

Ablauf im Prozess der Ersatzkartenbestellung

Hintergrund

Sollte eine Einkaufskarte verloren gegangen sein oder ein Defekt vorliegen, muss dem Kartennutzer eine neue Karte ausgestellt werden.

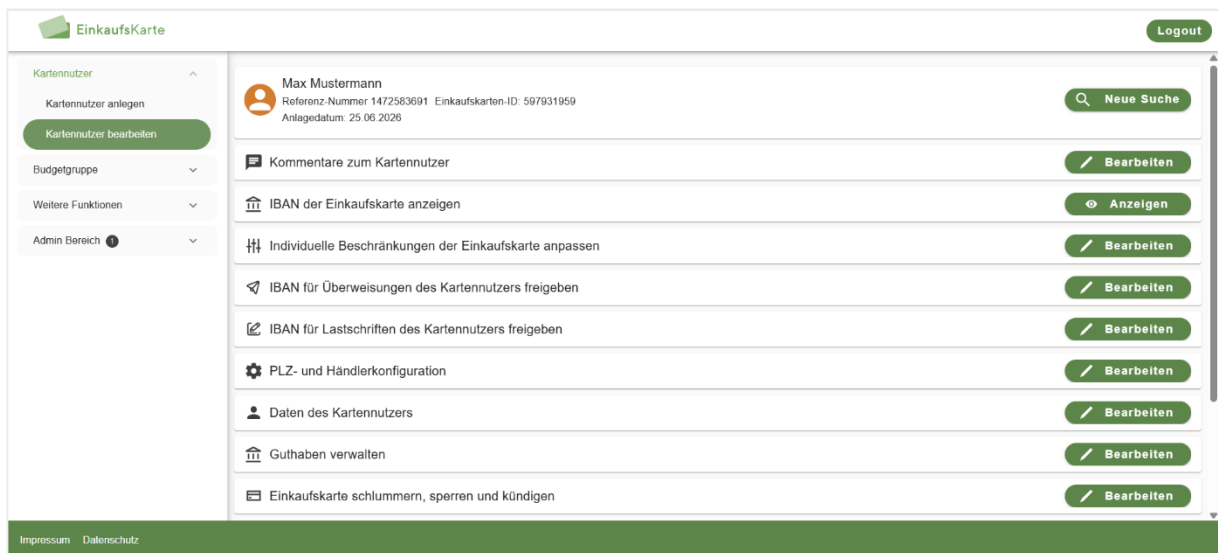
Um den Ersatzkartenprozess so unkompliziert wie möglich zu gestalten, gibt es die Möglichkeit, eine Ersatzkarte direkt unter „Kartennutzer bearbeiten“ zu beantragen.

In diesem Dokument erklären wir Ihnen den Ablauf.

Anleitung zur Ersatzkartenbestellung

1. Auswahl des Kartennutzers

Wählen Sie den gewünschten Kartennutzer im Verwaltungsportal im Reiter „Kartennutzer bearbeiten“ aus.



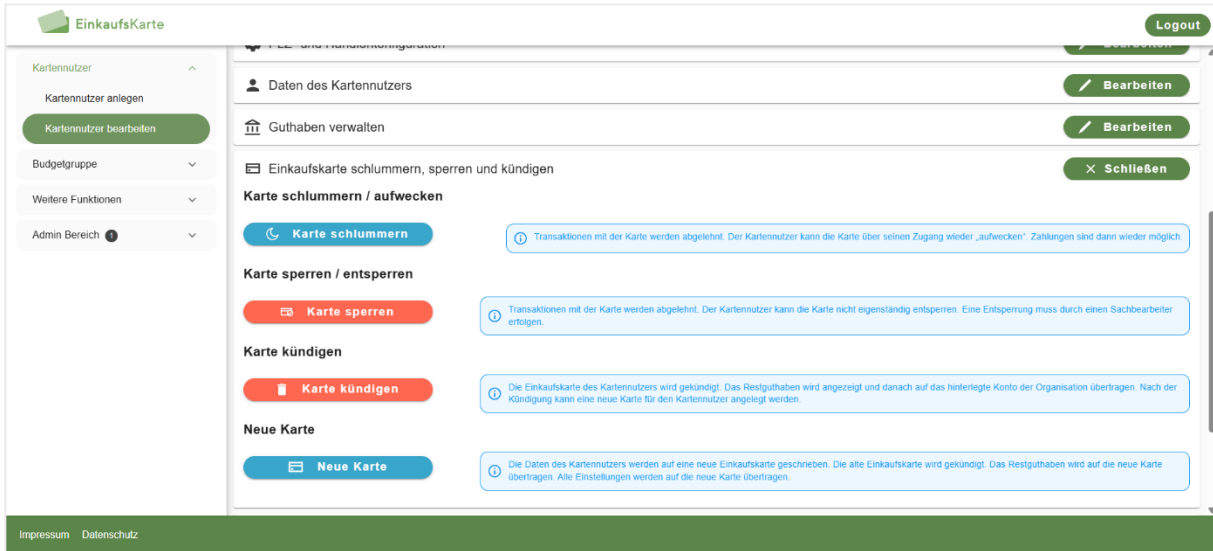
The screenshot shows the 'EinkaufsKarte' management portal. On the left is a sidebar with navigation options: 'Kartennutzer' (selected), 'Kartennutzer anlegen', 'Kartennutzer bearbeiten' (highlighted in green), 'Budgetgruppe', 'Weitere Funktionen', and 'Admin Bereich'. The main content area displays details for 'Max Mustermann' (Referenz-Nummer: 1472583691, Einkaufskarten-ID: 597931959, Anlagedatum: 25.06.2026). Below this is a list of actions with corresponding icons and 'Bearbeiten' buttons:

- Kommentare zum Kartennutzer
- IBAN der Einkaufskarte anzeigen
- Individuelle Beschränkungen der Einkaufskarte anpassen
- IBAN für Überweisungen des Kartennutzers freigeben
- IBAN für Lastschriften des Kartennutzers freigeben
- PLZ- und Händlerkonfiguration
- Daten des Kartennutzers
- Guthaben verwalten
- Einkaufskarte schlummern, sperren und kündigen

At the top right of the main area is a 'Logout' button. At the bottom left of the sidebar is a 'Neue Suche' button. The footer contains 'Impressum' and 'Datenschutz' links.

2. Aufruf des Reiters „Einkaufskarte schlummern, sperren und kündigen“

Klicken Sie im Reiter auf den Button „Neue Karte“.



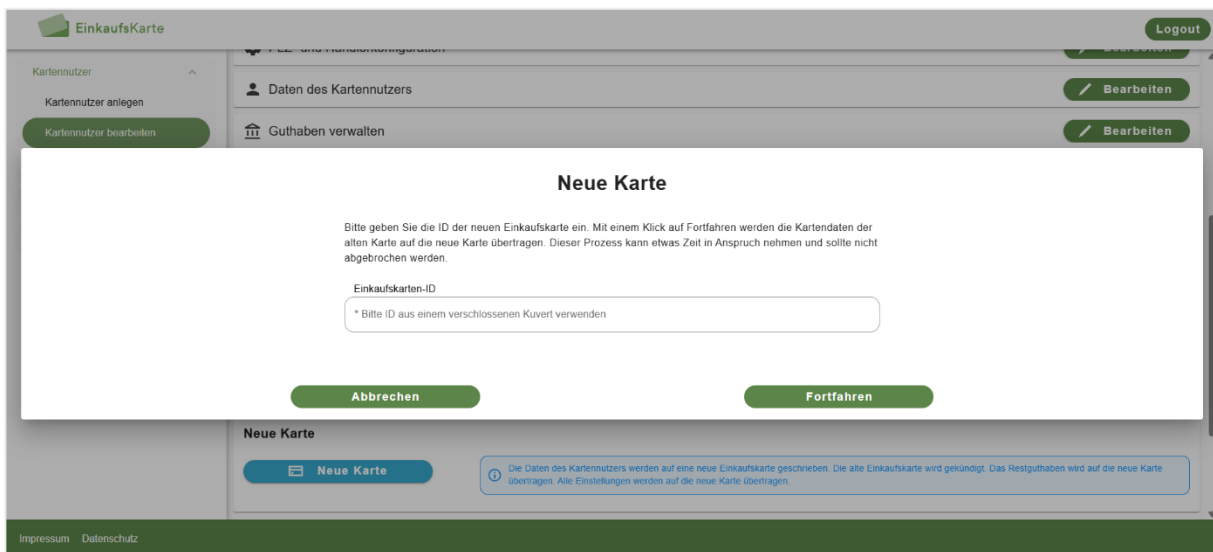
The screenshot shows the 'EinkaufsKarte' management interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Kartennutzer' (expanded), 'Kartennutzer anlegen', 'Kartennutzer bearbeiten', 'Budgetgruppe', 'Weitere Funktionen', and 'Admin Bereich'. The main content area has a top bar with 'Logout' and a list of actions: 'Daten des Kartennutzers' (Bearbeiten), 'Guthaben verwalten' (Bearbeiten), and 'Einkaufskarte schlummern, sperren und kündigen' (Schließen). Below this, there are four sections:

- Karte schlummern / aufwecken:** Includes a 'Karte schlummern' button and a note: 'Transaktionen mit der Karte werden abgelehnt. Der Kartennutzer kann die Karte über seinen Zugang wieder „aufwecken“. Zahlungen sind dann wieder möglich.'
- Karte sperren / entsperren:** Includes a 'Karte sperren' button and a note: 'Transaktionen mit der Karte werden abgelehnt. Der Kartennutzer kann die Karte nicht eigenständig entsperren. Eine Entsperrung muss durch einen Sachbearbeiter erfolgen.'
- Karte kündigen:** Includes a 'Karte kündigen' button and a note: 'Die Einkaufskarte des Kartennutzers wird gekündigt. Das Restguthaben wird angezeigt und danach auf das hinterlegte Konto der Organisation übertragen. Nach der Kündigung kann eine neue Karte für den Kartennutzer angelegt werden.'
- Neue Karte:** Includes a 'Neue Karte' button and a note: 'Die Daten des Kartennutzers werden auf eine neue Einkaufskarte geschrieben. Die alte Einkaufskarte wird gekündigt. Das Restguthaben wird auf die neue Karte übertragen. Alle Einstellungen werden auf die neue Karte übertragen.'

At the bottom left, there are links for 'Impressum' and 'Datenschutz'.

3. Eingabe einer neuen Einkaufskarten-ID

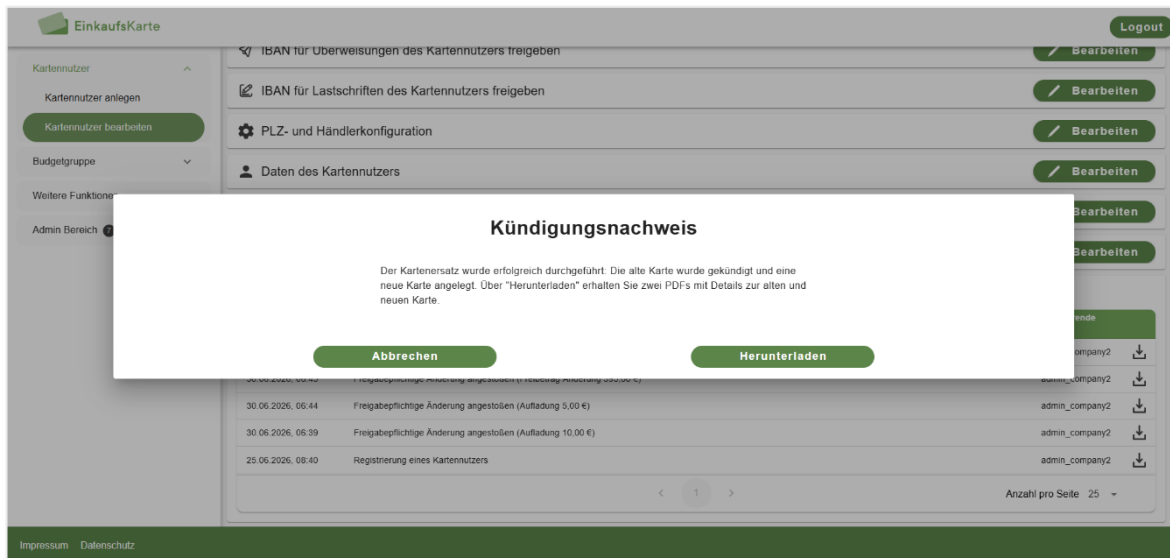
Geben Sie im dafür vorgesehenen Feld die ID der neuen Einkaufskarte ein, die Sie dem Kartennutzer ausstellen möchten. Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit dem Button „Fortfahren“. Die Verarbeitung der Anfrage kann einige Sekunden Zeit in Anspruch nehmen.



The screenshot shows the 'Neue Karte' modal form. It has a title 'Neue Karte' and a description: 'Bitte geben Sie die ID der neuen Einkaufskarte ein. Mit einem Klick auf Fortfahren werden die Kartendaten der alten Karte auf die neue Karte übertragen. Dieser Prozess kann etwas Zeit in Anspruch nehmen und sollte nicht abgebrochen werden.' Below this is an input field labeled 'Einkaufskarten-ID' with a placeholder text: '* Bitte ID aus einem verschlossenen Kuvert verwenden'. At the bottom of the modal are two buttons: 'Abbrechen' and 'Fortfahren'. The background shows the same interface as the previous screenshot, but the modal is in the foreground.

4. Optionales Herunterladen des Kündigungsnachweises und des Anlagenachweises

Da Sie mit Bestätigung der neuen Karte die alte Karte kündigen, erhalten Sie für die alte Einkaufskarte einen Kündigungsnachweis und gleichzeitig einen Nachweis für die Neuanlage. Diese beiden PDFs können Sie nach Bedarf über den Button „Herunterladen“ downloaden. Mit „Abbrechen“ wird kein Nachweis heruntergeladen.



Bei der Neuanlage werden sämtliche Attribute der alten Karte übernommen (z. B. Guthaben, Limits, individuelle IBAN-Freigaben, Standort, Bargeldlimits, Budgetgruppe, usw.) Der Kartennutzer ist nun über die Suche unter der neuen Einkaufskarten-ID zu finden. Die alte Karte kann nicht mehr benutzt werden.

Wichtig: Mit der neuen Karte ändert sich auch die PIN. Diese kann der Kartennutzer auf dem Schreiben in dem Kuvert entnehmen. Die alte PIN ist nicht mehr gültig.