

## Häufige Fragen zur TchiboCard Plus

- 1 Allgemeines zur TchiboCard Plus
- 2 TreueBohnen sammeln
- 3 Online-Kontoübersicht und Funktionen der TchiboCard Plus
- 4 Kartenabrechnung
- 5 Kartenverlust oder Kartendiebstahl
- 6 Kündigung der TchiboCard Plus
- 7 Kontaktdaten

### 1 Allgemeines zur TchiboCard Plus

#### 1.1 Muss ich bereits Tchibo Kunde sein, um die TchiboCard Plus zu erhalten?

Ja, die Teilnahme am TchiboCard Programm ist Grundvoraussetzung, um eine TchiboCard Plus erhalten zu können.

#### 1.2 Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um die TchiboCard Plus zu erhalten?

Jede Person, die mindestens 18 Jahre alt ist und über einen Wohnsitz in Deutschland verfügt, kann die TchiboCard Plus beantragen. Eine weitere Voraussetzung ist die Teilnahme am TchiboCard Programm. Nach erfolgreicher Bonitätsprüfung durch die Commerzbank erhalten Sie Ihre TchiboCard Plus.

#### 1.3 Ersetzt die TchiboCard Plus die TchiboCard?

Ja, alle TchiboCard Funktionen gehen automatisch auf Ihre TchiboCard Plus über. Somit werden auch Ihre bisher mit der TchiboCard gesammelten TreueBohnen auf Ihre neue TchiboCard Plus übertragen.

#### 1.4 Wie lange dauert es, bis mir meine TchiboCard Plus zugeschickt wird?

Sobald Ihr Antrag beim Tchibo Kreditkarten-Service eingegangen ist, wird dieser unverzüglich bearbeitet und in ca. einer Woche erhalten Sie Ihre neue TchiboCard Plus.

### **1.5 Warum sind zwei unterschiedliche Nummern auf meiner Karte?**

Mit der 10-stelligen TchiboCard Kundennummer auf der Vorderseite Ihrer TchiboCard Plus identifizieren Sie sich als TchiboCard Kunde, z. B. wenn Sie beim Tchibo Versand bestellen. Die 13-stellige Nummer auf der Rückseite kommt zum Einsatz, wenn Sie beim Einkauf in einer Tchibo Filiale TreueBohnen sammeln. Der sogenannte EAN Code wird an der Kasse eingescannt, sodass die TreueBohnen Ihrem TreueBohnen Konto gutgeschrieben werden können.

### **1.6 Wie lange ist meine TchiboCard Plus gültig und wie erhalte ich meine Folgekarte?**

Ihre TchiboCard Plus ist erst einmal fünf Jahre gültig. Sie erhalten rechtzeitig vor Ablauf automatisch eine Folgekarte per Post.

### **1.7 Muss ich ein Girokonto bei der Commerzbank eröffnen?**

Nein, Sie benötigen kein Girokonto bei der Commerzbank, um die TchiboCard Plus abzuschließen. Alle Einkäufe, die Sie mit Ihrer Kreditkarte tätigen, werden Ihrem TchiboCard Plus Konto belastet. Einmal monatlich erhalten Sie eine Kreditkartenabrechnung, bei der alle Einzelbuchungen ausgewiesen sind. Da Sie der Commerzbank ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt haben, wird der Rechnungsbetrag ganz bequem einmal im Monat per Lastschrift von Ihrem bestehenden Girokonto eingezogen. Wählen Sie selbst, ob dies zu Monatsanfang oder zur Monatsmitte passieren soll. Die Rückzahlung kann nach Wunsch in einem Betrag oder in Teilzahlung erfolgen.

### **1.8 Welche Unternehmen stehen hinter der TchiboCard Plus?**

Die TchiboCard Plus ist ein Kooperationsprodukt der Tchibo GmbH und der Commerzbank AG. Verantwortlicher rund um das Thema TreueBohnen-Sammeln ist die Tchibo GmbH, während die Verantwortlichkeit rund um die MasterCard-Funktionen der TchiboCard Plus bei der Commerzbank liegt.

## **2 TreueBohnen sammeln**

### **2.1 Wie sammle ich TreueBohnen?**

Sie können auf zwei Arten TreueBohnen sammeln:

a.) a) Da Ihre TchiboCard Plus Ihre Kundenkarte mit zusätzlicher Kreditkartenfunktion ist, sammeln Sie automatisch, wenn Sie in deutschen Tchibo Filialen oder im Tchibo Online-Shop auf [www.tchibo.de](http://www.tchibo.de) einkaufen: Bei jedem Tchibo Einkauf in Ihrer Filiale oder beim Bestellen erhalten Sie pro vollem Euro automatisch zwei TreueBohnen (Ausgenommen sind Produkte der Sortimentsgruppen Mein Privat Kaffee, Reisen, Blumen, Partner-Aktionen und Tchibo Auktion). Unabhängig davon, ob Sie mit Ihrer TchiboCard Plus bezahlen, oder sich damit nur als TchiboCard Kunde ausweisen.

b.) Wenn Sie mit Ihrer TchiboCard Plus zahlen: Als Inhaber der TchiboCard Plus sammeln Sie außerdem auch weltweit TreueBohnen – überall und ganz einfach durch Bezahlen mit Ihrer Kreditkarte. Je 10 Euro Einkaufsumsatz wird Ihnen eine TreueBohne auf Ihrem TreueBohnen Konto gutgeschrieben.

Wenn Sie bei Tchibo mit Ihrer TchiboCard Plus bezahlen, profitieren Sie dann sogar doppelt: Sie erhalten TreueBohnen auf Ihren Tchibo-Einkauf und auf Ihren MasterCard-Umsatz!

## **2.2 Woher weiß ich, wie viele TreueBohnen ich schon gesammelt habe?**

Unter [www.tchibo.de](http://www.tchibo.de) können Sie sich im geschützten TchiboCard-Bereich jederzeit über Ihren aktuellen TreueBohnen-Stand informieren. Alternativ geben Ihnen die Mitarbeiter in den Tchibo Filialen jederzeit gern über Ihren derzeitigen TreueBohnen-Stand Auskunft.

## **2.3 Kann ich sofort mit dem Sammeln und Einlösen beginnen oder ist vorab noch etwas zu tun?**

Sobald Sie Ihre TchiboCard Plus in den Händen halten, kann es losgehen. Lediglich für die Einlösung auf [www.tchibo.de](http://www.tchibo.de) müssen Sie vorab ein Online-Konto eröffnet haben.

## **2.4 Wie kann ich meine TreueBohnen einlösen?**

Ihre TreueBohnen können Sie in jeder deutschen Tchibo Filiale oder im Online Shop unter [www.tchibo.de](http://www.tchibo.de) einlösen. Jede TreueBohne hat den Wert von 1 Cent.

## **2.5 Wie lange sind meine TreueBohnen gültig?**

Ihre TreueBohnen sind für Sie als Inhaber der TchiboCard Plus unbegrenzt gültig. Sie verfallen während der Dauer des Kreditkartenvertrags nicht.

## **2.6 Kann ich meine TreueBohnen auf das TreueBohnen-Konto eines anderen Programm-Teilnehmers übertragen lassen?**

Nein, eine Übertragung von TreueBohnen auf andere Personen ist leider nicht möglich.

# **3 Online-Kontoübersicht und Funktionen der TchiboCard Plus**

## **3.1 Wie komme ich zum Online-Banking Portal der TchiboCard Plus?**

Sobald Sie Ihr Startpasswort per Post erhalten haben, können Sie sich im Commerzbank Online-Banking unter [www.kreditkartenbanking.de/tchibo](http://www.kreditkartenbanking.de/tchibo) anmelden. Dort geben Sie zur Registrierung Ihre Kreditkartennummer sowie Ihr Startpasswort ein. Legen Sie sich Ihr individuelles Passwort an.

Alternativ können Sie sich auch unter [www.tchibo.de/tchibocardplus](http://www.tchibo.de/tchibocardplus) anmelden. Klicken Sie auf das Symbol Login ganz unten auf der Seite.

## **3.2 Ich habe meine PIN vergessen. Was mache ich?**

Wenn Sie Ihre PIN vergessen haben, wenden Sie sich bitte an den Tchibo Kreditkarten-Service der Commerzbank unter 069 66 57 12 34 um eine neue PIN zu bestellen. Das

Entgelt für eine Nachbestellung der PIN entnehmen Sie bitte dem aktuellen Preis- & Leistungsverzeichnis.

### **3.3 Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe?**

Haben Sie Ihr Passwort vergessen, klicken Sie auf der Login-Seite auf das Feld „Passwort vergessen“. Dort können Sie sich ein neues Passwort vergeben. Selbstverständlich müssen Sie dafür einige Sicherheitsfragen richtig beantworten. So ist sichergestellt, dass niemand anderes Ihr Passwort ändern kann.

### **3.4 Wie kann ich am sicheren MasterCard 3D Secure Verfahren teilnehmen?**

Für Transaktionen im Internet benötigen Sie zur Sicherheit eine mobile TAN, die Sie per SMS auf Ihr Mobiltelefon erhalten. Sie können sich für dieses sichere Bezahl-Verfahren bequem und kostenfrei registrieren unter [www.commerzbank.de/sicher-einkaufen](http://www.commerzbank.de/sicher-einkaufen).

### **3.5 Wie ändere ich meinen Verfügungsrahmen?**

Gern können wir eine Erhöhung Ihres Verfügungsrahmens prüfen oder auch Ihr Limit wunschgemäß senken. Wenden Sie sich dazu einfach an den:

Tchibo Kreditkarten-Service der Commerzbank AG  
Postfach 11 03 47  
60038 Frankfurt  
Telefon: 069 66 57 12 34  
Telefax: 069 66 57 18 72 34  
E-Mail: [tchibo@kreditkartenservice.commerzbank.de](mailto:tchibo@kreditkartenservice.commerzbank.de)

### **3.6 Kann ich Guthaben auf meine TchiboCard Plus einzahlen?**

Ja, das ist jederzeit möglich. Bitte überweisen Sie den gewünschten Betrag auf das folgende Konto:

Empfänger: Commerzbank AG  
IBAN: DE56 5004 0000 0931 3685 03  
BIC: COBADEFFXXX

Verwendungszweck: Ihre 16-stellige Kreditkartennummer, Ihr Name und Vorname  
Die Überweisung von Ihrem Girokonto dauert normalerweise 2 - 3 Bankarbeitstage.

### **3.7 Was ist der Konto-SMS-Service? Was sind die Vorteile?**

Bei jedem Umsatz von mehr als 200 Euro, der mit Ihrer TchiboCard Plus getätigt wird, bekommen Sie eine SMS. So haben Sie immer den Überblick über Ihre Ausgaben und können direkt reagieren, sollten Sie einmal den Verdacht haben, dass jemand anderes Ihre Kreditkarte benutzt. Für diesen Service fallen für Sie keine zusätzlichen Kosten an. Sie können sich ganz bequem im Kreditkartenbanking der Commerzbank unter „Service“ – „Konto-SMS-Service“ anmelden.

### **3.8 Was ist kontaktloses Bezahlen und wie funktioniert es?**

Ihre TchiboCard Plus ist mit einem NFC-Chip (NFC = Near Field Communication) ausgestattet, der das kontaktlose Bezahlen ermöglicht. Kontaktloses Bezahlen spart Zeit, ist schnell und sicher. Sie stecken Ihre kontaktlose TchiboCard Plus Karte nicht in das Terminal an der Ladenkasse. Stattdessen halten Sie die kontaktlose Karte nur kurz vor das Kartenlesegerät. Kontaktloses Bezahlen ist überall möglich, wo Sie dieses Kontaktlos-Zeichen sehen:



Danach erhalten Sie ein optisches und akustisches Signal. Diese bestätigen, dass die Zahlung genehmigt und abgeschlossen ist.

Ihr Vorteil: Sie können die kontaktlose TchiboCard Plus auch bei kleinen Beträgen einsetzen. Das lästige Suchen nach Kleingeld entfällt. Bei kontaktlosen Transaktionen über 25 Euro ist die Eingabe der PIN oder Ihre Unterschrift erforderlich.

Diese Zahlungsmethode ist einfach, schnell und ebenso sicher wie eine klassische Transaktion. Natürlich können Sie Ihre TchiboCard Plus auch auf die herkömmliche Weise nutzen, zum Beispiel, wenn ein Händler keine kontaktlose Bezahlung anbietet oder Sie nicht kontaktlos zahlen möchten.

### **3.9 Wie kann ich die Kontaktlosfunktion meiner TchiboCard Plus aktivieren?**

Eine Aktivierung ist nicht nötig. Sie können bereits bei Ihrem ersten Einkauf die Kontaktlosfunktion nutzen.

### **3.10 Kann ich die PIN meiner TchiboCard Plus ändern?**

Derzeit ist das noch nicht möglich.

### **3.11 Kann ich mit meiner TchiboCard Plus kostenfreies Bargeld abholen?**

Ja, an allen Geldautomaten der Commerzbank in Deutschland können Sie kostenfrei Bargeld abheben. Sie brauchen dazu nur Ihre Kreditkarte und Ihre PIN. Das Tageslimit am Commerzbank Geldautomat liegt bei 250,-€ und das Wochenlimit bei 500,-€.

### **3.12 Kann ich eine Zusatzkarte der TchiboCard Plus für ein Familienmitglied beantragen?**

Nein, gern kann aber Ihr Familienmitglied eine eigene beantragen.

### **3.13 Was ist eine Prepaid Kreditkarte?**

Die Prepaid Karte ist eine vorausbezahlte, wieder aufladbare Zahlungsverkehrskarte. Sie können Sie im Rahmen des aufgeladenen Guthabens an allen MasterCard-Akzeptanzstellen mit Online-Autorisierung und Geldautomaten mit dem MasterCard-Logo einsetzen. Ebenfalls können Sie die Karte zum Bezahlen im Internet und in Tele-Shops verwenden.

### **3.14 Wie lade ich die Prepaid Karte auf?**

Sie können die Karte per Überweisung oder Dauerauftrag aufladen. Bitte geben Sie immer die folgenden Daten an:

Empfänger: Commerzbank AG

IBAN: DE56 5004 0000 0931 3685 03

BIC: COBADEFFXXX

Verwendungszweck: Ihre 16-stellige Kartenummer, Ihr Name und Vorname

### **3.15 Wie erhalte ich Informationen zu den Kartenumsätzen oder zu dem noch verfügbaren Guthaben?**

Sie erhalten monatlich eine detaillierte Abrechnung Ihrer Kartenumsätze. Rund um die Uhr können Sie Ihre Umsätze und Ihren Kontostand im Kreditkarten-Banking einsehen - Informationen zu den noch nicht abgerechneten Umsätzen können Sie telefonisch unter 069 66 67 12 34 erfragen.

## **4 Kartenabrechnung**

### **4.1 Wie erhalte ich meine TchiboCard Plus Abrechnung?**

Die monatliche TchiboCard Plus Umsatzabrechnung stellt die Bank Ihnen kostenlos online unter [www.kreditkartenbanking.de/tchibo](http://www.kreditkartenbanking.de/tchibo) zur Verfügung. Wie im Antrag erwähnt, bekommen Sie vorab dazu die Zugangsdaten. Beachten Sie bitte, dass Sie dazu einen Internetanschluss und eine E-Mail-Adresse benötigen. Ihre Kreditkartenumsätze können Sie jederzeit im Kreditkarten-Banking einsehen. Die Kartenabrechnungen werden Ihnen dort in Ihrem Postfach als PDF bereitgestellt.

Auf Wunsch erhalten Sie Ihre Monatsabrechnung auch postalisch. Das Entgelt entnehmen Sie bitte dem aktuellen Preis- und Leistungsverzeichnis der TchiboCard Plus.

Sie erhalten automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung, sofern neue Dokumente in Ihrem Online-Postfach eingegangen sind. So behalten Sie Ihre Umsätze rund um die Uhr im Blick. Der auf der Kartenabrechnung ausgewiesene Rechnungsbetrag beziehungsweise der vereinbarte Teilzahlungsbetrag ist mit Erteilung der Monatsabrechnung fällig. Das genaue Datum, zu dem wir Ihr Girokonto belasten, teilen wir Ihnen auf der Monatsabrechnung mit.

### **4.2 Wie kann ich Umsätze reklamieren?**

Etwaige Einwände zur Monatsabrechnung müssen innerhalb von 6 Wochen ab Erhalt der Rechnung schriftlich mitgeteilt werden, danach gilt die Monatsabrechnung als genehmigt. Kontaktieren Sie den Tchibo Kreditkarten-Service bitte direkt telefonisch unter der Telefonnummer 069 66 57 12 34.

## **5 Kartenverlust oder Kartendiebstahl**

### **5.1 Was muss ich tun, wenn ich die Karte verloren habe oder sie gestohlen wurde?**

In diesem Fall melden Sie uns bitte sofort den Verlust/Diebstahl Ihrer Karte. Rufen Sie den Sperr-Service hierzu unter 069 66 57 13 33 an – wir sind 7 Tage in der Woche, 24 Stunden am Tag für Sie da. Wir sperren Ihre Karte, um den missbräuchlichen Einsatz zu verhindern. Sie erhalten dann eine neue Karte. Wenn Sie der Bank den Verlust Ihrer Karte sofort mitgeteilt haben, haften Sie als Kunde in der Regel nicht. Die genauen Bestimmungen finden Sie in den Kreditkarten-Bedingungen zur TchiboCard Plus. Bei Diebstahl Ihrer Karte informieren Sie bitte unbedingt auch die Polizei.

## **6 Kündigung der TchiboCard Plus**

### **6.1 Wie kündige ich meine TchiboCard Plus?**

Sie können Ihren Kartenvertrag jederzeit - möglichst schriftlich - kündigen. Bitte richten Sie Ihre Kündigung an:

Tchibo Kreditkarten-Service der Commerzbank AG  
Postfach 11 03 47  
60038 Frankfurt am Main

## **7 Kontaktdaten**

Kontakt

Tchibo Kreditkarten-Service der Commerzbank AG  
Postfach 11 03 47  
60038 Frankfurt am Main

Telefon: 069 66 57 12 34

Fax: 069 66 57 18 72 34

E-Mail: [tchibo@kreditkartenservice.commerzbank.de](mailto:tchibo@kreditkartenservice.commerzbank.de)

Servicezeiten Montag bis Freitag von 8.00-20.00 Uhr (außer an Feiertagen)

Karten Sperr-Service bei Verlust/ Diebstahl der Karte: 069 66 57 13 33

Servicezeiten 7 Tage die Woche, 24 Stunden

Die TchiboCard Plus ist ein Kooperationsprodukt der Commerzbank AG und der Tchibo GmbH.

*Stand: Januar 2017*