



Euer nachhaltiges Mehrweggeschirr für  
Speisen & Getränke zum Mitnehmen

## HÄUFIGE FRAGEN VON GÄSTEN

### **1. AUSLEIHE**

#### **Wo und wie bekomme ich Relevo-Geschirr?**

In allen Partner Restaurants - einfach bei der Bestellung angeben, dass man das Relevo-Geschirr nutzen möchte. Um das Geschirr auszuleihen, muss sich der Gast die kostenlose Relevo App im App Store herunterladen und vor Ort mit dieser den QR-Code auf dem Relevo-Geschirrs scannen.

#### **Kann ich mehrere Relevo-Geschirre gleichzeitig ausleihen?**

Ja, natürlich! Die Gäste können so viele Relevos ausleihen, wie sie möchten. Es ist nur wichtig, dass sie jedes einzelne scannen.

#### **Kann ich mein Essen auch im Relevo-Geschirr geliefert bekommen?**

Ja! Falls ihr Essen über z.B. Wolt oder Uber Eats ausliefert, kann der Gast bei der online Bestellung in der jeweiligen Liefer-App auch Relevo wählen. Im Kommentarfeld gibt er hierfür seine Relevo-User-ID an. Diese ist in der Relevo-App unter Mehr→ Profil zu finden. Nach Abschluss der Bestellung wird die Relevo direkt vom Gastronom zugewiesen und der Gast bekommt eine Push Benachrichtigung zur Bestätigung. Wendet euch bei Fragen zur Zuweisung an eure Betriebsleitung oder eure Ansprechperson bei Relevo.

### **2. RÜCKGABE**

#### **Wo kann ich Relevo-Geschirr zurückgeben?**

In jedem Relevo Partnerrestaurant/Ausgabestätte, unabhängig davon, wo die Ausleihe getätigt wurde. Für die Rückgabe muss in dem jeweiligen Partnerrestaurant/Ausgabestätte vor Ort der Rückgabecode gescannt werden. Alle Standorte findet man in der Kartenansicht in der App.

#### **Kann jemand anderes mein Relevo für mich zurückgeben?**

Ja, mit Hilfe des Friends>Returns. Dazu muss eine andere Person mit ihrer App den QR-Code des Geschirrs scannen. Mit der Bestätigung „Möchten Sie das Relevo auf Ihr Konto übertragen“ wird das Relevo auf das neue Konto übertragen und kann problemlos zurückgegeben werden.



Euer nachhaltiges Mehrweggeschirr für  
Speisen & Getränke zum Mitnehmen

**Was mache ich, wenn ich mein Relevo-Geschirr aufgrund einer Quarantäne oder krankheitsbedingt nicht fristgerecht zurückbringen kann?**

Sollte jemand sein Geschirr aufgrund einer Quarantäne oder krankheitsbedingt nicht rechtzeitig zurückbringen können, kann er entweder den Friend-Return nutzen oder uns über das Kontaktformular anschreiben, damit wir die Rückgabefrist für den entsprechenden Zeitraum verlängern können.

**Wie lange habe ich Zeit, mein geliehenes Relevo zurückzugeben und was passiert, wenn ich es nicht rechtzeitig zurückgebe?**

Das Geschirr kann für 14 Tage kostenlos ausgeliehen werden. Ab dem 11. Tag kann man die Ausleihe kostenlos um weitere 5 Tage verlängern. Wird die Relevo jedoch nicht innerhalb der Frist zurückgegeben, wird eine Klimagebühr von 10 € pro Schale und 5 € pro Tasse erhoben. Der Gast erhält rechtzeitig Erinnerungen in der App.

**Wieso erhalte ich eine Erinnerung, obwohl ich mein Relevo-Geschirr bereits zurückgegeben habe?**

Dies kann passieren, wenn der Gast bei der Rückgabe den Rückgabecode des Restaurants nicht richtig gescannt hat und sich die ausgeliehene Relevo somit noch in seinem Account unter Aktive Relevos befindet. Die Person kann uns einfach über das Kontaktformular anschreiben oder eine E-Mail schicken an [hallo@relevo.de](mailto:hallo@relevo.de) schicken.

**Muss ich das Relevo vor der Rückgabe selbst reinigen?**

Das Geschirr wird von unseren Partnern nach strengen hygienischen Standards gereinigt. Jedoch wird darum gebeten, Essensreste davor zu entfernen und es kurz abzuwischen oder vorzuspülen.

**Was mache ich, wenn ich eine nicht von mir verursachte Beschädigung am Relevo-Geschirr feststelle?**

Keine Sorge, für den Gast entstehen in diesem Fall keine Kosten. Er soll die beschädigte Relevo zu einem unserer gastronomischen Partner bringen und das Personal über die Beschädigung informieren. So gelangt diese Relevo nicht mehr in den Umlauf und kann von uns abgeholt und zum Recycling gegeben werden.



Euer nachhaltiges Mehrweggeschirr für  
Speisen & Getränke zum Mitnehmen

### **3. SONSTIGES**

#### **Was hält das Relevo Mehrweggeschirr aus?**

Das Geschirr ist auslauf- und bruchstabil sowie spülmaschinenfest. Allerdings nicht ofenfest! Außerdem kann es ohne Deckel für maximal 2 Minuten bei 600 Watt in die Mikrowelle gestellt werden.

#### **Was bedeutet der Name unter dem QR-Code?**

Der Name unter den QR-Codes dient lediglich der einfachen Unterscheidung der Relevos, damit es nicht zu Verwechslungen kommt.

#### **Warum muss ich in der App meine Zahlungsdaten hinterlegen?**

Die Zahlungsdaten kommen nur ins Spiel, wenn die Relevos nach mehrfacher Erinnerung nicht fristgerecht nach 14 Tagen (Verlängerung möglich) abgegeben werden. Dann fällt eine Klimagebühr von 10€ pro Schale und 5€ pro Tasse an und das Geschirr geht in den Besitz des Gastes über. Relevo selber speichert keinerlei Zahlungsinformationen. Diese werden nach höchstem Standard ausschließlich bei den Payment Service Providern gespeichert und verschlüsselt.

#### **Wie speichert und verschlüsselt Relevo meine hinterlegten Zahlungsinformationen?**

Relevo speichert keine Zahlungsdaten und hat auch keinen Zugriff auf sie. Deine Daten werden durch eine API direkt an unsere Third-Party Payment Processor geschickt und dort mit hohen Sicherheitsstandards gespeichert. Auch in deiner Relevo-App sind keine vollständigen Zahlungsdaten sichtbar.