



AlsterFood GmbH · Alsterdorfer Markt 6 · 22297 Hamburg

An alle Eltern/Erziehungsberechtigte

AlsterFood GmbH
Alsterdorfer Markt 6
22297 Hamburg
www.alsterfood.de

Hamburg, 10.10.2025
Einrichtungsnr.: 211C05

Wichtige Informationen zur Bestellung und Abrechnung des Mittagessens an der Aueschule Finkenwerder ab dem 01.11.2025

Liebe Eltern/Erziehungsberechtigte,

ab dem 01.11.2025 wird an der **Aueschule Finkenwerder** ein neues, benutzerfreundliches Bestell- und Abrechnungssystem eingeführt. Hierfür haben wir die Firma PCA Professional Card Administration GmbH aus Hamburg mit der Abwicklung beauftragt. Die Verpflegung selbst wird weiterhin durch Ihren bewährten Caterer Alsterfood erfolgen.

PCA verfügt über viel Erfahrung und hat ein sehr modernes webbasiertes System, das Ihnen viele Vorteile bietet, wie z.B. eine Mehrkinderverwaltung sowie eine sehr funktionale App. Das Bestellsystem ist bestens bedienbar und in 15 Sprachen verfügbar, die Abrechnung transparent und für alle Fragen steht Ihnen das Serviceteam der PCA gerne zur Verfügung. PCA betreut bereits erfolgreich viele Caterer für Schulen, Kindergärten und Kindertagesstätten.

Ihre Adressdaten und Ihr bestehender Saldo beim bisherigen Anbieter SamsOn werden automatisch in das neue System bei PCA übertragen.

WICHTIG! In der Woche vom 20.10. - 24.10.2025 erhalten Sie dann per E-Mail ein Schreiben von PCA, in dem Ihre neuen Zugangsdaten für das PCA Online-Portal enthalten sind, mit denen Sie sich am Online-Portal anmelden müssen, um Ihre Registrierung abzuschließen. Daher bitten wir Sie im Vorwege, die Daten in Ihrem SamsOn-Konto auf Vollständigkeit hin zu überprüfen und ggf. eine gültige E-Mailadresse zu ergänzen.

Wie und wo kann ich mich anmelden?

Sobald Sie Ihre Zugangsdaten von PCA erhalten haben, öffnen Sie mit einem Internetbrowser die Webseite: <https://alsterfood.clients.pca.de/> oder scannen Sie den nebenstehenden QR-Code mit Ihrem Mobiltelefon.



Geben Sie dann Ihre Zugangsdaten (lt. **Willkommenschreiben**) in die dafür vorgesehenen Felder ein. Sie können mit den Daten auch mehrere Kinder Ihrer Familie verwalten, sofern diese auf dieselbe Schule gehen

Zu Ihrer eigenen Sicherheit muss das Passwort bei der ersten Anmeldung geändert werden. Bitte achten Sie dabei darauf, dass das neue Passwort aus Sicherheitsgründen mindestens 6 Zeichen lang sein und aus Groß- und Kleinbuchstaben sowie einer Zahl bestehen muss. Wenn Sie Ihr Passwort einmal vergessen sollten und Sie Ihre E-Mailadresse im PCA-Webportal hinterlegt haben, können Sie sich jederzeit auch ein neues Passwort zusenden lassen.

Bestellen & Stornieren - benutzen Sie auch die App!

Zum Bestellen und Stornieren können Sie neben den Funktionen im Portal auch sehr bequem die App von PCA nutzen. Diese kann kostenlos aus dem Google-Android Playstore sowie dem Apple App Store heruntergeladen werden. Scannen Sie dazu einfach mit Ihrem Handy den passenden QR-Code.

Android



Apple



Wie bezahle ich das Essen?

Ihr Kundenkonto bei der PCA wird ausschließlich auf **Guthabenbasis** geführt. Bitte achten Sie darauf, dass Sie immer **ein ausreichendes Guthaben** zur Verfügung haben, damit Ihr Kind die von Ihnen gewünschte Verpflegung erhält. Dies gilt nicht, wenn die Kosten für die Schulverpflegung im Rahmen der Leistungen für Bildung und Teilhabe (BuT) übernommen werden.

Sie haben verschiedene Zahlungsmöglichkeiten. Die erste Zahlung erfolgt per Banküberweisung. Bitte denken Sie daran, dass Sie bei der Überweisung unbedingt Ihre Vertragsnummer (VNR) als Verwendungszweck angeben müssen. Nur bei korrekter Angabe des Verwendungszwecks ist eine reibungslose und schnelle Zuordnung Ihrer Überweisung gewährleistet.

Sobald die Zuordnung Ihrer Überweisung erfolgt ist, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Zahlungsweise auf ein bequemes und automatisiertes SEPA-Lastschriftverfahren umzustellen. Mit einer SEPA-Lastschrift kann nur das Bankkonto belastet werden, von dem bereits eine Überweisung auf Ihr Kundenkonto erfolgt ist. Über das Webportal bestimmen Sie selbst die Zahlungsart und den Zahlungsbetrag. Beim Lastschriftverfahren wird automatisch eine Folgelastschrift ausgelöst, sobald Ihr Guthaben den von Ihnen gewählten Mindestbetrag unterschreitet. Diese Angaben können Sie jederzeit ändern.

Wenn Sie kein SEPA-Lastschriftverfahren wünschen, hinterlegen Sie Ihre E-Mail-Adresse und setzen Sie ein Limit (z.B. 30,- Euro). Sobald Ihr gewählter Grenzwert unterschritten wird, erhalten Sie eine E-Mail, damit Sie sich rechtzeitig um eine Überweisung kümmern können.

Wie funktionieren Bestellungen, sowie Ab- und Umbestellungen?

Es werden weiterhin verschiedene Menülinien angeboten. Der Speiseplan ist für mehrere Wochen im Voraus einzusehen. Sie haben die Möglichkeit, Ihre Bestellung zu ändern oder zu stornieren. Bestellungen oder Änderungen können Sie am Vortag der Ausgabe bis 8:00 Uhr vornehmen. Stornierungen, beispielsweise wegen Krankheit, müssen bis 08:00 Uhr am Ausgabetag erfolgen. Später eingehende An- und Abmeldungen können aus organisatorischen Gründen nicht mehr berücksichtigt werden. Falls keine rechtzeitige Stornierung des Essens erfolgt, wird Ihnen das Essen berechnet.

Weitere Informationen

Viele weitere Informationen über das Bestell- und Abrechnungsverfahren finden Sie im (mehrsprachigen) Handbuch der PCA, unter folgendem Link: <https://doc.pca.de/canteen/user>

Für alle darüberhinausgehenden Fragen steht Ihnen das Team im Servicecenter der PCA unter **schule@pca.de** oder **Tel. 040-654 983 64** (Mo - Do: 07:30 bis 17 Uhr, Fr: 07:30 bis 15:30 Uhr) gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Alsterfood GmbH