

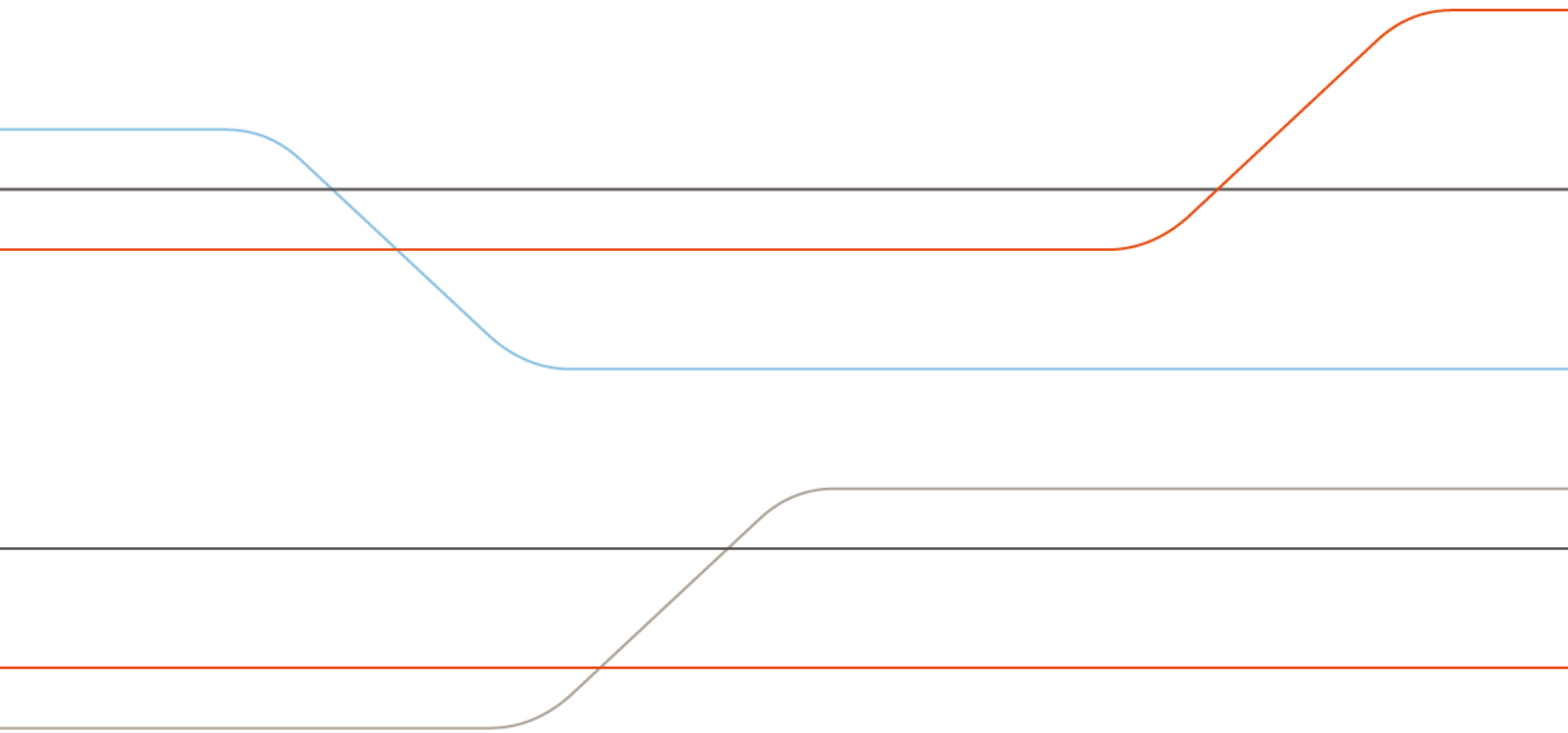


Payment Services

Giftcard Easy

FAQ

Version 1.2



Inhaltsverzeichnis

1	Layout	4
1.1	In welchen Layouts ist die Giftcard Easy erhältlich?	4
1.2	Wie ist die Rückseite der Giftcard Easy gestaltet?	4
2	Zubehör	4
2.1	Welches Zubehör gibt es für die Giftcard Easy?	4
2.2	Können Verpackungen personalisiert werden?	4
3	Akzeptanz Giftcard Easy	4
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
4	Mehrere Filialen	5
4.1	Kann die Giftcard Easy in mehreren Filialen eingesetzt werden?	5
4.2	Wie kann ich die Transaktionen pro Filiale auslesen?	5
5	Bestellung im Webshop	5
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 zwingend 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 „Aktivierung des Zahlterminals“?	6
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
6	Webportal	6
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
7	Karteninhaber App	6
7.1	Wie kann der Karteninhaber sein Guthaben abfragen?.....	6
7.2	Wo steht dem Karteninhaber die App zur Verfügung?.....	7
8	Kassenintegrierte Terminals	7
8.1	Ich habe ein kassenintegriertes Zahlterminal. Was ist zu beachten, wenn ich die Giftcard Easy akzeptieren will?	7
9	Zahlung und Rechnung	7
9.1	Wie kann ich meine Rechnungsadresse ändern?	7
9.2	Welche Zahlungsarten gibt es?	7
9.3	Wann erhalte ich eine Rechnung?.....	7
10	Versand und Lieferung	7
10.1	Wie lange beträgt die Lieferzeit für die Giftcard Easy?	7
10.2	Kann ich einen Wunschliefertermin vereinbaren?	7

11	Rückgabe und Reklamation	7
11.1	Kann ich nicht benötigte Karten zurückschicken?	7
12	Kontakt	8
12.1	Wohin kann ich meine Fragen adressieren?	8
12.2	Ich möchte das Produkt Giftcard Easy bestellen, habe aber ein Terminal eines Drittanbieters. An wen kann ich mich wenden?	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. Es stehen aber weitere Geschenkverpackungen sowie passende Plexiglas-Steller zur Verfügung. 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.

3 Akzeptanz Giftcard Easy

3.1 Welche Terminals von SIX akzeptieren derzeit die Giftcard Easy?

- yomani und yoximo Terminals

3.2 Können auch Drittanbieter die Giftcard Easy akzeptieren?

Giftcard Easy steht nur für Händler zur Verfügung, die ein Terminal von SIX haben.

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 customerservice.ch@six-payment-services.ch.

4 Mehrere Filialen

4.1 Kann die Giftcard Easy in mehreren Filialen eingesetzt werden?

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

4.2 Wie kann ich die Transaktionen pro Filiale auslesen?

Sie können über das Webportal (unter Abrechnung > Transaktionsliste) eine Liste aller Transaktionen auf Filialebene 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 zwingend 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. 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 pro Standardlayout beträgt 100 Stück.

5.10 Was bedeutet „Aktivierung des Zahlterminals“?

Damit Ihr Zahlterminal 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 customerservice.ch@six-payment-services.ch. 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 steht sie auf dem Tagesabschluss: TID, beginnend mit 2 oder 3 und ist 8-stellig. Zusätzlich können Sie Ihre Terminal-ID direkt über Ihr Terminal auslesen.

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 Händlers 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 customerservice.ch@six-payment-services.ch.

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

Bitte kontaktieren Sie unseren Customer Service unter customerservice.ch@six-payment-services.ch.

6.3 Wie kann ich Transaktionen für einen gewissen Zeitraum auslesen?

Bitte kontaktieren Sie unseren Customer Service unter customerservice.ch@six-payment-services.ch.

6.4 Ich habe eine Frage zu den Zusatzfunktionen?

Bitte kontaktieren Sie unseren Customer Service unter customerservice.ch@six-payment-services.ch 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. Ebenso ist die Guthabensabfrage über die Giftcard Easy App von SIX möglich.

7.2 Wo steht dem Karteninhaber die App zur Verfügung?

Die kostenlose Giftcard Easy App ist für iOS und Android verfügbar. Sie kann direkt über den App Store heruntergeladen werden.

8 Kassenintegrierte Terminals

8.1 Ich habe ein kassenintegriertes Zahlterminal. 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. Sollten Sie technische Fragen haben, können Sie unsere Experten unter der folgenden Mail-Adresse kontaktieren: pos-integration@six-payment-services.com

Bitte teilen Sie uns folgende Informationen mit:

- Welche Geschäftsfälle sollen verwendet werden? (Zahlung, Ladung usw.)
- 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, American Express, Diners) oder der Postfinance Card 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?

Bei der Bestellung von Giftcards im Standardlayout beträgt die Lieferfrist ca. zwei Wochen; bei Giftcards individuelles Layout beträgt sie ungefähr drei Wochen ab Druckfreigabe.

10.2 Kann ich einen Wunschliefertermin vereinbaren?

Einen Wunschliefertermin können Sie sowohl im Webshop als auch im Vertrag unter dem Feld „Bemerkung“ 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 customerservice.ch@six-payment-services.ch und wir melden uns bei Ihnen.

12 Kontakt

12.1 Wohin kann ich meine Fragen adressieren?

Unser Kundendienst steht Ihnen bei Fragen täglich während den Büroöffnungszeiten zur Verfügung. Kontaktieren Sie uns unter 0848 832 000 oder via E-Mail an customerservice.ch@six-payment-services.ch.

12.2 Ich möchte das Produkt Giftcard Easy bestellen, habe aber ein Terminal eines Drittanbieters. An wen kann ich mich wenden?

Unser Lead Management steht Ihnen täglich während den Büroöffnungszeiten zur Verfügung: Kontaktieren Sie uns telefonisch unter 0800 333 600.