



Herzlich willkommen

Handbuch für neue Elavon-Kunden

Verifone H5000 Terminal





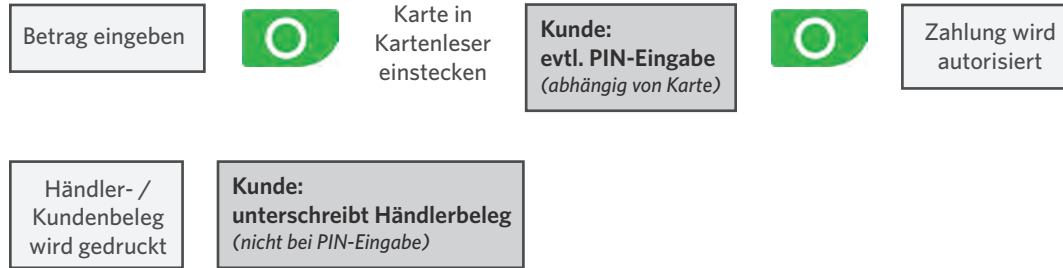
Bedienungsanleitung

Zahlung mit Chip & PIN / Zahlung mit Magnetstreifen	3
Kontaktloszahlung	4
Storno	5
Gutschrift	6
Zusatzfunktionen: Trinkgeld	8
Zusatzfunktionen: Reservierung	9
Zahlung mit girocard / ELV	12
Storno / Kassenschnitt mit girocard / ELV	13
Diagnose / Initialisierung / Belegkopie	14
Fehlermeldungen / Störungsbehebung	15
Dynamische Währungsumrechnung (DCC)	16
MIF Verordnung Anwendungsauswahl	18
iMerchantConnect: Berichte und Auswertungen	20



Terminal

Zahlung mit Chip & PIN / Zahlung mit Magnetstreifen



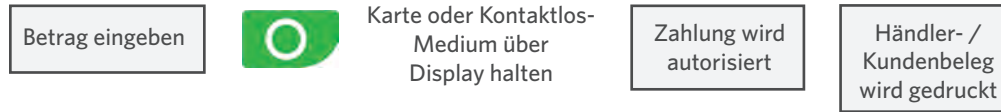
Kontaktloszahlung



Die Kontaktlos-Funktion kann nur mit Karten oder anderen Medien (z.B. Smartphone oder Wearables mit NFC Technik) genutzt werden, die über die Kontaktlos-Funktionen girocard kontaktlos, Mastercard Paypass, VISA payWave oder American Express Expresspay verfügen. Erkennbar sind solche Karten an den entsprechenden Kontaktlos-Logos.

Die CVM-Limite (Karteninhaber Authentifikation oder Cardholder Verification Method) sind abhängig vom Kartenherausgeber und können sich in Zukunft ändern. In der Regel liegt dieses Limit bei 25 Euro. Bei der Autorisierung von Beträgen über diesem Limit, wird die Authentifikation des Karteninhabers i.d.R. der PIN oder Unterschrift geleistet.

Zahlung kontaktlos



Zahlung kontaktlos mit PIN oder Unterschrift



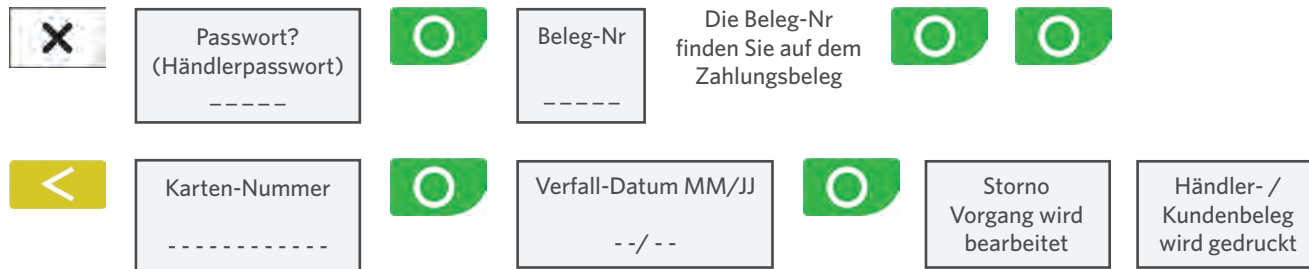
Kunde:
unterschreibt Händlerbeleg
(nicht bei PIN-Eingabe)

Storno mit Kontaktlos-Medium / Chip oder Magnetstreifen



Ein Storno ist nur möglich, wenn für die zu stornierende Zahlung noch kein Kassenschnitt durchgeführt wurde!

Storno mit manueller Eingabe (nur Kreditkarten)



Ein Storno ist nur möglich, wenn für die zu stornierende Zahlung noch kein Kassenschnitt durchgeführt wurde!

Gutschrift



Passwort?
(Händlerpasswort)



Betrag
eingeben



Karte in Kartenleser einstecken
oder Kontaktlos-Medium über
Display halten

Kunde:
evtl. PIN-Eingabe

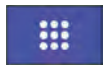
Gutschrift
wird autorisiert

Händler-/
Kundenbeleg
wird gedruckt



Kundenbeleg
wird gedruckt

Gutschrift mit manueller Eingabe (nur Kreditkarten)



Passwort?
(Händlerpasswort)



Betrag
eingeben



Karten-Nummer



Verfall-Datum MM/JJ
--/--



Gutschrift
Vorgang wird
bearbeitet

Händler-/
Kundenbeleg
wird gedruckt

Zusatzfunktionen bei Kreditkartenzahlungen



Unter Umständen müssen sie die nachfolgend aufgeführten Zusatzfunktionen ihres Terminals freischalten lassen. Kontaktieren sie hierzu bitte unseren Kundenservice unter 069/51 70 9969 (Auswahl taste 2).

Die Trinkgeld-Funktion gibt Ihnen die Möglichkeit, bei Kreditkartenzahlungen zu einem Rechnungsbetrag, für den schon eine Zahlung durchgeführt wurde, ein Trinkgeld hinzuzufügen.

Auf den Zahlbelegen werden dann zusätzlich die Zeilen „Tip“ und „Total“ gedruckt. Der Kunde trägt den Trinkgeldbetrag (TIP) und den Gesamtbetrag (Total) von Hand auf dem Zahlbeleg ein.

TIP (Trinkgeld Buchung)



Beleg-Nr

Die Beleg-Nr (BNr)
finden Sie auf dem
Zahlungsbeleg



Trinkgeld eingeben
EUR 0,00



Gesamtbetrag
wird angezeigt



Trinkgeld Buchung
wird durchgeführt und
Trinkgeld Beleg gedruckt

Reservierung mit Chip & PIN oder Unterschrift/Magnetstreifen mit Unterschrift (nur bei Kreditkarten möglich)



Wählen Sie
„Erstanfrage“

Betrag
eingeben



Karte in
Kartenleser
einstecken

Kunde:
evtl. PIN-Eingabe

Reservierung
wird autorisiert

Händler-/
Kundenbeleg
wird gedruckt

Kunde:
unterschreibt Händlerbeleg
(nicht bei PIN-Eingabe)

Reservierung mit manueller Eingabe (nur bei Kreditkarten möglich)



Wählen Sie
„Erstanfrage“

Betrag
eingeben



Karten-Nummer



Verfall-Datum MM/JJ

--/ --

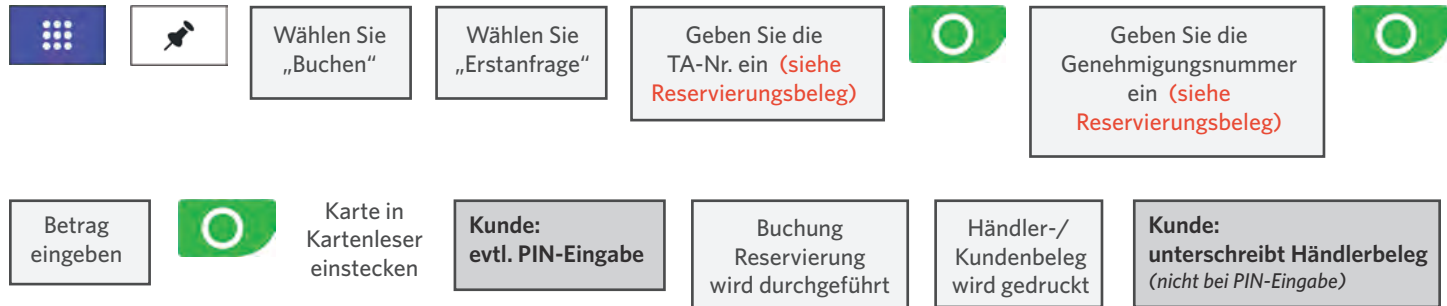


Reservierung
Vorgang wird
bearbeitet

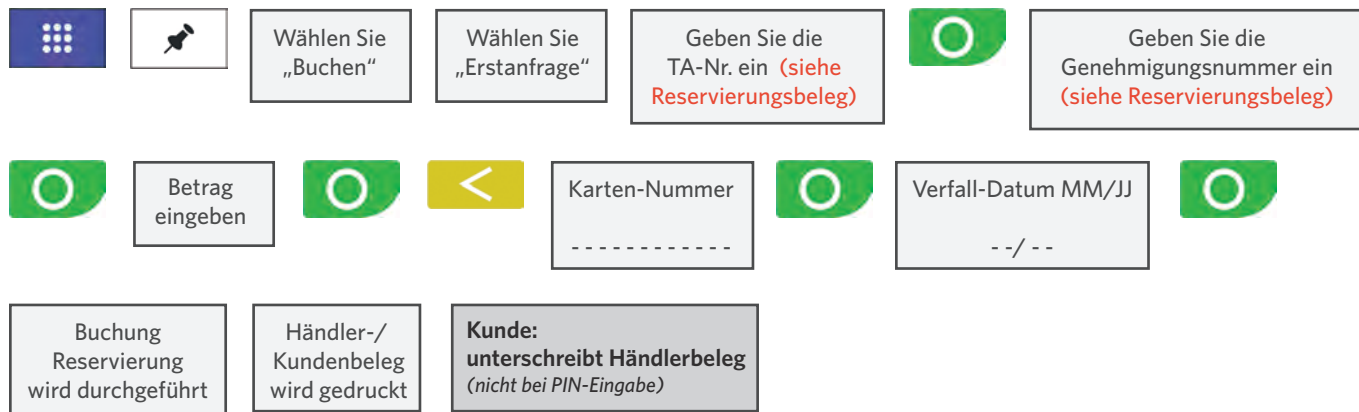
Händler-/
Kundenbeleg
wird gedruckt

Kunde:
**unterschreibt
Händlerbeleg**

Buchung einer Reservierung mit CHIP & PIN oder Unterschrift/Magnetstreifen mit Unterschrift (nur bei Kreditkarten möglich)



Buchung einer Reservierung mit manueller Eingabe (nur bei Kreditkarten möglich)



Storno Reservierung/Buchung Res. mit Chip oder Magnetstreifen



Wählen Sie
„Storno“

Wählen Sie
„Erstanfrage“

Geben Sie die
TA-Nr. ein (siehe
Reservierungsbeleg)



Geben Sie die
Genehmigungsnummer
ein (siehe
Reservierungsbeleg)



Betrag
eingeben



Karte in
Kartenleser
einstecken

Kunde:
evtl. PIN-Eingabe

Storno
Reservierung
wird durchgeführt

Händler-/
Kundenbeleg
wird gedruckt

Tax Free



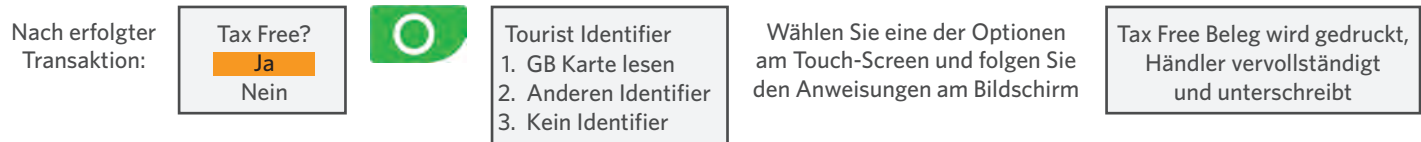
Mit Tax Free bieten Sie Besuchern aus dem nicht-europäischen Ausland die Möglichkeit, sich bei der Ausreise aus Deutschland die Mehrwertsteuer für gekaufte Waren zurückerstatten zu lassen. Ein Service, der gerne angenommen wird – schließlich sparen Ihre Kunden bares Geld, was die Kaufkraft erhöht. Früher wurden Tax-Refund-Belege aufwändig manuell erstellt. Heute erfolgt die Abwicklung schnell und bequem über Ihr Elavon-Zahlungsterminal – selbst wenn Ihr Kunde bar bezahlt. Die Funktion ist wahlweise für die Steuersätze 19%, und der Kombination von 19% und 7% verfügbar.

Die Ausfertigung des Tax Free Belegs kann entweder blanko erfolgen (ohne „Identifizier“), oder über die Nutzung unterschiedlicher Identifikationsmethoden mit den Daten Ihres Kunden befüllt werden. Hier stehen zur Verfügung: die **Global Blue**-Karte Ihres Kunden oder seine Telefonnummer, mit der er bei **Global Blue** registriert ist, seine Global Blue-Kartenummer oder Loaltykartenummer.

Der Tax Free-Belegdruck wird vom Terminal im Anschluss an eine Kauftransaktion mit ausländischen Karten angeboten, kann aber auch ganz unabhängig von einer Terminaltransaktion über das Menü des Terminals aufgerufen werden.

Hinweis: ein Tax Free-Beleg kann erst ab einem Kaufbetrag von 25,00 EUR erzeugt werden.

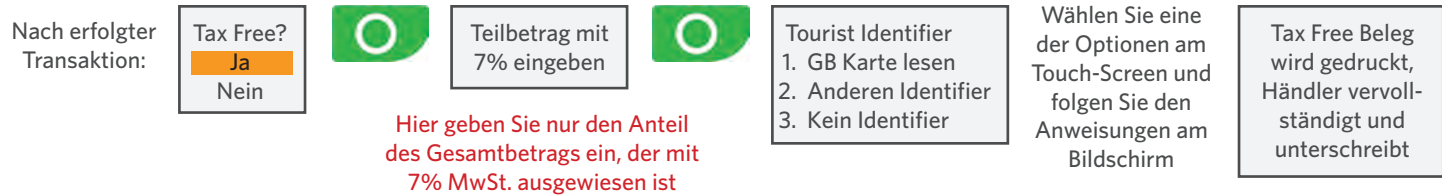
Tax Free Beleg nach Kreditkartenzahlung erzeugen (19 % MwSt.)



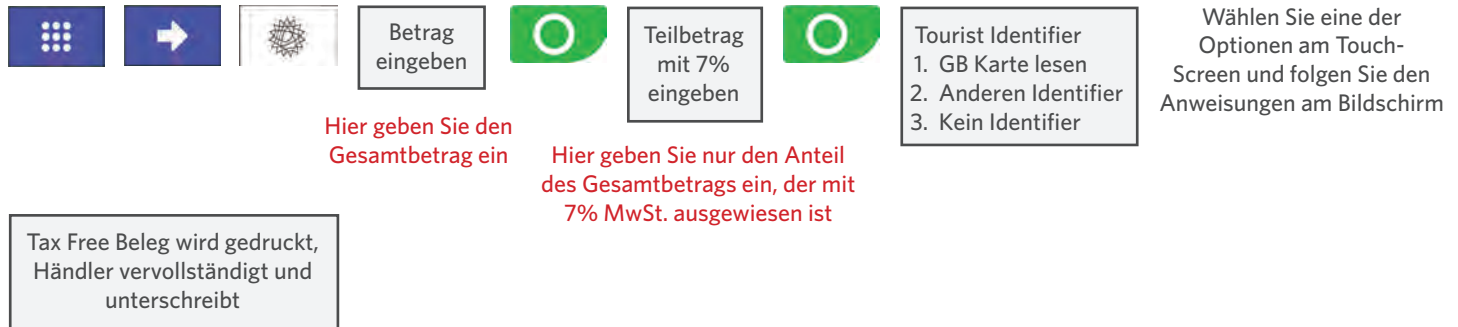
Tax Free Beleg ohne vorangegangene Transaktion erzeugen (19 % MwSt.)



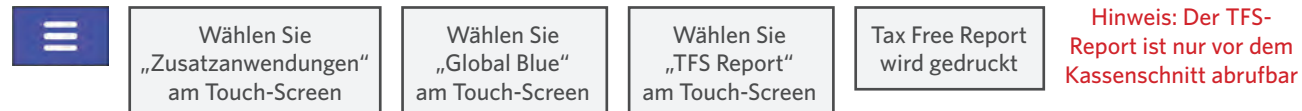
Tax Free Beleg nach Kreditkartenzahlung erzeugen (bei Konfiguration mit 7 % MwSt.)



Tax Free Beleg ohne vorangegangene Transaktion erzeugen (bei Konfiguration mit 7 % MwSt.)



Tax Free Report ausdrucken



Abwicklung von Debitkartenzahlungen



Debitkarten können je nach Belegung mehrere Zahlssysteme (girocard, Maestro, V-Pay) unterstützen. Abhängig von Ihrem Akzeptanzvertrag werden diese Zahlungssysteme von ihrem Terminal entsprechend unterstützt. Aus Sicherheitsgründen und gemäß Regularien der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) werden girocard Kartenzahlungen immer über den Chip autorisiert. Nur beim Lastschriftverfahren wird der Magnetstreifen der Karte verwendet.

Zahlung mit girocard (früher electronic cash) mit Chip & PIN



Zahlung ELV (Offline Lastschrift Verfahren)



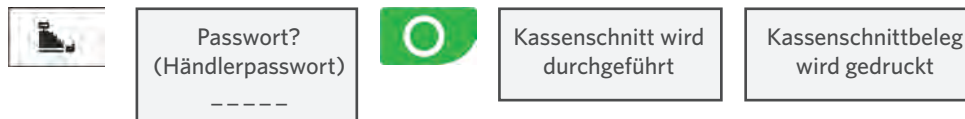
Zahlung ELV Plus (Secure ELV - Online Lastschrift Verfahren)



Bitte beachten sie, dass das elektronische Lastschriftverfahren (ELV) als Zahlungsart nur genutzt werden kann, wenn sie eine entsprechende Vereinbarung in Ihrem Akzeptanzvertrag getroffen haben. Gerne steht ihnen unser Kundenservice unter 069/51 70 9969 (Auswahl taste 2) zur Verfügung.

Damit girocard und Lastschrift Transaktionen weiter verarbeitet/ausgezahlt werden können, ist ein Kassenschnitt zwingend erforderlich. Dieser wird am Terminal entweder automatisch zu einer eingestellten Zeit durchgeführt (Auto-KS) oder kann wie nachfolgend beschrieben manuell ausgeführt werden. Die auf dem Kassenschnittbericht zusätzlich ausgedruckten Kreditkarten Umsätze dienen lediglich ihrer Information. Die Kreditkarten Umsätze werden auch ohne Kassenschnitt verarbeitet/ausgezahlt.

Kassenschnitt (Abschlussbericht für Kartenzahlungen)



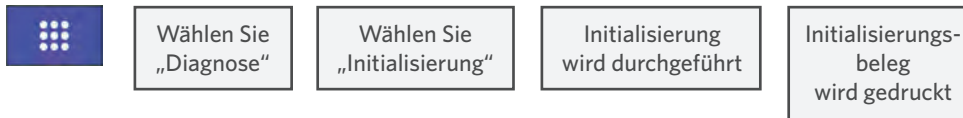
Für eine erfolgreiche Kartenzahlung ist eine funktionierende Online-Verbindung zum Elavon Autorisierungssystem erforderlich. Mit der erweiterten Diagnose kann ein Verbindungstest durchgeführt werden. Wenn die Diagnose/Verbindung ok ist, wird ein Beleg mit dem Vermerk „Diagnose erfolgreich“ gedruckt, andernfalls wird ein Fehlerbeleg gedruckt.



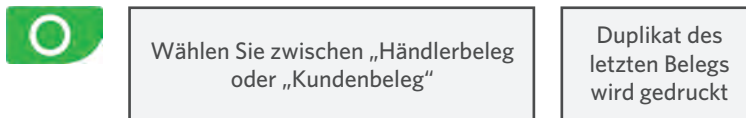
Diagnose (Verbindungstest/Parameter Aktualisierung)



Initialisierung (Terminal Anmeldung am Elavon Netzbetrieb)



Belegkopie erzeugen



Dieser Vorgang ist nur im direkten Anschluss an die Transaktion möglich



Fehlermeldung	Fehler- /Antwortcode	Ursache/Behebung
G-Dienst kontaktieren	02	Transaktion konnte elektronisch nicht autorisiert werden. Bitte rufen Sie den Genehmigungsdienst zur telefonischen Autorisierung an. Telefonnummer G-Dienst siehe Beleg.
Karte nicht zugelassen	04	Die verwendete Karte ist nicht zugelassen. Anderes Zahlungsmittel verwenden.
Vorgang abgebrochen	05	Die Autorisierung wurde vom Kartenherausgeber abgelehnt. Anderes Zahlungsmittel verwenden.
Transaktion ungültig	12	Transaktion für diese Karte nicht zulässig. Anderes Zahlungsmittel verwenden.
Vorgang nicht möglich	13	Verfügungsbetrag überschritten. Anderes Zahlungsmittel verwenden.
Vorgang nicht möglich	21	Zugehörige Bezugstransaktion nicht gefunden (z.B. bei Storno die Bezahltransaktion nicht gefunden). Prüfen, ob die korrekten Angaben zur Originaltransaktion eingegeben wurden, ggf. Vorgang wiederholen.
Systemfehler	30	Formatfehler in der Nachricht (Tritt häufig in Verbindung mit Kommunikationsstörungen auf). Vorgang wiederholen.
Geheimzahl falsch	55	Eine ungültige PIN wurde eingegeben. Vorgang mit gültiger PIN wiederholen.
Systemfehler	82	Terminal gesperrt. Elavon Kundenservice kontaktieren.
Systemfehler	88	DCC Funktion am Terminal nicht freigeschaltet. Elavon Kundenservice kontaktieren.
Systemfehler	91	Autorisierungssystem temporär nicht erreichbar. Vorgang evtl. später wiederholen.
Systemfehler	98	Datum/Uhrzeit oder Sequenznummer Abweichung, Terminal führt automatisch Diagnose zum Abgleich durch. Danach Vorgang wiederholen.

Dynamische Währungsumrechnung (Dynamic Currency Conversion, DCC)



Einführung

Die Dynamische Währungsumrechnung (engl. DCC = Dynamic Currency Conversion) ermöglicht Kunden aus nicht-Euro-Ländern mit Visa und Mastercard am Point-of-Sale in ihrer Heimatwährung zu bezahlen.

Die Währungsumrechnung basiert auf dem Regelwerk von Visa und Mastercard

Wie funktioniert die Dynamische Währungsumrechnung?

- Automatisch – **Das Kartenlesegerät zeigt im Display automatisch an, ob ein Betrag umgerechnet werden kann.**
- Der Kunde entscheidet, ob er in Euro oder in seiner Heimatwährung bezahlen möchte.
- Transparent – Jeder Beleg informiert über
 - den Betrag in Euro
 - den Wechselkurs
 - den Betrag in der Währung des Karteninhabers

Die Vorteile des Services

- Bester verfügbarer Wechselkurs des Tages.
- Keine versteckten Gebühren.
- Der Abrechnungsbetrag erscheint auf der Kartenabrechnung des Kunden genauso wie auf dem von Ihnen ausgehändigten Beleg.
- Seitens der Kundenbank sollten keine weiteren Auslandsaufschläge berechnet werden.



Wie bieten Sie den Service an?



- Einfach – Das Kartenlesegerät fragt im Display automatisch an, ob ein Betrag in Euro oder einer anderen Währung abgerechnet werden soll.
- Fragen Sie Ihren Kunden immer, ob er in Euro oder in seiner Heimatwährung bezahlen möchte.
- Bitten Sie den Kunden seine Auswahl am Kartenlesegerät zu bestätigen.

Vorteile für Ihren Kunden

- Unverzügliche Transparenz des an der Kasse zu zahlenden Betrags in der eigenen Währung.
- Bester Wechselkurs des Tages.
- Keine Überraschung bei der Kreditkartenabrechnung durch die Bank.
- Geschäftskunden können unverzüglich ihre Reisekosten einreichen.

Zum jeweils besten Wechselkurs

- Elavon gewährleistet den jeweils besten Wechselkurs des Tages für Kreditkartentransaktionen.
- Stellt ein Kunde dennoch fest, dass seine Karten ausgebende Bank für einen Tag zu einem noch günstigeren Kurs abgerechnet hat, erstattet Elavon die Differenz zurück.
- Informationen zu einer Rückerstattung finden Ihre Kunden hier:
<http://tellmemore.elavon.com/DCC>

Was Ihr Unternehmen davon hat

- Sie bieten Ihren Kunden einen exzellenten Zusatznutzen.
- Der Service reduziert die Kreditkartenkosten durch Gutschriften an Ihr Unternehmen.
- Monatliche Aufstellung der Gesamt-Gutschrift für Ihr Unternehmen.
- Weniger Rückbelastungen durch mehr Kosten-Transparenz für Ihre Kunden.



MIF-Verordnung Anwendungsauswahl (Multilateral Interchange Fee)



Dem Karteninhaber wird gemäß der MIF-Verordnung (EU 2015/751) zur Anwendungsauswahl die Möglichkeit gegeben, eine Zahlungsanwendung (z.B. girocard, Maestro, VPAY) gezielt am Terminal manuell auszuwählen.

Die Auswahl der Zahlungsanwendung findet nach dem Einstecken der Karte in den Chipkartenleser statt. Bei kontaktlosen Transaktionen ist eine Auswahl nicht möglich, die Karte muss in dem Fall gesteckt werden. Um die Anwendungsauswahl am Terminal aufzurufen muss der Bediener folgende Schritte beachten.

Zahlung mit Anwendungsauswahl

1. Geben Sie einen Zahlungsbetrag am Terminal ein und bestätigen
2. Drücken Sie die „Auswahl“-Taste
3. Stecken Sie die Karte in den Chipkartenleser
4. Wählen Sie die gewünschte Zahlungsanwendung aus und folgen den weiteren Anweisungen am Bildschirm

The image displays four sequential screenshots of a payment terminal interface:

- Screenshot 1:** Shows the terminal screen with the amount "EUR 0,00" and the instruction "Bitte Betrag eingeben". A callout box on the left contains the text "Betrag eingeben".
- Screenshot 2:** Shows the terminal screen with the instruction "Karte auflegen oder einstecken EUR 10,00" and an icon of a hand placing a card. A callout box on the right contains the text "Auswahl".
- Screenshot 3:** Shows the terminal screen with the instruction "Zur Auswahl bitte Karte einstecken" and the amount "EUR 10,00".
- Screenshot 4:** Shows the terminal screen with the title "Zahlungsauswahl" and a list of payment applications: 1 girocard, 2 EuroELV, 3 VISA Electron, 4 V PAY. A callout box on the right contains the text "Auswahl tätigen und weiteren Bildschirm-anweisungen folgen".

iMerchantConnect – Abrechnungen schnell und sicher abrufen



Online-Abrechnungen rund um die Uhr

Bei Elavon haben Sie über das Internet rund um die Uhr einen kostenfreien und sicheren Zugang zu Ihren Abrechnungen und mehr. Unser Online-Portal bietet Ihnen neben den Abrechnungen auch ausführliche Aufstellungen über Verkaufstransaktionen, Stornos, Auszahlungen und ermöglicht die Administration von Rückbelastungen (Chargebacks). iMerchantConnect ist einfach in der Anwendung. Die Benutzerführung ist intuitiv, weitere Software nicht erforderlich. Der Passwortschutz bietet iMerchantConnect die erforderliche Sicherheit.

Einloggen

Über das Internet haben Sie Zugang zu iMerchantConnect. Geben Sie dazu im Browserfeld **www.imerchantconnect.com** ein. Als Neukunde erhalten Sie – wenn Sie sich für iMerchantConnect registriert haben – per E-Mail eine Benutzer-ID zugesandt. Ein vorübergehendes Passwort erhalten Sie mit einer separaten E-Mail.

Wenn Sie sich erstmals einloggen werden Sie aufgefordert Ihr vorübergehendes Passwort unverzüglich zu ändern. Bei dieser Gelegenheit werden Sie auch gebeten, eine Frage zu beantworten, die Ihnen bei Verlust des Passworts zur Wiedererlangung eines neuen Passwortes gestellt wird.

Für die Registrierung besuchen Sie bitte die Seite **www.imerchantconnect.com** oder kontaktieren Sie unseren Kundendienst per E-Mail: **imerchantconnect@elavon.com**

Ändern Sie Ihr Passwort

Aktualisieren Sie Ihre Passwort- / Anmeldeinformationen

Ihr Passwort muss die rechts angeführten Kriterien erfüllen:

Derzeitiges Passwort *

Neues Passwort *

Neues Passwort bestätigen *

Passwort-Frage * Wählen Sie eine Passwort-Frage

Passwort-Antwort *



 Weitere Informationen zu Elavon finden Sie auf
www.elavon.de

 069 517 09 969



Elavon Financial Services DAC
Sitz der Gesellschaft: Loughlinstown, Co. Dublin, Irland. Registriert in Irland unter der Nr. 418442
Zuständige Aufsichtsbehörden: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Central Bank of Ireland.