

***hobex***

**BEDIENUNGSANLEITUNG**

**SPIRE**  
**SPc5 & SPg7**

**PAYMENT SYSTEMS**

## **Allgemeines**

Das Terminal.....	3
Papierrollenwechsel .....	4

## **Bedienung**

Allgemeine Bedienung.....	5
Kauf.....	6
Kauf mit Trinkgeld.....	7
Gutschrift.....	8
Storno .....	9
Vorausisierung.....	10
Vorausisierungs-Abschluss .....	11
MOTO Zahlung .....	12
MOTO Gutschrift .....	13

## **Administration**

Tagesende.....	14
Belegarchiv .....	15
Belegkopie .....	15
Parameterdruck.....	15
Status-Nachricht.....	15
Abmelden .....	15

## **Sonstiges**

Sicherheitsmerkmale Kredit- und Debitkarten .....	16 + 17
PartnerNet.....	18
Downloads .....	19

**Terminal:**

- (1) Papierfach
- (2) Magnetstreifenleser
- (3) Tastatur
- (4) ■-Taste (OK)
- (5) ■-Taste (Korrektur)
- (6) Chipleser
- (7) ■-Taste (STOP)
- (8) Bedienfeld
- (9) Papiervorschub
- (10) Farbdisplay mit NFC Leser

Reinigungskarte

Das Terminal ist mit einem Thermodrucker ausgestattet, der eine einfache Handhabung gewährleistet. Beachten Sie beim Austausch der Papierrolle, dass es sich um Thermopapier handelt. Sollten Sie **hobex**-SEPA-Lastschrift Kunde sein, müssen aus rechtlichen Gründen **hobex**-Papierrollen mit aufgedrucktem SEPA-Lastschrifttext auf der Rückseite verwendet werden.



1. Hebel anheben (rote Markierung - Abbildung) und Deckel nach hinten klappen um die Abdeckung zu Öffnen.



2. Reste der Papierrolle entfernen und entsorgen.



3. Papierrolle wie abgebildet einlegen.



4. Ein bis zwei Zentimeter der Papierrolle herausstehen lassen, Deckel durch leichten Druck schließen.

Hinweis: **hobex**-Papierrollen können direkt telefonisch oder im **hobex**-PartnerNet bestellt werden und sind garantiert Bisphenol A frei.

Bei aktenmäßiger Lagerung des Thermopapiers, d.h. bei einer Raumtemperatur von 18 °C - 25 °C und einer relativen Luftfeuchtigkeit von maximal 40 - 60 % sowie der Vermeidung von Licht, ist eine Lesbarkeit der Schrift von mind. 7 Jahren gewährleistet.

Die Lebensdauer des Thermopapiers beeinflussen unter anderem folgende Faktoren:

- Längere Einwirkung von Temperaturen über 40 °C oder direktes Sonnenlicht
- Aufbewahrung in feuchter oder nasser Umgebung über einen längeren Zeitraum
- Kontakt mit Weichmachern (in PVC-Folien, Aktenhüllen, etc. enthalten)
- Kontakt mit Ölen, Fetten, Alkohol oder aggressiven Chemikalien



1. Das Terminaldisplay schaltet nach ca. einer Minute einen Bildschirmschoner ein. Dieser lässt sich durch Drücken einer beliebigen Taste aufheben. (Beim mobilen Terminal verdunkelt sich der Bildschirm um Akkukapazität zu sparen.)

2. Das Menü lässt sich mit den beiden Pfeiltasten  $\leftarrow$   $\rightarrow$  durchblättern und zeigt alle verfügbaren Transaktionsarten an. Zum Auswählen einer Aktion drücken Sie die jeweilige Zifferntasten 1-4, die auch links neben der Aktion stehen

3. Symbolerklärung:

-  GPRS Empfang
-  WLAN Empfang
-  ETH Verbindung
-  Akkustatus

Bei Transaktionen mit Bank- oder Kreditkarten bitte wie nachstehend beschrieben vorgehen.



1. Die Zifferntaste, die neben **KAUF** steht, drücken oder die Karte direkt in den Chipkartenleser stecken



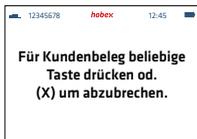
2. Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00€ also 100)  
■ drücken



3. Karte in den Chipkartenleser stecken, Chip der Karte zeigt nach vorne und oben, oder auf das Display halten (bei NFC)



4. Karteninhaber gibt den Pin ein (falls erforderlich - wird vom Terminal vorgegeben)  
■ drücken



5. Nach der Transaktion kann mit Druck auf eine beliebige Taste ein Kundenbeleg gedruckt oder, wenn nicht gewünscht, mit der roten Taste ■ übersprungen werden.

Trinkgeld kann bei Transaktionen direkt gebucht werden.



1. Die Zifferntaste, die neben **KAUF+TRINGG.** steht drücken



2. Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00€ also 100)

■ drücken



3. Trinkgeld in €-Cent eingeben (für 1,00€ also 100)

■ drücken

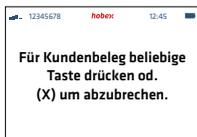


4. Karte in den Chipkartenleser stecken, Chip der Karte zeigt nach vorne und oben, oder auf das Display halten (bei NFC)



5. Karteninhaber gibt den Pin ein (falls erforderlich - wird vom Terminal vorgegeben)

■ drücken



6. Nach der Transaktion kann mit Druck auf eine beliebige Taste ein Kundenbeleg gedruckt oder, wenn nicht gewünscht, mit der roten Taste ■ übersprungen werden.

Eine Gutschrift auf eine Kreditkarte darf nur erfolgen, wenn die vorangegangene Zahlung, für die eine Gutschrift erstellt werden soll, ebenfalls über diese Kreditkarte erfolgt ist.



1. Die Zifferntaste, die neben **GUTSCHRIFT** steht drücken



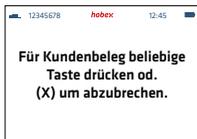
2. Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00€ also 100)  drücken



3. Karte in den Chipkartenleser stecken, Chip der Karte zeigt nach vorne und oben, oder auf das Display halten (bei NFC)



4. PIN Code für Gutschrift eingeben  drücken



5. Nach der Transaktion kann mit Druck auf eine beliebige Taste ein Kundenbeleg gedruckt oder, wenn nicht gewünscht, mit der roten Taste  übersprungen werden.

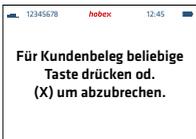
Ein Storno ist von jeder Transaktion vor dem Clearing möglich. Eine ältere Transaktion kann nicht storniert werden.



1. Die Zifferntaste, die neben **STORNO** steht drücken



2. Die TX Nr. der zu stornierenden Transaktion mit den Zifferntasten eingeben und mit der grünen Taste ■ bestätigen



3. Nach dem Storno kann mit Druck auf eine beliebige Taste ein Kundenbeleg gedruckt oder, wenn nicht gewünscht, mit der roten Taste ■ übersprungen werden.

# BEDIENUNG

## VORAUTORISIERUNG (OPTIONAL)

Bei einer Vorautorisierung wird vor der Transaktion ein Betrag „reserviert“. So wird sichergestellt, dass dieser Betrag bei der endgültigen Transaktion auf jeden Fall zur Verfügung steht. Eine Vorautorisierung bleibt für einen gewissen Zeitraum gültig (max. 30 Tage) und verfällt automatisch. Innerhalb dieser Zeit kann die endgültige Transaktion jederzeit durchgeführt werden.



1. Die Zifferntaste, die neben **VORAUTORISIERUNG** steht drücken



2. Betrag in €-Cent eingeben  
(für 1,00 € also 100 eingeben)

■ drücken

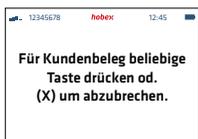


3. Karte in den Chipkartenleser stecken, Chip der Karte zeigt nach vorne und oben, oder auf das Display halten (bei NFC). Wenn manuelle Eingabe aktiviert ist, die Kartenummer mit den Zifferntasten eingeben.



4. Karteninhaber gibt PIN ein (falls erforderlich - wird vom Terminal vorgegeben)

■ drücken



5. Nach der Vorautorisierung kann mit Druck auf eine beliebige Taste ein Kundenbeleg gedruckt oder, wenn nicht gewünscht, mit der roten Taste ■ übersprungen werden.

### **WICHTIG:**

**Beleg aufbewahren. Die Transaktionsnummer wird für den Abschluss sowie auch für eine Stornierung benötigt. Bitte beachten sie auch die Richtlinien zur Kartenzahlungsabwicklung im Downloadcenter auf [www.hobex.at](http://www.hobex.at)**

Mit dem Vorautorisierungs-Abschluss wird eine Transaktion, die vorautorisiert wurde, endgültig gebucht. Die Höhe der Transaktion darf den Betrag der Vorautorisierung um max. 20% überschreiten.



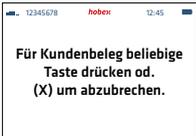
1. Die Zifferntaste, die neben **VORAUT ABSCHLUSS** steht drücken



2. Betrag in €-Cent eingeben  
(für 1,00 € also 100 eingeben)  
■ drücken



3. Die TX Nr. der abzuschließenden Vorautorisierung mit den Zifferntasten eingeben und mit der grünen Taste ■ bestätigen



4. Nach der Voraut Abschluss kann mit Druck auf eine beliebige Taste ein Kundenbeleg gedruckt oder, wenn nicht gewünscht, mit der roten Taste ■ übersprungen werden.

**WICHTIG:**

***Erst durch einen Vorautorisierungs-Abschluss wird ein autorisierter Betrag auf der Karte belastet.***

# BEDIENUNG

## MAIL ORDER / TELEPHONE ORDER (OPTIONAL)

Diese Funktion kann nur mit einer Kreditkarte durchgeführt werden. Hierzu benötigt man: Kreditkartennummer, Ablaufdatum der Karte sowie optional CVC2/CVV2 Code (diese 3 oder 4-stellige Zahl ist auf der Kartenrückseite neben dem Unterschriftsfeld zu finden).

**Bitte die rechtlichen Bedingungen im Vertrag für Kreditkarten im Fernabsatz beachten.**



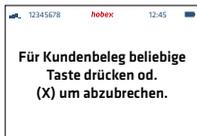
1. Die Zifferntaste, die neben **MOTO ZAHLUNG** steht drücken



2. Betrag in €-Cent eingeben  
(für 1,00 € also 100 eingeben)  
■ drücken



3. Kreditkartennummer eingeben und mit grüner Taste ■ bestätigen, danach das Ablaufdatum (JJ/MM) und mit grüner Taste ■ bestätigen - optional kann der CVC Code eingegeben werden, wenn dieser nicht bekannt ist, das Feld leer lassen und mit grüner Taste ■ bestätigen.



4. Nach der MOTO Transaktion kann mit Druck auf eine beliebige Taste ein Kundenbeleg gedruckt oder, wenn nicht gewünscht, mit der roten Taste ■ übersprungen werden.

Diese Funktion kann nur mit einer Kreditkarte durchgeführt werden. Hierzu benötigt man: Kreditkartennummer, Ablaufdatum der Karte sowie optional CVC2/CVV2 Code (diese 3 oder 4-stellige Zahl ist auf der Kartenrückseite neben dem Unterschriftsfeld zu finden).

**Bitte die rechtlichen Bedingungen im Vertrag für Kreditkarten im Fernabsatz beachten.**



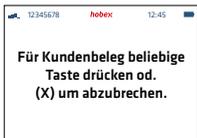
1. Die Zifferntaste, die neben **MOTO GUTSCHRIFT** steht drücken



2. Betrag in €-Cent eingeben  
(für 1,00 € also 100 eingeben)  
■ drücken



3. Kreditkartennummer eingeben und mit grüner Taste ■ bestätigen, danach das Ablaufdatum (JJ/MM) und mit grüner Taste ■ bestätigen - optional kann der CVC Code eingegeben werden, wenn dieser nicht bekannt ist, das Feld leer lassen und mit grüner Taste ■ bestätigen.



4. Nach der MOTO Transaktion kann mit Druck auf eine beliebige Taste ein Kundenbeleg gedruckt oder, wenn nicht gewünscht, mit der roten Taste ■ übersprungen werden.

Mit dem Tagesende ist es möglich einen Bericht der täglichen Zahlungen auszudrucken.



1. Die Zifferntaste, die neben **TAGESENDE** steht drücken



*Summenbericht* - Ein Bericht aller Transaktionen nach Kartenarten (z.B.: Maestro, Mastercard, Visa) wird ausgedruckt

*Detailbericht* - Ein Bericht aller Transaktionen nach einzelnen Transaktionen wird ausgedruckt

*Abschluss* - Mit dieser Funktion werden alle Transaktionen, die seit dem letzten Abschluss getätigt wurden, aufgelistet und die Buchungsliste wird wieder auf Null gesetzt.



***Der Abschluss kann auch automatisch durchgeführt werden.***

***Weitere Informationen zu den Möglichkeiten des automatischen Abschlusses erhalten Sie bei der hobex-Technik Hotline.***

Im Belegarchiv können ältere Belege nach Transaktionsnummer ausgedruckt werden.



1. Die Zifferntaste, die neben **BELEGARCHIV** steht drücken

2. Die Transaktionsnummer (TX Nr.) mit den Zifferntasten eingeben und mit der grünen Taste  bestätigen

## BELEGKOPIE

Hier kann eine Kopie des zuletzt gedruckten Belegs erstellt werden.

## PARAMETERDRUCK

Die Verbindungsparameter des Terminals werden ausgedruckt.

## STATUSNACHRICHT

Terminalinformationen werden an den Host gesendet.

## ABMELDUNG

Abmeldung vom Terminal - dient rein zu Servicezwecken.

### Wichtige Informationen und Merkmale von Kredit- und Debit Karten

Der fälschungssichere Chip enthält die Kartendaten.

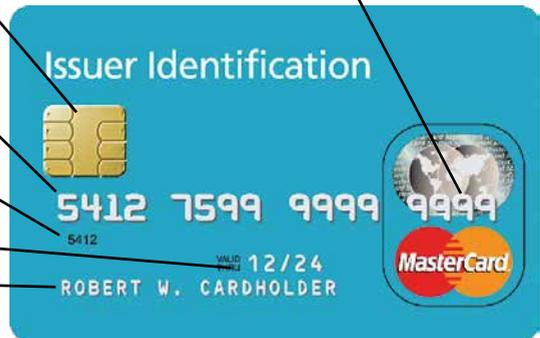
Alle Master Card-Kartennummern beginnen mit fünf und sind 16-stellig (4 Gruppen à 4-4-4-4 Ziffern).

Die ersten vier Stellen der geprägten Kartennummer müssen mit dem unterhalb gedruckten Wert übereinstimmen.

Ablaufdatum der Karte.

Name des Karteninhabers

Das Master Card Hologramm zeigt als dreidimensionales Bild zwei ineinander greifende Weltkugeln mit den Kontinenten, die sich zu bewegen scheinen wenn die Karte gekippt wird. Das Hologramm ist in der Karte integriert.



Magnetstreifen

Im Unterschriftsfeld werden nur mehr die letzten vier Stellen der Kartennummer und im Anschluss daran der dreistellige CVC (Card Verification Code) angedruckt.

NFC Logos (vorne oder hinten)

Das Unterschriftsfeld ist in der Karte integriert und besteht aus chemischem Papier, welches Manipulationen leicht erkennen lässt.



Die **Speicherung/Aufbewahrung** von **Kartennummer**, Karteninhaber und Ablaufdatum außerhalb des **hobex**-Terminals sollte **vermieden** werden, da dies nur unter strengen Bedingungen erlaubt ist (PCI DSS) und einen jährlichen Sicherheitsnachweis verlangt. Die Speicherung des **Magnetstreifens** oder des **CVC** Codes ist **verboten**. Wer selbstständig Kartendaten speichert, muss bei Datenverlust **mit hohen Geldstrafen** der Kreditkartenorganisationen rechnen!

**Visa:**

1. Das Visa Logo muss auf der Vorderseite abgedruckt sein. Unter UV-Licht wird ein „V“ sichtbar.
2. Es muss ein Hologramm vorhanden sein, welches durch Neigen der Karte deutlich sichtbar sein muss.
3. Das Unterschriftenfeld auf der Rückseite muss unterschrieben sein.
4. Die ersten vier Ziffern der Kartennummer müssen mit der direkt darunter aufgedruckten Zahl identisch sein.

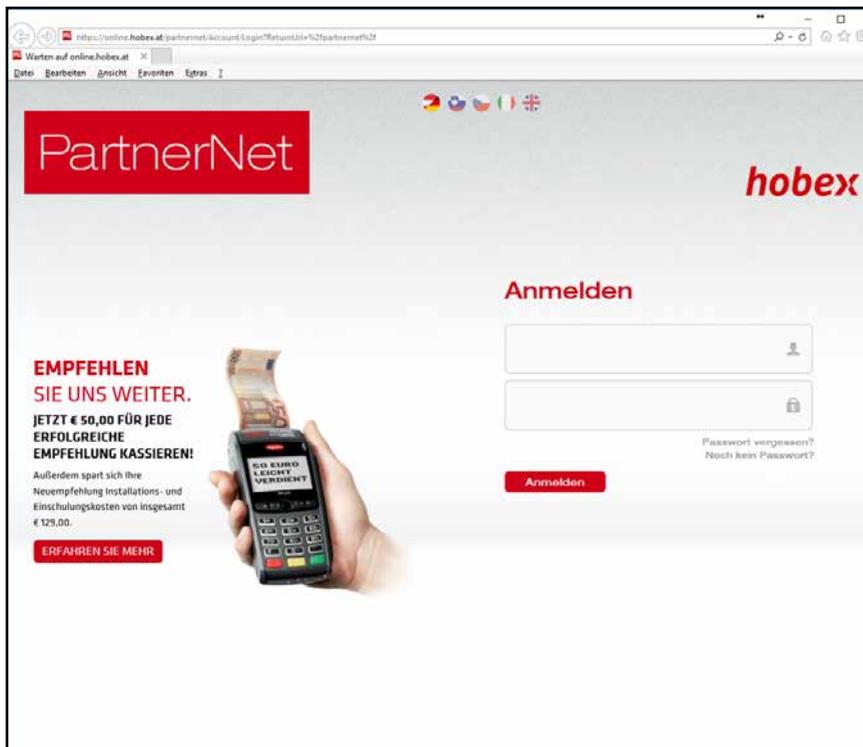
**Maestro Karte:**

1. Auf der Vorderseite befindet sich ein EMV Chip.
2. Alle Maestro Karten müssen auf der Vorder- oder Rückseite das Maestro Logo aufgedruckt haben.
3. Der Name der Kartenherausgebenden Bank ist oben links aufgedruckt.
4. Die Kartennummer darf nicht hochgeprägt sein. Das Kartendesign kann horizontal oder vertikal sein.
5. Jede Maestro Karte muss auf der Rückseite unterschrieben sein.

**V-Pay Karte:**

1. Auf der Vorderseite befindet sich ein EMV Chip.
2. Alle V-Pay Karten müssen auf der Vorderseite das V-Pay Logo aufweisen.
3. Auf jeder V-Pay Karte ist auf der Vorderseite ein UV-Sicherheitszeichen aufgedruckt, welches nur unter UV-Licht sichtbar ist.
4. Die Kartennummer darf nicht hochgeprägt sein. Das Kartendesign kann horizontal oder vertikal sein.
5. Das Unterschriftenfeld auf der Rückseite ist optional. Es werden auch Karten ohne Unterschriftenfeld ausgegeben.
6. V-Pay Karten verfügen immer über einen Magnetstreifen.

Im PartnerNet haben **hobex**-Partner die Möglichkeit, ihre individuellen Umsätze, Überweisungen und offenen Posten abzufragen. Weiters bietet der Menüpunkt „Rechnungen“ die Möglichkeit die jährlichen Betriebsgebühren und die monatlichen Disagiorechnungen abzurufen.



Sie erhalten nach der Eingabe der Vertragsdaten bei **hobex** ein Schreiben per E-Mail, in welchem das PartnerNet Passwort enthalten ist. Sollten Sie dieses nicht erhalten haben, wenden Sie sich bitte an uns. (Office +43 (0)662 / 22 55 - 0)

Sobald Sie Ihre Zugangsdaten per E-Mail erhalten haben, klicken Sie im Menü von [www.hobex.at](http://www.hobex.at) auf „**PartnerNet**“. Geben Sie hier Ihre Partner-ID (auch VU-Nummer genannt) und das Passwort ein und klicken Sie auf „Anmelden“. Sie werden zur PartnerNet Übersichtsseite weitergeleitet.

Eine detaillierte Anleitung befindet sich auf [www.hobex.at](http://www.hobex.at) im Menüpunkt „**Service**“ und „**Downloads & AGB**“.

Um Sie bei der Abwicklung Ihrer Kartenzahlungen mittels Kredit- und Debitkarten zu unterstützen, haben wir für Sie die Richtlinien für die Abwicklung von Kartenzahlungen zusammengefasst. Bitte lesen Sie die Richtlinien sorgfältig durch. Diese stellen einen Auszug aus den Bedingungen des **„Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“** dar.



Im Downloadbereich finden Sie mehrere Überschriften, unter „Anleitungen & Hilfen“ befinden sich sämtliche Bedienungsanleitungen (Partnernet, Terminals u.a.).

„Anleitungen & Hilfen“ und „Vorautorisierung“ enthalten Erklärungen zu fehlgeschlagenen Transaktionen und der Vorautorisierung in diversen Fremdsprachen.

Die Überschrift „Ersatzbelege“ beinhaltet die Ersatzbelege.

Die beiden Ersatzbelege dienen Ihnen bei einem defekten Terminal oder einem Netzausfall als Möglichkeit trotzdem Transaktionen durchzuführen. Genauere Informationen finden Sie direkt auf den Ersatzbelegen.

**Alle Dokumente finden Sie auf [www.hobex.at](http://www.hobex.at) unter dem Menüpunkt „Service“ und „Downloads & AGB“.**

# ***hobex***

## ***FÜR UNBEANTWORTETE FRAGEN***

### ***Office (allgemeine Fragen)***

Montag bis Donnerstag zwischen 07:30 und 16:30 Uhr

Freitag zwischen 07:30 und 12:00 Uhr

**T** +43 (0)662 / 22 55 - 0 (Österreich)

**T** +49 (0)89 / 2000 70 - 330 (Deutschland)

**T** +39 0471 / 053 027 (Italien)

### ***Technik Hotline (technische Fragen)***

Täglich zwischen 07:00 und 24:00 Uhr

**T** +43 (0)662 / 22 55 - 88 (Österreich)

**T** +49 (0)89 / 2000 70 - 333 (Deutschland)

**T** 848 424 407 (Italien)

