

2



SHORT MANUAL P400

Ihre Kurzanleitung für
einen reibungslosen Betrieb



SHORT MANUAL

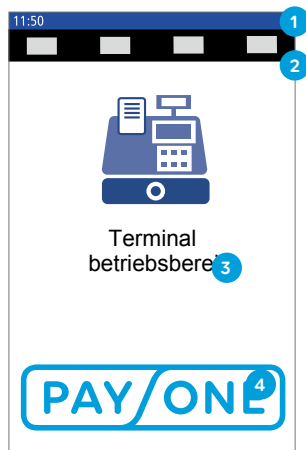
INHALTSVERZEICHNIS

- 04** **BASICS & MENÜFÜHRUNG**
Alle Informationen zu den Grundfunktionen Ihres Terminals.
- 07** **ZAHLUNG & KAUFABWICKLUNG**
Anleitung zur Durchführung einer einfachen Zahlung.
- 08** **KONTAKTLOSE ZAHLUNGSVORGÄNGE**
Beim kontaktlosen Zahlen muss gelegentlich doch physischer Kontakt zu Ihrem Terminal hergestellt werden.
- 09** **STORNO & GUTSCHRIFT**
Übersicht und weitergehende Informationen zur Stornierung von Zahlungen und Buchung von Gutschriften und Trinkgeld.
- 11** **BERICHTE, BELEGE & KASSENSCHNITT**
Informationen zu täglich vorzunehmenden Aktionen.
- 12** **SYSTEMFUNKTIONEN AUF EINEN BLICK**
Hier finden Sie Informationen zu der erweiterten Diagnose Ihres Terminals und zur Passwortänderung.
- 14** **DYNAMISCHE WÄHRUNGSUMRECHNUNG (DCC)**
Alle Informationen für die Abwicklung von Zahlungen in der Heimatwährung Ihrer Kunden.
- 16** **PROBLEMLÖSUNGEN**
Was tun bei Fehlermeldungen auf dem Terminal-Display? Hier finden sich Antworten und Hilfestellungen.
- 18** **SICHERHEITSHINWEISE & REINIGUNG**
Worauf Sie besonders bei dem täglichen Betrieb Ihres Terminals achten sollten und wie Sie dieses ordnungsgemäß reinigen können.

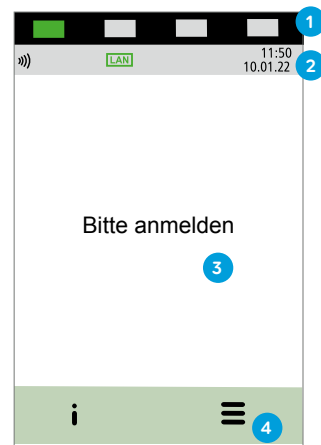
DISPLAY IM GRUNDZUSTAND

Nach dem Einschalten des Geräts erscheint das Display im Grundzustand. Je nachdem, ob das Gerät am Kassensystem angemeldet ist, unterscheidet sich die Anzeige und Navigation zu den weiteren Menü-Bildschirmen.

Das Gerät wechselt bei Nichtbenutzung nach Ablauf einer eingestellten Zeit in den Displayschoner – sofern aktiviert.



Gerät am Kassensystem angemeldet



Gerät nicht am Kassensystem angemeldet

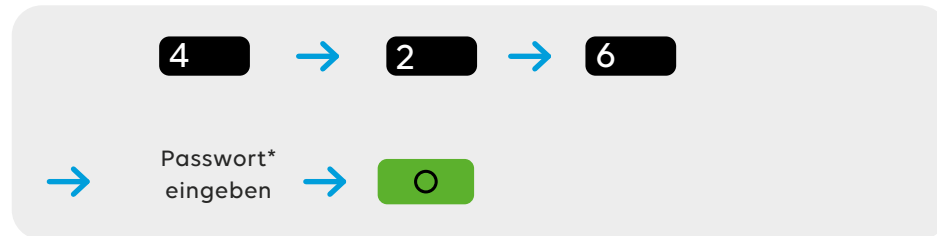
- 1 **Soft-LEDs:** Zeigen den Status der kontaktlosen Zahlung an.
- 2 **Statusleiste:** Zeigt Datum, Uhrzeit und Informationen zum Status der LAN-Verbindung und zur kontaktlosen Zahlung an.
- 3 **Zahlbereich:** Zur Durchführung des Standard-Zahlungsablaufs. Wenn das Gerät am Kassensystem angemeldet ist: „Terminal betriebsbereit“ wird angezeigt. Wenn das Gerät am Kassensystem nicht angemeldet ist: „Bitte anmelden“ wird angezeigt.
- 4 Wenn das Gerät am Kassensystem angemeldet ist: PAYONE-Logo wird angezeigt. Wenn das Gerät am Kassensystem nicht angemeldet ist: Softkeys zum Menü **Information** und zum **Hauptmenü** werden angezeigt.

MENÜFÜHRUNG

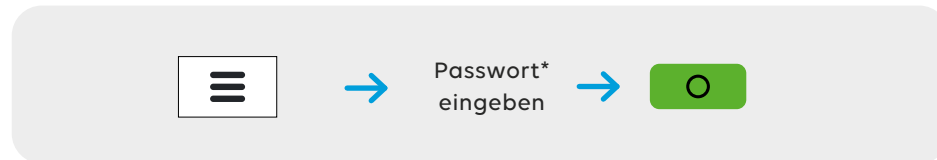
HAUPTMENÜ

Aus dem Display im Grundzustand gelangen Sie in das Hauptmenü. Im Hauptmenü können Sie Einstellungen am Gerät vornehmen, Systemdaten eingeben, Zahlungsabläufe konfigurieren und Informationen abrufen. Außerdem stehen Funktionen für Diagnose und Service zur Verfügung.

Wenn das Gerät am Kassensystem angemeldet ist:

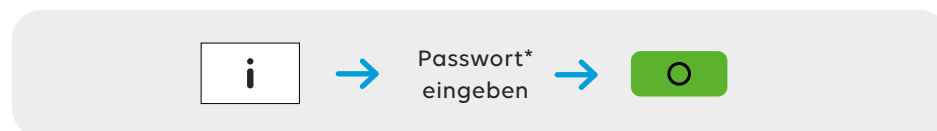


Wenn das Gerät nicht am Kassensystem angemeldet ist:



INFORMATION

Das Menü Information ist nur verfügbar, wenn das Gerät nicht am Kassensystem angemeldet ist. Im Menü Information können Sie häufig verwendete Informationen abrufen und das Gerät ausschalten oder neu starten.



* Voreingestelltes (Händler-/Oberkassierer-/Kassierer-)Passwort: 00 00 00.

ZAHLUNG & KAUFABWICKLUNG

Der hier beschriebene Ablauf einer Standard-Zahlung gilt grundsätzlich für alle Kartenarten. Abhängig von der eingesetzten Karte ist es möglich, dass zusätzliche Eingaben vom Gerät angefordert werden. So kann z. B. eine zusätzliche Betragsbestätigung durch den Kunden oder der Wechsel in eine andere Sprache abgefragt werden.

Bitte beachten Sie:

Beschädigung des Chips und Abbruch der Zahlung! Ziehen Sie die Karte erst aus dem Gerät, wenn Sie dazu aufgefordert werden.



ZAHLUNG DURCHFÜHREN (KONTAKTBEHAFTET)

Das Terminal ist am Kassensystem angemeldet. Das Display befindet sich im Grundzustand oder der Displayschoner wird angezeigt.

- 1 Lösen Sie die Kartenzahlung über das Kassensystem aus.
- 2 Stecken Sie nach Aufforderung die Karte ein oder ziehen Sie die Karte durch den Magnetkartenleser. (Abhängig von der Höhe des eingegebenen Betrags und des vereinbarten Limits schlägt das Gerät die bevorzugte Zahlungsart vor.)
- 3 Folgen Sie den Anweisungen am Display. Die Zahlung wird bearbeitet. Der Zahlbeleg wird am Kassensystem gedruckt.
- 4 Ziehen Sie die Karte erst aus dem Gerät, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

KONTAKTLOSE ZAHLUNGSVORGÄNGE

Voraussetzungen für eine kontaktlose Zahlung sind:

- Betragshöhe liegt im zugelassenen Bereich.
- Die Karte unterstützt eine kontaktlose Zahlungsart.
- Die kontaktlose Zahlungsart, die von der Karte unterstützt wird, ist vom Netzbetreiberrechner freigeschaltet:
 - In der Statusleiste wird))) angezeigt.
 - Die erste LED blinkt.

Kontaktlose Zahlung durchführen

Das Terminal ist am Kassensystem angemeldet. Das Display zeigt den Startbildschirm oder den Displayschoner.

- 1 Lösen Sie die Kartenzahlung über das Kassensystem aus.
- 2 Folgen Sie den Anweisungen am Display.
- 3 Halten Sie die Karte nahe an den NFC-Leser.

Ein Signal ertönt. Alle vier Soft-LEDs leuchten kurz auf. Die Zahlung wird bearbeitet. Der Zahlbeleg wird am Kassensystem gedruckt.

STORNO & GUTSCHRIFT

STORNO

Eine Stornierung gilt immer für den Gesamtbetrag eines Zahlbelegs. Teilbeträge können nicht storniert werden.

Voraussetzungen für die Stornierung einer Zahlung sind:

- Seit der Zahlung wurde noch kein Kassenschnitt durchgeführt.
- Die Nummer des Zahlbelegs ist bekannt.
- Die Karte oder die Kartendaten (manuelle Eingabe nur bei Kreditkarten möglich) der Zahlung sind vorhanden.
- Das Stornopasswort ist bekannt (Stornopasswort = Händler-Passwort).

- 1 Lösen Sie die Stornierung über das Kassensystem aus.
- 2 Folgen Sie den Anweisungen am Display.
- 3 Stecken Sie nach Aufforderung die Karte ein.

Die Stornierung wird bearbeitet.

GUTSCHRIFT

Die Gutschrift-Funktion bietet Ihnen die Möglichkeit, einer Kreditkarte, einer Bankkarte oder einer Kundenkarte einen Betrag gutzuschreiben.

- 1 Lösen Sie die Gutschrift über das Kassensystem aus.
- 2 Folgen Sie den Anweisungen am Display.
- 3 Geben Sie den Gutschriftbetrag ein.
- 4 Stecken Sie nach Aufforderung die Karte ein.

Die Gutschrift wird bearbeitet.

BERICHTE, BELEGE & KASSENSCHNITT

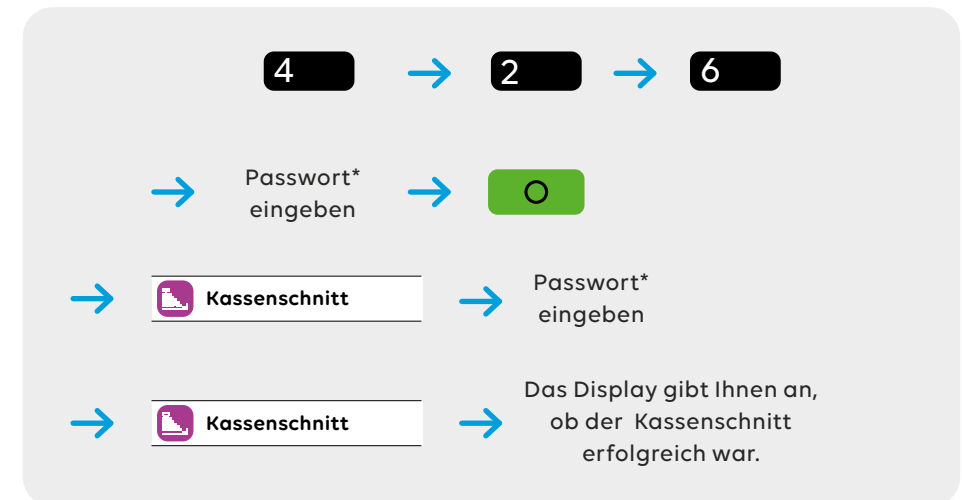


Bitte beachten Sie:

Der Kassenschnitt ist die finale Verarbeitungsfreigabe an PAYONE:
Der Umsatzspeicher wird geleert, kein Belegduplikat und kein Storno von Zahlungen an diesem Tag sind mehr möglich.

KASSENSCHNITT

Der Kassenschnitt sollte einmal täglich durchgeführt werden.



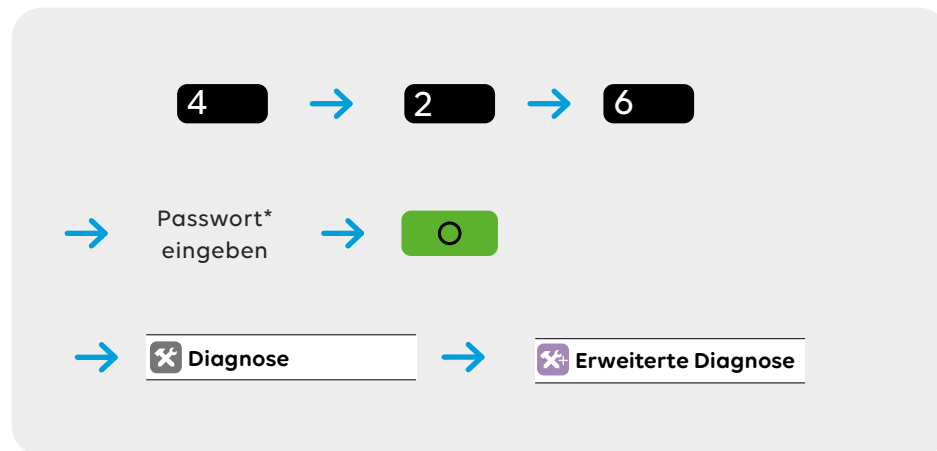
* Voreingestelltes (Händler-/Oberkassierer-/Kassierer-)Passwort: 00 00 00.

SYSTEMFUNKTIONEN AUF EINEN BLICK

ERWEITERTE DIAGNOSE

Die erweiterte Diagnose hat zwei Aufgaben:

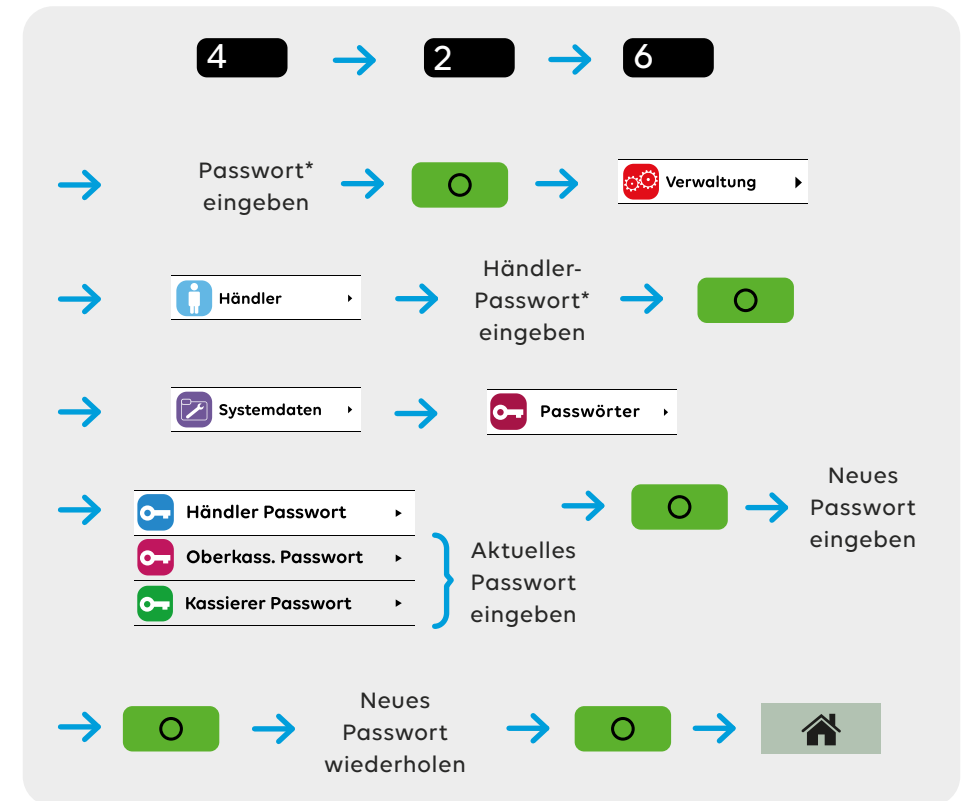
- 1 Den elektronischen Verbindungsaufbau zum Netzwerkrechner zu prüfen.
- 2 Daten zwischen Terminal und Netzwerkrechner abzugleichen, z. B. bei der Uhrzeitumstellung von Sommer- auf Winterzeit.



* Voreingestelltes (Händler-/Oberkassierer-/Kassierer-)Passwort: 00 00 00

PASSWÖRTER ÄNDERN

Aus Sicherheitsgründen sollten alle Passwörter regelmäßig geändert werden!
Dies ist nur möglich, wenn das Gerät von der Kasse abgemeldet ist.



* Voreingestelltes (Händler-/Oberkassierer-/Kassierer-)Passwort: 00 00 00.

Bitte alle Passwörter noch vor der Kassenanmeldung neu vergeben.


DYNAMISCHE WÄHRUNGUMRECHNUNG (DCC)

Die DCC (engl. Dynamic Currency Conversion) bietet internationalen Kunden die Möglichkeit, direkt in ihrer jeweiligen Heimatwährung zu bezahlen – zum tagesaktuellen Wechselkurs.


SO FUNKTIONIERT DCC:

- 1 Automatische Kartenerkennung 

Ein Gerät mit DCC-Funktion erkennt automatisch die Währung der genutzten Kreditkarte und bietet dem Kunden DCC an.

- 2 Kunde wählt bevorzugte Währung 

Am Bildschirm können die Kunden selbst wählen, ob sie mit DCC direkt in ihrer Heimatwährung oder ohne DCC in der lokalen Währung zahlen möchten.

- 3 Sie haben nichts weiter zu tun 

Für Sie bleiben die Zahlungsvorgänge gewohnt einfach. Und dank der Abrechnung in gewünschter Händlerwährung gibt es keinen Mehraufwand für die Buchhaltung.

ALLE INFOS ZU DCC



PROBLEM- LÖSUNGEN

MÖGLICHE SYSTEMMELDUNGEN

Meldung

Empfohlenes Vorgehen

Zahlung nicht möglich	Kunden bitten, mit anderem Zahlungsmittel zu zahlen.
Geheimzahl falsch	Kunden bitten, die Geheimzahl zu prüfen und die Transaktion neu starten.
Karte ungültig	Kunden bitten, mit anderem Zahlungsmittel zu zahlen.
Karte nicht zugelassen	Kunden bitten, mit anderem Zahlungsmittel zu zahlen.
Storno nicht möglich	Daten aus der Buchung überprüfen und Transaktion neu starten.
Geheimzahl zu oft falsch	Kunde muss die Karte bei seinem Geldinstitut wieder freischalten lassen.
Systemfehler	Bitte auf einen Zusatztext auf dem Beleg achten, sonst PAYONE Hotline anrufen.
Vorgang abgelehnt	Bitte auf einen Zusatztext auf dem Beleg achten, sonst an PAYONE Kundenservice wenden.
Vorgang nicht möglich	Karte kann im Moment nicht verarbeitet werden. Vorgang evtl. später wiederholen.

Die kartenbezogenen Fehlermeldungen kommen vom Autorisierungssystem der eingesetzten Karte. Zu der Richtigkeit der Aussagen kann nur der Kartenausgeber Auskunft geben. Achten Sie bei einer Ablehnung der Karte bitte immer auf den Zusatztext vom Kartenausgeber. Er kann Ihnen wichtige Hinweise über das weitere Vorgehen geben.

SERVICE-PORTAL

In Ihrem Kundenportal warten zahlreiche nützliche Funktionen und Self Services auf Sie. Nutzen Sie die Möglichkeiten, mehr aus Ihren Zahlungsdaten zu machen und vieles andere unkompliziert selbst erledigen zu können. Jederzeit und wann Sie es möchten.



www.payone.com/service-portale

ANLEITUNGEN UND INFORMATIONEN

Sie haben weitere Fragen zu den Funktionen Ihres Terminals, suchen einfache Schritt-für-Schritt-Anleitungen oder möchten wissen, durch welche dazu buchbaren Mehrwertservices Sie und Ihre Kunden noch mehr profitieren können? Über den QR-Code oder den Link finden Sie ausführlichere Informationen zu Ihrem Terminal sowie die passenden direkten Kontaktmöglichkeiten zu unseren Service-Teams. Sollte hier doch einmal eine Antwort nicht auffindbar sein oder Ihr Anliegen nicht erfüllt werden können, wenden Sie sich bitte direkt an unseren Kundenservice (siehe Rückseite dieses Short-Manuals).



www.payone.com/p400

SICHERHEITSHINWEISE & REINIGUNG

CHECKLISTE FÜR HÄNDLER AM POINT OF SALE (POS)

- ✓ Vergleichen Sie immer die Unterschrift auf dem Beleg mit der auf der Karte.
- ✓ Bitte prüfen Sie anhand der Kartenprägung den Gültigkeitszeitraum der Karte. Ist nur ein Datum angegeben, ist die Karte bis zu diesem gültig.
- ✓ Nutzen Sie die UV-Sicherheitsmerkmale bei Kreditkarten – sind keine UV-Sicherheitsmerkmale unter UV-Licht sichtbar, ist die Kreditkarte höchstwahrscheinlich gefälscht.
- ✓ Lassen Sie den Kunden immer den Betrag lesen oder kontrollieren Sie diesen selbst noch einmal, um Tastatureingabefehler vor Abschluss der Kartenzahlung zu erkennen.
- ✓ Stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden ungestört und unbeobachtet ihre PIN/Geheimzahl eingeben können.
- ✓ Vermeiden Sie so weit wie möglich die Aufbewahrung von Kartenbelegen oder Kartendaten. Entsorgen Sie alte Belege so, dass die Daten darauf nicht in den Besitz von Dritten gelangen können.
- ✓ Verwahren Sie Ihr Terminal außerhalb der Ladenöffnungszeiten an einem sicheren Ort. Lassen Sie keine unbefugten Personen an das Terminal. Melden Sie einen Manipulationsverdacht am Terminal umgehend der Polizei und PAYONE.

Bitte beachten Sie:

Betreiben Sie Ihr Terminal nur mit dem Originalnetzteil. Beim Versuch, das Terminalgehäuse zu öffnen, wird die integrierte Elektronik zerstört und alle Umsätze werden gelöscht.



Bitte achten Sie bei allen Kartentransaktionen (Kauf, Storno, Gutschrift) darauf, dass Sie den als Händlerbeleg gekennzeichneten Beleg für sich behalten. Nur auf diesem Beleg sind wichtige Daten für eventuelle Nachbuchungen oder für Auskünfte zum Karteninhaber enthalten.

HINWEISE ZUR REINIGUNG

- Verwenden Sie zur Reinigung des Terminals ein trockenes oder leicht angefeuchtetes Tuch.
- Verwenden Sie keine aggressiven Reinigungsmittel oder Lösungsmittel, die Isopropyl-Alkohol enthalten.
- Die Kartenleseeinheit sollte je nach Bedarf mit geeigneten Reinigungskarten gereinigt werden. Reinigungskarten sind Bestandteil des PAYONE Reinigungssets, welches Sie direkt bei PAYONE erhalten.

MANIPULATION DURCH ÖFFNUNG

Es gibt immer wieder Versuche, POS-Terminals durch Öffnen zu manipulieren, um so an die Kartendaten und persönlichen Geheimzahlen (PINs) der Karteninhaber zu gelangen.

Selbstverständlich entsprechen alle Terminals von PAYONE den aktuellen Richtlinien der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) sowie den Sicherheitsbestimmungen der internationalen Kartenorganisationen und PCI DSS.

**SIE HABEN
NOCH FRAGEN?
WIR DIE
ANTWORTEN!**



+49 69 6630 55 00



www.payone.com/kontakt

a Worldline company