

FAQ – Häufig gestellte Fragen

Registrierung ist nicht möglich, warum?

Dies kann an Ihrem Endgerät liegen, wir empfehlen den Vorgang nochmal an einem anderen Gerät zu versuchen. Bitte überprüfen Sie vorab, ob der Registrierungscode korrekt angegeben ist und alle erforderlichen Daten ausgefüllt sind.

Sollte es immer noch nicht klappen, schreiben Sie uns bitte eine E-Mail:

Mail-Adresse: EAD-Menue.Bestellportal@darmstadt.de

Trotz Registrierung ist es nicht möglich im Online-Portal Essen zu bestellen, warum?

Um eine Bestellung vornehmen zu können, müssen Sie das Guthaben auf Ihrem Kundenkonto aufladen. Bitte beachten Sie, dass eine Bestellung erst erfolgen kann, wenn das Geld tatsächlich auf unserem Konto verbucht wurde.

Das Geld wurde überwiesen, es ist aber noch kein Guthaben zu sehen, warum?

Bei manchen Banken dauern Überweisungen bis zu 5 Arbeitstage.

Bitte achten Sie immer darauf, dass der Verwendungszweck korrekt angegeben ist.

Sie erhalten in Zukunft von uns eine automatisierte E-Mail, sobald der Betrag Ihres Guthabens unter einen Wert von 25,00 EUR fällt, so können Sie Ihr Guthaben rechtzeitig wieder aufladen.

Wann und wo erhalte ich den Essenschip für mein Kind?

Die Registrierung der Neukunden wird vom Jugendhilfeträger ermittelt und anschließend an den EAD weitergegeben. Der EAD erfasst alle Informationen im System und erstellt einen personenbezogenen Essenschip. Dieser Vorgang kann bis zu 5 Tage dauern.

Anschließend werden die Essenschips durch die Jugendhilfeträger vor Ort ausgeteilt, die Ausgabe wird dokumentiert.

Was kostet der Chip für das Essen?

Der Chip ist kostenfrei, es werden lediglich bei der Neuerstellung 10 Euro Bearbeitungsgebühr von ihrem Kundenkonto abgezogen.

Bei Verlust wird für die Erstellung eines neuen Chips auch eine Bearbeitungsgebühr von 10,00 EUR fällig.

Ich habe das Anleitungsschreiben bzgl. der Registrierung verloren, wo kann ich ein neues anfordern?

Bitte schreiben Sie uns hierzu eine E-Mail, sie erhalten anschließend das Anleitungsschreiben per Mail.

Mail-Adresse: EAD-Menue.Bestellportal@darmstadt.de

Bis wann muss ich meine Essensbestellung aufgegeben haben?

Die Bestellung muss immer 7 Tage im Voraus bestellt werden.

Kann ich nach der Registrierung direkt Essen für mein Kind bestellen?

Nein, eine Essensbestellung ist nur mit ausreichend Guthaben möglich.

Was passiert, wenn ich kein Guthaben mehr habe?

Sobald Sie kein Guthaben mehr auf ihrem Kundenkonto haben, sind keine Essensbestellungen mehr möglich – Bitte laden Sie ihr Kundenkonto auf.

Kann ich das Kundenkonto wieder stornieren?

Sie können Ihr Kundenkonto jederzeit stornieren.

Bitte schreiben Sie uns hierzu eine E-Mail.

Mail-Adresse: EAD-Menue.Bestellportal@darmstadt.de

Chip verloren, wie kann ich einen neuen beantragen?

Bei Verlust wird für die Erstellung eines neuen Chips eine Bearbeitungsgebühr von 10,00 EUR fällig. Bitte schreiben Sie uns hierzu eine E-Mail unter Angabe Ihrer Kundennummer.

Mail-Adresse: EAD-Menue.Bestellportal@darmstadt.de

Chip verloren, welche Kosten kommen auf mich zu?

Bei Verlust wird für die Erstellung eines neuen Chips eine Bearbeitungsgebühr von 10,00 EUR fällig. Bitte schreiben Sie uns hierzu eine E-Mail.

Mail-Adresse: EAD-Menue.Bestellportal@darmstadt.de

Kann ich ein bestelltes Essen wieder stornieren?

Ja, Sie können bis 12 Uhr für den Folgetag das Essen online stornieren.

Hierzu müssen Sie die eins durch eine null ersetzen und anschließend speichern sie den Vorgang.

Teilhabekarte/Kostenübernahme Formular wer füllt diesen aus?

Das Formular zur Kostenübernahme für die Teilhabekarte wird von Ihnen ausgefüllt.
Anschließend lassen Sie das Formular vom zuständigen Jugendhilfeträger unterschreiben.

Wo stelle ich einen Antrag bei Bildung und Teilhabe?

Den Antrag stellen Sie bei ihrem zuständigen Amt.
Hier können Sie das Infoschreiben welches wir ihnen zugesandt haben vorlegen.
Unter folgendem Link finden Sie die Unterlagen:
<https://digitales-rathaus.darmstadt.de/kategorien/kontaktpersonen/bildungs-und-teilhabepaket>

Bildung und Teilhabe/Bildungsnummer

Ihnen bzw. Ihrem Kind wurden Leistungen aus dem Bildung- und Teilhabepaket für das Mittagessen genehmigt? Diese Leistungen müssen auf Ihr Bildungskonto gebucht werden.
Wir benötigen die auf der Bildungskarte genannte Kontonummer.
Erst nach Eingang des Geldes auf unserem Konto kann das zum Bestellen erforderliche Guthaben aufgeladen werden und eine Bestellung durch Sie ist möglich.

Was kann ich tun, wenn ich meine Zugangsdaten verloren habe?

Bitte schreiben Sie uns hierzu eine E-Mail, unter Angabe ihrer Kundennummer
Mail-Adresse: EAD-Menue.Bestellportal@darmstadt.de

Wie erreiche ich den EAD

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.
Ihre Ansprechpartner/in:
Herr Michael Reichmann, 06151-1346612
Frau Nese Dogru, Tel. 06151-1346636
Sie erreichen uns außerdem per E-Mail unter: EAD-Menue.Bestellportal@darmstadt.de