

hobex

BEDIENUNGSANLEITUNG

**DESK 3500
MOVE 3500**

PAYMENT SYSTEMS

Allgemeines

Das Terminal.....	3
Papierrollenwechsel.....	5

Kurzwahlen

Administration

Verbindungstest.....	6
Abschluss.....	7
Zwischenbericht.....	9
Belegkopie.....	10

[F4] und 20

[F4] und 22

[F4] und 21

[F4] und 0

Transaktionen

Bankkarten mit SEPA-Lastschrift-Verfahren (ELV).....	11
Bankkarten und Kreditkarten EMV.....	12
Mail Order / Telephone Order MO/TO (Optional).....	13
Gutschrift Kreditkarte.....	14
Vorautorisierung mit Kreditkarte (Optional).....	15
Vorautorisierungs-Abschluss (Optional).....	16
Vorautorisierungs-Storno (Optional).....	17
Storno der letzten Transaktion.....	18
Transaktion Kreditkarte/Bankkarte mit Trinkgeld (Optional).....	19
Trinkgeld Nachbuchung (Optional).....	20
DCC (Dynamic Currency Conversion - Optional).....	21
Tax Free (Optional).....	22
Punkte/Guthaben sammeln (Loyalty Cards - Optional).....	25
Gutschein kaufen (Loyalty Cards - Optional).....	26
Gutschein zahlen (Loyalty Cards - Optional).....	27
Guthaben (Loyalty Cards - Optional).....	28

[F4] und 17

[F4] und 12

[F4] und 40

[F4] und 41

[F4] und 42

[F4] und 11

[F4] und 13

[F4] und 14

[F4] und 15

[F4] und 50

[F4] und 53

[F4] und 54

[F4] und 55

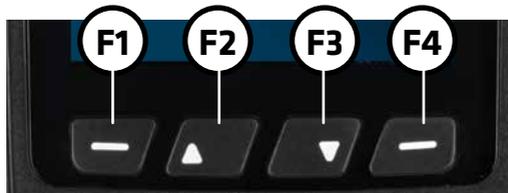
Sonstiges

FAQ (Häufig gestellte Fragen).....	29
Sicherheitsmerkmale Kredit- und Debit-Karten.....	30
PartnerNet.....	32
Downloads.....	33
Fehler-/Response-Code (RC) Liste.....	34
Wichtige Rufnummern.....	35



- Bedienfelder Move3500:**
- (1) Papierfach
 - (2) Magnetstreifenleser
 - (3) Taste
 - (4) -Taste (STOP)
 - (5) -Taste (Korrektur)
 - (6) -Taste (OK)
 - (7) Chipleser
 - (8) Papiervorschub
 - (9) Tastatur
 - (10) Bedienfeld
 - (11) Bildschirm
 - (12) NFC Leser

und „Punkt“-Taste kurz gedrückt halten für Terminalreset



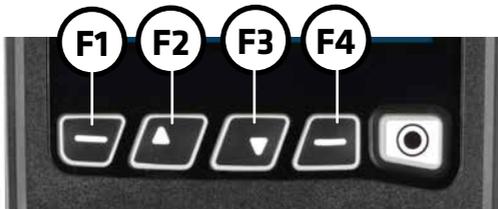
[F1] Kauf / MOTO [F2] Taste ▲ [F3] Taste ▼ [F4] Menü



Bedienfelder Desk3500:

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

und „Punkt“-Taste kurz gedrückt halten für Terminalreset



[F1] Kauf / MOTO

[F2] Taste ▲

[F3] Taste ▼

[F4] Menü

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) und Deckel nach hinten klappen um die Abdeckung zu Öffnen.



2. Reste der Papierrolle entfernen und entsorgen. Anschließend Papierrolle wie abgebildet einlegen.



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

Hinweis: **hobex**-Papierrollen 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.

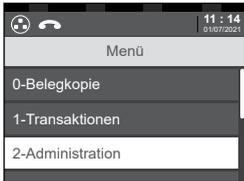
Die Lebensdauer des Thermopapiers beeinflussen unter anderem folgende Faktoren:

- 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

Sie benötigen weitere Papierrollen?

Diese können Sie einfach online über unsere Homepage, im PartnerNet, telefonisch unter +43 (0)662 / 22 55 - 0 oder per E-Mail an papierrollen@hobex.at bestellen.

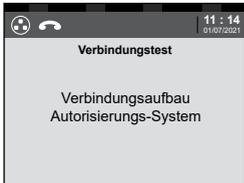
Mit einem Verbindungstest kann festgestellt werden, ob die Verbindung zwischen Terminal und Rechenzentrum aufgebaut werden kann.



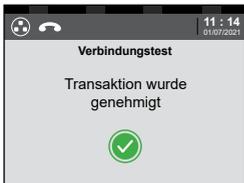
1. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[2]**) **Administration** auswählen
■ drücken



2. mit ▼ (oder Taste **[0]**) **Verbindungstest** auswählen
■ drücken

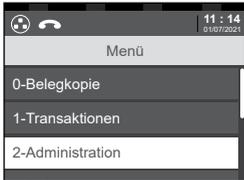


3. Das Terminal führt nun den Verbindungstest durch

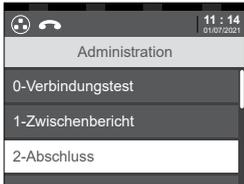


4. Beleg wird gedruckt.
Wenn auf diesem der Text „**Resp: 007 Admin TX genehmigt**“ zu sehen ist, war der Verbindungstest erfolgreich.

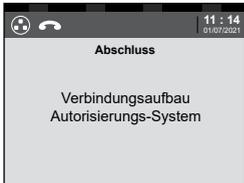
Mit der Funktion Abschluss werden alle Transaktionen, die seit dem letzten Abschluss getätigt wurden, aufgelistet und die Buchungsliste wird wieder auf Null gesetzt. Diese Funktion kann auf Wunsch auch automatisch durchgeführt werden. Weitere Informationen zu den Möglichkeiten des automatischen Abschlusses erhalten Sie bei der **hobex-Technik Hotline**.



1. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[2]**) **Administration** auswählen
■ drücken



2. mit ▼ (oder Taste **[2]**) **Abschluss** auswählen
■ drücken



3. Das Terminal führt nun den Abschluss durch



4. Beleg wird gedruckt.

Folgende Bereiche finden Sie auf Ihrem Abschluss:

Sporthotel
Max Mustermann
Wedelweg 42
1234 Schneebergen

21.12.2012 08:15:42
0000008 0015 000042
HÄNDLERBELEG

Terminal: AH000042
Beleg #: H000021
ABSCHLUSS

MAESTRO	
Anzahl Bezahlt:	2
Summe:	42.00
.....	
Zwischensumme	
Anzahl Bezahlt:	2
Summe:	42.00

VISA	
Anzahl Bezahlt:	20
Summe:	150.00
Anzahl Gutschrift:	1
Summe:	40.00
.....	
MASTERCARD	
Anzahl Bezahlt:	20
Summe:	385.00
.....	
Zwischensumme	
Anzahl Bezahlt:	40
Summe:	535.00
Anzahl Gutschrift:	1
Summe:	40.00

TERMINAL	
Anzahl Bezahlt:	42
Summe:	577.00
Anzahl Gutschrift:	1
Summe:	40.00

Admin TX genehmigt	
Summen abgeglichen	

Version 01.98 DT:0/0

1. Anzahl, Einzelsummen und Zwischensumme aller getätigten Transaktionen mit Debitkarten (wie zB.: Maestro oder VPay) seit dem letzten Abschluss

2. Anzahl, Einzelsummen und Zwischensumme aller getätigten Transaktionen mit Kreditkarten (wie zB.: Visa, Mastercard, JCB, UnionPay, Diners oder American Express) seit dem letzten Abschluss

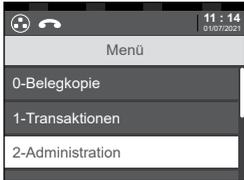
3. Gesamte Anzahl und Gesamtsumme aller getätigten Transaktionen seit dem letzten Abschluss

4. Den Hinweis „**Summen abgeglichen**“ wenn der Abschluss erfolgreich war.

WICHTIG:

Ohne einem korrekt durchgeführten Abschluss, kann hobex die darin enthaltenen Transaktionen nicht weiterverarbeiten bzw. nicht zur Überweisung freigeben. Auf eine fehlerfreie Durchführung ist zu achten!

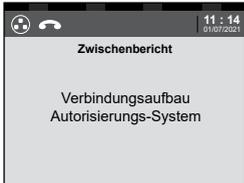
Mit dem Zwischenbericht wird eine Auflistung aller Transaktionen, die seit dem letzten Abschluss getätigt wurden, ausgedruckt. Die Buchungsliste wird jedoch, anders als beim Abschluss, nicht auf Null gesetzt. D.h. auch bei einem weiteren Zwischenbericht, ohne zwischenzeitlichem Abschluss, sind die Transaktionen, die auf dem vorangegangenen Zwischenbericht gelistet sind, mit angeführt.



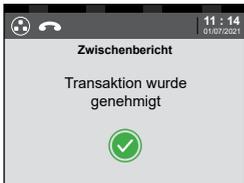
1. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[2]**) **Administration** auswählen
■ drücken



2. mit ▼ (oder Taste **[1]**) **Zwischenbericht** auswählen
■ drücken



3. Das Terminal führt nun den Zwischenbericht durch

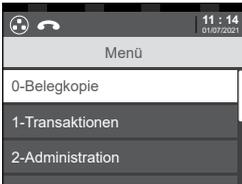


4. Beleg wird gedruckt.

ACHTUNG:

Vorautorisierte Belege (u.a. offene TIP-Buchungen) werden nicht auf dem Zwischenbericht ausgewiesen.

Eine Belegkopie kann nur vom letzten gedruckten Beleg erstellt werden. Hierzu zählt auch ein Beleg von einem Storno, Abschluss oder Verbindungstest.



1. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[0]**) **Belegkopie** wählen
■ drücken

2. Beleg wird gedruckt.

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn die Terminal-ID mit „AHE“ beginnt.

Mit dieser Funktion können **ausschließlich Transaktionen mit Bankkarten aus Österreich und Deutschland** durchgeführt werden.



1. Buchung mit Betragseingabe starten und Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00 € also 100 eingeben) drücken



2. Karte verwenden



3. (Optional) IBAN der Bankkarte eingeben, (siehe Vorder- oder Rückseite) Länderauswahl erfolgt automatisch „JA“ drücken oder „NEIN“ drücken um keinen IBAN einzugeben - Weitere Vorgehensweise siehe S. 12 (Bankkarte und Kreditkarten EMV)

4. Händlerbeleg wird gedruckt
Vom Kunden unterschreiben lassen

**Unterschrift des Kunden mit der Kartenrückseite vergleichen
Unterschriften müssen identisch sein**



5. mit ▼ Sprache wählen drücken um Kundenbeleg zu drucken drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

Bei Transaktionen mit Bankkarten oder Kreditkarten bitte wie nachstehend beschrieben vorgehen.

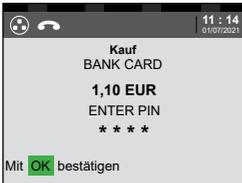
Je nach Kartentyp kann die Zahlung per NFC (Near Field Communication) oder durch das Einstecken der Karte abgewickelt werden. Pin-Eingabe oder Transaktionen mit Unterschrift sind möglich.



1. Buchung mit Betragseingabe starten und Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00 € also 100 eingeben) drücken



2. Karte verwenden
Bei Bezahlung via NFC die Karte zum NFC-Symbol halten bis alle 4 LEDs aufleuchten und der Signalton hörbar ist.



3. Karteninhaber gibt PIN ein (falls erforderlich erscheint am Display die Aufforderung zur PIN Eingabe) drücken



4. mit ▼ Sprache wählen drücken um Kundenbeleg zu drucken drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

HINWEIS:

Abhängig vom Betrag bzw. bei mehrmaliger Verwendung der NFC-Karte kann ein PIN abgefragt werden. Bitte beachten Sie die Hinweise am Terminaldisplay.

Bei Unterschrifts-Transaktionen bitte die Unterschrift des Kunden mit der Kartenrückseite verglichen. Unterschriften müssen identisch sein.

Bei Transaktionen mit gesteckter Karte, diese erst entfernen wenn das Terminal dazu auffordert.

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „AHM“ oder „AHEM“ beginnt und kann nur mit einer Kreditkarte durchgeführt werden. Hierzu werden benötigt: Kreditkartenummer, Ablaufdatum der Karte sowie optional der 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. Buchung mit Betragseingabe starten und Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00 € also 100 eingeben) drücken



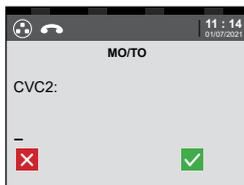
2. -Taste für manuelle Eingabe



3. Kartenummer eingeben drücken



4. Ablaufdatum eingeben im Format MM/YY drücken

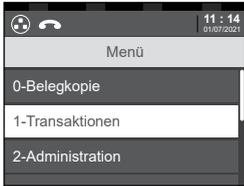


5. CVC2/ CVV2 Code eingeben (diese 3 oder 4-stellige Zahl ist auf der Kartenrückseite neben dem Unterschriftsfeld zu finden) drücken drücken um zu überspringen (**Hinweis am Display beachten**)

HINWEIS:

MO/TO Buchungen werden in einer separaten Überweisung zusammengefasst. Bitte beachten Sie die Richtlinien zur Kartenzahlungsabwicklung im Downloadcenter auf www.hobex.at

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. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[1]**) **Transaktionen** auswählen
■ drücken



2. mit ▼ (oder Taste **[2]**) **Gutschrift** auswählen
■ drücken



3. Sicherheitscode eingeben dieser wurde bei der Einschulung persönlich mitgeteilt
■ drücken



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

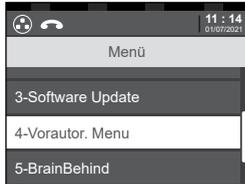


5. Karte verwenden
⊙ drücken für manuelle Eingabe der Kartennummer

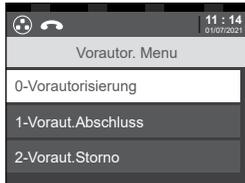


6. mit ▼ Sprache wählen
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

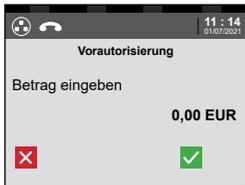
Bei einer Vorautorisierung wird vor der tatsächlichen Transaktion ein Betrag „reserviert“. So wird sichergestellt, dass dieser Betrag bei der endgültigen Transaktion auf jeden Fall zur Verfügung steht. Eine Vorautorisierung bleibt für einen gewissen Zeitraum gültig (max. 30 Tage) und verfällt dann automatisch.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



1. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[4]**) **Vorautor. Menü** auswählen
■ drücken



2. mit ▼ (oder Taste **[0]**) **Vorautorisierung** auswählen
■ drücken



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



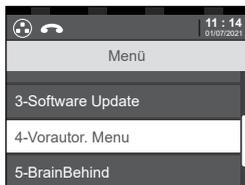
4. Karte verwenden
● drücken für manuelle Eingabe der Kartennummer



5. mit ▼ Sprache wählen
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

WICHTIG: Beleg aufbewahren. Die Reservierungsnummer wird sowohl für den Abschluss sowie für eine Stornierung der Vorautorisierung benötigt. Bitte beachten Sie auch die Richtlinien zur Kartenzahlungsabwicklung im Downloadcenter auf 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.



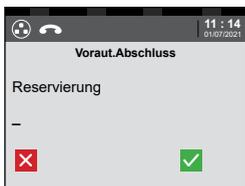
1. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[4]**) **Vorautor. Menü** auswählen
■ drücken



2. mit ▼ (oder Taste **[1]**) **Voraut. Abschluss** auswählen
■ drücken



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



4. Reservierungsnummer eingeben (siehe Vorautorisierungsbeleg)
■ drücken

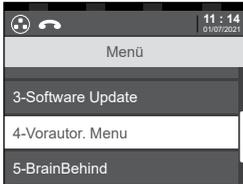


5. mit ▼ Sprache wählen
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

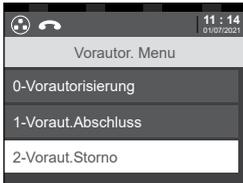
WICHTIG:

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

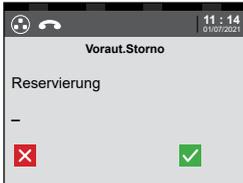
Mit dem Vorautorisierungs-Storno kann eine Vorautorisierung am Terminal storniert werden.



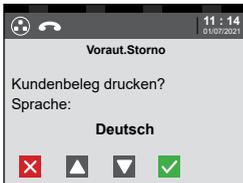
1. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[4]**) **Voraut. Menü** auswählen
■ drücken



2. mit ▼ (oder Taste **[2]**) **Voraut. Storno** auswählen
■ drücken

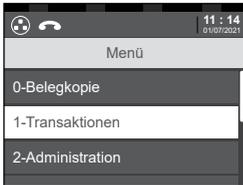


3. Reservierungsnummer eingeben (siehe Vorautorisierungsbeleg)
■ drücken



4. mit ▼ Sprache wählen
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

Ein Storno ist nur von der zuletzt durchgeführten Transaktion möglich. Weiter zurückliegende Transaktionen können NICHT storniert werden.
Auch nach einem Abschluss können keine zuvor getätigten Transaktionen storniert werden.



1. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[1]**) **Transaktionen** auswählen
■ drücken



2. mit ▼ (oder Taste **[1]**) **Storno letzte TX** auswählen
■ drücken



3. Datum, Uhrzeit und Genehmigungsnummer des zu stornierenden Beleges vergleichen
■ drücken um zu stornieren
■ drücken um den Vorgang abzubrechen



4. mit ▼ Sprache wählen
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

Trinkgeld kann

- für **Transaktionen mit PIN** nur während der Transaktion direkt gebucht werden.
- für **Transaktionen mit Unterschrift** bis zum Tagesabschluss nachgebucht werden.



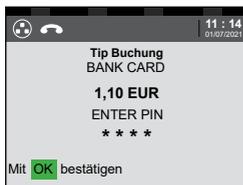
1. Tip-Buchung starten und Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00 € also 100 eingeben)
 - drücken
 - [TIP]** bzw. Taste **[F2]** drücken für direkte Eingabe eines TIP-Betrages



2. Originalbetrag der TIP-Buchung wird angezeigt
Neuen Gesamtbetrag (Originalbetrag + TIP-Betrag) in €-Cent eingeben (für 1,10 € also 110 eingeben)
 - drücken



3. Karte verwenden



4. **(bei TX mit PIN)** Kunde gibt den PIN ein
 - drücken

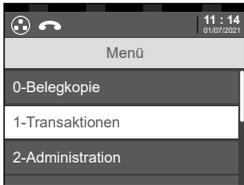


5. mit ▼ Sprache wählen
 - drücken um Kundenbeleg zu drucken
 - drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

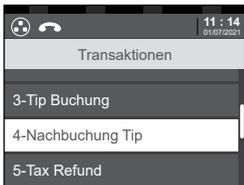
HINWEIS:

Bezahlung via NFC nur möglich wenn TIP-Eingabe mit Taste **[F2]** gestartet wird (Siehe Punkt 1).

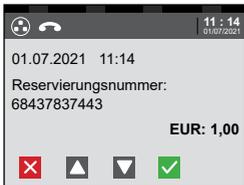
Wenn der Kunde ein Trinkgeld in die dafür vorhandene Zeile am Beleg eingetragen hat, kann über diese Funktion das Trinkgeld nachgebucht werden.
Bei einer Trinkgeld Nachbuchung können max. 20% des Originalbetrages als Trinkgeld hinzugefügt werden.



1. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[1]**) **Transaktionen** auswählen
■ drücken



2. mit ▼ (oder Taste **[4]**) **Nachbuchung TIP** auswählen
■ drücken



3. mit ▼ Reservierungsnummer wählen (diese finden Sie auf dem Händlerbeleg der TIP-Buchung)
■ drücken



4. Originalbetrag der TIP-Buchung wird angezeigt
Neuen Gesamtbetrag (Originalbetrag + TIP-Betrag) in €-Cent eingeben (für 1,10 € also 110 eingeben)
■ drücken



5. mit ▼ Sprache wählen
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

WICHTIG:

Eine Trinkgeldzeile am Transaktionsbeleg ist nur bei aktivierter TIP-Funktion und Transaktionen ohne PIN vorhanden.

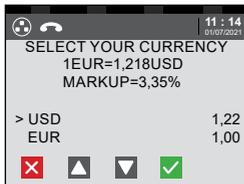
Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „AHD“ oder „AHED“ beginnt. Die „DCC“ Funktion ermöglicht es Kunden aus nicht Euro Ländern in Ihrer Heimatwährung zu bezahlen. Nur möglich bei Mastercard, Maestro, VISA und VPay. Berechtigte Karten werden automatisch erkannt und die Währungsauswahl wird angezeigt.



1. Buchung mit Betragseingabe starten und Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00 € also 100 eingeben) drücken

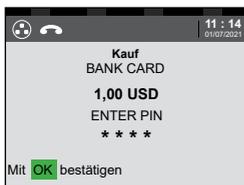


2. Karte verwenden



3. Visa: Mit ▼ und ▲ Währung wählen (Fremdwährung oder €) drücken

Mastercard: Mit **[F1]** / **[F4]** Währung wählen (Fremdwährung oder €)



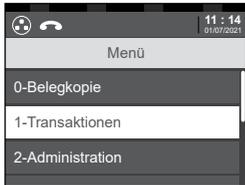
4. Karteninhaber gibt PIN ein (falls erforderlich - wird vom Terminal vorgegeben - ansonsten Beleg unterschreiben lassen) drücken



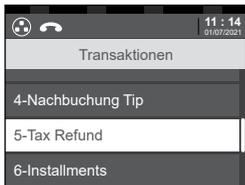
5. mit ▼ Sprache wählen drücken um Kundenbeleg zu drucken drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

Im Falle der Bezahlung mit einer Fremdwährung muss der Kunde einen anderen Umrechnungskurs akzeptieren als am Tag der Kartenzahlung und mit Bankspesen rechnen. Bei hobex-Geräten kommt bei Zahlung in seiner Heimatwährung der tagesaktuelle Kurs zur Anwendung und der tatsächliche Endbetrag ist sofort ersichtlich.

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHT**“ oder „**AHET**“ beginnt.
Die „Tax Refund“ Funktion ermöglicht Kunden aus nicht EU Ländern eine Rückvergütung der Umsatzsteuer.



1. Menü **[F4]** drücken und mit ▼ (oder Taste **[1]**) **Transaktionen** auswählen
■ drücken



2. mit ▼ (oder Taste **[5]**) **Tax Refund** auswählen
■ drücken



3. Betrag der Güter in €-Cent eingeben (**Steuersatz beachten!**)
(für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



4. Rechnungsnummer der Rechnung eingeben
■ drücken



5. (Optional) mit ▼ Sprache wählen
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

HINWEIS:

Bitte den Tax Free Beleg vollständig ausfüllen! (Siehe S. 24)



Informationen zur Mehrwertsteuer Rückvergütung

Planet - Hotline Nummer:

+43 (0)599 04 401 (Österreich)

+49 (0)89 244 10 98 10 (Deutschland)

Tax Free ist ein System zur Rückvergütung der Umsatzsteuer für Touristen mit einem Wohnsitz ausserhalb des EU-Gemeinschaftsgebietes.

Dieses USt.-Rückerstattungssystem entspricht den Steuergesetzen Österreichs und der Europäischen Union betreffend Verkauf von Waren, zur Verfügungstellung von Dienstleistungen und Rückvergütung der Umsatzsteuer. Dieses System wurde von den Steuerbehörden genehmigt.

Der Tourist kann beim Kauf von Waren die ordnungsgemäß ausgefüllte und von den Zollbehörden abgestempelte Rückerstattungsbelege bei den Planet Barauszahlungsstellen abgeben und den Umsatzsteuer Rückerstattungsbetrag in bar beheben.

Von Planet wird dem Händler periodisch eine detaillierte Abrechnung über die volle Umsatzsteuer der ausbezahlten Rückerstattungsbelege zugestellt. Diese ist innerhalb von sieben Tagen auf das Konto von Planet zu überweisen sofern kein Einziehungsauftrag hierfür besteht.

Folgende Kriterien müssen erfüllt werden, damit dem Touristen eine Mehrwertsteuer Rückvergütung ermöglicht wird:

- Der Tourist darf keinen Wohnsitz innerhalb der EU haben.
- Die Waren müssen innerhalb von drei Monaten nach dem Kauf aus der EU ausgeführt werden.
- Die Ausfuhr der Waren muss mit Datum und Stempel des EU-Ausreise Zollamtes bestätigt werden.
- **Für Österreich:**
Der Bruttoverkaufspreis für 10%ige, 13%ige und 20%ige Waren muss zusammen € 75 übersteigen.
- **Für Deutschland:**
Der Bruttoverkaufspreis für 7%ige und 19%ige Waren muss zusammen € 25 übersteigen.

planet
Tax Free

Planet Payment Austria GmbH
Wollzeile 1-3/2/Top 4.3
1010 Wien
Austria
Tel.: 0043 (0) 599 04 400
www.planetpayment.com

12345678912345678912345

RETAILER DETAILS AND DECLARATION

Firma
Adresszeile
PLZ Ort

VAT Number: 123456789
Retailer no: 123456
TID: AT123456
PTF ID: 123456
Goods according to sales receipt: 1234567

Description	Amount
20% Goods	EUR 50,00
13% Goods	EUR 15,00
10% Goods	EUR 10,00

01.07.2021 11:14:00

Price incl. VAT: EUR 75,00
VAT: EUR 10,97
Price excl. VAT: EUR 64,03

Refund amount: EUR 6,80

NO REFUND WITHOUT ORIGINAL RECEIPT AND CUSTOM STAMP

Retailer signature: _____

CUSTOMER DETAILS AND DECLARATION

Name: _____
Address: _____
City: _____
Post code: _____
Country: _____
Passport no: _____
Email: _____

Planet Pass 15 digit no: _____

Planet Logo und Informationen zum Händler

Auflistung über alle eingegebenen Teilbeträge der Rechnung

Unterschrift des Händlers

Name, Adresse und Ausweisnummer des Käufers

Refundierungsoptionen

1. Credit card refund []
PRINT CREDIT CARD NUMBER BELOW

Expiry date: ____/____/____

2. Cash refund []
Refund received.
Customer signature: _____

3. Bank refund []
(Swiss only)
IBAN
BIC

4. Refund to your Ctrip Pass []
Print your 15 digit Ctrip Pass number

5. Allipay refund []
Mobile number: _____

I understand that the credit card nominated to credit the VAT is the same card used for the payment of the goods described

Please visit www.planetpayment.com for full terms and conditions and privacy information. By returning this form, you agree to Planet's terms and conditions.

Customer signature: _____

FOR OFFICIAL USE AT EXPORT FROM EU

CUSTOM STAMP
NO STAMP = NO REFUND

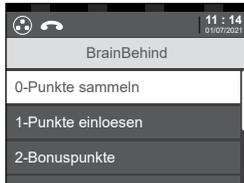
Signature: _____
(Export Officer)

Unterschrift des Käufers

Zollstempel

Unterschrift Zoll

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHBV**“ oder „**AHEBV**“ beginnt. Die „Punkte/Guthaben sammeln“ Funktion ermöglicht es einem Kunden mit Loyalty Kundenkarte Punkte/Guthaben auf seine Karte zu buchen. Berechtigte Karten werden automatisch erkannt und das Loyalty Menü „BrainBehind“ wird angezeigt.



1. Karte durch den Magnetstreifenleser ziehen (Magnetstreifen der Karte zeigt zum Terminal) und mit ▼ (oder Taste **[0]**) **Punkte sammeln** auswählen
 drücken



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



3. mit ▼ Zahlungsart wählen (bar, mit Karte)
 drücken

4. **(bei Zahlungsart „mit Karte“)** Kartenzahlung wird automatisch gestartet. Vorgehensweise siehe S. 12 (Bankkarte und Kreditkarten EMV)

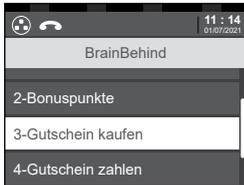


5. mit ▼ Sprache wählen
 drücken um Kundenbeleg zu drucken
 drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

HINWEIS:

Je nach Loyalty Card werden Punkte direkt in ein Guthaben umgewandelt. Einlösen des Guthabens über Funktion Gutschein zahlen. (Siehe S. 27)

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHBV**“ oder „**AHEBV**“ beginnt. Die „Gutschein kaufen“ Funktion ermöglicht es eine Loyalty Gutscheinkarte mit vorgeladenem Guthaben zu erstellen. Berechtigte Karten werden automatisch erkannt und das Loyalty Menü „BrainBehind“ wird angezeigt.



1. Karte durch den Magnetstreifenleser ziehen (Magnetstreifen der Karte zeigt zum Terminal) und mit ▼ (oder Taste **[3]**) **Gutschein kaufen** auswählen
■ drücken



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



3. mit ▼ Zahlungsart wählen (bar, mit Karte)
■ drücken

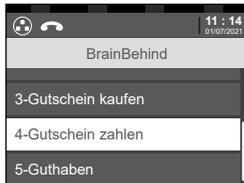
4. (bei Zahlungsart „mit Karte“) Kartenzahlung wird automatisch gestartet. Vorgehensweise siehe S. 12 (Bankkarte und Kreditkarten EMV)



5. mit ▼ Sprache wählen
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHBV**“ oder „**AHEBV**“ beginnt. Die „Gutschein zahlen“ Funktion ermöglicht es ein Guthaben einer Loyalty Gutscheinkarte einzulösen.

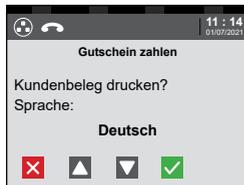
Berechtigte Karten werden automatisch erkannt und das Loyalty Menü „BrainBehind“ wird angezeigt.



1. Karte durch den Magnetstreifenleser ziehen (Magnetstreifen der Karte zeigt zum Terminal) und mit ▼ (oder Taste **[4]**) **Gutschein zahlen** auswählen
■ drücken



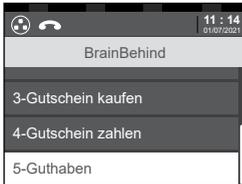
2. Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



3. mit ▼ Sprache wählen
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHBV**“ oder „**AHEBV**“ beginnt. Die „Guthaben“ Funktion ermöglicht es das Guthaben einer Loyalty Gutscheinkarte abzufragen.

Berechtigte Karten werden automatisch erkannt und das Loyalty Menü „BrainBehind“ wird angezeigt.



1. Karte durch den Magnetstreifenleser ziehen (Magnetstreifen der Karte zeigt zum Terminal) und mit ▼ (oder Taste **[5]**) **Guthaben** auswählen
■ drücken

2. Beleg mit dem aktuellen Guthaben wird gedruckt

1. Terminalreset

Um das Terminal neu zu starten, halten Sie bitte die Tasten **■** + **[.]** („Punkt“) kurz gedrückt.

2. Verbindungsfehler (RC 999)

Als ersten Schritt zur Behebung wird ein Neustart des Terminals durchgeführt, welcher mit gleichzeitig kurzem Drücken der beiden Tasten **■** + **[.]** („Punkt“) ausgelöst wird. Wenn nach dem Neustart ein Verbindungstest (Siehe S. 6) positiv durchgeführt werden kann, hat der Reset den Fehler behoben.

Besteht weiterhin ein Verbindungsfehler sind die für das Terminal benötigten Kabel auf ordnungsgemäße Verbindung zu prüfen. Sollte das Problem nach wie vor bestehen, kontaktieren Sie bitte die Technik Hotline. (Telefonnummer siehe letzte Seite)

3. „Kleineren Betrag eingeben“ (RC 076)

Sollte dieser Hinweis am Bildschirm erscheinen gibt es zwei Ursachen. Ein Kartenlimit wurde überschritten, dabei kann es sich um ein Einkaufs-, Tages- oder Wochenlimit handeln, oder es handelt sich um ein nicht ausreichend gedecktes Kundenkonto. Kartenlimits werden von der kartenausgebenden Bank vergeben.

4. Summendifferenz

Eine Summendifferenz auf dem Abschluss bedeutet, dass es bei einer oder mehreren Transaktion(en) oder der Übertragung derselben ein Problem aufgetreten ist. Dieser Fall kann eintreten wenn beispielsweise die Karte während einer Buchung zu früh entfernt oder ein Terminalupdate ohne vorhergehenden Abschluss durchgeführt wurde.

Auf dem Abschlussbeleg wird eine Terminal und eine Host Summe angeführt. Stimmt die Host Summe mit den an diesem Tag abgerechneten Belegen überein, ist der Abschluss korrekt durchgeführt.

Ist dies nicht der Fall, kontaktieren Sie bitte unseren Kundendienst. (Office Telefonnummer siehe letzte Seite)

5. CUP Abwicklung PIN + Unterschrift

Laut einer Richtlinie von CUP müssen alle Kartenzahlungen mit PIN und Unterschrift des Kunden am Beleg bestätigt werden.

Wichtige Informationen und Merkmale von Kredit- und Debit Karten

Der fälschungssichere Chip enthält die Kartendaten.

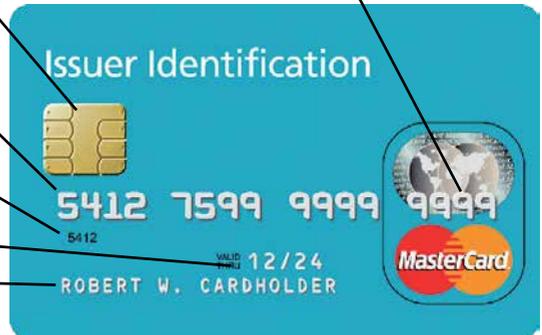
Alle Master Card-Kartennummern beginnen mit fünf und sind 16-stellig (4 Gruppen à 4-4-4-4 Ziffern).

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

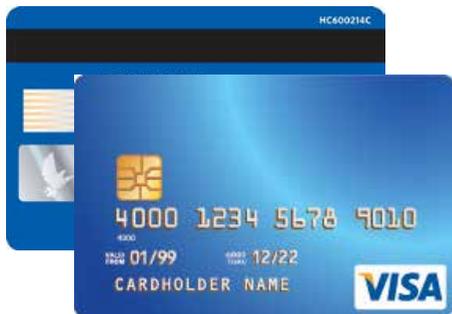
Im Unterschriftsfeld werden nur mehr die letzten vier Stellen der Kartennummer und im Anschluss daran der dreistellige CVC (Card Verification Code) angedruckt.

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

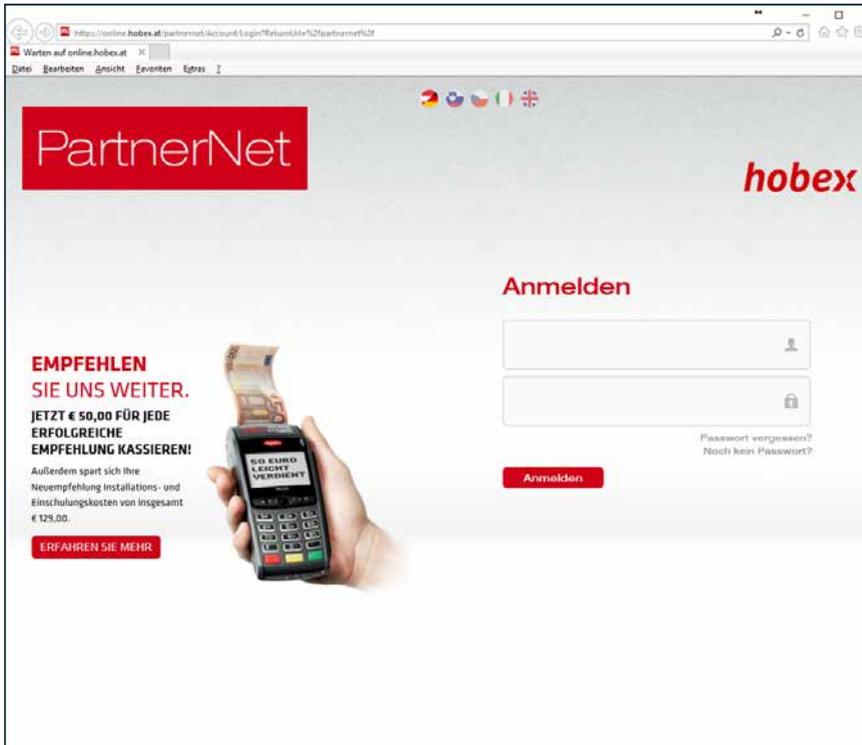
1. Auf der Vorderseite befindet sich ein EMV Chip.
2. Alle Maestro Karten müssen auf der Vorder- oder Rückseite das Maestro Logo aufgedruckt haben.
3. Der Name der Kartenherausgebenden Bank ist oben links aufgedruckt.
4. Die Kartennummer darf nicht hochgeprägt sein. Das Kartendesign kann horizontal oder 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 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 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 unter dem Menüpunkt „Service“ und „Downloads & AGB“.

Liste der häufigsten Fehler-/Response-Codes und deren Bedeutung.

000-007	Transaktion OK	082, 084, 085, 087, 089, 098
010	Autorisierung nicht möglich	Abgelehnt
050	Abgelehnt	99-104, 106, 108, Autorisierung nicht möglich
051	Ungültige Karte (Expired Card)	109
052	PIN zu oft falsch	Ungültiger Betrag (Less than min)
053	Abgelehnt	110
055	Transaktion nicht erlaubt	Abgelehnt
056	Karte nicht unterstützt	111, 112, 115
057	Ungültige Karte (Lost or Stolen Card)	Autorisierung nicht möglich
058-059	Abgelehnt	120
060-063	Autorisierung nicht möglich	Abgelehnt
064	Fehler falsche Kartendaten	130-134
065-066	Abgelehnt	Autorisierung nicht möglich
067-071	Autorisierung nicht möglich	200
072	Abgelehnt	Ungültige Kartennummer
073-074	Autorisierung nicht möglich	201
075	Ungültige Karte	Falscher PIN
076	Betrag zu hoch	204
077	Autorisierung nicht möglich	Kleineren Betrag eingeben
079-081, 083, 086	Limit überschritten	880
		Parameterupdate erfolgreich
		900-909, 912
		Karte Einbehalten
		910
		Abgelehnt
		999
		Keine Antwort (Keine Verbindung)



+43 (0)1 / 51 29 714



+43 (0)1 / 50135 135

planet

+43 (0)599 04 401 (Österreich)

+49 (0)89 244 10 98 10 (Deutschland)

FÜR UNBEANTWORTETE FRAGEN

Office (Allgemeine Fragen)

Montag - Donnerstag von 07:30 bis 17:00 Uhr

Freitag von 07:30 bis 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)

T +386 1 600 8674 (Slowenien)

Technik Hotline (Technische Fragen)

Täglich von 07:00 bis 24:00 Uhr

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

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

T 848 424 407 (Italien)

T +386 1 600 8674 (Slowenien)

hobex

PAYMENT SYSTEMS