

FAQ

Kosten

Was für Grundgebühren fallen an?

Für Favio fällt eine monatliche Grundgebühr von 50€ (netto) an inklusive eines Bondruckers mit Smart-Computer.

Fallen noch weitere Gebühren an?

Für die angebotene Dienstleistung behalten wir uns eine Provisionsgebühr in Höhe von 6% des über Favio vermittelten Bestellwerts (höchstens 999€) ein.

Fallen Kosten für die einzelnen dem Gast angebotenen Zahlungsmethoden an?

1,5% des Bestellwerts + 0,25€ mit Kreditkarte, ApplePay, GooglePay, EC
2,5% des Bestellwerts + 0,35€ mit PayPal

Die Gebühren beziehen sich auf die Transaktionsgebühren unserer Zahlungsanbieter, die wir aus Transparenz direkt weitergeben.

Für Bargeldzahlungen fallen keine Transaktionsgebühren an.

Wie bezahle ich die Rechnungen?

Es erfolgt eine monatliche Abrechnung und ein SEPA-Lastschriftverfahren, welches mit dem Vertragsabschluss abgeschlossen wird

Wie erhalte ich meinen Umsatz?

Der Umsatz wird auf Wunsch zum ersten oder zum fünfzehnten des Monats abzüglich der Provisions- und Transaktionsgebühren auf das angegebene Lastschriftkonto überwiesen.

Kann ich Favio in mehreren Betrieben nutzen?

Favio kann in all deinen Betrieben genutzt werden. Für jedes Lokal fallen nach dem oben genannten Schema Kosten und Gebühren an.

Technik

Benötige ich mehr als einen Bondrucker?

Es empfiehlt sich pro Arbeitsstation einen Bondrucker zu nutzen (z.B. bei mehreren Theken oder Küchen).

Wie gibt der Gast eine Bestellung auf?

Ein Gast kann direkt über die Favio-App eine Bestellung aufgeben, indem ein individueller QR-Code am Sitzplatz des Gasts gescannt wird. Eine Bestellung kann nur erfolgen, wenn:

- sich die Person im Lokal befindet
- die Person nicht für das Bestellen gesperrt ist

Wie erhalte ich einen QR-Code?

Jeder QR-Code ist einzigartig, damit diese mit einem Tisch/Spot verknüpft und zugeordnet werden kann. Die QR-Codes sind aus wetterfester und beständiger Folie, um Verschleiß zu vermeiden. Die QR-Codes werden erstmalig beim Vertragsabschluss bestellt und können im Nachhinein im Favio-Shop erworben werden.

Kann ich QR-Codes nachdrucken?

Für einen individuellen Wiedererkennungswert und Widerstandsfähigkeit empfehlen wir das Nachbestellen, falls der Wunsch besteht einen QR-Code nachzudrucken und den Tisch/Sitzplatz mit einem neuen Code neu zu verknüpfen.

Was muss ich tun, wenn ein QR-Code beschädigt wird?

QR-Codes tolerieren einen Schaden von bis zu 30%. Sollte ein QR-Code zu beschädigt oder entwendet werden, empfehlen wir ein erneutes Verknüpfen des Tisches mit einem neuen QR-Code.

Was kostet ein QR-Code?

Ein QR-Code kostet 1€ und besteht aus robustem, widerstandsfähigem Material. Diese können direkt bei uns bestellt werden.

Kann ich mehrere Tische mit einem QR-Code verbinden?

Nein. Ein QR-Code darf nur zu einem Tisch gehören um die Bestellung richtig zuordnen zu können.

Kann ich mehrere QR-Codes mit einem Tisch verbinden?

Ja. Handelt es sich um einen größeren Tisch, können mehrere QR-Codes verknüpft werden.

Was passiert, wenn die Bonrolle leer ist?

Wie bei einem herkömmlichen Bondrucker, kann die Rolle einfach getauscht werden.

Was passiert, wenn der Bondrucker im Betrieb ausfällt?

Unsere Bondrucker besitzen eine intelligente Warteschlange, die abgearbeitet wird, sobald der Bondrucker wieder ordnungsgemäß in Betrieb genommen wird.

Erhalte ich bei Defekt einen neuen Bondrucker?

Wir übernehmen die Garantie für gemietete Drucker. Defekte Bondrucker werden von uns ersetzt, sobald das Altgerät von uns erhalten wird. Wir verschicken für einen monatlichen Aufpreis von 5€ sofort einen neuen Bondrucker, ohne auf den Erhalt des Geräts zu warten. Das Altgerät muss trotzdem an uns übergeben werden.

Wie schnell muss das Internet sein?

Favio benötigt lediglich eine stabile Internet- oder Mobilfunkverbindung. Die Schnelligkeit ist irrelevant.

Muss ich den Drucker mit LAN verbinden oder funktioniert auch WLAN?

Wir empfehlen die Nutzung mit dem beigelieferten LAN-Kabel, um Verbindungsabbrüche zu minimieren. Optional kann aber eine WLAN-Verbindung genutzt werden, sobald das Gerät einmalig mit einem LAN-Kabel verbunden worden ist.

Wer schließt für mich die Geräte an? Kann ich das auch allein?

Wir bieten auf Wunsch eine Vor-Ort-Einrichtung für 100€ an. Eine selbstständige Einrichtung ist aber selbstverständlich möglich.

Zahlung

Welche Zahlungsmethoden werden angeboten?

Barzahlung, Paypal, ApplePay, GooglePay, EC-Karte und Kreditkarte

Fallen Transaktionsgebühren für die Zahlungsmethoden an?

1,5% des Bestellwerts + 0,25€ mit Kreditkarte, ApplePay, GooglePay, EC
2,5% des Bestellwerts + 0,35€ mit PayPal

Die Gebühren beziehen sich auf die Transaktionsgebühren unserer Zahlungsanbieter, die wir aus Transparenz direkt weitergeben.

Für Bargeldzahlungen fallen keine Transaktionsgebühren an.

Benötige ich einen PayPal-Account oder ähnliches?

Nein, es wird kein PayPal-Account benötigt.

Wie bezahle ich die Gebühren für Favio?

Wir behalten die Provisions- und Transaktionsgebühren ein, bevor wir den erwirtschafteten Umsatz an den Gastronomen auszahlen.

Kann ich entscheiden welche Zahlungsmethoden angeboten werden?

Es besteht die Möglichkeit einen Höchstbestellwert für Barzahlungen zu definieren, sowie einen Mindestbestellwert für elektronische Zahlungen. Wird der Mindestbestellwert unterschritten, kann der Gastronom eine eigene Transaktionsgebühr erheben, die dem Gast vor Abschließen des Bestellvorgangs angezeigt wird.

Bedienung

Wie verwalte ich meine Speisekarte bzw. mein Lokal?

Favio bietet eine Verwaltungsoberfläche, um das eigene Lokal vollständig digital zu verwalten. Der Favio-Manager kann zudem Mitarbeitern zugänglich gemacht werden.

Eine ausgiebige Anleitung kann im Support-Desk aufgerufen werden:

<https://service.youco-it.com/help/de-de/4-erste-schritte>

Wie rufe ich den Manager auf?

Der Favio-Manager kann unter folgender Adresse aufgerufen werden:

<https://manager.favio.app>

Wie erhalte ich Zugriff auf den Manager?

Der Zugriff auf den Favio-Manager ist möglich, sobald ein Benutzeraccount angelegt wird.

Kann ich mehrere Lokale anlegen?

Ja. Es ist möglich mehrere Lokale parallel zu verwalten. Diese werden auch gemeinsam abgerechnet. Es fällt also eine einzelne Grundgebühr für mehrere Lokale an.

Haben auch meine Mitarbeiter Zugriff auf den Manager?

Der Inhaber hat die Möglichkeit seine Mitarbeiter in den Favio-Manager einzuladen, um auch den Mitarbeitern das Verwalten zu ermöglichen.

Gibt es eine Rechteverwaltung?

Ja, es existieren zwei Rollen mit unterschiedlichen Rechten, die vom Inhaber individuell verteilt werden können. Die Rollen sind „Inhaber“ und „Leiter“

Leiter dürfen alles, was ein Inhaber kann, außer das Ändern/Einsehen von Vertragsdaten, Unternehmensdaten, Rechten und dem Kauf von Produkten.

Sicherheit

Was wenn jemand absichtlich falsche Bestellungen aufgibt?

Personen, die Falschbestellungen aufgeben verstoßen gegen die Nutzungsbedingungen von Favio. Ein Gastronom kann im Favio-Manager jederzeit Personen sperren. Fällt eine Person in drei Lokale durch Sperrungen negativ auf, so wird diese Person plattformweit gesperrt.

Was bei passiert bei Internetausfall?

Favio kann bei Internetausfall nicht mehr genutzt werden. Die eingehenden Bestellungen werden nacheinander ausgedruckt, sobald wieder eine Internetverbindung im Lokal besteht. Für das Aufgeben von Bestellungen benötigt der Gast eine Internet- oder Mobilfunkverbindung.

Kann ich nicht einfach einen QR-Code abfotografieren und zuhause bestellen?

Nein. Favio überprüft zum Zeitpunkt der Bestellung den aktuellen Standort, um sicherzustellen, dass die Person sich vor Ort befindet.

Was passiert, wenn aus Versehen eine falsche Bestellung oder Bestellwert gewählt wurde?

Falschbestellungen müssen momentan zwischen Gastronom und Kunde direkt geklärt und aufgelöst werden.

Corona

Gibt es eine Corona-Check-In-Liste?

Ja. Jeder Gast erhält eine Aufforderung zu einem freiwilligen Eincheckprozess, sobald ein QR-Code im Lokal gescannt wird. Optional ist der Gast in der Lage auch nachträglich über die App einzuchecken.

Das Gesundheitsamt möchte eine Anwesenheitsliste. Wie gebe ich diese Liste raus?

Da wir sorgfältig mit den Daten der Gäste umgehen, erhalten Gastronomen keinen Einblick in die Personendaten der eingechekkten Gäste. Der Gastronom kann direkt an Favio verweisen. Wir geben die Liste anschließend direkt an das Gesundheitsamt weiter.

Benötige ich nach wie vor Stift und Papier?

Jegliche Gäste, die Favio nicht nutzen möchten, müssen entsprechend der Corona-Maßnahmen eine Anwesenheitszettel ausfüllen.

Wie checkt sich der Gast im Lokal ein?

Ein Gast kann sich direkt über die App einchecken, indem ein QR-Code im Lokal gescannt wird. Optional ist der Gast in der Lage auch nachträglich über die App einzuchecken..

Support/Betreuung

Wer hilft mir bei Problemen?

Bei jeglichen Problemen und Fragen kann eine E-Mail an info@favio.app geschrieben werden. Für eine schnelle Hilfe gibt es auf <https://youco-it.com/> auch einen Kunden-Support Chat.

Vertrag

Gibt es eine Mindestvertragslaufzeit?

Die Mindestvertragslaufzeit beläuft sich auf 12 Monate.

Gibt es eine Kündigungsfrist?

Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann jeweils zum bis zum letzten Monat vor Vertragsende gekündigt werden.

Wird der Vertrag automatisch verlängert, falls ja, wie lange?

Der Vertrag wird automatisch um drei Monate verlängert.

Wie läuft die Kündigung ab?

Um zu kündigen, muss eine unterschriebene Kündigung gesendet werden.

Postweg: Senkingstraße 8a, 31137, Hildesheim

E-Mail: info@favio.app

Digitale Karte

Wer pflegt meine Speisekarte ein?

Die Speisekarte kann vom Inhaber, einer Person mit der Rolle „Leiter“, oder vom Favio-Service eingepflegt werden.

Kostet es etwas, wenn ich die Speisekarte nicht selbst einpflege?

Wir bieten eine Ersteinrichtung für 150€ ein und übernehmen dafür das Einpflegen der analogen Speise- & Getränkekarte.

Was benötigen ihr, um eine Speisekarte einzupflegen?

Für das Einpflegen benötigen wir die aktuelle Speise- & Getränkekarte inklusive der Mengenangaben, Preise, Zutaten, optional dazu buchbaren Zutaten, informationspflichtigen Allergenen und Zusatzstoffen.

Gibt es die Möglichkeit Allergene anzeigen zu lassen?

Ja. Allergene können im Favio-Manager verwaltet und mit Produkten verknüpft werden. Die Allergene werden anschließend in der digitalen Speisekarte angezeigt.

Können die verschiedenen Steuern beachtet werden?

Ja. Steuerklassen können im Favio-Manager verwaltet und mit Produkten verknüpft werden.

Wie schnell werden Änderungen sichtbar?

Änderungen an der Karte werden augenblicklich übernommen und sofort angezeigt.

Was ist wenn eine Zutat oder ein Produkt nicht auf Lager ist?

Ist eine mit einem Produkt verknüpfte Zutat nicht mehr verfügbar, kann die Zutat im Favio-Manager auf „inaktiv“ geschaltet werden. Dadurch werden sämtliche Produkte, die diese Zutat beinhalten, ausgegraut bzw. in der Favio-App ausgeblendet.

Bestellungen

Wie sehe ich, welche Bestellungen eingehen?

Der verknüpfte Bondrucker druckt entsprechend Belege für das Personal aus. Dazu zählen Bestellungen, Reservierungen und Kassenabschlüsse. Es ist zusätzlich möglich die Bestellungen im Favio-Manager einzusehen und Kopiebelege nachzudrucken.

Woher weiß ich, ob der Gast noch abkassiert werden muss?

Auf dem ausgedruckten Beleg bzw. im Favio Manager wird der Zahlungsstatus angezeigt. Bei digitaler Bezahlung, müssen Kunden nicht mehr abkassiert werden. Das Abkassieren muss lediglich bei der Barzahlung stattfinden.

Kann ich Bestellungen nachdrucken?

Ja, im Favio-Manager ist das Nachdrucken von Bestellungen möglich. Die Belege sind als Kopien ausgewiesen.

Reservierungen

Wie erhalte ich eine Reservierung?

Reservierungen sind über die Favio-App möglich. Diese sind dann im Favio-Manager sichtbar. Die Reservierung kann akzeptiert oder abgelehnt werden.

Wo kann ich Reservierungen einpflegen?

Der Favio-Manager bietet die Möglichkeit mündliche oder telefonische Reservierungen nachträglich einzupflegen.

Wo werden Reservierungen ausgedruckt?

Bei mehreren Bondruckern kann im Favio-Manager festgelegt werden, welcher Bondrucker die Reservierungen drucken soll. Bei einem Bondrucker wird automatisch der einzig verfügbare Bondrucker ausgewählt.

Kann ich eine Reservierung ablehnen oder stornieren?

Ja, es ist möglich eine Reservierung abzulehnen, als auch als Gast eine getätigte Reservierung zu stornieren.

Kann ich telefonische oder mündliche Reservierungen eintragen?

Der Favio-Manager bietet die Möglichkeit mündliche oder telefonische Reservierungen nachträglich einzupflegen.

Welche Daten werden bei der Reservierung erhoben?

Der Kunde reserviert mit Datum/Zeit, Namen, Anzahl an Personen, Mail/Telefon und einer optionalen Notiz.

Blacklist

Wie sperre ich jemanden?

Im Favio-Manager ist es möglich in der Detail-Ansicht einer Bestellung das Gerät eines Gasts für zukünftige Bestellungen zu sperren.

Wie lange hält eine Sperre?

Die Sperre gilt lebenslang, außer die Person wird aus der Blacklist entfernt.

Kann ich eine Person für mehrere Lokale sperren?

Eine Person muss pro Lokal gesperrt werden. Wird eine Person in drei Lokalen gesperrt, so wird die Person global aus Favio ausgeschlossen und kann keinerlei Bestellungen mehr aufgeben.

Öffnungszeiten

Kann ich Sonderzeiten eintragen?

Ja. Sonderzeiten können als Ruhetag (geschlossen) oder als Arbeitstag definiert werden und überschreiben die regulären Öffnungszeiten.

Kann ich Ruhetage eintragen?

Wochentage ohne Öffnungszeiten werden als Ruhetage ausgewiesen.

Kann ich Mittagspausen eintragen?

Ja. Pausen während der regulären Öffnungszeiten können durch mehrere Zeitangaben zum jeweiligen Tag definiert werden.

Was, wenn jemand draußen einen QR-Code scannt und bestellen will?

Eine Bestellung ist nur möglich, wenn das Lokal auch geöffnet hat.