

# POS-Netzbetrieb

## Technische Leistungen

### Technische Hotline

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

Ratiodata 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 Technikeinsätzen, falls erforderlich

#### Depot-Service (inkl. Hotline-Service)

- Fehleranalyse durch den Hotline-Service unter Mitwirkung des Kunden
- Versand eines Ersatzgeräts taggleich bei Eingang der Störmeldung/Qualifikation der Störung (Montag bis Freitag spätestens bis 16.00 Uhr)
- Auslieferung des Ersatzgerätes erfolgt ausschließlich per Postbox (Übergabe des Ersatzgerätes vor Ort und Rücknahme des defekten Systems). Sollte es nicht möglich sein, besteht in Ausnahmefällen die Möglichkeit, den Austausch über Paketdienst inkl. Freeway-Rückversand vorzunehmen. Der Rückversand ist in diesem Fall innerhalb von 14 Tagen sicherzustellen. Sollte keine Rücksendung erfolgen, behalten wir uns vor, eine Berechnung vorzunehmen.

oder

#### Vor-Ort-Service (inkl. Hotline-Service)

- Fehleranalyse durch den Hotline-Service
- Fehlerbehebung der defekten Systemkomponente durch einen Techniker vor Ort innerhalb von 24 Stunden (am nächsten Werktag = Montag bis Freitag) nach Eingang der Störmeldung/Qualifikation der Störung (Montag bis Freitag von 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.

### CardProcess Serviceleistungen rund um die Terminalinstandhaltung

Nachstehende neue Terminalservices werden ab 01.04.2018 angeboten und können über den erweiterten Rücklieferchein im WebPortal kostenpflichtig beauftragt werden. Die anfallenden Kosten entnehmen Sie bitte unserer aktuellen KNB Partnerpreisliste Kauf.

#### Terminalservices

##### Terminalaufbereitung

Die Servicepauschale beinhaltet:

- Überprüfung der Hardware (Funktionsprüfung)
- Reinigung des Terminals inkl. Zubehör und Aufarbeitung des Displays
- Rückversand an Eigentümer inkl. Porto und Verpackung

##### Reparatur Terminal

Die Servicepauschale beinhaltet:

- Überprüfung der Hardware (Funktionsprüfung) und Schadensbeschreibung
- Erfassung Reparaturauftrag und Versand an Hersteller inkl. Porto und Verpackung
- Warenrücklaufkontrolle und Wareneingangsprüfung
- Rückversand an Auftraggeber/Eigentümer inkl. Porto und Verpackung

#### HINWEIS Vandalismus-Schaden

Sollte sich bei der Schadensprüfung durch den Terminalhersteller herausstellen, dass es sich bei dem Reparaturauftrag nachweislich um einen Vandalismus-Schaden handelt, erhält die CardProcess GmbH das Terminal im eingereichten Zustand inkl. Prüfungsergebnis wieder zurück. Die CardProcess GmbH wird dementsprechend den Auftraggeber über das Ergebnis informieren. **In diesem Fall erfolgt die Berechnung einer Aufwandspauschale analog des Servicepreises bei Falschlieferung.** Eine Dokumentation durch den Terminalhersteller mittels Foto im PDF-Format kann auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

#### Garantiefall

##### (Nachweis beigefügter Lieferschein mit Kaufdatum)

Garantie besteht ab Kaufdatum des Lieferscheins für 12 Monate

- Einreichung der Hardware mit dem nachweislichen Original-Lieferschein
- Hardware-Überprüfung Seriennummer
- Im berechtigten Garantiefall erfolgt der unverzügliche Ersatzversand des gleichen Artikels

#### Technische Dienste

Darüber hinaus bietet die CardProcess GmbH weitere kostenpflichtige Terminalservices für Kaufgeräte an, die über unseren Vertrieb beauftragt werden können. Bitte sprechen Sie Ihren CardProcess-Vertriebsmitarbeiter bei folgenden Leistungswünschen an:

##### Netzbetreiberwechsel

Die Servicepauschale beinhaltet:

- Hardware-Überprüfung Seriennummer
- Auftragserfassung und Versand an Hersteller inkl. Porto und Verpackung
- Laden der CardProcess Netzbetriebsschlüssel sowie der neuesten Software
- Überwachung des Warenrückgangs und Zuordnung Eigentümer
- Rückversand an Eigentümer inkl. Porto und Verpackung

##### Zertifizierte Entsorgung Terminal- und PINPad Hardware

Die Servicepauschale beinhaltet:

- Überprüfung der Seriennummern
- Übergabe an einen zertifizierten Entsorger
- Erstellen eines Entsorgungsnachweises
- Übermittlung des Entsorgungsnachweises per E-Mail an den Eigentümer

#### Weiterer Service

Aufgrund einer Vielzahl von Falschlieferungen und Rücksendungen ohne Begleitschreiben wird die CardProcess GmbH zukünftig eine Servicepauschale einführen.

Diese Pauschale deckt die umfangreichen Rechercheaufwände für derartige Rücksendungen ab.

Der Pauschalpreis ist unserer KNB Partnerpreisliste für Kaufgeräte zu entnehmen.

**Servicepauschale Falschlieferrung**

- a) Hardware ohne Begleitschreiben/Absender
- b) Falschlieferrung Kundeneigentum

Leistungsumfang:

- Prüfung Wareneingang ohne Begleitschreiben und Absender
- Hardware-Überprüfung Seriennummer
- Recherche (Systeme und Kunde) und Zuordnung der Hardware zum Kunden
- Im Falle einer Falschlieferrung erfolgt der Rückversand an Eigentümer inkl. Porto und Verpackung
- In allen anders gelagerten Geschäftsvorfällen erfolgt eine weitere Recherche durch unseren Customer Service. Die Abwicklung erfolgt im Standard gemäß Rechercheergebnis.

**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 Uhr bis 18.00 Uhr zur Verfügung. Ihr Anliegen können Sie auch per E-Mail an folgende Adresse senden:

E-Mail [vr-pay@cardprocess.de](mailto:vr-pay@cardprocess.de)

Die Mitarbeiter beraten Sie gerne zu allen Fragen rund um den bestehenden Terminal- oder E-Commerce-Vertrag, 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 [vr-pay@cardprocess.de](mailto:vr-pay@cardprocess.de)

**Vertriebliche Betreuung**

Vertriebliche Betreuung und entsprechende Angebote erhalten Sie bei Ihrer Volksbank Raiffeisenbank oder unter Telefon 0721 1209-66003

E-Mail [vr-pay@cardprocess.de](mailto:vr-pay@cardprocess.de)

Hierzu gehören auch Fragen zu

- E-Commerce Verträgen (Shopanbindungen und virtuelle Terminals)
- Vertragserweiterungen und Zusatzservices
- Vertragsverlängerungen
- Preisgestaltung, Konditionen und Konditionsänderungen
- Vertragskündigungsmodalitäten.

**Netzdienstleistungen****1. Leistungsbeschreibung**

1.1. Die CardProcess GmbH ermöglicht dem Kunden die Teilnahme am electronic cash-System (girocard) und die kartengestützte Erstellung von elektronischen Lastschriften (SEPA Lastschrift) auf Grundlage der aktuellen technischen Möglichkeiten.

1.2. Im Rahmen der Anforderungen der Deutschen Kreditwirtschaft stellt die CardProcess GmbH den Anschluss des Kunden an einen zugelassenen Netzbetreiber und Konzentrator sicher.

**2. Übermittlung der Autorisierungsnachricht**

2.1. Autorisierungsanfragen werden über externe Datenetze bis zur Schnittstelle zum jeweils zuständigen Autorisierungssystem übermittelt. Das Ergebnis wird sodann zum Terminal zurück übertragen. Die Antwortzeiten hängen unter anderem von der Verfügbarkeit des jeweiligen externen Datenübermittlungsnetzes sowie von der Verfügbarkeit des jeweils anzusteuernenden Sperrabfrage- und Autorisierungssystems ab.

2.2. Der Kunde verpflichtet sich:

- die Bedingungen der Deutschen Kreditwirtschaft für die Teilnahme am electronic cash-System („Händlerbedingungen“) anzuerkennen und zu beachten,
- die CardProcess GmbH über Veränderungen an angeschlossenen Terminals, oder den Austausch der Geräte unverzüglich zu informieren und diese mit ihr abzustimmen.

### 3. Einleitung des Zahlungsverkehrs

- 3.1. Die CardProcess GmbH, oder ein von ihr beauftragter Dritter, erstellt aus den positiv autorisierten, nicht stornierten und mit einem Kassenschnitt abgeschlossenen Umsatztransaktionen SEPA-Zahlungsverkehrsdateien. Diese werden am folgenden Bankarbeitstag im Auftrag des Kunden an die von ihm benannte Stelle zwecks Einzug der Umsätze auf das Kundenkonto 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 der CardProcess GmbH enthalten auch die girocard-Entgelte für Autorisierungsanfragen. Diese werden gemäß den Bedingungen der Deutschen Kreditwirtschaft für die Teilnahme am electronic cash-System („Händlerbedingungen“) ermittelt und an die kartenausgebenden Institute weitergeleitet. Die entsprechenden Entgelte pro kartenausgebender Institutsgruppe („Issuerkonzentratoren“) entnehmen Sie bitte der jeweils gültigen Preisliste der CardProcess GmbH.

### 5. Sicherheit / Datenschutz

Der POS-Netzbetrieb der CardProcess GmbH ist durch die Deutsche Kreditwirtschaft zugelassen. Weiterhin unterliegt er den Anforderungen der Kreditkartenwirtschaft und ist PCI zertifiziert. Diese Anforderungen werden in zyklischen Abständen überprüft und rezertifiziert. Die dabei eingesetzte IT-Infrastruktur ist für den ausfallsicheren Betrieb aufgebaut und unterliegt aktuellen Standards. Dabei werden die anfallenden Daten im Bereich des Netzbetriebs nur in deutschen Rechenzentren verarbeitet und unterliegen dem deutschen Datenschutz.

### 6. Systeme von Dritten

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