

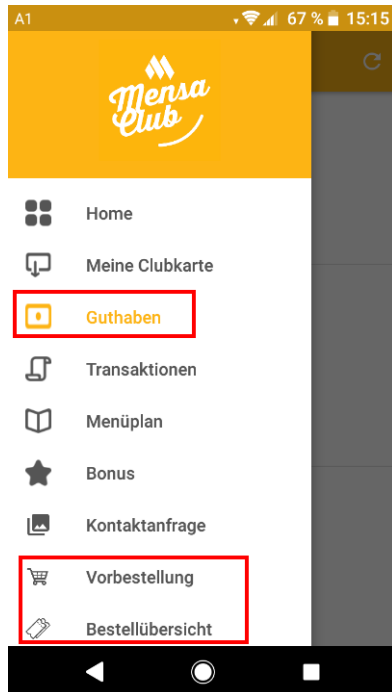
Mensa – Club: Fragen & Antworten zum Vorbestellsystem

Stand: 29.05.2020



1. Wo finde ich das Vorbestellsystem?

Wenn Sie bereits Mitglied im Mensa-Club sind, finden Sie das Vorbestellsystem im Menü der App:



Die relevanten Optionen sind „Guthaben“, „Vorbestellung“ und „Bestellübersicht“.

Werden Ihnen diese Menüpunkte nicht angezeigt, sind Sie noch nicht im Mensa-Club registriert!

2. Kann ich das Vorbestellsystem ohne Mensa-App benutzen?

Ja, mit einem Web-Browser und der Adresse <https://like.mensen.at/order>

Sie benötigen die Zugangsdaten, die Sie mit Registrierung Ihrer Bankkarte an einer Mensa-Kassa erhalten haben.

3. Welche Zahlungsarten kann ich nutzen?

Sie können für das Vorbestellsystem Ihre Bank- oder Kreditkarte (wie in Onlineshops üblich) benutzen! Eine Barzahlung vor Ort ist nicht möglich!

4. Muss ich bei jeder Bestellung meine Bankdaten eingeben?

Bei jedem Bezahlvorgang müssen Sie Ihre Bankdaten wie Konto- oder Kartenummer, Ablaufdatum und Sicherheitscode eingeben. Wir speichern Ihre Daten NICHT!

Sie können aber einen – höheren – Betrag als Guthaben auf Ihren Mensa-Club-Account aufladen, der Ihnen für mehrere Bestellungen zur Verfügung steht.

Mensa – Club: Fragen & Antworten zum Vorbestellsystem

Stand: 29.05.2020



Dieses Guthaben kann auch bei einer „normalen“ Konsumation in einer Mensa zur Bezahlung verwendet werden!

5. Was passiert mit meinem Guthaben?

Ihr Guthaben steht für Bestellungen oder zur Konsumation in der Mensa zur Verfügung. Eine Verzinsung Ihres Guthabens erfolgt nicht 😊.

Bei ausreichendem Guthaben wird Ihre Konsumation an jeder Mensa-Kassa der ÖMBG mit Ihrer Börse bezahlt! Ist das Guthaben zu gering haben Sie die Möglichkeit entweder alles oder den Restbetrag bar oder mit Bankkarte zu begleichen.

Wenn Sie Ihr Guthaben wieder zurückhaben wollen, steht Ihnen schon bald die Funktion „Auszahlen“ zur Verfügung. Bis alle technischen und rechtlichen Anforderungen dafür geklärt sind wenden Sie sich dazu bitte an unsere MitarbeiterInnen in einer Mensa!

6. Kann ich auch Bestellungen für andere Abholzeiten abgeben?

Die Abholtage und Abholzeiten sind je Mensa-Standort definiert. Sie können im Vorbestellsystem nur zu den angebotenen Zeiten bestellen. Bei Fragen dazu wenden Sie sich bitte an unsere MitarbeiterInnen in der Mensa.

7. Kann ich auch andere Produkte als die angezeigten bestellen?

Das Sortiment ist für jeden Mensa-Standort definieren. Wenn Ihnen „Ihr“ Wunschartikel fehlt wenden Sie sich bitte an unsere MitarbeiterInnen in der Mensa.

Im Vorbestellsystem können nur die angezeigten Produkte bestellt werden.

8. Bekommen ich für meine Bestellungen auch Coins oder Rabatte?

Selbstverständlich zählen Ihre Bestellungen für Coins im Mensa-Club. Aus technischen Gründen können Rabatte aber nur bei „normaler“ Konsumation in der Mensa an den Kassen gewährt werden.

9. Kann ich auch mit Gutscheinen bezahlen?

Online über die App ist die Bezahlung mit Gutscheinen nicht möglich. Aber Sie können an der Abhol-Kassa in der Mensa Gutscheine auf Ihr Online-Konto buchen lassen!

10. Gelten mein ÖH-Bonus oder sonstige Stützung auch für Bestellungen?

Mensa – Club:

Fragen & Antworten zum Vorbestellsystem

Stand: 29.05.2020



Wenn Sie in einer Mensa bei „normaler“ Konsumation einen ÖH-Bonus oder eine Stützung erhalten, dann bekommen Sie die auch für stützungsberechtigte Produkte im Vorbestellsystem.

11. Wo kann ich meine Bestellung abholen?

Ihre Bestellung wird in der von Ihnen ausgewählten Mensa zum gewählten Abholzeitpunkt bereitgestellt. Dafür ist in der Mensa eine Kassa definiert: Folgen Sie dazu den Hinweisen in der Mensa! („gogogo“)

12. Kann ich meine Bestellung auch liefern lassen?

Aktuell bieten wir nur ein Abholservice an. An einem Konzept für Zustellungen arbeiten wir.

13. Ich habe bestellt (und bezahlt): Kann ich das rückgängig machen?

Sie haben bis 1 Stunde vor Abholtermin die Möglichkeit Ihre Bestellung selbst zu stornieren! In der Bestellübersicht wird Ihnen die Frist dafür und die Option „Stornieren“ angezeigt.

Bei einem Storno wird der Betrag Ihrem Online-Konto gutgeschrieben.

Nach Ablauf der Stornofrist ist kein Storno mehr möglich!

14. Was tun, wenn ich meine Bestellung nicht oder zu spät abhole?

Wenn Sie Ihre Bestellung zum gewählten Zeitpunkt nicht abholen (Das Zeitfenster beträgt 30 Minuten) dann bleibt Ihr „Sackerl“ in der Mensa stehen. Je nach bestellten Produkten müssen wir die darin verpackten Produkte vernichten, wenn Sie nicht abgeholt werden. Eine Rückerstattung ist nicht möglich.

Wenn Sie „nur“ etwas zu spät kommen wenden Sie sich an unsere MitarbeiterInnen: Wir werden versuchen eine kulante Lösung für Sie zu finden!

15. Wo kann ich meine Bestellung konsumieren?

Das Vorbestellsystem soll es Ihnen ermöglichen, möglichst rasch unsere Produkte „to go“ zu erhalten. Wenn ausreichend Platz in der Mensa vorhanden ist können Sie Ihre Bestellung natürlich auch vor Ort konsumieren!

16. Ich habe mein Guthaben aufgeladen, es wird aber nicht angezeigt?

Die Bank/Kreditkarte, die Sie zur Bezahlung verwenden, muss „3D Secure fähig“ sein, bzw. Maestro-Karten für den „eCommerce“ freigeschaltet sein!

Mensa – Club: Fragen & Antworten zum Vorbestellsystem

Stand: 29.05.2020



Beachten Sie auch eventuelle Bestätigungen/Freigaben in der App Ihrer Bank, damit Ihre Zahlung bestätigt werden kann.