

## Anleitung – So geht's

### 1. Registrieren/Anmelden

Sie haben die Möglichkeit sich per Internet zu registrieren oder schriftlich per Anmeldeformular.

#### a) per Internet:

Rufen Sie die Webseite <https://pay.foove.com> auf und geben Sie die erforderlichen Daten in dem Feld „JETZT REGISTRIEREN“ ein. Verwenden Sie dazu eine aktuelle E-Mail-Adresse und vergeben Sie sich ein Passwort. Nach der erfolgreichen Anmeldung erhalten Sie zeitnah von uns eine E-Mail zur Aktivierung Ihres Kontos. Folgen Sie dann den darin enthaltenen Hinweisen.

#### b) per Anmeldeformular:

Das Anmeldeformular bekommen Sie bei unserem Personal in Ihrer Schulmensa. Auch hier ist zur Registrierung die Angabe einer E-Mail-Adresse unbedingt erforderlich! Schicken Sie das ausgefüllte Formular an:

Foove GmbH  
Brandshofer Deich 68  
20539 Hamburg  
Deutschland

Oder per E-Mail an:  
[team@foove.com](mailto:team@foove.com)

Bitte beachten Sie, dass die Bearbeitungszeit bis zu sieben Werktagen betragen kann. Nachdem wir Ihre Daten komplett vorliegen haben, senden wir Ihnen per E-Mail eine Aufforderung zur Vergabe eines Passworts für Ihr Benutzerkonto.

### 2. Benutzerdaten der Erziehungsberechtigten

Füllen Sie, als Erziehungsberechtigter, alle erforderlichen Daten aus.

### 3. Kind anlegen

Nach der Eingabe der Benutzerdaten folgt nun die Anlage Ihres Kindes, bzw. Ihrer Kinder. Sie können in Ihrem Benutzerkonto beliebig viele Kinder zugehörig zu den jeweiligen Partner-Schulen von Foove Pay anmelden. Jedes Kind bekommt eine Kundennummer und einen QR-Code (Siehe Punkt 6.1 QR-Code).

### 4. Guthaben überweisen und einsehen

Nur wenn ein ausreichend hohes Guthaben auf Ihrem Benutzerkonto vorhanden ist, können Bestellungen ausgelöst werden.

Die Kontodaten zum Aufladen des Guthabens sind:

Empfänger: Foove GmbH

Kreditinstitut: Commerzbank  
IBAN: DE59 1608 0000 0485 0683 01  
BIC: DRESDEFFXXX

Bitte geben Sie im Verwendungszweck immer den Namen und die Kundennummer Ihres Kindes an.

Beispiel:  
Max Mustermann (123456)

Beachten Sie bitte: Wenn Sie mehrere Kinder angelegt haben, müssen Sie bitte jedes Kind eine eigene Überweisung getätigt werden, damit die Zuordnung über die Kundennummer korrekt erfolgen kann.

Geldbeträge können per Banküberweisung oder Dauerauftrag überwiesen werden. Von der Überweisung bis zur Wertstellung auf Ihr Guthabenkonto kann es jedoch – je nach Bank – bis zu 4 Werktagen dauern. Bitte kalkulieren Sie diese zeitliche Verzögerung für Ihre Bestellung ein. Es gilt: kein Guthaben = keine Essensbestellung möglich.

Mit Hilfe Ihrer Zugangsdaten können Sie sich jederzeit in Ihrem Foove Pay-Benutzerkonto über den aktuellen Guthabenbetrag informieren. Sie finden diese Information im oberen rechten Bildschirmrand. Des Weiteren können Sie sich unter dem Menüpunkt „Bestell- und Zahlungswesen“ > „Geldbewegungen“ alle Buchungsvorgänge anzeigen lassen.

## 5.1 Essen bestellen

Wählen Sie den Menüpunkt „Jetzt bestellen“ und für den/die gewünschten Essenstag/e das Menü aus. Über das grüne Zeichen in dem jeweiligen Menü können Sie die Menüs bestellen. Ein Klick auf das grüne Zeichen reicht aus, um eine Vorbestellung auszulösen.

**Hinweis:** Für die Bestellvorgänge sind zeitliche Vorgaben (Fristen) einzuhalten. Die Fristen entnehmen Sie am oberen Bildschirmrand (z. B. Bestellung möglich jeweils bis 12:00 Uhr zwei Werktage vor dem Essenstag).

Hier ein Beispiel: Soll am Mittwoch in der Mensa gegessen werden, muss die Bestellung spätestens montags bis 12:00 Uhr eingegangen sein. Für den Montag muss die Bestellung am Donnerstag der Vorwoche, mit Ausnahme von Feiertagen, bis 12:00 Uhr getätigt sein.

## 5.2 Automatische Dauerbestellung

Um den Bestellvorgang zu vereinfachen, haben Sie die Möglichkeit eine automatische Dauerbestellung einer Menülinie zu tätigen. Möchte Ihr Kind zum Beispiel montags immer das Menü 1 essen, dann können Sie für den Montag eine Dauerbestellung anwählen. Somit erhält Ihr Kind an jedem Montag die Menülinie 1, sofern Sie das Essen nicht stornieren oder ändern. Pro Wochentag können Sie je eine Menülinie als Dauerbestellung aktivieren.

Erst wenn Sie die Dauerbestellung deaktivieren, wird diese im System nicht mehr berücksichtigt.

## 5.3 Bestellungen ändern oder stornieren

Sie können Ihre Bestellung noch bis zu zwei Werktagen vor dem gewünschten Essenstag

bis spätestens 12:00 Uhr ändern (siehe auch Punkt 5.1 Hinweis), indem Sie das bestellte Menü stornieren und ein anderes bestellen. Ferner können Sie nur eine Stornierung durchführen. Beide Vorgänge sind nur online möglich.

**Hinweis:** Wird das vorbestellte Menü nicht rechtzeitig storniert und in der Ausgabe bereitgehalten, muss der volle Essenspreis bezahlt werden. Dies gilt auch für die automatische Dauerbestellung.

## 6.1 QR-Code

Der QR-Code dient als Identifikationsmedium bei der Essensausgabe in der Mensa. Je Kind gibt es einen personalisierten QR-Code. Diesen finden Sie in Ihrem Benutzerkonto unter dem Menüpunkt „QR-Code“. Sie haben die Möglichkeit, den QR-Code herunterzuladen, einen Screenshot mit dem Handy zu machen oder auszudrucken. Bitte geben Sie Ihrem/n Kind/ern den QR-Code mit in die Schule, damit der/die Mensa-Mitarbeiter\*in anhand des QR-Codes die Vorbestellung Ihres Kindes einsehen kann (siehe Punkt 6.2).

**Hinweis:** Bei Verlust des QR-Codes kann im Webportal unverzüglich ein neuer QR Code generiert werden. Der verloren gegangene QR-Code verliert sofort seine Gültigkeit, wodurch ein Missbrauch des Guthabens durch Dritte verhindert wird.

## 6.2 Menü in der Mensa abholen

Über das Einscannen des QR-Codes sehen unsere Mensa-Mitarbeiter\*innen, welches Menü für Ihr Kind bestellt wurde. Der QR-Code ist also unbedingt mitzubringen. Nach der Identifikation wird das angezeigte Menü auf einem Teller angerichtet und ausgegeben.

## 6.3 Essen trotz fehlender Vorbestellung

In der Mensa bieten wir eine begrenzte Anzahl an sogenannten Spontanessen an. Sollte einmal keine Vorbestellung getätigt worden sein, können die Essensteilnehmer\*innen zwischen den Menüs 1 bis 4 (keine Maximenüs) wählen und diese gegen einen Aufpreis erhalten. Hierbei gilt jedoch das Prinzip: Nur solange der Vorrat reicht.

Die Bezahlung erfolgt bargeldlos direkt in der Mensa durch Vorlegen und Identifikation des QR-Codes. Das Guthabenkonto muss hierzu einen ausreichenden Betrag aufweisen.

## Hilfestellung bei Fragen

Bei Fragen zum Verpflegungsangebot, zum Bestellsystem, zur Anmeldung etc. helfen wir Ihnen gerne weiter. Sie erreichen uns per E-Mail an [team@foove.com](mailto:team@foove.com).