

# Zahlung abgelehnt?

## Guthaben?

Verfügt die Karte über **ausreichend Guthaben**? Sobald der Rechnungsbetrag den Kartenbetrag übersteigt, wird die Zahlung abgelehnt. Hier kann der Rechnungsbetrag gesplittet werden.

## PIN korrekt?

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

## Gültigkeit?

Ist die Karte noch **gültig oder bereits abgelaufen**?

## Karte aktiviert?

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

## Kassenterminal aktuell?

Prüfen Sie, ob Ihr **Kassenterminal ein Update** benötigt.

## VU-Nummer?

Ist die angegebene **VU-Nummer noch aktuell**?

## Richtiges Einsatzgebiet?

Der Großteil der Kartennutzer setzt die Karte in seiner unmittelbaren Umgebung (Einsatzgebiet) ein. Befindet er sich jedoch außerhalb dieses Gebietes, kommt es zur Ablehnung der Karte. Der Kartennutzer kann sich über sein **individuelles Einsatzgebiet** auf [www.mein-edenred.de](http://www.mein-edenred.de) informieren.



Bei Fragen verweisen Sie den Kunden auf [www.mein-edenred.de](http://www.mein-edenred.de) oder die **MyEdenred-App**. Dort findet er alle Infos zu Guthaben, Einlösenetzwerk, PLZ-Gebiet,...

## Hinweise zur Zahlung:

- ...▶ **Klären Sie intern**, wie eine **Zuzahlung** getätigt werden kann.
- ...▶ Karte immer **wieder aushändigen**.
- ...▶ Bei Umtausch **keine Rückzahlung in bar**.

Ausführliche Informationen finden Sie auf dem **Infoblatt für Kassenmitarbeiter**.

Hinweis: Der besseren Verständlichkeit halber verwenden wir – grammatikalisch – männliche Bezeichnungen, adressieren dabei aber Personen aller Geschlechter gleichermaßen. Themen wie die berufliche Gleichstellung aller Menschen haben bei Edenred einen hohen Stellenwert.

# Edenred Gutscheinkarten

Informationen für Kassenmitarbeiter

