

POS und E-Commerce

Wie Sie Zahlkarten prüfen und elektronisch einreichen

WICHTIGE HINWEISE
ZUR ANNAHME
VON KREDIT- UND
DEBITKARTEN

KREDIT- ODER DEBITKARTENÜBERPRÜFUNG VOR ORT

1. Prüfen Sie zunächst die Echtheit der Kreditkarte

Kartenummer, Gültigkeitsdatum und Karteninhabername müssen auf der Vorderseite notiert sein (Ausnahmen: V Pay Karte ohne Unterschriftsfeld und Prepaid-Karten, z. B. Maestro® Traveller Karten).

2. Akzeptieren Sie nur gültige Karten

Das Gültigkeitsdatum der Karte darf nicht überschritten und die Karte muss vom Karteninhaber unterschrieben sein. Die Karte muss lesbar, darf nicht verändert oder gesperrt sein.

3. Lesen Sie die Karte am Terminal aus

Lesen Sie den EMV-Chip auf der Karte mittels eines Nexi Terminals aus oder halten Sie die Karte für eine kontaktlose Transaktion vor das Terminal. Dabei wird automatisch online eine Genehmigungsnummer eingeholt und Sie haben Sicherheit, dass Sie Ihr Geld erhalten.

4. Prüfen Sie, ob die Kartenummer auf dem Beleg stimmt

Die Kartenummer des ausgedruckten Belegs muss mit der Kartenummer auf Vorder- und Rückseite (letzte vier Stellen) der Karte übereinstimmen. Beachten Sie, dass die Kartenummer auf dem Unterschriftsfeld oder dem elektronischen Terminal-Kassenbeleg aus Sicherheitsgründen teilweise verkürzt aufgedruckt wird.

5. Lassen Sie den Beleg vom Karteninhaber unterschreiben

Der Karteninhaber akzeptiert durch seine Unterschrift auf der Vorderseite die Belastung seiner Kreditkarte mit dem auf dem Beleg angegebenen Betrag. Bei einer Debitkarte akzeptiert der Karteninhaber durch seine Unterschrift auf der Rückseite die Belastung

mit dem auf dem Beleg angegebenen Betrag. Vergleichen Sie die Unterschrift auf dem Beleg mit der Unterschrift auf der Karte.

6. Prüfen Sie im Zweifel die Identität des Karteninhabers

Lassen Sie sich einen amtlichen Ausweis vorzeigen. Weichen die Daten ab oder haben Sie Zweifel an der Legitimität des Karteninhabers, so rufen Sie unseren Genehmigungsservice und die örtlich zuständige Polizei an.

7. Sollten keine Zweifel an der berechtigten Nutzung der Karte bestehen, geben Sie jetzt erst dem Karteninhaber seine Karte zurück

Und zwar zusammen mit der für ihn bestimmten Kopie des Belegs. Neben dem Beleg erhält der Karteninhaber wie sonst üblich auch den Kassenbeleg. Noch ein Hinweis: Kredit- und Debitkarten sind nicht auf Dritte übertragbar.

8. Bewahren Sie das Original des Belegs in Ihren Unterlagen auf

Bitte achten Sie darauf, dass keine unberechtigten Dritten an die ungekürzten Kartennummern auf den Händlerbelegen kommen können (PCI-DSS-Vorgaben beachten).

Möchten Sie eine Zahlung rückgängig machen, haben Sie die Wahl zwischen Storno und Gutschrift

Ein **Storno** können Sie tätigen, wenn Sie am selben Tag die Zahlung rückgängig machen möchten und kein Kassenabschluss durchgeführt wurde. Dazu müssen der Karteninhaber und auch die Karte, mit der die Zahlung getätigt wurde, vor Ort sein. Dann wählen Sie in Ihrem Terminalmenü STORNO aus und folgen den Anweisungen auf dem Terminaldisplay. Nach Abschluss dieser Transaktion erhalten Sie und der Karteninhaber jeweils einen Kassenbeleg aus dem Terminal. Diese Transaktion kostet Sie nichts.

Eine **Gutschrift** können Sie tätigen, wenn Sie eine Zahlung rückgängig machen möchten, die länger her ist als der Tag der Zahlung. Dazu müssen der Karteninhaber und auch die Karte, mit der die Zahlung getätigt wurde, vor Ort sein. Dann wählen Sie in Ihrem Terminalmenü GUTSCHRIFT aus und folgen der Anweisung auf dem Display. Nach Abschluss dieser Transaktion erhalten Sie und der Karteninhaber einen Sales Slip/Beleg aus dem Terminal. Diese Transaktion ist gebührenpflichtig (siehe aktuelle Preisliste).

Wird eine Zahlung vom Karteninhaber rückgängig gemacht, ist es ein Chargeback. Was ist das genau?

Ein Chargeback ist eine Rückbelastung eines Kartenumsatzes an Nexi von der kartenausgebenden Bank des Karteninhabers. Das Verfahren wird angewandt, wenn ein bereits abgerechneter Umsatz vom Karteninhaber aus Gründen reklamiert oder bestritten wird, für die ein Rückbelastungsrecht vorgesehen ist. Details zu dieser Chargeback-Transaktion werden in Ihrem Statement angezeigt und die Gebühr für das erfolgte Chargeback (gemäß Preisliste) wird Ihnen separat in Rechnung gestellt.

Sie erhalten mindestens einmal im Monat ein Statement und/oder eine Rechnung von Nexi

Sie erhalten von Nexi gemäß der Vertragsvereinbarung ein regelmäßiges **Statement**, welches eine übersichtliche Auflistung der Kartentransaktionen für einen bestimmten Zeitraum enthält. Dies gibt es als Basis-Version und in der detaillierten Plus-Version. Sie erhalten von Nexi eine **Rechnung**, wenn Sie ein Terminal von Nexi nutzen. Darin enthalten sind die Terminalmiete und dazugehörige Gebühren oder auch zusätzliche Acquiring-Gebühren oder Reports (ETRAX).

Elektronische Einreichung

- Lesen Sie die Kartendaten gemäß den Vorgaben Ihres Terminallieferanten aus, so dass eine automatische Autorisierung stattfindet.
- Bitte achten Sie bei Umsätzen mit UnionPay (CUP) darauf, neben der PIN zusätzlich die Unterschrift auf dem Beleg einzufordern.

Kreditkartenprüfung im Internet und Versandhandel

- Holen Sie für jeden Bezahlvorgang eine Online-Autorisierung.
- Um Rückbelastungen bei Kartenmissbrauch zu vermeiden, nutzen Sie das Sicherheitsverfahren 3D-Secure (Mastercard® SecureCode, Maestro® SecureCode und Verified by Visa). Fragen Sie zu Ihrer Sicherheit außerdem immer die dreistellige Kartenprüfnummer im Unterschriftsfeld auf der Rückseite der Karte sowie das Gültigkeitsdatum ab.
- Akzeptieren Sie keine Karten für Waren, die in sogenannte Risikoländer versandt werden sollen.
- Denken Sie daran, dass Sie die PCI-Vorgaben einhalten und nachweisen müssen. Nutzen Sie hierzu unsere kostenfreie PCI-Plattform.

Hinweis

Wenn sich Ihre Stammdaten und/oder Ihre Bankverbindung geändert haben, bitten wir Sie, diese mit dem Formular schriftlich einzureichen.

Dieses Formular finden Sie unter:
<https://www.nexi.com/service/faq>

Unser Service Team ist für Sie da.
Wir freuen uns auf Ihre E-Mail oder Ihren Anruf.
E-Mail: serviceDE@nexigroup.com
Telefon: 069 7922-4060



NEXI GERMANY GMBH

Helfmann-Park 7, 65760 Eschborn, Deutschland
Telefon: +49 69 7922-4060
E-Mail: serviceDE@nexigroup.com
www.nexi.de

NEXI AUSTRIA GMBH

Aredstraße 13/5, 2544 Leobersdorf, Österreich
Telefon: +43 800 400-888
E-Mail: serviceDE@nexigroup.com
www.nexi.at