



# HANDBUCH SERVICE-PORTAL

Alle Informationen zu Ihrem Portal



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>REGISTRIERUNGSPROZESS SERVICE-PORTAL</b>	<b>5</b>
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</b>	<b>WILLKOMMEN IM SERVICE-PORTAL</b>	<b>9</b>
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</b>	<b>DIE FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK</b>	<b>19</b>
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	DIGITALE 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 SUCHE	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
	TERMINALFUNKTIONEN	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</b>	<b>SERVICE &amp; SUPPORT</b>	<b>54</b>
5.1	KONTAKT	56
<b>6</b>	<b>RECHTLICHE HINWEISE</b>	<b>57</b>
6.1	COPYRIGHT	58
6.2	MARKEN	58

# EINLEITUNG



# 1 EINLEITUNG

Mit dem PAYONE Service-Portal ([my.payone.com](https://my.payone.com)) 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)



Mehrsprachigkeit (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Niederländisch)



Zugriff auf alle Daten der letzten zwölf Monate



Umfangreiche Self-Services



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.

The screenshot shows the PAY/ONE login and registration interface. On the left, under the heading "ICH HABE BEREITS EIN SERVICE PORTAL KONTO", there are input fields for "E-Mail Adresse" and "Passwort", a "Passwort vergessen" link, and an "Anmelden" button with a "2" icon. On the right, under the heading "ICH HABE NOCH KEIN SERVICE PORTAL KONTO", there is a paragraph of text: "Richten Sie sich einfach und schnell ein persönliches Kundenkonto ein und genießen Sie alle unsere Servicevorteile." Below this is a "Neues Konto anlegen" button with a "1" icon. The top left of the page shows the "PAY/ONE" logo and the top right shows "Deutsch" with a dropdown arrow.

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

Die Eingabe der Kontodaten schließen Sie mit **2 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 [my.payone.com](https://my.payone.com) 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 [my.payone.com](https://my.payone.com) auf.

**PAY/ONE** Deutsch ▾

### ICH HABE BEREITS EIN SERVICE PORTAL KONTO

1

3

2

Passwort vergessen

### ICH HABE NOCH KEIN SERVICE PORTAL KONTO

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

In dem Kasten **1 Ich habe bereits ein Service-Portal-Konto** geben Sie Ihre zuvor von Ihnen festgelegte E-Mail-Adresse und das Passwort ein.

Mit Klick auf **2 Anmelden** schließen Sie den Login ab.

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

**PAY/ONE** Deutsch ▾

## PASSWORT ZURÜCKSETZEN

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.

E-Mail Adresse\*

**TGJKI**  
Neuer Code

Angezeigter Code\*

1

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 Passworts nicht funktionieren, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter Tel.: [+49 \(0\)69 6630-5350](tel:+4906966305350) oder schriftlich per [Online-Formular](#).

## 2.3 KONTO FÜR DEN ZUGRIFF AUF DAS POSTFACH EINER VERTRAGSUNTERNEHMENSNUMMER AKTIVIEREN

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

The screenshot shows the PAYONE eCommerce-Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the PAYONE logo, menu items like 'Rechnungen', 'Reporting', 'Self Services & Hilfen', and 'Postfach', and user information including 'm.mustermann@payone.de' and 'DE'. The main heading is 'VERTRAGSNUMMER FREISCHALTEN'. Below it, a message states: 'Sollten Sie noch keinen Registrierungscode haben, wenden Sie sich bitte über das Kontaktformular an unseren Kundenservice.' The form contains two input fields: 'Ihre Vertragsnummer \*' with the value '4556' and 'Registrierungscode \*'. There is also a checkbox for 'E-Mail Benachrichtigung bei Vorliegen neuer Dokumente' which is checked. A purple 'Registrieren' button is at the bottom right. Five numbered callouts (1-5) are placed around the form to highlight key elements: 1 points to the contact form link, 2 to the account menu, 3 to the contract number field, 4 to the registration code field, and 5 to the registration button.

Sind Sie bereits Kunde, können Sie Ihren persönlichen Registrierungscode über das **1 Kontaktformular** anfordern.

Rufen Sie im Service-Portal unter Ihrem Konto **2** (Ihre E-Mail-Adresse) **Vertragsunternehmensnummer freischalten** auf.

Hier können Sie nun Ihre **3** Vertragsunternehmensnummer und den enthaltenen **4** Registrierungscode eintragen. Bitte beachten Sie, dass der Registrierungscode maximal zwölf Monate gültig ist.

Klicken Sie auf **5 Registrieren**, um die Aktivierung abzuschließen.

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



### Wichtig:

Neukunden erhalten den Registrierungscode bei Vertragsabschluss in einem separaten Anschreiben.

# WILLKOMMEN IM SERVICE-PORTAL

3



# 3 WILLKOMMEN IM SERVICE-PORTAL

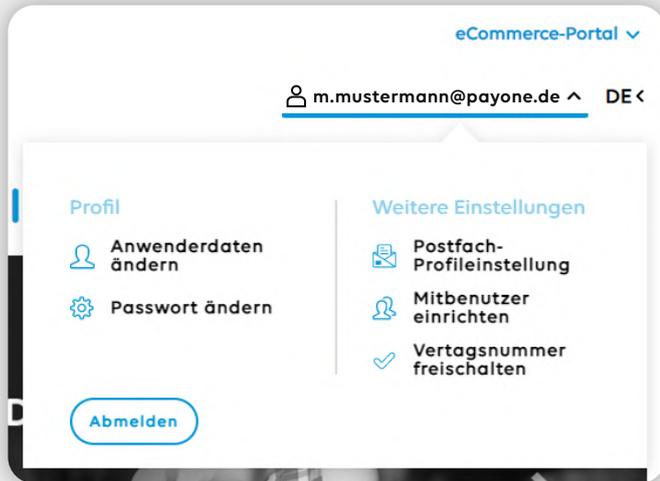
Nach dem Login ins Service-Portal erreichen Sie die Startseite.

Von hier aus können Sie mit wenigen Klicks durch das Portal navigieren und so alle Funktionen nutzen.

The screenshot shows the PAYONE Service Portal homepage. At the top right, it says "eCommerce-Portal". The navigation bar includes "Rechnungen", "Reporting", "Self-Services & Hilfen", "Postfach" (with a notification icon), "m.mustermann@payone.de", and "DE". The main heading is "WILLKOMMEN IN IHREM SERVICE-PORTAL". Below this is a large banner with the text "NEUE DOKUMENTE NACH ERSTEM ABRUF IM POSTFACH" and a button "Hier mehr erfahren". The banner features a background image of a man working at a laptop. Below the banner are three columns of content:

- Aktuelle Kundeninformationen:** "Damit Sie alle wichtigen Informationen rund um das Thema Payment nachverfolgen können, bieten wir Ihnen hier alles auf einen Blick." Button: "Weiter".
- Digitale Ablage für Belege:** "Machen Sie Schluss mit Zettelwirtschaft und nutzen Sie eDocs – die elektronische Belegarchivierung." Button: "Mehr erfahren".
- Zubehör & Aufkleber gesucht:** "In unserem Web-Shop finden Sie passend zu Ihrem Terminal umfangreiches Zubehör. Am besten schauen Sie gleich rein." Button: "Zum Web-Shop".

At the bottom, there are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and LinkedIn. The footer contains links: "Hilfe zum Portal", "Sicherheitsinformationen", "Kontakt", "Datenschutz", "Impressum", "Nutzungsbedingung", and "PCI-DSS".



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.

**PAY/ONE** Deutsch ▾

## ANWENDERDATEN ÄNDERN

Anrede	Herr ▾
Titel	Titel ✕ ▾
Vorname*	M.
Nachname*	Mustermann
Sprache	Deutsch ▾
E-Mail Adresse*	m.mustermann@payone.com
E-Mail wiederholen*	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!

Abbruch **1** Speichern

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

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**). 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.

## AKTUELLE EINSTELLUNGEN FÜR DIE AUSGEWÄHLTE VERTRAGSNUMMER

### ALLGEMEINE PROFILEINSTELLUNGEN

PAYONE Vertragsnummer	4556 0418200
Firmenname / Inhaber	Payone GmbH
Ladenbezeichnung	PAYONE Test 2nd Level
PAYONE Ansprechpartner Vorname	Michael
Ansprechpartner Name	Mustermann
Straße	Lyoner Str. 15
Postleitzahl	60528
Ort	Frankfurt am Main
Land	D
Telefon	()
Faxnummer	()

### WEITERE PROFILEINSTELLUNGEN

E-Mail Benachrichtigung bei Vorliegen neuer Dokumente erwünscht?

Sprachauswahl 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 shows the PAYONE user management interface. At the top, there is a navigation bar with the PAYONE logo, a user profile for 'm.mustermann@payone.de', and various menu items like 'Rechnungen', 'Reporting', 'Self Services & Hilfen', 'Postfach', and 'Support & SCP'. Below the navigation bar, the main heading is 'VERTRAG AUSWÄHLEN'. There is a search input field for 'VU-Nr. | Name | Terminal-ID'. The selected contract is 'Ausgewählter Vertrag: XXXXX' for 'Musterfirma GmbH' with user 'M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)'. Below this, the 'MITBENUTZER' section features a table with columns: Name, E-Mail, Status, Gesperrt, and Letzte Anmeldung. A single user 'M. Mustermann' is listed with status 'Aktiviert' and last login '13.03.2023'. A red 'Hinzufügen' button is located at the bottom right of the table area.

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

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

Bestehenden Mitbenutzer von anderer Vertragsnummer übernehmen

Anrede \* Frau

Vorname

Nachname \*

Benutzerkennung (E-Mail-Adresse) \*

Mitbenutzer bearbeiten

E-Mail Benachrichtigung bei Vorliegen neuer Dokumente

**Zusätzliche Module**

PostBox **X Freischalten**

Chargeback **X 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 seinen 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 PAY/ONE eCommerce-Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the PAY/ONE logo, the text 'eCommerce-Portal', and several menu items: 'Rechnungen', 'Reporting', 'Self Services & Hilfen', and 'Postfach'. The user's email 'm.mustermann@payone.de' and the country 'DE' are also visible.

## VERTRAG AUSWÄHLEN

1. A dropdown menu is shown with the value '0000029' selected.

Ausgewählter Vertrag: XXXXX

Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## MITBENUTZER

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

2. A blue circle with the number '2' points to the name 'M. Mustermann' in the table, indicating that clicking on the name leads to the user's settings page.

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

Sie gelangen zur folgenden Eingabemaske:

**PAY/ONE**

Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ Postfach ▾ m.mustermann@payone.de ▾ DE

## ANWENDER PFLEGEN

1 Anrede \* Herr ▾

Vorname *Vorname*

Nachname \* *Nachname*

Benutzerkennung (E-Mail-Adresse) \* mitbenutzer.datenandern@mail.de

2 Mitbenutzer bearbeiten

3 E-Mail Benachrichtigung bei Vorliegen neuer Dokumente

4 **Zusätzliche Module**

PostBox ✓ Aktiviert

Chargeback ⌚ wartend

✉ Freischaltlink erneut senden

✉ Registrierungs-Code neu erzeugen

Zurück Löschen Speichern 5

Zuerst wählen Sie den Vertrag aus, für den Sie die Mitbenutzer bearbeiten 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.

**PAY/ONE** eCommerce-Portal ▾

Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ 999+ Postfach ▾ m.mustermann@payone.de ▾ DE ▾

## VERTRAGSNUMMER FREISCHALTEN

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

**1** Ihre Vertragsnummer \*  Ihre Vertragsnummer

**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.

**PAY/ONE** eCommerce-Portal ▾

Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ Postfach ▾ Support & SCP ▾ m.mustermann@payone.de ▾ DE <

# VERTRAG AUSWÄHLEN

0138551

**Ausgewählter Vertrag: XXXXX**

Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## 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	
0121128	04731		24.05.2022	24.05.2022	25.05.2022		<input type="checkbox"/>
Musterfirma GmbH							
0121128	04731		23.05.2022	23.05.2022	24.05.2022		<input type="checkbox"/>
Musterfirma GmbH							

Über das Auswahlmü **1 Vertrag auswählen** müssen Sie zunächst die gewünschte Filiale bestimmen und können dann die Vertragsunternehmensnummer auswählen, für die die Rechnungen angezeigt werden sollen.

# VERTRAG AUSWÄHLEN

0418200 **1** ▾

**Ausgewählter Vertrag:**

Ausgewählte VU: 0418200  
PAYONE Test 2nd Level

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	
1124746868 	0418200	81,49	28.02.2021		
1124596521 	0418200	76,92	31.01.2021	19.02.2021	
1124448534 	0418200	74,97	31.12.2020		
1124296387 	0418200	72,79	30.11.2020		
1124148730 	0418200	70,69	31.10.2020		

Zellen 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 Wolkenymbol laden Sie die jeweilige Datei herunter.
- 4 Durch Klicken auf die Spaltenköpfe ändern Sie die Sortierreihenfolge der Dokumente.



PAYONE GmbH · Lyoner Straße 15 · 60528 Frankfurt/Main · Deutschland

Musterfirma  
 Max Mustermann  
 Muster Str. 1  
 12345 Musterstadt

Druckdatum: TT.MM.JJJJ

Ihre Kundennummer 8000XXXXXX

**Rechnung**

Unsere USt.-ID: DE114129870

Rechnungsnummer / Datum  
 94XXXXXX / TT.MM.JJJJ  
 Abrechnungszeitraum

Ihre USt.-ID: DEXXXXXXXX

Belegwährung: EUR

Pos.	Bezeichnung	Menge	Preis	Preiseinheit	Wert
000010	Miete für Terminals	TID 556XXXXX			
		1,00 Monate	XX,XX	EUR	1 Monat XX,XX A6
	Miete für Terminals				
	Abrechnung vpm TT.MM.JJJJ bis TT.MM.JJJJ				
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.**

PAYONE GmbH · Lyoner Straße 15 · 60528 Frankfurt/Main · Deutschland | Phone +49 69 6630-50 | www.payone.com  
 Aufsichtsratsvorsitzender: Sven Korschunowski | Geschäftsführer: Ottmar Bloching, Dr. Matthias Böcker, Frank Hartmann, Roland Schaar  
 Sitz der Gesellschaft: Lyoner Straße 15 · 60528 Frankfurt/Main · Deutschland | Amtsgericht Frankfurt/Main · HRB 116860 | USt-IdNr: DE185996311  
 Bankverbindungen: Landesbank Hessen-Thüringen · IBAN DE82 3005 0000 0001 6858 17 · BIC WELADEDXXX |  
 Raiffeisenlandesbank Oö. Linz · IBAN AT07 3400 0000 0001 4886 · BIC RZOOAT2LXXX | Commerzbank Zürich · IBAN CH04 0883 6124 0340 0100 6 · BIC COBACHZHXXX |  
 Commerzbank (Niederland) N.V. · IBAN NL32 COBA 0637 0404 81 · BIC COBANL2XXXX | Société Generale, London · IBAN GB47 SOGE 23639 1190 3372 6 · BIC SOGEGB2LLON

## 4.2 REPORTING

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

### 4.2.1 TRANSAKTIONSAUFSTELLUNGEN NETZBETRIEB / KREDITKARTE

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

**PAY/ONE** eCommerce-Portal ▾

Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ Postfach ▾ Support & SCP ▾ m.mustermann@payone.de ▾ DE <

## VERTRAG AUSWÄHLEN

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

**Ausgewählter Vertrag: XXXXX**

Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## 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 ▾	<input type="checkbox"/>
0418200	BDFA1		21.09.2022	21.09.2022	22.09.2022		<input type="checkbox"/>
Musterfirma GmbH							
0418200	BDFA1		20.09.2022	20.09.2022	21.09.2022		<input type="checkbox"/>
Musterfirma GmbH							

Über das Auswahlmü **1 Vertrag auswählen** müssen Sie zunächst die gewünschte Filiale bestimmen und können dann die Vertragsunternehmensnummer auswählen, für die die Rechnungen angezeigt werden sollen.

## VERTRAG AUSWÄHLEN

0418200 **1** ▾

**Ausgewählter Vertrag:**

Ausgewählte VU: 0418200  
PAYONE Test 2nd Level

\* 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.

## 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  PAYONE	XXXXX		12.03.2023	12.03.2023	13.03.2023	
0418200  PAYONE	XXXXX		06.03.2023	06.03.2023	07.03.2023	
0418200  PAYONE	XXXXX		05.03.2023	05.03.2023	06.03.2023	

1

2

3

4

Zeilen mit Werten anzeigen, die  
gleich sind

U...

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.



PAYONE GmbH - Lyoner Straße 15 - 60528 Frankfurt/Main - Deutschland

Musterfirma  
 Max Mustermann  
 Muster Str. 1  
 12345 Musterstadt

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

Blatt 1 von 1

Druckdatum  
 TT.MM.JJJJ

Ihre Kundennummer 8000XXXXXXX

Datum	Zeit	BLZ, Kto-Nr./Kartenummer	Umsatz	Währ.	Zahl.-Art	Aut.-entgelt	Währ	
<b>Händler:</b>		<b>Händler-ID</b>	<b>Firma Max Mustermann, 12345 Musterstadt</b>					
<b>Filiale:</b>		<b>Filial-Nr.</b>	<b>Firma Max Mustermann, 12345 Musterstadt</b>					
<b>Terminal:</b>		<b>609 XXXXX</b>						
<b>TT.MM.JJJJ, 00:00h</b>								
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>

PAYONE GmbH - Lyoner Straße 15 - 60528 Frankfurt/Main - Deutschland | Phone +49 69 6630-50 | www.payone.com  
 Aufsichtsratsvorsitzender: Sven Korschnowski | Geschäftsführer: Ottmar Bloching, Dr. Matthias Böcker, Frank Hartmann, Roland Schaar  
 Sitz der Gesellschaft: Lyoner Straße 15 - 60528 Frankfurt/Main - Deutschland | Amtsgericht Frankfurt/Main - HRB 116860 | USt-IdNr. DE185996311  
 Bankverbindungen: Landesbank Hessen-Thüringen - IBAN DE32 3005 0000 0001 6858 17 - BIC WELADEDXXX |  
 Raiffeisenlandesbank Oö. Linz - IBAN AT07 3400 0000 0001 4886 - BIC RZOOAT2LXXX | Commerzbank Zürich - IBAN CH04 0883 6124 0340 0100 6 - BIC COBACHZHXXX |  
 Commerzbank (Niederland) N.V. - IBAN NL32 COBA 0637 0404 81 - BIC COBANL2XXXX | Société Generale, London - IBAN GB47 SOGE 23639 1190 3372 6 - BIC SOGEGB2LLON

## 4.2.2 INDIVIDUELLE TRANSAKTIONSAUFSTELLUNG NETZBETRIEB

Unter dem Menüpunkt **Reporting** finden Sie unter **Transaktionsaufstellungen** den Menüpunkt **Individuell**.\*

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

**PAY/ONE** eCommerce-Portal ▾

Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ 999+ Postfach ▾ m.mustermann@payone.de ▾ DE <

# VERTRAG AUSWÄHLEN

0000029 ▾

**Ausgewählter Vertrag: XXXXX**

Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## INDIVIDUELLE TRANSAKTIONSAUFSTELLUNG - NETZBETRIEB

Erstellen Sie eine individuelle Transaktionsaufstellung für ein gewünschtes Terminal über den von Ihnen gewählten Zeitraum (max. 31 Tage). Bedenken Sie bei der Auswahl des Zeitraums bitte, dass das Datum des Kassenschnitts entscheidend ist und nicht der Tag, an dem die Transaktionen tatsächlich durchgeführt wurden.

Aus technischen Gründen ist es außerdem nicht möglich, Transaktionsaufstellungen für Zeiträume zu erstellen, die mehr als 180 Tage zurückliegen.

Bitte beachten Sie, dass diese individuell erstellten Dokumente nicht im Service Portal gespeichert werden. Sollten Sie das Dokument für Ihre Unterlagen benötigen, laden Sie es auf Ihren Rechner und speichern es dort ab.

**Suchparameter**

Terminalnummer	<input type="text"/>	▾
Von - Datum	30.08.2022	📅
Bis - Datum	31.08.2022	📅

1 Herunterladen

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 unter **Reporting** unter dem Menüpunkt **Live-Transaktionen** eine Live-Sicht auf aktuelle Transaktionen erhalten.

The screenshot shows a web interface for selecting a contract and viewing live transactions. At the top, there is a dropdown menu labeled '0418200' with a blue circle '1' pointing to it. Below this, the text 'Ausgewählter Vertrag: XXXXX' is displayed, followed by the company name 'Musterfirma GmbH' and email 'M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)'. The main heading is 'LIVE TRANSAKTIONEN'. Below this, there is a sub-heading 'Suchparameter' and two input fields: 'Terminalnummer' with the value '55664896' and a blue circle '2' pointing to it, and 'Datum' with the value '15.06.2022' and a blue circle '2' pointing to it. A purple 'Suchen' button is located at the bottom right, with a blue circle '3' pointing to it.

- 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	Verbindi
09.03.2021 10:42	09.03.2021 10:24	8695	009870	Girocard	Autorisierung	offline
09.03.2021 10:42	09.03.2021 10:41	8696	009871	Girocard	Autorisierung	online
09.03.2021 11:05	09.03.2021 11:04	8697	009872	Girocard	Autorisierung	online
09.03.2021 11:27	09.03.2021 11:26	8698	009873	Girocard	Autorisierung	online
09.03.2021 11:39	09.03.2021 11:38	8699	009874	Girocard	Autorisierung	online
09.03.2021 11:46	09.03.2021 11:45	8700	009875	Girocard	Autorisierung	online

Einträge 1 - 6 von 6

HERUNTERLADEN

2

Die Liste können Sie durch einen Klick auf die 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
- Hohe Transparenz dank 24/7-Zugriff
- Detailansicht pro Vorgang
- Download der Daten im PDF- oder CSV-Format möglich

eCommerce-Portal

PAY/ONE Rechnungen Reporting Self Services & Hilfen Postfach m.mustermann@payone.de DE

## VERTRAG AUSWÄHLEN

0418200

Ausgewählter Vertrag:XXXXX

Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## 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
01.12.2022 10:25:25	Leer	Fehlerhaft	EUR	0,00	⋮
22.12.2022 14:51:11	Girocard	Storniert	EUR	10,00	⋮
22.12.2022 14:57:20	Girocard	Fehlerhaft	EUR	1,00	⋮
22.12.2022 14:57:45	Girocard	Storniert	EUR	11,20	⋮
22.12.2022 15:31:07	Girocard	Erfolgreich	EUR	11,20	⋮
22.12.2022 15:31:28	Girocard	Erfolgreich	EUR	10,00	⋮
22.12.2022 15:31:58	Girocard	Storniert	EUR	9,00	⋮
22.12.2022 15:32:26	Girocard	Erfolgreich	EUR	9,00	⋮
22.12.2022 15:43:57	Girocard	Storniert	EUR	2,20	⋮
22.12.2022 15:44:17	Girocard	Erfolgreich	EUR	2,20	⋮
23.12.2022 07:55:06	Girocard	Storniert	EUR	1,00	⋮
23.12.2022 07:55:57	Girocard	Erfolgreich	EUR	1,00	⋮
23.12.2022 07:56:48	MasterCard	Storniert	EUR	2,00	⋮
23.12.2022 07:58:07	MasterCard	Erfolgreich	EUR	2,00	⋮
23.12.2022 07:58:49	MasterCard	Storniert	EUR	5,50	⋮

Einträge 1 - 15 von 32

Herunterladen

## 4.2.4.1 DETAILS EINER TRANSAKTION

**PAY/ONE** eCommerce-Portal ▾

Rechnungen ▾   Reporting ▾   Self Services & Hilfen ▾   Postfach ▾   Support & SCP ▾   m.mustermann@payone.de ▾   DE ▾

### VERTRAG AUSWÄHLEN

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

Ausgewählter Vertrag: XXXXX

Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

### ONLINE TRANSAKTIONSRECHERCHE

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

[← Zurück](#)

Transaktionsinformationen   Master Data   Informationen zur Karte

<b>Belegdatum:</b>	06.09.2022 10:07:11
<b>Zahlverfahren:</b>	Girocard
<b>Status:</b>	Erfolgreich
<b>Bruttobetrag:</b>	5
<b>Nettobetrag:</b>	0
<b>Währung:</b>	EUR
<b>Belegnummer:</b>	0002
<b>Trace Id:</b>	026498
<b>Transaktionsmodus:</b>	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 \* Letzter Monat

Zahlverfahren Bitte auswählen

Währung Bitte auswählen

VU-Nummer Bitte auswählen

Akzeptanzstellen-ID Bitte auswählen

**Gruppieren nach**

Periode Täglich

Weitere Gruppierungsmöglichkeiten 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 ... 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
- Beleganforderungen / Rückbelastung
- Digitales Belegmanagement
- Ihre Daten
- Vertrag kündigen
- Aktuelle Kundeninformationen
- Dokumente
- PAYONE Support-Center

### 4.3.1 ADRESSE ÄNDERN

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

**PAY/ONE** eCommerce-Portal ▾

Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ 999+ Postfach ▾ m.mustermann@payone.de ▾ DE <

## 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 *	Bitte auswählen ▾
Kundensorgfaltspflichten	<input checked="" type="checkbox"/> Ich bestätige, dass die bei der PAYONE GmbH gespeicherten Daten zur Geldwäscherechtlichen Identifizierung richtig, aktuell und vollständig sind. Eventuelle Änderungen werde ich, gemäß meiner Informationspflicht, der PAYONE vollständig, unverzüglich und richtig zur Verfügung stellen.

Abbrechen Abschicken

### 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.

eCommerce-Portal ▾  
Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ Postfach ▾ Support & SCP ▾  m.mustermann@payone.de ▾ DE <

## BELEGTEXT ÄNDERN

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

Schriftartstil *	Bitte auswählen ▾
Zeile 1 *	Zeile 1
Zeile 2	Zeile 2
Zeile 3	Zeile 3
Zeile 4	Zeile 4
Zeile 5	Zeile 5
VU-Nummer *	#ResourceNotFound#: CommonResources:VUNoLabel

Vorschau:

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

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

Terminal-ID	XXXXXXXXXX
ec-Nr XXXXX	BNr XXXX

EUR 10,00

1

**Abbrechen**

**Abschicken**

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 entsprechenden 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.

#### VERTRAG AUSWÄHLEN

#### Ausgewählter Vertrag:

Ausgewählte VU: 0025330  
Musterfirma GmbH  
M. Mustermann ([m.mustermann@musterfirma.de](mailto:m.mustermann@musterfirma.de))

## BELEGANFORDERUNG / RÜCKBELASTUNG

Vertragsnummer	Art	Rückmeldefrist	Betrag	Erstellt am	Letzter Zugriff	Case-ID	
▶ 0025330 Musterfirma GmbH	Rückbelastung		471,90	GBP 09.03.2021	09.03.2021	2501213365228 <a href="#">📄</a>	☐
▶ 0025330 Musterfirma GmbH	Rückbelastung		528,44	GBP 19.02.2021	09.03.2021	1012203188848 <a href="#">📄</a>	☐
▶ 0025330 Musterfirma GmbH	Rückbelastung		48,00	GBP 07.10.2020	08.10.2020	1308202586882 <a href="#">📄</a>	☐
▶ 0025330 Musterfirma GmbH	Rückbelastung		247,50	GBP 27.09.2020	27.09.2020	1206202281256 <a href="#">📄</a>	☐
▶ 0025330 Musterfirma GmbH	Rückbelastung		470,36	GBP 27.08.2020	21.09.2020	2404202070032 <a href="#">📄</a>	☐
▶ 0025330 Musterfirma GmbH	Beleganforderung	20.08.2020	163,37	GBP 13.08.2020	14.08.2020	1208202582104 <a href="#">📄</a>	☐

2

1

## 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 über das [Online-Formular](#) 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.

## VERTRAG AUSWÄHLEN

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

Ausgewählter Vertrag: 1234567

Musterfirma GmbH  
M.Mustermann (mustermail@mail.com)

### DIGITALES BELEGMT.

Terminalnummer	Zahlverfahren	Betrag	Belegdatum	Trace-Nummer	Belegnummer	
556	VISA-Debitkarte, KassenschnittSummierung unter VISACD	0,20	EUR 13.05.2024 14:06	00	0012	<input type="checkbox"/>
556	VISA-Debitkarte, KassenschnittSummierung unter VISACD	0,20	EUR 13.05.2024 14:05	00	0011	<input type="checkbox"/>
556	Girocard	0,20	EUR 13.05.2024 14:05	00	0010	<input type="checkbox"/>
556	Girocard	0,20	EUR 13.05.2024 14:04	00	0009	<input type="checkbox"/>
556	Girocard	0,10	EUR 13.05.2024 14:03	00	0008	<input type="checkbox"/>
556	MasterCard	0,10	EUR 13.05.2024 14:02	00	0007	<input type="checkbox"/>
556	MasterCard	0,10	EUR 13.05.2024 14:01	00	0006	<input type="checkbox"/>
556	Girocard	0,10	EUR 13.05.2024 14:00	00	0005	<input type="checkbox"/>
556	Girocard	51,00	EUR 08.05.2024 13:20	86	0040	<input type="checkbox"/>
556	Girocard	51,00	EUR 08.05.2024 13:18	86	0040	<input type="checkbox"/>
556	Girocard	0,01	EUR 07.05.2024 12:19	00	0004	<input type="checkbox"/>
556	Girocard	0,01	EUR 07.05.2024 12:17	00	0003	<input type="checkbox"/>
557	SEPA ELV	0,01	EUR 06.05.2024 13:51	00	0159	<input type="checkbox"/>
557	SEPA ELV	0,01	EUR 06.05.2024 13:50	00	0158	<input type="checkbox"/>
557	SEPA ELV	0,01	EUR 06.05.2024 13:50	00	0157	<input type="checkbox"/>

Einträge 1 - 15 von 361

[Herunterladen](#) [Belegarchiv](#)

#### 4.3.4.6 BELEG SUCHEN

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

1

### DIGITALES BELEGMGT.

Terminalnummer	Zahlverfahren	Betrag	Belegdatum	Trace-Nummer	Belegnummer	
55	VISA-Debitkarte, KassenschnittSummierung und VISACD	Suchen		00	0012	<input type="checkbox"/>
55	VISA-Debitkarte, KassenschnittSummierung und VISACD	<input type="checkbox"/> Girocard		00	0011	<input type="checkbox"/>
55	Girocard	<input type="checkbox"/> MasterCard		00	0010	<input type="checkbox"/>
55	Girocard	<input type="checkbox"/> AMEX		00	0009	<input type="checkbox"/>
55	Girocard	<input type="checkbox"/> VISA		00	0008	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/> Diners				
		<input type="checkbox"/> JCB				
		<input type="checkbox"/> UTA Card				
		<input type="checkbox"/> Maestro				

#### 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.

1

55	Girocard	0,01	EUR	07.05.2024 12:17	00	0003	<input checked="" type="checkbox"/>
55	SEPA ELV	0,01	EUR	06.05.2024 13:51	00	0159	<input checked="" type="checkbox"/>
55	SEPA ELV	0,01	EUR	06.05.2024 13:50	00	0158	<input type="checkbox"/>
55	SEPA ELV	0,01	EUR	06.05.2024 13:50	00	0157	<input type="checkbox"/>

2

Herunterladen Belegarchiv

Einträge 1 - 15 von 361

## 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

23.03.2024



Bis - Datum

24.03.2024



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 Belegmt. \(Massenabfrage\)](#) 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	Kaufzeit	Betrag	Ergebnis
----------------	-------------	------------	-----------	----------	--------	----------

### RECHERCHEDATEI FÜR DIGITALES BELEGMT. (MASSENABFRAGE) HOCHLADEN

Dateien für den Upload

Durchsuchen

Abbrechen

Hochladen

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

#### Vertragsdaten

**PAY/ONE** eCommerce-Portal ▾

Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ Postfach ▾ Support & SCP ▾ m.mustermann@payone.de ▾ DE ▾

## VERTRAG AUSWÄHLEN

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

**Ausgewählter Vertrag: XXXXX**

Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## IHRE FIRMENDATENDetails

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

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

Vertragsdaten Ansprechpartner Ihre Bankdaten

---

<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>	null



# VERTRAG AUSWÄHLEN

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

Ausgewählter Vertrag: XXXXX

Musterfirma GmbH

M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## IHRE FIRMENDATENDetails

VU-Nummer: XXX

Firmenname: Musterfirma GmbH

Ihre Firmendaten

Ihre Terminals

Vertragsdaten **Ansprechpartner** Ihre Bankdaten

**Kontaktpersonentyp:** M: VERTRAGSPARTNER

**Kontaktname:** M. Mustermann

**Telefon:** 069

**Mobil:**

**E-Mail:**

**Kontaktpersonentyp:** SERVICEPORTAL USER

**Kontaktname:** M. Mustermann

**Telefon:** 0

**Mobil:**

**E-Mail:** M.Mustermann@payone.com



## VERTRAG AUSWÄHLEN

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

Ausgewählter Vertrag: XXXXX

Musterfirma GmbH

M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## IHRE FIRMENDATENDETAILS

VU-Nummer: XXX

Firmenname: Musterfirma GmbH

Ihre Firmendaten

Ihre Terminals

Vertragsdaten

Ansprechpartner

Ihre Bankdaten

<b>Konto:</b>	...39218
<b>BLZ:</b>	HELADEF1822
<b>Bank Institut:</b>	Frankfurter Sparkasse


eCommerce-Portal ▼

Rechnungen ▼
Reporting ▼
Self Services & Hilfen ▼
Postfach ▼
Support & SCP ▼
 m.mustermann@payone.de ▼
DE ◀

## VERTRAG AUSWÄHLEN

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

Ausgewählter Vertrag: XXXXX

Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## TERMINALS

VU-Nummer: XXX  
Firmenname: Musterfirma GmbH

Ihre Firmendatendetails

Ihre Firmendaten

Terminal Id	▼ Terminaltyp	Letzte Aktivität	▼ Status	Mehr
55738532	Verifone V400c ohne Sichtschutz	18.07.2022 14:19:02	Aktiv	⋮
55675313	INGENICO - iCT250	26.07.2021 11:21:05	Aktiv	⋮
55690261	CCV Fly Terminal ohne Drucker WLAN	27.12.2019 09:20:28	Aktiv	⋮
55687657	CCV Terminal o. DR. VX820 TCP/IP	17.03.2022 13:48:32	Aktiv	⋮

## 4.3.5.3 TERMINALDETAILS

### Terminal

**PAY/ONE** eCommerce-Portal ▾

Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ Postfach ▾ Support & SCP ▾ m.mustermann@payone.de ▾ DE <

# VERTRAG AUSWÄHLEN

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

**Ausgewählter Vertrag: XXXXX**

Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## TERMINALDETAILS

VU-Nummer: XXX  
Firmenname: Musterfirma GmbH

[Ihre Terminals](#) [Ihre Firmendatendetails](#) [Ihre Firmendaten](#)

[Terminal](#) [Zahlarten](#) [Terminalfunktionen](#) [Belegtext](#)

<b>Terminal Id:</b>	55675313
<b>Terminaltyp:</b>	INGENICO - ICT250
<b>Seriennummer:</b>	5567-5313
<b>Hersteller:</b>	ING
<b>Software:</b>	2515
<b>Letzte Aktivität:</b>	26-07-2021
<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



# VERTRAG AUSWÄHLEN

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

Ausgewählter Vertrag: XXXXX

Musterfirma GmbH

M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## TERMINALDETAILS

VU-Nummer: XXX

Firmenname: Musterfirma GmbH

Ihre Terminals

Ihre Firmendatendetails

Ihre Firmendaten

Terminal Zahlarten Terminalfunktionen Belegtext

### DCC

(Acquirer: Global Blue / VU: 455600418200)



### VISA

(Acquirer: PAYONE / VU: 455600418200)



### MasterCard

(Acquirer: PAYONE / VU: 455600418200)



### UnionPay

(Acquirer: PAYONE / VU: 455600418200)



### VISA Electron

(Acquirer: PAYONE / VU: 455600418200)



### Deutsche ec-Karte

(Acquirer: PAYONE / VU: 455600418200)

**PAY/ONE** eCommerce-Portal

Rechnungen Reporting Self Services & Hilfen Postfach Support & SCP m.mustermann@payone.de DE

## VERTRAG AUSWÄHLEN

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

**Ausgewählter Vertrag: XXXXX**

Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## TERMINALDETAILS

VU-Nummer: XXX  
Firmenname: Musterfirma GmbH

[Ihre Terminals](#) [Ihre Firmendatendetails](#) [Ihre Firmendaten](#)

Terminal Zahlarten Terminalfunktionen Belegtext

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

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

# VERTRAG AUSWÄHLEN

VU-Nr. | Name | Terminal-ID

Ausgewählter Vertrag: XXXXX

Musterfirma GmbH

M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

# TERMINALDETAILS

VU-Nummer: XXX

Firmenname: Musterfirma 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
iCT 250

*****
*****

Terminal-ID      55675313
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.

eCommerce-Portal ▾

Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ 2 Postfach ▾ m.mustermann@payone.de ▾ DE ▾

# 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.

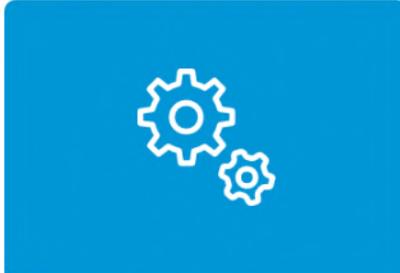
 <p data-bbox="177 1055 328 1106"><b>VX 680 GPRS</b> mehr erfahren</p>	 <p data-bbox="611 1055 778 1106"><b>VX 680 WLAN</b> mehr erfahren</p>	 <p data-bbox="1046 1055 1198 1106"><b>VX 820 DUET</b> mehr erfahren</p>
 <p data-bbox="177 1449 320 1500"><b>H 5000</b> mehr erfahren</p>	 <p data-bbox="611 1449 754 1500"><b>ICT 250</b> mehr erfahren</p>	 <p data-bbox="1046 1449 1190 1500"><b>Desk 3500</b> mehr erfahren</p>
 <p data-bbox="177 1839 320 1890"><b>Desk 5000</b> mehr erfahren</p>	 <p data-bbox="611 1839 754 1890"><b>Move 5000</b> mehr erfahren</p>	 <p data-bbox="1046 1839 1190 1890"><b>Lane 5000</b> mehr erfahren</p>

# VX 680 GPRS

## 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

**PAY/ONE** eCommerce-Portal ▾

Rechnungen ▾ Reporting ▾ Self Services & Hilfen ▾ **Postfach** ▾ m.mustermann@payone.de ▾ DE <

## VERTRAG KÜNDIGEN

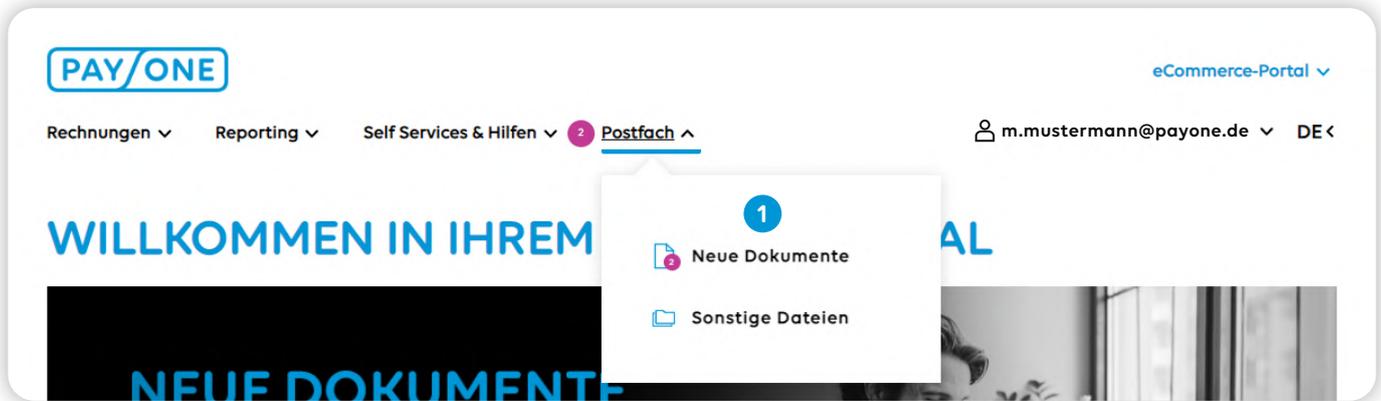
Kündigungsgrund *	Bitte auswählen ▾
Produkttyp *	Bitte auswählen ▾
Ergänzende Informationen zum Kündigungsgrund	<i>Ergänzende Informationen zum Kündigungsgrund</i>
Kündigungsdatum *	22.09.2022 
VU-Nummer *	Bitte auswählen ▾
Ihr neuer Anbieter	Bitte auswählen ▾

**Abbrechen** **Abschicken**

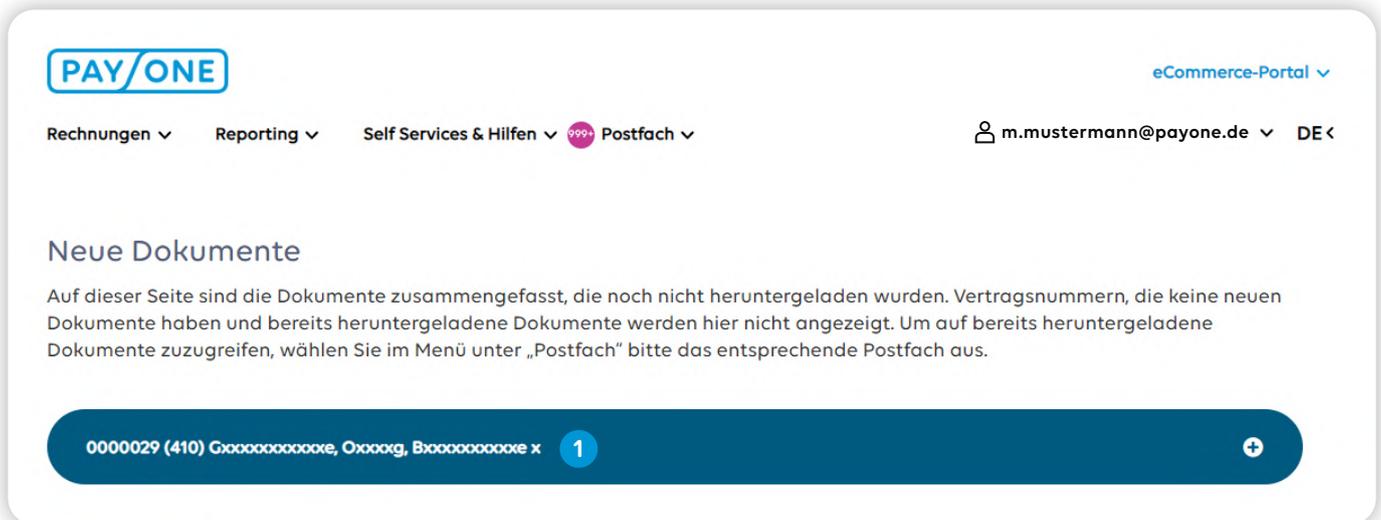
## 4.4 POSTFACH

### 4.4.1 NEUE DOKUMENTE

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



Durch einen Klick auf den **1** Auswahlpunkt öffnet sich eine neue Seite und es wird Ihnen angezeigt, wie viele neue Dokumente pro Vertragsunternehmensnummer vorhanden sind.



Die **1** 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 (8) PAYONE GMBH, FRANKFURT AM MAIN, LYONER STR. 9

## Rechnungen - Netzbetrieb

Rechnungsnummer	Vertragsnummer	Betrag	erstellt am	
<a href="#">1124746868</a> PAYONE Test 2nd Level	0418200	81,49	28.02.2021	<input type="checkbox"/>
<a href="#">1124448534</a> PAYONE Test 2nd Level	0418200	74,97	31.12.2020	<input type="checkbox"/>
<a href="#">1124296387</a> PAYONE Test 2nd Level	0418200	72,79	30.11.2020	<input type="checkbox"/>
<a href="#">1124148730</a> PAYONE Test 2nd Level	0418200	70,69	31.10.2020	<input type="checkbox"/>
<a href="#">1124006690</a> PAYONE Test 2nd Level	0418200	70,53	30.09.2020	<input type="checkbox"/>
<a href="#">0095361781</a> PAYONE Test 2nd Level	0418200	-646,17	30.06.2020	<input type="checkbox"/>
<a href="#">1123296696</a> PAYONE Test 2nd Level	0418200	61,05	31.05.2020	<input type="checkbox"/>
<a href="#">1123160088</a> PAYONE Test 2nd Level	0418200	58,79	30.04.2020	<input type="checkbox"/>

Einträge 1 - 8 von 8

Durch einen Klick auf die **1** blau hinterlegten 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:**  
Ausgewählte VU: 0418200  
Musterfirma GmbH  
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)

## SONSTIGE DATEIEN

Typ / Art	Beschreibung	Name	erstellt am	Letzter Zugriff	
keine Daten					

◀ 0 ▶

BELEGE HERUNTERLADEN

# SERVICE & SUPPORT



5

# 5 SERVICE & SUPPORT

Sie erreichen unseren Kundenservice schriftlich per [Online-Formular](#) über den Reiter **Kontakt** 1 unten in der Fußzeile.



### Aktuelle Kundeninformationen

Damit Sie alle wichtigen Informationen rund um das Thema Payment nachverfolgen können, bieten wir Ihnen hier alles auf einen Blick.

[Weiter](#)



### Digitale Ablage für Belege

Machen Sie Schluss mit Zettelwirtschaft und nutzen Sie eDocs – die elektronische Belegarchivierung

[Mehr erfahren](#)



### Zubehör & Aufkleber gesucht

In unserem Web-Shop finden Sie passend zu Ihrem Terminal umfangreiches Zubehör. Am besten schauen Sie gleich rein.

[Zum Web-Shop](#)



1

[Hilfe zum Portal](#) [Sicherheitsinformationen](#) [Kontakt](#) [Datenschutz](#) [Impressum](#) [Nutzungsbedingung](#) [PCI-DSS](#)

[eCommerce-Portal](#) ▼



[Rechnungen](#) ▼ [Reporting](#) ▼ [Self-Services & Hilfen](#) ▼ [Postfach](#) ▼ [m.mustermann@payone.de](#) ▼ [DE](#) ◀

## KONTAKT

**Schreiben Sie uns Ihr Anliegen oder nehmen Sie telefonisch Kontakt mit uns auf!**

Betrifft Ihr Anliegen das Service Portal, dann finden Sie hier die Kontaktdaten. Wählen Sie einfach eines der folgenden Themen aus, um Ihr Anliegen einzugrenzen.

Wir freuen uns darauf, von Ihnen zu hören!

Benötigen Sie Informationen zu allgemeinen PAYONE Themen? Nutzen Sie bitte das Kontaktformular auf [www.payone.com](http://www.payone.com). Zum allgemeinen Kontaktformular (Link öffnet sich in einem neuen Fenster)

Anliegen *	<input type="text" value="Bitte auswählen"/> <span style="float: right;">▼</span>
Betreff *	<input type="text" value="Betreff"/>
Firma *	<input type="text" value="Firma"/>
Name *	<input type="text" value="ServicePortal Demo"/>
E-Mail *	<input type="text" value="m.mustermann@payone.de"/>
Telefon *	<input type="text" value="Telefon"/>
VU-Nummer *	<input type="text" value="VU-Nummer"/> <span style="float: right;">▼</span>
Nachricht *	<input type="text" value="Nachricht"/>
Angezeigter Code *	<div style="text-align: center;"> <b>QODEZ</b> Neuer Code</div> <input type="text" value="Code"/>

[Zurücksetzen](#)

[Abschicken](#)

# 5.1 KONTAKT

## HABEN SIE NOCH FRAGEN?

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

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

## DEUTSCHLAND

 Mo – Fr 08:00 – 18:00 Uhr

 +49 (0)69 6630-5500

 [payone.com/kontakt](mailto:payone.com/kontakt)

## ÖSTERREICH

 Mo – Fr 08:00 – 18:00 Uhr

 +43 (0)1 20 58177

 [CC-Austria@payone.com](mailto:CC-Austria@payone.com)

## SCHWEIZ\*

 Mo – Fr 08:00 – 18:00 Uhr

 +41 (0)44 563-1915

 [CC-Schweiz@payone.com](mailto:CC-Schweiz@payone.com)

## NIEDERLANDE

 Mo – Fr 08:00 – 18:00 Uhr

 +49 (0)69 6630-5488

 [CC-Benelux@payone.com](mailto:CC-Benelux@payone.com)

## BELGIEN

 Mo – Fr 08:00 – 18:00 Uhr

 +32 (0)2 421 32 32

 [CC-Belgium@payone.com](mailto:CC-Belgium@payone.com)

## UK

 Mo – Fr 07:00 – 17:00 Uhr

 0800 0685949

 [CC-UK@payone.com](mailto:CC-UK@payone.com)

## ZYPERN

 Mo – Fr 08:00 – 18:00 Uhr

 +49 (0)69 6630-5501

 [CC-Cyprus@payone.com](mailto:CC-Cyprus@payone.com)

\* Kunden aus der Schweiz erreichen den Support unter der oben stehenden Telefonnummer. Zusätzlich ist ein Support in den Sprachen Französisch und Italienisch möglich.

# RECHTLICHE HINWEISE

6



# 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.

