

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

KURZBEDIENUNGSANLEITUNG

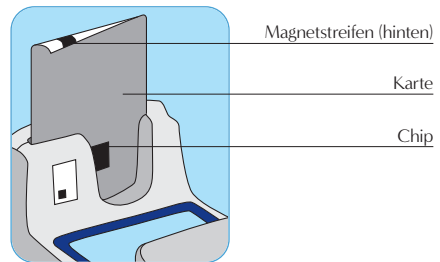


ARTEMA hybrid POS-Terminal

Gerätebeschreibung	3
Papierrolle einlegen	3
Akzeptanz von Kreditkarten	4
Zahlung über Chip und PIN	4
Zahlung über Chip und Unterschrift	4
Zahlung über Magnetstreifen und Unterschrift	4
Storno über Chip oder Magnetstreifen	4
Gutschrift über Chip oder Magnetstreifen	4
Zusatzfunktionen Kreditkartenakzeptanz	5
Trinkgeld-Buchung (TIP-Funktion)	5
Reservierung über Chip oder Magnetstreifen	5
Reservierung durch manuelle Eingabe der Kartendaten	5
Buchung einer Reservierung über Chip oder Magnetstreifen	5
Akzeptanz von Debitkarten	6
Zahlung mit electronic cash (neu: girocard): Zahlung über Chip	6
Zahlung mit electronic cash (neu: girocard): Zahlung über Magnetstreifen	6
Storno bei electronic cash (neu: girocard) über Chip	6
Storno bei electronic cash (neu: girocard) über Magnetstreifen	7
Zahlung mit ELV (elektronisches Lastschriftverfahren): manuelle Vorwahl der Zahlungsart	7
Zahlung mit POZ-Plus (Online-Lastschriftverfahren): manuelle Vorwahl der Zahlungsart	7
Storno bei ELV oder POZ-Plus	7
PrePaid-Cash-Funktion Ihres Terminals	8
Guthaben-Aufladung über Kartenzahlung für T-D1 (Direktaufladung)	8
Guthaben-Aufladung über Barzahlung für T-D1 (Direktaufladung)	8
Guthaben-Aufladung über Kartenzahlung für vodafone, e-plus, O2 (PIN-Printing)	9
Guthaben-Aufladung über Barzahlung für vodafone, e-plus, O2 (PIN-Printing)	9
Terminal installieren	10
System-Funktionen	10
Erweiterte Netzdiagnose	10
Initialisierung	10
Mögliche Fehlermeldungen	11

Das stationäre Terminal ARTEMA hybrid setzt durch den integrierten Hybridkartenleser Maßstäbe in Sachen Benutzerfreundlichkeit. Chip und Magnetstreifen einer Karte können in einem Bedienungsvorgang gelesen werden. Durch das ebenfalls integrierte PIN-Pad werden sowohl unterschriftsbasierte Zahlungsmethoden als auch PIN-basierte Verfahren schnell und mit einem Höchstmaß an Sicherheit abgewickelt. Die farbigen Funktionstasten, das große Grafikdisplay und die einfache Menüführung erleichtern die Handhabung.

Gerätebeschreibung



Chipkarten werden mit dem Chip zum Display zeigend von oben bis zum Anschlag in den Hybridkartenleser eingeschoben.

Magnetstreifenkarten werden mit dem Magnetstreifen hinten links bis zum Anschlag in den Hybridkartenleser eingeschoben.

Papierrolle einlegen



1. Zum Öffnen des Papierbehälters ziehen Sie fest die oben angebrachte Griffmulde in Pfeilrichtung heraus.



2. Klappen Sie den Papierbehälter nach unten auf.



3. Legen Sie die neue Papierrolle in den Papierbehälter ein. Der Papieranfang muss einige Zentimeter herausragen.



4. Klappen Sie den Papierbehälter nach oben und schließen Sie ihn durch leichtes Andrücken, bis er hörbar einrastet.

Akzeptanz von Kreditkarten



Bei der Verarbeitung von Kreditkarten, die mit einem Chip ausgestattet sind, muss die Autorisierung der Kartenzahlung vorrangig über den Chip erfolgen. Der Hybridkartenleser des ARTEMA hybrid Terminals berücksichtigt dieses Erfordernis automatisch.

Nur bei Chip-Lesefehlern weicht das Terminal auf den Magnetstreifen aus (Fallback-Funktion), vorausgesetzt die Karten ausgebende Bank des Kunden hat die Karte hierfür freigeschaltet. Das Terminal erkennt im Falle eines Fehlers automatisch, ob ein Zugreifen auf den Magnetstreifen möglich und zulässig ist und leitet die entsprechenden Schritte entweder selbstständig ein oder bricht die Zahlung mit einer Fehlermeldung ab.

Zahlung über Chip und PIN

Betrag eingeben	Karte einstecken	Kunde: evtl. Sprachauswahl bestätigen/PIN-Eingabe	Belege werden gedruckt	Karte nach Aufforderung entnehmen!
-----------------	------------------	--	------------------------	------------------------------------

Zahlung über Chip und Unterschrift

Betrag eingeben	Karte einstecken	Kunde: evtl. Sprachauswahl bestätigen	Belege werden gedruckt	Karte nach Aufforderung entnehmen!	Kunde unterschreibt Händlerbeleg
-----------------	------------------	--	------------------------	------------------------------------	----------------------------------

Zahlung über Magnetstreifen und Unterschrift

Betrag eingeben	Karte einstecken	Karte nach Aufforderung entnehmen!	Belege werden gedruckt	Kunde unterschreibt Händlerbeleg
-----------------	------------------	------------------------------------	------------------------	----------------------------------

Storno über Chip oder Magnetstreifen

	Passwort 3x Taste	Beleg-Nr. eingeben (finden Sie auf dem Beleg)	Betrag prüfen
Karte einstecken	Karte nach Aufforderung entnehmen!	Kunde: evtl. Sprachauswahl bestätigen/PIN-Eingabe	Belege werden gedruckt

Gutschrift über Chip oder Magnetstreifen

	Passwort 3x Taste	Betrag eingeben		
Karte einstecken	Karte nach Aufforderung entnehmen!	Kunde: evtl. Sprachauswahl bestätigen/PIN-Eingabe	Belege werden gedruckt	Kunde unterschreibt Händlerbeleg (nicht bei PIN-Eingabe)

Zusatzfunktionen Kreditkarte



Die Anwendung der Zusatzfunktionen bei Kreditkartenzahlungen ist abhängig von Ihrem Akzeptanzvertrag. Unter Umständen müssen Sie eine Freischaltung der Zusatzfunktionen bei Ihrem Netzbetreiber bzw. bei Ihrem Anbieter für kartengestützte Zahlungen beantragen. Sollte eine Freischaltung erforderlich sein, steht Ihnen unser Kundenservice gerne unter 0 69/26 03-650 zur Verfügung.

Trinkgeld-Buchung (TIP-Funktion)

3x Taste 	Auswahlmenü 	„Trinkgeld“ auswählen 	Beleg-Nr. eingeben (finden Sie auf dem Beleg) 	TIP-Betrag eingeben
Gesamtbetrag (Kaufbetrag + TIP) prüfen 	Belege werden gedruckt			

Reservierung über Chip oder Magnetstreifen

F 3 7 	„Erstanfrage“ auswählen 	Betrag eingeben 	Karte einstecken	Karte nach Aufforderung entnehmen
Kunde: evtl. Sprachauswahl bestätigen / PIN-Eingabe 	Belege werden gedruckt	Kunde unterschreibt Händlerbeleg (nicht bei PIN-Eingabe)		

Reservierung durch manuelle Eingabe der Kartendaten

F 3 7 	„Erstanfrage“ auswählen 	Betrag eingeben 	Korr 	Kartennummer eingeben
Kartenverfalldatum (Monat / Jahr) eingeben 	Belege werden gedruckt	Kunde unterschreibt Händlerbeleg		

Buchung einer Reservierung über Chip oder Magnetstreifen

F 3 7 	„Buchen“ auswählen 	„Erstanfrage“ auswählen 	TA-Nummer eingeben (Transaktionsnummer finden Sie auf dem Beleg)	
Genehmigungs-Nr. eingeben (finden Sie auf dem Beleg) 	Betrag eingeben 	Karte einstecken	Karte nach Aufforderung entnehmen	
Kunde: evtl. Sprachauswahl bestätigen / PIN-Eingabe 	Belege werden gedruckt	Kunde unterschreibt Händlerbeleg (nicht bei PIN-Eingabe)		

Akzeptanz von Debitkarten



Das Debitkarten-Zahlungssystem electronic cash wurde in girocard umgewandelt: Ein Logo steht sowohl für das PIN-gestützte Bezahlen im Handel (electronic cash) als auch für die Bargeldbeschaffung an deutschen Geldautomaten. Die von electronic cash bekannte Zahlungsgarantie bei PIN-Eingabe bleibt selbstverständlich auch unter dem neuen Namen girocard bestehen.

Debitkarten können unter Umständen mehrere Zahlssysteme (girocard, Maestro, V-Pay) unterstützen. Vorausgesetzt, Sie haben diese Zahlssysteme in Ihrem Akzeptanzvertrag vereinbart, können Sie beim Bezahlvorgang im Terminalmenü zwischen den Zahlssystemen wählen.

Zusätzlich zur girocard können Sie an Ihrem Terminal auch Debitkarten von Banken aus dem europäischen Ausland, sogenannte „Alliance-Karten“, akzeptieren. Ob eine Alliance-Karte im Rahmen des girocard-Verfahrens zugelassen ist oder nicht, erkennt das Terminal automatisch. Unter Umständen müssen Sie zwischen den verschiedenen Zahlssystemen wählen. Beachten Sie hierzu die Displayanzeige des Terminals!

Bitte beachten Sie, dass bei der Verarbeitung von electronic-cash-Zahlungen (girocard-Zahlungen) ein Terminal mit Hybridkartenleser die Zahlung vorrangig über das Chip-Verfahren durchführt und nur bei Chip-Lese Fehlern auf den Magnetstreifen ausweicht.

Zahlung mit electronic cash (neu: girocard): Zahlung über Chip

Betrag eingeben	Karte einstecken	evtl. „Sprachauswahl“ bestätigen	evtl. „Zahlssystem“ auswählen	zur Auswahl stehen girocard, Maestro oder V-Pay
Kunde: PIN-Eingabe	Karte nach Aufforderung entnehmen	Belege werden gedruckt		

Zahlung mit electronic cash (neu: girocard): Zahlung über Magnetstreifen

Betrag eingeben	Karte einstecken	Karte nach Aufforderung entnehmen	Kunde: PIN-Eingabe	Belege werden gedruckt	Kunde unterschreibt Händlerbeleg
-----------------	------------------	-----------------------------------	---------------------------	------------------------	----------------------------------

Storno bei electronic cash (neu: girocard) über Chip









F 3 0	Passwort 3x Taste F	Beleg-Nr. eingeben (finden Sie auf dem Beleg)	Betrag prüfen
Karte einstecken	Kunde: evtl. Sprachauswahl bestätigen / PIN-Eingabe	Karte nach Aufforderung entnehmen	Belege werden gedruckt

Storno bei electronic cash (neu: girocard) über Magnetstreifen

   	Passwort 3x Taste  	Beleg-Nr. eingeben (finden Sie auf dem Beleg) 	Betrag prüfen 
Karte einstecken 	Karte nach Aufforderung entnehmen	Kunde: PIN-Eingabe 	Belege werden gedruckt









Zahlung mit ELV (elektronische Lastschrift): manuelle Vorwahl der Zahlungsart

Bitte beachten Sie, dass das elektronische Lastschriftverfahren als Zahlungsart nur genutzt werden kann, wenn Sie eine entsprechende Vereinbarung in Ihrem Akzeptanzvertrag getroffen haben. Gerne steht Ihnen unser Kundenservice unter O 69/26 03-650 zur Verfügung.










   	Passwort 3x Taste  	Betrag eingeben 	Karte einstecken 
Karte nach Aufforderung entnehmen	Belege werden gedruckt	Kunde unterschreibt Händlerbeleg	

Zahlung mit POZ-Plus (Online-Lastschrift): manuelle Vorwahl der Zahlungsart

Bitte beachten Sie, dass POZ-Plus als Zahlungsart nur genutzt werden kann, wenn Sie eine entsprechende Vereinbarung in Ihrem Akzeptanzvertrag getroffen haben. Gerne steht Ihnen unser Kundenservice unter O 69/26 03-650 zur Verfügung.

   	Passwort 3x Taste  	Betrag eingeben 	Karte einstecken 
Karte nach Aufforderung entnehmen	Belege werden gedruckt	Kunde unterschreibt Händlerbeleg	

Storno bei ELV oder POZ-Plus

   	Passwort 3x Taste  	Beleg-Nr. eingeben (finden Sie auf dem Beleg) 	Betrag prüfen 
Karte einstecken 	Karte nach Aufforderung entnehmen	Belege werden gedruckt	Kunde unterschreibt Händlerbeleg






PrePaid-Cash-Funktion Ihres Terminals

PrePaid Cash ist das elektronische Aufladen von Telefonkarten an Ihrem POS-Terminal. Das Aufladen kann sowohl über Karten- als auch Barzahlung erfolgen. Zwei Verfahren für das Aufladen der Telefonkarten stehen zur Auswahl:






1. Die Direktaufladung ist das elektronische Aufladeverfahren des Mobilfunkbetreibers T-D1, bei dem der Provider, die Mobilfunknummer und der Ladebetrag benötigt werden. Die Aufladung erfolgt in Sekundenschnelle direkt im Hintergrundsystem des Mobilfunkbetreibers. Eine Aktivierung des Guthabens durch den Kunden ist nicht mehr nötig.
2. PIN-Print ist das elektronische Aufladeverfahren der Mobilfunkbetreiber Vodafone, e-plus und O2, bei dem nach Auswahl des Mobilfunkbetreibers und des gewünschten Ladebetrags ein Beleg ausgedruckt wird, auf dem der Cashcode zur Aktivierung des Guthabens aufgedruckt ist.

Um die PrePaid-Funktion zu nutzen, ist eine gesonderte Vereinbarung mit Elavon und der Firma transact erforderlich. Gerne steht Ihnen unser Kundenservice unter 0 69 / 26 03 - 650 zur Verfügung. Bei Abrechnungsfragen zu PrePaid Cash wenden Sie sich bitte an die Hotline unter 0 89 / 899 643 20.

Guthaben-Aufladen über Kartenzahlung für T-D1 (Direktaufladung)

	Provider „T-D1 XTRA“ auswählen 	„Ladebetrag“ auswählen 	Zahlart „Karte“ auswählen 
Rufnummer des Mobiltelefons eingeben und bestätigen, Eingabe wiederholen 	Kartenzahlung wie gewohnt durchführen	Wenn Kartenzahlung OK, erfolgt automatisch die PrePaid-Aufladung, Belege werden gedruckt	Das Guthaben ist nun auf dem Mobilfunkkonto/ auf der Karte verfügbar

Guthaben-Aufladen über Barzahlung für T-D1 (Direktaufladung)

	Provider „T-D1 XTRA“ auswählen 	„Ladebetrag“ auswählen 	Zahlart „Bar“ auswählen 
Rufnummer des Mobiltelefons eingeben und bestätigen, Eingabe wiederholen 	PrePaid-Aufladung erfolgt, Belege werden gedruckt	Das Guthaben ist nun auf dem Mobilfunkkonto/ auf der Karte verfügbar	

Guthaben-Aufladen über Kartenzahlung für vodafone, e-plus, O2 (PIN-Printing)

	Provider „Vodafone CallYa“, „e-plus Free & Easy“ oder „O2 LOOP“ auswählen	„Ladebetrag“ auswählen	Zahlart „Karte“ auswählen
Kartenzahlung wie gewohnt durchführen	Wenn Kartenzahlung OK, erfolgt automatisch die PrePaid-Aufladung, Belege werden gedruckt	Der Kundenbeleg enthält den Cash-Code, der am Mobiltelefon zur Aktivierung des Guthabens eingegeben werden muss.	

Guthaben-Aufladen über Barzahlung für vodafone, e-plus, O2 (PIN-Printing)

	Provider „Vodafone CallYa“, „e-plus Free & Easy“ oder „O2 LOOP“ auswählen	„Ladebetrag“ auswählen	Zahlart „Bar“ auswählen
PrePaid-Aufladung erfolgt, Belege werden gedruckt	Der Kundenbeleg enthält den Cashcode, der am Mobiltelefon zur Aktivierung des Guthabens eingegeben werden muss.		

Terminal installieren

Sollten Sie das ARTEMA hybrid selbst installieren, haben wir nachfolgend die ersten Schritte für Sie zusammengefasst (Details finden Sie im Installationshandbuch).

1. Das Terminal wird mit einem externen Netzteil zur Stromversorgung mitgeliefert. Das Netzteil besteht aus 2 Teilen – dem Netzteil selbst und dem Netzanschlusskabel. Verbinden Sie das Netzanschlusskabel mit dem Netzteil. Anschließend stecken Sie das Netzteilkabel in die dafür auf der Rückseite des Terminals oben rechts vorgesehene Buchse (DC 12 V).
2. Stecken Sie das mitgelieferte Telefonkabel mit dem grünen Stecker in die grüne Buchse (analog/ISDN) des Terminals auf der Unterseite des Geräts. Hinweis: Beim Terminal ARTEMA hybrid Kombi werden zwei Telefonkabel (analog/ISDN) geliefert. Verwenden Sie das für Ihren Telefonanschluss geeignete Kabel!
Wichtig: Fixieren Sie die beiden Anschlusskabel am Terminal mit der roten Zugentlastungsklemme. Hierzu die Klemme durchdrücken, nach links schieben, öffnen und dann hochklappen. Legen Sie nun das Stromkabel in die äußerst rechte und das Telefonkabel in die Kabelführung links daneben ein. Schließen Sie nun die Klemme, indem Sie fest drücken. Anschließend verriegeln Sie diese, indem Sie die Klemme nach rechts schieben, bis sie einrastet.
3. Nachdem Sie das Terminal über das Kabel mit Ihrem Telefonanschluss verbunden haben, stecken Sie den Netzstecker in die Stromsteckdose.

System-Funktionen

Hier eine Auswahl der wichtigsten System-Funktionen des Terminals ARTEMA hybrid:

Erweiterte Netzdiagnose

Mit der erweiterten Netzdiagnose können Sie folgende Funktionen ausführen:

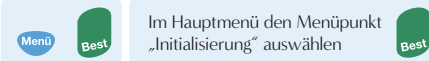
1. Die DFÜ-Verbindung zwischen Terminal und dem Elavon-Netzbetreibersystem prüfen.
2. Konfigurations- und Vertragsdaten vom Elavon-Netzbetreibersystem ins Terminal laden.
3. Datum und Uhrzeit mit dem Elavon-Netzbetreibersystem synchronisieren.



Nach erfolgreich durchgeführter Netzdiagnose wird ein Beleg mit dem Vermerk „Netz betriebsbereit“ gedruckt. Sollte die Netzdiagnose fehlerhaft verlaufen, erhalten Sie eine entsprechende Fehlermeldung.

Initialisierung

Durch die Initialisierung wird Ihr Terminal auf dem Elavon-Netzbetreibersystem angemeldet.



Nach erfolgreich durchgeführter Initialisierung wird ein Beleg mit dem Vermerk „Netz betriebsbereit“ gedruckt.

Mögliche Fehlermeldungen

Die Karten bezogenen Fehlermeldungen kommen vom Autorisierungssystem der eingesetzten Karte. Zu der Richtigkeit der Aussagen kann nur die Karten ausgebende Bank Auskunft geben.

Fehlermeldung	Weiteres Vorgehen
Zahlung nicht möglich	Kunden bitten, mit anderem Zahlungsmittel zu zahlen.
Geheimzahl falsch	Kunden bitten, die PIN zu prüfen und neu einzugeben.
Geheimzahl wiederholt falsch eingegeben	Karte muss von der Bank wieder freigeschaltet werden.
Karte nicht zugelassen	Es muss auf ein anderes Zahlungsmittel ausgewichen werden.
Storno nicht möglich	Daten der Buchung prüfen, ggf. den Vorgang neu starten oder kontaktieren Sie die Hotline.
Systemfehler	Bitte auf einen Zusatztext auf dem Beleg achten oder kontaktieren Sie ggf. die Hotline.
Vorgang abgelehnt	Bitte den Zusatztext vom Autorisierungssystem auf dem Beleg beachten.
Vorgang nicht möglich	Karte kann im Moment nicht verarbeitet werden. Vorgang evtl. später wiederholen oder Kunde um ein anderes Zahlungsmittel bitten.

Hotline

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne telefonisch zur Verfügung:

Elavon Merchant Services

0 69 / 26 03 - 650

Hotline

Ihre Terminal-ID

565 _ _ _ _ _

Bitte immer angeben

Wir sind zu folgenden Zeiten für Sie erreichbar:

Montag bis Freitag

von 7.00 Uhr bis 20.30 Uhr

Samstag

von 8.30 Uhr bis 20.00 Uhr

Elavon Financial Services Limited, Niederlassung Deutschland · Lyoner Str. 36, 60528 Frankfurt
Amtsgericht Frankfurt/M. HRB 81245 · Sitz der Gesellschaft: Loughinstown, Co. Dublin, Irland
Registriert in Irland unter der Nummer 418442

Verwaltungsratsmitglieder: Robert Abele, John Collins, Terrance Dolan, Pamela Joseph, Declan
Lynch, John McNally, Malcolm Towlson · Elavon Merchant Services ist ein Handelsname von
Elavon Financial Services Limited