

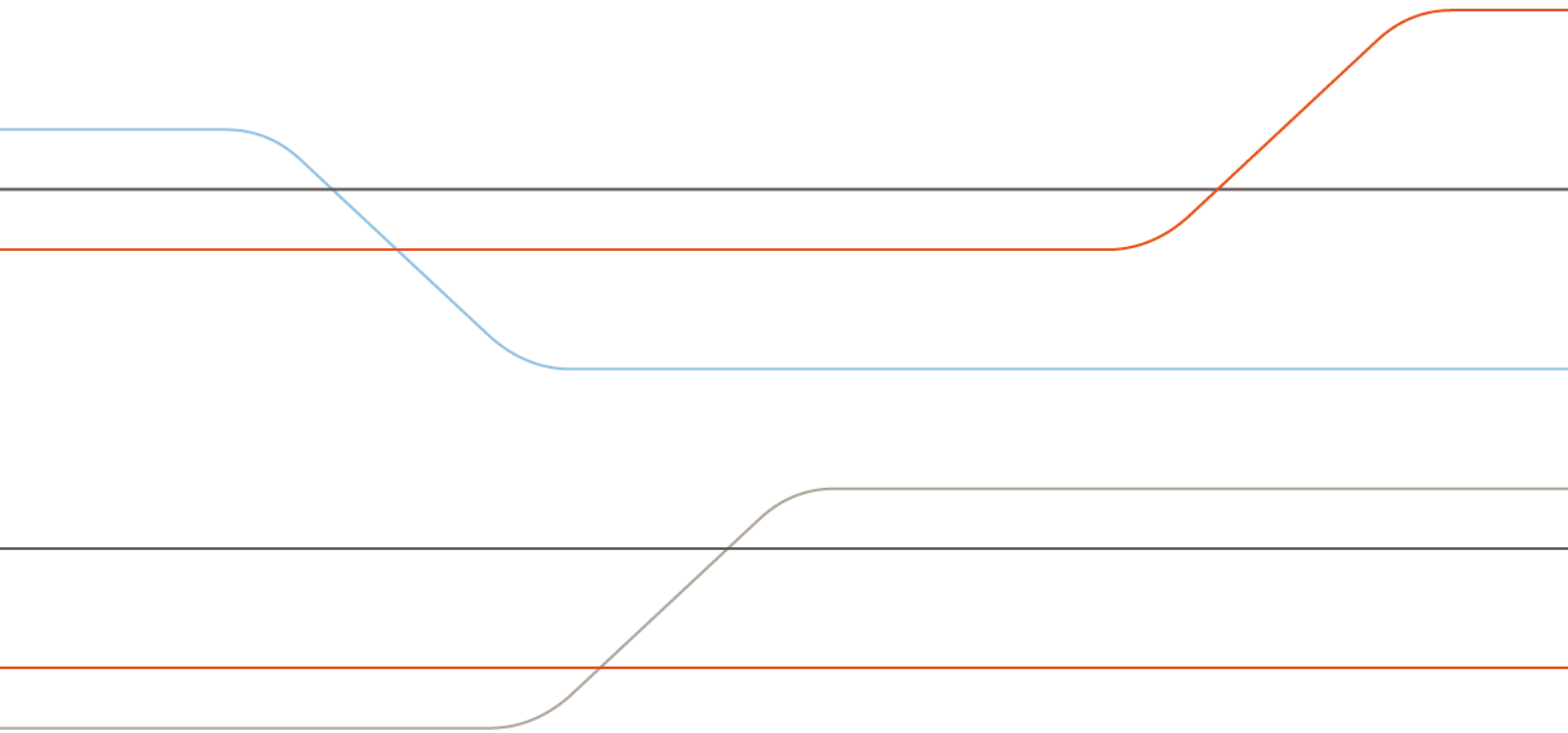


Payment Services

# Giftcard Easy

FAQ

Version 1.2



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Layout</b> .....	<b>4</b>
1.1	In welchen Layouts ist die Giftcard Easy erhältlich? .....	4
1.2	Wie ist die Rückseite der Giftcard Easy gestaltet? .....	4
<b>2</b>	<b>Zubehör</b> .....	<b>4</b>
2.1	Welches Zubehör gibt es für die Giftcard Easy? .....	4
2.2	Können Verpackungen personalisiert werden? .....	4
<b>3</b>	<b>Akzeptanz Giftcard Easy</b> .....	<b>4</b>
3.1	Welche Terminals von SIX akzeptieren derzeit die Giftcard Easy? .....	4
3.2	Können auch Drittanbieter die Giftcard Easy akzeptieren? .....	4
3.3	Kann die Giftcard Easy auch in einem Online-Shop eingesetzt werden? .....	4
<b>4</b>	<b>Mehrere Standorte</b> .....	<b>5</b>
4.1	Kann die Giftcard Easy an mehreren Standorten eingesetzt werden? .....	5
4.2	Wie kann ich die Transaktionen pro Standort auslesen?.....	5
<b>5</b>	<b>Bestellung im Webshop</b> .....	<b>5</b>
5.1	Was benötige ich für die Webshop-Bestellung? .....	5
5.2	Ich habe mein Passwort vergessen. Was ist zu tun? .....	5
5.3	Muss ich mich für die Bestellung im Webshop registrieren?.....	5
5.4	Muss ich zwingend ein Logo oder den Firmennamen für den Druck auf der Rückseite der Giftcard hochladen?.....	5
5.5	In welchem Format soll das Logo für den Aufdruck auf der Karte sein?.....	5
5.6	Welche Optionen habe ich, wenn kein Logo vorhanden ist? .....	5
5.7	Kann der Warenkorb nachträglich noch angepasst werden? .....	5
5.8	Kann ich den Warenkorb speichern?.....	5
5.9	Gibt es eine Mindestbestellmenge für die Geschenkkarten? .....	5
5.10	Was bedeutet „Terminal-ID-Aktivierung Ihrer Bankomat-Kasse“? .....	5
5.11	Wo finde ich meine Terminal-ID? .....	6
5.12	Erhalte ich nach dem Abschluss meiner Bestellung eine Auftragsbestätigung?.....	6
5.13	Wie kann ich meine Bestellung stornieren? .....	6
5.14	Kann ich eine Änderung zu einer bestehenden Bestellung durchführen? .....	6
5.15	Werden die Daten der Händlers sicher übertragen? .....	6
<b>6</b>	<b>Webportal</b> .....	<b>6</b>
6.1	Ich habe keine Logindaten erhalten. Was ist zu tun? .....	6
6.2	Ich benötige eine Anleitung für das Webportal. Wie bekomme ich diese? .....	6
6.3	Wie kann ich Transaktionen für einen gewissen Zeitraum auslesen? .....	6
6.4	Ich habe eine Frage zu den Zusatzfunktionen?.....	6
<b>7</b>	<b>Karteninhaber App</b> .....	<b>6</b>
7.1	Wie kann der Karteninhaber sein Guthaben abfragen?.....	6
7.2	Über welches Betriebssystem funktioniert die App? .....	6
<b>8</b>	<b>Kassenintegrierte Terminals</b> .....	<b>7</b>
8.1	Ich habe eine kassenintegrierte Bankomat-Kasse. Was ist zu beachten, wenn ich die Giftcard Easy akzeptieren will? .....	7
<b>9</b>	<b>Zahlung und Rechnung</b> .....	<b>7</b>
9.1	Wie kann ich meine Rechnungsadresse ändern? .....	7
9.2	Welche Zahlungsarten gibt es? .....	7
9.3	Wann erhalte ich eine Rechnung?.....	7
<b>10</b>	<b>Versand und Lieferung</b> .....	<b>7</b>
10.1	Wie lange beträgt die Lieferzeit für die Giftcard Easy? .....	7
10.2	Kann ich einen Wunschliefertermin vereinbaren? .....	7

<b>11</b>	<b>Rückgabe und Reklamation</b> .....	<b>7</b>
11.1	Kann ich nicht benötigte Karten zurückschicken? .....	7
<b>12</b>	<b>Kontakt</b> .....	<b>8</b>
12.1	Wohin kann ich meine Fragen adressieren? .....	8

# 1 Layout

## 1.1 In welchen Layouts ist die Giftcard Easy erhältlich?

Die Giftcard Easy ist in acht verschiedenen Designs verfügbar. Alternativ können Sie auch Giftcards mit Ihrem individuellen Layout gestalten. Beide Designvarianten bestellen Sie über Ihren SIX Berater oder über unseren Webshop unter <https://giftcard.six-payment-services.com>.

## 1.2 Wie ist die Rückseite der Giftcard Easy gestaltet?

Auf der Rückseite der Geschenkkarten wird Ihr Firmenlogo aufgedruckt. Zusätzlich wird ein Standardtext zur Guthabensabfrage angeführt.



# 2 Zubehör

## 2.1 Welches Zubehör gibt es für die Giftcard Easy?

Jede Giftcard wird mit einer weißen Standardverpackung geliefert. Sie wünschen ein anderes Design: Wir haben für Sie noch weitere Geschenkverpackungen sowie passende Plexiglas-Steller. Das gesamte Angebot finden Sie im Giftcard Easy Webshop in der Rubrik Zubehör.

## 2.2 Können Verpackungen personalisiert werden?

Ja, die Verpackungen können personalisiert werden. Diese Möglichkeit ist mit Mehrkosten verbunden und muss erst individuell beim Kartenproduzenten angefragt werden. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall unseren Customer Service unter: [customercare.austria@six-payment-services.com](mailto:customercare.austria@six-payment-services.com).

# 3 Akzeptanz Giftcard Easy

## 3.1 Welche Terminals von SIX akzeptieren derzeit die Giftcard Easy?

- VX680 touch&go
- VX820 touch
- Engage MOBILE

## 3.2 Können auch Drittanbieter die Giftcard Easy akzeptieren?

Giftcard Easy ist ein exklusives Service für Händler mit bestehender Bankomat-Kasse von SIX.

## 3.3 Kann die Giftcard Easy auch in einem Online-Shop eingesetzt werden?

Wenn Sie ein bekanntes Shopsystem wie zum Beispiel Magento oder Openshop verwenden und die Giftcard Easy in Ihren Webshop integrieren wollen, können Sie bestehende Plugins verwenden. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall unseren Customer Service unter: [customercare.austria@six-payment-services.com](mailto:customercare.austria@six-payment-services.com).

## 4 Mehrere Standorte

### 4.1 Kann die Giftcard Easy an mehreren Standorten eingesetzt werden?

Die Giftcard Easy kann auch an mehreren Standorten eingesetzt werden. Es ist allerdings zu beachten, dass die einzelnen Standorte zur selben Organisationsstruktur gehören müssen (z.B. Tochterfirma, Branche, etc.).

### 4.2 Wie kann ich die Transaktionen pro Standort auslesen?

Sie können über das Webportal (unter Abrechnung > Transaktionsliste) eine Liste aller Transaktionen auf Standortebene als Excel-File exportieren.

## 5 Bestellung im Webshop

### 5.1 Was benötige ich für die Webshop-Bestellung?

Voraussetzung für alle Online-Käufe ist ein internetfähiger Computer oder ein Smartphone/Tablet sowie eine gültige Kreditkarte. Ebenso muss eine bestehende Geschäftsbeziehung mit SIX Payment Services (Akzeptanzvertrag) über eine Terminalmiete bzw. einen Kauf bestehen.

### 5.2 Ich habe mein Passwort vergessen. Was ist zu tun?

Bitte klicken Sie auf den Link: „Passwort vergessen?“ im Anmelde-Fenster. Im vorgesehenen Feld E-Mail-Adresse auf „Ändern“ klicken. Sie erhalten eine E-Mail Nachricht mit einem Link, der Ihnen erlaubt, ein neues Passwort zu setzen.

### 5.3 Muss ich mich für die Bestellung im Webshop registrieren?

Ja, die Registrierung hat den Vorteil, dass Ihre Daten beim nächsten Besuch im Webshop bereits hinterlegt sind und nicht mehr eingegeben werden müssen.

### 5.4 Muss ich zwingend ein Logo oder den Firmennamen für den Druck auf der Rückseite der Giftcard hochladen?

Ja, das Logo oder der Firmenname dient der Personalisierung – ohne Logo keine Karte. Ihr Endkunde sieht somit sofort, bei welchem Unternehmen er die Giftcard einsetzen kann.

### 5.5 In welchem Format soll das Logo für den Aufdruck auf der Karte sein?

Das Logo muss im Format jpeg oder jpg sein. Das maximal mögliche Endformat für Ihr Logo oder Ihren Firmennamen beträgt 30 x 23,5 mm.

### 5.6 Welche Optionen habe ich, wenn kein Logo vorhanden ist?

Sie können Ihren Firmennamen alternativ als jpeg/jpg-Datei hochladen.

### 5.7 Kann der Warenkorb nachträglich noch angepasst werden?

Ja. Vor dem definitiven Absenden der Bestellung haben Sie die Möglichkeit, die Menge der Artikel zu ändern oder ganz zu entfernen. **Wichtig:** Nach den Änderungen muss der Warenkorb aktualisiert werden.

### 5.8 Kann ich den Warenkorb speichern?

Sie können die Artikel ganz komfortabel auf Ihrer persönlichen Merkliste in Ihrem Kundenkonto speichern. Dazu verwenden Sie die Option „merken“ auf der Artikeldetailseite.

### 5.9 Gibt es eine Mindestbestellmenge für die Geschenkkarten?

Ja, die Mindestbestellmenge Giftcards mit individuellem Layout bzw. Standardlayout beträgt 100 Stück.

### 5.10 Was bedeutet „Terminal-ID-Aktivierung Ihrer Bankomat-Kasse“?

Damit Ihre Bankomat-Kasse von SIX die Giftcard Easy akzeptieren kann, müssen Sie Ihr Terminal im Webshop aktivieren. Dabei ist Ihre Terminal-ID im Webshop anzuführen. Sie können bis zu 10 Terminal-IDs hinterlegen. Wenn Sie mehr als zehn Terminals haben, kontaktieren Sie bitte Ihren SIX Berater oder schicken Sie ein Mail an unser Customer Service unter: [customercare.austria@six-payment-services.com](mailto:customercare.austria@six-payment-services.com). Bei einer Kartennachbestellung müssen Sie keine Terminal-ID angeben.

### **5.11 Wo finde ich meine Terminal-ID?**

Die Terminal-ID steht auf jedem Transaktionsbeleg unter TRMID.

Ebenso finden Sie die Terminal-ID auf Ihrem Tagesabschluss: TID, beginnend mit 2 oder 3 und ist 8-stellig.

Zusätzlich können Sie Ihre Terminal-ID direkt über Ihre Bankomat-Kasse auslesen. Wählen Sie dazu die Taste "i" („Information“) auf Ihrer Bankomat-Kasse. Ihre TID können Sie auch am Aufkleber auf der Rückseite Ihrer Bankomat-Kasse ablesen.

### **5.12 Erhalte ich nach dem Abschluss meiner Bestellung eine Auftragsbestätigung?**

Nach dem Absenden der Bestellung über dem Webshop erhalten Sie automatisch eine E-Mail-Bestätigung Ihres Auftrags.

### **5.13 Wie kann ich meine Bestellung stornieren?**

Nach Eingang der Bestellung kann diese leider nicht storniert werden. Jede Bestellung wird direkt ausgelöst, damit sie so schnell wie möglich bearbeitet werden kann.

### **5.14 Kann ich eine Änderung zu einer bestehenden Bestellung durchführen?**

Sobald der Kartenproduzent bezüglich der Druckfreigabe mit Ihnen in Kontakt tritt, können Änderungen am Kartenlayout vorgenommen werden. Abhängig vom Status der Bestellung und Art der Änderung kann diese berücksichtigt werden.

### **5.15 Werden die Daten der Händler sicher übertragen?**

Datenschutz ist im SIX Giftcard Webshop selbstverständlich Pflicht. Alle Bestellungen erfolgen mit einer sicheren SSL-Verschlüsselung. Zudem geben wir Kundendaten nie weiter, sondern verwenden diese ausschließlich für SIX interne Zwecke.

## **6 Webportal**

### **6.1 Ich habe keine Logindaten erhalten. Was ist zu tun?**

Haben Sie Ihren Spamordner kontrolliert? Wenn Sie keine Logindaten erhalten haben, kontaktieren Sie bitte unseren Customer Service unter: [customercare.austria@six-payment-services.com](mailto:customercare.austria@six-payment-services.com).

### **6.2 Ich benötige eine Anleitung für das Webportal. Wie bekomme ich diese?**

Bitte kontaktieren Sie unseren Customer Service unter: [customercare.austria@six-payment-services.com](mailto:customercare.austria@six-payment-services.com).

### **6.3 Wie kann ich Transaktionen für einen gewissen Zeitraum auslesen?**

Bitte loggen Sie sich im Webportal ein und befolgen Sie die Webportal Anleitung. Bei Fragen, kontaktieren Sie unseren Customer Service unter [customercare.austria@six-payment-services.com](mailto:customercare.austria@six-payment-services.com). Um Ihre aktuellen Transaktionen im Webportal einsehen zu können, ist ein Tagesabschluss auf Ihrer Bankomat-Kasse erforderlich.

### **6.4 Ich habe eine Frage zu den Zusatzfunktionen?**

Bitte kontaktieren Sie unseren Customer Service unter: [customercare.austria@six-payment-services.com](mailto:customercare.austria@six-payment-services.com) und beschreiben Sie Ihre Anforderung im Detail.

## **7 Karteninhaber App**

### **7.1 Wie kann der Karteninhaber sein Guthaben abfragen?**

Auf jeder Giftcard ist ein Link für die Guthabensabfrage angeführt: [www.six-payment-services.com/valuemaster](http://www.six-payment-services.com/valuemaster). Ebenso ist die Guthabensabfrage über die Giftcard Easy App von SIX möglich.

### **7.2 Über welches Betriebssystem funktioniert die App?**

Die kostenlose Giftcard Easy App gibt es für iOS und Android . Sie kann direkt über den App Store bzw. Play Store heruntergeladen werden.

## 8 Kassenintegrierte Terminals

### 8.1 Ich habe eine kassenintegrierte Bankomat-Kasse. Was ist zu beachten, wenn ich die Giftcard Easy akzeptieren will?

Es ist eine Erweiterung der Kassenfunktionalität notwendig. Der Auftraggeber des Kassenherstellers ist in diesem Fall nicht SIX sondern Sie selbst. Sie haben technische Fragen: Bitte kontaktieren Sie unser Customer Service unter: [customercare.austria@six-payment-services.com](mailto:customercare.austria@six-payment-services.com)

Bitte teilen Sie uns folgende Informationen mit:

- Welche Geschäftsfälle sollen verwendet werden? (Zahlung, Ladung usw.)
- Name des Kassenherstellers
- Handelt es sich um Giftcard Easy oder eine andere Geschenkkartenlösung?

## 9 Zahlung und Rechnung

### 9.1 Wie kann ich meine Rechnungsadresse ändern?

Bitte teilen Sie unserem Customer Service mit, dass Sie im Webportal die Stammdaten anpassen wollen.

### 9.2 Welche Zahlungsarten gibt es?

Die Bezahlung der Bestellung über den Webshop kann mittels einer Kreditkarte (Mastercard, VISA) erfolgen. Im Falle einer Bestellung über den Berater von SIX, wird Ihnen nach der Unterschrift des Vertrages eine Rechnung per Post geschickt.

### 9.3 Wann erhalte ich eine Rechnung?

Das Disagio und die Service Fee (monatliches Entgelt) werden Ihnen quartalsweise in Rechnung gestellt.

## 10 Versand und Lieferung

### 10.1 Wie lange beträgt die Lieferzeit für die Giftcard Easy?

Ab Druckfreigabe von Giftcards im Standardlayout beträgt die Lieferfrist ca. zwei Wochen; bei Giftcards mit individuellem Layout ungefähr drei Wochen.

### 10.2 Kann ich einen Wunschliefertermin vereinbaren?

Einen Wunschliefertermin können Sie sowohl im Webshop als auch im Vertrag unter dem Feld „Gewünschter Liefertermin“ angeben. Allerdings können wir Ihnen diesen Liefertermin nicht verbindlich zusagen. Erst in Absprache mit dem Kartenproduzenten kann SIX Ihnen einen Liefertermin mitteilen.

## 11 Rückgabe und Reklamation

### 11.1 Kann ich nicht benötigte Karten zurückschicken?

Da die Karten für Ihr Unternehmen personalisiert werden, besteht kein Rückgaberecht. Sind Ihre Giftcards mangelhaft, dann senden Sie bitte ein Foto der mangelhaften Ware an unser Customer Service [customercare.austria@six-payment-services.com](mailto:customercare.austria@six-payment-services.com) und wir melden uns bei Ihnen.

## **12 Kontakt**

### **12.1 Wohin kann ich meine Fragen adressieren?**

Sie können unser Contact Center täglich von 08:00-18:00Uhr unter der Rufnummer +43 1 717 01 1800 erreichen.