Fristen-Übersicht unter "Stornierung / Abwesenheit".

Wie funktioniert die Abo-Buchung in den Einrichtungen für die Schulferien?

Tragen Sie für Ferien, Wandertage, Urlaub, Krankheit, etc. bitte eine Abwesenheit ein. Das Abo wird ansonsten weiterhin ausgelöst.

Ich möchte die bei meinem Kind hinterlegten Abo-Tage ändern, erhalte aber eine Fehlermeldung?

Sie sind wahrscheinlich mit dem Zugang Ihres Kindes angemeldet. Bitte melden Sie sich über den Elternzugang an. Nur hier können Sie die Abo-Tage ändern.

Stornierung / Abwesenheiten

Bis wann kann ich spätestens das Essen für den nächsten Tag stornieren?

Menübestellungen, -Stornierungen (nur aus schulischen Gründen oder aufgrund Krankheit) und Abwesenheit unterliegen je nach Einrichtung folgenden Fristen:

Schule (Mensa)	Tag	Uhrzeit
Schubart-Gymnasium	am Essenstag	bis 08:00 Uhr
Hans und Sophie Scholl-Gymnasium	am Essenstag	bis 08:00 Uhr
Ulrich-von-Ensingens Gemeinschaftsschule (Mensa der Martin-Schaffner-Schule)	am Essenstag	bis 08:00 Uhr
Elly-Heuss-Realschule	am Essenstag	bis 08:00 Uhr
Albert-Einstein-Gymnasium und - Realschule (Bürgerzentrum Wiblingen)	am Essenstag	bis 08:00 Uhr
Kepler- und Humboldt-Gymnasium (Bürgerhaus Mitte)	2 Werktagen im Voraus (Mo für Mi, Di für Do, Do für Mo, Fr für Di)	bis 14:00 Uhr

Wie storniere ich Essen?

Einzelbuchungen können durch Anklicken im System storniert werden. Sollten Sie ein Abo hinterlegt haben, muss eine Abwesenheit eingetragen werden.

Wie trage ich eine Abwesenheit ein und wozu?

Im Profil Ihres Kindes finden Sie den Punkt "Abwesenheit". Hier können Sie sowohl einzelne Tage, als auch zusammenhängende Zeiträume eintragen. Als Grund tragen Sie bitte z. B. Urlaub, Krankheit oder andere Gründe ein.

Unterhalb können Sie einen Haken setzen, um bereits bestelltes Essen im Rahmen der Abwesenheit zu stornieren. Bitte beachten Sie die angegebenen Stornierungsfristen.

RFID-Chips

Mein Kind hat an der Schule einen Chip bekommen, um das Essen am Terminal in der Mensa zu erhalten. Muss ich diesen bezahlen?

Im Rahmen der Erstausrüstung stellt die Stadt Ulm allen Einrichtungs-Teilnehmer*innen von i-NET-Menue® genau einen Chip für die Dauer der Nutzung kostenlos zur Verfügung.

Mein Kind hat den RFID-Chip verloren oder er wurde gestohlen. Was nun?

Bitte informieren Sie zeitnah das Sekretariat, damit der Chip gesperrt wird und nicht von Fremden genutzt werden kann.

Einen Ersatzchip zu einem Preis von 5,00 € können Sie ebenfalls im Sekretariat beziehen. Dieser wird dort direkt mit dem Nutzerkonto Ihres Kindes verknüpft und kann im Anschluss sofort genutzt werden.

Stadt Ulm, Sachgebiet Ernährung

Der Chip/Karte kann an der Essensausgabe nicht gelesen werden. Was mache ich nun?

Schüler*innen können sich in diesem Fall an das Sekretariat wenden.