



# Häufig gestellte Fragen (FAQs)

Die wichtigsten Antworten auf Fragen zu Rückbelastungen, Abrechnungen, Terminals und anderen Themen.

## **Rückbelastungen**

### **Ich habe soeben einen Brief erhalten, in dem ich über eine Rückbelastung informiert wurde. Worum handelt es sich dabei?**

Eine Rückbelastung kann entstehen, wenn ein Kreditkarteninhaber einer Transaktion über dessen kartenausgebende Bank widerspricht und das Geld zurückfordert. Das ist üblicherweise der Fall, wenn ein Kartenmissbrauch vorliegt, der Kunde unzufrieden mit der erhaltenen Ware bzw. Dienstleistung ist oder der Karteninhaber die Transaktion nicht autorisiert hat. Sollten Sie eine Benachrichtigung über eine Rückbelastung oder eine Beleganforderungsanfrage zu einer Rückbelastung erhalten, antworten Sie bitte schnellstmöglich.



### **An wen muss ich im Falle einer Rückbelastung die erforderlichen Unterlagen schicken?**

In der Benachrichtigung über eine Rückbelastung erhalten Sie Kontaktangaben, um die erforderlichen Unterlagen fristgerecht bei der richtigen Abteilung einzureichen. Um keine Zeit zu verlieren, sollten Sie die Unterlagen per Fax an die angegebene Nummer schicken. Bitte legen Sie eine Kopie des Rückbelastungsansprechens bei oder verweisen Sie bei der Einreichung der Unterlagen auf die in der Benachrichtigung angegebene Fallnummer.

### **Was mache ich, wenn ich einer Rückbelastung nicht zustimme?**

Elavon unterstützt Sie dabei eine Rückbelastung abzuwenden. Daher sollten Sie die in der Benachrichtigung aufgeführten Schritte befolgen und uns die aussagekräftigen Unterlagen über die strittige Transaktion fristgerecht zur Verfügung stellen.

### **Wie lange muss ich Unterlagen über eine Transaktion aufbewahren?**

Elavon empfiehlt die Transaktionsunterlagen mindestens 18 Monate ab dem Zeitpunkt der Transaktion aufzubewahren.

### **Ich habe einen Autorisierungscode für die strittige Transaktion erhalten. Warum erhalte ich trotzdem eine Nachricht über eine Rückbelastung?**

Ein Autorisierungscode ist keine Zahlungsgarantie, denn nicht alle Rückbelastungen basieren auf einer fehlenden Autorisierung (Bsp.: Nichtgelieferte Ware, doppelte Transaktionsabwicklung etc.). Der Autorisierungscode bestätigt die Gültigkeit der Kartennummer und die Einhaltung des Kreditrahmens zum Zeitpunkt der Autorisierungsanfrage (Online-Autorisierung). Bitte berücksichtigen Sie, dass Karteninhaber oft erst nach Erhalt der Kreditkartenabrechnung Kenntnis von einem Kartenbetrug erhalten.

### **Ich habe eine Karte trotz abgelaufenem Gültigkeitsdatum akzeptiert. Muss ich mit einer Rückbelastung rechnen?**

Eine Rückbelastung ist wahrscheinlich. Sie sollten daher immer das Ausstellungs- und das Gültigkeitsdatum überprüfen und niemals eine Karte mit einem abgelaufenen Datum akzeptieren.

### **Warum dauert es so lange, bis eine Rückbelastung abgebucht wurde, obwohl ich die von Elavon angeforderte Rückbelastungsdokumentation fristgerecht eingereicht habe?**

Ein Streitfall kann sich über Monate erstrecken, insbesondere wenn der Karteninhaber die eingereichten Transaktionsinformationen innerhalb der von den Kartenorganisationen (Visa, MasterCard etc.) eingeräumten Fristen in Frage stellt.

## Allgemeine Informationen

### Ich habe keine Abrechnung von Elavon erhalten.

Mit [iMerchantConnect](#), unserem kostenfreien Online-Berichtssystem, können Sie jederzeit Ihre Abrechnungen abrufen. Hier geht es zur [Demoversion](#) (auf Englisch) von iMerchantConnect. Falls Sie weitere Fragen zu Ihrer Abrechnung haben, rufen Sie unseren Kundenservice unter 069-517 09 969 an.



### Ich habe einen Fehler in meiner monatlichen Abrechnung festgestellt?

Es liegt in Ihrer Verantwortung, die Abrechnung mit den tatsächlichen Transaktionsaktivitäten innerhalb von 60 Tagen ab Erhalt abzugleichen. Bitte informieren Sie Elavon unverzüglich auf dem Schriftweg über etwaige Unstimmigkeiten. Dabei benötigen wir folgende Informationen:

- a.) Name des Vertragsunternehmens und Kontonummer
- b.) Höhe des fehlerhaften Betrags (in der jeweiligen Währung)
- c.) Beschreibung des festgestellten Fehlers
- d.) Erklärung, warum Sie von einem Fehler ausgehen und was der Grund dafür sein könnte

Bitte berücksichtigen Sie, dass die schriftliche Mitteilung innerhalb von 60 Tagen ab Erhalt der strittigen Monatsabrechnung bei Elavon eingehen muss.

### Ich möchte meine eingereichten Kassenschnitte überprüfen / Es fehlen Zahlungen.

Sie können Berichte über Kassenschnitt- und Zahlungsdetails auf [iMerchantConnect](#) abrufen, um den Eingang der Daten bei Elavon zu überprüfen. Sollte dies nicht der Fall sein, reichen Sie die Daten entweder erneut ein oder kontaktieren Sie unseren Kundenservice unter 069 - 517 09 969.

### Ich möchte ausstehende Beträge in meinem Vertragskonto einsehen.

Sie können mit Hilfe der Unbezahltliste auf [iMerchantConnect](#) offene Saldoposten einsehen oder kontaktieren Sie unseren Kundenservice unter 069 - 517 09 969.

### Ausstehendes Guthaben – was muss ich tun?

Es handelt sich hierbei um Beträge wie z.B. monatliche Servicegebühren, Anpassungen oder Gutschriften, die wir nicht Ihrem Konto belasten konnten. Bitte kontaktieren Sie unseren Kundenservice unter 069 - 517 09 969, damit wir das Problem schnellstmöglich beheben können.

### Ich habe versehentlich den Karteninhaber doppelt belastet. Was kann ich tun?

Bitte stornieren Sie die Transaktion oder schreiben Sie dem Karteninhaber den Betrag gut, um eine Rückbelastung zu vermeiden.

### Wie lange dauert es, bis eine Gutschrift ausgezahlt wird?

In der Regel dauert es 3 bis 5 Arbeitstage.

### Wie lange dauert es, eine Autorisierung zu stornieren?

In der Regel dauert es 24 bis 48 Stunden.

### Ich möchte meine Firmierung, meine Firmenadress- und/oder Bankverbindungsdaten ändern.

Wir haben im „[Download Center](#)“ auf unserer Internetseite unter der Rubrik „Gut zu wissen“ entsprechende Formulare für Sie bereitgestellt. Bitte vervollständigen Sie das jeweilige Formular und schicken Sie es zusammen mit den erforderlichen Unterlagen an die angegebene Adresse zurück.

### Wie lange muss ich Transaktionsbelege aufbewahren?

Sie müssen den Händlerbeleg über die jeweilige Transaktion mindestens 18 Monate ab Transaktionsdatum aufbewahren.

## Zahlungsterminals

### Wie kann ich Papierrollen für mein Terminal bestellen?

Bitte rufen Sie unseren Kundenservice unter 069-517 09 969 an. Wählen Sie die Auswahloptionen 1, 1 und 2 auf Ihrer Telefontastatur.



### Das Terminal hat keine Verbindung / DFÜ-Status / Fehler ISDN / Modem / Terminal kann nicht verbinden / übermittelt keinen Kassenschnitt / akzeptiert keine Kreditkarten.

- Ziehen Sie das Stromkabel für 10 Sekunden aus der Steckdose. Sie können ggf. auch das Telefonkabel aus der Buchse ziehen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Telefonkabel richtig angeschlossen ist und überprüfen Sie, ob andere Telefonleitungen funktionieren.
- Überprüfen Sie die Einwahleinstellungen Ihres Telefons.
- Stellen Sie sicher, dass es keine Änderungen bei Ihrem Telefonanbieter oder in Ihrem Telefonsystem gab.
- Fahren Sie das Terminal herunter und schalten Sie es wieder an.

### Das Terminal hat keine DECT-Verbindung.

- Überprüfen Sie, ob die Basisstation ordnungsgemäß angeschlossen ist (Kontrolllampchen auf der linken Seite sollte leuchten)
- Nehmen Sie eine Dect-Abmeldung/Anmeldung über das Terminal-Menü vor.
  - Menü
  - Verwaltung
  - Händler
  - 00 00 00
  - Systemdaten
  - DFUe-DECT-Funktionen
  - Dect-Abmeldung
  - Dect-Anmeldung
  - Folgen Sie den Anweisungen auf dem Terminal-Display

### Terminal-Druckerprobleme: Terminal druckt überhaupt nicht oder nur unvollständig oder zieht kein Papier ein.

- Überprüfen Sie, ob Sie das richtige Papier verwenden. Sie müssen eine Thermopapierrolle einlegen (wenn Sie an der Oberfläche des Papiers kratzen, verfärbt es sich dunkel)
- Legen Sie die Papierrolle erneut ein. Achten Sie darauf, dass der Deckel richtig geschlossen wird (2 Klicks bei Artema hybrid Terminals)
- Für einen Testdruck wählen Sie F20, um Zuordnungscode zu drucken, wählen Sie F99 (gültig für Artema hybrid Terminals)

### Terminal-Stromprobleme: Das Display wird dunkel, Tasteneingaben werden nicht erkannt, Terminal druckt nicht.

- Überprüfen Sie, ob Strom- und Telefonkabel richtig angeschlossen sind und ob Ihr Terminal eingeschaltet ist.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Stromversorgung nicht unterbrochen ist (Kontrolllampchen).
- Falls das Kontrolllampchen nicht leuchtet, überprüfen Sie die Sicherungen und schließen Sie das Terminal an einer anderen Buchse an.

### Das tragbare Terminal hat Stromprobleme oder lässt sich nicht richtig ausschalten: Das Display bleibt dunkel oder verdunkelt sich nach kurzer Zeit oder druckt nicht richtig ("Belegdruck unvollständig").

- Überprüfen Sie, ob die Ausschaltzeit verlängert werden muss.
  - Menü
  - Verwaltung
  - Kassierer
  - Ausschaltzeit
  - Ja, dann löschen Sie den derzeit angegebenen Wert (z.B. 60 Sek) und geben Sie einen neuen Wert ein (z.B. 120 Sek)

- Überprüfen Sie den Akku: Menü/Selbsttest/Akku -> Sie erhalten eine Angabe über die Leistungsfähigkeit des Akkus in Prozent (z.B. 89 %). Überprüfen Sie, ob der Akku geladen wird, wenn das tragbare Gerät auf der Basisstation liegt (DECT) bzw. wenn das Ladegerät an dem Terminal angeschlossen ist (GSM).
- Überprüfen Sie die Batterie
  - Menü
  - Selbsttest
  - Akku: Sie erhalten eine Angabe über die Leistungsfähigkeit des Akkus in Prozent (z.B. 89 %).
  - Überprüfen Sie anhand der Display-Anzeige, ob der Akku geladen wird, wenn das tragbare Gerät auf der Basisstation liegt (DECT) bzw. wenn das Ladegerät an dem Terminal angeschlossen ist (GSM).

### **Terminal zeigt "Terminal gesperrt" (EL-ME), "Nur Menü möglich" (Artema) an.**

Eine Initialisierung ist erforderlich.

**EL-ME:** alpha, alpha, M1, 0000, ok, M1, ok

**Artema:** Menü, Diagnose, Initialisierung

### **Terminal-Hotline**

- Falls das Problem nach Durchführung der Lösungshilfe noch immer bestehen sollte, kontaktieren Sie bitte die Terminal-Hotline unter 069 / 517 09 969.  
Wählen Sie die Auswahloptionen 1, 1 und 1 auf Ihrer Telefontastatur und halten Sie Ihre Terminal-ID (TID) zur Eingabe bereit.

## **iMerchantConnect**

### **Was ist iMerchantConnect?**

Einfach, sicher und papierlos: Mit [iMerchantConnect](#) können Sie online Berichte über Abrechnungen, Transaktionsberichte und vieles mehr erstellen. 24 Stunden täglich! Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, zusätzliche Berichte - beispielsweise über Rückbelastungen und Beleganforderungen - freizuschalten.



### **Wie erhalte ich Zugang zu iMerchantConnect?**

Bitte füllen Sie das [Registrierungsformular](#) aus und faxen Sie es an die angegebene Nummer. Wir werden Ihnen per E-Mail Ihre Zugangsdaten schicken.

### **Haben Sie Anleitungen über iMerchantConnect?**

Falls Sie mehr über die Berichte auf iMerchantConnect, die Systemvoraussetzungen, das Einloggen oder die Erstellung von Passwörtern wissen möchten, laden Sie sich die Kurzanleitung [Eine schnelle Einführung in iMerchantConnect](#) herunter.

Die Kurzanleitung [Arbeiten mit Berichten](#) gibt Ihnen genaue Informationen darüber, wie Sie einen Bericht mit zusätzlichen Detailinformationen erstellen können. Außerdem werden Funktionen und Hilfsmittel erläutert, die das Arbeiten mit iMerchantConnect noch einfacher machen.