

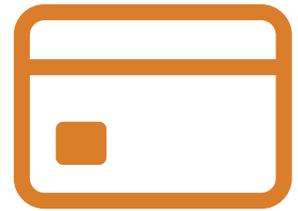
# Bienvenido

Aquí encontrará toda la información importante sobre su Bezahlkarte.



## ¿Qué cambia para mí ?

- Ya no recibirá sus prestaciones (dinero) en efectivo o por transferencia
- En su lugar, recibirá una **tarjeta Bezahlkarte gratuita**



## ¿Dónde puedo pagar?

- En casi todas las tiendas
- Preste atención al símbolo de Mastercard® naranja / rojo
- La tarjeta solo funciona en su área de residencia permitida (códigos postales)
- Activación en áreas adicionales para citas oficiales posible

## ¿Cuánto dinero tengo en la tarjeta?

- Inicie sesión en el sitio web [meine.bezahlkarte.eu](https://meine.bezahlkarte.eu)
- Introduzca el **ID de la tarjeta y el PIN**  
(Estos se encuentran en la carta con la tarjeta)
- Ahora verá el saldo y las transacciones



## ¿Qué es un PIN?

- El PIN es el número de 4 dígitos que ayuda a proteger la tarjeta.
- Puede encontrar su PIN en su carta con la tarjeta impreso debajo de la Bezahlkarte:

**PIN: 1234**

<https://bezahlkarte.info/datenschutz/kartennutzung/>



## ¿Cuándo se necesita el PIN?

- El PIN es necesario...
  - ... si el valor de la compra supera los 50 € o
  - ... si ya ha pagado 5 veces sin PIN simplemente tocando la tarjeta o
  - ... si ya ha pagado más de 150 € simplemente tocando la tarjeta.
- En [meine.bezahlkarte.eu](https://meine.bezahlkarte.eu) en las transacciones, verá el motivo del rechazo: „Su pago fue rechazado porque se requiere la entrada de PIN. Debe insertar la tarjeta en el terminal después de cada 5° pago o al alcanzar una suma total de 150 €.“
- Pague nuevamente insertando la tarjeta e ingresando su PIN. Después, puede pagar nuevamente 5 veces o un total de 150 € sin insertar la tarjeta y sin PIN, siempre que el monto de la compra sea inferior a 50 €.



## ¿Cómo puedo pagar?

- Inserte la tarjeta o colóquela / acérquela al dispositivo
- Si es necesario: introduzca el PIN (PIN en la carta con la tarjeta - 4 dígitos)
- Después de tres entradas incorrectas del PIN en el dispositivo, su tarjeta será bloqueada
- El desbloqueo se puede iniciar en [bezahlkarte.eu](https://bezahlkarte.eu)



## ¿Qué no se puede hacer?

- Pagos fuera de su área de residencia permitida (códigos postales)
- Retirar todo el saldo en efectivo
- Compras en línea (excepto ÖPNV)
- Transferencias a destinatarios no autorizados

## ¿Cómo puedo obtener efectivo?

- En la página web [meine.bezahlkarte.eu](https://meine.bezahlkarte.eu) puedes consultar tu límite de efectivo
- Puedes retirar dinero en muchos comercios en la caja y en cajeros automáticos



## ¿Qué debo tener en cuenta?

- Usted es responsable de su tarjeta
- Guarde su tarjeta con cuidado
- Mantenga su número de identificación personal (PIN) en secreto
- En caso de pérdida/robo o similar: Bloquee su tarjeta inmediatamente
- Usted es responsable en casos de intención o negligencia grave

## ¿Qué puedo hacer en [meine.bezahlkarte.eu](https://meine.bezahlkarte.eu) y en la aplicación?

- Puede consultar su saldo
- Ver el resumen completo de transacciones
- Obtener un resumen de sus límites y restricciones
- Leer información sobre sus pagos y rechazos
- Bloquear y desbloquear su tarjeta por su cuenta
- Transferir dinero a destinatarios autorizados
- **Importante:** Después de tres entradas incorrectas del PIN, su inicio de sesión será bloqueado. Los inicios de sesión bloqueados se revisan varias veces al día por posible mal uso y podrían ser desbloqueados si corresponde

## Información útil



### ¿Dónde puedo descargar la aplicación?

También puedes gestionar tu Bezahlkarte a través de la aplicación:

- Escanear el código QR o
- Descargar la aplicación Bezahlkarte en Apple App Store o Google Play Store: [bezahlkarte.eu/app](https://bezahlkarte.eu/app)



### ¿Dónde puedo obtener ayuda?

- Un chatbot en su idioma le ayudará
- Bloqueo de la tarjeta: **línea directa de bloqueo 116 116** disponible en alemán e inglés
- **Chatbot telefónico** disponible en **+49 (0) 8161-9654-300**
- Abrir el chatbot en la página web [meine.bezahlkarte.eu](https://meine.bezahlkarte.eu) en la pestaña „Chat de soporte“