

Kartenbeispiele:



Edenred Karten sind Gutscheinkarten, mit denen Ihre Kunden bei Ihnen bezahlen können.



Bitte beachten

Es gibt unterschiedliche Motive und Arten. Klären Sie bitte intern ab, welche Kategorien (z.B. Classic, Shopping, etc.) bei Ihnen akzeptiert werden.

So einfach funktioniert es an der Kasse:



Guthabenabfrage

Fragen Sie zuerst den Kunden nach dem Guthaben auf seiner Karte. Den Guthabenbetrag kann der Kunde direkt über die **MyEdenred App** oder auf der Website **www.mein-edenred.de** abfragen.



Bezahlung

Generell funktionieren unsere Gutscheinkarten mit 4-stelliger PIN über Ihr **Standard Kartenterminal**.
Achtung bei der Vorgehensweise mit Karten ohne Chip.

→ Karten **mit Chip** und NFC

Möglichkeit am Kartenterminal:
→ einstecken
→ durchziehen
→ kontaktlos

→ Karten mit Magnetstreifen **ohne Chip**

Möglichkeit am Kartenterminal:
→ durchziehen



Zuzahlung

Übersteigt der Rechnungsbetrag das Guthaben auf der Karte, kann der Kunde eine Zuzahlung in bar oder gegebenenfalls mit einer weiteren Karte (Maestro-/Kreditkarte) leisten. Ausnahmen bilden Tankstellen. Klären Sie diesen Vorgang bitte intern ab.



Wichtig:

- Karte dem Kunden nach dem Bezahlvorgang **wieder aushändigen**, da sie aufladbar ist!
- Kartenguthaben **niemals auszahlen!**

Zahlung abgelehnt?

Für einen reibungslosen Ablauf an der Kasse und damit mehr Umsatz und zufriedene Kunden, klären Sie bitte folgende Punkte bei abgelehnter Zahlung:

Guthaben?

Verfügt die Karte über **ausreichend Guthaben**?

PIN korrekt?

Wurde der PIN vom Kunden **richtig eingegeben**?

Gültigkeit?

Ist die Karte noch **gültig oder bereits abgelaufen**?
(Gültigkeitsdatum steht vorne auf jeder Karte)

Karte aktiviert?

Wurde die **Karte** vom Kunden **aktiviert**?

Chip oder Magnetstreifen?

Überprüfen Sie, ob die Karte einen Chip besitzt. Sollte dies nicht der Fall sein, muss der **Magnetstreifen durchgezogen** werden.

Kassenterminal aktuell?

Prüfen Sie, ob Ihr **Kassenterminal ein Update** braucht, damit Magnetstreifenkarten auch weiterhin akzeptiert werden.

VU-Nummer/Maestro-ID?

Überprüfen Sie die mitgeteilte **VU-Nummer/Maestro-ID Ihres Kartenterminals** auf Richtigkeit. So kann ausgeschlossen werden, dass eine falsche Nummer bei uns vermerkt ist.

Karten-Kategorie?

Klären Sie intern welche **Karten-Kategorie** bei Ihnen akzeptiert wird (z. B. Classic). Hat der Kunde eine Karte mit einer anderen Kategorie oder in einem anderen Netzwerk, kann diese nicht bei Ihnen eingesetzt werden.

Sollte keine dieser Möglichkeiten den Fehler beheben, verweisen Sie den Kunden bitte auf die Website **www.mein-edenred.de** oder **die MyEdenred App**. Dort findet er alle Informationen zu seiner Karte. Parallel dazu, informieren Sie bitte Ihren Filialleiter oder die zuständige Kassenaufsicht.



Umtausch/Warenretouren

Bei Umtausch oder Warenrückgabe erhält der Kunde eine Geschenkkarte oder einen Gutschein. Sie können das Geld auch auf die Edenred Gutscheinkarte zurückbuchen. Klären Sie das Vorgehen bitte intern ab.



Wichtig:

→ Zahlen Sie dem Kunden Warenretouren niemals in bar aus!



Ihr Kontakt zum Partner Service:

Wir sind Mo. bis Fr. von 9.00–17.00 Uhr für Sie da

 Telefon 089 12 14 08 80 · Fax 089 558 91 53 40

 partner-de@edenred.com

Edenred Deutschland GmbH

Claudius-Keller-Str. 3c · 81669 München · www.edenred.de