



## Informationen für Akzeptanzpartner

### 1. Produkte

- Ticket Plus® Classic
- Ticket Plus® Shopping

Die **Ticket Plus® Shopping** und **Ticket Plus® Classic** sind mit einem Guthaben aufgeladene Gutscheinkarten, die in Ihrem Geschäft als **Zahlungsmittel** akzeptiert werden.

Der Karteninhaber kann in Höhe des auf der Karte aufgeladenen Betrags bei Ihnen bezahlen. Eine Zuzahlung vorab in bar ist immer möglich, händlerabhängig auch mit Karte. Die Karte **funktioniert wie eine EC-/Maestro-Karte mit 4-stelliger PIN** über Ihr Kartenterminal.

### 2. Bezahlung an der Kasse

- So funktioniert's!

**Zuzahlung**  
Übersteigt der Rechnungsbetrag das Kartenguthaben, kann der Kunde in diesem Fall eine Zuzahlung in bar oder mit einer weiteren Karte leisten.

#### Schritt 1: Guthabenabfrage

Fragen Sie den Kunden, **wie viel Guthaben** auf seiner Karte ist. Übersteigt der Rechnungsbetrag das Kartenguthaben, muss der Kunde eine Zuzahlung leisten (in bar – ggf. mit einer weiteren Karte).

**Eine Guthabenabfrage über das Kassensystem ist, wie bei allen EC-/Maestro-Karten, nicht möglich.**

Der Kunde kann jederzeit eine Guthabenabfrage über die **Kundenservice-Hotline**, die **App** oder im **Internet** unter [www.mein-edenred.de](http://www.mein-edenred.de) durchführen. Die Nummer der Kundenservice-Hotline steht auf der Rückseite der jeweiligen Karte.

#### Schritt 2: Kartenzahlung

**Gesamtbetrag:** Der Kunde bezahlt den Betrag komplett mit seiner Karte (wenn ausreichend Guthaben auf der Karte ist).

**Teilbetrag in bar + Karte:** Der Kunde bezahlt einen Teil mit der Karte und den Rest in bar, händlerabhängig vor oder nach der Kartenzahlung (wenn zu wenig Guthaben auf der Karte ist).

**Karte + weitere Karte:** Der Kunde bezahlt einen Teil mit der Ticket Plus® Shopping/Ticket Plus® Classic und den Rest mit einer weiteren Karte, händlerabhängig vor oder nach der Kartenzahlung (wenn zu wenig Guthaben auf der Karte ist).

### 3. Sicherheitsmerkmale

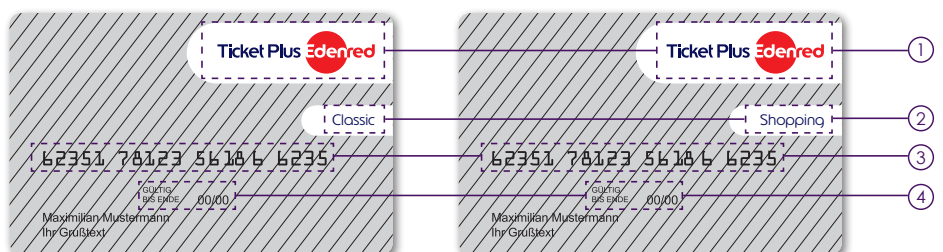
- So erkennen Sie die Karten

#### Vorderseite

- ① Ticket Plus® Logo
- ② Kartenvariante *Classic* oder *Shopping*
- ③ 19-stellige Kartenummer
- ④ Gültigkeitsdatum

#### Rückseite

- ⑤ Magnetstreifen
- ⑥ Edenred Logo
- ⑦ Kundenservice-Hotline
- ⑧ Powered by Mastercard®



#### Bitte beachten:

Es gibt unterschiedliche Motive für die Kartenvorderseite (grau schraffierter Bereich). Auf der Kartenvorderseite kann ein weiteres Logo aufgedruckt sein. Die Sicherheitsmerkmale sind aber auf jeder Karte enthalten.

## 4. Informationen

**Wichtig zu wissen!**



**Wichtig: Karte NICHT beschädigen und NICHT einbehalten!**



**Karte dem Kunden wieder aushändigen!**



### Umtausch/Warenretouren

Bei einem Umtausch oder bei Warenrückgabe erhält der Kunde eine Geschenkkarte oder einen Gutschein. Sie können das Geld auch – je nach Möglichkeit – auf die Ticket Plus® Karten zurückbuchen.

**Keine Bargeldauszahlung.**

### Kartengültigkeit

Prüfen Sie vor jeder Bezahlung, ob die Karte gültig ist. Die Gültigkeit steht auf der Vorderseite der Karte.

### Bezahlung

Fragen Sie den Kunden vor der Bezahlung, welchen Betrag er mit der Karte bezahlen möchte. Der Kunde muss bei jeder Transaktion, wie bei einer EC-/Maestro-Karte einen **4-stelligen PIN-Code** eingeben.

### Zahlung abgelehnt

Bei der Zahlung mit der Karte wird automatisch online geprüft, ob ausreichend Guthaben auf der Karte vorhanden ist. Reicht das Kartenguthaben nicht aus, wird die Transaktion abgelehnt.

**Ein Bezahlvorgang kann aus zwei Gründen abgelehnt werden:**

- 1. Karte verfügt über zu wenig Guthaben**
- 2. Karte ist abgelaufen**

Sie haben an der Kasse keine Möglichkeit, das Guthaben auf der Karte zu prüfen.

### Kartenguthaben

Den aktuellen Guthabenstand kann der Karteninhaber telefonisch über die **Kundenservice-Hotline**, die **App** oder über die **Website** unter **www.mein-edenred.de** abfragen. Die Nummer der Kundenservice-Hotline steht auf der Rückseite der jeweiligen Karte.

Das Kartenguthaben darf nicht ausgezahlt werden. Der Karteninhaber kann verbleibende Guthabenbeträge für weitere Einkäufe bis zum Ablauf der Gültigkeit nutzen.

### Fragen zur Ticket Plus® Shopping/Ticket Plus® Classic

Empfehlen Sie dem Kunden, sich bei Fragen oder Problemen rund um die Ticket Plus® Shopping/Ticket Plus® Classic direkt an den Kundenservice zu wenden. Die Nummer der Kundenservice-Hotline steht auf der Rückseite der jeweiligen Karte.

### Terminal defekt

Sollte Ihr POS-Terminal einmal nicht funktionieren, kann kein Zahlungsvorgang mit der Ticket Plus® Shopping oder Ticket Plus® Classic autorisiert werden. In diesem Fall müssen Sie den Kunden bitten, ein anderes Zahlungsmittel zu verwenden oder die Zahlung zu einem späteren Zeitpunkt erneut versuchen, wenn das System funktioniert.

## 5. Fragen

**Ihr Kontakt zum Partner Service!**

Edenred Deutschland GmbH  
Claudius-Keller-Str. 3C • D-81669 München  
[www.edenred.de](http://www.edenred.de)

Wir sind von Mo.- Fr. von 8.00 -17.00 Uhr für Sie da



Mail: [partner-de@edenred.com](mailto:partner-de@edenred.com)



Telefon: 089 12 14 08 80 • Fax: 089 558 915 340