



Payment Services

# Kurzanleitung

VX680 touch&go

VX820 touch&print



# Die wichtigsten Funktionen der POS-Terminals

In dieser Kurzanleitung haben wir für Sie die wichtigsten Informationen rund um die Abwicklung von Kartentransaktionen zusammengefasst. Hier finden Sie einen Überblick zu den häufigsten Geschäftsfällen am POS-Terminal sowie praktische Tipps.



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeine Bedienung</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Zahlung mit Karte</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Storno</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Zahlung mit Genehmigungsnummer</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Gutschrift</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Tagesende</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>FAQ</b>	<b>11</b>

## **Tipps**

- Legen Sie das POS-Terminal nachts in die vorgesehene Ladestation.
- Achten Sie darauf, dass das Sicherheitssiegel nicht beschädigt oder durchtrennt ist.
- Beim VX680 touch&go sind mindestens 10 % Akkukapazität erforderlich, um Transaktionen durchzuführen.

# 1. Allgemeine Bedienung

Mobiles POS-Terminal VX680 touch&go

Stationäres POS-Terminal VX820 touch&print



## POS-Terminal ein- & ausschalten

Das POS-Terminal schaltet sich automatisch ein, sobald es mit dem externen Netzteil oder der Ladestation verbunden ist. Bei Akkubetrieb schalten Sie das Terminal mit der Taste <OK> ein. Ausgeschaltet wird das Terminal durch Drücken auf „Hauptmenü“ und Auswahl des Menüpunktes „Ausschalten“.

Das stationäre POS-Terminal mittels Netzteil an die Stromversorgung anschließen.

## Karte einschieben/durchziehen

Chipkarten werden, mit dem Chip nach oben und zum Display zeigend, in den Schlitz des Terminals gleichmäßig bis zum Anschlag eingeschoben. Hinweis: Die Karte muss jeweils bis zum Abschluss der Transaktion im Terminal verbleiben. Magnetstreifenkarten werden mit dem Magnetstreifen unten, zum Display zeigend, gleichmäßig durch den Magnetkartenleser des POS-Terminals gezogen. Kontaktlos-Karten werden zur Zahlung direkt über das Display des POS-Terminals gehalten.

## Displayanzeigen

– Batterie  
– Empfangssignal

– LAN-Anzeige

## Tastenfunktionen

Tastenfunktionen



<MINUS>

Umschalten in das Hauptmenü | Vorwärts- und Rückwärtsblättern | Auswahl von Funktionen oder Untermenüs im Hauptmenü | Zusätzlich bei der Navigation von Auswahldialogen (z. B. Ja/Nein oder Ein/Aus) | Zeichensätze auswählen bei Texteingabe.



<PLUS>

Eingabe Nachkommastellen | Vorwärts- und Rückwärtsblättern | Auswahl von Funktionen oder Untermenüs im Hauptmenü | Zusätzlich bei der Navigation von Auswahldialogen (z. B. Ja/Nein oder Ein/Aus) | Zeichensätze auswählen bei Texteingabe.



<CORR>

Eingabe korrigieren |  
Zuletzt eingegebenes Zeichen löschen.



<STOP>

Vorgang abbrechen. Zurückspringen im Menü |  
Im Grundzustand umschalten zur Funktion **Geschäftsfälle**.



<OK>

Eine Eingabe bestätigen |  
Einen Vorgang starten.

**Hinweis:** Am Display werden sechs je nach Branche unterschiedliche Icons angezeigt, um häufig benötigte Funktionen schnell starten zu können.

Display



Zeigt den Ladezustand des Akkus an.



Zeigt die Stärke des Empfangssignals an.



Hier finden Sie alle Verwaltungspunkte wie Tagesende, Schichtsumme usw.



Von hier aus steigen Sie in jeden Menüpunkt ein.



Hier stoßen Sie Geschäftsfälle manuell an.

Haupticons

## 2. Zahlung mit Karte

**Mit PIN:** Bei Bezahlung mit Debit- oder Kreditkarte ohne Unterschrift oder Überschreiten des EUR 25,- Limits bei kontaktloser Bezahlung.

**Ohne PIN:** Bei Bezahlung mit Kreditkarte und Unterschrift oder bei kontaktloser Bezahlung unter EUR 25,-.\*

\*Bitte beachten Sie, dass aufgrund von Sicherheitsstandards nach einigen kontaktlosen Bezahlvorgängen ohne PIN-Eingabe die Karte gesteckt und der PIN am POS-Terminal eingegeben werden muss.

**1** **ZAHLUNG**  
EURO 1,00  
BITTE BETRAG EINGEBEN

1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	,

X [X] ✓

**2** **ZAHLUNG**

ZAHLUNGSBETRAG  
**EUR 1,00**

KARTE BITTE!

**3** **ZAHLUNG BESTÄTIGEN**

ZAHLUNG MIT MAESTRO

PIN-CODE EINGEBEN:  
\*\*\*\*

ZAHLUNGSBETRAG:  
**EUR 1,00**

**4** **ZAHLUNG ERFOLGREICH**

BEZAHLT MIT MAESTRO:  
**EUR 1,00**

BITTE KARTE ENTFERNEN

**5** **ZAHLUNG ERFOLGREICH**

BEZAHLT MIT MAESTRO:  
**EUR 1,00**

ZWEITEN BELEG DRUCKEN!

✓

**6** **ZAHLUNG ERFOLGREICH**

BEZAHLT MIT MAESTRO:  
**EUR 1,00**

✓

# 3. Storno

Der Geschäftsfall Storno erlaubt das Rückgängigmachen eines zuvor getätigten Geschäftsfalls. Eine Stornierung gilt immer für den Gesamtbetrag und kann bis zu 7 Tage auf die Sekunde genau storniert werden. Teilbeträge können nicht storniert werden.

## Voraussetzungen für eine Stornierung sind:

1. Der Zahlbeleg muss vorhanden sein, weil die Terminal-ID, das Datum, die Uhrzeit und die Belegnummer als Referenz dienen.
2. Die Karte oder die Kartendaten (manuelle Eingabe) der Zahlung müssen vorhanden sein.

Wenn die Voraussetzungen erfüllt sind, kann das Storno mit der Taste gestartet werden.



**1**

STORNO		
Bitte Terminal ID eingeben: 18910001		
BITTE BESTÄTIGEN		
1	2	3
4	5	6
7	8	9
←	0	→
X	X	✓

**2**

STORNO		
Bitte Belegnummer eingeben: 000123		
BITTE BESTÄTIGEN		
1	2	3
4	5	6
7	8	9
←	0	→
X	X	✓

**3**

STORNO		
Transaktionsdatum eingeben: (tt/mm/jjjj) 30/07/2015		
1	2	3
4	5	6
7	8	9
←	0	→
X	X	✓

**4**

STORNO		
Transaktionsuhrzeit eingeben: (hh:mm:ss) 12:00:00		
1	2	3
4	5	6
7	8	9
←	0	→
X	X	✓

**5**

STORNO		
KARTE BITTE!		

**6**

STORNO		
<b>STORNIERT MIT MASTERCARD: EUR 1,00</b>		
BITTE KARTE ENTFERNEN		

**7**

STORNO		
<b>STORNIERT MIT MASTERCARD: EUR 1,00</b>		
ZWEITEN BELEG DRUCKEN		
✓		

**8**

STORNO		
<b>STORNIERT MIT MASTERCARD: EUR 1,00</b>		
✓		

# 4. Zahlung mit Genehmigungsnummer

Erscheint bei einer Kreditkartentransaktion die Meldung wie in der Abbildung 1 ersichtlich, müssen Sie eine telefonische Genehmigung bei der Kreditkartengesellschaft einholen, um die Transaktion durchführen zu können. Die Kreditkartengesellschaft teilt Ihnen telefonisch eine Genehmigungsnummer mit, die Sie für die Abwicklung der Transaktion benötigen.

Ist die telefonische Autorisierung positiv, kann am Terminal mit der Taste der Geschäftsfall „Zahlung mit Genehmigungsnummer“ gestartet werden.



**1**

**TELEF. AUTORIZIERUNG  
ERFORDERLICH!**

RUFE 01717012500 C

VERTRAGSNUMMER:  
301234567

KARTE:  
\*\*\*\* \* 7558

KARTENPRUEFNUMMER:  
0000

VERFALLSDATUM:

**2**

**Bitte wählen**

1 VORIG. GF ABSCHL.

2 NEUE ZAHLUNG STARTEN

**3**

**GF MIT GEN. NR.**

Bitte Belegnummer eingeben:

BITTE BESTÄTIGEN

1	2	3
4	5	6
7	8	9
←	0	→

**4**

**GF MIT GEN. NR.**

Genehmigungsnummer eingeben:

BITTE BESTÄTIGEN

1	2	3
4	5	6
7	8	9
←	0	→

**5**

**GENEHMIGUNG**

BEZAHLT MIT  
MASTERCARD:  
**EUR 1,00**

**6**

**GENEHMIGUNG**

BEZAHLT MIT  
MASTERCARD:  
**EUR 1,00**  
ZWEITEN BELEG DRUCKEN!

**7**

**GENEHMIGUNG**

BEZAHLT MIT  
MASTERCARD:  
**EUR 1,00**



# 5. Gutschrift

Der Geschäftsfall Gutschrift erlaubt das Rückbuchen eines Betrages vom Händlerkonto auf das Kreditkartenkonto des Karteninhabers. Die Auswahl des Geschäftsfalles Gutschrift erfolgt im Geschäftsfallmenü. Im ersten Schritt ist die Eingabe des Händlerpasswortes notwendig.

**1**

**GUTSCHRIFT**

PASSWORT: \*\*\*\*\*

1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	

**2**

**GUTSCHRIFT**

EURO 0,00  
BITTE BETRAG EINGEBEN

1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	,

**3**

**GUTSCHRIFT**





GUTSCHRIFTSBETRAG  
**EUR 1,00**

KARTE BITTE!

**4**

**GUTSCHRIFT**

GUTSCHRIFT MIT  
MASTERCARD 

BITTE BESTÄTIGEN!

GUTSCHRIFTSBETRAG:  
**EUR 1,00**

**5**

**GUTSCHRIFT ERFOLGREICH**



GUTSCHRIFT MIT  
MASTERCARD:  
**EUR 1,00**

BITTE KARTE ENTFERNEN

**6**

**GUTSCHRIFT ERFOLGREICH**



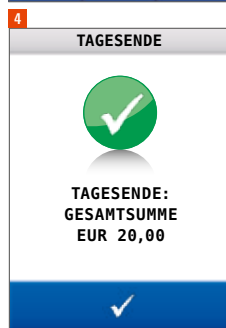
GUTSCHRIFT MIT  
MASTERCARD:  
**EUR 1,00**  
ZWEITEN BELEG DRUCKEN!



# 6. Tagesende

Mit der Funktion Tagesende werden die seit dem letzten Ausführen dieser Funktion am Terminal getätigten Transaktionen an SIX Payment Services und andere Kreditkartengesellschaften übertragen, falls Umsätze vorhanden sind.

Das Tagesende kann im Verwaltungsmenü gewählt werden oder mit der Schnellwahl Taste:



# 7. FAQ POS-Terminals

## **Welche Daten/Informationen muss ich in einem Supportfall bereithalten?**

Terminal-ID (8-stellig) – diese Nummer finden Sie auf Ihren Belegen, am Serviceaufkleber Ihres Terminals oder direkt im Menü unter dem Punkt „Informationen“ und anschließend „Kurzinfor“. Je nach Produkt beginnt diese Nummer entweder mit 170xxxxx oder 180xxxxx.

## **In der Business Service Line muss ich einen der 3 Servicepartner (A1, Inform, ACP) auswählen, wer ist mein Servicepartner?**

Die Kontaktdaten Ihres Servicepartners finden Sie am Aufkleber auf Ihrem Terminal. Auch in Ihren Verträgen können Sie nachsehen, von wem Sie serviciert werden. Falls Sie den Servicepartner nicht vorab eruieren können, können Sie auch von unserer Business Service Line nach Bekanntgabe Ihrer Terminal ID zum jeweiligen Servicepartner verbunden werden.

## **Die Internet-Verbindung zu meinem POS-Terminal funktioniert nicht mehr, was kann ich tun?**

- Kontrolle Internetzugang  
Versuchen Sie die Internetverbindung mittels Stromreset am Router wiederherzustellen. Falls das nicht klappt, wenden Sie sich bitte an Ihren Internet-Provider.
- Kontrolle Verkabelung  
Kontrollieren Sie, ob das Lämpchen am belegten Port auf dem Router/HUB/Switch leuchtet. Stecken Sie das Ethernet-Kabel beidseitig aus und wieder ein. Oder verwenden Sie einen anderen Port am Router.

Sollten diese Lösungsschritte nicht zum gewünschten Erfolg führen, wenden Sie sich bitte unter 0810 00 1883 an unser Support-Team.

## **Die GPRS/2G-Verbindung zu meinem mobilen POS-Terminal funktioniert nicht mehr, was kann ich tun?**

- Kontrolle Empfangsstärke  
Verändern Sie bei ungenügender Empfangsstärke oder bei der Angabe „Fehler beim Verbindungsaufbau“ Ihren Standort. Gehen Sie beispielsweise näher an ein Fenster oder ins Freie.
- Neustart  
Machen Sie einen Neustart/Reboot. Entnehmen Sie den Akku für ein paar Minuten, legen Sie den Akku wieder ein und schalten Sie das Terminal ein. Führen Sie einen Verbindungstest (Menü – Verwaltung – Verbindungstest) durch.
- Kontrolle SIM-Karte  
Kontrollieren Sie die SIM-Karte, indem Sie diese neu einsetzen.

Sollten diese Lösungsschritte nicht zum gewünschten Erfolg führen, wenden Sie sich bitte unter 0810 00 1883 an unser Support-Team.

### **Wie gehe ich vor, wenn eine Karte in meinem Terminal stecken geblieben oder blockiert ist?**

Dies kann passieren, wenn die Karte beschädigt ist, z. B. der Chip sich bereits teilweise ablöst. Versuchen Sie vorsichtig, die Karte herauszuziehen. Verwenden Sie dazu auf keinen Fall zusätzliche Hilfsmittel wie z. B. Messer oder Drähte, da dadurch der Kartenleser beschädigt werden kann.

Bleiben auch in Folge andere Karten stecken, oder zeigt das Terminal beim Stecken einer neuen (unbeschädigten) Karte wiederholt einen Lesefehler an, dann besteht ein Defekt und Ihr Terminal muss getauscht werden. Bitte wenden Sie sich unter 0810 00 1883 an unser Support Team.

### **Mein Terminal hängt in dem Status „bitte warten“ und nichts geht mehr.**

Trennen Sie das Terminal für ein paar Minuten vom Strom.

Sollte dieser Lösungsschritt nicht zum gewünschten Erfolg führen, wenden Sie sich bitte unter 0810 00 1883 an unser Support-Team.

### **Wie gehe ich vor, wenn die Karte ein zweites Mal verlangt wird (Lesefehler)?**

– Reinigen Sie den Chip der Karte mit einem weichen Tuch.

– Starten Sie den Zahlvorgang erneut.

Sollte dieser Lösungsschritt nicht zum gewünschten Erfolg führen, wenden Sie sich bitte unter 0810 00 1883 an unser Support-Team.

### **Sie haben noch Fragen?**

Unser POS-Terminal Support ist für Sie erreichbar: **+43 810 00 1883**







Wir beraten Sie gerne rund um Ihre maßgeschneiderte Lösung für das bargeldlose Bezahlen.

Ihren lokalen Ansprechpartner finden Sie unter: [www.six-payment-services.com/kontakt](http://www.six-payment-services.com/kontakt)

**SIX Payment Services  
(Austria) GmbH**  
Marxergasse 1B  
1030 Wien  
Österreich

**SIX Payment Services AG**  
Hardturmstrasse 201  
Postfach  
8021 Zürich  
Schweiz

**SIX Payment Services  
(Europe) S.A.**  
10, rue Gabriel Lippmann  
5365 Munsbach  
Luxemburg

