

# Wichtige Informationen für Händler

## Vor der Zahlung

### **Welche Informationspflichten habe ich gegenüber meinem Kunden?**

Aus Gründen des Datenschutzes müssen Karteninhaber vor der Verwendung der Karte an der Kasse über die Zahlung mit ec-Karte und Unterschrift informiert werden. Das Handelsunternehmen ist vertraglich verpflichtet einen entsprechenden Aushangtext („Kundeninformation zur ec-Lastschrift-Zahlung über InterCard“) deutlich sichtbar vor der Kasse anzubringen. Den Aushangtext können Sie im Internet herunterladen unter: **[www.intercard.de/downloadcenter](http://www.intercard.de/downloadcenter)**

Außerdem erhält Ihr Kunde auf dem Kundenbeleg seiner ec-Kartenzahlung einen Hinweis über die Datenschutzbestimmungen. Voraussetzung dafür ist, dass Sie Belegrollen verwenden, auf denen der aktuelle InterCard-Belegtext gedruckt ist.

### **Wo weise ich den Kunden auf die Möglichkeit hin, mit Karte zu zahlen?**

Die im Welcome-Letter beigefügten InterCard Akzeptanzaufkleber bringen Sie bitte für die vereinbarten Zahlarten als Zeichen Ihrer Dienstleistung gut sichtbar für Ihre Kunden an geeigneter Stelle an (z.B. an der Eingangstür oder im Schaufenster). Die Aufkleber sind sowohl innen- als auch außenklebend verwendbar.

### **Welches Papier braucht mein Terminal für Kartenzahlungen mit Unterschrift?**

Bitte benutzen Sie die Original-Belegrollen der InterCard AG. Nur so ist gewährleistet, dass der InterCard-Belegtext und die Papierqualität den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Damit erfüllen Sie auch die Vertragsbedingungen der InterCard AG für den Ankauf von Rücklastschriftforderungen, wenn Sie dazu einen Vertrag geschlossen haben.

### **Warum ist es so wichtig, dass ich InterCard-Belegrollen verwende?**

Aus rechtlichen Gründen setzt die Bearbeitung von Rücklastschriften durch die InterCard AG die Verwendung von InterCard-Belegrollen voraus. Im Falle einer Rücklastschrift geben Banken der InterCard AG nur dann Auskunft über die Adresse eines Karteninhabers, wenn dieser sein Einverständnis erklärt hat. Dies erfolgt mittels Unterschrift unter dem auf der Rückseite unserer Belegrollen abgedruckten InterCard-Ermächtigungstext. Der Inhalt des Textes wurde zuvor mit den Banken juristisch abgestimmt.

Den aktuellen Text finden Sie unter: **[www.intercard.de/rollenbestellung](http://www.intercard.de/rollenbestellung)**



## Wie kann ich neue Belegrollen bestellen?

Wenn Sie neue Belegrollen für Ihre Terminals benötigen, können Sie diese schnell und unkompliziert bei uns nachbestellen. Nutzen Sie dafür bitte eine der folgenden Möglichkeiten:

**per Telefon:** 0800 10 44 405

**per Fax:** Nutzen Sie dazu bitte das Formular "Rollenbestellung" auf unserer Internet-Seite unter [www.intercard.de/rollenbestellung](http://www.intercard.de/rollenbestellung) und senden dieses ausgefüllt an die Fax-Nr: +49 89 61445 3110.

**per Mail:** Nutzen Sie dazu bitte das Formular "Rollenbestellung" auf unserer Internet-Seite unter [www.intercard.de/rollenbestellung](http://www.intercard.de/rollenbestellung) und senden Sie das ausgefüllte Formular per E-Mail an [bestellung@intercard.de](mailto:bestellung@intercard.de).

Ab einer Bestellung von 10 Kartons Belegrollen erhalten Sie einen Rabatt von 10%.

## Was muss ich beim Betrieb des Terminals beachten?

### Wie man Übertragungsprobleme vermeidet

Das Terminal ist Teil der IT-Infrastruktur. Über die Telefon- oder Internetleitung baut sich die Verbindung zu InterCard auf. Folgende Faktoren können einen Datentransfer beeinträchtigen oder verhindern:

**Strom:** Ein Klick mit großer Wirkung. Ein Hauptschalter für die Stromversorgung zum Ladenschluss spart Energie – schaltet aber gleichzeitig Telefonanlage / Router aus.

Bitte lassen Sie das Terminal eingeschaltet, da insbesondere über Nacht automatisch Kassenschnitte oder Software-Updates durchgeführt werden. Ohne Stromversorgung ist eine Verbindung zwischen dem Terminal und der InterCard AG nicht möglich, d.h. bei unterbrochener Stromversorgung bekommen Sie keine Gutschrift für Ihre Umsätze auf Ihr Konto und müssen den Kassenschnitt manuell nachholen.

**Internet:** Der Download z.B. eines Videostreams kann die Leitung überlasten. Ebenso ein E-Mail-Anhang mit enorm hohen Datenmengen – also besser vermeiden während der Geschäftszeit.

### Telefonanschluss:

- Analog (eine Leitung): Es wird entweder Telefon oder Fax oder Alarmanlage oder Terminal genutzt. Zwei Geräte parallel zu nutzen funktioniert nicht.
- ISDN (zwei Leitungen): Bei zwei parallelen Telefongesprächen kann das Terminal keine Verbindung aufbauen.
- GSM- / GPRS: Bei mobilen Terminals sind, wie bei Smartphones, plötzliche Netzausfälle möglich. WLAN und Bluetooth (gleiches Frequenzband wie das Terminal) sowie elektrische Geräte im Umfeld können stören - ein ausreichender Abstand verbessert in der Regel die Qualität.

Die Telekom rüstet von ISDN auf Voice over IP um – bitte beachten:

Bei der Umstellung von ISDN auf die Internet- Telefonie (Voice over IP) muss man unbedingt prüfen, ob Terminal und Router noch kompatibel sind. Bei Terminals, die älter als 3 Jahre sind, kann ein Austausch erforderlich sein.

Informationen gibt der technische Support der InterCard:

Tel.: 0800 10 44 405

E-Mail: [support@intercard.de](mailto:support@intercard.de)



**Wie verhalte ich mich bei Funktionsstörungen oder Schäden am Terminal?**

Bitte trennen Sie das Terminal nicht vom Stromnetz, da insbesondere über Nacht automatisch Kassenschnitte oder Software-Updates durchgeführt werden. Ohne Stromversorgung ist eine Verbindung zwischen dem Terminal und der InterCard AG nicht möglich. Setzen Sie sich bitte unverzüglich mit dem technischen Support der InterCard AG unter der Rufnummer 0800 10 44 405 in Verbindung.

**Wie verhalte ich mich nach einem Einbruch/Einbruchversuch oder im Falle eines Manipulationsverdachts?**

Setzen Sie sich bitte unverzüglich mit dem technischen Support der InterCard AG unter der Rufnummer 0800 10 44 405 in Verbindung. Auch nach nur scheinbaren Einbruchversuchen können Terminals manipuliert sein und es können dadurch erhebliche Schäden entstehen.



## Bei der Zahlung

### IC-vario

IC-vario ist das intelligente Mischverfahren der InterCard und besteht aus den Zahlungsverfahren ELV<sup>®</sup> (Unterschrift) und electronic cash (PIN).

Bei IC-vario zahlen Ihre Kunden buchstäblich mit ihrem guten Namen, nämlich primär mit ihrer Unterschrift. Denn im Vordergrund dieses Mischverfahrens steht ein online-basiertes elektronisches Lastschriftverfahren, das wir von InterCard weiterentwickelt haben. Seine Besonderheit besteht darin, dass zunächst InterCard anstelle der Banken die Risikoprüfung für die ec-/girocard-Zahlungen Ihrer Kunden übernehmen. Als zusätzliche Leistung können Sie das Risiko eines Umsatzausfalls dadurch kostengünstig absichern, dass wir Ihre Forderungen ankaufen. In den wenigen Ausnahmefällen, in denen wir eine Risikoübernahme ablehnen, schaltet IC-vario automatisch um. Die ec-/girocard-Zahlungen Ihrer Kunden werden dann mit dem PIN-basierten electronic cash-Verfahren abgesichert.

### Was muss ich bei einer ec-Kartenzahlung mit Unterschrift beachten?

Bei einer Zahlung mit Unterschrift (ELV<sup>®</sup>) lassen Sie den Karteninhaber immer auf dem zuerst ausgedruckten Beleg (Händlerbeleg) unterschreiben. Bei Terminalbelegen befindet sich der Text i.d.R. auf der Rückseite, bei vielen Kassen auf der Vorderseite des Belegs. Bitte achten Sie darauf, dass der Kunde auf der richtigen Seite unterzeichnet.

Die Unterschrift des Karteninhabers auf dem Beleg muss mit der Unterschrift auf der ec-Karte übereinstimmen. Dieser Beleg ist der Einzugsermächtigungsbeleg und verbleibt bei Ihnen. Ausschließlich unterschriebene Belege können gegebenenfalls später zur Beitreibung von Rücklastschriften verwendet werden. Die Banken erteilen nur dann eine Adressauskunft, wenn ein unterschriebener Beleg vorliegt. Bleiben Zweifel an der Identität des Karteninhabers, lassen Sie sich ein gültiges Ausweisdokument (Personalausweis oder Reisepass) vorlegen und vergleichen Sie die Übereinstimmung von Namen, Geschlecht, Unterschrift und Foto.

Der zweite Beleg ist die Kopie für den Karteninhaber (Kundenbeleg) und muss dem Kunden immer ausgehändigt werden.

### Wie verhalte ich mich, wenn Minderjährige mit ec-Karte bezahlen wollen?

Haben Sie Zweifel an der Volljährigkeit eines Kunden, lassen Sie sich bitte ein gültiges Ausweisdokument (Personalausweis oder Reisepass) vorlegen. Ist der Kunde noch nicht volljährig, sind ec-/girocard-Zahlungen mit Unterschrift unwirksam, wenn der gesetzliche Vertreter keine Zustimmung gegeben hat. Im Falle einer Rücklastschrift besteht für die InterCard AG somit keine Möglichkeit der Beitreibung und die Zahlung ist nicht abgesichert.



### **Was muss ich bei einer kontaktlosen Zahlung beachten?**

Voraussetzung für die Verarbeitung von kontaktlosen Transaktionen ist ein NFC-fähiges Terminal und die Freischaltung Ihres Terminals zur Verarbeitung von kontaktlosen Kreditkartenzahlungen. Bitte beachten Sie folgende Punkte:

1. Die Kreditkarte des Kunden muss mit dem Kontaktlossymbol versehen sein.
2. Nur eine Karte darf an den Kontaktlosleser gehalten werden
3. Die Kreditkarte muss parallel und in einem gewissen Abstand zum Terminal gehalten werden.

Ein akustisches und optisches Signal bestätigt Ihnen innerhalb von wenigen Sekunden, dass die Zahlung erfolgt ist. Erst ab Beträgen von 25,- € ist in der Regel eine Unterschrift oder eine PIN-Eingabe bei kontaktlosen Zahlungen notwendig.

Eine Kurzanleitung zur Abwicklung von kontaktlosen Zahlungen finden Sie im Internet zum Herunterladen unter: [www.intercard.de/kontaktlosanleitung](http://www.intercard.de/kontaktlosanleitung)

### **Was bedeuten die Fehlercodes auf meinem Terminal?**

Eine Übersicht über die Fehlercodes erhalten Sie auf unserer Homepage zum Herunterladen unter [www.intercard.de/downloadcenter](http://www.intercard.de/downloadcenter)

## Nach der Zahlung

### Warum muss ich einen Kassenschnitt machen?

Kassenschnitte sind wichtig, damit sie als Händler die Gutschrift für alle getätigten Kartenzahlungen an Ihrem Terminal erhalten. Bei einem Kassenschnitt werden die Umsätze der Kartenzahlungen an InterCard übermittelt. InterCard reicht die dabei generierten Dateien bei den Zahlungsinstituten ein und die Umsätze werden auf Ihrem Konto gutgeschrieben.

Standardmäßig ist ein automatischer Kassenschnitt bei den Terminals eingestellt, d.h. das Terminal führt - meist nachts - einen Kassenschnitt aus. Sie brauchen nichts weiter zu tun.

Haben Sie einen Antrag auf einen manuellen Kassenschnitt gestellt, so müssen Sie den Kassenschnitt selber anstoßen und durchführen, damit die Umsätze der Kartenzahlungen übertragen und zur Gutschrift eingereicht werden können. Es ist sinnvoll, alle 2 Tage einen Kassenschnitt durchzuführen. Um den manuellen Kassenschnitt zu starten, wählen Sie bitte den Menüpunkt „Kassenschnitt“ in Ihrem Terminal aus und folgen gegebenenfalls den Anweisungen.

### Wie lange muss ich den unterschriebenen Händlerbeleg aufbewahren?

Die von Karteninhabern unterschriebenen Belege müssen mindestens 6 Monate ab Kaufdatum zeitlich geordnet aufbewahrt werden. Sollte eine Rücklastschrift auftreten, wird der entsprechende Beleg zur weiteren Bearbeitung von der InterCard AG bei Ihnen angefordert.

### Wie habe ich mich zu verhalten, wenn es zu einer Rücklastschrift auf meinem Konto kommt?

Haben Sie noch keine Zahlungsgarantie und möchten eine Rücklastschrift zur Bearbeitung bei InterCard einreichen, bieten wir Ihnen hierfür auf unserer Homepage [www.intercard.de/downloadcenter](http://www.intercard.de/downloadcenter) das Formular „Einreichung einer Rücklastschrift“.

1. Kopieren Sie den vom Kunden unterschriebenen Lastschriftbeleg (Vorder- und Rückseite), sowie Ihren entsprechenden Kontoauszug mit der Rückbelastung.
2. Füllen Sie das Formular aus und senden Sie es unverzüglich mit dem **Original des Beleges** - die Kopie des Belegs verbleibt bei Ihnen - und der **Kopie des Kontoauszuges** per Post an:

InterCard AG  
Rücklastschrift - Service  
Mehlbeerenstraße 4  
82024 Taufkirchen b. München



**Was habe ich zu beachten, wenn mein Kunde die Rücklastschrift direkt bei mir bezahlen will?**

Bitte Sie den Kunden, sich unverzüglich mit dem Rücklastschrift-Service der InterCard AG unter der kostenfreien Rufnummer: 0800 10 44 400 oder der E-Mail-Adresse **karteninhaber@intercard.de** in Verbindung zu setzen. Nehmen Sie bitte keine Zahlungen von Ihrem Kunden an, da entstandene Mehrkosten – verursacht durch die Rücklastschrift – ebenfalls von dem Kunden gezahlt werden müssen. Nur InterCard als bearbeitende Stelle hat Übersicht über die volle Höhe der entstandenen Kosten.

Sollte es dennoch zu einer Bezahlung der Rücklastschrift kommen, so melden Sie diese bitte umgehend an InterCard. Hierfür nutzen Sie das Formular „Meldung der Bezahlung einer Rücklastschrift“ unter:

**[www.intercard.de/downloadcenter](http://www.intercard.de/downloadcenter).**

**Wie habe ich mich zu verhalten, wenn ich auf meinem Konto Zahlungseingänge feststelle, die ich nicht eindeutig zuordnen kann oder ein Kunde das Geld kommentarlos überweist?**

Bitte setzen Sie sich unverzüglich mit dem Rücklastschrift-Service für Händler der InterCard AG unter der Rufnummer 0800 10 44 400 oder der E-Mail-Adresse **rls@intercard.de** in Verbindung.



## Kontaktdaten

Bei InterCard finden Sie immer den richtigen Ansprechpartner.

### Technischer Support

Für technische Fragen und Informationen rund um das InterCard-Online-System

#### Erreichbarkeit:

**Montag – Freitag:** 07:00 Uhr - 20:30 Uhr

**Samstag:** 08:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Tel.:** 0800 10 44 405

#### International erreichbar unter:

**Tel.:** +49 89 61445 - 465

**Fax:** +49 89 61445 - 510

**E-Mail:** support@intercard.de

### Rücklastschrift-Service

Für alle Fragen zur Rücklastschrift-Bearbeitung.

#### Erreichbarkeit:

**Montag - Freitag:** 08:00 Uhr - 20:00 Uhr

**Samstag:** 08:00 Uhr - 16:00 Uhr

**Tel.:** +49 89 61445 - 438

**Fax:** +49 89 61445 - 513

**E-Mail:** rls@intercard.de

### Karteninhaber-Hotline

Für alle Fragen Ihrer Kunden zu ec-Kartenzahlungen.

#### Erreichbarkeit:

**Montag - Freitag:** 08:00 Uhr - 20:00 Uhr

**Samstag:** 09:00 Uhr - 16:00 Uhr

**Tel.:** 0800 10 44 400

#### International erreichbar unter:

**Tel.:** +49 89 61445 - 200

**Fax:** +49 89 61445 - 513

**E-Mail:** karteninhaber@intercard.de





## **Vertrieb**

Für allgemeine Händleranfragen

Sie wollen mehr über unsere POS-Systeme und Leistungen erfahren? Sie haben weitere Fragen zur Zusammenarbeit von Händlern und InterCard? Unser Vertriebsteam hilft Ihnen gerne weiter. Bitte kontaktieren Sie uns über die unten angegebenen Telefonnummern und E-Mail-Adressen.

### **Erreichbarkeit:**

**Montag-Donnerstag:** 08:00 Uhr - 18:00 Uhr

**Freitag:** 08:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Tel.:** +49 89 61445 - 494

**Fax:** +49 89 61445 - 760

**E-Mail:** [vertrieb@intercard.de](mailto:vertrieb@intercard.de)

## **BackOffice-Settlement Services**

Für Fragen zur Rechnungen und bei vertraglichen Änderungen, z.B. neuer Bankverbindung.

### **Erreichbarkeit:**

**Montag-Donnerstag:** 08:00 Uhr - 18:00 Uhr

**Freitag:** 08:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Tel.:** +49 89 61445 - 9818

**Fax:** +49 89 61445 - 468

**E-Mail:** [backoffice@intercard.de](mailto:backoffice@intercard.de)

Wichtige Unterlagen und Formulare erhalten Sie außerdem zum Herunterladen auf unserer Homepage:

[www.intercard.de/downloadcenter](http://www.intercard.de/downloadcenter)