



**DKV Mobility Group**

**Technische und Operative Anlage (TOA)**

**11.01.2023**

**YOU DRIVE, WE CARE.**

<b>1</b>	<b>DKV NORMEN UND GRUNDREGELN</b>	<b>4</b>
1.1	Zielsetzung	4
1.2	Zertifizierung, Ausnahmeregelungen, Zuwiderhandlungen	4
1.3	Einführung von Regelungen und Erweiterungen	4
<b>2</b>	<b>ARTEN DER AUTORISIERUNG / LEGITIMATIONSOBJEKTE</b>	<b>5</b>
2.1	Arten der Autorisierung / Legitimationsobjekte	5
<b>3</b>	<b>VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN OPERATIVEN GESCHÄFTSBETRIEB</b>	<b>5</b>
3.1	Verantwortlichkeiten für die Implementierung	5
3.2	Verantwortlichkeit für die Verbindung	5
3.3	Ausstattung der Servicestellen	6
3.4	Herstellung der Voraussetzungen für den Elektronischen Datenaustausch	6
3.5	Bereitstellung Informationen und Mitwirkungspflichten für nahtlose Zusammenarbeit	7
3.6	Technische Regeln und Spezifikationen	7
<b>4</b>	<b>OPERATIVER GESCHÄFTSBETRIEB</b>	<b>9</b>
4.1	Anforderungen an Einzelverträge durch berechtigte Nutzerlegitimierung	9
4.2	Gesperrte DKV CARDS	9
4.3	Datenerfassung und Austausch von Daten	10
4.3.1	Elektronische Datenerfassung	10
4.3.2	Manuelle Datenerfassung bei Ausfall des elektronischen Kassensystems, des Kartenterminals, der App&Go Funktionalität oder Nichtlesbarkeit einer DKV CARD	10
4.4	Nicht standardisierte Genehmigungs- und Abrechnungsverfahren	11
4.5	Lieferschein	11
<b>5</b>	<b>RISIKO, BETRUG UND GELDWÄSCHEBEKÄMPFUNG</b>	<b>12</b>
5.1	Anforderungen zur Betrugsbekämpfung	12
5.2	Anti-Geldwäsche-Anforderungen	12
5.3	Folgen bei Nicht-Einhaltung	12
5.4	Ad-hoc Herausnahme von Servicestellen aus der DKV Akzeptanz	12
<b>6</b>	<b>ZERTIFIZIERUNG</b>	<b>13</b>
6.1	Zertifizierung als DKV Provider	13
6.2	Zertifizierung als DKV Premium Provider	13
<b>7</b>	<b>AUSNAHMEREGLUNGEN</b>	<b>14</b>

<b>8</b>	<b>GEBÜHREN FÜR NICHTEINHALTUNG VON VORSCHRIFTEN</b>	<b>15</b>
<b>9</b>	<b>BESCHRÄNKUNGEN / HAFTUNGSAUSSCHLUSS</b>	<b>16</b>
<b>10</b>	<b>GLOSSAR/DEFINITIONEN</b>	<b>17</b>

## Zusammenfassung der Änderungen, Stand 11.01.2023

Im Folgenden werden die Änderungen der letzten veröffentlichten Version dieses Dokuments gemäß dem Versionsprotokoll aufgeführt.

Version	Datum	Grund der Änderung
1.1	11.01.2023	Löschung des Unterkapitels 4.1.i (Lokale Limit-Prüfung im Falle von fahrzeugbezogenen Produkten).  Erweiterung / Anpassung der Beschreibung in Kapitel 4.2, 4.3

# 1 DKV Normen und Grundregeln

## 1.1 Zielsetzung

Die in dieser Anlage zum DKV-Lieferantenvertrag niedergelegte technische und operative Anlage, im Folgenden TOA genannt; soll die Integrität des DKV-Systems unterstützen und die einheitliche und störungsfreie Nutzung und Akzeptanz von Legitimationsobjekten im DKV-Umfeld sicherstellen. Sie ergänzen den DKV-Lieferantenvertrag und sind integraler Bestandteil des DKV-Lieferantenvertrages. Die Parteien verfolgen das Ziel, ein einwandfreies Kundenerlebnis zu schaffen, unabhängig von der Art der Autorisierung.

## 1.2 Zertifizierung, Ausnahmeregelungen, Zuwiderhandlungen

Lieferanten können selbst zertifizierter Provider und Erfüllungsgehilfe sein, einen zertifizierten Provider bzw. Erfüllungsgehilfen nutzen oder ihren aktuellen Provider zertifizieren lassen.

Die Zertifizierung ist in Kapitel 6 näher geregelt.

Das Verfahren für die Gewährung von Ausnahmeregelungen von der TOA findet sich in Kapitel 7.

Eine Zuwiderhandlung gegen die TOA kann die in Kapitel 8 geregelten zusätzlichen Gebühren auslösen.

## 1.3 Einführung von Regelungen und Erweiterungen

Die aktuelle Version der TOA kann auf der Website des DKV abgerufen werden. Änderungen der TOA veröffentlicht der DKV in einer neuen Fassung über den DKV Ansprechpartner des Lieferanten. Der TOA ist ein Versionsprotokoll vorangestellt, in dem die Änderungen nachvollzogen werden können.

Lieferanten haben diese Änderungen innerhalb der in der neuen TOA genannten Fristen umzusetzen. Eine Änderung der TOA durch den DKV ist nach Maßgabe der Regelungen über die Änderungen von Vertragsbedingungen des Vertrags betreffend den Kauf sowie die Erbringung von fahrzeugbezogenen Waren und Werkleistungen („DKV-Lieferantenvertrag“) zulässig.

Das Verfahren der Bewilligung von Ausnahmeregelungen zu dieser TOA findet sich in Kapitel 7. Ein Lieferant kann innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Erhalt der neuen Version der TOA per Email eine Ausnahmeregelung von neuen technischen und operativen Vorgaben beantragen. Während der Prüfung eines Ausnahmeantrags ist die jeweilige Anforderung der TOA, für die eine Ausnahmeregelung beantragt wurde, für den Lieferanten ausgesetzt. Wird ein Ausnahmeantrag abgelehnt, finden bilaterale Nachfristgespräche zwischen DKV und dem Lieferanten statt.

## 2 Arten der Autorisierung / Legitimationsobjekte

### 2.1 Arten der Autorisierung / Legitimationsobjekte

Eine Autorisierung eines Einzelvertrags (wie im DKV Lieferantenvertrag definiert) durch DKV erfolgt, wenn der DKV-Kunde zum Erwerb von Waren oder Leistungen im DKV-Akzeptanznetz sein Legitimationsobjekt gemäß den AGB-DKV einsetzt. Die Einreichung von Einzelverträgen an DKV erfolgt aktuell über die folgenden Wege:

Nr.	Einreichungsweg	Beschreibung des Legitimationsobjekts
1	Kartenterminal	Umfasst alle Arten von Einzelverträgen über Kartenterminals mit den Legitimationsobjekten DKV Magnet- bzw. Chipkarte (DKV CARD) und Co-branded Karten
2	Kassensystem	Einreichung von Einzelverträgen über eine App-basierte Lösung; umfasst alle Arten von Einzelverträgen, die direkt über eine Anwendung autorisiert werden, die mit dem Kassensystem kommuniziert (d. h. ohne die Verwendung von Kartenterminals).

## 3 Voraussetzungen für den operativen Geschäftsbetrieb

### 3.1 Verantwortlichkeiten für die Implementierung

Lieferanten sind verpflichtet, in der Zusammenarbeit mit ihrem Provider darauf zu achten, dass Projekte zur Implementierung bzw. Umsetzung dieser TOA mit ausreichend geschultem Personal besetzt werden. Projektverzögerungen durch ungeschultes Personal können zu einem Projektabbruch oder einer Projektverzögerung führen; DKV ist berechtigt, bei Zuwiderhandlungen Projekte vorübergehend zu unterbrechen. Dem Lieferanten wird empfohlen, gemeinsam mit seinem Provider, offene Fragen, die sich aus den technischen Anforderungen ergeben, zu besprechen oder- im Falle einer Neuansbindung spätestens beim technischen Kick-off-Meeting zu stellen.

Bei der erstmaligen Lieferantenanbindung gilt: DKV unterstützt den Lieferanten mit 15 Personentagen ohne gesonderte Belastung. Ist danach weitere Unterstützung durch DKV erforderlich, wird DKV dies bei Überschreiten einer zusätzlichen Unterstützung um 4,5 Personentage dem Lieferanten mit 500 € pro Personentag zuzüglich Umsatzsteuer in Rechnung stellen.

### 3.2 Verantwortlichkeit für die Verbindung

Zur Aufrechterhaltung der technischen Integrität, der Stabilität und einer homogenen Systemlandschaft sind die Lieferanten angehalten, durch

- die neuesten verfügbaren technologischen Mittel (z. B. Einführung der Kartenakzeptanz mit EMV- und kontaktlosen Standards)
- die Einhaltung technischer Standards (z. B. Abrechnungsmöglichkeiten für App&Go)

diese abzusichern.

Dies ist vor allem für Lieferanten erstrebenswert, die im Durchschnitt mehr als 1.000 Transaktionen pro Tag durchführen. In diesem Fall bevorzugt der DKV auch bei Updates der Akzeptanzinfrastruktur eine reibungslose Transaktionsverarbeitung durch einen Premium Provider, nähere Informationen hierzu finden sich in Kapitel 6.2.

### **3.3 Ausstattung der Servicestellen**

Der Lieferant wird für die Dauer des DKV-Lieferantenvertrages an und in allen Servicestellen mit einem oder mehreren DKV-Schildern oder DKV-Aufklebern auf die DKV-Akzeptanz für den DKV-Kunden erkennbar hinweisen. Hierfür stellt DKV dem Lieferanten kostenlos DKV-Schilder und DKV-Aufkleber zur Verfügung. Für die Bestellung von Werbemitteln erhält der Lieferant von DKV die Zugangsdaten für den DKV-Webshop. Bei Beendigung der DKV-Akzeptanz oder im Falle des Ausschlusses einzelner Servicestellen aus dem Akzeptanznetz wird der Lieferant alle physischen und digitalen Werbemittel und Hinweise auf den DKV auf eigene Kosten entfernen.

Der Lieferant wird, abhängig von der akzeptierten Legitimationsmittel, zudem alle Servicestellen mit einem adäquaten elektronischen Kassensystem und einem Kartenlesegerät ausstatten, das den Anforderungen des DKV-Lieferantenvertrages einschließlich der TOA, insbesondere den Spezifikationen gemäß Ziffer 3.6, genügt und das dem Lieferanten den in Ziffer 4.3 geregelten Datenaustausch ermöglicht. Der Lieferant wird diese Ausstattung der Servicestellen für die Dauer des DKV-Lieferantenvertrages aufrechterhalten.

### **3.4 Herstellung der Voraussetzungen für den Elektronischen Datenaustausch**

Die Übermittlung von Daten, insbesondere von Transaktions-, Autorisierungsdaten und Sperrdateien, zwischen dem Lieferanten und DKV erfolgt ausschließlich elektronisch über die Schnittstellen und Datenformate, auf welche in Kapitel 3.6 verwiesen wird. Eine hiervon abweichende Datenübermittlung kann dazu führen, dass DKV die Daten nicht verarbeiten kann; in dem Fall entsteht kein Anspruch auf Zahlung der den Datenübermittlungen zugrundeliegenden Lieferungen oder Leistungen. DKV wird, sofern möglich, den Lieferanten auf solche Schwierigkeiten der Datenverarbeitung hinweisen.

Die Datenübertragung hat digital und online zu erfolgen. Sofern der Lieferant nicht in der Lage ist, direkt mit dem DKV zu kommunizieren, kann er technische Provider als Erfüllungsgehilfe des Lieferanten beauftragen. Eine Übersicht bevorzugter Provider ist in der Übersicht Provider (vgl. Kapitel 3.6) einzusehen.

Der Lieferant ist für die Funktionsfähigkeit der von ihm selbst oder seinen Dienstleistern verwendeten Kassensysteme, Kartenterminals, sonstiger Hard- und Software sowie von Datenleitungen allein verantwortlich. Dasselbe gilt für die Einrichtung der in Ziffer 3.6 spezifizierten Schnittstellen. Der Lieferant ist für die Datenübermittlung jeweils ab der und zu der von DKV gemäß Ziffer 3.6 hierfür bereitgestellten Schnittstelle selbst verantwortlich.

DKV ist berechtigt, die Spezifikationen für den Datenaustausch von Zeit zu Zeit wegen Veränderungen der Produkte und gemäß der technischen Entwicklung nach Maßgabe der Änderungsregelungen des DKV-Lieferantenvertrages anzupassen.

Mit jedem Lieferanten bzw. dessen Erfüllungsgehilfen wird die Autorisierung, die Übermittlung der Transaktionsdaten (Settlement) und der Empfang der DKV Sperrdateien individuell praktiziert.

### 3.5 Bereitstellung Informationen und Mitwirkungspflichten für nahtlose Zusammenarbeit

Für eine nahtlose Zusammenarbeit sind Mitwirkungspflichten des Lieferanten notwendig, insbesondere das rechtzeitige Ankündigen von Wartungsarbeiten, das Nachfassen bei Ausfällen sowie Zuarbeiten bei Wartungsarbeiten auf Seiten des DKV.

- a. **Rechtzeitiges Ankündigen von Wartungsarbeiten**  
Lieferanten bzw. ihr Erfüllungsgehilfe ist verpflichtet, geplante Wartungsarbeiten mindestens sieben Tage vor der eigentlichen Wartung dem DKV via *as-service@dkv-mobility.com* und *edi\_coordination@dkv-mobility.com* anzukündigen.
- b. **Information & Nachfassen bei Ausfällen**  
Bei Ausfällen der Kartenakzeptanz beim Lieferanten oder Erfüllungsgehilfen ist zeitnah eine Meldung sowie im Nachgang eine Analyse des Ausfalls an *as-service@dkv-mobility.com* und *edi\_coordination@dkv-mobility.com* zu melden. Darüber hinaus müssen Maßnahmen beschrieben werden, um zukünftig vergleichbare Ausfälle zu vermeiden.
- c. **Zuarbeit bei Wartungsarbeiten auf Seiten des DKV**  
Bei Wartungsarbeiten auf Seiten des DKV kann eine Mitwirkung des Lieferanten oder dessen Erfüllungsgehilfe notwendig sein. Der Lieferant verpflichtet sich, zeitgerecht dieser Mitwirkungspflicht nachzukommen.

### 3.6 Technische Regeln und Spezifikationen

Unterschiedliche Legitimationsobjekte können in unterschiedlichem Kontext verwendet werden. Die folgende Tabelle listet die in diesem Dokument geregelten Akzeptanzfälle auf. Der Verweis bezieht sich immer auf die aktuelle Version des jeweiligen Dokuments (Version X.X).

Vorschriften bezogen auf:	Beziehen sich auf...
DKV Karten Transaktionen	Kontakt- und kontaktlose Transaktionen, die mit einer Karte als Legitimationsobjekt durchgeführt werden.
DKV App&Go Transaktionen (Mobiles Authentifizieren)	DKV-Transaktionen, die mit der Authentifizierungsmethode Benutzername/ Passwort durchgeführt werden

Auf der nachfolgenden Seite sind die Regeln und Spezifikationen aufgeführt, die der Lieferant umsetzen bzw. einhalten muss, um sich an das DKV-Netz anzuschließen und um eine Transaktionsabwicklung zu ermöglichen.



	Dokument	Beschreibung	Gilt für Geschäftsbe- reich	Kommentar
1	Technische Informationen (DKV Spec_DE_vX.X)	Allgemeine technische Informationen	Kartenakzeptanz, App&Go	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
2	DKV Karten Leitfaden (DKV Card Guidelines)	Allgemeine Informationen	Kartenakzeptanz	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
3	Providerliste / Zertifizierte Provider	Liste an bevorzugten Providern mit erhöhtem Servicelevel	Kartenakzeptanz, App&Go	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
4	Online-Schnittstellen (DKV_AS_Online_Interface_IFSF_XXX)	Schnittstellenspezifikation zur Anbindung an die DKV-Autorisierungsplattform, inklusive der IFSF Spezifikationen	Kartenakzeptanz	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
5	Offene FSC-Schnittstelle (Open fsc-spec)	Für Provider und Lieferanten, die sich direkt an das App&Go Gateway (PACE) des DKV anschließen möchten	App&Go	Auf Github - <a href="https://github.com/pace/openfsc-spec/blob/master/1.0/openfsc-spec.md">https://github.com/pace/openfsc-spec/blob/master/1.0/openfsc-spec.md</a>
6	Webservice OTS (WS OTS V X.X.pdf sowie die Strukturbeschreibung (WSDL))	Für Provider und Lieferanten, die ein Online-Zahlungsfrendend an den DKV-Autorisierungshost anschließen möchten	Online-Kartenakzeptanz	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
7	Verbindungs-optionen Settlement	Verfügbare Optionen für Settlement Set-up	App&Go	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
8	Spezifikation der Karte (DKV Card Specification_v X.X)	Enthält Kartenparameter wie Magnetstreifenspurdaten, Chipkarten-Tags (einschließlich kontaktloser Karten), allgemeine Informationen zur Kartenhandhabung	Kartenakzeptanz, App&Go	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
9	Terminal-Anforderungen (DKV_TerminalRequirements_V_X.X)	Enthält Details zur Terminalkonfiguration für die Akzeptanz von DKV-Karten	Kartenakzeptanz	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
10	Anlage A zum Nachtrag Mobile Payment	Beschreibung der Hauptfunktionalitäten und Regelungen einhergehend mit App&Go	App&Go	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
11	DKV Stand-In Rules	Enthält Informationen zur Autorisierung bei Nichterreichbarkeit des DKV Hosts	Kartenakzeptanz	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
12	TTEXAMPLE	Muster Abrechnungsdatei	Abrechnung	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
13	CKEXAMPLE	Muster Sperrdatei	Kartenakzeptanz	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
14	Schlüssel-einbringungsverfahren	Beschreibung des Schlüsseleinbringungsverfahrens	Kartenakzeptanz	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten
15	Listenpreis-Datei Beschreibung	Beschreibung der Listenpreis CSV Struktur	Abrechnung	Für Neuanbindungen: Der DKV Ansprechpartner für den Lieferanten

Das Verfahren für Ausnahmeregelungen von den vorgenannten Spezifikationen ist in Kapitel 7 geregelt.

Ändert der Lieferant seine technischen Einrichtungen oder das Transaktionsrouting, so hat er sicher zu stellen, dass er auch nach der Änderung alle technischen Anforderungen der TOA erfüllt.

## 4 Operativer Geschäftsbetrieb

### 4.1 Anforderungen an Einzelverträge durch berechtigte Nutzerlegitimierung

Ein Einzelvertrag durch berechtigte Nutzerlegitimierung mit der DKV CARD liegt nur dann vor, wenn im Fall der Akzeptanz über Kartenterminals im Zeitpunkt der Transaktion:

- a. die vom DKV-Kunden verwendete DKV CARD unbeschädigt war;
- b. das Kartenterminal der Servicestelle den Magnetstreifen oder Chip (kontaktbehaftet oder kontaktlos) einliest (bei Vorliegen einer Chipkarte und Vorhandensein eines chipkartenfähigen Terminals ist der Chip zu verwenden; der Magnetstreifen darf nur in Ausnahmefällen (z.B. ein defekter Chip auf der Karte) verwendet werden);
- c. die DKV CARD gültig war;
- d. die DKV CARD nicht gesperrt war;
- e. die DKV CARD die Berechtigungsstufe zum Bezug des Produkts hatte;
- f. der zu zahlender Betrag innerhalb des Betragslimits für Kraft- und Schmierstoffe der DKV CARD lag
- g. der DKV-Kunde die PIN eingegeben und das Kartenterminal die PIN nicht zurückgewiesen hat;
- h. die DKV CARD nur zur Bezahlung von
  - a. Kraft- und Schmierstoffen sowie
  - b. fahrzeugbezogenen Waren oder Werkleistungen verwendet wurde;
- i. eine Online-Autorisierung durch DKV vorliegt.
- j. Anforderungen der Richtlinien für den Gebrauch der DKV CARD

Ist die Online-Autorisierung nicht verfügbar, so findet das Verfahren nach Ziffer 4.3 Anwendung.

Für den Fall der Nutzung von App&Go kann keine direkte visuelle Kontrolle der Karte erfolgen, weswegen oben genannte Punkte a) – k) nicht durch den Lieferanten zu prüfen sind. Dennoch ist der Lieferant angehalten auf Auffälligkeiten und Hinweise im Kassensystem und beim Kundenverhalten zu achten und diese an [DKV-FRAUDMANAGEMENT@dkv-euroservice.com](mailto:DKV-FRAUDMANAGEMENT@dkv-euroservice.com) zu melden.

### 4.2 Gesperrte DKV CARDS

Wird der Servicestelle eine als gesperrt oder manipuliert identifizierte DKV CARD vorgelegt, sollte diese sich bemühen, alle erforderlichen und notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Karte aus dem Verkehr zu ziehen und im Abrechnungsfile zu melden (vgl. technische Dokumente zum Abrechnungsfile, Kapitel 3.6).

Im Falle einer Autorisierung im Stand-in Processing wird dem Provider soweit vereinbart regelmäßig eine Sperrlistendatei („Blockliste“) mit den gesperrten Karten digital übermittelt (vgl. technische Dokumente zum Abrechnungsfile sowie DKV Stand-in Rules, Kapitel 3.6). Aktualisierungen der Blockliste (Mitteilung der gesperrten Legitimationsobjekte) werden sofort nach Übermittlung wirksam.

## 4.3 Datenerfassung und Austausch von Daten

### 4.3.1 Elektronische Datenerfassung

Die Servicestelle erfasst elektronisch für jeden Einzelvertrag die Daten und Informationen gemäß den Definitionen in Kapitel 3.6, im Folgenden zusammenfassend Transaktionsdaten und Autorisierungsdaten genannt.

Transaktionsabrechnungsdaten (Settlement), Autorisierungsdaten und Sperrlisten sowie Listenpreisinformationen sind in vereinbarter Frequenz wie in den technischen Spezifikationen (vgl. Kapitel 3.6) auszutauschen. Der Austausch erfolgt elektronisch.

Der Lieferant hat hierbei hinsichtlich Struktur, Format und Inhalt der auszutauschenden Daten sowie weiterer Einzelheiten des Datenaustausches die technischen Regeln und Spezifikationen gemäß Ziffer 3.6 zu beachten.

### 4.3.2 Manuelle Datenerfassung bei Ausfall des elektronischen Kassensystems, des Kartenterminals, der App&Go Funktionalität oder Nichtlesbarkeit einer DKV CARD

Bei Ausfall des elektronischen Kassensystems, der App&Go Funktionalität und/oder Nichtlesbarkeit einer DKV CARD (d.h., DKV-Magnet bzw. Chipkarte) sind alle erforderlichen Daten manuell zu erfassen und sodann für den elektronischen Datenaustausch gemäß den Regelungen dieses Abschnitts verfügbar zu machen.

Alle manuell erfassten Abrechnungsdaten sind unverzüglich nach der Transaktion und Erfassung der Daten so zeitnah wie möglich ausschließlich elektronisch an den DKV zu übermitteln, und zwar möglichst innerhalb von zwei Wochen nachdem die Transaktion stattgefunden hat, spätestens jedoch innerhalb des folgenden halben Monats nach der Transaktion.

Beim Ausfall von physikalischen Geräten, Datenleitungen, Programmen oder Programmteilen trägt jede Partei Sorge dafür, dass der Ausfall in ihrem Verantwortungsbereich schnellstmöglich behoben wird. Die andere Partei ist jedoch verpflichtet, an zumutbaren Zwischenlösungen mitzuwirken, um Störungen in der Transaktionsabwicklung zu vermeiden (z.B.: Übertragung der auszutauschenden Daten bei Ausfall der Datenleitungen über einen anderen verfügbaren Weg). Etwaige Mehrkosten für den zwischenzeitlichen Austausch von Datenwegen oder andere Lösungen trägt die Partei, die den Ausfall zu verantworten hat, oder andernfalls die Partei, in deren Verantwortungsbereich die Verfügbarkeit der ausgefallenen Ressource liegt. Ist keine der beiden Parteien verantwortlich oder kann die Verantwortung nicht festgestellt werden, so trägt der Lieferant die zusätzlichen Kosten für die Übertragung der Transaktionsdaten und DKV die zusätzlichen Kosten für die Übertragung der Autorisierungsdaten.

#### 4.4 Nicht standardisierte Genehmigungs- und Abrechnungsverfahren

Ist die Online-Autorisierung nicht verfügbar, ist das Stand-in-Processing zu nutzen. Innerhalb des Stand-in-Processing wird der Financial Advice, der die Indoor- oder Outdoor-Transaktion abschließt, per Store and Forward an DKV gesendet (wenn der Link wieder verfügbar ist). Die Transaktion wird anschließend in der Transaktionsdatei abgerechnet. Das Stand-in-Processing ist das obligatorische Back-up für Standardverbindungen. Die technischen Details zum Stand-in Processing werden in den im Kapitel 3.6 erwähnten Dokumenten weiter ausgeführt.

Wenn weder die Online-Autorisierung noch das Stand-in-Processing verfügbar sind, ist telefonisch eine Freigabe von DKV unter der in den **DKV CARD Guideline** angegebenen DKV Service-Nummer einzuholen.

#	Art der Autorisierung	Beschreibung	Dokumentation
1	Stand-in Verarbeitung (STIP)	Ist die Online-Autorisierung nicht verfügbar, übernimmt die Stand-in-Verarbeitung. Innerhalb des STIP wird der 1220 Financial Advice, der die Indoor- oder Outdoor-Transaktion abschließt, per Store and Forward an den DKV gesendet (wenn der Link wieder verfügbar ist). Die Transaktion wird anschließend in der Transaktionsdatei abgerechnet. Die Stand-in-Verarbeitung ist das obligatorische Back-up für Standardverbindungen.	DKV Stand-In Regeln; Teil der in Kapitel 3.6. beschriebenen Dokumente
2	Sprach/Telefonautorisierung	Telefonische Autorisierung über die DKV Service-Nummer	

#### 4.5 Lieferschein

Will ein DKV-Kunde eine Ware erwerben oder eine Leistung in Anspruch nehmen und diese mittels DKV CARD oder der DKV App begleichen, erstellt der Lieferant einen Lieferschein. Das Original verbleibt an der Servicestelle, die Kopie ist dem DKV-Kunden auszuhändigen. Die Servicestelle hat den Lieferschein entsprechend der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist für DKV aufzubewahren. Im Reklamationsfall oder auf Anforderung ist eine Kopie an DKV zu übermitteln.

## **5 Risiko, Betrug und Geldwäschebekämpfung**

Lieferanten müssen angemessene Maßnahmen zur Betrugsverhinderung und zur Bekämpfung von Geldwäsche einhalten.

### **5.1 Anforderungen zur Betrugsbekämpfung**

DKV verfügt über ein Team von Spezialisten, die sich mit der Betrugsbekämpfung befassen. Es ist jedoch von grundlegender Bedeutung, Betrug an allen Fronten zu bekämpfen. Daher wird den Lieferanten des DKV empfohlen:

- Sorgfältiger Umgang mit Karten und Kartenlesegeräten, um betrügerische Handlungen wie Karten-Skimming und Shoulder Surfing zu verhindern;
- Seien Sie wachsam bei verdächtigem Verhalten von Karteninhabern und handeln Sie im Zweifelsfall angemessen;
- Kamera-Überwachung an der Tankstelle einrichten

### **5.2 Anti-Geldwäsche-Anforderungen**

Zur Vermeidung von Geldwäsche hat der Lieferant folgende Mindestanforderungen einzuhalten:

- Die Rückgabe eines Produktes, das mit einer DKV-Magnet bzw. Chipkarte autorisiert wurde, muss mit der gleichen Karte erfolgen, die Karte muss dabei physisch vorliegen. Eine Erstattung in bar oder mit anderen Zahlungsmitteln ist nicht möglich.

### **5.3 Folgen bei Nicht-Einhaltung**

Hält der Lieferant die vorgenannten Vorgaben zur Verhinderung von Betrug und Geldwäsche nicht ein, so behält sich DKV folgende, angemessenen Maßnahmen vor:

- Die Verweigerung einer Lizenz für die Annahme oder die Ausgabe der DKV CARD,
- Aussetzung der Lizenz für die Annahme oder die Ausgabe der DKV CARD,
- Non-Compliance Überprüfung und/oder
- sonstige Maßnahmen, die DKV für erforderlich oder angemessen hält.

### **5.4 Ad-hoc Herausnahme von Servicestellen aus der DKV Akzeptanz**

Liegt ein wichtiger Grund vor (beispielsweise bei Manipulationen oder dem Verdacht hierauf oder wenn eine Servicestelle wiederholt und trotz Abmahnung gegen Bestimmungen dieses Vertrags verstößt), kann der DKV auch die fristlose Herausnahme der betreffenden Servicestelle aus dem DKV Akzeptanznetz veranlassen.

## **6 Zertifizierung**

Die folgenden Unterkapitel beschreiben die unterschiedlichen Zertifizierungsmöglichkeiten für Provider, die als Erfüllungsgehilfe für Lieferanten dienen. Bereits zertifizierte Provider finden sich in der „Anlage zertifizierte Provider“ in Kapitel 3.6

### **6.1 Zertifizierung als DKV Provider**

Zur korrekten Abwicklung von Transaktionen mit der DKV Card muss der transaktionsverarbeitende Provider die technischen Spezifikationen dieser TOA befolgen und gilt damit als „Zertifizierter Provider“.

Die Zertifizierung erfolgt, wenn der Lieferant gegenüber dem DKV nachgewiesen hat, dass er für die angebotenen Services die technischen Anforderungen gemäß Kapitel 3 erfüllt. Die übrigen operativen Anforderungen dieser TOA bleiben hiervon unberührt.

Die Zertifizierung als zertifizierter Provider kann nicht auf Dritte übertragen werden.

### **6.2 Zertifizierung als DKV Premium Provider**

Premium Provider zeichnen sich unter anderem durch ein schnelleres Onboarding und eine intensivere Zusammenarbeit mit dem DKV aus. Diese ermöglicht eine höhere Stabilität im täglichen Betrieb und direkteren Austausch mit dem Provider bei Störungen.

Wenn ein Provider noch nicht zertifiziert ist, kann ein Provider durch das Befolgen der erweiterten technischen Anforderungen gemäß Kapitel 3 zum Premium Provider werden. Die Prüfung der Implementierung der Anforderungen und Zertifizierung dieser erfolgt durch den DKV oder einen vom DKV bemächtigten Sachverständigen.

Die Zertifizierung als Premium Provider kann nicht auf Dritte übertragen werden.

## 7 Ausnahmeregelungen

Lieferanten, welche nicht in der Lage sind, eine oder mehrere Anforderungen dieser TOA einzuhalten, können beim DKV eine Ausnahmeregelung, sowohl bei initialer Anbindung als auch im laufenden Betrieb, beantragen.

Der Antrag erfolgt schriftlich und der Lieferant hat dabei die Gründe zu erläutern (entgegenstehende gesetzliche Regelungen oder sonstiges anwendbares Recht, technische Beschränkungen (d.h. Infrastruktur, Verfahren usw.)), die eine Ausnahmeregelung rechtfertigen. Der Antrag ist zu richten an

***toa@dkv-mobility.com***

Der Lieferant muss die Ausnahmeregelung 4 Wochen vor Inanspruchnahme der Befreiung beantragen. Sofern der Lieferant oder DKV nach Abschluss eines DKV-Lieferantenvertrages einen Verstoß gegen die Anforderungen dieser TOA feststellen, hat der Lieferant diesen entweder unverzüglich zu beheben oder er hat einen Ausnahmeantrag zu stellen.

DKV prüft den Ausnahmeantrag und informiert den Lieferanten über die Entscheidung. Jede Ausnahmeregelung ist eine Einzelfallregelung. Die gewährte Ausnahmeregelung kann spezifische Anforderungen und Einschränkungen enthalten, die vom Antrag des Lieferanten abweichen können. DKV kann eine bestimmte Ausnahmeregelung aufheben, ändern, verlängern oder widerrufen.

Eine Ausnahmeregelung ist nur wirksam, wenn sie entweder mit einer einfachen elektronischen Signatur (Textform) oder handschriftlich unterzeichnet wurde (§ 126 BGB).

Ausnahmeregelungen werden für einen begrenzten Zeitraum, jedoch nicht für länger als fünf Jahre, gewährt. Ausnahmeregelungen werden vom DKV überprüft, wenn der betreffende Abschnitt der TOA geändert wird. Ausnahmeregelungen sind vertraulich.

## 8 Gebühren für Nichteinhaltung von Vorschriften

Die Nichteinhaltung der TOA ohne eine entsprechende Ausnahmeregelung führt zu Gebühren für die Nichteinhaltung. Es wird im Folgenden beschrieben, welche Ereignisse eine Gebühr auslösen und welcher Betrag zu zahlen ist

Jede frühere Maßnahme bleibt in Kraft, wenn sie verschiedene Phasen durchläuft.

Stufe	Ereignis	DKV Aktion
1	Benachrichtigung wegen Verstoßes gegen eine Vorschrift	Mahnschreiben mit der Aufforderung zur Bereitstellung eines Plans zur Auflösung des Verstoßes
2	Das Antwortdatum ist überschritten und entweder: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regelverstoß nicht korrigiert</li> <li>▪ Regelverstoß korrigiert, aber Verstoß gegen dieselbe Regel nach Korrektur wiederholt</li> </ul>	Warnschreiben
3	60 Kalendertage nach Fälligkeit der Antwort verstrichen sind und entweder <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regelverstoß nicht korrigiert</li> <li>▪ Regelverstoß korrigiert, aber Verstoß gegen dieselbe Regel nach Korrektur wiederholt</li> </ul>	Abmahnung + Haftungsverlagerung
4	90 Kalendertage nach Fälligkeit der Antwort verstrichen sind und entweder <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regelverstoß nicht korrigiert</li> <li>▪ Regelverstoß korrigiert, aber Verstoß gegen dieselbe Regel nach Korrektur wiederholt</li> </ul>	Gebühr in Höhe von 5 % des jährlichen Transaktionsvolumens
5	180 Kalendertage nach Fälligkeit der Antwort vergangen sind und entweder <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regelverstoß nicht korrigiert</li> <li>▪ Regelverstoß korrigiert, aber Verstoß gegen dieselbe Regel nach Korrektur wiederholt</li> </ul>	Gebühr von 15 % des jährlichen Transaktionsvolumens
6	Unbefristet, bis die Anforderungen erfüllt sind	DKV-Entscheidung auf Grundlage einer Neubewertung



## 9 Beschränkungen / Haftungsausschluss

Sollte anwendbares, staatliches Recht dieser TOA entgegenstehen, so hat das entgegenstehende staatliche Recht insoweit Vorrang vor der TOA. Solche Abweichungen von der TOA sind zu melden an:

*[toa@dkv-mobility.com](mailto:toa@dkv-mobility.com)*.

## 10 Glossar/Definitionen

Begriff	Beschreibung
Ausnahmeregelung	Genehmigung nach Kapitel 7 der TOA
Berechtigungsstufe	Beschreibt die Produkte, die anhand von Restriktionscodes mit der jeweiligen DKV CARD gekauft werden können
Co-branded Karten	Tankkarten von Drittanbietern, die ebenfalls das DKV-Netz nutzen, erkennbar Durch den ISO Code 7043*
DKV-APP	Wie im DKV-Lieferantenvertrag, Präambel, definiert.
DKV CARD	DKV Magnet- bzw. Chipkarte (DKV CARD)
DKV-Kunde	Person, an die der Herausgeber ein oder mehrere Legitimationsobjekte ausgegeben hat.
DKV-Lieferantenvertrag	Vertrag zwischen den Parteien betreffend den Kauf von fahrzeugbezogenen Waren sowie die Erbringung von fahrzeugbezogenen Werkleistungen.
Kassensystem	Electronic Cash Register
Legitimationsobjekt (LEO)	Authentifizierungsmittel gegenüber einer DKV Akzeptanzstelle. LEOs können u.a. sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DKV CARD</li> <li>▪ Co-branded Karten</li> <li>▪ Die DKV App (App&amp;Go)</li> </ul>
Lieferant	Person bzw. juristische Einheit, die mit DKV einen DKV-Lieferantenvertrag abgeschlossen hat.
Netzbetreiber	Terminal- und Zahlungsakzeptanzprovider für Lieferanten, speziell in Deutschland
Provider	Provider können u.a. sein, <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquirer</li> <li>▪ Netzbetreiber</li> <li>▪ Host-Anbieter</li> <li>▪ ECR-Anbieter</li> </ul> <p>Sie übernehmen die Verwaltung der Anbindung von Akzeptanzstellen zur Ermöglichung der End2End-Verarbeitung der von dem DKV vorgegebenen Authentifizierungs-, Autorisierungs- und Abrechnungsströme</p>
Servicestelle	Stellen, die ein Lieferant betreibt und an denen Legitimationsobjekte akzeptiert werden.