

# tobego - Kunden App

## Dokumentation Kunden App

- [FAQ](#)

- [Wie lade ich die App herunter?](#)
- [Wie registriere ich mich?](#)
- [Wie leihe ich einen Becher aus?](#)
- [Wie gebe ich den Becher zurück?](#)
- [Ich habe kein Handy oder möchte keine App installieren – was mache ich dann?](#)
- [Was passiert, wenn ich vergessen den Becher zurückzugeben?](#)
- [Was passiert, wenn ich versuche den Becher nach Ablauf der Frist zurückzugeben?](#)
- [Kann ich auch mein Essen in einer tobego-Schüssel mitnehmen?](#)
- [Welche Partner gibt es außerhalb des Stadions in Kiel?](#)
- [Ich möchte für mehr als 10 Euro Pfand Bier kaufen und nicht die App installieren – kann ich auch 2 Tobego-Cards kaufen?](#)
- [Was ist, wenn ich meine Guthabekarte zurückgeben möchte?](#)
- [Was passiert, wenn die tobego-Card verloren gegangen ist?](#)

# FAQ

FAQ

# Wie lade ich die App herunter?

Die App gibt es im Google Play Store und im IOS Apple Store und heißt Tobego.

# Wie registriere ich mich?

Du registrierst dich einmalig mit deinem Namen, deiner E-Mail-Adresse und du hinterlegst ein Zahlungsmittel. Daraufhin erhältst du über die App einen persönlichen QR-Code. Jeder tobego-Becher erhält auch so einen individuellen QR-Code, sodass sie dadurch zugeordnet werden können.

# Wie leihe ich einen Becher aus?

Kaufst du dir bei einem unserer Partner etwas zu trinken, scannt der Verkäufer/die Verkäuferin den QR-Code des tobego-Bechers und deinen aus der tobego-App. Damit weiß das System, was du ausgeliehen hast. Ein Pfand oder eine andere Gebühr musst du nicht zahlen. Nun kannst du dein Getränk bequem mitnehmen und genießen.

# Wie gebe ich den Becher zurück?

Innerhalb von 14 Tagen musst du den tobego-Becher wieder zurückgeben. Deine App erinnert dich daran und du kannst überprüfen, wie lange du noch Zeit hast und wo die nächste Rückgabemöglichkeit ist. Einen Becher mit dem tobego Logo kannst du bei jedem unserer Partner und an allen Rückgabestationen zurückgeben. Dabei wird der QR-Code auf dem Becher gescannt und

das System weiß, dass du deinen Becher zurückgegeben hast.

In besonderen Fällen, wie z.B. auf einem Festival, einem Stadion oder einer anderen Großveranstaltung, kann die Rückgabefrist auch kürzer sein. Bist du beim Spiel deines Lieblingsvereins musst du den tobego-Becher bis zum Ende des Spiels an einer der Rückgabestationen wieder zurückgeben. Andere Partner können den Becher nicht annehmen. All das kannst du in deiner tobego-App aber auch nachsehen.

# Ich habe kein Handy oder möchte keine App installieren – was mache ich dann?

Wenn du keine App installieren möchtest, kannst du alternativ auch die tobego-Card nutzen. Du erhältst sie überall, wo es tobego-free gibt. Die tobego-Card enthält ebenfalls einen individuellen QR-Code und kann genauso eingesetzt werden, wie die App. Ist das Guthaben aufgebraucht, musst du sie nicht wegwerfen und dir eine neue kaufen, sondern kannst sie ganz einfach beim nächsten tobego-free Partner wieder aufladen. Damit stellen wir sicher, dass keine Ressourcen unnötig verschwendet werden. Sollte die tobego-Card aber doch irgendwann mal ausgedient haben, kannst du sie an einem der Rückgabeautomaten einschmeißen und wir recyceln sie für dich. Falls du ein Guthaben von der tobego-Card ausgezahlt haben möchtest, kannst du uns diese gerne per Post schicken. Wir überweisen dir den Guthabenbetrag auf dein Bankkonto.

# Was passiert, wenn ich vergessen den Becher zurückzugeben?

Sollte es einmal passieren, dass du den tobego-Becher nicht rechtzeitig zurückgibst, zahlst du mit deinem in der tobego-App hinterlegtem Zahlungsmittel bzw. der tobego-Card eine einmaligen „No-Show-Gebühr“. Die Höhe der No-Show-Gebühr ist von dem Wert des ausgeliehenen Mehrwegprodukts abhängig und wird Dir in der tobego-App angezeigt (bei Bechern sind das 2 Euro)

Wir möchten, dass die tobego-Becher auch tatsächlich wieder zurückkommen und nicht nur bei dir im Schrank stehen. Denn nur wenn sie möglichst oft genutzt werden, ist das System auch wirklich nachhaltig.



# Was passiert, wenn ich versuche den Becher nach Ablauf der Frist zurückzugeben?

Über die sogenannte Urlaubsfunktion kannst du die Frist zur Abgabe verlängern. Solltest du die Frist trotzdem verpassen, fällt die obengenannte No-Show-Gebühr an. Du kannst deinen Becher aber trotzdem noch bei unseren Partnern zurückgeben. Die Umwelt wird es dir danken und wir freuen uns über jeden Becher, der zurück in unser System kehrt.

# Kann ich auch mein Essen in einer tobego-Schüssel mitnehmen?

In Zukunft kannst du alle Produkte, die das tobego-Logo haben überall bei jedem tobego-partner abgeben. Produkte, die kein tobego-Logo haben sind veranstaltungsgebunden und sind auf der Veranstaltung abzugeben. Das THW Spiel ist das Startprojekt hier in Kiel und bei erfolgreicher Durchführung planen wir das System auf weitere Produkte auszuweiten.

# Welche Partner gibt es außerhalb des Stadions in Kiel?

Die tobego-Becher findest du bereits in einigen Bäckereien und Cafés in Kiel. Zum Jahresende planen wir das System auch dort von einem Pfandsystem auf ein pfandfreies System über die tobego-App umzustellen.

<https://app.tobego.eu>

Ich möchte für mehr als 10 Euro Pfand Bier kaufen und nicht die App installieren – kann ich auch 2 Tobego-Cards kaufen?

Es ist nicht notwendig zwei tobego-Karten zu kaufen. Du kannst eine tobego-Karte bis zu 100 Euro aufladen. Die Karte kann mit den Aufladebeträgen 10 Euro, 25 Euro, 50 Euro und 100 Euro aufgeladen werden.

# Was ist, wenn ich meine Guthabekarte zurückgeben möchte?

Falls du ein Guthaben von der tobego-Card ausgezahlt haben möchtest, kannst du uns diese gerne per Post schicken. Wir überweisen dir den Guthabenbetrag auf dein Bankkonto.

Mehr Infos dazu findest du in unseren AGBs (Aushang im Stadion in den Gastro-Bereichen und auf unserer Website [www.tobego.de](http://www.tobego.de)).

# Was passiert, wenn die tobego-Card verloren gegangen ist?

Die tobego-Card kann nicht ersetzt werden. Sie funktioniert wie Bargeld und ist nicht personenbezogen.