

Mit der Einlösungsgarantie im Online-Lastschrift-Verfahren (OLV) der Volkswagen Bank GmbH sichern wir alle girocard Zahlungen Ihrer Kunden innerhalb des genehmigten Zahlungsrahmens zu 100% ab (max. 2.000,- EUR pro Karte innerhalb der letzten 13 Kalendertage).

Es gibt eine Ausnahme: Ihr Kunde legt einen Widerspruch ein, da er das Grundgeschäft anzweifelt. In diesem Fall besteht keine Einlösungsgarantie. Sofern auch nach zweimaliger Mahnung kein Ausgleich des entsprechenden Betrages durch den Kunden erfolgt, werden Sie durch unseren Service-Partner, die Credit & Collections Service GmbH (CCS) - eine Tochter der PAYONE GmbH -, per E-Mail informiert. Einige Tage nach dieser Information wird der Betrag von uns zurückbelastet.

Bei Unstimmigkeiten und zur Klärung des Vorgangs sind wir unter der **Telefonnummer 0531 212-2883** für Sie erreichbar.

Im Falle einer Rücklastschrift mangels Deckung versuchen wir zweimal, dem Kunden den Betrag inklusive der angefallenen Gebühren erneut zu belasten. Bleiben die Einzugsversuche ohne Erfolg, erhalten Sie eine E-Mail der Firma CCS.

– **Der Kunde / die Firma ist namentlich bekannt:**

Vermerken Sie bitten den Namen und die Anschrift des Kunden auf der E-Mail von CCS. Schicken Sie dies dann bitte an CCS zurück.

– **Der Kunde (Privatperson oder Firma) ist unbekannt:**

Senden Sie bitte nur die Kopie der Vorder- und Rückseite des EURO CASH-Beleges per E-Mail an CCS. CCS erfragt den Namen und die Anschrift des Karteninhabers bei der entsprechenden Hausbank.

Der Vorgang ist für Sie damit abgeschlossen und Sie profitieren von unserer oben beschriebenen Zahlungsgarantie.

Bitte prüfen Sie vor Rücksendung des Dokumentes an CCS, ob der Kunde den Betrag aus der Rücklastschrift bereits bei Ihnen ausgeglichen hat. Wenn ja, dann tragen Sie auf der E-Mail an CCS den Namen und die Anschrift des Kunden, die Rechnungsdaten sowie Ihre Betriebsnummer, Filialnummer oder Terminal ID mit dem Vermerk „Wird an Volkswagen Bank GmbH überwiesen“ ein.

Gleicht der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt die Rücklastschrift bei Ihnen aus, haben Sie den Rechnungsbetrag doppelt erhalten. Einmal im Rahmen der Einlösungsgarantie im Online-Lastschrift-Verfahren und ein zweites Mal direkt vom Kunden. Bitte überweisen Sie den Betrag ausschließlich an die unten genannte Bankverbindung und **nicht an den Kunden.**

Kontoverbindung

Empfänger	Volkswagen Bank GmbH
IBAN (Internationale Bankkontonummer)	DE16270200008200000571
BIC (Internationale Bankleitzahl)	VOWADE2B
Kreditinstitut	Volkswagen Bank GmbH
Verwendungszweck	Name des Kunden IBAN und BIC des Kunden

Falls Sie weitere Informationen benötigen, rufen Sie uns bitte an.

**Die Service-Telefonnummer lautet
0531 212-2883.**

Bitte achten Sie darauf, dass Ihr Kunde bei der Zahlung mit der girocard stets seine Unterschrift auf der Rückseite des EURO CASH-Beleges leistet und diese mit der Unterschrift auf der Karte übereinstimmt.