

Apple Pay

Fragen & Antworten

- A. Grundlagen
 - B. Bezahlung
 - C. Einrichtung, Einstellungen, Karte
 - D. Sicherheit
-

A. Grundlagen

1. NFC - bargeldloses und kontaktloses Zahlen mit der Ticket Restaurant® Karte

Sie haben bereits vom kontaktlosen Zahlen und der **NFC-Technik** (Near Field Communication) gehört, sind sich aber nicht ganz sicher, wie das System funktioniert? Ganz einfach: NFC (übersetzt „Nahfeldkommunikation“) ist eine Technologie zur kontaktlosen Übertragung von Daten – von dem Handy zu einem Lesegerät mit dem charakteristischen Wellensymbol. Über eine Distanz von maximal vier Zentimetern können damit Daten übertragen werden. Sie bezahlen sicher und verschlüsselt mit einer virtuellen Nummer.

Die **Ticket Restaurant® Karte** ermöglicht ein kontaktloses Bezahlen. Diese Funktion wird erst aktiviert, nachdem die Karte zum ersten Mal zur Bezahlung (die Angabe von Ihrem PIN-Code wird benötigt) an einem Bezahlterminal verwendet wurde. Erst dann kann die Karte auch zur kontaktlosen Bezahlung verwendet werden.

Schneller zahlen mit der Ticket Restaurant® Karte kontaktlos. **Jetzt auch in Apple Pay.**

1. Achten Sie auf das Kontaktlos-Symbol am Zahlterminal
2. Halten Sie Ihre kontaktlos fähige Edenred Karte, Ihr iPhone oder Ihre Apple Watch* mit hinterlegter Ticket Restaurant® Karte wenige Sekunden an das Kontaktlos-Symbol des Zahlterminals
3. Ein akustisches, optisches und / oder taktiler Signal bestätigt Ihnen die Zahlung – fertig!

Nutzen Sie Apple Pay dort, wo Sie eines dieser Symbole sehen:



Tipp: Legen Sie Ihre Ticket Restaurant® Karte als Standard in Apple Pay fest. Beim Bezahlen mit Apple Pay ist die Karte dann automatisch ausgewählt.

*Eine Liste der mit Apple Pay kompatiblen Geräte gibt es unter support.apple.com/km207105.

2. Mobile Payment (mobiles Bezahlen)

Mobile Payment - die Zukunft des Bezahlers - einfach und sicher
Dank Mobile Payment via Smartphone oder Smartwatch müssen Sie Ihre Edenred Karte nicht mehr dabei haben, um einfach, sicher und bequem von unterwegs bei angeschlossenen Partnern zu bezahlen. Mobile Payment überzeugt mit vielen Sicherheitsfunktionen. Alle Daten werden verschlüsselt übertragen und nicht weitergegeben oder gespeichert. Weder Kartenummer noch Personenangaben sind während der Transaktion ersichtlich.

Entdecken Sie die praktischen Mobile Payment-Lösungen für Edenred:

Apple Pay: wird zu Beginn für die Ticket Restaurant® Karte bei der Zahlung vor Ort zur Verfügung stehen.

3. Gibt es einen Unterschied zwischen NFC Zahlung und der Nutzung von Apple Pay?

Es gibt keinen Unterschied zwischen einer NFC Zahlung mit der Ticket Restaurant® Karte und der Zahlung in Apple Pay mit Ticket Restaurant®. In beiden Fällen verwenden Sie die NFC Technologie.

Wenn das Kassensystem es erlaubt, kann man mit zwei unterschiedlichen Karten zahlen. In diesem Fall erfolgt z.B. eine erste Zahlung des Differenzbetrags Ihres Tagesguthabens in bar, oder mit einer anderen Karte (händlerabhängig). Dann mit der in Apple Pay hinterlegten Ticket Restaurant® Karte.

Bitte teilen Sie dem Kassensystemmitarbeiter in diesem Fall **vor** der Bezahlung Ihr verfügbares Tagesguthaben mit.

4. Wen sollte ich kontaktieren, wenn ich Hilfe brauche?

Wenn Sie Hilfe bei Apple-Geräten oder Apple-Apps benötigen, wenden Sie sich an Apple. (www.apple.com/de/apple-pay/)

Wenn Sie Hilfe benötigen, zur Registrierung Ihrer Ticket Restaurant® Karte oder Fragen zu Transaktionen haben, kontaktieren Sie bitte service-de@edenred.com oder 089 12 14 0800.

5. Welche Geräte sind kompatibel ?

Grundsätzlich können Sie Apple Pay für Ihre Ticket Restaurant® Karte mit Ihrem iPhone* oder mit der Apple Watch* nutzen. Aktuell ist die Ticket Restaurant® Karte nur für die Nutzung vor Ort beim Händler/ Restaurant möglich.

Informieren Sie sich darüber, welche iPhone-, Apple Watch-Modelle mit Apple Pay kompatibel sind und wo Sie diese für Käufe und Zahlungen verwenden können.

Die technischen Anforderungen* sind:

Für iPhone: iPhoneXS, iPhone XS Max, iPhone X, iPhone 8 und 8 Plus, iPhone 7 und 7 Plus, iPhone 6 und 6 Plus, iPhone SE oder neuer.

Apple Watch: Apple Watch Series 1-4, Apple Watch (1. Generation) auch ohne iPhone oder dann via Bluetooth, gekoppelt mit einem iPhone 5 oder neuer.

*Eine Liste der mit Apple Pay kompatiblen Geräte gibt es unter support.apple.com/km207105.



6. Welche Edenred Karten funktionieren mit Apple Pay?

Apple Pay steht für folgende Produkte zur Verfügung:

- Ticket Restaurant® Karte

7. Kann es passieren, dass eine Bezahlung doppelt gebucht wird?

Jede Transaktion muss im Kassenterminal einzeln autorisiert werden. Das heißt, der Bezahlvorgang wird aktiv initiiert, damit Sie bezahlen können. Befinden sich zwei Smartphones im Terminalbereich, wird die Zahlung gestoppt.

8. Ist eine Abbuchung im Vorbeigehen am Kassenterminal möglich?

Das kontaktlose Bezahlen funktioniert nur, wenn der Abstand zwischen Smartphone und Kassenterminal wenige Zentimeter beträgt. Ein Abbuchen „im Vorbeigehen“ ist somit nahezu unmöglich. Außerdem muss die Zahlung vom Nutzer aktiv autorisiert werden.

9. Kann ich Apple Pay auf einem Android Phone nutzen?

Nein, das ist aktuell nicht möglich. Wir informieren Sie gern, sobald mobiles Bezahlen mit dem Android Phone möglich ist.

B. Bezahlung

1. Wie bezahle ich mit Apple Pay?

In Geschäften zu zahlen ist sehr einfach!

Sie können Apple Pay in allen Restaurants nutzen, in denen die Ticket Restaurant® Karte akzeptiert wird und die über ein Near Field Communication (NFC) -Terminal verfügen.

Nutzen Sie Apple Pay dort, wo Sie eines dieser Symbole sehen:



In Geschäften bezahlen

Nachdem der Betrag innerhalb Ihres Tagesguthabens* in das Terminal eingegeben wurde, halten Sie Ihr iPhone oder Apple Watch in die Nähe des Lesegeräts.

- Drücken Sie die Seitentaste Ihres iPhones zweimal, um mit Face ID zu bezahlen, schauen Sie auf Ihr Display und halten Sie das iPhone in die Nähe des Lesegeräts.
- Halten Sie für Touch ID Ihr iPhone in die Nähe des Lesegeräts und Ihren Finger auf den Touch ID Sensor.
- Drücken Sie bei der Apple Watch zweimal die Seitentaste und halten Sie die Apple Watch an das Lesegerät.

Sobald die Transaktion abgeschlossen ist, wird sie sowohl im Apple Wallet - als auch in der Mein-Edenred-App sowie im [Mein-Edenred Portal](#) angezeigt.

Wichtig: Übersteigt der Rechnungsbetrag Ihr verfügbares Tagesguthaben* können Sie den Differenzbetrag in bar oder mit einer anderen Karte ausgleichen (händlerabhängig). Bitte teilen Sie dem Kassenmitarbeiter in diesem Fall **vor** der Bezahlung Ihr verfügbares Tagesguthaben mit.

Hinweis: Das Häkchen am Ende des Zahlvorgangs bedeutet, dass das Terminal und das iPhone/ Apple Watch erfolgreich kommuniziert haben. Es bedeutet aber nicht, dass die Transaktion erfolgreich war. Ob die Transaktion genehmigt oder abgelehnt wurde, sehen Sie auf dem Kassenbeleg vom Händler und in der Apple Wallet. Bitte beachten Sie, dass Sie in Ihrem Apple Wallet lediglich alle Transaktionen sehen, die mit Apple Pay erfolgt sind.

Hinweis: Tagesguthaben bedeutet das vom Unternehmen festgelegte, maximal pro Tag nutzbare Guthaben auf der Ticket Restaurant® Karte.

2. Benötige ich eine PIN, um mit Apple Pay bezahlen zu können?

Wir empfehlen, die Apple Pay Touch ID oder Face ID, je nach Gerät für die höchstmögliche Sicherheit zu verwenden. Wenn diese Funktion nicht verfügbar ist, sollten Sie Ihre PIN in Ihrem iPhone verwenden. Zur PIN Eingabe für die Ticket Restaurant® Karte siehe Frage III. Ticket Restaurant® Karte und PIN Eingabe.

3. Ticket Restaurant® Karte und PIN Eingabe

Der Kunde muss bei Transaktionen, bei denen die Ticket Restaurant® Karte nicht kontaktbehaftet (NFC-Transaktion) verarbeitet wird und bei denen der Transaktionsbetrag unter 25,00 Euro liegt, standardmäßig **nicht** seine 4-stellige PIN eingeben.

Hinweis: Bei Transaktionen mit anderen Karten, bei denen der Transaktionsbetrag über 25,00 Euro liegt, müssen Sie standardmäßig eine 4-stellige PIN eingeben.

4. Wie verfolge ich meine Transaktionen mit Apple Pay ?

Die letzte Transaktion ist auf der Vorderseite der Apple Wallet zu sehen. Die letzten Transaktionen werden im Transaktionsverlauf auf der Rückseite der Apple Wallet angezeigt.

Kartentransaktionen werden nicht im Wallet angezeigt. Um diese einzusehen, gehen Sie bitte in das Mein-Edenred Portal.

Informationen wie Sie Ihre letzten Transaktionen überprüfen können, finden Sie auch auf: support.apple.com/de-de/HT201469

5. Woher weiß ich, ob eine Zahlung akzeptiert oder abgelehnt wurde

Sie können Ihre letzten Transaktionen in der Apple Wallet sehen, analog zur Karte sehen Sie den Beleg vom Händler, wenn die Transaktion genehmigt oder abgelehnt wurde.

6. Woher weiß ich, ob ein Restaurant über ein NFC-Terminal verfügt ?

Sie erkennen die Funktionalität am Zahlungsterminal anhand des NFC-Symbols.

Nutzen Sie Apple Pay dort, wo Sie eines dieser Symbole sehen:



7. Ist eine Online Zahlung mit Apple Pay möglich?

Aktuell ist eine Zahlung mit der Ticket Restaurant® Karte und Apple Pay nur für Zahlungen vor Ort in Geschäften und Restaurants möglich, nicht auf Webseiten oder in Apps.

Hinweis: Generell bietet Apple Pay die Zahlung in Apps und auf Webseiten an.

8. Hier eine kurze Erläuterung der Vorgehensweise bei Online-Zahlungen:

- Mit Apple Pay zahlen Sie auch einfacher und schneller in Apps und im Web, weil Sie keinen Account mehr erstellen und keine umständlichen Formulare ausfüllen müssen.*
- Um in Safari auf ihrem iPhone und ihrem iPad in Apps und auf Websites zu bezahlen, wählen Sie Apple Pay aus, wenn Sie zur Kasse gehen, und bestätigen die Zahlung mit Face ID oder Touch ID.
- Um in Safari auf ihrem Mac auf Websites zu bezahlen, wählen Sie Apple Pay aus und bestätigen die Zahlung mit ihrem iPhone oder ihrer Apple Watch. Bezahlen Sie auf ihrem MacBook Pro mit Touch ID auf der Touch Bar.

Rechtliche Hinweise

*Eine Liste der mit Apple Pay kompatiblen Geräte gibt es unter support.apple.com/km207105.

C. Einrichtung und Einstellungen

1. Wie melde ich mich für Apple Pay an?

Sie benötigen kein Abonnement für Apple Pay und es ist für alle Benutzer der Ticket Restaurant® Karte völlig kostenlos. Um Apple Pay zu verwenden, benötigen Sie ein kompatibles Gerät.*

Sie können Ihre Karte ganz einfach zu Apple Pay hinzufügen. **So geht's.**

- Öffnen Sie auf dem iPhone die Wallet App und tippen Sie auf das Pluszeichen.
- Für die Apple Watch öffnen Sie die Apple Watch App auf Ihrem iPhone, tippen auf „Wallet & Apple Pay“ und dann auf „Karte hinzufügen“.

Eine **Video Anleitung** finden Sie auf unserer Seite: edenred.de/applepay

Tipp: Legen Sie Ihre Ticket Restaurant® Karte als Standard in Apple Pay fest. Beim Bezahlen mit Apple Pay ist die Karte dann automatisch ausgewählt.

*Eine Liste der mit Apple Pay kompatiblen Geräte gibt es unter support.apple.com/km207105.

Weitere Informationen zur Einrichtung finden Sie auf: support.apple.com/de-de/HT204506

2. Kann ich mehrere Karten in die Apple Pay App laden?

Ja, Sie können mehrere Karten in Apple Pay hinterlegen.

Bis zu zwölf Karten (12) können auf dem iPhone X, iPhone 8, iPhone 8 Plus, und Apple Watch Serie 3 und den neueren Modellen hinzugefügt werden. Bei älteren Modellen, können bis zu acht (8) Karten hinzugefügt werden.



Bei Edenred ist Apple Pay aktuell **nur** für die Ticket Restaurant® Karte möglich. Karten anderer Institute können hinzugefügt werden, solange diese Bank Apple Pay unterstützt.

Tipp: Legen Sie Ihre Edenred Ticket Restaurant® Karte als Standard in der App fest. Beim Bezahlen mit der App ist die Karte dann automatisch ausgewählt.

3. Beeinflusst das Entfernen einer Karte von meinem iPhone die Karte meiner Apple Watch, wenn sie miteinander gekoppelt sind?

Die Karten befinden sich auf unabhängigen gesicherten Elementen (innerhalb des Geräts selbst). Das Entfernen einer Karte von einem Gerät wirkt sich daher nicht auf das andere Gerät aus.

4. Was passiert, wenn ich iOS aktualisiere?

Das iOS-Update hat keine Auswirkungen auf die Karten, die Sie bei Apple Pay registriert haben.

Informationen zur Aktualisierung der iOS Versionen hier: <https://support.apple.com/de-de/HT204204>

5. Was passiert, wenn ich iCloud wiederherstelle?

Wenn Sie iCloud vollständig wiederherstellen, werden Ihre registrierten Karten aus Apple Pay entfernt. Die Karteninformationen in Apple Pay werden nie dauerhaft gespeichert.

6. Was passiert, wenn ich die Apple Watch und iPhone entkopple?

Durch Entkoppeln der Apple Watch wird sie auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt. Die hinterlegte Ticket Restaurant® Karte wird aus der Uhr entfernt.

D. Sicherheit

1. Speichert Apple meine Daten?

Wenn Sie etwas einkaufen benutzt Apple Pay eine gerätespezifische Nummer zusammen mit einem einzigartigen Transaktionscode. Ihre vollständige Kartenummer wird niemals auf Ihrem Gerät oder auf Apple Servern gespeichert und kann nicht mit Händlern geteilt werden. Apple Pay speichert keine Transaktionsdaten, die zu Ihnen zurückverfolgt werden können, um sicherzustellen, dass alle Ihre Käufe vertraulich sind.

2. Ich habe mein iPhone, meine Apple Watch verloren. Was muss ich tun ?

Besuchen Sie www.icloud.com, melden Sie sich mit Ihrer Apple ID an und verwenden Sie "Mein iPhone suchen", um alle Ihre registrierten Karten in Apple Pay zu sperren oder zu entfernen. Danach können Sie Ihr iPhone, iPad oder MacBook nicht mehr zum Bezahlen mit Apple Pay verwenden.

Informieren Sie sich im Apple Support, zur korrekten Vorgehensweise bei Verlust oder Diebstahl Ihres iPhone, iPad oder iPod Touch unter <https://support.apple.com/de-de/HT201472> und bei Verlust oder Diebstahl Ihrer Apple Watch unter <https://support.apple.com/de-de/HT207024>

3. Ich habe meine Edenred Karte verloren. Was muss ich tun ?

Bei Verlust, Diebstahl oder vermuteter unrechtmäßiger Nutzung der Karte durch Dritte beantragen Sie bitte online eine kostenpflichtige Ersatzkarte. Sie werden in diesem Zusammenhang auch nach Ihrer gewünschten Versandadresse gefragt. Mit Beantragung Ihrer Ersatzkarte wird das Guthaben auf Ihrer derzeitigen Karte aus Sicherheitsgründen gesperrt und es ist keine Zahlung mit der Karte mehr möglich. Sie können jedoch weiterhin über Ihr Guthaben verfügen und über Apple Pay Zahlungen per iPhone oder Apple Watch vornehmen. Ihre neue Ticket Restaurant® Karte ist ab Postzugang einsatzbereit und enthält alle bisher erfolgten Guthabenbuchungen. Gemeinsam mit der Ersatzkarte wird eine neue PIN generiert. Die neue PIN wird im [Mein-Edenred Portal](#) nach Aktivierung der Karte online aufrufbar. Ihre Daten werden automatisch auch im Apple Wallet aktualisiert.

4. Was passiert, wenn die Gültigkeit meiner Ticket Restaurant® Karte abläuft?

Das Ablaufdatum der Ticket Restaurant® Karte ist auf der Vorderseite der Karte abgedruckt. Nach Ablauf der Kartengültigkeit können Sie die Karte nicht mehr nutzen. Es werden keine weiteren Transaktionen bearbeitet, und Sie können den auf der Karte verbleibenden verfügbaren Betrag nicht länger nutzen, sofern Sie keine Folgekarte beantragt und erhalten haben. Kontaktieren Sie bitte Ihr Unternehmen für die Ausstellung einer Folgekarte. Bei Freigabe durch Ihr Unternehmen erhalten Sie postalisch eine neue Karte. Das verfügbare und noch gültige Tagesguthaben wird auf die neue Karte übertragen. Gemeinsam mit der Ersatzkarte wird eine neue PIN generiert. Die neue PIN wird im [Mein-Edenred Portal](#) nach Aktivierung der Karte online aufrufbar. Die Informationen in Apple Pay werden automatisch aktualisiert.

5. Wie lange ist das Guthaben auf meiner Edenred Karte gültig?

Bitte beachten Sie bei der Ticket Restaurant® Karte die Guthabengültigkeit für die Tagesguthaben. Tagesguthaben, die zwischen Januar und Oktober auf die Karte geladen werden, können jeweils bis zum 31. Dezember des Jahres der Aufladung und bei Aufladung im November/Dezember bis zum 31. Dezember des Folgejahres genutzt werden. Nach Ablauf dieses Zeitraums stehen nicht eingelöste Tagesguthaben nicht mehr zur Verfügung. Bitte prüfen Sie mit Ihrem Arbeitgeber die Möglichkeit einer Rückerstattung.