



# Handbuch Service-Portal

Alle Informationen zu Ihrem Portal



Händlerservice

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung</b>	3
<b>2 Registrierungsprozess Service-Portal</b>	5
2.1 Anlegen eines Kontos	6
2.2 Login	7
2.3 Konto für den Zugriff auf das Postfach einer Vertragsunternehmensnummer aktivieren	8
<b>3 Willkommen im Service-Portal</b>	9
3.1 Passwort ändern	11
3.2 Anwenderdaten ändern	12
3.3 Postfach-Profileinstellungen	13
3.4 Mitbenutzereinrichtung	14
3.4.1.1 Anlegen eines Mitbenutzers	15
3.4.1.2 Bearbeiten eines Mitbenutzers	16
3.4.2 Vertragsunternehmensnummer freischalten	18
<b>4 Die Funktionen im Überblick</b>	19
4.1 Rechnungen	21
4.2 Reporting	24
4.2.1 Transaktionsaufstellungen Netzbetrieb / Kreditkarte	24
4.2.2 Individuelle Transaktionsaufstellung Netzbetrieb	27
4.2.3 Live-Transaktion	28
4.2.4 Online-Transaktionsübersicht	30
4.2.4.1 Details einer Transaktion	31
4.2.4.2 Summenübersicht	32
4.3 Self-Services & Hilfen	33
4.3.1 Adresse ändern	33
4.3.2 Belegtext ändern	34
4.3.3 Beleganforderung / Rückbelastung	35
4.3.4 Digitales Belegmanagement (eDocs)	36
4.3.4.1 Übersicht und Voraussetzung	36
4.3.4.2 Aufbewahrungsfristen von Händlerbelegen	36
4.3.4.3 Zugangsdaten und Aktivierung (eDocs / Elba)	36
4.3.4.4 Aufruf des Digitalen Belegmanagements im Portal	36
4.3.4.5 Beleg-Übersicht aufrufen	37
4.3.4.6 Beleg suchen	38
4.3.4.7 Beleg Herunterladen (3 Optionen)	38
4.3.5 Ihre Daten	40
4.3.5.1 Firmendaten	40
Vertragsdaten	40
Ansprechpartner	41
Ihre Bankdaten	42
4.3.5.2 Ihre Terminals	43
4.3.5.3 Terminaldetails	44
Terminal	44
Zahlarten	45
Terminalfunktion	46
Belegtext	47
4.3.6 PAYONE Support-Center	48
4.3.7 Vertrag Kündigen	50
4.4 Postfach	51
4.4.1 Neue Dokumente	51
4.4.2 Sonstige Dateien	53
<b>5 Service &amp; Support</b>	54
5.1 Kontakt	56
<b>6 Rechtliche Hinweise</b>	57
6.1 Copyright	57
6.2 Marken	57



# 1 Einleitung

Mit dem PAYONE Service-Portal ([portal.s-haenderservice.de](https://portal.s-haenderservice.de)) bieten wir Ihnen als PAYONE Kunde einen umfassenden Online-Kundenservice, der jederzeit für Sie da ist.

In diesem Handbuch finden Sie eine Übersicht über die Vorteile des Portals, die Funktionen und Leistungen sowie Informationen zur Registrierung, Anmeldung und Verwaltung Ihrer Zugangsdaten.

Sie erfahren außerdem, wie Sie Einsicht in Ihre Vertrags- und Terminaldaten, Live-Transaktionen oder auch Zugriff auf Ihre Transaktionsaufstellungen und Rechnungen nehmen können.

## Service-Portal – Vorteile



### Jederzeit kostenfrei verfügbar

Das Service-Portal steht Ihnen online rund um die Uhr ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung. Nach dem Einloggen können Sie auf die gewünschten Dokumente zugreifen, diese ausdrucken oder als PDF-Datei herunterladen. Ab der Registrierung sind alle Transaktionsaufstellungen und Rechnungen im Service-Portal zwölf Monate abrufbar. So können Sie gezielt nach Transaktionen suchen und einzelne Buchungen schnell identifizieren.



### Höchste Sicherheitsstandards

Beim Service-Portal kommen höchstmögliche Sicherheitsstandards zum Einsatz. Nach der Registrierung erhalten Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten und wählen Ihr Passwort selbst. Ein Datenzugriff seitens Dritter ist ausgeschlossen, da die Übertragung der Informationen verschlüsselt erfolgt.

## Die Besonderheiten des Service-Portals im Überblick



Jederzeit Einsicht in Transaktionsaufstellungen und Rechnungen (Netzbetrieb und Acquiring)



Umfangreiche Self-Services



Zugriff auf alle Daten der letzten zwölf Monate



Kostenfreie Nutzung des Portals



### Self-Services

- Online-Reporting
- Adressänderung
- Änderung des Belegtextes
- Vertragskündigung
- Anzeige von Kundenstammdaten
- Digitales Belegmanagement (eDocs)
- PAYONE Support-Center (Antworten auf tägliche technische Fragen rund um Terminals)
- Einsicht Beleganforderung und Rückbelastung
- Hinzufügung weiterer Verträge (VU-Nr.)
- Postfach
- Nutzerverwaltung

# Registrierungsprozess Service-Portal

2



## 2 Registrierungsprozess Service-Portal

### 2.1 Anlegen eines Kontos

Um das Service-Portal nutzen zu können, benötigen Sie ein Konto.

Sofern Sie noch kein Konto im Portal haben, müssen Sie sich ein neues Konto anlegen.

Händlerservice

Anmeldung

**Anmelden**

Bitte melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an.

E-Mail Adresse Passwort

Passwort vergessen

Sicher anmelden

**Registrieren**

Richten Sie sich einfach und schnell ein persönliches Kundenkonto ein und genießen Sie alle unsere Servicevorteile.

Neues Konto anlegen

Impressum Nutzungsbedingungen Datenschutz

Über die Schaltfläche **1 Neues Konto anlegen** können Sie sich ein Service-Portal-Konto anlegen.

Die Eingabe der Kontodaten schließen Sie mit **2 Sicher anmelden** ab.

Nachdem Ihr Konto erfolgreich eingerichtet wurde, erhalten Sie eine E-Mail mit einem Bestätigungslink.

Der Bestätigungslink hat eine Gültigkeit von 180 Tagen. Nach Ablauf dieser Frist kann jederzeit ein neuer Link unter [portal.s-haenderservice.de](http://portal.s-haenderservice.de) angefordert werden.

Durch das Anklicken des Links wird die Registrierung akzeptiert und Sie gelangen auf die Bestätigungsseite im Service-Portal.

Anschließend können Sie sich im Service-Portal anmelden.

Um alle Portalfunktionen und -Services nutzen zu können, verknüpfen Sie bitte noch Ihre Vertragsunternehmensnummer (VU) mit Ihrem Konto.

Solange die Aktivierung (Verknüpfung) Ihrer VU-Nummer mit Ihrem Konto nicht erfolgt ist, erscheint die Eingabemaske **Vertragsunternehmensnummer freischalten**.

Um die Aktivierung durchzuführen, verfahren Sie bitte wie unter **2.3 Konto für den Zugriff auf das Postfach einer Vertragsunternehmensnummer aktivieren** angegeben.

Nach erfolgter Aktivierung haben Sie Zugriff auf Ihre beauftragten Funktionen und Services.

## 2.2 Login

Nachdem Sie für die Nutzung freigeschaltet worden sind, können Sie sich im Service-Portal anmelden. Rufen Sie dazu die Web-Adresse [portal.s-haenderservice.de](http://portal.s-haenderservice.de) auf.

The screenshot shows the 'Anmeldung' (Login) page of the 'Händlerservice' portal. The page has a red header with the logo and title. Below the header, the title 'Anmeldung' is centered. There are two main columns: 'Anmelden' (Login) on the left and 'Registrieren' (Register) on the right. The 'Anmelden' column contains a form with two input fields: 'E-Mail Adresse' and 'Passwort'. A red circle with the number '1' points to the 'Anmelden' title. A red circle with the number '2' points to the 'Sicher anmelden' button. A red circle with the number '3' points to the 'Passwort vergessen' link. The 'Registrieren' column contains a form with a 'Neues Konto anlegen' button. At the bottom of the page, there is a red footer with links for 'Impressum', 'Nutzungsbedingungen', and 'Datenschutz'.

In dem Kasten **1 Anmelden** geben Sie Ihre zuvor von Ihnen festgelegte E-Mail-Adresse und das Passwort ein.

Mit Klick auf **2 Sicher anmelden** schließen Sie den Login ab.

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf **3 Passwort vergessen**.

The screenshot shows the 'Passwort zurücksetzen' (Reset Password) page. The title 'Passwort zurücksetzen' is in red. Below the title, there is a paragraph of text: 'Bitte geben Sie hier die E-Mail-Adresse für Ihr Konto ein. Nach der Bestätigung der E-Mail-Adresse werden Sie wieder auf die Loginseite geleitet und erhalten eine E-Mail mit einem Einmalpasswort. Dieses Einmalpasswort müssen Sie dann beim Login eingeben. Nach dem Login müssen Sie unbedingt ein neues Passwort vergeben.' Below the text, there is a form with two input fields: 'E-Mail Adresse\*' and 'Angezeigter Code\*'. The 'E-Mail Adresse\*' field has a placeholder 'Email'. The 'Angezeigter Code\*' field has a placeholder 'Code'. Below the 'Angezeigter Code\*' field, there is a blue, pixelated image of the text 'NBDML' with the label 'Neuer Code' below it. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Abbruch' and 'Passwort zurücksetzen'. A red circle with the number '1' points to the 'Passwort zurücksetzen' button.

Geben Sie anschließend die E-Mail-Adresse Ihres Kontos sowie den angezeigten Code in dem dafür vorgesehenen Feld ein und klicken Sie auf **1 Passwort zurücksetzen**.

Sollte das Zurücksetzen des Passwortes nicht funktionieren, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter Tel.: **+49 (0)69 66 30 5350** oder E-Mail: [kundenservice@s-haenderservice.com](mailto:kundenservice@s-haenderservice.com).

## 2.3 Konto für den Postfachzugriff einer Vertragsunternehmensnummer aktivieren

Um auf das Postfach einer VU-Nummer zuzugreifen, müssen Sie Ihr Konto für diese VU aktivieren.

Sollten Sie noch keinen Registrierungscode haben, wenden Sie sich bitte über das [Kontaktformular](#) an unseren Kundenservice.

### Vertragsnummer freischalten

2 Ihre Vertragsnummer \* 4556

3 Registrierungscode \*

E-Mail Benachrichtigung bei Vorliegen neuer Dokumente

Registrieren

1

4

Sind Sie bereits Kunde, können Sie Ihren persönlichen Registrierungscode über das [1 Kontaktformular](#) anfordern.

Rufen Sie im Service-Portal den Menüpunkt **Einstellungen** und anschließend **Vertragsunternehmensnummer freischalten** auf.

Hier können Sie nun Ihre [2](#) Vertragsunternehmensnummer und den enthaltenen [3](#) Registrierungscode eintragen.

Klicken Sie auf [4](#) **Registrieren**, um die Aktivierung abzuschließen.

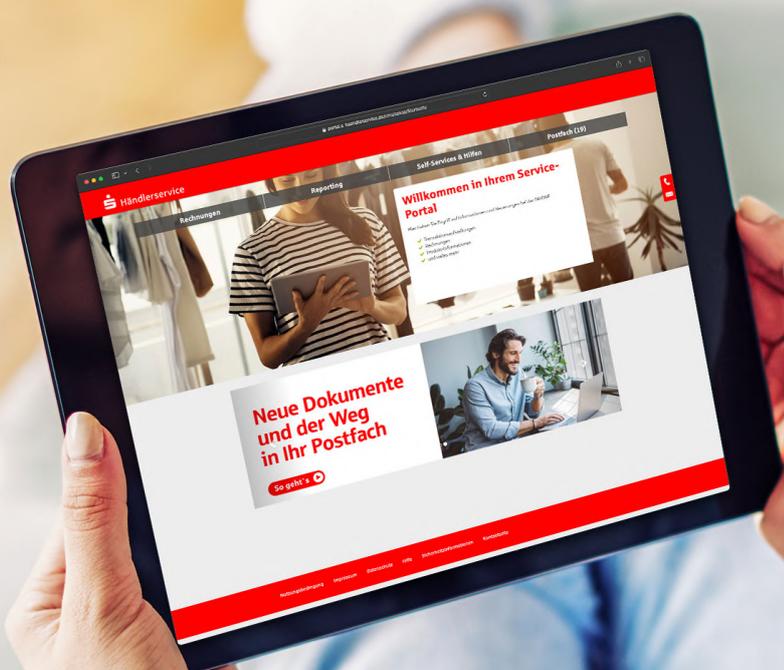


### Wichtig:

Neukunden erhalten den Registrierungscode bei Vertragsabschluss in einem separaten Anschreiben.

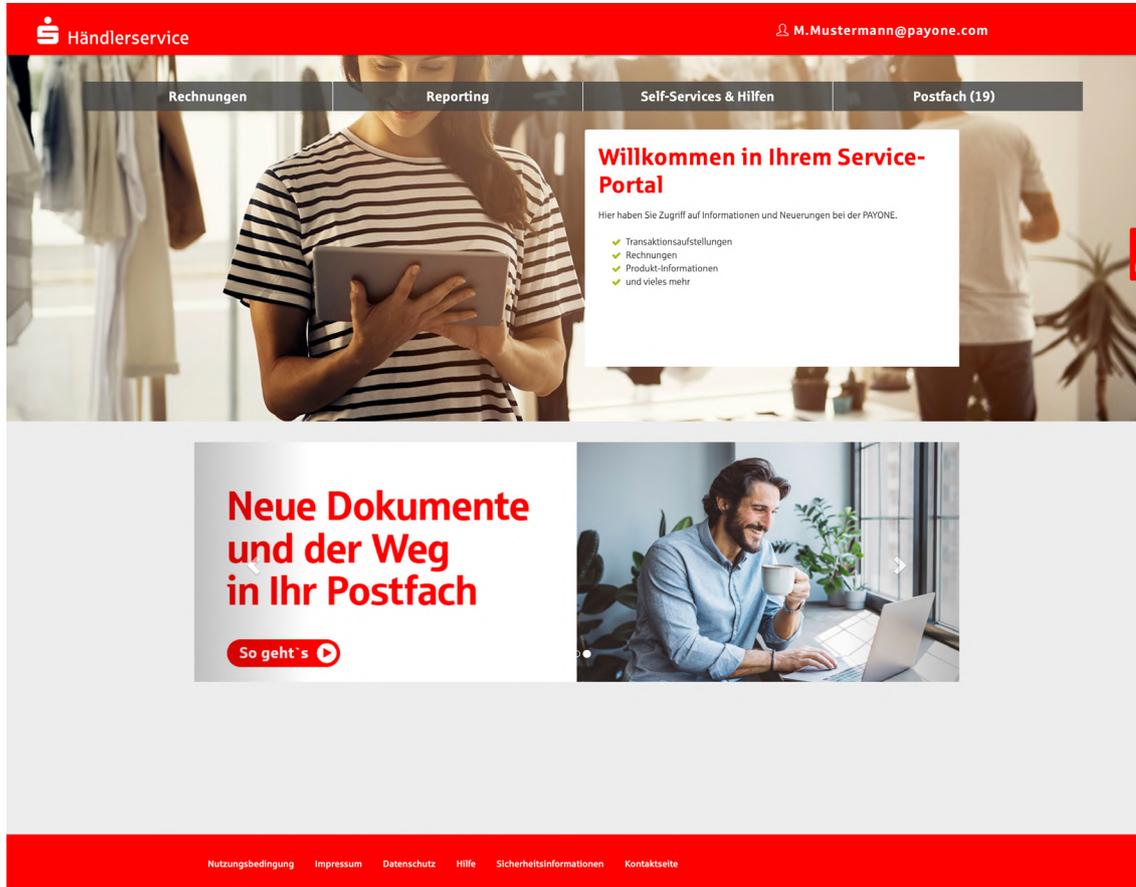
# Willkommen im Service-Portal

# 3

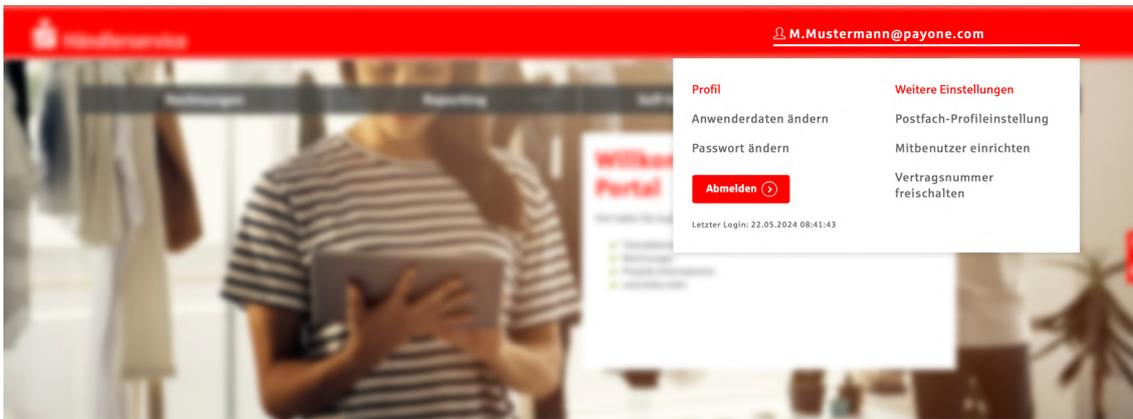


## 3 Willkommen im Service-Portal

Nach dem Login ins Service-Portal erreichen Sie die Startseite.  
Von hier aus können Sie mit wenigen Klicks durch das Portal navigieren und so alle Funktionen nutzen.



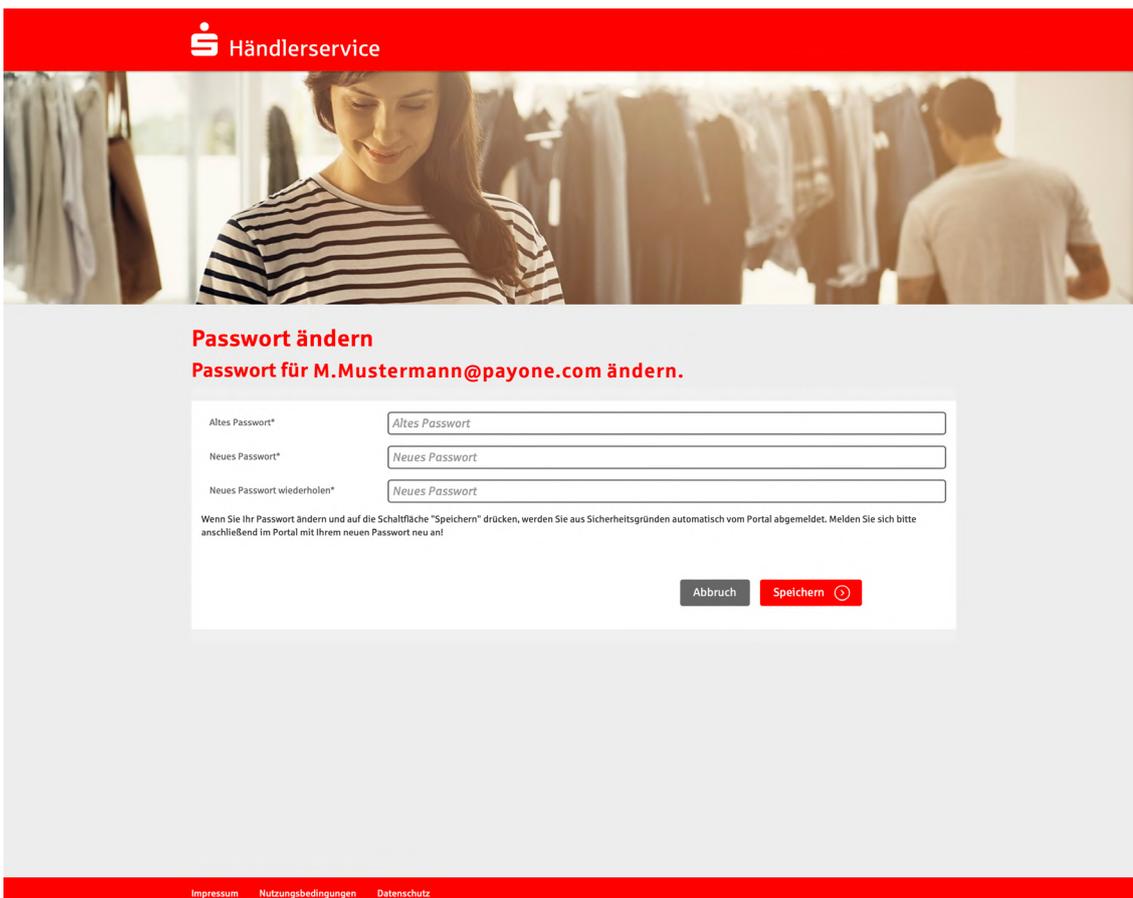
Unter Ihrer E-Mail-Adresse können Sie Passwort, Anwenderdaten und Postfach-Profileinstellungen ändern sowie weitere Mitbenutzer einrichten und Vertragsunternehmensnummern freischalten.



### 3.1 Passwort ändern

Sie können Ihr bestehendes Passwort jederzeit im Service-Portal selber ändern.

Die Funktion **Passwort ändern** finden Sie in der Hauptnavigation unter Ihrer E-Mail-Adresse im Bereich **Profil**.



#### Bitte beachten Sie bei der Vergabe Ihres Passworts folgende Richtlinien:

Das Passwort muss mindestens acht Zeichen lang sein sowie mindestens eine Zahl und einen Buchstaben enthalten. Die Sonderzeichen „<“ und „>“ sind nicht erlaubt.



### 3.2 Anwenderdaten ändern

Über die Funktion **Anwenderdaten ändern** können Sie Ihre persönlichen Daten sowie die voreingestellte Sprache und Ihre E-Mail-Adresse ändern.



## Anwenderdaten ändern

Anrede	<input type="text" value="Frau"/>
Titel	<input type="text" value="Titel"/>
Vorname*	<input type="text" value="M."/>
Nachname*	<input type="text" value="Mustermann"/>
Sprache	<input type="text" value="Deutsch"/>
E-Mail Adresse*	<input type="text" value="M.Mustermann@payone.com"/>
E-Mail wiederholen*	<input type="text" value="M.Mustermann@payone.com"/>

Wenn Sie Ihre Daten ändern und auf die Schaltfläche "Speichern" drücken, werden Sie aus Sicherheitsgründen automatisch vom Portal abgemeldet. Melden Sie sich bitte anschließend im Portal neu an! Falls Sie Ihre E-Mail-Adresse geändert haben, bekommen Sie eine E-Mail mit einem neuen Aktivierungslink. Prüfen Sie in diesem Fall bitte Ihre E-Mails! Klicken Sie bitte auf den Link in der E-Mail und melden Sie sich bitte im Portal mit Ihrer neu gewählten E-Mail-Adresse und dem Ihnen bekannten Passwort an!

**1**

Durch einen Klick auf **1 Speichern** bestätigen Sie die vorgenommenen Änderungen.

### 3.3 Postfach-Profileinstellungen

Über den Menüpunkt **Postfach-Profileinstellungen** sehen Sie zum einen Ihre persönlichen Daten (Änderung über **Anwenderdaten ändern**, Punkt 3.2, möglich). Zum anderen können Sie hier festlegen, ob Sie über neue Dokumente per E-Mail benachrichtigt werden möchten und in welcher Sprache die Kommunikation erfolgen soll.

S **Händlerservice**
M.Mustermann@payone.com ▾    Neue Dokumente (0)    Abmelden

Aktuelle Einstellungen für die ausgewählte Vertragsnummer

**Allgemeine Profileinstellungen**

PAYONE Vertragsnummer	<input type="text" value="4556 0418200"/>	 
Firma	<input type="text" value="Payone GmbH"/>	
Ladenbezeichnung	<input type="text" value="PAYONE Test 2nd Level"/>	
PAYONE Ansprechpartner Vorname	<input type="text" value="M."/>	
Ansprechpartner Name	<input type="text" value="Mustermann"/>	
Straße	<input type="text" value="Lyoner Str. 15"/>	
Postleitzahl	<input type="text" value="60528"/>	
Ort	<input type="text" value="Frankfurt am Main"/>	
Land	<input type="text" value="D"/>	
Telefon	<input type="text" value="(,)"/>	
Faxnummer	<input type="text" value="(,)"/>	
<b>Weitere Profileinstellungen</b>		
E-Mail Benachrichtigung bei Vorliegen neuer Dokumente erwünscht?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sprachauswahl	<input style="border: 1px solid #ccc;" type="text" value="Deutsch"/>	

Speichern

### 3.4 Mitbenutzereinrichtung

Über den Menüpunkt **Mitbenutzereinrichtung** können für weitere Personen Zugriffsberechtigungen auf die im Service-Portal bereitgestellten Dokumente eingerichtet werden.

Grundsätzlich ist der erste im Service-Portal registrierte Nutzer der sogenannte Hauptnutzer, der weitere Mitbenutzer anlegen und diesen Rechte zuweisen kann.

Voraussetzung für das Anlegen eines Mitbenutzers ist eine eigene E-Mail-Adresse sowie die Nennung des Namens des Mitbenutzers.

Klicken Sie auf den Menüpunkt **Einstellungen / Mitbenutzereinrichtung**. Es öffnet sich eine Maske, innerhalb derer die Mitbenutzer aufgelistet sind und verwaltet werden können.

The screenshot displays the 'Mitbenutzer' (Co-users) management page. At the top, there is a navigation bar with 'Händlerservice', 'Support', and the user's email 'M.Mustermann@payone.com'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Rechnungen', 'Reporting', 'Self-Services & Hilfen', and 'Postfach (20)'. A 'Vertrag auswählen' (Select Contract) dialog box is open, showing details for 'Ausgewählter Vertrag: 0418200' and 'RWZMC: kein Ziel-Level' for user 'M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)'. The main content area is titled 'Mitbenutzer' and contains a table with the following data:

Name	E-Mail	Status	Gesperrt	Letzte Anmeldung
M.Mustermann	M.Mustermann@payone.com	Aktiviert	<input type="checkbox"/>	13.03.2023

At the bottom right of the table, there is a red 'Hinzufügen' button with a right-pointing arrow. Red callout boxes with numbers 1 and 2 are overlaid on the image: box 1 points to the 'Hinzufügen' button, and box 2 points to the name 'M.Mustermann' in the table.

Über die Schaltfläche **1 Hinzufügen** legen Sie weitere Benutzer an. Durch Klicken auf den **2** Namen eines Mitbenutzers können Sie diesen bearbeiten.

### 3.4.1.1 Anlegen eines Mitbenutzers

Neuen Mitbenutzer anlegen - VU: 0418200

**1** Anrede \*

Vorname

Nachname \*

Benutzerkennung (E-Mail-Adresse) \*

Frau

Vorname

Nachname

Benutzerkennung (E-Mail-Adresse)

**2** Mitbenutzer bearbeiten

**3** E-Mail Benachrichtigung bei Vorliegen neuer Dokumente

**4** Zusätzliche Module

PostBox	✖ Freischalten
eDocs	✖ Freischalten
Premium Reports DB	✖ Freischalten
Recherche Report	✖ Freischalten
Premium Reports	✖ Freischalten

Zurück **Speichern**

Zuerst wählen Sie den Vertrag aus, für den Sie einen neuen Mitbenutzer anlegen wollen.

- 1** Füllen Sie alle Felder in dem sich dann öffnenden Formular aus.
- 2** Soll der Mitbenutzer selbst auch weitere Mitbenutzer verwalten können, setzen Sie den Haken bei **Mitbenutzer bearbeiten**.
- 3** Sie können auch festlegen, ob der Mitbenutzer über neue Dokumente per E-Mail informiert werden soll.
- 4** Abschließend definieren Sie, auf welche Module der Mitbenutzer Zugriff erhalten soll.
- 5** Wenn Sie auf **Speichern** klicken, erhält der Mitbenutzer eine E-Mail mit einem Freischaltlink, über den er den Zugriff auf das Postfach aktivieren kann.

Außerdem erzeugt das Programm einen Registrierungscode, den der Mitbenutzer bei der Aktivierung des Postfachzugangs eingeben muss. Diesen Registrierungscode können Sie für den Mitbenutzer ausdrucken und diesem übergeben.

Nach Abspeichern des Datensatzes wird Ihnen eine Liste aller angelegten Mitbenutzer angezeigt. Möchten Sie einen Mitbenutzer im Nachgang bearbeiten, wählen Sie

**Bearbeiten**, um Zugangsinformationen zu ändern, Rechte hinzuzufügen/zu entziehen oder den Mitbenutzer zu löschen.

#### Wichtig:

Jeder Mitbenutzer muss eine eigene E-Mail-Adresse haben.



### 3.4.1.2 Bearbeiten eines Mitbenutzers

The screenshot shows the Payone service portal interface. At the top, there are two main navigation tabs: 'Reporting' and 'Self-Services & Hilfen'. Below these, there is a search bar with several suggestions: 'Transaktionsaufstellungen', 'Netzbetrieb', 'Kreditkarten', 'individuelle Transaktionsaufstellung - Netzbetrieb', 'alle Transaktionen', 'Doppeltransaktionsrecherche', and 'Doppeltransaktionen'. A modal dialog titled 'Vertrag auswählen' is open, displaying the following information: 'VU-Nr. | Name | Terminal-ID', 'Ausgewählter Vertrag: 0418200', 'PAYONE Test 2nd Level', and 'M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)'. A red box with the number '1' points to the user name in the dialog. Below the dialog, the 'Mitbenutzer' section is visible, containing a table with columns: 'Name', 'E-Mail', 'Status', 'Gesperrt', and 'Letzte Anmeldung'. The table has one row with the following data: 'M. Mustermann', 'M.Mustermann@payone.com', 'Aktiviert', an unchecked checkbox, and '29.12.2022'. A red box with the number '2' points to the name 'M. Mustermann' in the table.

Name	E-Mail	Status	Gesperrt	Letzte Anmeldung
M. Mustermann	M.Mustermann@payone.com	Aktiviert	<input type="checkbox"/>	29.12.2022

Nach Auswahl des entsprechenden **1** Vertrags und durch einen Klick auf den **2** Benutzernamen können Sie die Benutzereinstellungen bearbeiten.

**Sie gelangen zur folgenden Eingabemaske:**

**Händlerservice** M.Mustermann@payone.com Neue Dokumente (0) Abmelden

## Anwender pflegen

1 Anrede \* Frau

Vorname M.

Nachname \* Mustermann

Benutzerkennung (E-Mail-Adresse)\* M.Mustermann@payone.com

2 Mitbenutzer bearbeiten

3 E-Mail Benachrichtigung bei Vorliegen neuer Dokumente

4 **Zusätzliche Module**

PostBox	Aktiviert
eDocs	Gesperrt
	Freischalten
Premium Reports DB	Gesperrt
	Freischalten
Recherche Report	Gesperrt
	Freischalten
Premium Reports	Gesperrt
	Freischalten

Zurück Löschen **Speichern**

5

Zuerst wählen Sie den Vertrag aus, für den Sie einen neuen Mitbenutzer anlegen wollen.

- 1 Füllen Sie alle Felder in dem sich dann öffnenden Formular aus.
- 2 Soll der Mitbenutzer selbst auch weitere Mitbenutzer verwalten können, setzen Sie den Haken bei **Mitbenutzer bearbeiten**.
- 3 Sie können auch festlegen, ob der Mitbenutzer über neue Dokumente per E-Mail informiert werden soll.
- 4 Zuletzt können Sie definieren, auf welche Module der Benutzer Zugriff erhalten soll. Auf der linken Seite sehen Sie hinter den Modulen den jeweiligen Status und auf der rechten Seite die jeweiligen Auswahlmöglichkeiten.
- 5 Wenn Sie auf **Speichern** klicken, erhält der Mitbenutzer eine E-Mail mit einem Freischaltlink, über den er den Zugriff auf das Postfach aktivieren kann.

### 3.4.2 Vertragsunternehmensnummer freischalten

Über den Punkt Vertragsunternehmensnummer freischalten können Sie Ihre zusätzlichen Vertragsunternehmensnummern freischalten.



#### Ihr Vorteil:

Sie loggen sich nur einmal in Ihr Konto ein und haben Überblick über alle Transaktionen Ihrer zugeordneten Vertragsunternehmensnummern.

Ihre Vertragsunternehmensnummer finden Sie auf Ihrem Willkommensbrief, den Sie nach Vertragsabschluss erhalten haben.

3

Sollten Sie noch keinen Registrierungscode haben, wenden Sie sich bitte über das [Kontaktformular](#) an unseren Kundenservice.

## Vertragsnummer freischalten

1 Ihre Vertragsnummer \* 4556

2 Registrierungscode\*

E-Mail Benachrichtigung bei Vorliegen neuer Dokumente

Registrieren >

Geben Sie die **1** Vertragsunternehmensnummer sowie den **2** Registrierungscode ein, den Sie mit separatem Anschreiben erhalten haben.

Haben Sie noch keinen Registrierungscode erhalten, wenden Sie sich bitte über das **3** [Kontaktformular](#) an unseren Kundenservice.



#### Wichtig:

Bitte beachten Sie, dass der Registrierungscode maximal zwölf Monate gültig ist.

# Die Funktionen im Überblick

# 4



## 4 Die Funktionen im Überblick

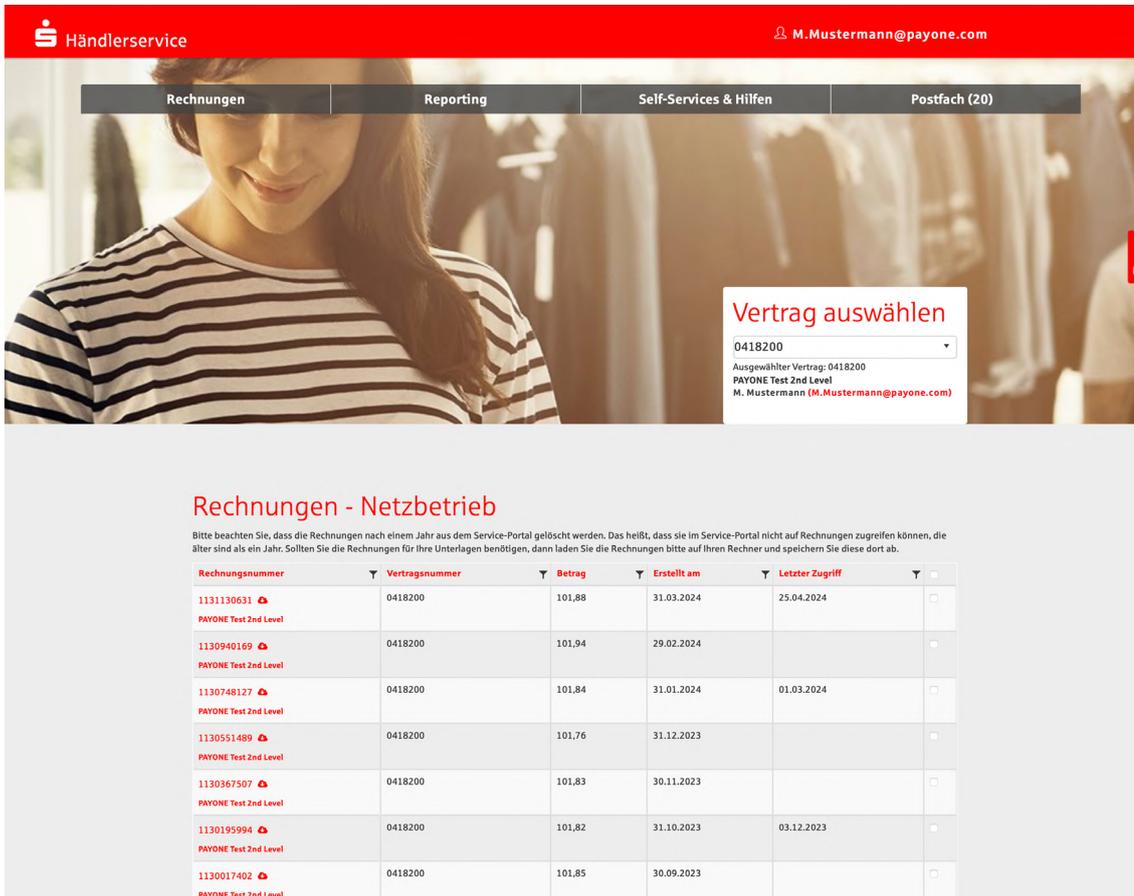
Über die Menüleiste erreichen Sie verschiedene Unterpunkte. Die Struktur ist wie folgt:

Überpunkt	Unterpunkt	Funktionen
Rechnungen	Netzbetrieb, Kreditkarten	
Reporting	Transaktionsaufstellungen, Premium Reports	<b>Transaktionsaufstellungen:</b> Netzbetrieb, Kreditkarten, Individuell, Live-Transaktionen, Online-Transaktionsrecherche inkl. Summenübersicht, Premium Reports
Self-Services & Hilfe	Self-Services, Hilfen	<b>Self-Services:</b> Adresse ändern, Belegtext ändern, Beleganforderung / Rückbelastung, Digitales Belegmanagement, Ihre Daten, Vertrag kündigen <b>Hilfen:</b> Aktuelle Kundeninformation, Dokumente, PAYONE Support-Center
Postfach	Neue Dokumente, Sonstige Dokumente	
Ihr Konto (E-Mail-Adresse)	Profil, Weitere Einstellungen	<b>Profil:</b> Passwort ändern, Anwenderdaten ändern <b>Weitere Einstellungen:</b> Postfach-Profileinstellungen, Mitbenutzereinrichtung, Vertragsunternehmensnummer freischalten

### 4.1 Rechnungen

Unter dem Menüpunkt **Rechnungen** werden Ihre Rechnungen für den Netzbetrieb und die Kreditkartenabwicklung aufgelistet. Durch einen Klick auf **Netzbetrieb** oder **Kreditkarten** können Sie sich die gewünschte Rechnungsliste anzeigen lassen.

In der Rechnungsliste werden alle Ihre Rechnungen der letzten zwölf Monate aufgeführt.



Über das Auswahlmenü **Vertrag auswählen** müssen Sie zunächst die gewünschte Filiale bestimmen und können dann die Vertragsunternehmensnummer auswählen, für die die Rechnungen angezeigt werden sollen.



Wenn mehr als fünfzehn Dokumente in dem Postfach liegen, wird das Ergebnis auf mehrere Seiten verteilt.

Über die Seitennavigation unten in der Tabelle können Sie zwischen den einzelnen Seiten hin- und herschalten.

**Rechnungen - Netzbetrieb**

Bitte beachten Sie, dass die Rechnungen nach einem Jahr aus dem Service Portal gelöscht werden. Das heißt, dass sie im Serviceportal nicht auf Rechnungen zugreifen können, die älter sind als ein Jahr. Sollten Sie die Rechnungen für Ihre Unterlagen benötigen, dann laden Sie die Rechnungen bitte auf Ihren Rechner und speichern Sie diese dort ab.

Rechnungsnummer	Vertragsnummer	Betrag	erstellt am	Letzter Zugriff
1127335278 PAYONE Test 2nd Level	0418200	18,87	30.06.2022	
1127186983 PAYONE Test 2nd Level	0418200	19,15	31.05.2022	
1127031951 PAYONE Test 2nd Level	0418200	3,81	30.04.2022	
1126864249 PAYONE Test 2nd Level	0418200	90,56	31.03.2022	

Zeilen mit Werten anzeigen, die **gleich sind**

Und **gleich sind**

Löschen Filtern

- 1 Durch einen Klick auf das Filtersymbol können Sie die angezeigten Dokumente filtern.
- 2 Sie können mehrere Filter gleichzeitig verwenden, um die Anzahl der angezeigten Dokumente einzuschränken.
- 3 Mit einem Klick auf die Rechnungsnummer oder auf das Wolkensymbol laden Sie die jeweilige Datei herunter.
- 4 Durch Klicken auf die Spaltenköpfe ändern Sie die Sortierreihenfolge der Dokumente.

## Beispielrechnung



Sparkassen-Händlerservice · Lyoner Straße 15 · 60528 Frankfurt/Main

Musterfirma  
Max Mustermann  
Muster Str. 1  
12345 Musterstadt

Druckdatum: TT.MM.JJJJ

Ihre Kundennummer 8000XXXXXX

## Rechnung

Unsere USt.-ID: DE114129870

Rechnungsnummer / Datum

Ihre USt.-ID: DEXXXXXXXX

94XXXXXX / TT.MM.JJJJ

Abrechnungszeitraum

Belegwährung: EUR

Pos.	Bezeichnung Menge	Preis	Preiseinheit	Wert
000010	Miete für Terminals 1,00 Monate Miete für Terminals Abrechnung vpm TT.MM.JJJJ bis TT.MM.JJJJ	TID 556XXXXX XX,XX	EUR 1 Monat	XX,XX A6
Summe Positionen				XX,XX
Mehrwertsteuer		19,000 %	XX,XX	XX,XX A6
<b>Endbetrag</b>				<b>XX,XX</b>

Den Rechnungsbetrag in Höhe von EUR XX,XX ziehen wir als SEPA-Lastschrift zum TT.MM.JJJJ zu Ihrer persönlichen Mandatsreferenz XXXXXXXXXXXX und unser Gläubiger-Identifikationsnummer DE76ZZZ00000000056 von Ihrem Konto IBAN bei der Bankname BIC ein.

Falls Sie nicht Inhaber der obengenannten Bankverbindung sind, bitten wir Sie, die obengenannten zahlungsrelevanten Informationen an den Kontoinhaber weiterzugeben.

**Bei Fragen steht Ihnen unsere Kundenbetreuung gern unter der Rufnummer +49 69 6630-5350 zur Verfügung.  
Beanstandungen am Inhalt dieser Rechnung sind uns innerhalb von 28 Tagen ab Erhalt der Rechnung schriftlich mitzuteilen. Nach Ablauf dieser Frist gilt der Saldo endgültig.**

**Sparkassen-Händlerservice**  
PAYONE GmbH  
Sitz der Gesellschaft: Frankfurt/Main  
Amtsgericht Frankfurt/Main  
HRB 116860 · USt-IdNr. DE 185996311

**Aufsichtsratsvorsitzender**  
Sven Koschinowski  
  
**Geschäftsführer**  
Ottmar Bloching, Dr. Matthias Böcker,  
Frank Hartmann, Roland Schaar

**Bankverbindung**  
Landesbank Hessen-Thüringen  
IBAN: DE82 3005 0000 0001 6858 17  
BIC: WELADEDXXX

## 4.2 Reporting

Unter dem Menüpunkt **Reporting / Transaktionen** werden Ihre Transaktionsaufstellungen für den Netzbetrieb und für die Kreditkartentransaktionen aufgelistet. Zusätzlich können Sie individuelle Netzbetriebstransaktionsaufstellungen anfertigen.\*

### 4.2.1 Transaktionsaufstellungen Netzbetrieb / Kreditkarte

Abhängig von Ihrem vertragsbedingten Zyklus finden Sie hier Ihre täglichen, wöchentlichen oder monatlichen Aufstellungen.

**Transaktionsaufstellungen - Netzbetrieb**

Bitte beachten Sie, dass die Transaktionen nach einem Jahr aus dem Service Portal gelöscht werden. Das heißt, dass sie im Serviceportal nicht auf Transaktionen zugreifen können, die älter sind als ein Jahr. Sollten Sie die Transaktionen für Ihre Unterlagen benötigen, dann laden Sie die Transaktionen bitte auf Ihren Rechner und speichern Sie diese dort ab.

Vertragsnr.	Händlernummer	Art	Von- Datum	Bis- Datum	erstellt am	Letzter Zugriff		
0418200			07.07.2022	07.07.2022	08.07.2022			<input type="checkbox"/>
PAYONE Test 2nd Level								
0418200			06.07.2022	06.07.2022	07.07.2022			<input type="checkbox"/>
PAYONE Test 2nd Level								

Über das Auswahlmenü **Vertrag auswählen** müssen Sie zunächst die gewünschte Filiale bestimmen und können dann die Vertragsunternehmensnummer auswählen, für die die Rechnungen angezeigt werden sollen.

**Vertrag auswählen**

|VU-Nr. | Name | Terminal-ID

Ausgewählter Vertrag: 0418200  
**PAYONE Test 2nd Level**  
**M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)**

\* Bitte beachten Sie, dass Netzbetriebstransaktionsaufstellungen nur verfügbar sind, wenn Sie PAYONE-Netzbetriebskunde sind.

Wenn mehr als fünfzehn Dokumente in dem Postfach liegen, wird das Ergebnis auf mehrere Seiten verteilt. Über die Seitennavigation unten in der Tabelle können Sie zwischen den einzelnen Seiten hin- und herschalten.

**Vertrag auswählen**

0418200  
Ausgewählter Vertrag: 0418200  
PAYONE Test 2nd Level  
M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)

## Rechnungen - Netzbetrieb

Bitte beachten Sie, dass die Rechnungen nach einem Jahr aus dem Service Portal gelöscht werden. Das heißt, dass sie im Serviceportal nicht auf Rechnungen zugreifen können, die älter sind als ein Jahr. Sollten Sie die Rechnungen für Ihre Unterlagen benötigen, dann laden Sie die Rechnungen bitte auf Ihren Rechner und speichern Sie diese dort ab.

Rechnungsnummer	Vertragsnummer	Betrag	erstellt am	Letzter Zugriff	
1127335278 PAYONE Test 2nd Level	0418200	18,87	30.06.2022		
1127186983 PAYONE Test 2nd Level	0418200	19,15	31.05.2022		
1127031951 PAYONE Test 2nd Level	0418200	3,81	30.04.2022		
1126864249 PAYONE Test 2nd Level	0418200	90,56	31.03.2022		

Zeilen mit Werten anzeigen, die **gleich sind**

Und **gleich sind**

Löschen Filtern

- 1 Durch einen Klick auf das Filtersymbol können Sie die angezeigten Dokumente filtern.
- 2 Sie können mehrere Filter gleichzeitig verwenden, um die Anzahl der angezeigten Dokumente einzuschränken.
- 3 Mit einem Klick auf die Rechnungsnummer oder auf das Wolkensymbol laden Sie die jeweilige Datei herunter.
- 4 Durch Klicken auf die Spaltenköpfe ändern Sie die Sortierreihenfolge der Dokumente.

## Beispiel Transaktionsaufstellung Netzbetrieb



Sparkassen-Händlerservice · Lyoner Straße 15 · 60528 Frankfurt/Main

Musterfirma  
Max Mustermann  
Muster Str. 1  
12345 Musterstadt

Druckdatum: TT.MM.JJJJ

Ihre Kundennummer 8000XXXXXX

Blatt 1 von 1

### Transaktionsaufstellung vom TT.MM.JJJJ bis TT.MM.JJJJ

Datum	Zeit	BLZ, Kto-Nr./Kartennummer	Umsatz	Währ.	Zahl.-Art	Aut. -entgelt	Währ.
<b>Händler: Händler-ID Firma Max Mustermann, 12345 Musterstadt</b>							
<b>Filiale: Filial-Nr. Firma Max Mustermann, 12345 Musterstadt</b>							
<b>Terminal: 609 XXXXX</b>							
TT.MM.JJJJ, 00:00h							
TT.MM.JJJJ	00:01h	384 500 00 *****1111	100,00	EUR	ELCASH	0,360000	EUR
TT.MM.JJJJ	00:02h	384 500 00 *****2222	200,00	EUR	ELCASH	0,288000	EUR
<b>*** Summe KS TT.MM.JJJ, 00:05h</b>			<b>2 Txn.</b>	<b>300,00</b>	<b>EUR</b>	<b>ELCASH</b>	<b>0,648000</b> <b>EUR</b>
<b>*** Summe Terminal 609 XXXXX</b>			<b>2 Txn</b>	<b>300,00</b>	<b>EUR</b>	<b>ELCASH</b>	<b>0,648000</b> <b>EUR</b>
<b>*** Summe Filiale Filial-Nr.</b>			<b>2 Txn</b>	<b>300,00</b>	<b>EUR</b>	<b>ELCASH</b>	<b>0,648000</b> <b>EUR</b>
<b>*** Summe Händler Händler-ID</b>			<b>2 Txn</b>	<b>300,00</b>	<b>EUR</b>	<b>ELCASH</b>	<b>0,648000</b> <b>EUR</b>

**Sparkassen-Händlerservice**  
PAYONE GmbH  
Sitz der Gesellschaft: Frankfurt/Main  
Amtsgericht Frankfurt/Main  
HRB 116860 · USt-IdNr. DE 185996311

**Aufsichtsratsvorsitzender**  
Sven Koschinowski  
  
**Geschäftsführer**  
Ottmar Bloching, Dr. Matthias Böcker,  
Frank Hartmann, Roland Schaar

**Bankverbindung**  
Landesbank Hessen-Thüringen  
IBAN: DE82 3005 0000 0001 6858 17  
BIC: WELADEDXXX

## 4.2.2 Individuelle Transaktionsaufstellung Netzbetrieb

Unter dem Menüpunkt **Reporting** finden Sie den Menüpunkt **Individuelle Transaktionsaufstellung – Netzbetrieb**.\*

Hier können Sie für einzelne Terminals über einen von Ihnen zu bestimmenden Zeitraum (maximale Zeitspanne: 31 Tage) die Transaktionsaufstellungen individuell abrufen.

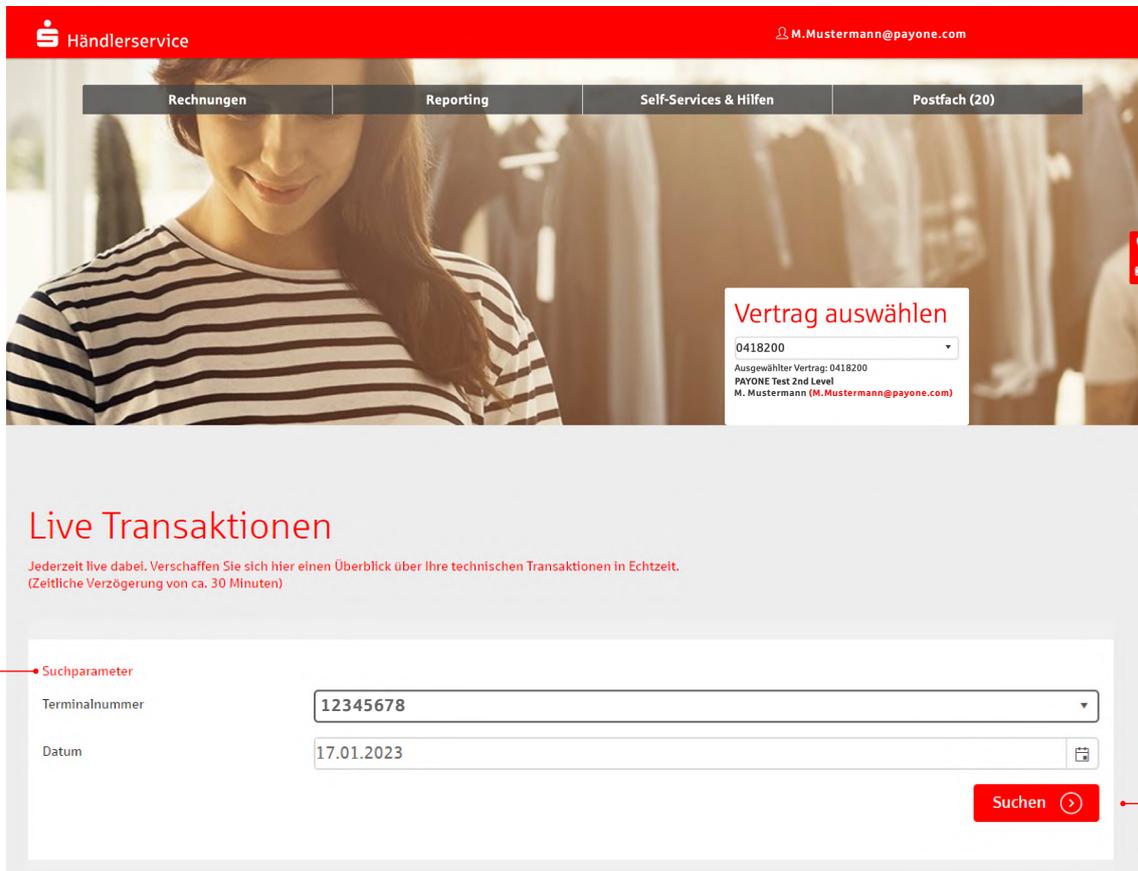
The screenshot shows the 'Händlerservice' portal. At the top, there is a navigation bar with 'Rechnungen', 'Reporting', 'Self-Services & Hilfen', and 'Postfach (20)'. A user profile 'M.Mustermann@payone.com' is visible in the top right. A 'Vertrag auswählen' (Select Contract) pop-up is shown, displaying a dropdown menu with '0418200' and a list of details: 'Ausgewählter Vertrag: 0418200', 'PAYONE Test 2nd Level', and 'M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)'. Below this, the main heading is 'Individuelle Transaktionsaufstellung - Netzbetrieb'. The text explains that users can create individual transaction statements for a specific terminal and time period (up to 31 days), noting that the date of the cash receipt is crucial. It also states that statements for periods longer than 180 days cannot be created. A note mentions that these documents are not saved in the portal and should be downloaded to a computer. The form below has a 'Suchparameter' (Search Parameter) section with fields for 'Terminalnummer' (12345678), 'Von - Datum' (07.07.2022), and 'Bis - Datum' (08.07.2022). A red 'Herunterladen' (Download) button with a PDF icon and a small '1' icon is at the bottom right of the form.

Die Ausgabe erfolgt über die Schaltfläche **1 Herunterladen** im PDF-Format.

\* Bitte beachten Sie, dass Netzbetriebstransaktionsaufstellungen nur verfügbar sind, wenn Sie PAYONE-Netzbetriebskunde sind.

### 4.2.3 Live-Transaktionen

Im Service-Portal können Sie im Bereich **Reporting** unter dem Menüpunkt **Live-Transaktionen** eine Live-Sicht auf aktuelle Transaktionen erhalten.



**1** Hier wählen Sie zunächst die Vertragsunternehmensnummer aus, über die die jeweilige Transaktion durchgeführt wurde.

**2** Anschließend definieren Sie die Suchparameter. Diese sind zwingend erforderlich. Die Suchparameter richten sich nach den folgenden Kriterien:

- Terminalnummer → Terminal-ID, auf der die Transaktion durchgeführt wurde
- Von-Datum → Eingrenzung Transaktionszeitraum
- Bis-Datum → Eingrenzung Transaktionszeitraum

**3** Nach Auswahl der entsprechenden Suchparameter können Sie durch einen Klick auf die Schaltfläche **Suchen** die Anzeige laden.

Die Ergebnisse werden als Liste mit maximal fünfzehn Einträgen pro Seite dargestellt.

**Folgende Kriterien werden dargestellt:**

- Systemzeit → Einreichung der Transaktion
- Belegzeit → Verarbeitungszeit am Terminal
- Belegnummer → Belegnummer des Bons
- Zahlungssystem → Kartentyp
- Transaktionsart → z. B. Autorisierung
- Betrag → Betrag der Transaktion in EUR
- Kartennummer → Maskierte Kartennummer
- ZM → Zahlungsmethode (Chip, Magnetstreifen etc.)
- Aut.-System → Ergebnis des Transaktionssystems
- Cashback → Info darüber, ob die Cashback-Funktion am Terminal genutzt wurde
- Status → Transaktionsstatus

1

Hostzeit	Belegzeit	Belegnr.	Trace-nummer	Zahlungs-system	Transaktions-art	Verbir
07.07.2022 03:01	07.07.2022 03:00	0000	006086		Kassenabschluss	onli
07.07.2022 07:38	07.07.2022 07:38	4111	006087	MasterCard	Leer	onli
07.07.2022 07:39	07.07.2022 07:38	4111	006088	MasterCard	Autorisierung	onli
07.07.2022 08:13	07.07.2022 08:12	4113	006092	Visa	Autorisierung	onli
07.07.2022 08:10	07.07.2022 08:10	4112	006090	Visa	Autorisierung	onli
07.07.2022 09:32	07.07.2022 09:32	4116	006095	MasterCard	Autorisierung	onli
07.07.2022 09:22	07.07.2022 09:22	4114	006093	MasterCard	Autorisierung	onli
07.07.2022 09:25	07.07.2022 09:24	4115	006094	AMEX	Autorisierung	onli
07.07.2022 11:02	07.07.2022 11:02	4122	006101	MasterCard	Autorisierung	onli
07.07.2022 09:37	07.07.2022 09:37	4117	006096	MasterCard	Autorisierung	onli
07.07.2022 09:38	07.07.2022 09:38	4118	006097	MasterCard	Autorisierung	onli
07.07.2022 10:04	07.07.2022 10:04	4119	006098	Girocard	Autorisierung	onli
07.07.2022 10:51	07.07.2022 10:50	4120	006099	MasterCard	Autorisierung	onli
07.07.2022 10:54	07.07.2022 10:53	4121	006100	MasterCard	Autorisierung	onli
07.07.2022 16:07	07.07.2022 16:07	4125	006104	MasterCard	Leer	onli

Einträge 1 - 15 von 18

Herunterladen

2

Die Liste können Sie durch einen Klick der **1** Spaltenbeschriftung sortieren. Dabei zeigt Ihnen ein Pfeil, ob die Ergebnisse ab- oder aufsteigend angezeigt werden. Durch einen erneuten Klick können Sie die Reihenfolge der angezeigten Ergebnisse umkehren oder die Sortierung aufheben.

Durch einen Klick auf **2** **Herunterladen** exportieren Sie die Daten der Liste. Die Ausgabe erfolgt im CSV-Format, das von Excel gelesen werden kann.

### 4.2.4 Online-Transaktionsübersicht

Mit der Online-Transaktionsrecherche können Transaktionen im POS-Netzbetrieb jederzeit digital abgerufen werden. Die Daten werden über einen zentralen Transaktionspool bereitgestellt und sind bis zu sechs Monate rückwirkend abrufbar.

**Vorteile:**

- Individuelle Abfragen dank dynamischer Filteroptionen
- Detailansicht pro Vorgang
- Hohe Transparenz dank 24/7-Zugriff
- Download der Daten im PDF- oder CSV-Format möglich

**Händlerservice** M.Mustermann@payone.com Neue Dokumente (3) Abmelden

Vertrag auswählen  
 0418200  
 Ausgewählter Vertrag: 0418200  
 PAYONE Test 2nd Level  
 M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)

### Online Transaktionsrecherche

Zeit und Aufwand sparen. Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über Ihre Payment-Daten aus dem Netzbetrieb mit Ihrer individuellen Transaktionsrecherche.

Transaktionssuche [Summenübersicht](#)

Belegdatum	Zahlverfahren	Status	Währung	Bruttobetrag	Mehr
09.11.2022 15:22:45	Visa	Storniert	EUR	1,00	⋮
09.11.2022 15:23:39	Visa	Erfolgreich	EUR	1,00	⋮
22.11.2022 11:36:14	SEPAELV	Storniert	EUR	10,00	⋮
22.11.2022 11:36:41	SEPAELV	Erfolgreich	EUR	10,00	⋮
22.11.2022 11:37:08	ELV	Storniert	EUR	10,00	⋮
22.11.2022 11:37:42	SEPAELV	Erfolgreich	EUR	10,00	⋮
22.11.2022 11:44:39	Girocard	Storniert	EUR	10,00	⋮
22.11.2022 11:45:02	Girocard	Erfolgreich	EUR	10,00	⋮
22.11.2022 11:45:31	Girocard	Storniert	EUR	11,00	⋮
22.11.2022 11:45:46	Girocard	Erfolgreich	EUR	11,00	⋮
22.11.2022 11:53:43	Girocard	Storniert	EUR	11,00	⋮
22.11.2022 11:54:07	Girocard	Erfolgreich	EUR	11,00	⋮
22.11.2022 11:54:22	Girocard	Storniert	EUR	11,00	⋮
22.11.2022 11:54:40	Girocard	Erfolgreich	EUR	11,00	⋮
22.11.2022 11:56:50	Girocard	Storniert	EUR	1,00	⋮

Einträge 1 - 15 von 61 [Herunterladen](#)

## 4.2.4.1 Details einer Transaktion

The screenshot displays the 'Händlerservice' web portal interface. At the top, there is a red navigation bar with the 'Händlerservice' logo and the user email 'M.Mustermann@payone.com'. Below this is a dark grey menu bar with four items: 'Rechnungen', 'Reporting', 'Self-Services & Hilfen', and 'Postfach (20)'. The main content area features a background image of a woman in a striped shirt. A white pop-up box titled 'Vertrag auswählen' is overlaid on the image, containing a dropdown menu with '0418200' selected, and the text: 'Ausgewählter Vertrag: 0418200', 'PAYONE Test 2nd Level', and 'M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)'. Below the image, the section 'Online Transaktionsrecherche' is visible, with a sub-header 'Transaktionsrecherche' and a description: 'Zeit und Aufwand sparen. Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über Ihre Payment-Daten aus dem Netzbetrieb mit Ihrer individuellen Transaktionsrecherche.' Underneath, there are two tabs: 'Transaktionssuche' (active) and 'Summenübersicht'. The 'Transaktionssuche' tab shows a card with transaction details: 'Transaktionsinformationen', 'Master Data', and 'Informationen zur Karte'. The details listed are: Belegdatum: 22.11.2022 11:45:02; Zahlverfahren: Girocard; Status: Erfolgreich; Bruttobetrag: 10; Nettobetrag: 0; Währung: EUR; Belegnummer: 0006; Trace Id: 000214; Transaktionsmodus: Online. A red 'Herunterladen' button with a download icon is located at the bottom right of the details card.

Händlerservice M.Mustermann@payone.com

Rechnungen Reporting Self-Services & Hilfen Postfach (20)

Vertrag auswählen  
0418200  
Ausgewählter Vertrag: 0418200  
PAYONE Test 2nd Level  
M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)

### Online Transaktionsrecherche

Zeit und Aufwand sparen. Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über Ihre Payment-Daten aus dem Netzbetrieb mit Ihrer individuellen Transaktionsrecherche.

Transaktionssuche Summenübersicht

<- Zurück

Transaktionsinformationen Master Data Informationen zur Karte

**Belegdatum:** 22.11.2022 11:45:02  
**Zahlverfahren:** Girocard  
**Status:** Erfolgreich  
**Bruttobetrag:** 10  
**Nettobetrag:** 0  
**Währung:** EUR  
**Belegnummer:** 0006  
**Trace Id:** 000214  
**Transaktionsmodus:** Online

Herunterladen

### 4.2.4.2 Summenübersicht

Neben der Einzeltransaktionsübersicht bieten wir eine Summenübersicht an, die nach verschiedenen Gruppierungskriterien gefiltert werden kann:

- VU-Nummer
- Akzeptanzstellen-ID (Terminal-ID)
- Zahlverfahren

## Online Transaktionsrecherche

Zeit und Aufwand sparen. Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über Ihre Payment-Daten aus dem Netzbetrieb mit Ihrer individuellen Transaktionsrecherche.

Transaktionssuche Summenübersicht

### Filtern und sortieren

**Filtern nach**

Zeitraum \* Zahlverfahren Währung VU-Nummer

Letzter Monat Bitte auswählen Bitte auswählen Bitte auswählen

Akzeptanzstellen-ID ⓘ Bitte auswählen

**Gruppieren nach**

Periode Weitere Gruppierungsmöglichkeiten

Täglich Zahlverfahren

Filter anwenden

Zeitraum	Zahlverfahren	Währung	Gesamtbruttoumsatz	Gesamttransaktionen
2022-12-24	Girocard	EUR	425.49	2
2022-12-24	MasterCard	EUR	825.07	3
2022-12-24	Visa	EUR	285.04	3
2022-12-25	AMEX	EUR	126.6	1
2022-12-25	Girocard	EUR	660.5	8
2022-12-25	MasterCard	EUR	737.59	5
2022-12-25	Visa	EUR	70	1
2022-12-26	Girocard	EUR	1006.41	8
2022-12-26	MasterCard	EUR	2554.45	15
2022-12-26	Visa	EUR	1705.21	6

◀
◀
...
11
12
13
14
▶
▶
10
Elemente pro Seite
Einträge 101 - 110 von 136

### 4.3 Self-Services & Hilfen

Unter dem Menüpunkt **Self-Services & Hilfen** finden Sie folgende Unterpunkte:

- Adresse ändern
- Belegtext ändern
- Digitales Belegmanagement
- Formularservice
- Ihre Daten
- PAYONE Support-Center
- Live-Transaktionen
- Online-Transaktionsrecherche
- Vertrag kündigen

#### 4.3.1 Adresse ändern

Um eine Adresse zu ändern, wählen Sie **Adresse ändern**.

## Adresse ändern

Ihre persönlichen Daten haben sich geändert? Teilen Sie uns diese Änderungen hier direkt mit.

Adressart *	Bitte auswählen
Grund für Adressänderung *	Bitte auswählen
Straße *	<i>Straße</i>
Hausnummer *	<i>Hausnummer</i>
Adresszusätze	<i>Adresszusätze wie Postfach, Standortbeschreibung (Etage, Ecke, etc.)</i>
PLZ *	<i>PLZ</i>
Ort *	<i>Ort</i>
Land *	Bitte auswählen
VU-Nummer *	<i>VU-Nummer</i>
Kundensorgfaltspflichten	<input checked="" type="checkbox"/> Ich bestätige, dass die bei der PAYONE GmbH gespeicherten Daten zur Geldwäscherechtl. Identifizierung richtig, aktuell und vollständig sind. Eventuelle Änderungen werde ich, gemäß meiner Informationspflicht, der PAYONE vollständig, unverzüglich und richtig zur Verfügung stellen.



### 4.3.2 Belegtext ändern

Mit dem Service **Belegtext ändern** können Sie Änderungen Ihres Zahlungsbelegs direkt im Service-Portal vornehmen.

Ändern Sie Ihre persönlichen Daten oder gestalten Sie die letzte Zeile Ihres Bons individuell mit saisonalen Grüßen (z. B. Frohe Ostern, Frohe Weihnachten).

Nach Klick auf **1 Abschicken** werden die erfassten Daten innerhalb kurzer Zeit aktiv geschaltet.

## Belegtext ändern

Ihre persönlichen Daten haben sich geändert? Teilen Sie uns diese Änderungen hier direkt mit.

Schriftartstil\*

Zeile 1\*

Zeile 2

Zeile 3

Zeile 4

Zeile 5

VU-Nummer\*

Vorschau:

-K-U-N-D-E-N-B-E-L-L-E-G-

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Terminal-ID           XXXXXXXXXX  
ec-Nr XXXXX           BNr XXXX

**EUR 10,00**

**1**

HINWEIS: Der hier angegebene Text erscheint auf dem Kopf Ihrer Zahlungsbelege. Es sind maximal 120 Zeichen inklusive aller Leerstellen und maximal 24 Zeichen pro Zeile möglich.

### 4.3.3 Beleganforderung / Rückbelastung

Unter dem Menüpunkt **Beleganforderung / Rückbelastung** finden Sie im Falle einer Reklamation durch die Karteninhaberbank Ihre Beleganforderungen und eventuell dazugehörige Rückbelastungen.

Sobald eine neue Beleganforderung oder Rückbelastung in das Service-Portal eingestellt wird, informieren wir Sie per E-Mail darüber.

Beleganforderungen sind an eine Rückmeldefrist gebunden. Das Datum der **1** Rückmeldefrist finden Sie

in der entsprechende Spalte in der Tabelle. Die Rückmeldefrist der Beleganforderung wird Ihnen zusätzlich per E-Mail mitgeteilt.

Gab es eine Rückbelastung, können Sie über die **2** Schaltfläche zum Aufklappen in der Tabelle die zugehörige Beleganforderung aufrufen.

Die Dokumente können per Klick aufgerufen und gespeichert werden.

The screenshot shows the 'Händlerservice' portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Rechnungen', 'Reporting', 'Self-Services & Hilfen', and 'Postfach (20)'. Below this is a large image of a woman in a striped shirt. A dialog box titled 'Vertrag auswählen' is open, showing a dropdown menu with '0418200' selected and details for 'Ausgewählter Vertrag: 0418200', 'PAYONE Test 2nd Level', and 'M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)'. Below the image, the heading 'Beleganforderung / Rückbelastung' is displayed. A table below this heading lists transactions. A red box with the number '1' points to the 'Rückmeldefrist' column header, and another red box with the number '2' points to the expandable arrow in the first row of the table.

Vertragsnummer	Art	Rückmeldefrist	Betrag		Erstellt am	Letzter Zugriff	Case-ID	
▶ 0418200 PAYONE Test 2nd Level	Beleganforderung	14.07.2022	296,40	GBP	07.07.2022		0607225276160	📄
▶ 0418200 PAYONE Test 2nd Level	Rückbelastung		3.050,11	GBP	06.07.2022		0206225162216	📄

## 4.3.4 Digitales Belegmanagement (eDocs)

### 4.3.4.1 Übersicht und Voraussetzung

Das Digitale Belegmanagement ist die elektronische Aufbewahrung von Händlerbelegen zu bargeldlosen Zahltransaktionen am POS-Terminal. Dabei werden alle am Kartenterminal erzeugten Händlerbelege aus Zahlvorgängen direkt als .pdf erstellt, zentral archiviert und in Ihrem Händlerportal zur Verwaltung bereitgestellt.

Alle Kundenbelege werden weiterhin wie gewohnt über das Terminal oder die Kasse papierbehaftet ausgedruckt.

Um den kostenpflichtigen Service „Digitales Belegmanagement“ zu nutzen, ist eine zusätzliche Vereinbarung erforderlich. Als technische Voraussetzung benötigen Sie ein Terminal mit der entsprechenden Softwareversion, die für das Digitale Belegmanagement freigegeben ist. Für mobile Terminals ist eine SIM-Karte von D1/Telekom notwendig. Außerdem müssen terminal-spezifische Ports in Ihrer Firewall für das Digitale Belegmanagement freigeschaltet werden. Den vierstelligen Port erhalten Sie bei Vertragsabschluss.

### 4.3.4.2 Aufbewahrungsfristen von Händlerbelegen

Der Händler-Zahlbeleg (Händlerbeleg) aus dem Terminal ist per se kein Buchungsbeleg und unterliegt damit nicht der steuerrechtlichen Aufbewahrungsfrist, wenn er nicht im Rahmen der Buchführung verwendet wird. Um zu klären, ob diese Einschätzung auf Ihr Geschäftsmodell zutrifft, empfehlen wir, eine individuelle Prüfung durch Ihren steuerlichen Berater vornehmen zu lassen.

Die Händler-Zahlbelege sollten aber für Geschäftsfälle wie Gewährleistung / Inkasso / Rücklastschrift aufbewahrt werden. Als Empfehlung für einen angemessenen Zeitraum hierfür gilt eine Aufbewahrungsdauer von bis zu 18 Monaten als ausreichend. PAYONE speichert die Belege mit einem zusätzlichen zeitlichen Puffer für insgesamt 24 Monate. Danach werden sie automatisch gelöscht. Für eine dauerhafte Aufbewahrung auf Ihren eigenen lokalen Datenträgern, können die digitalen Belege innerhalb der genannten Frist aus dem Portal heruntergeladen werden.

### 4.3.4.3 Zugangsdaten und Aktivierung (eDocs)

Um das Digitale Belegmanagement nutzen zu können, müssen Sie eine Zusatzvereinbarung geschlossen haben und für diesen Zusatzservice freigeschaltet sein. Bei Fragen zur Freischaltung wenden Sie sich an unseren **Kundenservice**.

**Gut zu wissen:** Nach erfolgter Freischaltung des Hauptbenutzers hat dieser die Möglichkeit weitere Mitbenutzer einzurichten und kann Module wie beispielsweise **Postbox** oder auch **Digitales Belegmanagement (eDocs)** direkt bei der Pflege der Anwenderdaten freischalten (siehe Kapitel 3.4. Mitbenutzereinrichtung).

### 4.3.4.4 Aufruf des Digitalen Belegmanagements im Portal

Unter **Self-Services & Hilfen** erscheint nach erfolgter Aktivierung/Einrichtung der Menüpunkt **Digitales Belegmgt** zur Auswahl.

#### 4.3.4.5 Beleg-Übersicht aufrufen

Im Feld **Vertrag auswählen** tragen Sie Ihre Vertragspartner-Nummer (VU-Nr.) oder Ihre Terminal-ID ein und aktivieren mittels **Enter-Taste** die Belegübersicht.

The screenshot shows the 'Händlerservice' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Rechnungen', 'Reporting', 'Self-Services & Hilfen', and 'Postfach (19)'. A user profile 'M. Mustermann@payone.com' is visible in the top right. A dialog box titled 'Vertrag auswählen' is open, showing a dropdown menu with '1234567' selected. Below the dropdown, it displays 'Ausgewählter Vertrag: 1234567', 'Musteraccount', and 'M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)'. Below the dialog, the section 'Digitales Belegmt.' contains a table of receipts.

Terminalnummer	Zahlverfahren	Betrag	Währung	Belegdatum	Trace-Nummer	Belegnummer	
55	VISA-Debitkarte, KassenschnittSummierung unter VISACD	0,20	EUR	13.05.2024 14:06	00	0012	<input type="checkbox"/>
55	VISA-Debitkarte, KassenschnittSummierung unter VISACD	0,20	EUR	13.05.2024 14:05	00	0011	<input type="checkbox"/>
55	Girocard	0,20	EUR	13.05.2024 14:05	00	0010	<input type="checkbox"/>
55	Girocard	0,20	EUR	13.05.2024 14:04	00	0009	<input type="checkbox"/>

#### 4.3.4.6 Beleg suchen

Über die **1** Filterfunktion können Sie die Belegauswahl/-suche verfeinern:

The screenshot shows the same 'Digitales Belegmt.' table as above. A red box with the number '1' is placed over the first column header 'Terminalnummer'. A red arrow points from this box to a small downward-pointing arrow icon (the filter icon) located in the first column header of the table.

Terminalnummer	Zahlverfahren	Betrag	Währung	Belegdatum	Trace-Nummer	Belegnummer	
55	VISA-Debitkarte, KassenschnittSummierung unter VISACD	0,20	EUR	13.05.2024 14:06	00	0012	<input type="checkbox"/>
55	VISA-Debitkarte, KassenschnittSummierung unter VISACD	0,20	EUR	13.05.2024 14:05	00	0011	<input type="checkbox"/>
55	Girocard	0,20	EUR	13.05.2024 14:05	00	0010	<input type="checkbox"/>
55	Girocard	0,20	EUR	13.05.2024 14:04	00	0009	<input type="checkbox"/>

#### 4.3.4.7 Beleg Herunterladen (3 Optionen)

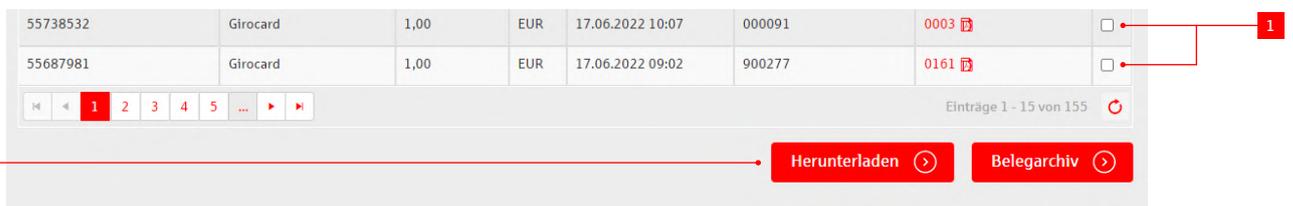
Es stehen Ihnen 3 Optionen für das Herunterladen von digitalen Belegen zur Verfügung:

- Einzelbeleg direkt aus dem Portal
- Belegarchiv mit Suchparameter: von / bis
- Massenabfrage (komplexe Suchabfrage möglich)

Beachten Sie bitte, dass maximal 8.000 Belege gleichzeitig abgerufen werden können.

##### Einzelbeleg

Mit Hilfe der **1** Auswahlboxen markieren Sie die relevanten Belege. Eine Mehrfachselektion ist möglich. Anschließend aktivieren Sie über die Schaltfläche **2 Belege herunterladen** die Übertragung einer Kopie der Belege im .pdf-Format auf Ihren PC.



##### Belegarchiv mit Suchparameter: von / bis

Wollen Sie Belege für einen bestimmten Zeitraum herunterladen, geben Sie unter Schaltfläche **Belegarchiv herunterladen** den gewünschten Zeitraum über die Suchparameter **Von-Datum- Bis-Datum** ein und bestätigen Sie Ihre Belegsuche durch Klicken auf **Herunterladen**.

Beachten Sie bitte, dass maximal 8.000 Belege gleichzeitig abgerufen werden können.

### Belegarchiv herunterladen

Suchparameter

Von - Datum

Bis - Datum

**Herunterladen**

Sie erhalten eine Bestätigung des Auftrages und eine Benachrichtigungs-E-Mail an Ihre Login-E-Mail-Adresse, sobald die Zip-Datei im Menüpunkt **Postfach** unter **Sonstige Dateien** verfügbar ist.

### Belegarchiv herunterladen

✓ Vielen Dank. Der Auftrag wird ausgeführt. Nach abgeschlossenem Export des Belegarchivs werden wir Sie per E-Mail informieren

### Digitales Belegmanagement (Massenabfrage)

Mit der Massenabfrage können Sie mehrere Belege in einer Abfrage zusammenfassen. Hierzu müssen Sie eine CSV-Datei mit den vorgegebenen Filterkriterien erstellen und im Service-Portal unter dem Menüpunkt **Self-Services & Hilfen / Digitales Belegmgt. (Massenabfrage)** hochladen.

#### CSV-Datei erstellen:

**Pflichtfelder:** Zahlungsart; TerminalID; Kaufdatum (TT.MM.JJJJ); Kaufzeit (00:00:00); Betrag

**Optional:** Referenznummer (Sie können hier eine eigene Referenznummer vergeben)

In der Antwort-CSV erhalten Sie eine **Ergebnis**-Mitteilung: gefundener Beleg

Referenznummer	Zahlungsart	TerminalID	Kaufdatum (TT.MM.JJJJ)	Kaufzeit (00:00:00)	Betrag	Ergebnis
----------------	-------------	------------	------------------------	---------------------	--------	----------



Sie erhalten eine Bestätigung des Auftrages und eine Benachrichtigungs-E-Mail an Ihre Login-E-Mail-Adresse, sobald die Zip-Datei im Menüpunkt **Postfach** unter **Sonstige Dateien** verfügbar ist.

### 4.3.5 Ihre Daten

Unter dem Menüpunkt **Ihre Daten** finden Sie Ihre bei uns im System hinterlegten Daten:

#### Ihre Firmendaten:

- Vertragsdaten
- Ansprechpartner
- Bankdaten

#### Ihre Terminals:

- Terminal
- Zahlarten
- Terminalfunktionen
- Belegtext

#### 4.3.5.1 Firmendaten

#### Ihre Vertragsdaten

The screenshot shows the 'Händlerservice' web portal. At the top, there is a red navigation bar with the logo, the user email 'M.Mustermann@payone.com', 'Neue Dokumente (0)', and 'Abmelden'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Startseite / Ihre Daten' is visible. The main content area is titled 'Vertrag auswählen' and shows the selected contract 'Ausgewählter Vertrag: 0418200' for 'PAYONE Test 2nd Level' with the user 'M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)'. To the right of this section are icons for a phone and an envelope. Below this is the 'Ihre Firmendatendetails' section, which displays the 'VU-Nummer: 0418200' and 'Firmenname: PAYONE Test 2nd Level / Payone GmbH'. There are two buttons: 'Ihre Firmendaten' (active) and 'Ihre Terminals'. Below these buttons are three tabs: 'Vertragsdaten' (active), 'Ansprechpartner', and 'Ihre Bankdaten'. The 'Vertragsdaten' tab is expanded to show a list of company details:

<b>Firmenname:</b>	PAYONE Test 2nd Level
<b>Debitorennummer:</b>	8000747932
<b>VU-Nummer:</b>	0418200
<b>Name 1:</b>	PAYONE Test 2nd Level
<b>Name 2:</b>	Payone GmbH
<b>Rechtsform:</b>	HRB 28985
<b>Branche:</b>	ANDERE HOTELS
<b>USt.-Id Nr.:</b>	DE114129870

<b>Adresstyp:</b>	Main Address
<b>Straße:</b>	Lyoner Str.
<b>Hausnummer:</b>	15
<b>PLZ:</b>	60528
<b>Ort:</b>	Frankfurt am Main
<b>Land:</b>	DEUTSCHLAND

## Ansprechpartner

**Händlerservice** M.Mustermann@payone.com Neue Dokumente (0) Abmelden

Startseite / Ihre Daten

### Vertrag auswählen

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

Ausgewählter Vertrag: 0418200  
PAYONE Test 2nd Level  
M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)

### Ihre Firmendatendetails

**VU-Nummer: 0418200**  
**Firmenname: PAYONE Test 2nd Level / Payone GmbH**

Ihre Firmendaten Ihre Terminals

Vertragsdaten **Ansprechpartner** Ihre Bankdaten

<b>Kontaktpersonentyp:</b>	M: VERTRAGSPARTNER
<b>Kontaktname:</b>	M. Mustermann
<b>Telefon:</b>	069
<b>Mobil:</b>	
<b>E-Mail:</b>	

<b>Kontaktpersonentyp:</b>	SERVICEPORTAL USER
<b>Kontaktname:</b>	M. Mustermann
<b>Telefon:</b>	0
<b>Mobil:</b>	
<b>E-Mail:</b>	M. Mustermann@payone.com

## Ihre Bankdaten

**S** Händlerservice M.Mustermann@payone.com Neue Dokumente (0) Abmelden



Startseite / Ihre Daten

### Vertrag auswählen

*VU-Nr. | Name | Terminal-ID*

Ausgewählter Vertrag: 0418200  
PAYONE Test 2nd Level  
M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)

### Ihre Firmendatendetails

**VU-Nummer: 0418200**  
**Firmenname: PAYONE Test 2nd Level / Payone GmbH**

**Ihre Firmendaten** **Ihre Terminals**

Vertragsdaten **Ansprechpartner** Ihre Bankdaten

<b>Konto:</b>	DEXX XXXXXXXX XXXXXXXXXX
<b>BLZ:</b>	HELADEF1822
<b>Bank Institut:</b>	Frankfurter Sparkasse

### 4.3.5.2 Ihre Terminals

The screenshot shows the 'Händlerservice' web portal. At the top, there is a red navigation bar with the logo, the user's email 'M.Mustermann@payone.com', 'Neue Dokumente (0)', and 'Abmelden'. Below the navigation bar is a banner image of a person in a striped shirt. The main content area has a breadcrumb 'Startseite / Ihre Daten'. A white box titled 'Vertrag auswählen' contains the text 'VU-Nr. | Name | Terminal-ID', 'Ausgewählter Vertrag: 0418200', 'PAYONE Test 2nd Level', and 'M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)'. Below this is the heading 'Terminals' and the text 'VU-Nummer: 0418200' and 'Firmenname: PAYONE Test 2nd Level / Payone GmbH'. There are two buttons: 'Ihre Firmendatendetails' and 'Ihre Firmendaten'. A table lists terminal information with columns for Terminal Id, Terminaltyp, Letzte Aktivität, Status, and Mehr.

Terminal Id	Terminaltyp	Letzte Aktivität	Status	Mehr
12345678	Verifone V400c ohne Sichtschutz	17.06.2022 10:08:03	Aktiv	⋮
87654321	CCV Pad I next TCP/IP	11.05.2022 12:27:35	Aktiv	⋮
45671234	CCV Terminal o. DR. VX820 TCP/IP	17.03.2022 13:48:32	Aktiv	⋮
43217654	CCV Fly Terminal ohne Drucker WLAN	28.03.2022 13:59:47	Aktiv	⋮

### 4.3.5.3 Terminaldetails

#### Terminal

The screenshot shows a web interface for 'Händlerservice'. At the top, there is a red navigation bar with the logo, the email 'M.Mustermann@payone.com', 'Neue Dokumente (0)', and 'Abmelden'. Below the navigation bar is a banner image of a person in a striped shirt. The main content area has a breadcrumb 'Startseite / Ihre Daten'. A large white box contains the heading 'Vertrag auswählen' and the text 'VU-Nr. | Name | Terminal-ID'. Below this, it shows 'Ausgewählter Vertrag: 0418200', 'PAYONE Test 2nd Level', and 'M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)'. To the right of this box are two red icons: a telephone and an envelope. Below the white box is the heading 'Terminaldetails' in red. Underneath, it displays 'VU-Nummer: 0418200' and 'Firmenname: PAYONE Test 2nd Level / Payone GmbH'. There are three dark grey buttons: 'Ihre Terminals', 'Ihre Firmendatendetails', and 'Ihre Firmendaten'. A horizontal menu below the buttons includes 'Terminal' (highlighted), 'Zahlarten', 'Terminalfunktionen', and 'Belegtext'. The main content area contains a table of terminal details:

<b>Terminal Id:</b>	12345678
<b>Terminaltyp:</b>	Verifone V400c ohne Sichtschutz
<b>Seriennummer:</b>	442-012-288
<b>Hersteller:</b>	KRO - BSPAYONE
<b>Software:</b>	7102
<b>Letzte Aktivität:</b>	17-06-2022
<b>Status:</b>	Active
<b>Name 1:</b>	PAYONE
<b>Name 2:</b>	PAYONE
<b>Straße:</b>	Lyoner Str. 15
<b>PLZ:</b>	60528
<b>Ort:</b>	Frankfurt am Main
<b>Land:</b>	DEUTSCHLAND

## Zahlarten

**S** Händlerservice M.Mustermann@payone.com Neue Dokumente (0) Abmelden

Startseite / Ihre Daten

### Vertrag auswählen

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

Ausgewählter Vertrag: 0418200  
PAYONE Test 2nd Level  
M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)

### Terminaldetails

**VU-Nummer: 0418200**  
**Firmenname: PAYONE Test 2nd Level / Payone GmbH**

Ihre Terminals Ihre Firmendatendetails Ihre Firmendaten

Terminal **Zahlarten** Terminalfunktionen Belegtext

-  **VISA**  
(Acquirer: PAYONE / VU: 455600418200)
- DCC**  
(Acquirer: Global Blue / VU: 455600418200)
-  **MasterCard**  
(Acquirer: PAYONE / VU: 455600418200)
-  **UnionPay**  
(Acquirer: PAYONE / VU: 455600418200)
-  **VISA Electron**  
(Acquirer: PAYONE / VU: 455600418200)

## Terminalfunktionen

The screenshot shows the 'Händlerservice' web portal. At the top, there is a red navigation bar with the logo 'Händlerservice' on the left and user information 'M.Mustermann@payone.com', 'Neue Dokumente (0)', and 'Abmelden' on the right. Below the navigation bar is a header image showing a person's arm in a striped shirt. The main content area has a breadcrumb 'Startseite / Ihre Daten'. The primary section is titled 'Vertrag auswählen' in red. It includes a sub-header 'VU-Nr. | Name | Terminal-ID' and the selected contract details: 'Ausgewählter Vertrag: 0418200', 'PAYONE Test 2nd Level', and 'M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)'. To the right of this section are two red icons: a telephone and an envelope. Below this is the 'Terminaldetails' section, which displays 'VU-Nummer: 0418200' and 'Firmenname: PAYONE Test 2nd Level / Payone GmbH'. There are three buttons: 'Ihre Terminals', 'Ihre Firmendatendetails', and 'Ihre Firmendaten'. A navigation bar below the buttons contains 'Terminal', 'Zahlarten', 'Terminalfunktionen' (which is underlined in red), and 'Belegtext'. The main content area below the navigation bar lists four terminal types: 'PayHappyFaehig', 'DCC', 'TaxFree', and 'GirocardKontaktlos', each with a range '(Von: 01-01-0001 Bis 01-01-0001)'.

Händlerservice M.Mustermann@payone.com Neue Dokumente (0) Abmelden

Startseite / Ihre Daten

### Vertrag auswählen

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

Ausgewählter Vertrag: 0418200  
PAYONE Test 2nd Level  
M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)

### Terminaldetails

**VU-Nummer: 0418200**  
**Firmenname: PAYONE Test 2nd Level / Payone GmbH**

Ihre Terminals Ihre Firmendatendetails Ihre Firmendaten

Terminal Zahlarten Terminalfunktionen Belegtext

**PayHappyFaehig**  
(Von: 01-01-0001 Bis 01-01-0001)

**DCC**  
(Von: 01-01-0001 Bis 01-01-0001)

**TaxFree**  
(Von: 01-01-0001 Bis 01-01-0001)

**GirocardKontaktlos**  
(Von: 01-01-0001 Bis 01-01-0001)

## Belegtext

 M.Mustermann@payone.com Neue Dokumente (0) Abmelden

Startseite / Ihre Daten

### Vertrag auswählen

*VU-Nr. | Name | Terminal-ID*

Ausgewählter Vertrag: 0418200  
**PAYONE Test 2nd Level**  
**M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)**

### Terminaldetails

**VU-Nummer: 0418200**  
**Firmenname: PAYONE Test 2nd Level / Payone GmbH**

Ihre Terminals Ihre Firmendatendetails Ihre Firmendaten

Terminal Zahlarten Terminalfunktionen Belegtext

```
-K-U-N-D-E-N-B-E-L-E-G-

PAYONE Test 2nd Level
LIVE Gerät
Verifone V+DOC LIVE

*****
*****

Terminal-ID      12345678
ec-Nr XXXXX    BNr XXXX

EUR 10,00
```

### 4.3.6 PAYONE Support-Center

Im PAYONE Support-Center finden Sie Antworten auf alle technischen Fragen rund um Ihr Terminal.

The screenshot shows the PAYONE Support Center website. At the top, there is a red navigation bar with the 'Händlerservice' logo on the left, the email address 'M.Mustermann@payone.com' in the center, and 'Neue Dokumente (0)' and 'Abmelden' on the right. Below the navigation bar, the page content is on a light gray background. It starts with a breadcrumb trail 'Startseite / PAYONE Support Center'. The main heading reads 'WILLKOMMEN BEIM PAYONE SUPPORT CENTER.' followed by a sub-heading: 'Ihr Terminal hat Verbindungsprobleme oder Sie möchten einen Kassenbeleg erneut drucken? Hier finden Sie Informationen zu technischen, kaufmännischen und anderen Fragen.' Below this, there is a grid of 10 red rectangular tiles, each representing a different terminal model. Each tile contains an image of the terminal and a link to 'mehr erfahren'. The tiles are arranged as follows: Row 1: 'Kaufmännisch' (with a speech bubble icon), 'VX 680 GPRS', and 'VX 680 WLAN'. Row 2: 'VX 820 DUET', 'H 5000', and 'ICT 250'. Row 3: 'Desk 3500', 'Desk 5000', and 'Move 5000'. Row 4: 'Lane 5000'. On the right side of the page, there is a vertical red bar with a white telephone handset icon and a white envelope icon.

Händlerservice M.Mustermann@payone.com Neue Dokumente (0) Abmelden

Startseite / PAYONE Support Center

## WILLKOMMEN BEIM PAYONE SUPPORT CENTER.

Ihr Terminal hat Verbindungsprobleme oder Sie möchten einen Kassenbeleg erneut drucken?  
Hier finden Sie Informationen zu technischen, kaufmännischen und anderen Fragen.

- Kaufmännisch**  
mehr erfahren
- VX 680 GPRS**  
mehr erfahren
- VX 680 WLAN**  
mehr erfahren
- VX 820 DUET**  
mehr erfahren
- H 5000**  
mehr erfahren
- ICT 250**  
mehr erfahren
- Desk 3500**  
mehr erfahren
- Desk 5000**  
mehr erfahren
- Move 5000**  
mehr erfahren
- Lane 5000**  
mehr erfahren

 **Händlerservice** M.Mustermann@payone.com Neue Dokumente (0) Abmelden



[Startseite](#) / [PAYONE Support Center](#) / [Desk 5000](#)

## Desk 5000

Bitte wählen Sie das gewünschte Thema



**TERMINALBEDIENUNG**  
mehr erfahren



**TECHNISCHE FRAGEN**  
mehr erfahren



**SONSTIGES**  
mehr erfahren

Sollte Ihr Anliegen in der Auswahl nicht aufgeführt sein, wenden Sie sich bitte an den technischen Support unter 069/ 6630-5310

[Zurück](#)

### 4.3.7 Vertrag kündigen

Sie gelangen zu nachfolgender Übersicht und bekommen diese Optionen angezeigt:

- **Kündigungsgrund**
  - Kosten
  - Aufwand
  - Produktangebot
  - Eindruck
  - Qualität
  - Geschäftsveränderung
- **Produkttyp**
  - Alle Produkte
  - Terminal
  - Kreditkarten-Akzeptanz
  - E-Commerce
  - Zusatzleistung
- **Ergänzende Informationen zum Kündigungsgrund**
- **VU-Nummer**
- **Ihr neuer Anbieter**

## Vertrag kündigen

Kündigungsgrund *	<input type="text" value="Bitte auswählen"/>
Produkttyp *	<input type="text" value="Bitte auswählen"/>
Ergänzende Informationen zum Kündigungsgrund	<input type="text" value="Ergänzende Informationen zum Kündigungsgrund"/>
Kündigungsdatum *	<input type="text" value="06.07.2022"/> 
VU-Nummer *	<input type="text" value="Bitte auswählen"/>
Ihr neuer Anbieter	<input type="text" value="Bitte auswählen"/>

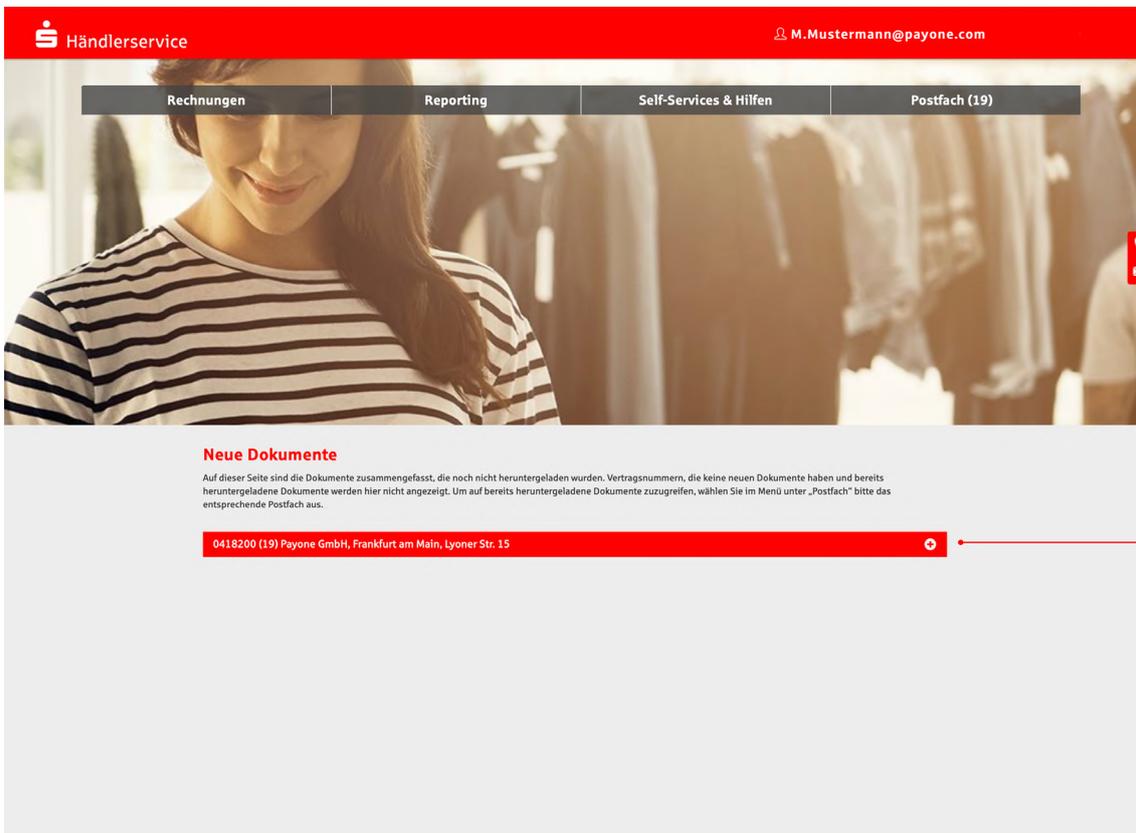
## 4.4 Postfach

### 4.4.1 Neue Dokumente

In der Hauptnavigation finden Sie den Auswahlpunkt **1 Neue Dokumente** unter **Postfach**. Anhand der eingeklammerten Zahl sehen Sie auf einen Blick, wie viele neue ungelesene Dokumente sich in Ihrem Postfach befinden.



Durch einen Klick auf den Auswahlpunkt öffnet sich eine neue Seite. Dort sehen Sie, wie viele neue Dokumente pro Vertragsunternehmensnummer vorhanden sind.



**1** Die Zeile lässt sich mit einem Klick öffnen und Sie werden zu einer konsolidierten Übersicht der neuen Dokumente geleitet.

**Neue Dokumente**

Auf dieser Seite sind die Dokumente zusammengefasst, die noch nicht heruntergeladen wurden. Vertragsnummern, die keine neuen Dokumente haben und bereits heruntergeladene Dokumente werden hier nicht angezeigt. Um auf bereits heruntergeladene Dokumente zuzugreifen, wählen Sie im Menü unter „Postfach“ bitte das entsprechende Postfach aus.

0418200 Payone GmbH, Frankfurt am Main, Lyoner Str. 15 -

**Rechnungen - Netzbetrieb**

Rechnungsnummer	Vertragsnummer	Betrag	erstellt am		
1128779660	0418200	2,11	28.02.2023		<input type="checkbox"/>
PAYONE					

Einträge 1 - 1 von 1

**Herunterladen**

**Sonstige Dateien**

Typ / Art	Beschreibung	Name	erstellt am		
	Information	Information.pdf	08.02.2023		<input type="checkbox"/>
PAYONE					

Einträge 1 - 3 von 3

**Herunterladen**

Durch einen Klick auf die rot hinterlegten **1** Händlernummern oder Beschreibungen können Sie die Dokumente direkt öffnen.

Mit der **2** Filterfunktion passen Sie die Ansicht an.

### 4.4.2 Sonstige Dateien

In dem Bereich Dokumente finden Sie unter **Sonstige Dateien** individuell erstellte und hochgeladene Dokumente.

Diese werden nach Absprache mit unserem Kundenservice eingestellt.

Nach Auswahl der Vertragsunternehmensnummer werden die entsprechenden Dateien angezeigt.

**Vertrag auswählen**

0418200

Ausgewählter Vertrag: 0418200  
 PAYONE Test 2nd Level  
 M. Mustermann (M.Mustermann@payone.com)

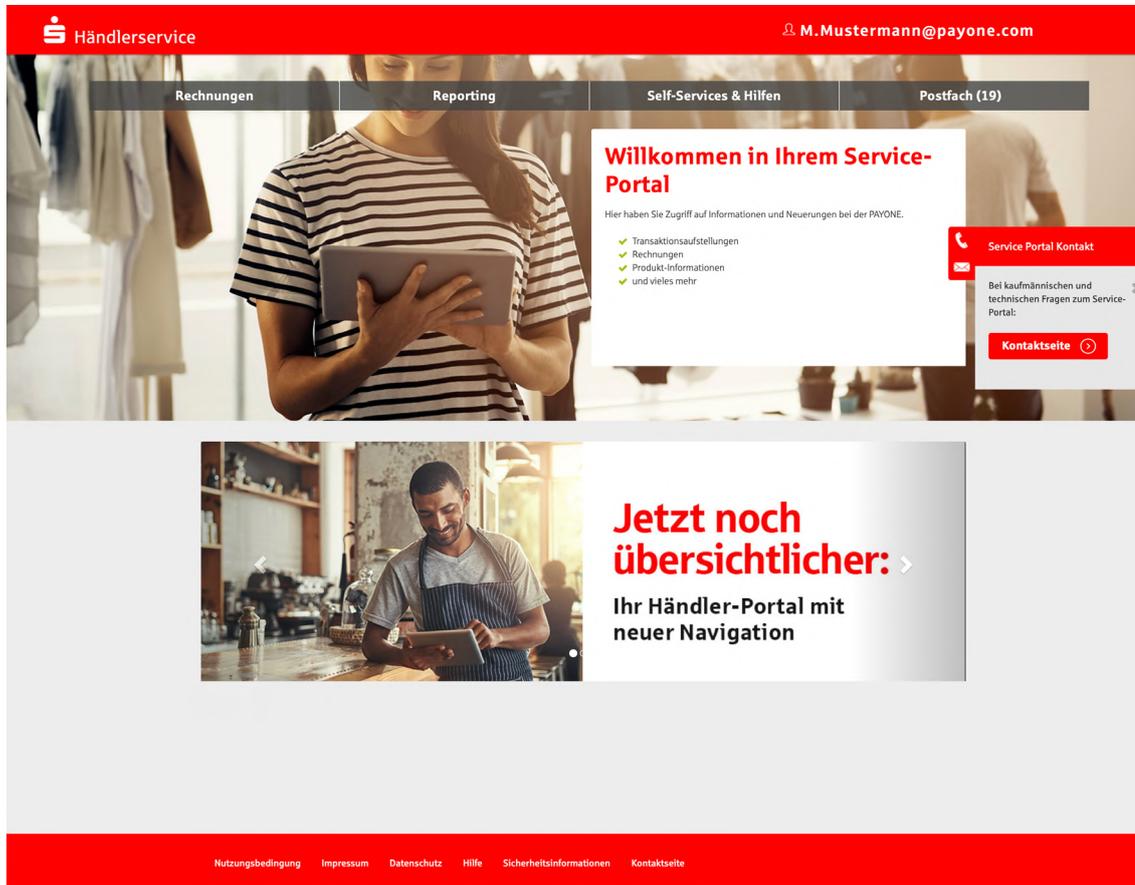
## Sonstige Dateien

Typ / Art	Beschreibung	Name	erstellt am	Letzter Zugriff	
YAKB	Elektronische Transaktionsaufstellung_20220611-20220617	455602533020220707181855.csv	07.07.2022		<input type="checkbox"/>



## 5 Service & Support

Über das Telefonsymbol auf der rechten Seite können Sie sich die Telefonnummern anzeigen lassen, über die Sie PAYONE erreichen.



Über die Schaltfläche **1 Kontakt** kommen Sie direkt auf das Kontaktformular, über das Sie uns Mitteilungen senden können.

Bei inhaltlichen Anfragen zu den aufgeführten Konto-, Transaktions- und Rechnungsinformationen, bei Vertragsfragen oder Fragen der Registrierung wenden Sie sich bitte an die untenstehende Adresse.

**Servicezeiten: Mo. – Fr. 08:00 – 18:00 Uhr**

**Telefon: +49 (0)69 66 30 53 50**

**E-Mail: info@payone.com**

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir bei Problemen mit Ihrem Telefon- oder Internetanschluss oder mit Ihrem PC-Betriebssystem nur eingeschränkt helfen können.



## 6 Rechtliche Hinweise

### 6.1 Copyright

© Copyright 2023 PAYONE GmbH, Frankfurt am Main, Deutschland

Alle Rechte vorbehalten. Text, Bilder, Grafiken sowie deren Anordnung unterliegen dem Schutz des Urheberrechts und anderer Schutzgesetze.

Der Inhalt dieses Dokuments darf nicht zu kommerziellen Zwecken kopiert, verbreitet, verändert oder Dritten zugänglich gemacht werden.

Durch dieses Dokument wird keine Lizenz zur Nutzung des geistigen Eigentums erteilt.

### 6.2 Marken

Adobe® und Adobe® Reader® sind Marken oder eingetragene Marken der Adobe Systems Incorporated, 345 Park Avenue, San Jose, CA 95110-2704, USA.

Alle anderen Produkte und Dienstleistungen sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Firmen.

# Möchten Sie mehr erfahren?

Lassen Sie sich kostenlos über die Vorteile für Ihr  
Geschäft beraten. Unser Expertenteam freut sich auf Sie!



Sparkassen-Händlerservice

Lyoner Straße 15

60528 Frankfurt/Main

Telefon: +49 (0)69 66 30 55 00

E-Mail: [info@payone.com/kontakt](mailto:info@payone.com/kontakt)

[www.s-haendlerservice.de](http://www.s-haendlerservice.de)