

FoodShare



WISCONSIN

A Recipe for Good Health



Ihre Wisconsin QUEST-Karte YOUR WISCONSIN QUEST CARD

Was ist die Wisconsin QUEST-Karte?

Die Wisconsin QUEST-Karte ist eine sichere und einfache Methode für die Nutzung Ihrer FoodShare-Leistungen. Sie können die Karte beim Einkauf von Lebensmitteln in Geschäften verwenden, die mit Magnetkarten-Terminals ausgestattet sind und die am FoodShare-Programm teilnehmen. Die Karte ist ähnlich wie eine Debitkarte, mit Ihrem Namen, Ihrer Kartenummer und dem Wisconsin QUEST-Logo.



Sie müssen Ihre QUEST-Karte bei sich tragen, wenn Sie in einem Geschäft Lebensmittel mithilfe des FoodShare-Programms einkaufen möchten.

Wie verwende ich die QUEST-Karte?

Ihre FoodShare-Leistungen werden über ein elektronisches Überweisungssystem (EBT) auf Ihr FoodShare-Konto überwiesen. Nachdem der Unterstützungsbetrag auf Ihrem Konto eingegangen ist, können Sie Ihre QUEST-Karte zum Kauf von Lebensmitteln in Lebensmittelgeschäften und auf manchen Wochenmärkten verwenden, sofern diese

EBT-Zahlungen akzeptieren. Zur Bezahlung für Ihren Einkauf von Lebensmitteln ziehen Sie Ihre QUEST-Karte am Magnetkarten-Terminal an der Kasse durch und geben Ihre Kennnummer (PIN) ein.

Sie können Ihre QUEST-Karte jeden Monat beliebig oft verwenden. Für die Verwendung der QUEST-Karte gilt Folgendes:

- Es gibt keinen Mindestbetrag, den Sie ausgeben müssen.
- Beim einem Einkauf werden keine Gebühren erhoben.

Sie können Ihre Unterstützung zum Kauf von Lebensmitteln verwenden, wie z. B.:

- Brot, Brötchen und Frühstückszerealien.
- Obst und Gemüse.
- Fleisch, Fisch und Geflügel.
- Milchprodukte.
- Samen und Pflanzen, mit denen Sie Nahrungsmittel für Ihre Familie anpflanzen können.

Sie können die Leistungen **nicht** zum Einkauf der folgenden Produkte verwenden:

- Nicht-Lebensmittel (Tiernahrung, Papierprodukte, Seifen, Haushaltswaren, Produkte für die Körperpflege, Zahnpasta, Kosmetika usw.).
- Bier, Wein, Spirituosen, Zigaretten oder Tabakwaren.
- Lebensmittel, die im Laden verzehrt werden.

- Warme Speisen (Essen, das im Laden gekocht und heiß serviert wird).
- Vitamine und Medikamente.

Außerdem können Sie mit Ihren Leistungen keine Pfandgebühren für Behälter wie Milchflaschen aus Glas und andere Mehrwegdosen oder -flaschen für Erfrischungsgetränke in Wisconsin bezahlen. In anderen Staaten sind möglicherweise Gesetze in Kraft, die eine Pfandgebühr vorschreiben. In diesen Staaten können Sie die Leistungen nutzen, um die Gebühr zu bezahlen.

Was ist eine persönliche Identifikationsnummer (PIN)?

Wenn Ihre QUEST-Karte per Post zugestellt wird, erhalten Sie auch Anweisungen dazu, wie Sie eine PIN auswählen. Sie brauchen diese PIN, um Zugriff auf Ihre Leistungen zu erhalten, wenn Sie Ihre Quest-Karte verwenden. Bei der Wahl Ihrer PIN sollten Sie vier Ziffern auswählen, die Sie sich leicht merken können, die aber von anderen nur schwer herauszufinden ist. Sie sollten Ihre PIN geheim halten. Schreiben Sie Ihre PIN nicht auf Ihre QUEST-Karte oder auf das Kartenetui, und bewahren Sie die PIN auch nicht in Ihrem Geldbeutel oder in Ihrer Handtasche auf. Wenn Sie jemandem Ihre PIN und Ihre QUEST-Karte geben, kann diese Person einen Teil oder Ihre sämtlichen Leistungen aufbrauchen. Diese Leistungen können Ihnen nicht ersetzt werden.

Was passiert, wenn ich meine PIN vergesse?

Wenn Sie sich nicht mehr an Ihre PIN erinnern können, rufen Sie den QUEST Card-Kundendienst unter 1-877-415-5164 an, um eine neue PIN auszuwählen. Sie sollten ebenfalls eine neue PIN wählen, wenn Sie befürchten, dass jemand anderes Ihre PIN kennt. Wenn Sie im Lebensmittelgeschäft eine falsche PIN eingeben, können Sie am gleichen Tag zwei weitere Male versuchen, die richtige PIN einzugeben. Wenn Sie beim dritten Versuch nicht die richtige PIN eingeben, wird Ihre Karte gesperrt und Sie können Ihre Karte erst am folgenden Tag erneut verwenden.

Wann werden die Beihilfebeträge auf meinem Konto eingezahlt?

Solange Sie am FoodShare-Programm teilnehmen, werden die Beihilfebeträge automatisch jeden Monat auf Ihr Konto überwiesen. Das Datum, an dem Sie die Leistungen erhalten, basiert auf der achten Stelle Ihrer Sozialversicherungsnummer (SSN).

Achte Stelle Ihrer SSN	Tag des Monats, an dem Ihre FoodShare-Leistungen auf Ihrer QUEST-Karte verfügbar sind
0	2.
1	3.
2	5.
3	6.
4	8.
5	9.
6	11.
7	12.
8	14.
9	15.

Ihre Leistungen sind an dem o. g. Datum verfügbar, selbst wenn dieser Tag auf ein Wochenende oder einen Feiertag fällt.

Wie kann ich meinen Kontostand überprüfen?

Sie können Ihren FoodShare-Kontostand vor dem Einkaufen wie folgt überprüfen:

- Anruf beim QUEST Card-Kundendienst unter 1-877-415-5164 (Sprache) oder 711 (TTY [Schreibtelefon]).
- Der Kontostand ist auf Ihrem letzten Kassenbeleg aufgeführt.
- Gehen Sie zu www.ebtedge.com (klicken Sie auf Cardholder Login (Karteninhaber-Anmeldung) und geben Sie dann die Nummer Ihrer QUEST-Karte ein).

Wenn Sie Lebensmittel mit Ihrer QUEST-Karte einkaufen, erhalten Sie einen gedruckten Kassenbeleg. Auf diesem Beleg ist Ihr Kontostand angegeben. Wenn Ihnen kein Kassenbeleg ausgehändigt wird, sollten Sie bitten, dass man Ihnen einen Beleg ausdruckt.

Kann ich meine Leistungen aufheben und in einem anderen Monat verwenden?

Sie können Ihre QUEST-Karte jeden Monat beliebig oft verwenden und so viel von Ihren Leistungen ausgeben wie Sie möchten. Sie können einen beliebigen Restbetrag auf Ihrem Konto belassen und diesen in einem der folgenden Monate verwenden. Beachten Sie jedoch, dass Zuwendungsbeträge, die mehr als 274 Tage alt sind, aus Ihrem Konto gelöscht werden, falls Sie Ihre QUEST-Karte ein Jahr lang nicht verwenden.

Was ist ein autorisierter Käufer und was sind alternative Zahlungsempfänger?

Sie können eine andere Person, die Ihnen hilft, Lebensmittel für Ihren Haushalt einzukaufen, als autorisierten Käufer bestimmen. Zusätzlich zu der QUEST-Karte, die Sie erhalten, erhält dieser autorisierte Käufer ebenfalls ihre/seine eigene QUEST-Karte mit ihrem/seinem Namen auf der Karte und hat damit Zugriff auf Ihre FoodShare-Leistungen und Ihr Konto.

Sie können ebenfalls einen alternativen Zahlungsempfänger bestimmen, der die FoodShare-Leistungen in Ihrem Auftrag verwendet. Der alternative Zahlungsempfänger erhält eine QUEST-Karte mit ihrem/seinem Namen auf der Karte. Wenn Sie einen alternativen Zahlungsempfänger ernennen, erhalten Sie selbst keine eigene QUEST-Karte.

Wenden Sie sich an die für Sie zuständige Dienststelle, um einen autorisierten Käufer oder einen alternativen Zahlungsempfänger zu bestimmen. Sie können diesen Zugriff durch andere Personen jederzeit durch Anruf beim Kundendienst für die QUEST-Karte unter 1-877-415-5164 rückgängig machen.

Was ist, wenn meine Karte nicht funktioniert?

Wenn Ihre QUEST-Karte nicht funktioniert, wenden Sie sich telefonisch an den QUEST Card-Kundendienst unter 1-877-415-5164. Wenn Sie weitere Hilfe benötigen, wenden Sie sich an die für Sie zuständige Dienststelle.

Was muss ich tun, wenn ich bei der Verwendung meiner QUEST-Karte im Geschäft eine Fehlermeldung erhalte?

Rufen Sie den QUEST Card-Kundendienst unter 1-877-415-5164 an, wenn Sie bei der Verwendung der QUEST-Karte eine Fehlermeldung erhalten. Beispiele von Fehlermeldungen und Abhilfemaßnahmen:

- **Card not on file. (Karte nicht registriert.)** Wenden Sie sich an den QUEST Card-Kundendienst unter 1-877-415-5164.
- **Invalid PIN. (Ungültige PIN.)** Sie haben Ihre PIN falsch eingegeben. Wenn Sie drei Mal am gleichen Tag eine falsche PIN eingeben, wird Ihre Karte bis zum nächsten Tag gesperrt.
- **Insufficient balance. (Unzureichender Kontostand.)** Sie haben versucht, einen Betrag Ihrer Leistungen auszugeben, der Ihren Kontostand überschreitet. Geben Sie einen Teil Ihrer Lebensmittel zurück oder bezahlen Sie den restlichen Betrag mit Ihrem eigenen Geld.
- **Inactive card. (Karte nicht aktiviert.)** Sie haben noch keine PIN ausgewählt. Rufen Sie den QUEST Card-Kundendienst unter 1-877-415-5164 an, um eine PIN festzulegen.

Was muss ich tun, wenn ich meine Karte nicht finden kann?

Wenn Sie feststellen, dass Sie Ihre QUEST-Karte verloren haben oder dass sie gestohlen wurde, wenden Sie sich unverzüglich an den QUEST Card-Kundendienst unter 1-877-415-5164. Ihre Karte wird gesperrt, wenn Sie anrufen. Wenn jemand Ihre Karte verwendet, bevor Sie anrufen, um die Karte sperren zu lassen, werden Ihnen diese Leistungsbeträge nicht zurückerstattet. Nachdem Sie Ihre Karte als verloren oder gestohlen gemeldet haben, kann diese Karte nicht mehr verwendet werden. Eine Ersatzkarte wird Ihnen per Post am nächsten Geschäftstag zugeschickt.

Wenn eine mit Ihrem Konto verbundene QUEST-Karte verloren geht oder gestohlen wird, müssen Sie u. U. eine Gebühr von 2,70 USD für eine Ersatzkarte entrichten. Diese Gebühr wird aus Ihren FoodShare-Leistungen entrichtet. Wenn Ihr FoodShare-Kontostand nicht ausreicht, um diese Gebühr zu

bezahlen, wird die Gebühr von Ihren FoodShare-Leistungen abgezogen, sobald Sie einen ausreichenden Kontostand aufweisen, um die Gebühr in voller Höhe zu entrichten. Jeder Karteninhaber ist berechtigt, pro Jahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember eine kostenlose QUEST-Ersatzkarte zu erhalten.

Was muss ich tun, wenn meine Karte beschädigt ist?

Wenn Ihre Karte beschädigt ist oder die Kartenummer bei jeder Verwendung in einem Geschäft manuell eingegeben werden muss, wenden Sie sich an den QUEST Card-Kundendienst unter 1-877-415-5164 und fordern Sie eine Ersatzkarte an.

Wie viele Ersatzkarten kann ich erhalten?

In Wisconsin ist es vorgeschrieben, dass die Anzahl der QUEST-Ersatzkarten, die pro FoodShare-Gruppe ausgegeben werden, überwacht wird. Wenn Sie fünf oder mehr QUEST-Ersatzkarten in einem Zeitraum von 12 Monaten erhalten, kann das Office of the Inspector General Ihr QUEST-Kartenkonto auf einen möglichen Missbrauch Ihrer FoodShare-Leistungen überprüfen.

Was muss ich bei der Handhabung meiner QUEST-Karte beachten?

Nachfolgend finden Sie eine Liste mit hilfreichen Tipps zur Verwendung Ihrer QUEST-Karte. Diese Tipps können Ihnen dabei helfen, Ihre QUEST-Karte zu schützen und Ihren Bedarf für eine Ersatzkarte in der Zukunft zu reduzieren:

- Bewahren Sie Ihre QUEST-Karte an einem sicheren Ort auf.
- Halten Sie Ihre QUEST-Karte sauber.
- Behandeln Sie Ihre QUEST-Karte wie eine Kreditkarte.
- Sie sollten Ihre QUEST-Karte nicht biegen oder verdrehen.
- Verwenden Sie Ihre QUEST-Karte nicht zum Säubern der Windschutzscheibe, zum Öffnen von Türschlössern usw.
- Halten Sie den Magnetstreifen sauber und frei von Kratzern.

- Bewahren Sie Ihre QUEST-Karte in einem Geldbeutel oder in einer Handtasche auf.
- Halten Sie Ihre QUEST-Karte von Magneten wie z. B. Handtaschenverschlüssen und Fernsehgeräten fern.
- Befolgen Sie die Anweisungen des Verkäufers/Kassierers bei der Verwendung Ihrer Karte.
- Teilen Sie Ihre PIN auf keinen Fall mit anderen Personen, einschließlich des Verkäufers/Kassierers.
- Sie sollten Ihre QUEST-Karte nicht wegwerfen. Ihre QUEST-Karte verfällt nicht. Sie können die gleiche QUEST-Karte jeden Monat verwenden, solange Sie FoodShare-Leistungen erhalten.
- Wenn Ihre FoodShare-Leistungen eingestellt werden, sollten Sie Ihre QUEST-Karte nicht wegwerfen. Wenn Ihnen erneut FoodShare-Leistungen gewährt werden, werden diese auf die zuletzt aktive QUEST-Karte gebucht.

Wie kann ich etwas zurückgeben, das ich mit meiner QUEST-Karte gekauft habe?

Für eine Warenrückgabe bringen Sie den Artikel, den Kassenbeleg und Ihre QUEST-Karte zu dem Geschäft, bei dem Sie diesen Artikel gekauft haben. Das Geschäft bucht den entsprechenden Betrag wieder auf Ihr Konto zurück. Sie können über diesen Betrag sofort wieder verfügen. Sie erhalten kein Bargeld für eine Warenrückgabe.

Wie kann ich einen Fehler auf meinem Konto korrigieren?

Zum Korrigieren eines Fehlers auf Ihrem Konto kontaktieren Sie den QUEST Card-Kundendienst unter 1-800-415-5164 und melden Sie den Fehler. Sie erhalten eine schriftliche Benachrichtigung mit einer Entscheidung zu diesem Fehler. Wenn Sie mit der Entscheidung nicht einverstanden sind, können Sie eine faire Anhörung beantragen. Informationen zum Beantragen einer fairen Anhörung finden Sie in der o. g. Benachrichtigung.

Hinweis: Zur Korrektur eines Fehlers (z. B. bei einem Systemfehler) muss das Geschäft möglicherweise den Betrag Ihres Einkaufs mit der QUEST-Karte erhöhen oder verringern. Sie werden schriftlich darüber benachrichtigt, warum diese Anpassung erforderlich war. Wenn Sie mit dieser Anpassung nicht einverstanden sind, müssen Sie innerhalb von 15 Kalendertagen nach dem auf dem Schreiben vermerkten Datum einen Antrag auf eine faire Anhörung stellen. Der Anpassungsbetrag kann auf Ihrem Konto verbleiben, bis eine Entscheidung im Rahmen der fairen Anhörung getroffen wurde.

Was muss ich bei einem Umzug tun?

Wenn Sie einen Umzug planen, müssen Sie der für Sie zuständigen Dienststelle Ihre neue Adresse mitteilen. Wenn eine Karte an Ihre alte Adresse geschickt wird, wird sie nicht an die neue Adresse weitergeleitet.

Was muss ich bei einem Umzug in einen anderen US-Bundesstaat tun?

Wenn Sie in einen anderen Bundesstaat umziehen, müssen Sie dies der für Sie zuständigen Dienststelle mitteilen. Sie sollten in der Lage sein, Ihre auf der Wisconsin Quest-Karte verbleibenden Leistungen in dem neuen Bundesstaat zu verwenden. Wenn Sie kein Geschäft in Ihrem neuen Bundesstaat finden können, das die Wisconsin QUEST-Karte akzeptiert, wenden Sie sich bitte an die Dienststelle in Wisconsin, die Ihre FoodShare-Leistungen bewilligt hat. Sie müssen in dem neuen Bundesstaat einen Antrag stellen, um dort weiterhin Leistungen zu erhalten.

Wo finde ich weitere Informationen?

- Wenden Sie sich an den QUEST Card-Kundendienst unter 1-877-415-5164 (Sprache) oder 711 (TTY [Schreibtelefon]).
- Gehen Sie zu dhs.wisconsin.gov/foodshare/index.htm.

Die dort angegebenen Informationen sind allgemeiner Natur. Weitere Informationen über FoodShare erhalten Sie von der für Sie zuständigen Behörde.

Nichtdiskriminierungserklärung

Unter Einhaltung der US-Bundeszivilrechtsgesetze und der zivilrechtlichen Vorschriften und Richtlinien des U.S. Department of Agriculture (USDA) sind Diskriminierung durch USDA, seine Behörden, Dienststellen und Mitarbeiter sowie durch Institutionen, die an USDA-Programmen teilnehmen oder diese verwalten, aufgrund von Rasse oder ethnischer Herkunft, Hautfarbe, nationaler Herkunft, Geschlecht, Religion, Behinderung, Alter, politischer Überzeugung oder zudem Repressalien oder Vergeltungsmaßnahmen aufgrund vorhergehender zivilrechtlicher Aktivitäten im Rahmen eines Programms oder einer Aktivität, die von USDA durchgeführt oder finanziert wurde, nicht zulässig.

Personen mit Behinderungen, die andere Kommunikationsmittel für die Informationen über dieses Programm benötigen (z. B. Brailleschrift, Großdruck, Audio, Amerikanische Gebärdensprache usw.), sollten sich an die Behörde wenden, bei der sie die Leistungen beantragt haben. Personen mit Hörbehinderungen (Taubheit, Hörschwäche) oder Sprachbehinderungen können sich über den Federal Relay Service unter 1-800-877-8339 an USDA wenden. Zudem können Informationen über dieses Programm auch in anderen Sprachen zur Verfügung gestellt werden.

Um im Rahmen dieses Programms eine Beschwerde wegen Diskriminierung einzureichen, füllen Sie bitte das Formular [USDA Program Discrimination Complaint Form](https://www.ascr.usda.gov/how-file-program-discrimination-complaint) (AD-3027) aus, das Sie hier online finden: <https://www.ascr.usda.gov/how-file-program-discrimination-complaint>. Dieses Formular erhalten Sie auch bei jeder USDA-Dienststelle oder Sie können sich per Briefpost an USDA wenden und in Ihrem Schreiben sämtliche Informationen aufführen, die in diesem Formular angefordert werden. Eine Kopie des Beschwerde-Formulars können Sie telefonisch unter 1-866-632-9992 anfordern. Reichen Sie das ausgefüllte Formular oder Ihr Schreiben bei USDA ein:

- (1) Per Post: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;
- (2) Per Fax: 1-202-690-7442 oder
- (3) Per E-Mail: program.intake@usda.gov.

Diese Einrichtung ist ein Anbieter, der Chancengleichheit und Gleichbehandlung fördert.

