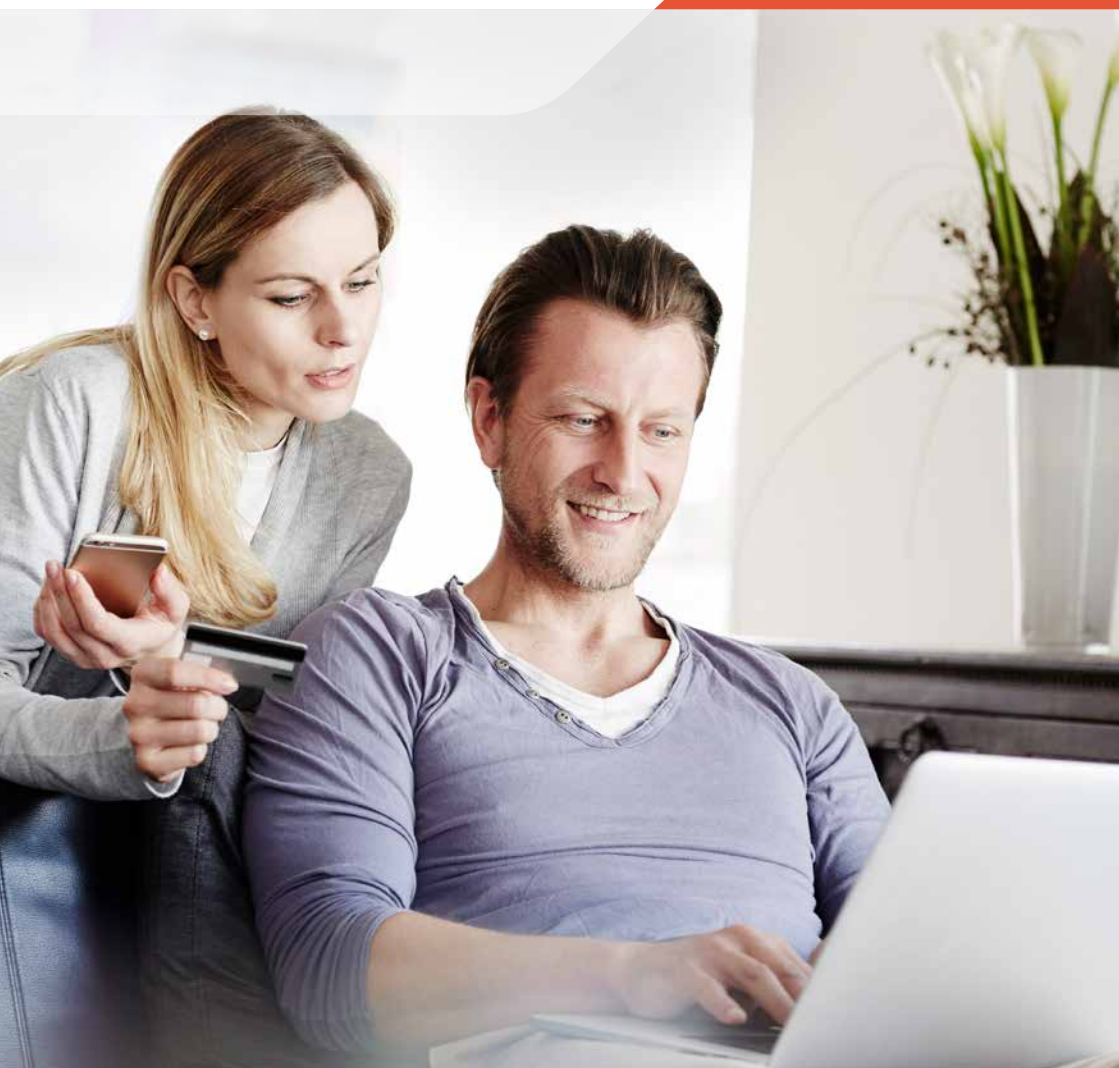




Payment Services

# Abwicklungsrichtlinien Fernabsatz

Zahlungen via E-Commerce und  
Mailorder / Telefonorder



# So flexibel wie Ihr Business

## Zahlungen via E-Commerce und Mailorder / Telefonorder

Sehr geehrte Kundin,  
sehr geehrter Kunde,

danke, dass Sie sich für unsere Produkte entschieden haben. Mit der Akzeptanz von Visa, Verified by Visa, Mastercard®, Mastercard® SecureCode™ und Maestro® SecureCode™ bieten Sie weltweit mehr als 1 Milliarde Karteninhabern die Möglichkeit, Ihre Produkte bzw. Dienstleistungen bargeldlos bei Ihnen zu bezahlen.

Diese Abwicklungsrichtlinien unterstützen Sie bei der Abwicklung von Zahlungen mit Visa, Mastercard und Maestro im Fernabsatz. Darüber hinaus beschreiben sie, worauf Sie bei der Akzeptanz dieser Zahlungskarten achten müssen und wie Transaktionen im Fernabsatz abgewickelt werden.

Diese Abwicklungsrichtlinien stellen einen integrierten Bestandteil folgender Verträge dar:

- E-Commerce Akzeptanzvertrag
- Mailorder / Telefonorder Akzeptanzvertrag

# Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines	4
1.1	Beschreibung Acquirer & Payment Service Provider	5
1.2	Sichere Zahlungsverfahren: 3D Secure Verfahren	6
1.3	Zahlungsgarantie	7
1.4	Sicherheitsvorkehrungen	7
1.5	Payment Card Industry-Datensicherheitsstandard (PCI-DSS)	9
1.6	Impressum und AGB	10
1.7	Recurring Payment (Wiederkehrende Zahlungen)	10
1.8	Anmeldung zu 3D Secure Verfahren	11
2	E-Commerce	12
2.1	Payment Service Provider	12
2.2	Auszeichnungspflicht	13
2.2.1	Grafische Darstellung Zahlungsmittelauswahl	13
2.2.2	Grafische Darstellung Bezahlfenster	14
2.3	Allgemeine Sicherheitshinweise	15
2.3.1	Kartenprüfnummer	15
2.3.2	Missbräuchliche Verwendung	15
2.4	Kreditkarten (Visa, Mastercard®)	16
2.4.1	Abwicklung von Zahlungen	16
2.5	Debitkarten (Maestro®)	18
2.5.1	Abwicklung von Zahlungen	18
2.6	DCC Währungsumwandlung	21
2.6.1	Zahlung mit DCC im Internet	21
2.6.2	Geschäftsfälle mit DCC	21
2.6.3	Bieten Sie DCC dem Kunden richtig an	22
3	Mailorder / Telefonorder	23
3.1	Auszeichnungspflicht	23
3.1.1	Grafische Darstellung Zahlungsmittelauswahl	23
3.2	Kreditkarten (Visa, Mastercard®)	24
3.2.1	Allgemeine Sicherheitshinweise	24
3.2.2	Abwicklung von Zahlungen	26
4	Informationen	29
4.1	Informationen über die SIX Payment Services (Europe) S.A., Zweigniederlassung Österreich	29
4.2	Informationen zur Zahlung	29
4.3	Informationen zur Kommunikation	30
4.4	Informationen zum Vertrag	30
5	Information zur Datenverarbeitung	32
6	Kontakt	33

# 1. Allgemeines

**SIX Payment Services** ist Lizenznehmerin mehrerer weltweiter Zahlungssysteme (z. B. Mastercard, Visa). Diese Zahlungssysteme dienen der Abwicklung von Zahlungen unter Verwendung bestimmter Zahlungsinstrumente (z. B. Kreditkarten und Debitkarten). Die vorliegenden Abwicklungsrichtlinien gelten ausschließlich für die Abwicklung von Zahlungen im **Fernabsatz** unter Verwendung von Kreditkarten und Debitkarten bestimmter Zahlungssysteme. Unter Fernabsatz ist der Abschluss von Rechtsgeschäften unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln zu verstehen (z. B. Internet, Telefon oder Brief), bei denen Käufer und Verkäufer nicht gleichzeitig persönlich anwesend sind. Beachten Sie, dass Rechtsgeschäfte, bei denen Sie und der Karteninhaber nicht gleichzeitig persönlich anwesend sind, mit einem erhöhten Risiko verbunden sind (siehe Punkt 1.4).

Man unterscheidet im Fernabsatz zwischen **E-Commerce Transaktionen** und **Mailorder / Telefonorder Transaktionen** (MO/TO Transaktionen). E-Commerce Transaktionen sind Zahlungen, die online über das Internet durchgeführt werden. Die Übertragung von Kreditkartendaten muss dabei grundsätzlich verschlüsselt erfolgen. Mailorder / Telefonorder Transaktionen erfolgen unter Zuhilfenahme von Telefon, Fax, E-Mail oder Brief. Im Fernabsatz ist der **Payment Card Industry-Datensicherheitsstandard** (PCI-DSS, siehe Punkt 1.5) einzuhalten.

## Achtung

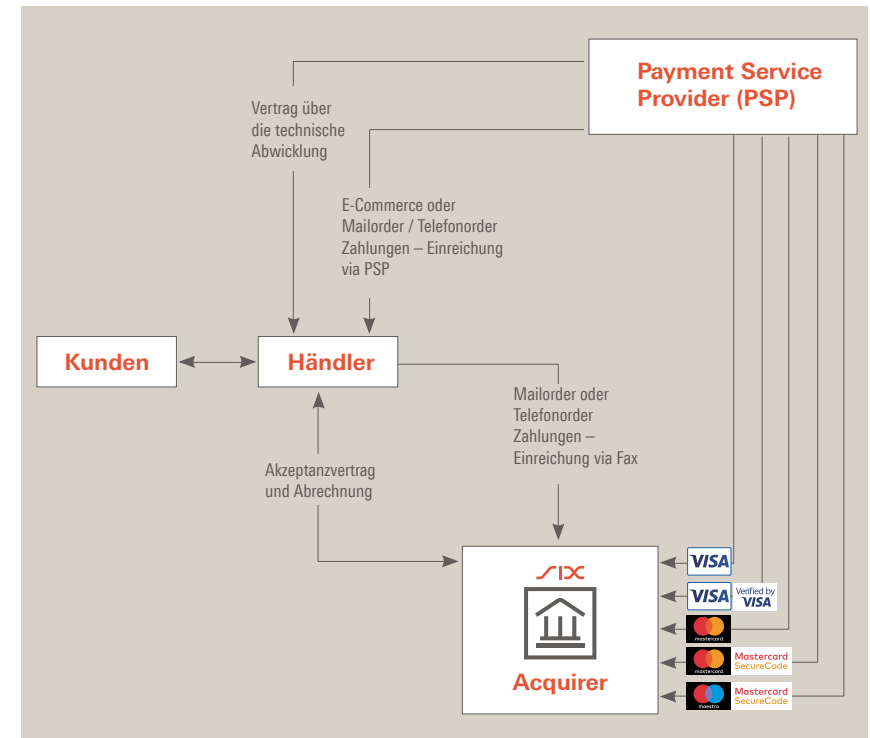
Für die Abwicklung von Zahlungen in Anwesenheit des Karteninhabers ist ein Vertrag über die Akzeptanz von Kreditkarten und Debitkarten erforderlich. Ohne einen solchen Vertrag ist es Ihnen nicht erlaubt, Zahlungen abzuwickeln, bei denen der Karteninhaber, seine Karte und Sie oder einer Ihrer Mitarbeiter physisch anwesend sind. Für Zahlungen am POS-Terminal gelten eigene Abwicklungsrichtlinien, die Sie erhalten, wenn Sie den oben genannten Vertrag abschließen. Sie möchten Kartenzahlungen auch am Point of Sale (POS) akzeptieren? Bitte wenden Sie sich an unser Verkaufsteam, Telefon +43 1 717 01 - 1800, oder senden Sie ein E-Mail an [sales.austria@six-payment-services.com](mailto:sales.austria@six-payment-services.com)

## 1.1 Beschreibung Acquirer & Payment Service Provider

**SIX Payment Services** übernimmt als Ihr **Acquirer** (kartenabrechnendes Institut) die **Abrechnung** von Zahlungen im Fernabsatz. Dazu schließen Sie mit SIX Payment Services einen Vertrag über die Akzeptanz von Kreditkarten und Debitkarten im Fernabsatz (für E-Commerce Transaktionen oder für Mailorder / Telefonorder Transaktionen) ab.

Ihr **Payment Service Provider (PSP)** führt die **technische Anbindung** an SIX Payment Services (z. B. für Mastercard, Visa) durch. Zu diesem Zweck schließen Sie mit Ihrem Payment Service Provider einen gesonderten Vertrag über die technische Abwicklung von Fernabsatztransaktionen. Ein Payment Service Provider führt in der Regel die Abwicklung von E-Commerce Transaktionen durch. Manche Payment Service Provider wickeln auch Mailorder / Telefonorder Transaktionen für Sie ab.

Die untenstehende Grafik zeigt Ihnen die Abwicklung einer Zahlung im Fernabsatz:



## 1.2 Sichere Zahlungsverfahren: 3D Secure Verfahren

Das größte Risiko im Fernabsatz besteht darin, dass das Vertragsunternehmen und der Karteninhaber nicht gleichzeitig persönlich anwesend sind. Leistungen werden daher nicht Zug um Zug erbracht, typischerweise tritt das Vertragsunternehmen in Vorleistung. Bitte beachten Sie, dass im Fernabsatz lediglich Kartendaten geprüft werden können, nicht jedoch, ob der berechtigte Karteninhaber seine Karte persönlich verwendet.

Um die Sicherheit im Fernabsatz zu erhöhen, wurde von den Zahlungssystemen (unter anderem Visa und Mastercard) das **3D Secure Verfahren** als international anerkanntes **sicheres Zahlungsverfahren** für Kartentransaktionen **im Internet** entwickelt. Für die Durchführung eines sicheren Zahlungsverfahrens (3D Secure Verfahren) im Fernabsatz muss sich der Karteninhaber dabei durch Eingabe seines persönlichen 3D Secure Passworts authentifizieren. Nur dadurch ist die notwendige Sicherheit erreicht, die zu einer Zahlungsgarantie führt (siehe Punkt 1.3).

Bei Kreditkarten des Zahlungssystems Visa wird dieser Sicherheitsstandard **„Verified by Visa“** genannt. Das Zahlungssystem von Mastercard verwendet den oben genannten Sicherheitsstandard unter der Bezeichnung **„Mastercard SecureCode“** und **„Maestro SecureCode“**.

Sie sind als Vertragsunternehmen grundsätzlich dazu verpflichtet, bei sämtlichen Zahlungen das 3D Secure Verfahren in der jeweils aktuellen Version zu verwenden. Sofern SIX Payment Services einzelne Zahlungen von der verpflichtenden Verwendung des 3D Secure Verfahrens ausnimmt, wird sie dies Ihnen mitteilen und diese Ausnahmen in aktualisierten Abwicklungsrichtlinien ausführlich darstellen.

Eine solche Ausnahme kann dann bestehen, wenn der Betrag des elektronischen Fernzahlungsvorgangs nicht über EUR 30,- hinausgeht, und

- a) die früheren elektronischen Fernzahlungsvorgänge, die vom Kunden seit der letzten Zahlung unter Verwendung des 3D Secure Verfahrens ausgelöst wurden, zusammengenommen nicht über EUR 100,- hinausgehen, oder
- b) seit der letzten Zahlung unter Verwendung des 3D Secure Verfahrens der Kunde nacheinander nicht mehr als fünf einzelne elektronische Fernzahlungsvorgänge ausgelöst hat.

## 1.3 Zahlungsgarantie

SIX Payment Services garantiert Ihnen als Vertragsunternehmen bei E-Commerce Transaktionen die Zahlung von ordnungsgemäß erteilten Zahlungsaufträgen des Karteninhabers unter den nachfolgenden Voraussetzungen:

- Die E-Commerce Transaktion wurde zur Gänze in einem sicheren Zahlungsverfahren (siehe Punkt 1.2) durchgeführt. Der Karteninhaber bestätigt dabei die Zahlung im E-Commerce mit seinem 3D Secure Passwort. Das bedeutet, dass der Karteninhaber authentifiziert wurde.
- Die Bestimmungen des Akzeptanzvertrages sowie die Bestimmungen der Abwicklungsrichtlinien für den Fernabsatz wurden eingehalten.
- Das Grundgeschäft war nach den österreichischen Gesetzen erlaubt.
- Die vertraglich zwischen dem Karteninhaber und dem Vertragsunternehmen festgelegte Leistung wurde erbracht.

### Achtung

Für alle anderen Zahlungen (z. B. bei Mailorder / Telefonorder Transaktionen oder E-Commerce Transaktionen ohne sicheres Zahlungsverfahren oder ohne korrekter Eingabe des 3D Secure Passworts durch den berechtigten Karteninhaber) leistet SIX Payment Services unabhängig davon, ob E-Commerce oder Mailorder / Telefonorder Transaktion, keine Zahlungsgarantie. Bestreitet ein Karteninhaber eine Transaktion getätigt zu haben, kann SIX Payment Services die Zahlung an Sie verweigern bzw. zurückfordern.

## 1.4 Sicherheitsvorkehrungen

Der Abschluss von Rechtsgeschäften unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln ist für Sie als Vertragsunternehmen generell mit einem erhöhten Risiko verbunden. Dieses Risiko ergibt sich daraus, dass Sie und der Inhaber des Zahlungsinstruments im Fernabsatz nicht gleichzeitig persönlich anwesend sind. Beachten Sie, dass mit dem Abschluss von Rechtsgeschäften im Fernabsatz insbesondere auch ein erhöhtes Betrugs- und Reputationsrisiko (z. B. negative mediale Berichterstattung nach einem Betrugsfall) verbunden ist. Die internationalen Zahlungssysteme überwachen die Betrugsrate bei Händlern und können bei der Überschreitung bestimmter Schwellenwerte Sanktionen festlegen. SIX Payment Services ist in diesem Fall, wie alle anderen Acquirer auch, verpflichtet, die Maßnahmen der Zahlungssysteme umzusetzen.



#### Hinweis

Im Zuge einer Genehmigung einer Transaktion im Fernabsatz kann von SIX Payment Services nicht geprüft werden, ob der Besteller / Kunde tatsächlich der rechtmäßige Karteninhaber ist. SIX Payment Services ist vertraglich unter bestimmten Voraussetzungen berechtigt, Sie als Vertragsunternehmen rückzubelasten (z. B. im Fall von nicht vom Karteninhaber autorisierten Zahlungen). Aus den eingangs erwähnten Gründen empfiehlt Ihnen SIX Payment Services unabhängig vom akzeptierten Zahlungsmittel und unabhängig von der Verwendung eines sicheren Zahlungsverfahrens im Fernabsatz auf Auffälligkeiten besonders zu achten. Dazu gehören unter anderem:

- ungewöhnlich hohe Zahlungsbeträge;
- auffallend große Mengen bei Warenbestellungen;
- auffallend häufige Bestellungen von einem Kunden oder einer Zahlungskarte;
- Zahlungen eines Kunden mit mehreren unterschiedlichen Zahlungskarten;
- mehrere Zahlungskarten zu einer E-Mail-Adresse;
- ungewöhnliche oder auffallende Kundennamen;
- auffällig zusammengesetzte E-Mail-Adresse;
- Lieferungen an Packstationen (Paketautomatservice) oder in exotische Länder;
- Bestellungen um jeden Preis, unter Akzeptanz hoher Lieferkosten für schnellen Versand;
- Kunden mit einer Rechnungsadresse und einer sich ständig ändernden Lieferadresse.

Liegen Auffälligkeiten vor, sichern Sie sämtliche bestehenden Unterlagen, Daten oder sonstigen Informationen in Verbindung mit der jeweiligen Transaktion, um diese bei Bedarf an SIX zu übermitteln. Darunter fallen insbesondere auch Server-Log-Einträge, aus denen die IP-Adresse und allfällige weitere Identifikationsmerkmale (z. B. verwendeter Browser o. Ä.) des Kunden hervorgehen. Erstellen Sie einen schriftlichen Vermerk über den Vorfall, in dem der genaue Vorgang so detailliert wie möglich beschrieben ist.

Sie haben Fragen zum Thema Risiko und Sicherheitsvorkehrungen? Bitte wenden Sie sich an unser Sicherheits-Team, Telefon +43 1 717 01 - 6177, oder senden Sie ein E-Mail an [merchantsecurity.austria@six-payment-services.com](mailto:merchantsecurity.austria@six-payment-services.com)

Beachten Sie bitte, dass bei Lieferungen in das Ausland aus Gründen der Rechtsdurchsetzung **erhöhte Vorsicht** geboten sein kann.

## 1.5 Payment Card Industry-Datensicherheitsstandard (PCI-DSS)

Der Payment Card Industry-Datensicherheitsstandard (PCI-DSS) stellt bestimmte **technische und betriebliche Standards zum Schutz von Karteninhaberdaten** (z. B. Kartennummer und Verfallsdatum) dar.

Diese Standards werden von einer internationalen Einrichtung, dem Payment Card Industry-Security Standards Council (PCI-Council), erarbeitet. Das PCI-Council ist ein offenes, weltweit tätiges Forum, das unter anderem dazu geschaffen wurde, um den PCI-DSS weiterzuentwickeln, zu verwalten und über diesen aufzuklären. Nähere Informationen zu dem PCI-DSS und dem PCI-Council finden Sie auf [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).



#### Hinweis

Gesellschaften, Vereine, Einzelunternehmer etc., die an der Verarbeitung von Kartendaten beteiligt sind, haben die Verpflichtung, die Anforderungen des PCI-DSS einzuhalten, sofern sie Kartendaten speichern, verarbeiten oder übertragen.

Die Verpflichtung, die Anforderungen des PCI-DSS einzuhalten, trifft nicht nur SIX Payment Services, sondern insbesondere auch sämtliche Acquirer, Payment Service Provider, EDV-Dienstleister und sonstige Einrichtungen, die Karteninhaberdaten speichern, verarbeiten oder übertragen. Die zuvor genannten Anforderungen treffen insbesondere auch Sie als Vertragsunternehmen. SIX Payment Services sowie alle anderen Acquirer sind verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass Sie als Vertragsunternehmen den PCI-DSS einhalten.

Die Einhaltung des PCI-DSS überwachen die weltweiten Kreditkartenorganisationen (z. B. Mastercard, Visa). Dazu haben sie spezielle Programme entwickelt (z. B. das Mastercard Site Data Protection Program oder das Visa Payment System Risk Program). Speichern Sie Karteninhaberdaten (z. B. Kartennummer oder Verfallsdatum) in Ihren Systemen, sind Sie verpflichtet, **auf eigene Kosten** die entsprechenden **Verfahren und Prüfungen** durchzuführen. Der Umfang der notwendigen Maßnahmen ist unter anderem von der Anzahl der Transaktionen in einem Jahr abhängig, die über die jeweiligen Zahlungsprodukte abgewickelt werden. Nähere Informationen zu den einzelnen Programmen und zu der Einstufung von Vertragsunternehmen finden Sie auf folgenden Homepages (Stand: September 2015):

Mastercard Worldwide: [www.mastercard.com/sdp](http://www.mastercard.com/sdp)

Visa Europe: [www.visaeurope.com/ais](http://www.visaeurope.com/ais)

## 1.6 Impressum und AGB

Bei Rechtsgeschäften im E-Commerce müssen Sie Ihren Kunden in Ihrem **Online-shop**, in dem Sie Ihre Waren oder Dienstleistungen anbieten, ein **Impressum** und die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** zur Verfügung stellen. In den AGB müssen insbesondere auch die Liefer-, Stornierungs- und Zahlungsbedingungen angeführt sein.

## 1.7 Recurring Payment (Wiederkehrende Zahlungen)

Wiederkehrende Zahlungen (Recurring Payment) sind eine Sonderform der Zahlung im Fernabsatz. Bei dieser Form der Zahlung wird – aufgrund eines zugrunde liegenden **Dauerschuldverhältnisses** – die Kreditkarte des Karteninhabers in bestimmten, regelmäßigen Abständen belastet. Diese Zahlungsart ist anzuwenden z. B. für Abonnements und periodisch gelegte Rechnungen. Für wiederkehrende Zahlungen ist ein eigener **Zusatzvertrag** mit SIX Payment Services notwendig („Zusatzvereinbarung für wiederkehrende Zahlungen mit Kreditkarte“). Vor Durchführung wiederkehrender Zahlungen ist außerdem die **schriftliche Zustimmung des Karteninhabers** einzuholen. Die Zustimmung des Karteninhabers kann auch elektronisch (z. B. durch einen Bestätigungs-Button) erfolgen. Der Karteninhaber muss außerdem vor seiner Zustimmungserklärung die Möglichkeit gehabt haben, sich mit den Vertragsbedingungen für die Durchführung von wiederkehrenden Zahlungen vertraut zu machen.

### Achtung

Bei wiederkehrenden Zahlungen im E-Commerce kann nur die erste Zahlung unter Verwendung eines sicheren Verfahrens (siehe Punkt 1.2) abgewickelt werden. SIX Payment Services garantiert daher nur die Zahlung dieses ersten Betrages, wenn diese erste Transaktion zur Gänze gemäß Punkt 1.3 durchgeführt wird. Für alle übrigen wiederkehrenden Zahlungen leistet SIX Payment Services keine Zahlungsgarantie.



### Hinweis

Die Abwicklung wiederkehrender Zahlungen ist ausschließlich unter Verwendung von Kreditkarten bestimmter Kreditkartenorganisationen (Visa, Mastercard) als Zahlungsinstrumente möglich.

## 1.8 Anmeldung zu 3D Secure Verfahren

Das **kartenausgebende Institut** kann dem Karteninhaber die Anmeldung für 3D Secure Verfahren über bestimmte Websites und mittels des Verfahrens **„Activation During Shopping“** ermöglichen. Activation During Shopping bezeichnet ein Verfahren für Karteninhaber, sich während des Bezahlprozesses für ein 3D Secure Verfahren zu registrieren.



### Hinweis

Die Zulassung und Steuerung des Verfahrens „Activation During Shopping“ liegt ausschließlich im Ermessen des kartenausgebenden Instituts und kann durch SIX Payment Services nicht beeinflusst werden.

## 2. E-Commerce

E-Commerce Transaktionen sind Zahlungen, die online über das Internet durchgeführt werden. Bei diesen Zahlungen ist die Abwicklung ausschließlich mit einem **Payment Service Provider** möglich (siehe Punkt 1.1).



### Hinweis

Für die Durchführung von E-Commerce Transaktionen können ausschließlich Kreditkarten und Debitkarten als zulässige Zahlungsinstrumente verwendet werden.

Transaktionen im E-Commerce werden in Ihrem eigenen Interesse über sichere Zahlungsverfahren (siehe Punkt 1.2) abgewickelt.

### Achtung

Für die Abwicklung von Zahlungen in Anwesenheit des Karteninhabers ist ein Vertrag über die Akzeptanz von Kreditkarten und Debitkarten erforderlich. Ohne einen solchen Vertrag ist es Ihnen nicht erlaubt, Zahlungen abzuwickeln, bei denen der Karteninhaber, seine Karte und Sie oder einer Ihrer Mitarbeiter physisch anwesend sind. Für Zahlungen am POS-Terminal gelten eigene Abwicklungsrichtlinien, die Sie erhalten, wenn Sie den oben genannten Vertrag abschließen. Sie möchten Kartenzahlungen auch am Point of Sale (POS) akzeptieren? Bitte wenden Sie sich an unser Verkaufsteam, Telefon +43 1 717 01 - 1800, oder senden Sie ein E-Mail an [sales.austria@six-payment-services.com](mailto:sales.austria@six-payment-services.com)

### 2.1 Payment Service Provider

Ihr **Payment Service Provider** führt die **technische Anbindung** an SIX Payment Services (z. B. für Mastercard, Visa) durch. Zu diesem Zweck schließen Sie mit Ihrem Payment Service Provider einen Vertrag über die technische Abwicklung von Fernabsatztransaktionen.

Jeder Payment Service Provider ist verpflichtet, den in Punkt 1.5 PCI-DSS angeführten Datenschutzstandard einzuhalten. Weitere Informationen und eine Auflistung aller mit SIX Payment Services zusammenarbeitenden Payment Service Provider finden Sie auf [www.six-payment-services.com](http://www.six-payment-services.com)

### 2.2 Auszeichnungspflicht

Zeigen Sie bitte die jeweilige Kombination der Logos von Visa und Verified by Visa, Mastercard und Mastercard SecureCode oder Maestro und Maestro SecureCode in Ihrer **Zahlungsmittelauswahl** und die vom Karteninhaber gewählte Zahlungsform (Visa, Mastercard, Maestro) im **Bezahlfenster** dem Kreditkarteninhaber an.

Die angeführten Logos sind entsprechend folgender Auflistung zu verlinken:

Logo	Link
Visa / Verified by Visa	<a href="http://www.visa.at">www.visa.at</a>
Mastercard / Mastercard SecureCode	<a href="http://www.mastercard.at">www.mastercard.at</a>
Maestro	<a href="http://www.maestro.at">www.maestro.at</a>

Sämtliche benötigte Logos (Visa, Verified by Visa, Mastercard, Mastercard SecureCode und Maestro) finden Sie im Download-Bereich auf [www.six-payment-services.com/downloads](http://www.six-payment-services.com/downloads)

#### 2.2.1 Grafische Darstellung Zahlungsmittelauswahl

Zeigen Sie dem Karteninhaber bei der Zahlungsmittelauswahl sämtliche verfügbare Zahlungsmittel an.



### Hinweis

„Verified by Visa“ und „Mastercard SecureCode“ dürfen nur dann dargestellt werden, wenn diese auch akzeptiert werden.

Nachstehend finden Sie die grafischen Darstellungsmöglichkeiten.

### Horizontale Darstellung



### Vertikale Darstellung



### 2.2.2 Grafische Darstellung Bezahlfenster

Zeigen Sie bitte im **Bezahlfenster** (Eingabe der Kartendaten im Fall von Visa, Mastercard und Maestro) nur mehr das ausgewählte Zahlungsprodukt inklusive zutreffendem Zusatzlogo (Verified by Visa bzw. Mastercard SecureCode) an.

## 2.3 Allgemeine Sicherheitshinweise

### 2.3.1 Kartenprüfnummer

Die **Kartenprüfnummer** (Mastercard/CVC2-Code; Visa/CVV2-Code) ist eine dreistellige Zahlenkombination, welche sich auf der Rückseite der Visa bzw. Mastercard Karte (gegebenenfalls auch Maestro) entweder im Unterschriftsstreifen (die letzten drei Ziffern der dort angeführten Zahl) oder in einem weißen Feld neben dem Unterschriftsstreifen befindet.

#### VISA:



**1** Die dreistellige Kartenprüfnummer (CVV2) findet der Karteninhaber bei Visa hier.

#### Mastercard:



**2** Die dreistellige Kartenprüfnummer (CVC2) findet der Karteninhaber bei Mastercard hier.



**Hinweis**  
Nach erfolgreicher Genehmigung darf die Kartenprüfnummer aus Sicherheitsgründen weder in elektronischer noch in einer anderen Form gespeichert werden (auch wenn sie verschlüsselt wurde)!

### 2.3.2 Missbräuchliche Verwendung

Besteht für eine Zahlung keine Zahlungsgarantie (gemäß Punkt 1.3) und bestreitet der Karteninhaber eine Leistung in Anspruch genommen oder erhalten zu haben (z. B. in Betrugsfällen), wird SIX Payment Services den entsprechenden Betrag rückbelasten. Das Ausfallrisiko Ihrer Forderungen tragen in diesem Fall daher Sie als Vertragsunternehmen!



**Hinweis**  
Für eine Zahlungsgarantie müssen alle Voraussetzungen gemäß Punkt 1.3 eingehalten werden.



## 2.4 Kreditkarten (Visa, Mastercard®)

**SIX Payment Services** ist Lizenznehmerin mehrerer weltweiter Kreditkartenorganisationen (z. B. Mastercard, Visa), die Kreditkarten unter den Marken Visa und Mastercard herausgeben. Diese Karten werden von verschiedenen kartenausgebenden Instituten ausgegeben.

### 2.4.1 Abwicklung von Zahlungen

#### Genehmigung

Im Rahmen einer Genehmigung durch SIX wird die Kreditkarte dahingehend überprüft, ob die Karte gültig ist und der angefragte Betrag im Rahmen der Karte Deckung findet.

Beachten Sie bitte, dass die Genehmigung nur für die **Dauer von 14 Tagen ab ihrer Erteilung durch SIX** gilt, wenn Sie als Vertragsunternehmen Ihre Leistung nicht sofort erbringen. Nach Ablauf dieser Frist ist die Durchführung der Zahlung mit der Genehmigungsnummer, die Sie bei der Genehmigung durch SIX erhalten haben, nicht mehr möglich.



#### Hinweis

Die Erteilung einer Genehmigung allein stellt keine Zahlungsgarantie dar. Im Zuge einer Genehmigung kann von SIX nicht geprüft werden, ob der Besteller / Kunde der rechtmäßige Karteninhaber ist.

#### Abrechnung / Einreichungen

Als Vertragsunternehmen von SIX sind Sie verpflichtet, die Zahlung **innerhalb von 7 Tagen ab erfolgreicher Leistungserbringung** bei SIX **einzureichen** und die Voraussetzungen laut Punkt 1.3 einzuhalten. Wird die Einreichfrist nicht eingehalten, kann SIX die Zahlung (auch wenn sie den Voraussetzungen gemäß Punkt 1.3 entspricht) nicht mehr garantieren.



#### Hinweis

Beachten Sie bitte, dass die Einreichung grundsätzlich erst dann erfolgen darf, wenn Sie als Vertragsunternehmen Ihre vertragliche Leistung an den Karteninhaber erbracht haben. Eine frühere Einreichung ist nur möglich, wenn der Karteninhaber dieser Vorgangsweise zustimmt.

#### Rückerstattung einer Transaktion

Im Falle einer Nichterbringung der Leistung oder Stornierung des Vertrages ist es Ihnen erlaubt, für die jeweilige Transaktion eine **Stornierung / Gutschrift für den Karteninhaber** durchzuführen. Eine Rückerstattung muss einer zuvor abgerechneten Transaktion zugeordnet werden können und darf den ursprünglichen Wert nicht überschreiten. SIX ist berechtigt, für die Stornierung bzw. Gutschrift vorab die Vorlage von Unterlagen über den ursprünglichen Wert zu verlangen oder eine Aufrechnung gegen weitere Transaktionen durchzuführen.

#### Technische Abwicklung

Die technische Abwicklung einer Transaktion im E-Commerce kann ausschließlich über einen **Payment Service Provider** (siehe Punkt 1.1) erfolgen.

Die Daten des sicheren Zahlungsverfahrens (siehe Punkt 1.2) dürfen niemals außerhalb der vom Payment Service Provider oder SIX speziell dafür zur Verfügung gestellten Internet-Infrastruktur vom Karteninhaber abgefragt, gespeichert oder übermittelt werden (siehe Punkt 1.5).

#### Sichere Zahlungsverfahren



#### Allgemeine Information

In Punkt 1.2 finden Sie nähere Informationen zu sicheren Zahlungsverfahren. Die Anmeldung des Karteninhabers zu einem sicheren Zahlungsverfahren wird in Punkt 1.8 näher behandelt.

#### Überprüfung des 3D Secure Passworts

Die Abfrage des 3D Secure Passworts (siehe Punkt 1.2) des Karteninhabers muss immer an erster Stelle erfolgen. Es ist Ihnen nicht erlaubt, eine Zahlung ohne Verwendung eines sicheren Zahlungsverfahrens zu starten. Ein Karteninhaber darf daher in der Bezahlumgebung Ihres Webshops keinerlei Auswahlmöglichkeit zwischen der Zahlung mit oder ohne Verwendung eines sicheren Zahlungsverfahrens haben. Nach positiver Bestätigung der Transaktion durch Eingabe des 3D Secure Passworts wird die Zahlung an SIX weitergeleitet.

Die Kartenprüfnummer muss im Zuge der Genehmigung an SIX übermittelt werden und dient als zusätzliches Sicherheitsmerkmal in der Genehmigungsanfrage. Bei Zahlungen, die ohne Kartenprüfnummer bei SIX autorisiert werden, behält sich SIX das Recht vor, diese ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

## 2.5 Debitkarten (Maestro®)

**SIX Payment Services** ist Lizenznehmerin mehrerer weltweiter Zahlungssysteme (z. B. Mastercard) und bietet unter anderem die Abwicklung von Zahlungen mit Debitkarten im Fernabsatz an. Debitkarten werden weltweit von verschiedenen kartenausgebenden Instituten ausgegeben.



### Hinweis

Im E-Commerce können Sie derzeit als Vertragsunternehmen von SIX Payment Service ausschließlich die Zahlung mit Debitkarten der Marke Maestro akzeptieren.

### 2.5.1 Abwicklung von Zahlungen



**Mastercard**  
**SecureCode**

#### Allgemeine Information

**SIX Payment Services** bietet Ihnen als Vertragsunternehmen für Maestro Zahlungen im E-Commerce das Verfahren Maestro SecureCode an. Beim Maestro SecureCode Verfahren wird der Karteninhaber mit seinem persönlichen 3D Secure Passwort authentifiziert.



### Hinweis

Für eine Zahlungsgarantie müssen alle Voraussetzungen gemäß Punkt 1.3 eingehalten werden.

### Technische Abwicklung

Die technische Abwicklung einer Maestro SecureCode Zahlung erfolgt ausschließlich über einen Payment Service Provider. Ihr Payment Service Provider führt die **technische Anbindung** an SIX (z. B. für Mastercard, Visa) durch. Zu diesem Zweck schließen Sie mit Ihrem Payment Service Provider einen Vertrag über die technische Abwicklung von Fernabsatztransaktionen.

Jeder Payment Service Provider ist verpflichtet, den in Punkt 1.5 angeführten Payment Card Industry-Datensicherheitsstandard einzuhalten.

Weitere Informationen und eine Auflistung aller mit SIX Payment Services zusammenarbeitenden Payment Service Provider finden Sie auf [www.six-payment-services.com](http://www.six-payment-services.com)

### Genehmigung

Im Rahmen einer **Genehmigung** wird die Debitkarte dahingehend überprüft, ob die Karte gültig ist und der angefragte Betrag im Rahmen der Karte bzw. des Kontos Deckung findet.

Beachten Sie bitte, dass die Genehmigung nur für die **Dauer von 24 Stunden ab ihrer Erteilung durch SIX Payment Services** gilt, wenn Sie als Vertragsunternehmen die Leistung an den Karteninhaber nicht sofort erbringen. Nach Ablauf dieser Frist ist die Durchführung der Zahlung mit der Genehmigungsnummer, die Sie im Zuge der Genehmigung durch SIX erhalten haben, nicht mehr möglich.



### Hinweis

Die Erteilung einer Genehmigung allein stellt keine Zahlungsgarantie dar. Im Zuge einer Genehmigung kann von SIX nicht geprüft werden, ob der Besteller / Kunde der rechtmäßige Karteninhaber ist.

### Abrechnung / Einreichungen

Als Vertragsunternehmen von SIX Payment Services sind Sie verpflichtet, die Zahlung **innerhalb von 24 Stunden ab erfolgter Leistungserbringung** bei SIX **einzureichen**. SIX wird sich selbstverständlich bemühen, für das Inkasso des Betrages Sorge zu tragen, wenn Sie das wünschen. Allerdings ist SIX nicht verpflichtet die Zahlung zu garantieren, wenn Sie die Abrechnung verspätet einreichen.



#### Hinweis

Beachten Sie bitte, dass die Einreichung erst dann erfolgen darf, wenn Sie als Vertragsunternehmen Ihre vertragliche Leistung erbracht haben. Eine frühere Einreichung ist nur möglich, wenn der Karteninhaber dieser Vorgangsweise zustimmt.

#### Rückerstattung einer Transaktion

Im Falle einer Nichterbringung der Leistung oder Stornierung des Vertrages ist es Ihnen erlaubt, für die jeweilige Transaktion eine **Stornierung / Gutschrift für den Karteninhaber** durchzuführen. Eine Rückerstattung muss einer zuvor abgerechneten Transaktion zugeordnet werden können und darf den ursprünglichen Wert nicht überschreiten. SIX ist berechtigt, für die Stornierung bzw. Gutschrift vorab die Vorlage von Unterlagen über den ursprünglichen Wert zu verlangen oder eine Aufrechnung gegen weitere Transaktionen durchzuführen.

#### Überprüfung des Maestro® SecureCode™

Bei der Verwendung des Maestro SecureCode Verfahrens muss eine Abfrage des **3D Secure Passwords** erfolgen. Es ist nicht zulässig, eine Zahlung ohne Überprüfung von SecureCode durchzuführen.

#### Sonstige Hinweise

Als Vertragsunternehmen von SIX Payment Services können Sie derzeit ausschließlich Debitkarten mit dem **Maestro SecureCode** Verfahren als Zahlungsinstrument im Internet akzeptieren. Es ist außerdem nicht zulässig, eine E-Commerce Transaktion ohne Überprüfung des 3D Secure Passwords des Karteninhabers durchzuführen.

#### Achtung

Beachten Sie bitte, dass wiederkehrende Zahlungen von Beträgen, die Ihnen ein Karteninhaber aus einem Dauerschuldverhältnis schuldet, mittels Debitkarten im Fernabsatz nicht zulässig sind.

## 2.6 DCC Währungsumwandlung

DCC von SIX Payment Services steht für Dynamic Currency Conversion (dynamische Währungsumrechnung) und vereinfacht das Bezahlen im Onlineshop. Mit DCC erkennt Ihr Shop ausländische Karten automatisch. So wird der lokale Kaufbetrag beim Check-out auf Wunsch direkt in die Kartenwährung Ihrer internationalen Kunden umgerechnet. Mit DCC können Ihre Kunden auf Ihrer Bezahlsseite in über 40 Währungen sicher bezahlen.

### 2.6.1 Zahlung mit DCC im Internet

1. Kunde gibt seine Kartendaten auf der Bezahlsseite ein
2. Anschließend wählt er die Zahlungsart seiner Wahl (Transaktion mit DCC oder ohne)
3. Die Saferpay Bezahlsseite
  - erkennt die Kartenwährung selbstständig
  - rechnet den Kaufbetrag automatisch in die entsprechende Kartenwährung um
  - weist den aktuellen Wechselkurs transparent aus
  - zeigt Ihrem Kunden den Kaufbetrag gleichzeitig in der Lokalwährung Ihres Webshops als auch in der Kartenwährung an

Mit folgenden Kredit- & Debitkarten funktioniert DCC im E-Commerce:



### 2.6.2 Geschäftsfälle mit DCC

Wird DCC in Ihrem Onlineshop aktiviert, können Sie alle aktiven Geschäftsfälle auch mit DCC durchführen.

#### Dazu zählen:

- Buchung
- Reservierung
- Buchung telefonisch autorisiert
- Gutschrift
- Stornierung

### 2.6.2 Bieten Sie DCC dem Kunden richtig an

- Der Karteninhaber muss informiert werden, dass DCC optional und nicht verpflichtend ist.
- Der Karteninhaber muss selbst entscheiden, in welcher Währung er bezahlen möchte.
- Sie können Ihren Kunden fragen, welche Währung er bevorzugt.

#### Das sind Ihre Vorteile als Händler

- Attraktiver DCC-Ertragssatz bei jeder DCC-Transaktion
- Täglich aktueller Wechselkurs
- Kein Wechselkursrisiko
- Kein Mehraufwand: Zahlungsabläufe wie bisher

#### Das sind die Vorteile für Ihre Kunden

- Der Karteninhaber kann in der Währung seiner Karte bezahlen
- Keine Zusatzkosten (Markup und Wechselkurs inkludiert)
- Bester Wechselkurs garantiert

## 3. Mailorder / Telefonorder

Mailorder / Telefonorder Transaktionen sind Zahlungen, bei denen die zugrundeliegenden Rechtsgeschäfte unter Zuhilfenahme von **Telefon, Fax, E-Mail** oder **Brief** abgeschlossen werden.

Bei diesen Zahlungen ist die Einreichung der Transaktion bei SIX Payment Services entweder elektronisch (z. B. über einen Payment Service Provider) oder manuell (z. B. per Fax) möglich.



#### Hinweis

Bei Mailorder / Telefonorder Transaktionen können ausschließlich Kreditkarten als zulässige Zahlungsinstrumente verwendet werden.

#### Achtung

Für die Abwicklung von Zahlungen in Anwesenheit des Karteninhabers ist ein Vertrag über die Akzeptanz von Kreditkarten und Debitkarten erforderlich. Ohne einen solchen Vertrag ist es Ihnen nicht erlaubt, Zahlungen abzuwickeln, bei denen der Karteninhaber, seine Karte und Sie oder einer Ihrer Mitarbeiter physisch anwesend sind. Für Zahlungen am POS-Terminal gelten eigene Abwicklungsrichtlinien, die Sie erhalten, wenn Sie den oben genannten Vertrag abschließen. Sie möchten Kartenzahlungen auch am Point of Sale (POS) akzeptieren? Bitte wenden Sie sich an unser Verkaufsteam, Telefon +43 1 717 01 - 1800, oder senden Sie ein E-Mail an [sales.austria@six-payment-services.com](mailto:sales.austria@six-payment-services.com)

### 3.1 Auszeichnungspflicht

#### 3.1.1 Grafische Darstellung Zahlungsmittelauswahl

Zeigen Sie bitte dem Karteninhaber bei der Auswahl des Zahlungsmittels sämtliche verfügbare Zahlungsmittel an.

Sämtliche benötigte Logos (Visa und Mastercard) finden Sie im Download-Bereich auf [www.six-payment-services.com/downloads](http://www.six-payment-services.com/downloads)

Nachstehend finden Sie die grafischen Darstellungsmöglichkeiten.

### Horizontale Darstellung



### Vertikale Darstellung



## 3.2 Kreditkarten (Visa, Mastercard®)

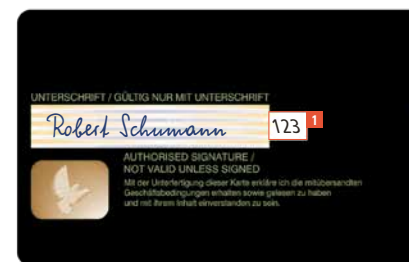
SIX Payment Services ist Lizenznehmerin mehrerer weltweiter Zahlungssysteme (z. B. Mastercard, Visa) und bietet unter anderem die Abwicklung von Zahlungen mit Kreditkarten im Fernabsatz an. Diese Kreditkarten werden weltweit von bestimmten kartenausgebenden Instituten ausgegeben.

### 3.2.1 Allgemeine Sicherheitshinweise

#### Kartenprüfnummer

Die Kartenprüfnummer (Mastercard/CVC2-Code; Visa/CVV2-Code) ist eine dreistellige Zahlenkombination, welche sich auf der Rückseite der Visa bzw. Mastercard Karte entweder im Unterschriftsstreifen (die letzten drei Ziffern der dort angeführten Zahl) oder in einem weißen Feld neben dem Unterschriftsstreifen befindet.

### VISA:



**1** Die dreistellige Kartenprüfnummer (CVV2) findet der Karteninhaber bei Visa neben dem Unterschriftenfeld.

### Mastercard:



**2** Die dreistellige Kartenprüfnummer (CVC2) findet der Karteninhaber bei Mastercard neben dem Unterschriftenfeld.



#### Hinweis

Die Kartenprüfnummer darf aus Sicherheitsgründen nach der Genehmigung durch SIX Payment Services weder in elektronischer noch in einer anderen Form gespeichert werden (auch wenn sie verschlüsselt wurde)!

### Mailorder / Telefonorder Transaktionen

Um die Sicherheit im Fernabsatzgeschäft zu erhöhen, müssen Sie bei Telefonorder Transaktionen neben Kreditkartennummer und Verfallsdatum auch die **Kartenprüfnummer** (Visa/CVV2-Code; Mastercard/CVC2-Code) abfragen.

Bei Mailorder Transaktionen ist die Abfrage der Kartenprüfnummer (Visa/CVV2-Code; Mastercard/CVC2-Code) neben Kreditkartennummer und Verfallsdatum optional. Eine Speicherung der Kartenprüfnummer speziell in E-Mails oder auf Webservern ist nicht erlaubt. Bei Telefonorder Transaktionen, die ohne Kartenprüfnummer bei SIX Payment Services autorisiert werden, behält sich SIX das Recht vor, diese ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

SIX wird Sie im Fall eines Kundeneinspruchs **rückbelasten**. Das Ausfallrisiko Ihrer Forderungen tragen in diesem Fall daher Sie als Vertragsunternehmen (siehe Punkt 1.3).

Sofern es im Rahmen der Transaktion zu Auffälligkeiten kommt, sichern Sie sämtliche bestehende Unterlagen, Daten oder sonstige Informationen in Verbindung mit der jeweiligen Transaktion, um diese bei Bedarf an SIX zu übermitteln. Darunter fallen insbesondere auch Server-Log-Einträge, aus denen die IP-Adresse und allfällige weitere Identifikationsmerkmale (z. B. verwendeter E-Mail-Client o. Ä.)

bei Mail-Order hervorgehen, bzw. die verwendete Telefonnummer des Kunden bei Telefonorder. Erstellen Sie einen schriftlichen Vermerk über den Vorfall, in dem der genaue Vorgang so detailliert wie möglich beschrieben ist.



#### Hinweis

Bei wiederkehrenden Zahlungen dürfen Sie die Kartenprüfnummer nur bis zur ersten Genehmigung verwenden und müssen sie danach aus den Systemen löschen. Eine erneute Einreichung derselben Kartendaten (z. B. Abonnement) wird in Folge ohne die Kartenprüfnummer an SIX übermittelt. Für die Abwicklung von wiederkehrenden Zahlungen ist ein Zusatzvertrag erforderlich (siehe Punkt 1.7).

### 3.2.2 Abwicklung von Zahlungen

#### Genehmigung

Im Rahmen einer **Genehmigung** durch SIX Payment Services wird die Kreditkarte dahingehend überprüft, ob die Karte gültig ist und der angefragte Betrag im Rahmen der Karte Deckung findet.

Beachten Sie bitte, dass die Genehmigung nur für die Dauer von **14 Tagen ab ihrer Erteilung durch SIX Payment Services** gilt, wenn Sie als Vertragsunternehmen die Leistung nicht sofort erbringen. Nach Ablauf dieser Frist ist die Durchführung der Zahlung mit der Genehmigungsnummer, die Sie ursprünglich im Zuge der Genehmigung von SIX erhalten haben, nicht mehr möglich.



#### Hinweis

Die Erteilung einer Genehmigung allein stellt keine Zahlungsgarantie dar. Im Zuge einer Genehmigung kann von SIX nicht geprüft werden, ob der Besteller / Kunde der rechtmäßige Karteninhaber ist.

#### Abrechnung / Einreichungen

Als Vertragsunternehmen von SIX Payment Services sind Sie verpflichtet, die Zahlung innerhalb von 7 Tagen ab erfolgreicher Leistungserbringung bei SIX einzureichen.



#### Hinweis

Beachten Sie bitte, dass die Einreichung erst dann erfolgen darf, wenn Sie als Vertragsunternehmen Ihre vertragliche Leistung erbracht haben. Eine frühere Einreichung ist nur möglich, wenn der Karteninhaber dieser Vorgangsweise zustimmt.

#### Rückerstattung einer Transaktion

Im Falle einer Nichterbringung der Leistung oder Stornierung des Vertrages ist es Ihnen erlaubt, für die jeweilige Transaktion eine Stornierung bzw. Gutschrift durchzuführen. Eine Rückerstattung muss einer **zuvor abgerechneten Transaktion zugeordnet** werden können und darf den ursprünglichen Wert nicht überschreiten. SIX Payment Services ist berechtigt, für die Stornierung bzw. Gutschrift vorab die Vorlage des Wertes zu verlangen oder eine Aufrechnung gegen weitere Transaktionen durchzuführen.

#### Abwicklung über Payment Service Provider

Um Mailorder / Telefonorder Transaktionen elektronisch abwickeln zu können, benötigen Sie die Dienste eines Payment Service Providers. Ihr Payment Service Provider führt die technische Anbindung an SIX Payment Services (z. B. für Mastercard, Visa) durch. Zu diesem Zweck schließen Sie mit Ihrem Payment Service Provider einen gesonderten Vertrag über die technische Abwicklung von Fernabsatztransaktionen.

Jeder Payment Service Provider ist verpflichtet, den in Punkt 1.5 angeführten Payment Card Industry-Datensicherheitsstandard einzuhalten.

Weitere Informationen und eine Auflistung aller mit SIX Payment Services zusammenarbeitenden Payment Service Provider finden Sie auf [www.six-payment-services.com](http://www.six-payment-services.com)

#### Abwicklung über Fax

Gesellschaften, Vereine, Einzelunternehmer etc., die an der Verarbeitung von Kartendaten beteiligt sind, haben die Verpflichtung, den **Payment Card Industry-Datensicherheitsstandard** (PCI-DSS, siehe Punkt 1.5) einzuhalten. Sie sind als Vertragsunternehmen unter anderem dazu verpflichtet, Ihr System für die Verwaltung von Kartendaten gemäß dem PCI-DSS einzurichten, aufrechtzuerhalten, laufend anzupassen und den PCI-DSS bei jeder Zahlungstransaktion und Speicherung von Zahlungsdaten einzuhalten.

Berücksichtigen Sie bitte auch bei der Wahl der **Kommunikationswege** mit Ihren Kunden die Einhaltung des PCI-DSS.



#### Hinweis

Unverschlüsselte E-Mails erfüllen diesen Datensicherheitsstandard keinesfalls.

Um Mailorder / Telefonorder Transaktionen über Fax abzuwickeln, tragen Sie Ihre Daten (Firma, Vertragsnummer, Telefonnummer, Faxnummer), die Kartennummer, das Verfallsdatum, den gewünschten Betrag und die Kartenprüfnummer (Mastercard/CVC2-Code; Visa/CVV2-Code) des Karteninhabers in das **Telefonorder Einreichformular** des jeweiligen Zahlungssystems (z. B. Mastercard, Visa) ein. Sollten Sie eine Antwortrücksendung als Bestätigung und / oder eine sofortige Buchung wünschen, ist das entsprechende Feld anzukreuzen. Anschließend faxen Sie das ordnungsgemäß ausgefüllte Formular an SIX Payment Services (Genehmigungen): +43 1 717 01 - 6570.



#### Hinweis

Die Erteilung einer Genehmigung allein stellt keine Zahlungsgarantie dar. Im Zuge einer Genehmigung kann von SIX Payment Services nicht geprüft werden, ob der Besteller / Kunde der rechtmäßige Karteninhaber ist.

## 4. Informationen

### 4.1 Informationen über die SIX Payment Services (Europe) S.A., Zweigniederlassung Österreich

**SIX Payment Services** ist Lizenznehmerin mehrerer weltweiter Zahlungssysteme (z. B. Mastercard, Visa) und bietet die Abwicklung von Zahlungen mit Kreditkarten und / oder Debitkarten an. Mit Abschluss des Akzeptanzvertrages erklären Sie sich bereit, für Ihre Leistungen Kreditkarten und Debitkarten zu akzeptieren. Der Akzeptanzvertrag regelt die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen als Vertragsunternehmen und SIX Payment Services über die Abrechnung von den von Ihnen akzeptierten Zahlungskarten. Zudem legt er Voraussetzungen fest, die vorliegen müssen, damit Ihnen SIX Payment Services die Zahlung eingereicher Leistungsbelege garantiert.

Adressen:

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

SIX Payment Services (Europe) S.A., Zweigniederlassung Österreich, Marxergasse 1B, 1030 Wien, Österreich

E-Mail:

sales.austria@six-payment-services.com

e-commerce.austria@six-payment-services.com

Registriert im Firmenbuch des Handelsgerichtes Wien zu FN 496994 z

SIX Payment Services ist ein konzessionierter Zahlungsdienstleister unter der Aufsicht der luxemburgischen Finanzaufsichtsbehörde (*Commission de Surveillance du Secteur Financier/CSSF, 283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg*).

### 4.2 Informationen zur Zahlung

Vergewissern Sie sich bitte, dass Sie SIX alle für die Zahlung benötigten Informationen zur Verfügung stellen. Die für eine **ordnungsgemäße Ausführung** einer Zahlung notwendigen Informationen entnehmen Sie bitte Ihrem Akzeptanzvertrag (insbesondere § 2 „Akzeptanz von Kreditkarten“ und § 8 „Akzeptanz von Debitkarten“ des E-Commerce Akzeptanzvertrages oder § 2 „Akzeptanz von Kreditkarten“ des Mailorder / Telefonorder Akzeptanzvertrages). SIX garantiert die Bezahlung des Zahlungsbetrages zu dem vereinbarten Fälligkeitszeitpunkt, wenn

die Transaktion in einem sicheren Zahlungsverfahren (siehe Punkt 1.2) durchgeführt wurde, der Karteninhaber die Zahlung mit seinem 3D Secure Passwort bestätigt hat, die Bestimmungen des Akzeptanzvertrages sowie die Bestimmungen dieser Fernabsatz Abwicklungsrichtlinien eingehalten wurden, das Grundgeschäft nach den österreichischen Gesetzen erlaubt war (§ 5 „Zahlung des angewiesenen Betrages“ bzw. § 11 „Zahlungsgarantie“ des Mailorder / Telefonorder Akzeptanzvertrages bzw. des E-Commerce Akzeptanzvertrages) und die vertraglich zwischen dem Karteninhaber und dem Vertragsunternehmen festgelegte Leistung erbracht wurde.

Die **Entgelte**, die SIX Payment Services für die von ihr erbrachten Leistungen in Rechnung stellt, finden Sie in der Beilage ./1 zum Akzeptanzvertrag.

Nach Einreichung (Ihrer Leistungsbelege) und der vertragsgemäßen Bezahlung durch SIX Payment Services erhalten Sie eine **Abrechnung** via E-Mail als PDF, in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger (wie z. B. Ihrem Kontoauszug, der von Ihrem kontoführenden Kreditinstitut erstellt wird).

### 4.3 Informationen zur Kommunikation

Die Kommunikation zwischen Ihnen und SIX Payment Services erfolgt schriftlich (in der Regel in Papierform), sofern im Akzeptanzvertrag nichts anderes festgehalten ist. Verfügen Sie über andere Kommunikationsmittel (wie z. B. Telefon, Telefax und E-Mail) und ist SIX Payment Services dies bekannt, kommuniziert SIX mit Ihnen auch über diese Kommunikationsmittel.

Die Kommunikationen zwischen Ihnen und SIX Payment Services erfolgt in Deutsch. Deutsch ist auch Vertragssprache. Es gilt österreichisches Recht auch für die vorvertraglichen Beziehungen.

### 4.4 Informationen zum Vertrag

SIX Payment Services ist berechtigt,

- den **Service**, der Gegenstand des Akzeptanzvertrages ist, unter den im Akzeptanzvertrag genannten Bedingungen **stillzulegen** (§ 27 „Stilllegung des Services“ des E-Commerce Akzeptanzvertrages oder § 21 „Stilllegung des Services“ des Mailorder /Telefonorder Akzeptanzvertrages).

- allenfalls bereits an Sie geleistete **Beträge** unter den im Akzeptanzvertrag genannten Voraussetzungen **zurückzufordern** (§ 18 „Rückforderung“ des E-Commerce Akzeptanzvertrages oder § 12 „Rückforderung“ des Mailorder / Telefonorder Akzeptanzvertrages).
- den **Akzeptanzvertrag** sowie die **Entgelte** unter Einhaltung der vereinbarten Vorgangsweise und Fristen zu **ändern** (§ 29.2 „Schlussbestimmungen“ und § 20.2 „Entgelte“ des E-Commerce Akzeptanzvertrages oder § 23.2 „Schlussbestimmungen“ und § 14.2 „Entgelte“ des Mailorder / Telefonorder Akzeptanzvertrages).

Der Akzeptanzvertrag wird auf **unbestimmte Dauer** abgeschlossen und kann unter den im Akzeptanzvertrag näher geregelten Voraussetzungen gekündigt oder aufgelöst werden (§ 24 „Dauer“ des E-Commerce Akzeptanzvertrages oder § 18 „Dauer“ des Mailorder / Telefonorder Akzeptanzvertrages).

Kommt es zu keiner Einigung mit SIX Payment Services, können Sie Ansprüche bei der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, oder bei den ordentlichen Gerichten geltend machen. Gesetzlicher Gerichtsstand von SIX Payment Services ist Wien Innere Stadt. Sie können sich auch an die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, wenden.

Sie möchten eine Kopie dieser Information? Gerne senden wir Ihnen eine Kopie des Akzeptanzvertrages und / oder der Abwicklungsrichtlinien zu. Bitte wenden Sie sich an das Verkaufsteam von SIX:

Telefon: +43 1 717 01 - 1800, E-Mail: [sales.austria@six-payment-services.com](mailto:sales.austria@six-payment-services.com)



## 5. Information zur Datenverarbeitung

### Information zur Datenverarbeitung nach dem Finanzmarkt-Geldwäschegesetz (FM-GwG)

Das Kreditinstitut ist durch das Finanzmarkt-Geldwäschegesetz (FM-GwG) im Rahmen seiner Sorgfaltspflichten zur Verhinderung von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung dazu verpflichtet, von Personen bei Begründung der Geschäftsbeziehung oder anlässlich einer gelegentlichen Transaktion bestimmte Dokumente und Information einzuholen und aufzubewahren.

Das Kreditinstitut hat gemäß FM-GwG u.a. die Identität von Kunden, wirtschaftlichen Eigentümern von Kunden oder allfälligen Treugebern des Kunden festzustellen und zu prüfen, den vom Kunden verfolgten Zweck und die vom Kunden angestrebte Art der Geschäftsbeziehung zu bewerten, Informationen über die Herkunft der eingesetzten Mittel einzuholen und zu prüfen, sowie die Geschäftsbeziehung und die in ihrem Rahmen durchgeführten Transaktionen kontinuierlich zu überwachen. Das Kreditinstitut hat insbesondere Kopien der erhaltenen Dokumente und Informationen, die für die Erfüllung der beschriebenen Sorgfaltspflichten erforderlich sind und die Transaktionsbelege und -aufzeichnungen, die für die Ermittlung von Transaktionen erforderlich sind, aufzubewahren.

Das FM-GwG räumt dem Kreditinstitut die gesetzliche Ermächtigung iSd Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zur Verwendung der genannten Daten der Kunden im Rahmen der Ausübung der Sorgfaltspflichten zur Verhinderung von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung ein, zu denen das Institut gesetzlich verpflichtet ist und die dem öffentlichen Interesse dienen. Die Datenverarbeitungen im Rahmen der beschriebenen Sorgfaltspflichten beruhen auf einer gesetzlichen Verpflichtung der Bank. Ein Widerspruch des Kunden gegen diese Datenverarbeitungen darf daher von der Bank nicht beachtet werden.

Das Kreditinstitut hat alle personenbezogenen Daten, die sie ausschließlich auf der Grundlage des FM-GwG für die Zwecke der Verhinderung von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung verarbeitet bzw. gespeichert hat, nach Ablauf einer Aufbewahrungsfrist von 5 Jahren zu löschen, es sei denn, Vorschriften anderer Bundesgesetze erfordern oder berechtigten zu einer längeren Aufbewahrungsfrist oder die Finanzmarktaufsicht hat längere Aufbewahrungsfristen durch Verordnung festgelegt.

Personenbezogene Daten, die vom Kreditinstitut ausschließlich auf der Grundlage des FM-GwG für die Zwecke der Verhinderung von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung verarbeitet werden, dürfen nicht in einer Weise weiterverarbeitet werden, die mit diesen Zwecken unvereinbar ist. Diese personenbezogenen Daten dürfen nicht für andere Zwecke, wie beispielsweise für kommerzielle Zwecke, verarbeitet werden.

## 6. Kontakt

Wir sind gerne für Sie da

### Abrechnung / Reklamation

Anfragen zu Einreichungen, Überweisungen (fehlende Zahlungen, Differenzen, offene Posten) Rechnungsanfragen und Änderungen von Daten

Telefon: +43 1 717 01 - 6277

E-Mail: [onlinepayment.austria@six-payment-services.com](mailto:onlinepayment.austria@six-payment-services.com)

Mo – Do: 08:00 – 16:30 Uhr, Fr: 08:00 – 14:00 Uhr

### Verkaufsteam (Account Management / Key Account Management)

Vertragsabschluss für die Akzeptanz von Kreditkarten und Debitkarten;

Beratung und Vertragsabschluss POS-Terminals und Fernabsatz

Telefon: +43 1 717 01 - 1800, Fax 1400, E-Mail: [sales.austria@six-payment-services.com](mailto:sales.austria@six-payment-services.com)

Mo – Fr: 8:00 – 16:30 Uhr

### Genehmigungen

Genehmigungsservice: Autorisierungsanfragen, Stornierung und Beauskunftung

Telefon: +43 1 717 01 - 2500, Fax 6570

Mo – So: 00:00 – 24:00 Uhr

### Sicherheit

Anfragen betreffend Missbrauch durch Dritte

Telefon: +43 1 717 01 - 6177, Fax 6125

E-Mail: [merchantsecurity.austria@six-payment-services.com](mailto:merchantsecurity.austria@six-payment-services.com)

Mo – Fr: 8:00 – 16:30 Uhr

### Verwaltung

Neuanlage und Änderung von Händlerdaten, Institutsdaten (Adresse, Bankverbindung) sowie die Bestellung von Kreditkarten-Leistungsbelegen und Einreichbelegen

Telefon: +43 1 717 01 - 6310, Fax 3440 oder 3460

E-Mail: [customercare.austria@six-payment-services.com](mailto:customercare.austria@six-payment-services.com)

Mo – Fr: 8:00 – 16:30 Uhr



### Hinweis

Weitere Informationen und eine Auflistung aller mit SIX zusammenarbeitenden Payment Service Provider finden Sie auf [www.six-payment-services.com](http://www.six-payment-services.com)

Detailliertere Informationen zu Verified by Visa, Mastercard SecureCode und Maestro SecureCode erhalten Sie bei SIX Payment Service unter +43 1 71701 - 1800, im Internet auf [www.six-payment-services.com](http://www.six-payment-services.com) oder unter der E-Mail-Adresse [e-commerce.austria@six-payment-services.com](mailto:e-commerce.austria@six-payment-services.com).



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 (Europe) S.A.**

Zweigniederlassung Österreich  
Marxergasse 1B  
A-1030 Wien

**SIX Payment Services AG**

Hardturmstrasse 201  
8021 Zürich  
Schweiz

**SIX Payment Services (Europe) S.A.**

10, rue Gabriel Lippmann  
5365 Munsbach  
Luxemburg

**SIX Payment Services (Germany) GmbH**

Langenhorner Chaussee 92-94  
22415 Hamburg  
Deutschland

