

POS-Netzbetrieb

Die eingesetzten Mitarbeiter sind qualifizierte Fachkräfte mit mehrjähriger Berufserfahrung aus dem Bereich Service für POS-Systeme.

Über ein modernes Logistikzentrum sowie ein flexibles Kunden- und Servicecenter sichern wir Ihnen schnelle und hochwertige Dienstleistungen zu, sowohl für Installations- als auch Service- und Wartungsprozesse. So erfolgt beispielsweise der Versand eines konfigurierten Ersatzsystems in aller Regel taggleich mit der eingehenden Störmeldung. Durch unsere dezentralen Servicetechniker ist auch die zeitlich effiziente Betreuung vor Ort sichergestellt.

Technische Leistungen

Technische Hotline

Bei allen Fragen zur Terminal- und Übertragungstechnik steht Ihnen die technische Hotline an sieben Tagen die Woche rund um die Uhr zur Verfügung, unter:

Norddeutschland: Ratiodata 0721 1209-66007

Süddeutschland: TSG 0721 1209-66008

Folgende Leistungen können in Anspruch genommen werden:

Installation

Die Lieferung und Installation erfolgt i. d. R. innerhalb von zwei Wochen nach vollständigem Auftragseingang bei der CardProcess GmbH. Der Händler stellt einen funktionierenden Kommunikationsanschluss zur Verfügung.

Installation durch Servicepartner

- Überprüfung des Lieferumfangs
- Terminabsprache mit Kunden
- Initialisierung des Systems
- Qualitätskontrolle/Funktionstest
- Einmalige Anfahrt zum Kunden

- Installation und Inbetriebnahme durch einen Techniker
- Anschluss des Gerätes über die mitgelieferte Standard-Anschlussmöglichkeit an den betriebsbereiten N-codierten TAE-Telefon-, ISDN-, TCP/IP (DSL)/LAN-Anschluss
- Einweisung des Kunden in die Grundfunktionen des Terminals

oder

Eigeninstallation

- Überprüfung des Lieferumfangs
- Vorbereitung und Initialisierung des Systems
- Softwareversorgung gemäß Auftrag
- Qualitätskontrolle/Funktionstest
- Versand des Systems an den Kunden

Wartung

Hotline-Service

- Täglich 24 Stunden
- Erfassen der Störmeldung
- Händlerberatung wegen Fehlbedienungen, Fehlerbehebung durch Bedienerführung
- Aktivierung und Durchführung von Diagnose-Tests
- Überprüfung von Verbindungsleitungen
- Eskalation von Störungen an nachgelagerte Stellen (Netzbetreiber/Kreditkartengesellschaften)
- Koordination von Technikereinsätzen, falls erforderlich

Depot-Service (inkl. Hotline-Service)

- Fehleranalyse durch den Hotline-Service unter Mitwirkung des Kunden
- Versand eines Ersatzgerätes taggleich bei Eingang der Störmeldung/Qualifikation der Störung (Montag bis Freitag spätestens bis 16.00 Uhr)
- Auslieferung des Ersatzgerätes überwiegend per Postbox (Übergabe des Ersatzteils vor Ort und Rücknahme des defekten Systems) oder Paketdienst inkl. Freeway-Rückversand

oder

Full-Service (inkl. Hotline-Service)

- Fehleranalyse durch den Hotline-Service
- Fehlerbehebung der defekten Systemkomponente durch einen Techniker vor Ort innerhalb 24 Stunden (am nächsten Werktag = Montag bis Freitag) nach Eingang der Störung/Qualifikation der Störung (Montag bis Freitag spätestens 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr)
- Rücknahme des Defektsystems

Mit der Depotwartung sind nur Schäden durch üblichen Gebrauch abgedeckt. Jegliche nicht beschriebene Leistungen werden separat betrachtet und gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

Kaufmännische Leistungen

Kaufmännische Betreuung

Die kaufmännische Betreuung übernimmt die

Hotline 0721 1209-66003

Fax 0721 1209-6692

Der Service steht Ihnen werktags (Montag bis Freitag) von 8.00 bis 18.00 Uhr zur Verfügung. Ihr Anliegen können Sie auch per E-Mail an folgende Adresse senden:

E-Mail VR-Pay@CardProcess.de

Die Mitarbeiter beraten Sie gerne zu allen Fragen rund um den bestehenden Terminal- oder ePaymentvertrag, z. B.

- zur Berechnung (Miete/Kauf/Serviceleistungen)
- zur kaufmännischen Abwicklung

Folgende Datenänderungen werden ebenfalls über die kaufmännische Hotline initiiert:

- Stammdatenänderungen
- Freischaltung bzw. Löschung von Kreditkartenakzeptanzen auf Terminalebene

Zahlungsverkehrsrecherche

Fragen zur Zahlungsverkehrsrecherche beantworten wir Ihnen gerne unter:

Telefon 0721 1209-66003

E-Mail pos_zahlungsrecherche@CardProcess.de

GeldKarte

Fragen rund um das Thema GeldKarte beantworten wir Ihnen gerne unter:

Telefon 0721 1209-66003

E-Mail GeldKarte@CardProcess.de

Vertriebliche Betreuung

Vertriebliche Betreuung und entsprechende Angebote erhalten Sie bei Ihrer Volksbank Raiffeisenbank oder unter

Telefon 0721 1209-66003

E-Mail Vertrieb@CardProcess.de

Hierzu gehören auch Fragen zu

- neuen oder zusätzlichen Terminal- und ePaymentverträgen (Shopanbindungen und virtuelle Terminals)
- Vertragsweiterungen und Zusatzservices
- Vertragsverlängerungen
- Preisgestaltung, Konditionen und Konditionsänderungen
- Vertragskündigungsmodalitäten

Netzdienstleistungen

1. Leistungsbeschreibung

- 1.1. Der Anbieter ermöglicht dem Kunden die Teilnahme am electronic cash-System (girocard), am System GeldKarte und die kartengestützte Erstellung von elektronischen Lastschriften (ELV) auf der Grundlage der aktuellen technischen Möglichkeiten.
- 1.2. Im Rahmen der Regelungen der Deutschen Kreditwirtschaft (siehe Anlage „Bedingungen der deutschen Kreditwirtschaft“) stellt der Anbieter den Anschluss des Kunden an einen zugelassenen Netzbetreiber und Konzentrador bzw. an die zuständige Evidenzzentrale sicher.

2. Übermittlung der Autorisierungsnachricht

- 2.1. Autorisierungsanfragen werden über externe Datennetze bis zur Schnittstelle zum jeweils zuständigen Autorisierungssystem übermittelt. Das Ergebnis wird sodann zum Terminal zurück übertragen.

- 2.2. Die Antwortzeiten hängen unter anderem von der Verfügbarkeit des jeweiligen externen Datenübermittlungsnetzes sowie von der Verfügbarkeit des jeweils anzusteuernenden Sperrabfrage- und Autorisierungssystems ab.
- 2.3. Verpflichtungen des Kunden
Der Kunde verpflichtet sich:
- die Bedingungen der deutschen Kreditwirtschaft für die Teilnahme am kartengestützten elektronischen Zahlungsverkehr (siehe Anlage "Bedingungen der deutschen Kreditwirtschaft") anzuerkennen und zu beachten,
 - den Anbieter über Veränderungen an angeschlossenen Terminals, deren Anschluss oder den Austausch der Geräte unverzüglich zu informieren und diese mit ihm abzustimmen.

3. Einleitung des Zahlungsverkehrs

- 3.1. Der Anbieter oder ein von ihm beauftragter Dritter erstellt aus den positiv autorisierten, nicht stornierten und mit einem Kassenschnitt abgeschlossenen Umsatztransaktionen Lastschriftdateien. Diese werden am folgenden Bankarbeitstag im Auftrag des Kunden an die von ihm benannte Stelle zwecks Einzug der Umsätze auf das Kundenkonto (siehe Anlage „Bedingungen der deutschen Kreditwirtschaft – Händlerbedingungen electronic cash-System“) weitergeleitet. Umsätze aus Kartentransaktionen anderer Kartensysteme werden – sofern diese zugelassen werden – im Rahmen der dort vereinbarten Regelungen abgewickelt.
- 3.2. Die auf der Grundlage von Inkassovereinbarungen zwischen dem Kunden und der Bank erhobenen Entgelte sowie den Ersatz der durch die Rücklastschrift entstandenen eigenen und fremden Aufwendungen trägt der Kunde.

4. Entgelte für die Autorisierung

Die Rechnungen des Anbieters enthalten auch die Entgelte für Autorisierungsanfragen. Diese werden gemäß den Bedingungen der deutschen Kreditwirtschaft für die Teilnahme am kartengestützten elektronischen Zahlungsverkehr (siehe Anlage „Bedingungen der deutschen Kreditwirtschaft“) ermittelt und an die kartenausgebenden Institute weitergeleitet.

5. Systeme von Dritten

Verfügbarkeit, Sicherheit und Schnelligkeit der Datenübermittlungsnetze und der rechnerangeschlossenen Autorisierungs- und Übermittlungssysteme Dritter liegt außerhalb des Verantwortungsbereichs von CardProcess.