

Handbuch Service-Portal

Alle Informationen zu Ihrem Portal

Händlerservice

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3
2 Registrierungsprozess Service-Portal ... 5
2.1 Anlegen eines Kontos ... 6
2.2 Login ... 7
2.3 Konto für den Zugriff auf das Postfach einer Vertragsnummer aktivieren ... 8
3 Willkommen im Service-Portal ... 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 Vertragsnummer freischalten ... 18
3.4.3 Registrierungscode digital anfordern ... 19
4 Die Funktionen im Überblick ... 20
4.1 Rechnungen ... 22
4.2 Reporting ... 25
4.2.1 Transaktionsaufstellungen Netzbetrieb / Kreditkarte ... 25
4.2.2 Individuelle Transaktionsaufstellung Netzbetrieb ... 28
4.2.3 Live-Transaktion ... 29
4.2.4 Online-Transaktionsübersicht ... 31
4.2.4.1 Details einer Transaktion ... 32
4.2.4.2 Summenübersicht ... 33
4.3 Grafisches Reporting ... 34
4.4 Self-Services & Hilfen ... 35
4.4.1 Adresse ändern ... 35
4.4.2 Belegtext ändern ... 36
4.4.3 IBAN ändern ... 37
4.4.4 Digitales Belegmanagement (eDocs) ... 40
4.4.4.1 Übersicht und Voraussetzung ... 40
4.4.4.2 Aufbewahrungsfristen von Händlerbelegen ... 40
4.4.4.3 Zugangsdaten und Aktivierung (eDocs / Elba) ... 40
4.4.4.4 Aufruf des Digitalen Belegmanagements im Portal ... 40
4.4.4.5 Beleg-Übersicht aufrufen ... 41
4.4.4.6 Beleg suchen ... 41
4.4.4.7 Beleg Herunterladen ... 41
4.4.5 Ihre Daten ... 43
4.4.5.1 Firmendaten ... 43
Ihre Vertragsdaten ... 43
Ansprechpartner ... 44
Ihre Bankdaten ... 45
4.4.5.2 Ihre Terminals ... 46
4.4.5.3 Terminaldetails ... 47
Terminal ... 47
Zahlarten ... 48
Terminalfunktionen ... 49
Belegtext ... 50
4.4.6 Support-Center ... 51
4.4.7 Vertrag kündigen ... 52
4.5 Postfach ... 53
4.5.1 Beleganforderung / Rückbelastung ... 53
4.5.2 Neue Dokumente ... 54
4.5.3 Sonstige Dateien ... 56
5 Terminal-Abrechnungen ... 57
5.1 Dokumente ... 58
5.2 Kontaktdaten ... 58
5.3 Rechteverwaltung / Mitbenutzer einrichten ... 59
5.4 Neues Postfach freischalten ... 60
6 Service & Support ... 61
6.1 Kontakt ... 62

Einleitung

1



1 Einleitung

Mit dem Service-Portal des Sparkassen-Händlerservice (portal.s-haendlerservice.de) bieten wir Ihnen als 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
- IBAN-Änderungen
- Vertragskündigung
- Anzeige von Kundenstammdaten
- Digitales Belegmanagement (eDocs)
- Sparkassen-Händlerservice Support-Center (Antworten auf tägliche technische Fragen rund um Terminals)
- Einsicht Beleganforderung und Rückbelastung
- Hinzufügung weiterer Verträge (VU-Nr.)
- Postfach
- Nutzerverwaltung

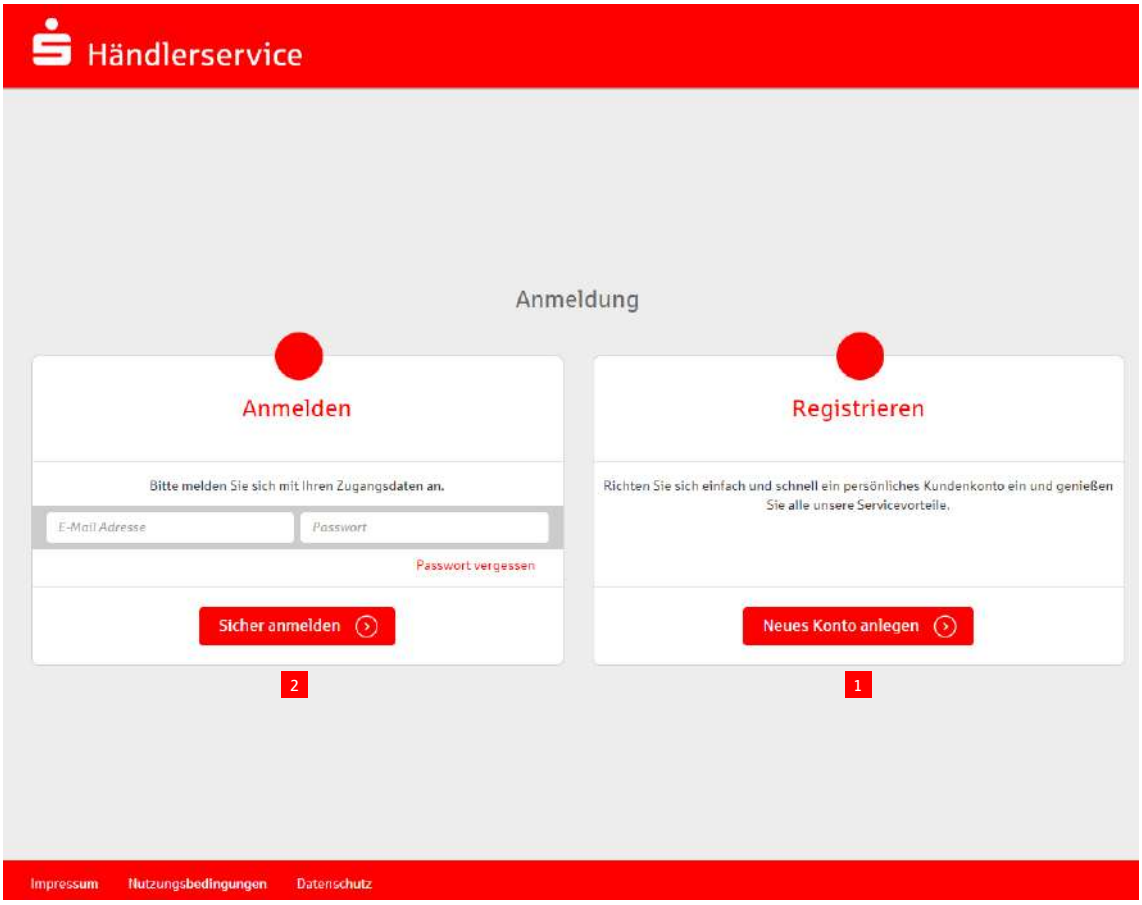
Registrierungsprozess Service-Portal

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.



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-haendlerservice.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 Vertragsnummer (VU) mit Ihrem Konto.

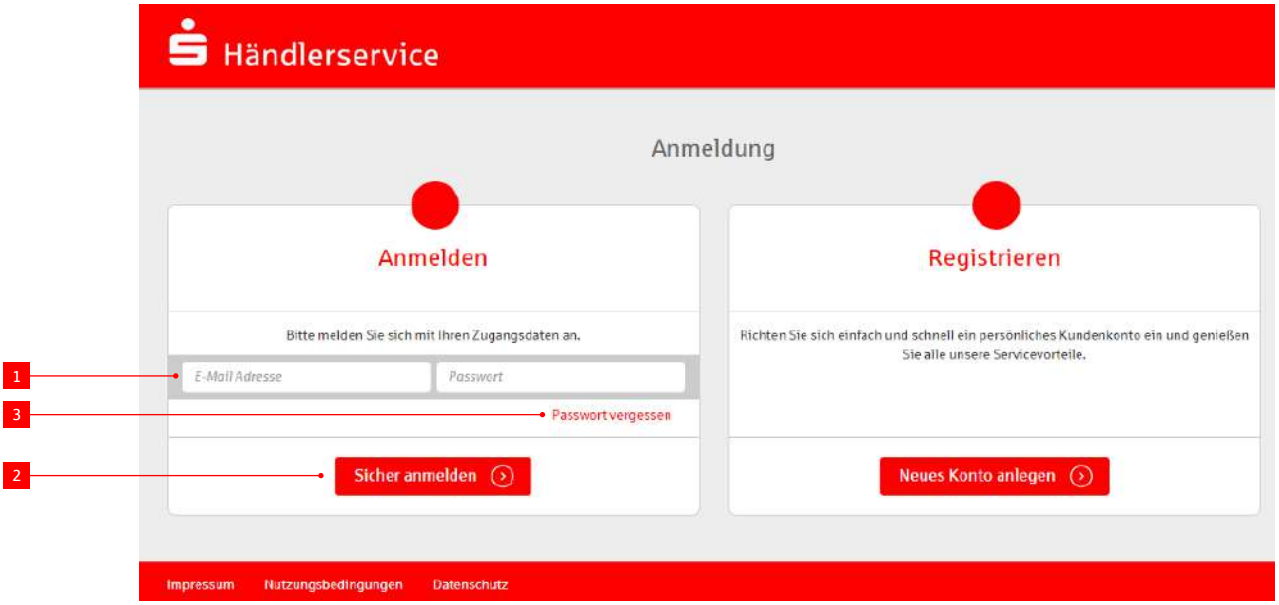
Solange die Aktivierung (Verknüpfung) Ihrer VU-Nummer mit Ihrem Konto nicht erfolgt ist, erscheint die Eingabemaske **Vertragsnummer freischalten**.

Um die Aktivierung durchzuführen, verfahren Sie bitte wie unter **2.3 Konto für den Zugriff auf das Postfach einer Vertragsnummer 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-haendlerservice.de auf.



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**.

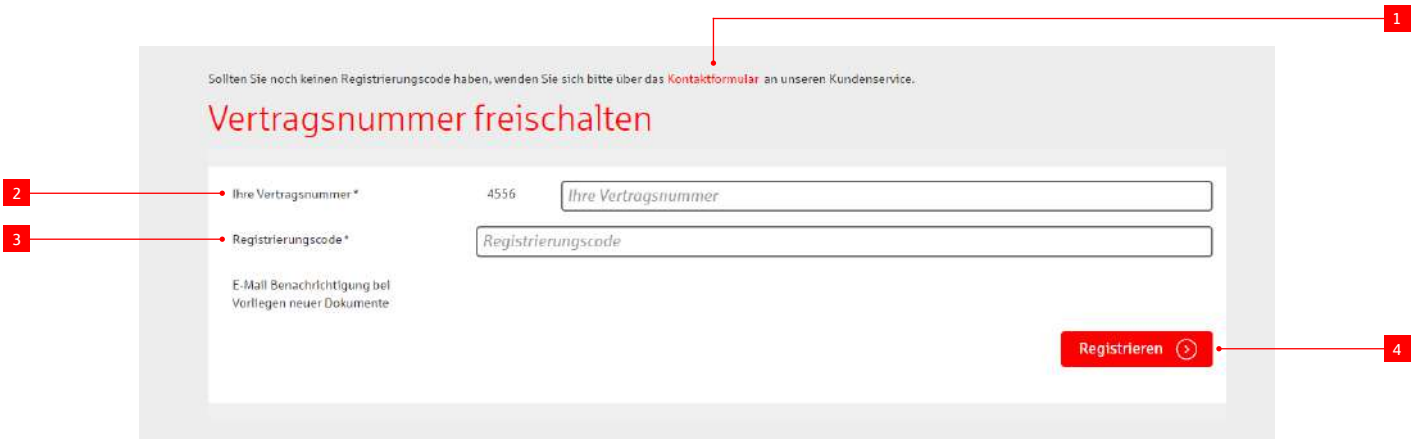


Geben Sie anschließend die E-Mail-Adresse Ihres Kontos sowie den angezeigten Code in dem dafür vorgesehenen Feld ein und klicken Sie auf 1 **Passwort zurücksetzen**.

Sollte das Zurücksetzen des Passwortes nicht funktionieren, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter Tel.: +49 (0)69 66 30 5350 oder über unser Online-Kontaktformular www.s-haendlerservice.de/service/kunden-service.

2.3 Konto für den Postfachzugriff einer Vertragsnummer aktivieren

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



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

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

Hier können Sie nun Ihre 2 Vertragsnummer 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 oder per SMS.

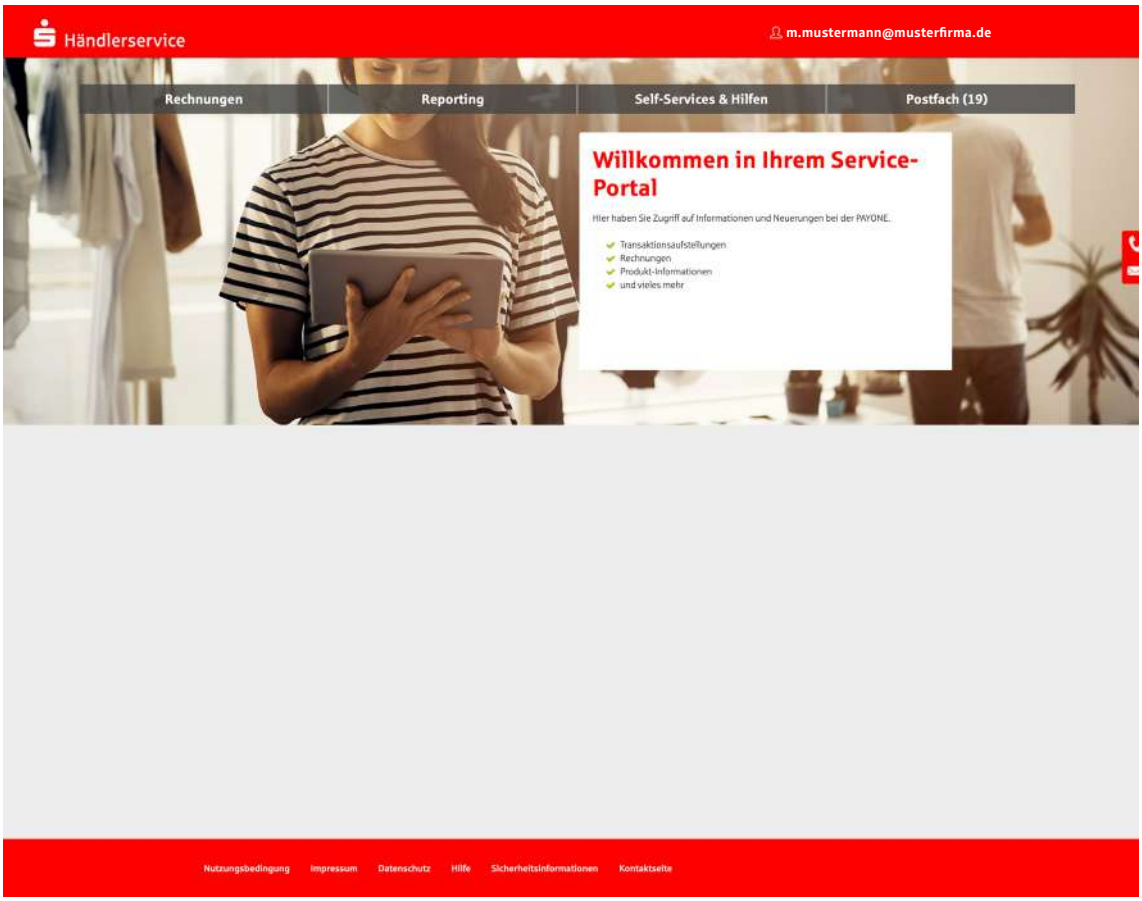
Willkommen im Service-Portal

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.



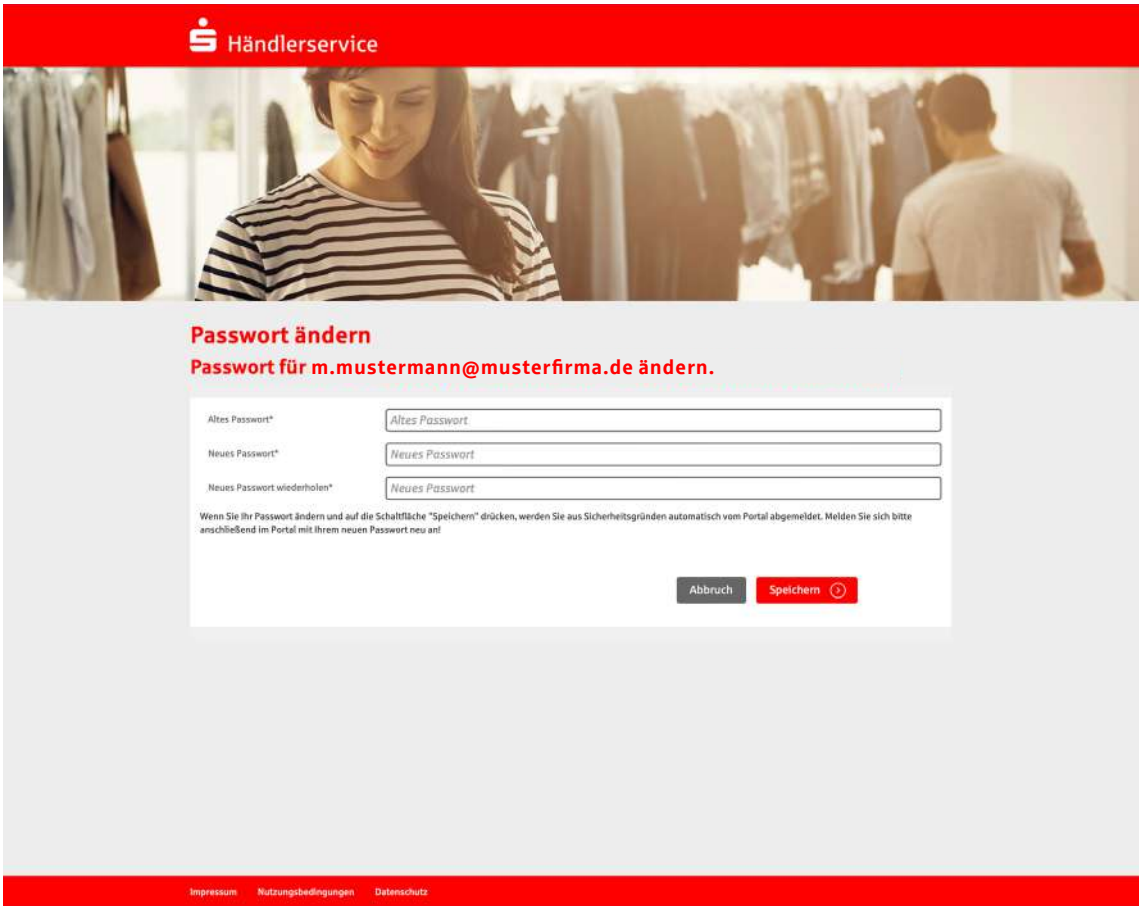
Unter Ihrer E-Mail-Adresse können Sie Passwort, Anwenderdaten und Postfach-Profileinstellungen ändern sowie weitere Mitbenutzer einrichten und Vertragsnummern freischalten.



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**.

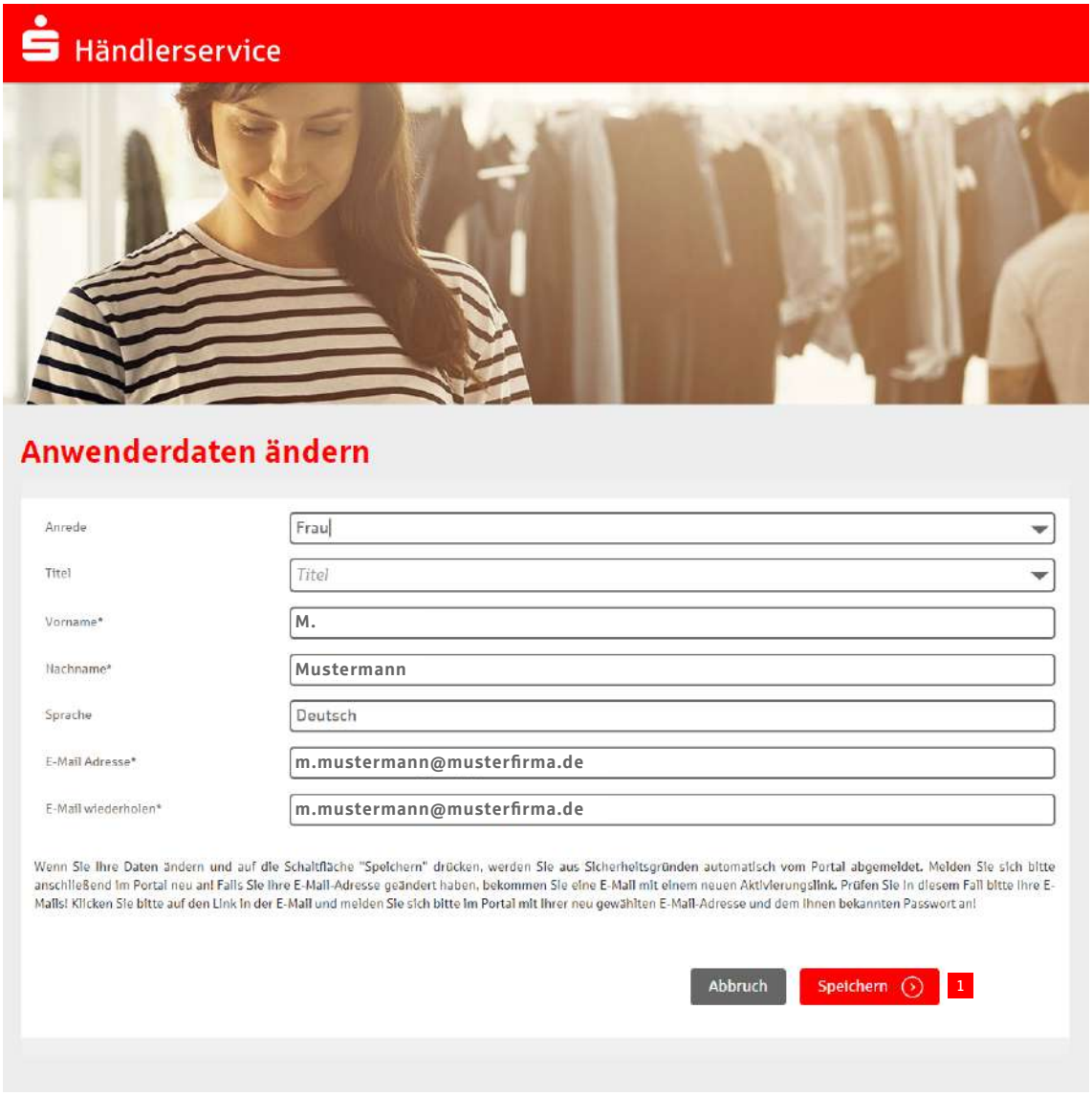


Bitte beachten Sie bei der Vergabe Ihres Passworts folgende Richtlinien:

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.



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.



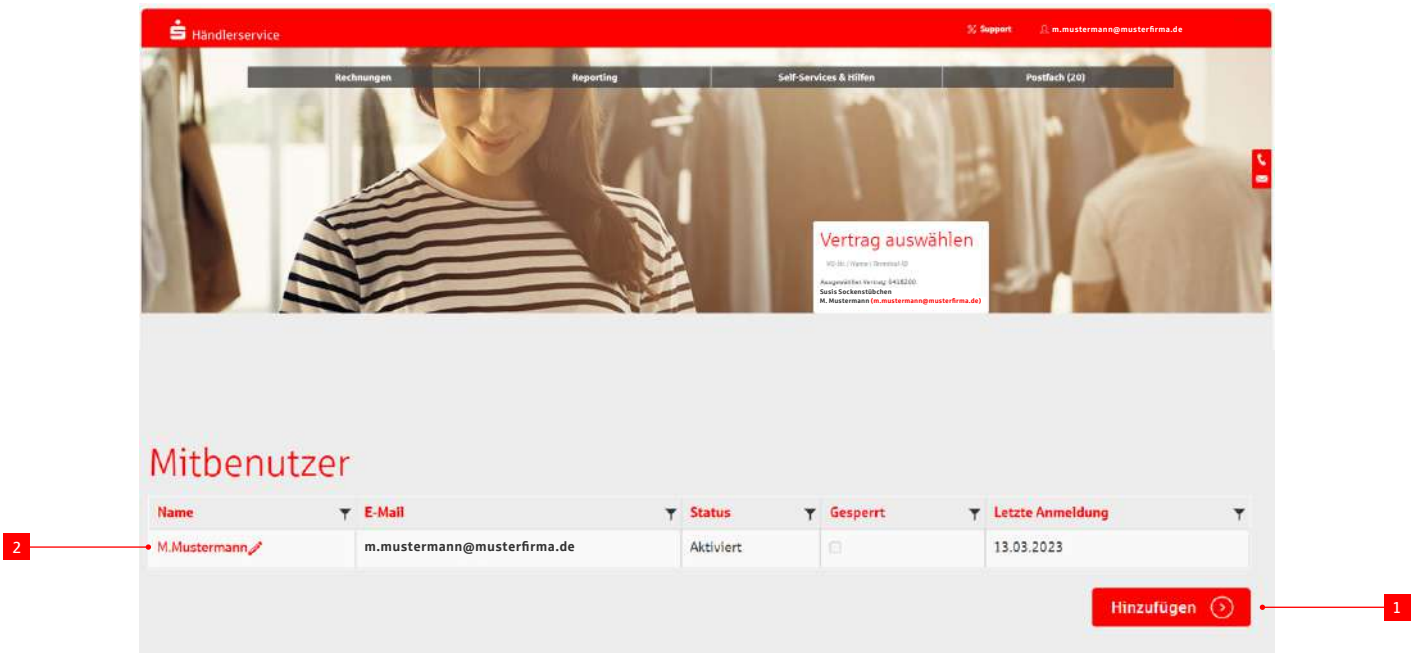
3.4 Mitbenutzereinrichtung

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.

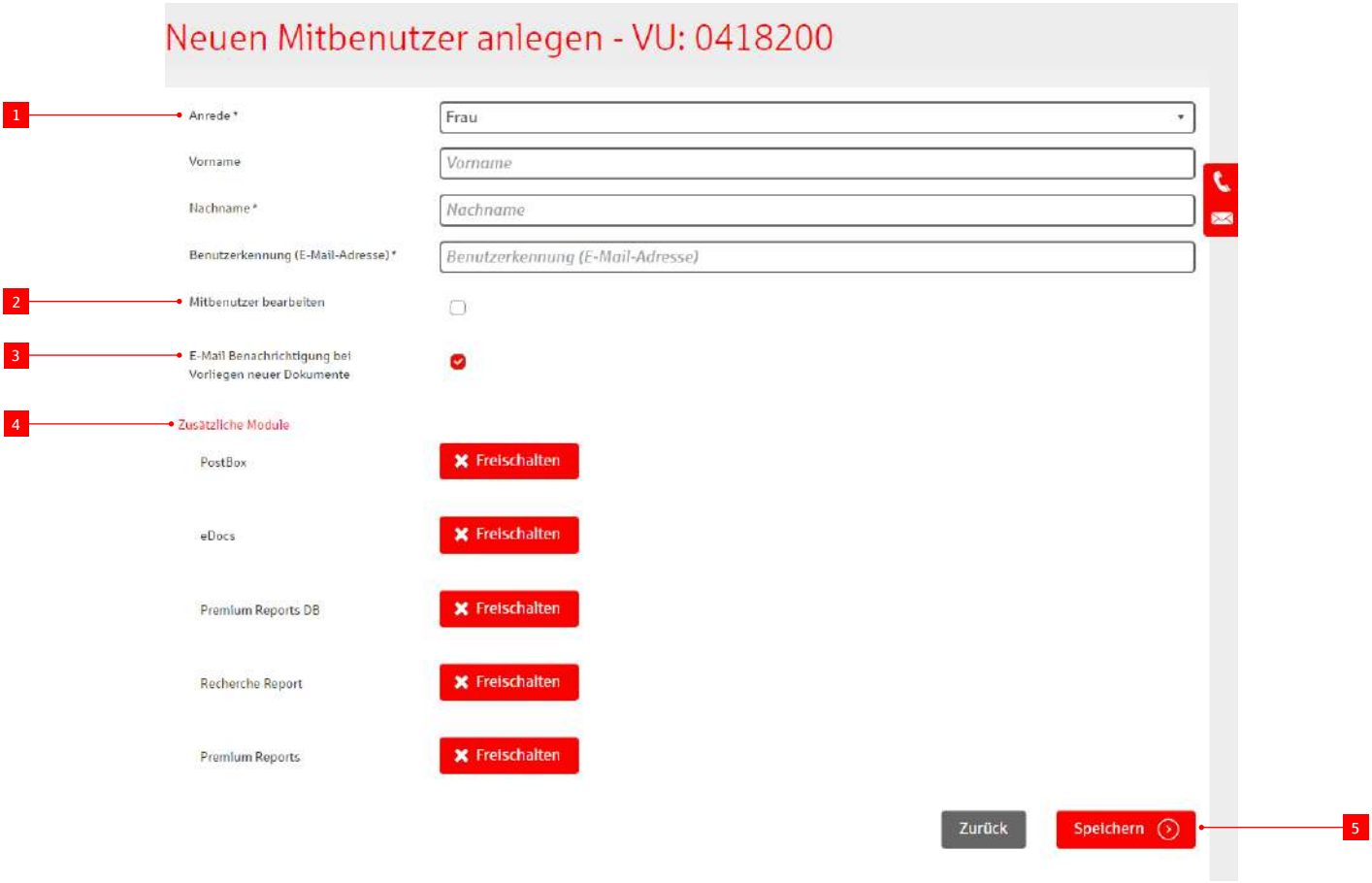
Voraussetzung für das Anlegen eines Mitbenutzers ist eine eigene E-Mail-Adresse sowie die Nennung des Namens des Mitbenutzers.

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



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



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.

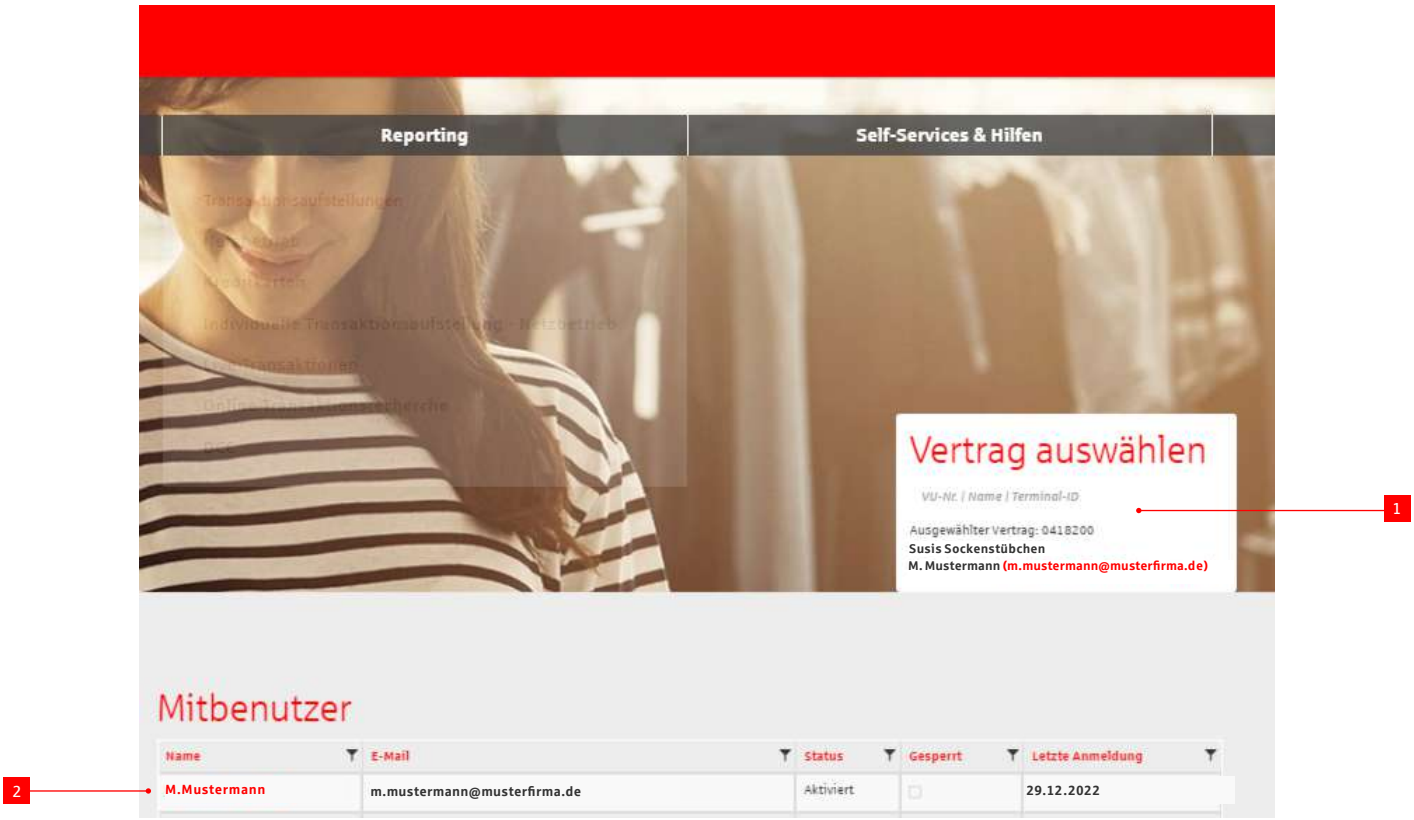
Außerdem erzeugt das Programm einen Registrierungscode, den der Mitbenutzer bei der Aktivierung des Postfachzugangs eingeben muss. Diesen Registrierungscode können Sie für den Mitbenutzer ausdrucken und diesem übergeben.

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:

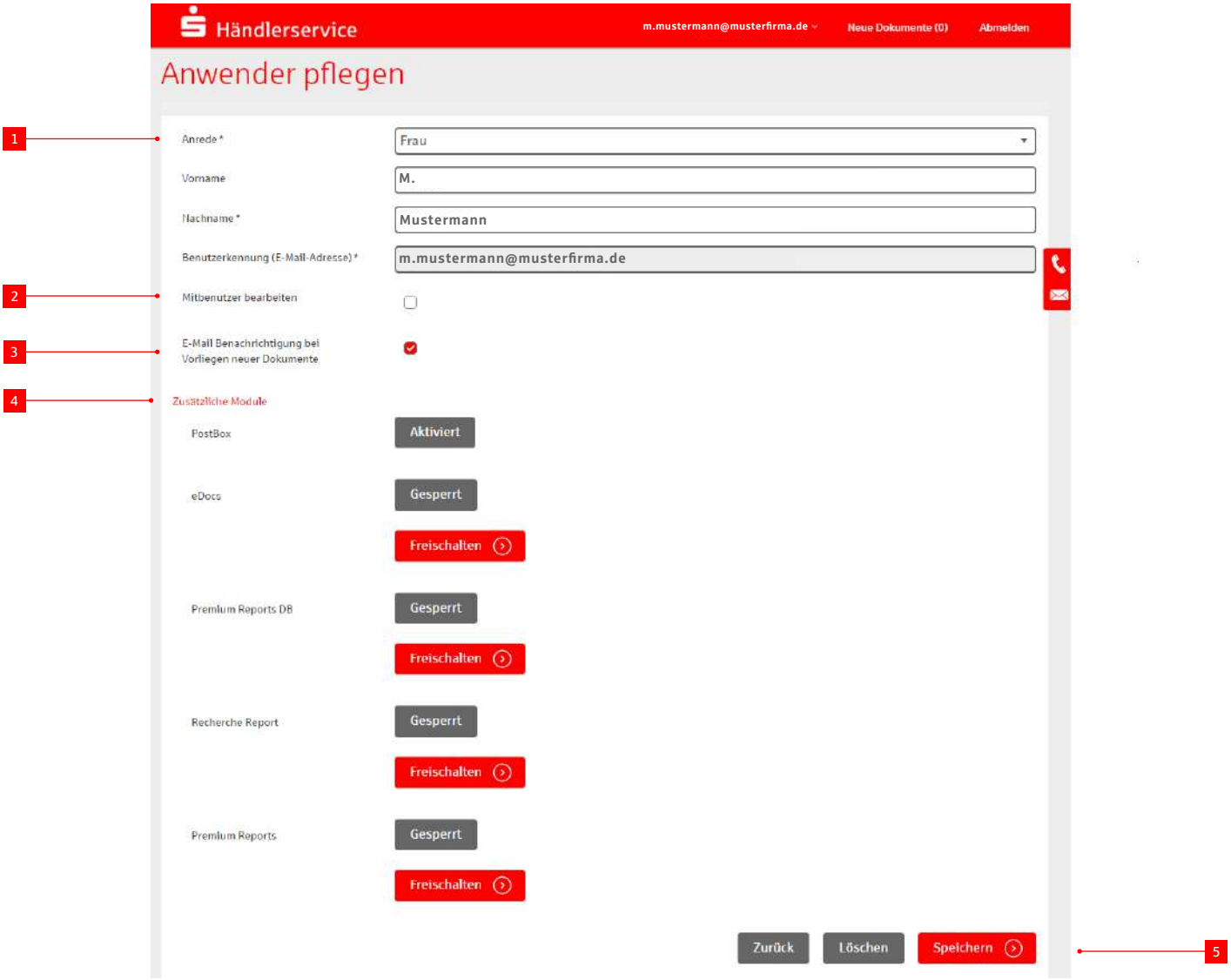
Jeder Mitbenutzer muss eine eigene E-Mail-Adresse haben.

3.4.1.2 Bearbeiten eines Mitbenutzers



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

Sie gelangen zur folgenden Eingabemaske:



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 Vertragsnummer freischalten

Über den Punkt **Vertragsnummer freischalten** können Sie Ihre zusätzlichen Vertragsnummern freischalten.

Ihr Vorteil:

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

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



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

Haben Sie noch keinen Registrierungscode erhalten, können Sie Ihren Code in wenigen Sekunden direkt online anfordern. Klicken Sie dazu auf den Button 3 **Code anfordern**.

3.4.3 Registrierungscode digital anfordern

Tragen Sie Ihre Vertragsnummer ein und klicken Sie auf den Button **Code anfordern**:

Ein neues Feld für die gewünschte Zustellungsmethode erscheint.
Je nach den bei uns hinterlegten Stammdaten sehen Sie eine E-Mail- und/oder SMS-Option.



Nach Auswahl der gewünschten Option wird eine geschwärzte Vorschau der E-Mail-Adresse oder Mobilfunknummer angezeigt, an die der Registrierungscode versandt werden soll.



Klicken Sie nun auf den 1 **Senden**-Button. Der Registrierungscode wird innerhalb kurzer Zeit zugestellt.

Fügen Sie den erhaltenen Registrierungscode nun in das letzte 2 Feld ein und klicken Sie auf 3 **Registrieren**, um Ihre Vertragsnummer freizuschalten.

Die Funktionen im Überblick

4



4 Die Funktionen im Überblick

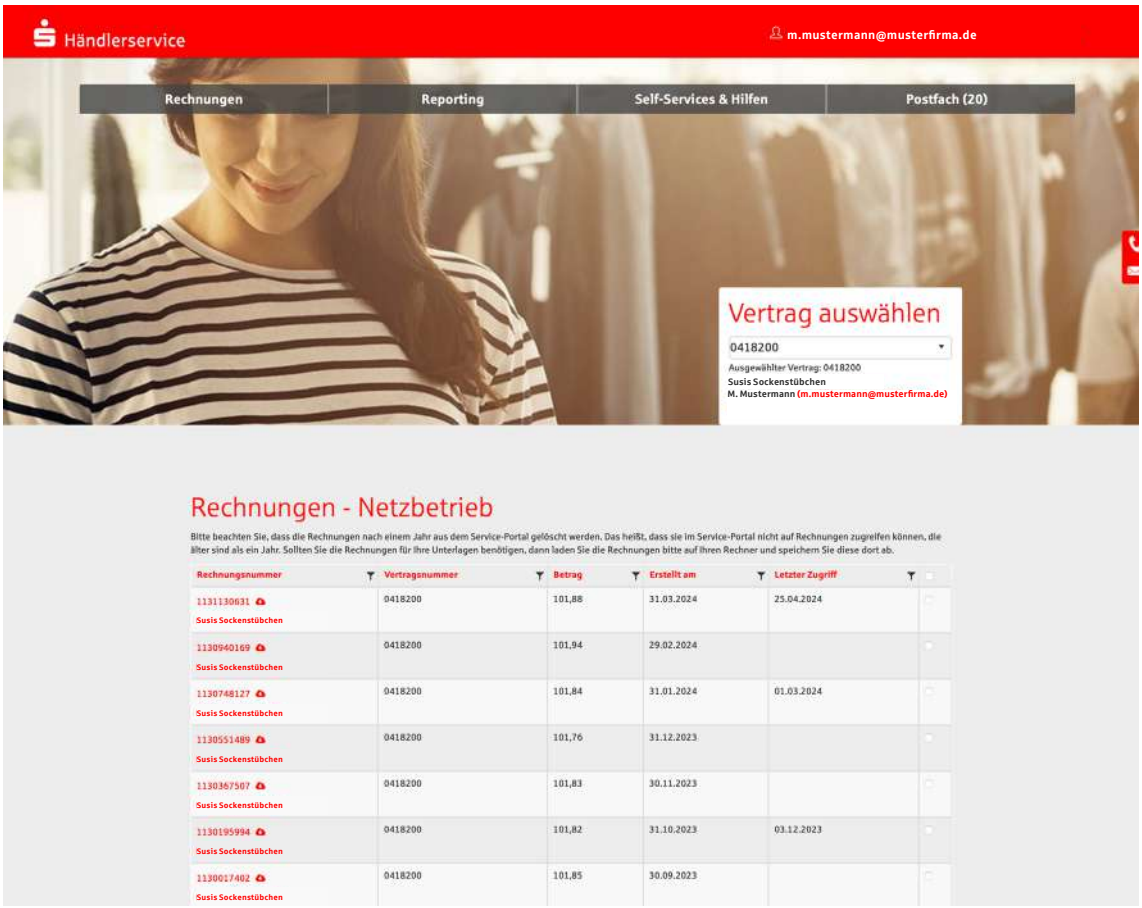
Über die Menüleiste erreichen Sie verschiedene Unterpunkte. Die Struktur ist wie folgt:

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

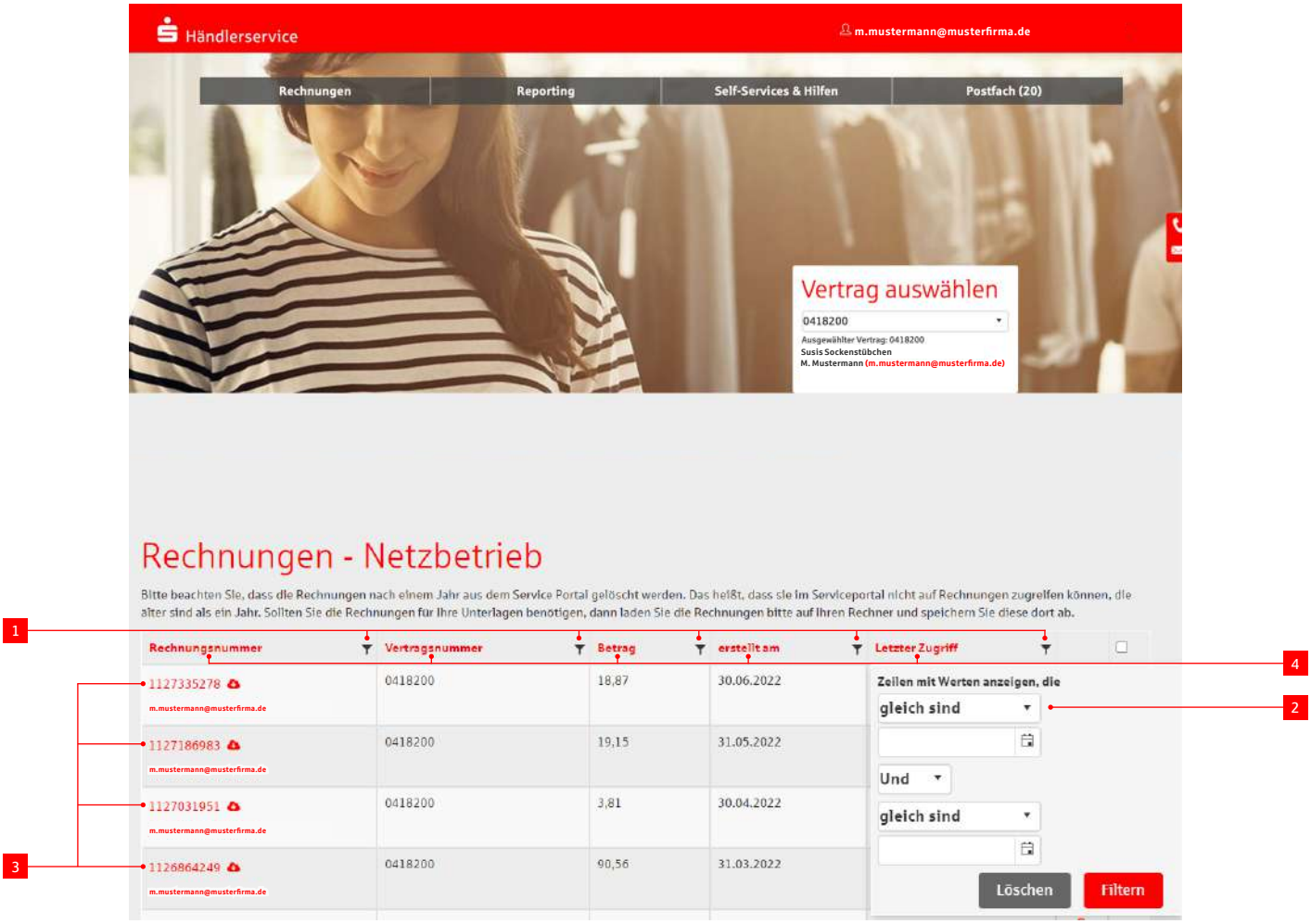


Über das Auswahlmenü **Vertrag auswählen** müssen Sie zunächst die gewünschte Filiale bestimmen und können dann die Vertragsnummer auswählen, für die die Rechnungen angezeigt werden sollen.



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.



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

Händlerservice

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

Musterfirma
Max Mustermann
Muster Str. 1
12345 Musterstadt

Druckdatum: TT.MM.JJJJ

Ihre Kundenummer 8000XXXXXX

Rechnung

Unsere USt.-ID: DE114129870

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

Ihre USt.-ID: DEXXXXXXXXX

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
	Endbetrag						**XX,XX**	

Den Rechnungsbetrag in Höhe von EUR XX,XX ziehen wir als SEPA-Lastschrift zum TT.MM.JJJJ zu Ihrer persönlichen Mandatsreferenz XXXXXXXXXXX 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.

MUSTER

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

Aufsichtsratsvorsitzender
Michael Gievert

Geschäftsführer
Ottmar Bloching, Jan Stechele,
Corinna Valentine

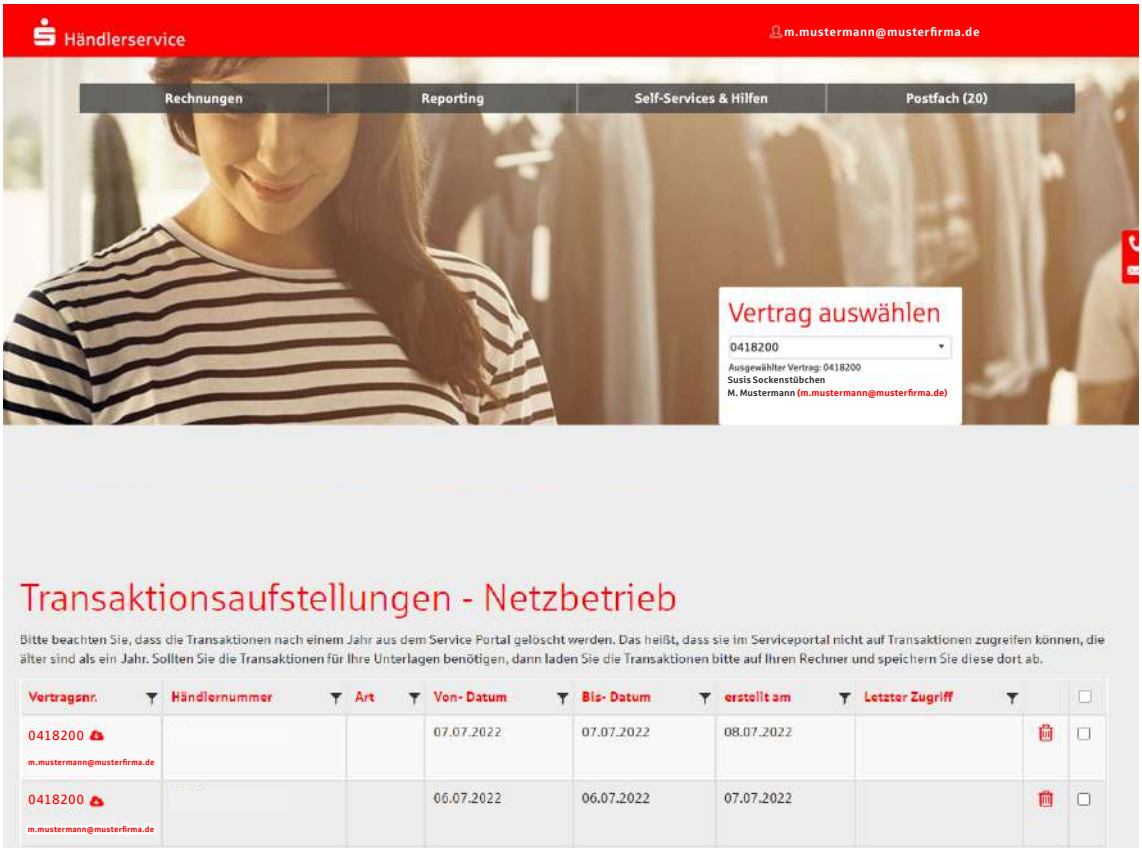
Bankverbindung
Landesbank Hessen-Thüringen
IBAN: DE82 3005 0000 0001 6858 17
BIC: WELADEDDXXX

4.2 Reporting

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

4.2.1 Transaktionsaufstellungen Netzbetrieb / Kreditkarte

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

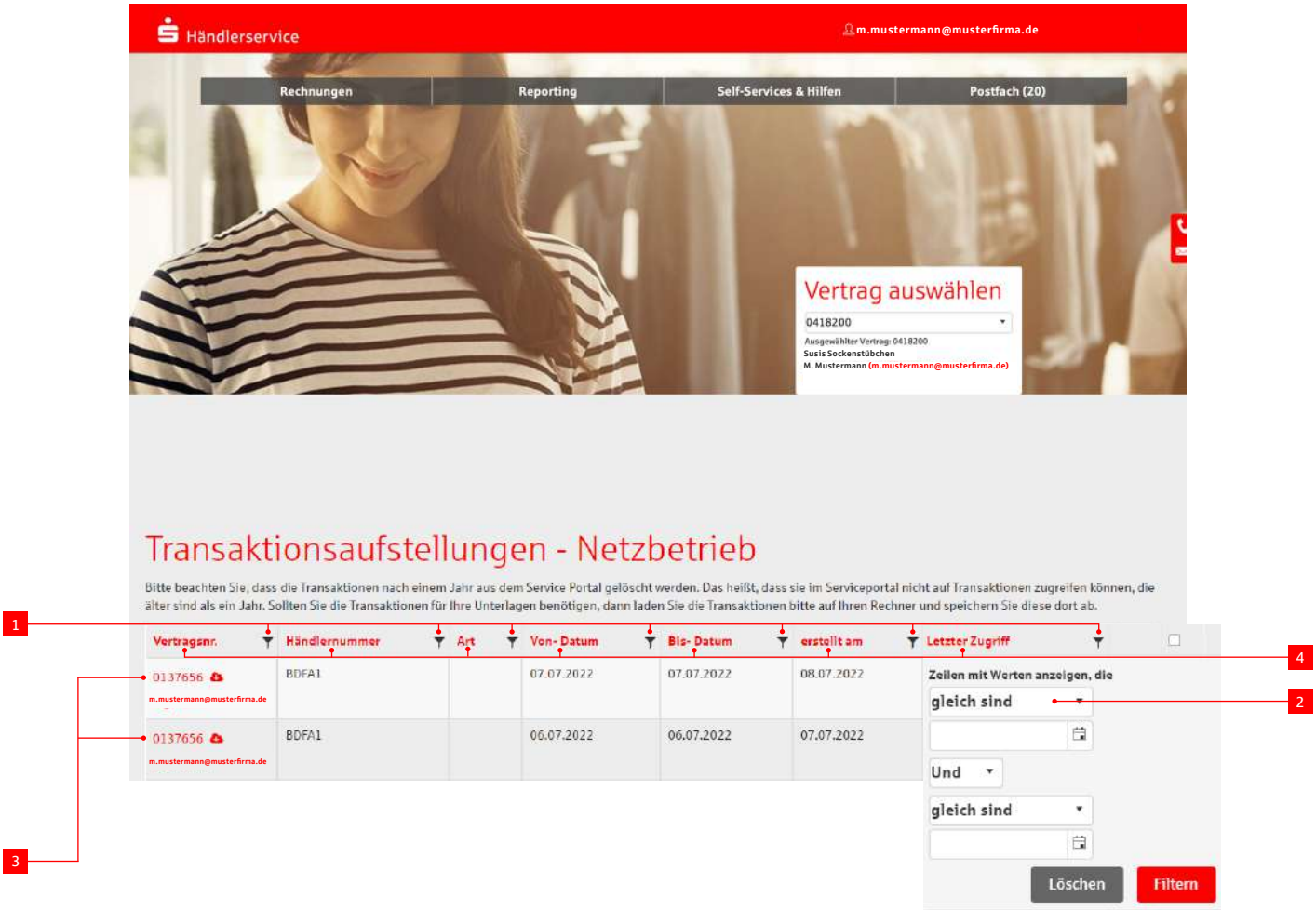


Über das Auswahlmenü **Vertrag auswählen** müssen Sie zunächst die gewünschte Filiale bestimmen und können dann die Vertragsnummer auswählen, für die die Rechnungen angezeigt werden sollen.



* Bitte beachten Sie, dass Netzbetriebstransaktionsaufstellungen nur verfügbar sind, wenn Sie ein Netzbetriebskunde des Sparkassen-Händlerservice 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.



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 Vertragsnummer 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

Händlerservice

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

Musterfirma
Max Mustermann
Muster Str. 1
12345 Musterstadt

Druckdatum: TT.MM.JJJJ

Ihre Kundenummer 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
Händler: Händler-ID Firma Max Mustermann, 12345 Musterstadt							
Filiale: Filial-Nr. Firma Max Mustermann, 12345 Musterstadt							
Terminal: 609 XXXXX							
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
***** Summe KS TT.MM.JJJ, 00:05h**		**2 Txn.**	**300,00**	**EUR**	**ELCASH**	**0,648000**	**EUR**
***** Summe Terminal 609 XXXXX**		**2 Txn**	**300,00**	**EUR**	**ELCASH**	**0,648000**	**EUR**
***** Summe Filiale Filial-Nr.**		**2 Txn**	**300,00**	**EUR**	**ELCASH**	**0,648000**	**EUR**
***** Summe Händler Händler-ID**		**2 Txn**	**300,00**	**EUR**	**ELCASH**	**0,648000**	**EUR**

MUSTER

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

Aufsichtsratsvorsitzender
Michael Gievert

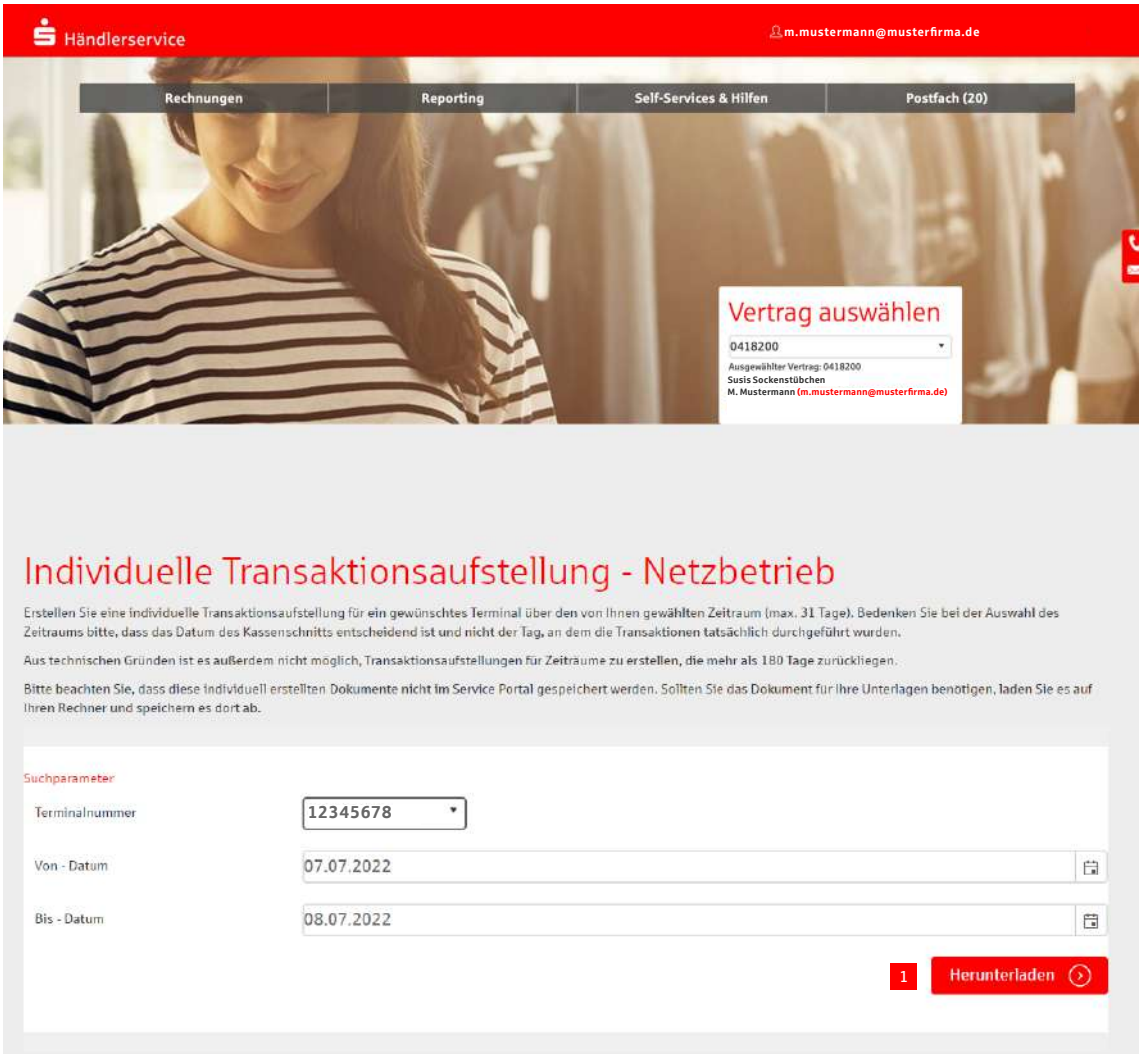
Geschäftsführer
Ottmar Bloching, Jan Stechele,
Corinna Valentine

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

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.

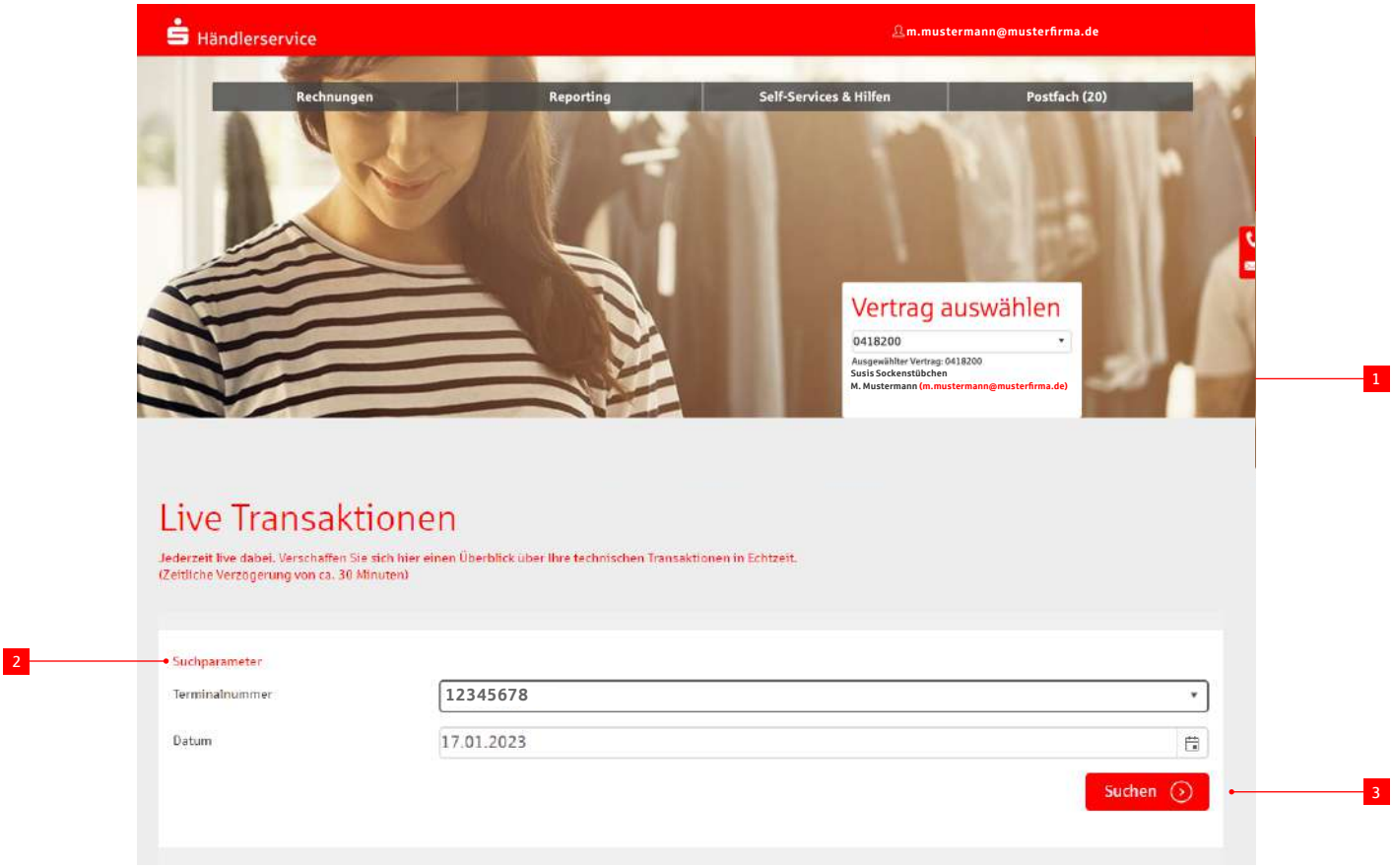


Die Ausgabe erfolgt über die Schaltfläche 1 **Herunterladen** im PDF-Format.

* Bitte beachten Sie, dass Netzbetriebstransaktionsaufstellungen nur verfügbar sind, wenn Sie Kunde im Netzbetrieb des S-Händlerservice 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 Vertragsnummer 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:

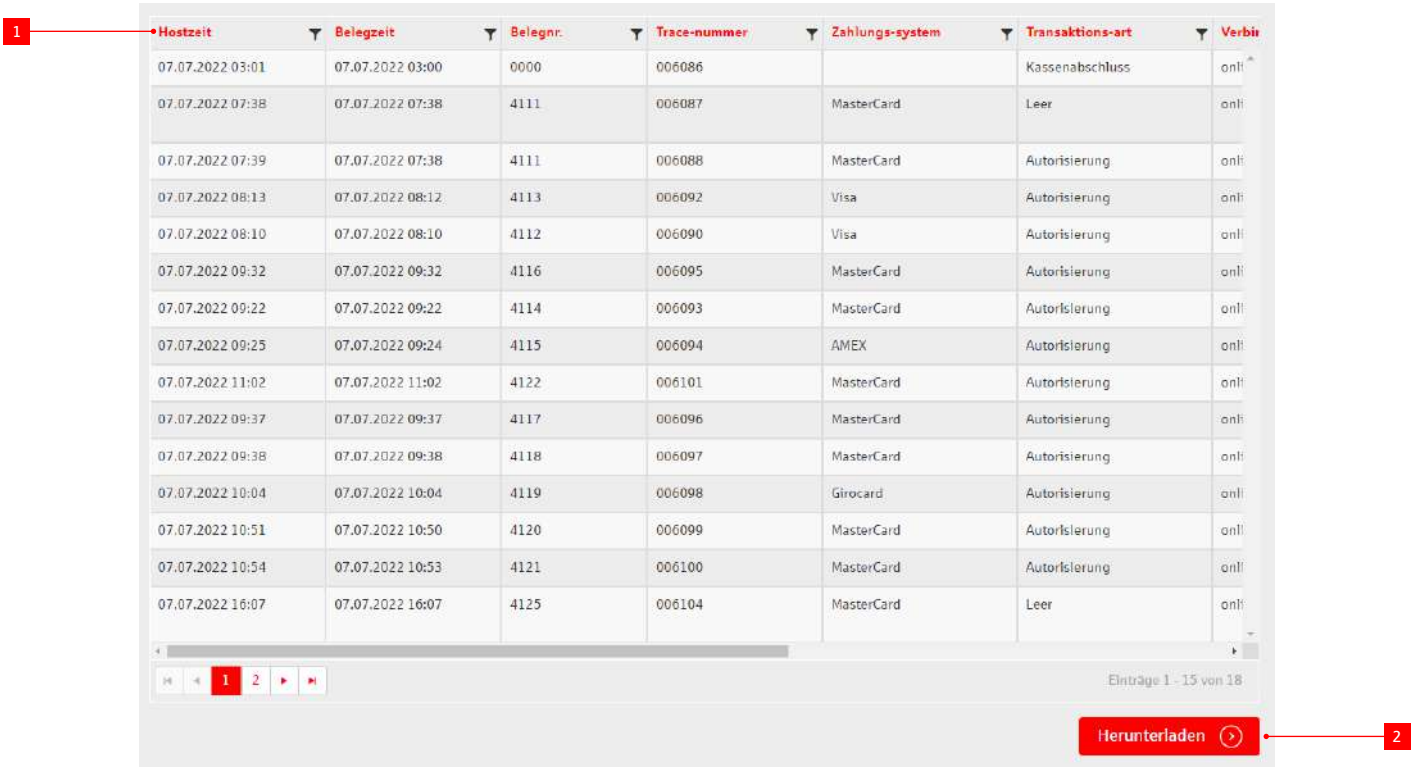
- Terminalnummer → Terminal-ID, auf der die Transaktion durchgeführt wurde
- Von-Datum → Eingrenzung Transaktionszeitraum
- Bis-Datum → Eingrenzung Transaktionszeitraum

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



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.

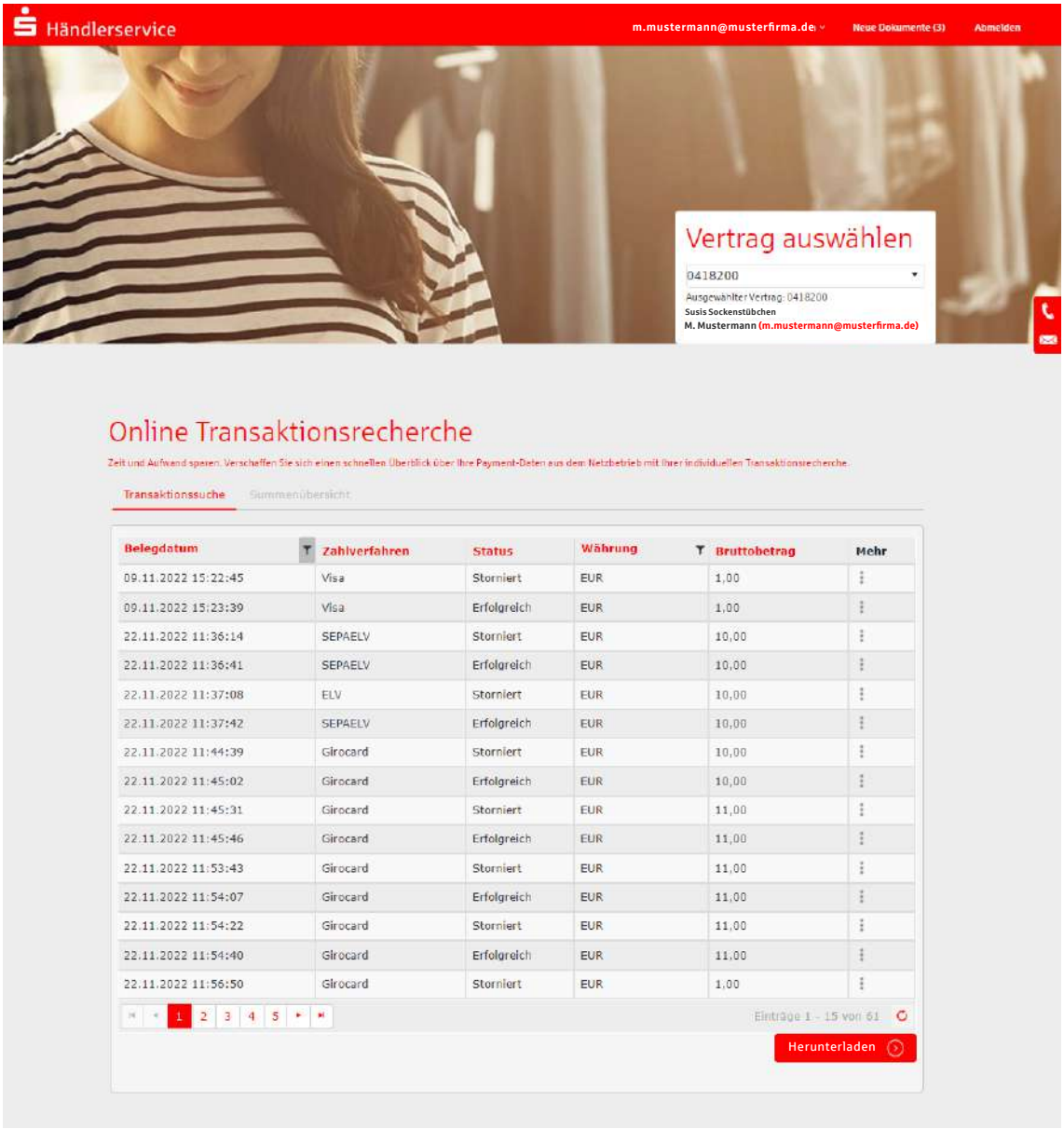
Durch einen Klick auf 2 **Herunterladen** exportieren Sie die Daten der Liste. Die Ausgabe erfolgt im CSV-Format, das von Excel gelesen werden kann.

4.2.4 Online-Transaktionsübersicht

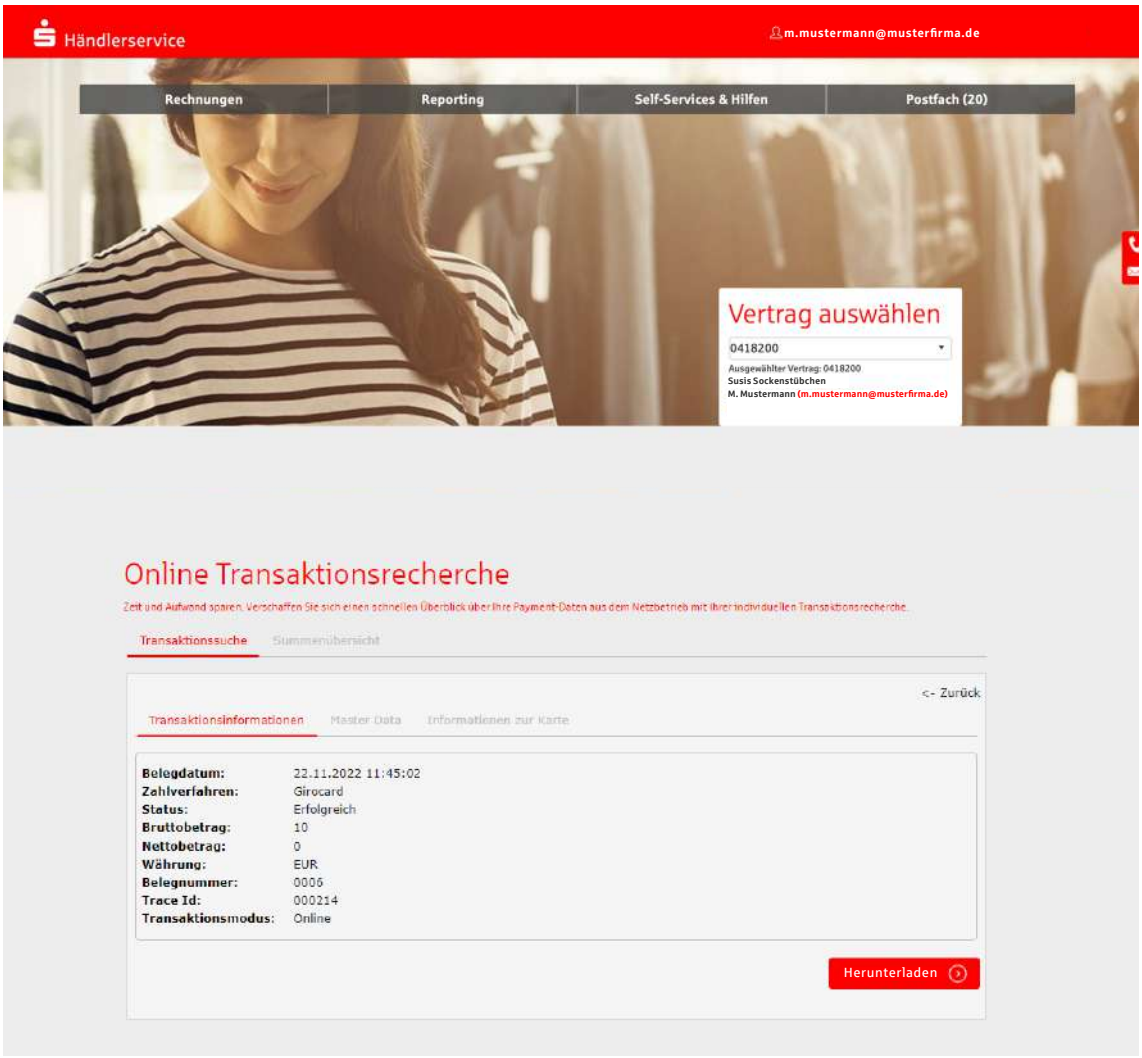
Mit der Online-Transaktionsrecherche können Transaktionen im POS-Netzbetrieb jederzeit digital abgerufen werden. Die Daten werden über einen zentralen Transaktionspool bereitgestellt und sind bis zu sechs Monate rückwirkend abrufbar.

Vorteile:

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



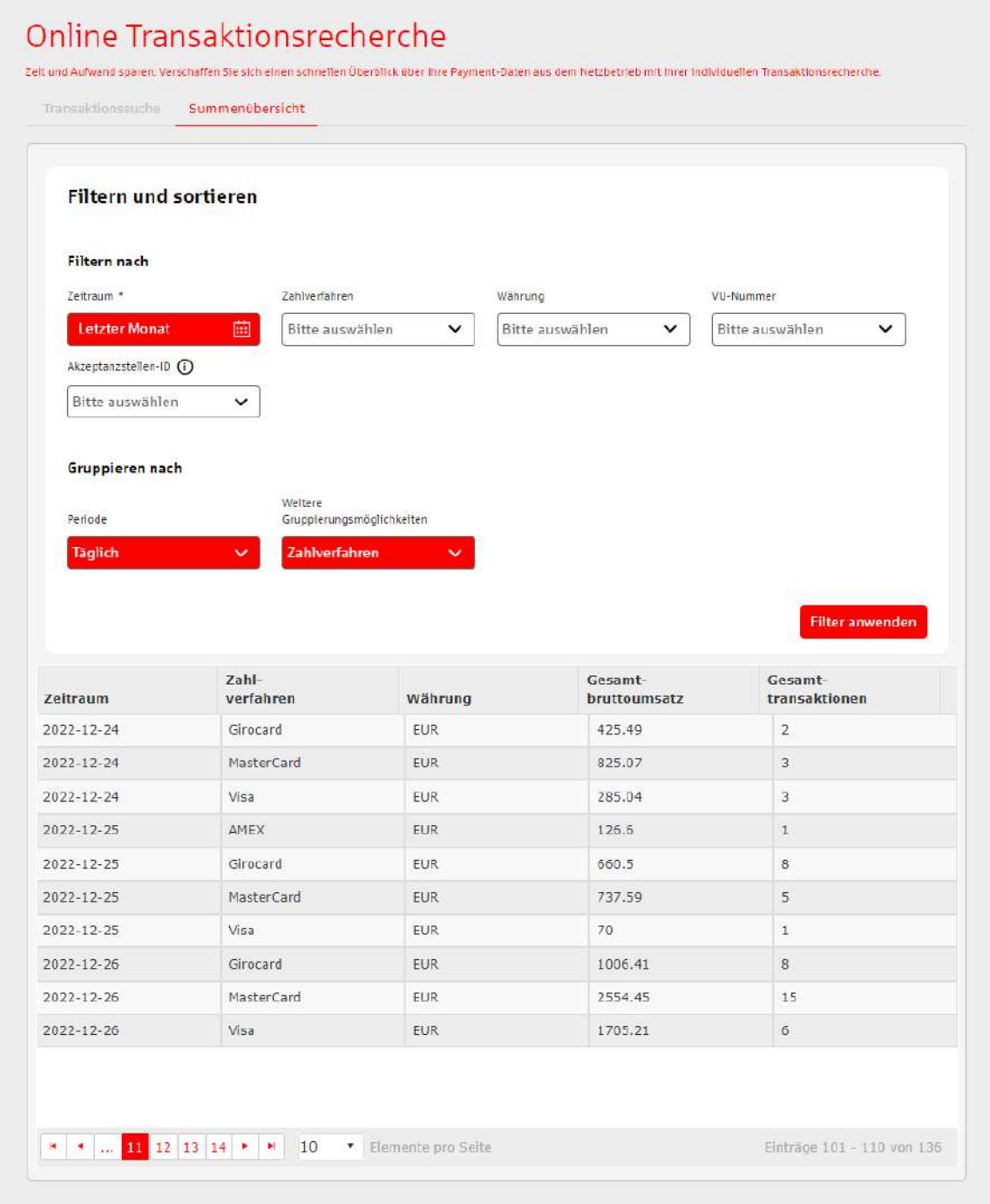
4.2.4.1 Details einer Transaktion



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



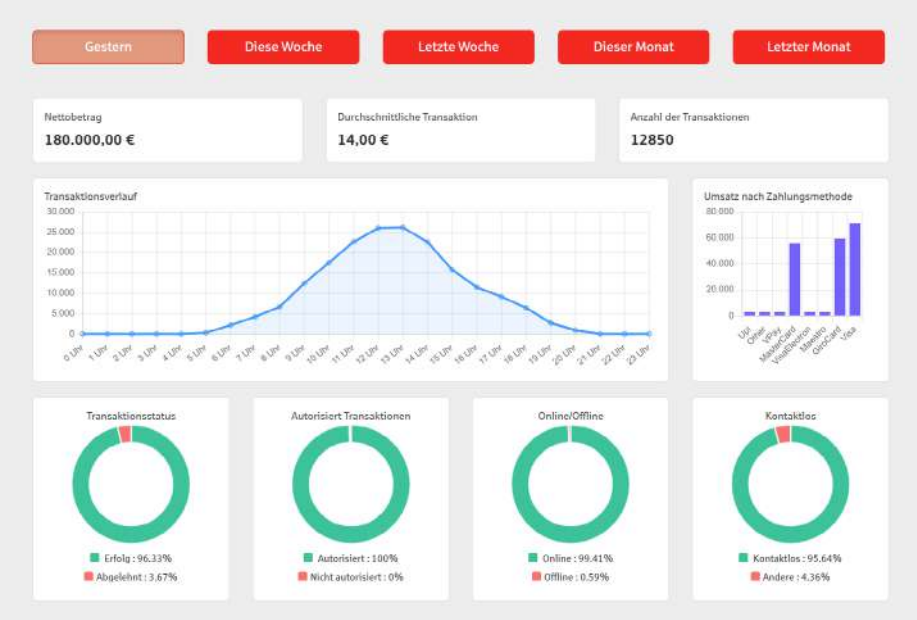
4.3 Grafisches Reporting

Das grafische Reporting bietet Ihnen ansprechende Grafiken zur Übersicht über Ihre Transaktionen und getätigten Umsätze.

Auf der Startseite ist ein Widget zu sehen, dass Ihnen standardmäßig die Transaktionen vom Vortag anzeigt.
Falls Sie mehrere Vertragsnummern im Portal betreuen, dann wird stets die erste VU-Nummer gezeigt.



Wenn Sie Ihr Dashboard mit mehr Details anzeigen lassen, einen anderen Zeitraum oder andere VU-Nummern auswählen möchten, klicken Sie bitte auf den Button **Diagramme anzeigen**. So gelangen Sie auf die Unterseite mit dem vollständigen Report.



Dort können Sie oben rechts eine andere VU-Nummer auswählen und mit Klick auf die jeweilige Schaltfläche einen anderen Zeitraum anzeigen lassen.



Durch Hovering mit der Maus innerhalb der Graphen werden Ihnen die jeweiligen Geldbeträge dargestellt.

Die Detailsicht ist auch direkt in der Navigation über den Menüpunkt **Reporting > grafisches Reporting** aufrufbar.

4.4 Self-Services & Hilfen

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

- Adresse ändern
- Belegtext ändern
- IBAN ändern
- Digitales Belegmanagement
- Ihre Daten
- Support-Center
- Vertrag kündigen

4.4.1 Adresse ändern

Abhängig von Ihren bei uns im Stammdatensystem hinterlegten Adressen können Sie bestehende Adressen ändern.

1) Wählen Sie dazu die gewünschte Adressart aus und dann werden Ihnen zunächst die bereits vorhandenen Daten angezeigt.



2) Mit einem Klick auf **Bearbeiten** gelangen Sie zur Änderungsmaske.

3) Dort geben Sie den Grund für die Adressänderung und die neuen Daten ein.

4) Nach Bestätigung der Kundensorgfaltspflichten und dem Klick auf **Absenden** werden die Änderungen abgeschickt und innerhalb weniger Minuten wirksam.



4.4.2 Belegtext ändern

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

1) Bestätigen Sie zunächst, dass es sich nicht um eine Umfirmierung oder einen Besitzerwechsel handelt.

2) Dann wählen Sie die Terminalgruppe aus. Darunter sehen Sie die jeweiligen Terminal-IDs, für welche die Änderungen gelten.

3) Der derzeit existierende Belegtext wird Ihnen angezeigt.





4) Nach einem Klick auf **Bearbeiten** werden Sie darauf hingewiesen, dass die Änderungen für alle Terminals in der ausgewählten Gruppe gelten, und können dann die Änderungen eingeben.



5) Mit einem letzten Klick auf **Absenden** werden Ihre Änderungen innerhalb weniger Minuten auf den Bontext Ihres / Ihrer Terminals übertragen.



4.4.3 IBAN ändern

Unter dem Menüpunkt **IBAN ändern** können Sie Ihre aktuell hinterlegte IBAN anpassen. Bitte beachten Sie, dass diese Änderungen nur durch den Hauptnutzer vorgenommen werden können.



Die bestehende IBAN sowie die damit verbundenen Kontenarten (max. 3 mögliche) werden Ihnen in der Vorschau angezeigt.

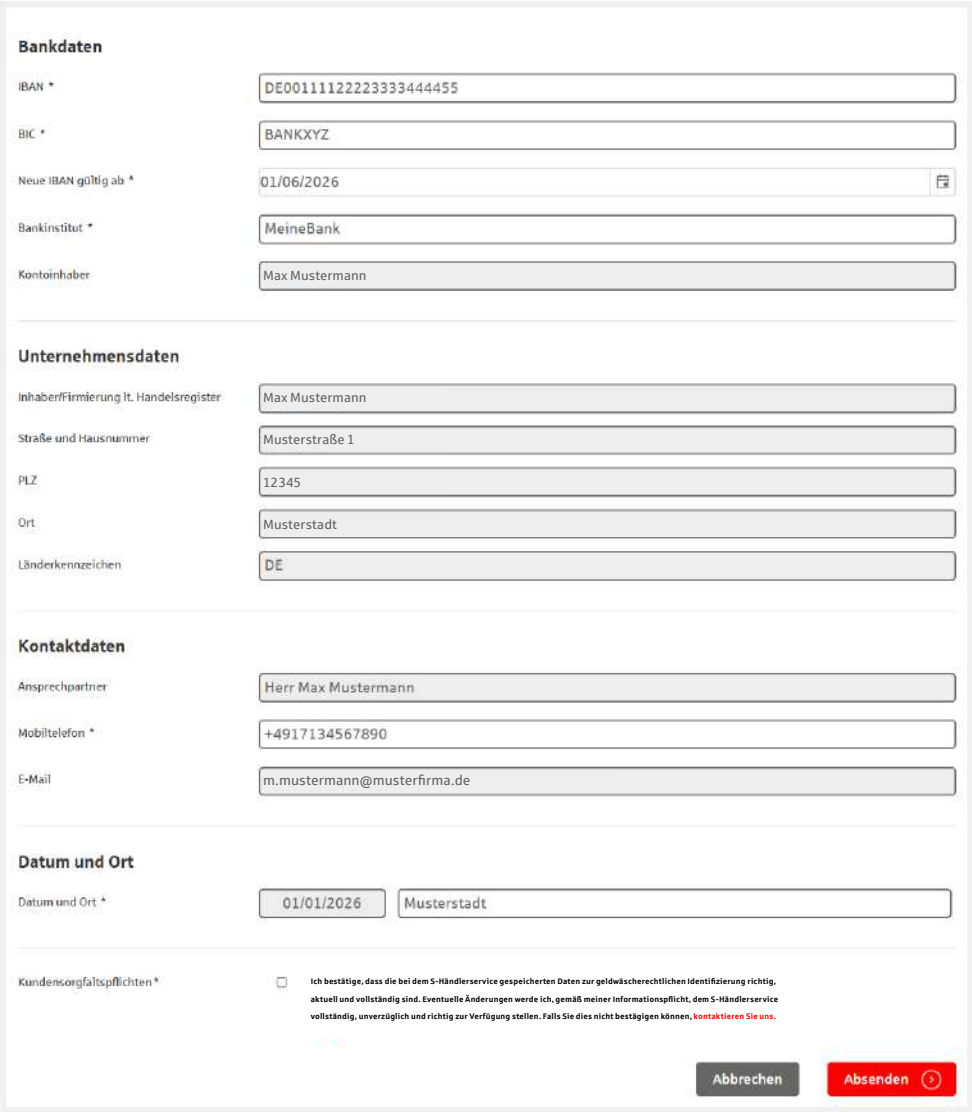
1) Nach Klick auf den Button **Bearbeiten** werden Sie darauf hingewiesen, dass die Änderung für alle Kontenarten durchgeführt wird.



2) Nun geben Sie die neuen Bankdaten ein.

3) Bitte achten Sie darauf, dass eine aktuelle Mobilfunknummer hinterlegt wird.
Diese ist für den Unterschriftsprozess zur Bestätigung der Änderungen zwingend notwendig.

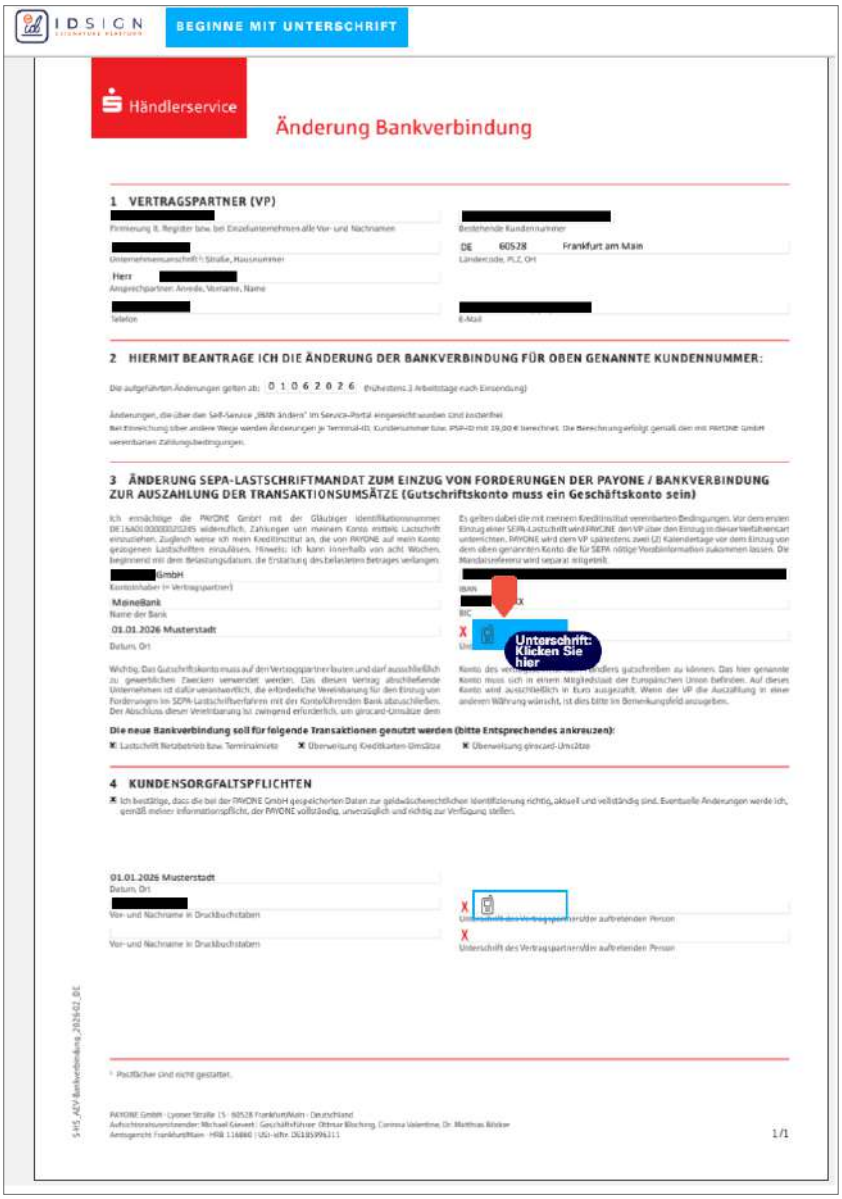
4) Nach Bestätigung der Kundensorgfaltspflichten und dem Klick auf **Absenden** werden Sie in den Unterschriftsprozess weitergeleitet.





In der Anzeige erscheint das vorausgefüllte Formular zur Bankverbindungsänderung.

5) Bitte beginnen Sie die digitale Unterschrift, indem Sie von oben nach unten auf die blau markierten Felder im Formular klicken.



Die Übernahme der Änderungen in unseren Systemen erfolgt frühestens nach 2 Werktagen.
Sie werden nach der Umsetzung benachrichtigt.

4.4.4 Digitales Belegmanagement (eDocs)

4.4.4.1 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.

4.4.4.2 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. S-Händlerservice 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.

4.4.4.3 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**.

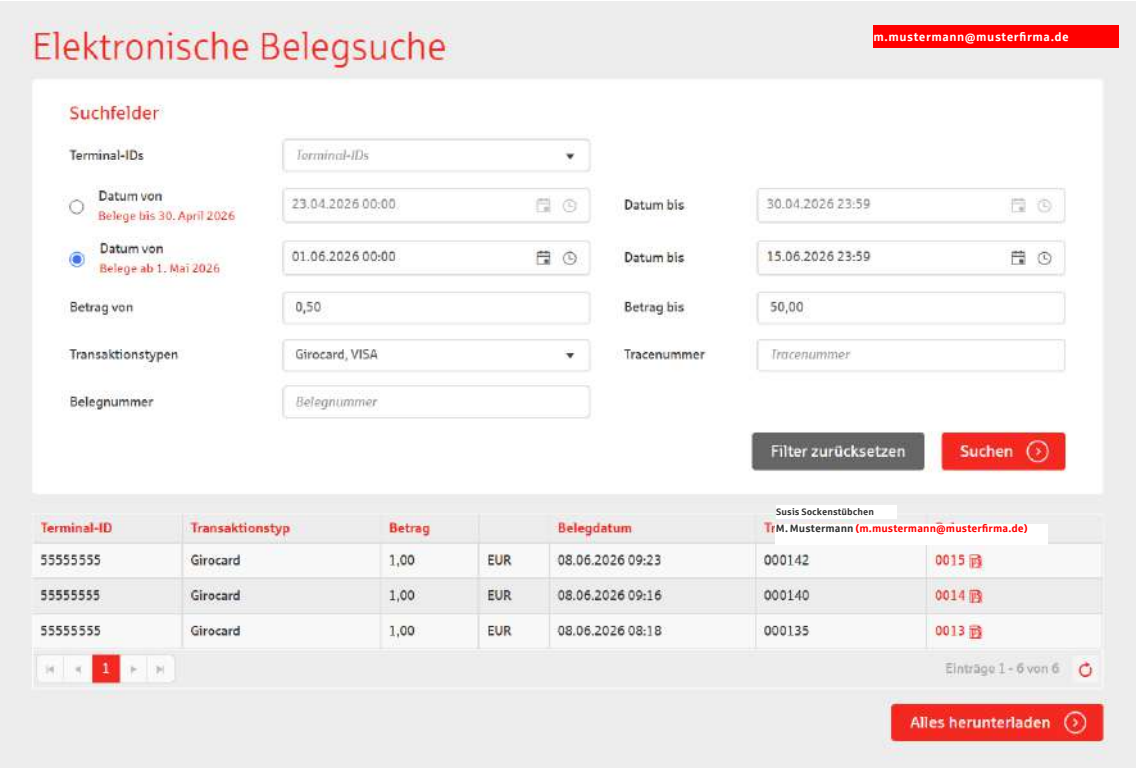
Gut zu wissen: Nach erfolgter Freischaltung des Hauptbenutzers hat dieser die Möglichkeit, weitere Mitbenutzer einzurichten und kann Module wie beispielsweise **Postbox** oder auch **Digitales Belegmanagement (eDocs)** direkt bei der Pflege der Anwenderdaten freischalten (siehe Kapitel 3.4. Mitbenutzereinrichtung).

4.4.4.4 Aufruf des Digitalen Belegmanagements im Portal

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

4.4.4.5 Beleg-Übersicht aufrufen

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



4.4.4.6 Beleg suchen

Über die Suchfelder können Sie die Belegauswahl/-suche verfeinern.

Für Belege, die bis zum 30. April 2026 erstellt wurden, wählen Sie den oberen Datumsbereich.
Für Belege, die ab dem 01. Mai 2026 erstellt wurden, wählen Sie den unteren Datumsbereich.

Standardmäßig sind immer die letzten 7 Tage im unteren Datumsbereich ausgewählt.
Alle weiteren Suchfelder sind optional.

4.4.4.7 Beleg Herunterladen

Es stehen Ihnen 4 Optionen für das Herunterladen von digitalen Belegen zur Verfügung:

- Einzelbeleg direkt aus dem Portal
- Auswahl und Herunterladen einer Selektion (max. 25 Stück)
- Herunterladen aller in der Suche gefundenen Belege
- Massenabfrage

Einzelbeleg

Klicken Sie auf das PDF-Symbol in der Spalte **Belegnummer**, um einen einzelnen Beleg herunterzuladen.

Herunterladen einer Selektion

Markieren Sie mittels den Auswahlboxen die relevanten Belege. Der Download-Button **Auswahl herunterladen** startet einen direkten Download einer zip-Datei mit allen markierten Belegen (max. 25 Stück).

Herunterladen aller gefundenen Belege

Klicken Sie auf den Button **Alles herunterladen**. Sie erhalten eine E-Mail an Ihre Login-E-Mail-Adresse mit einem Downloadlink, über welchen Sie eine zip-Datei mit allen gefundenen Belegen herunterladen können.

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:
Pflichfelder: 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.

4.4.5 Ihre Daten

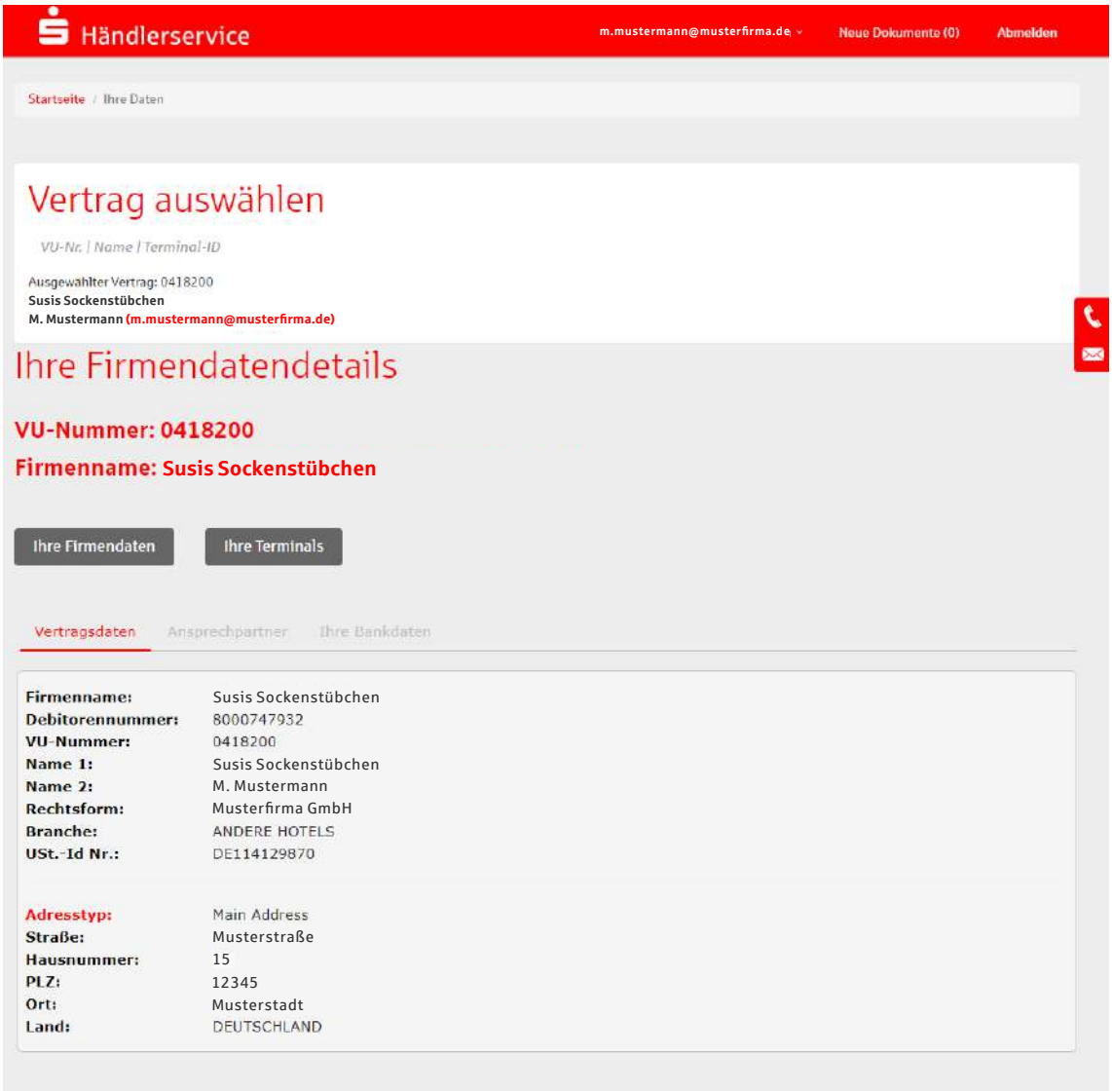
Unter dem Menüpunkt **Ihre Daten** finden Sie Ihre bei uns im System hinterlegten Daten:

Ihre Firmendaten:
- Vertragsdaten
- Ansprechpartner
- Bankdaten

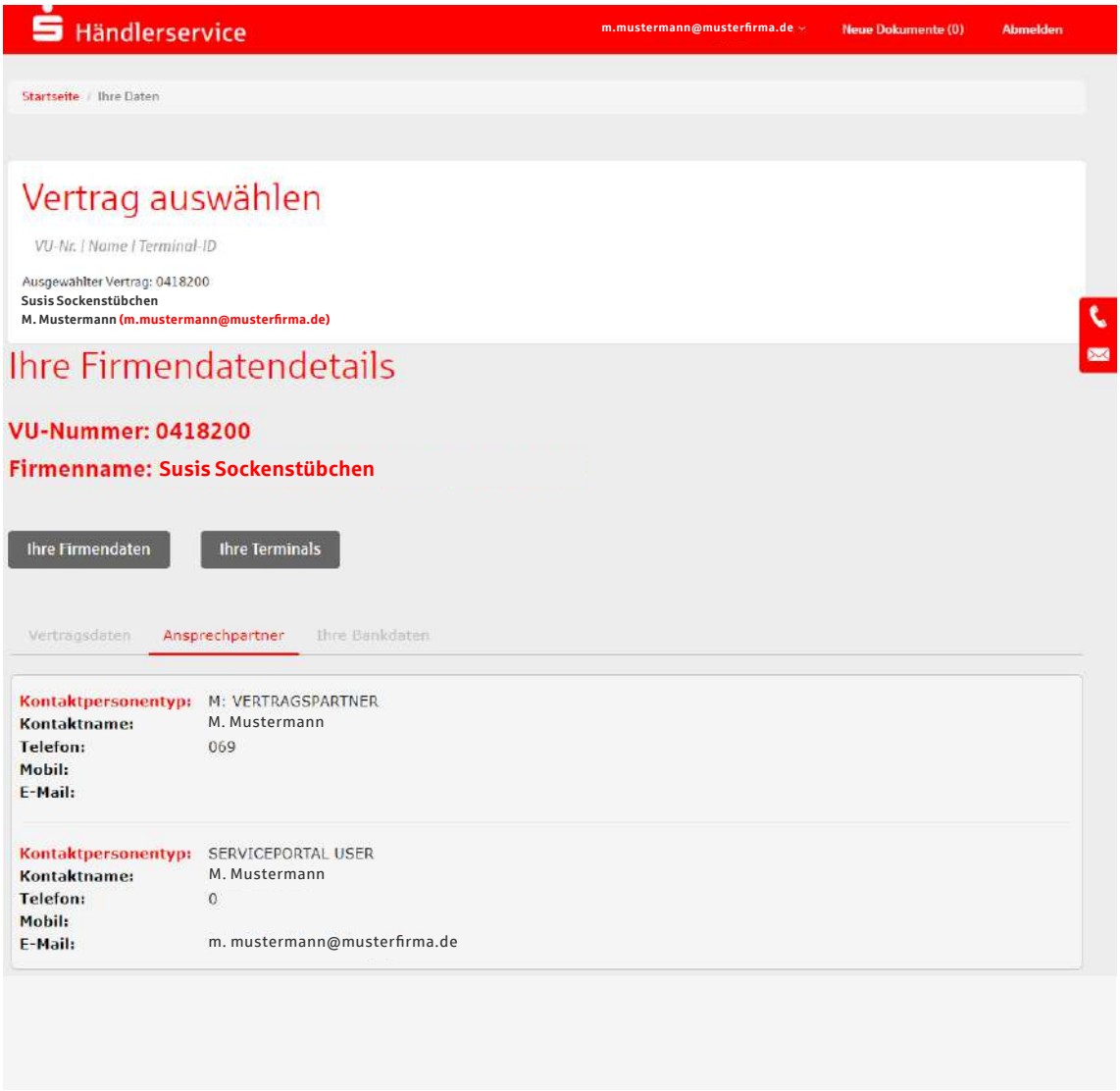
Ihre Terminals:
- Terminal
- Zahlarten
- Terminalfunktionen
- Belegtext

4.4.5.1 Firmendaten

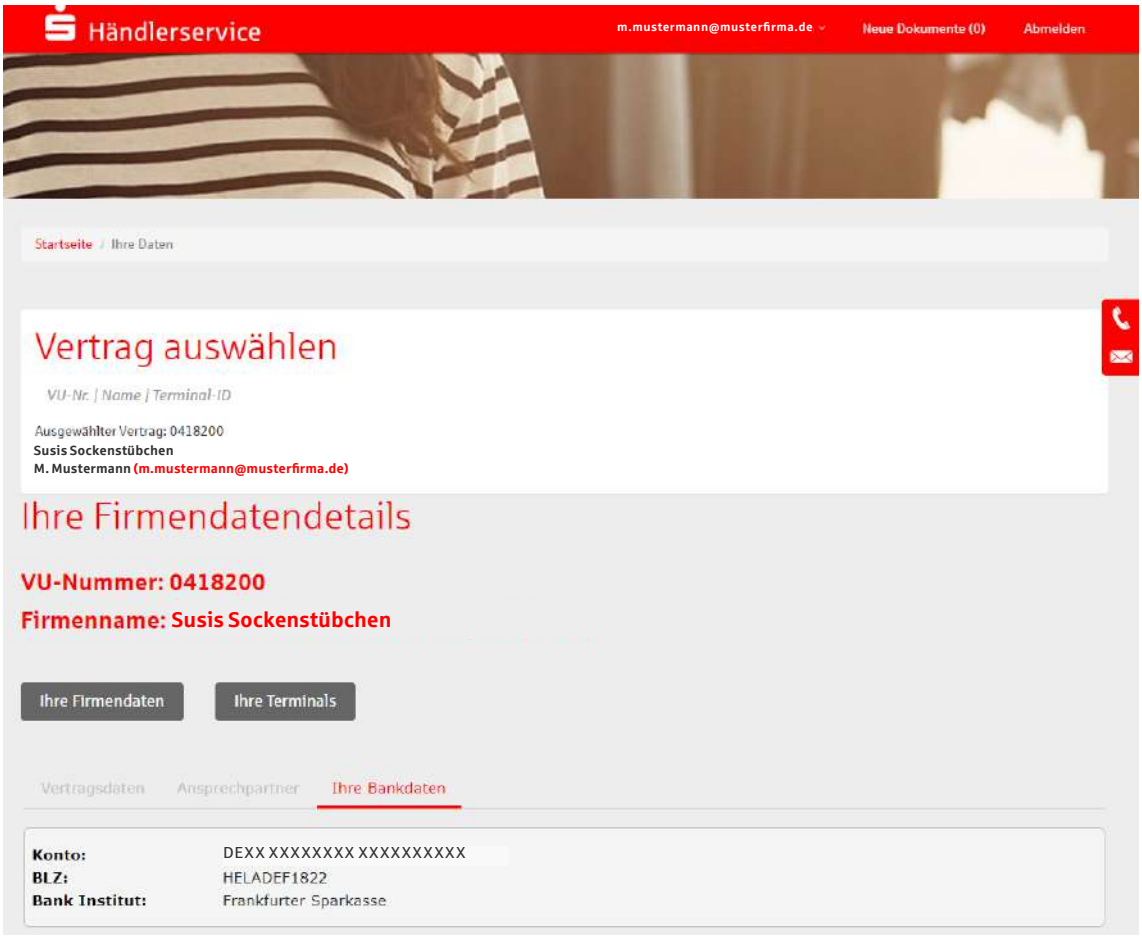
Ihre Vertragsdaten



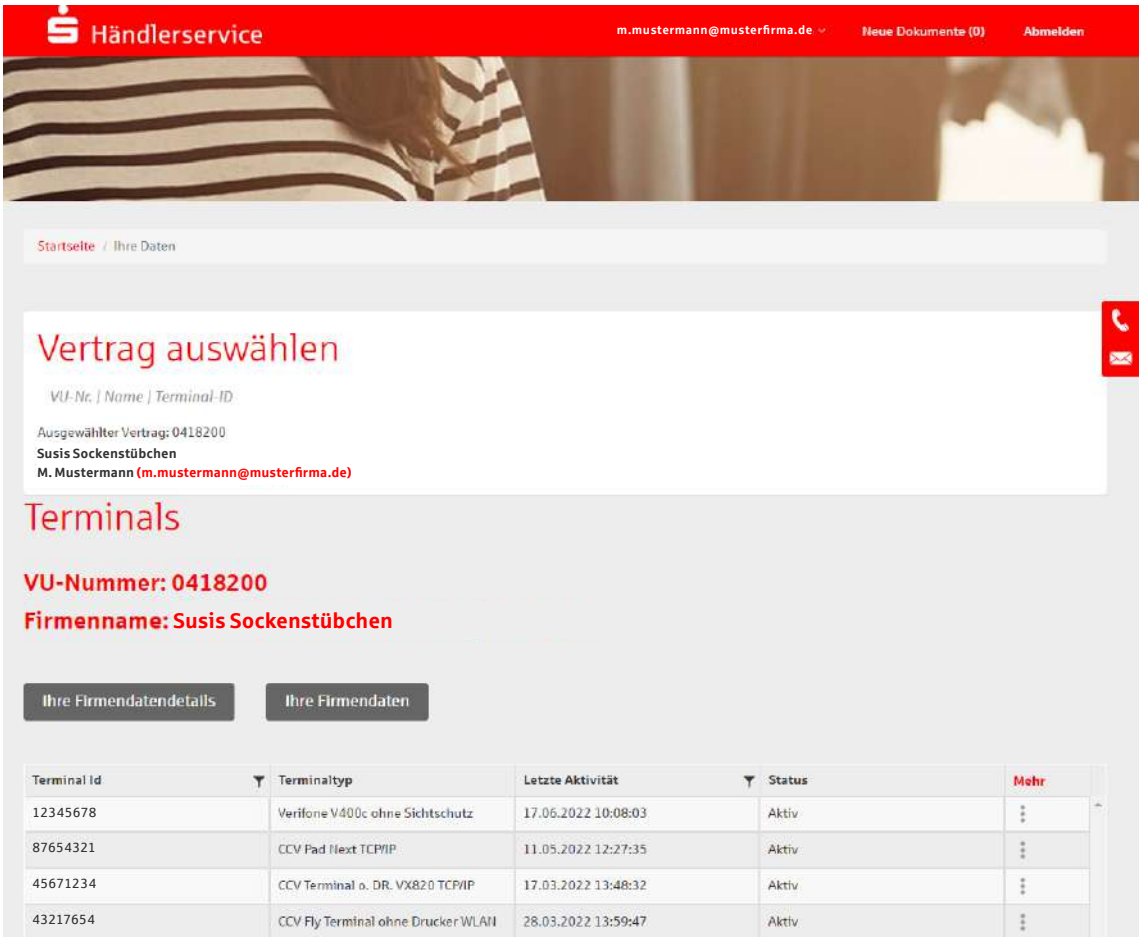
Ansprechpartner



Ihre Bankdaten

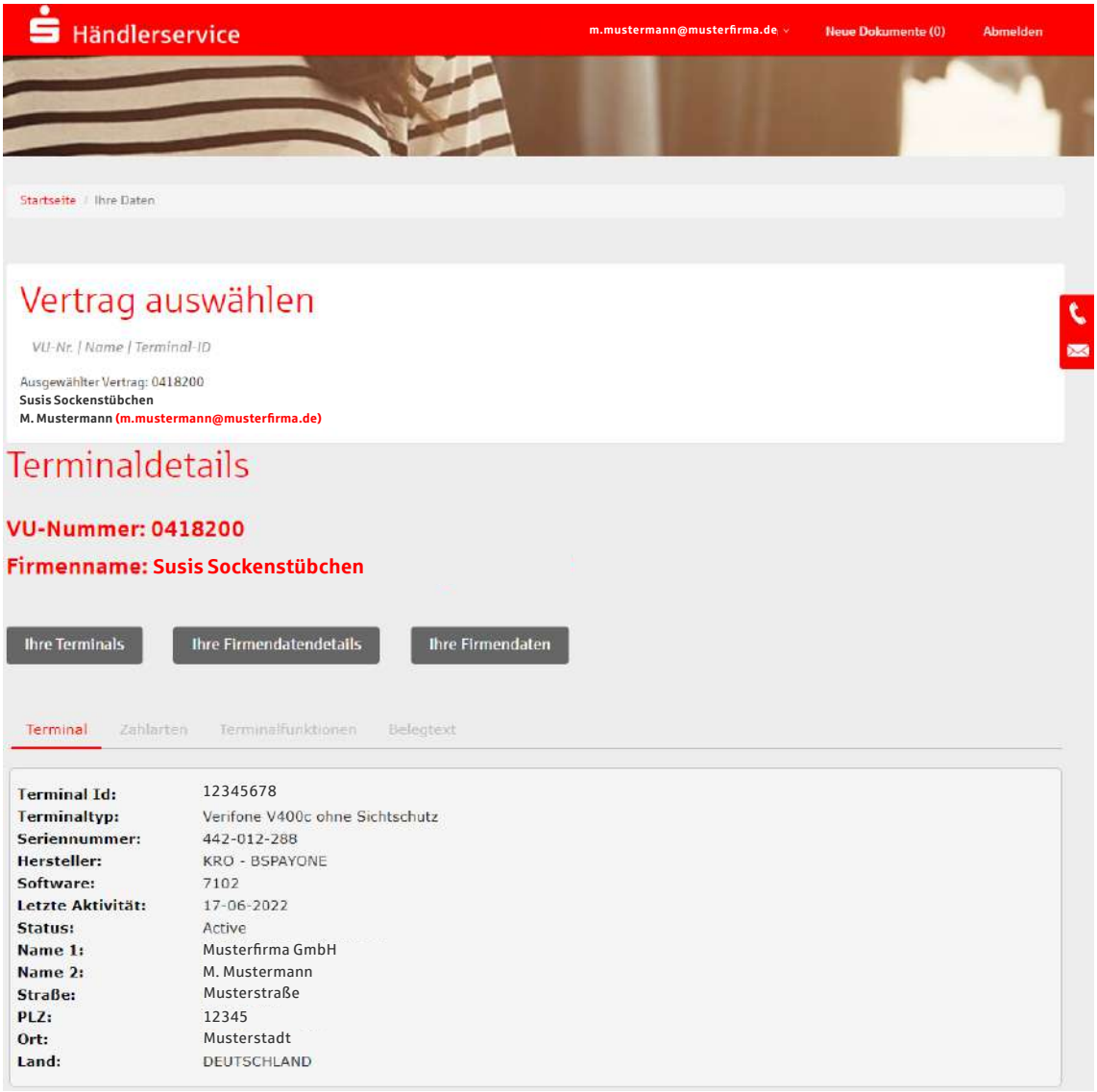


4.4.5.2 Ihre Terminals

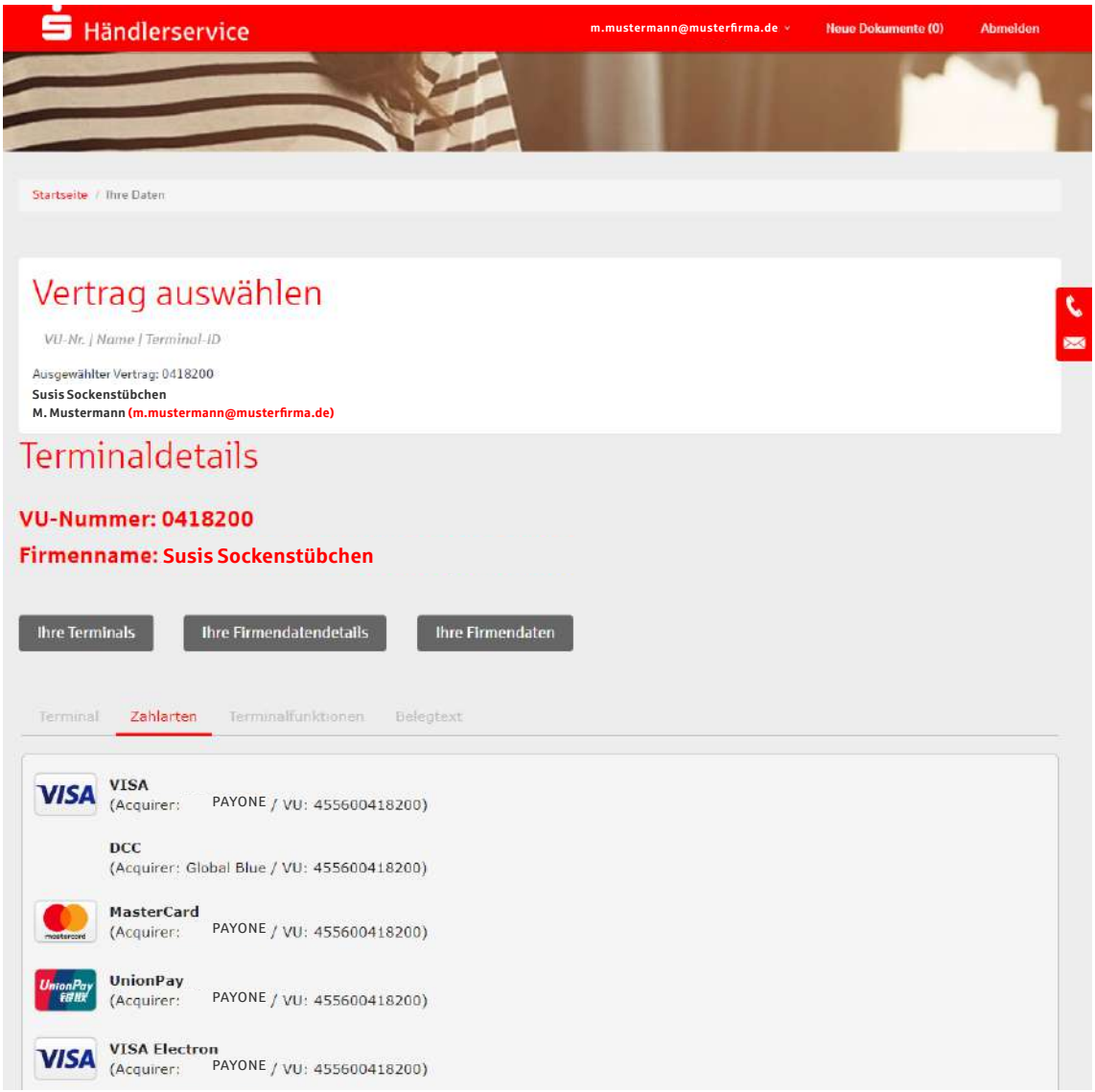


4.4.5.3 Terminaldetails

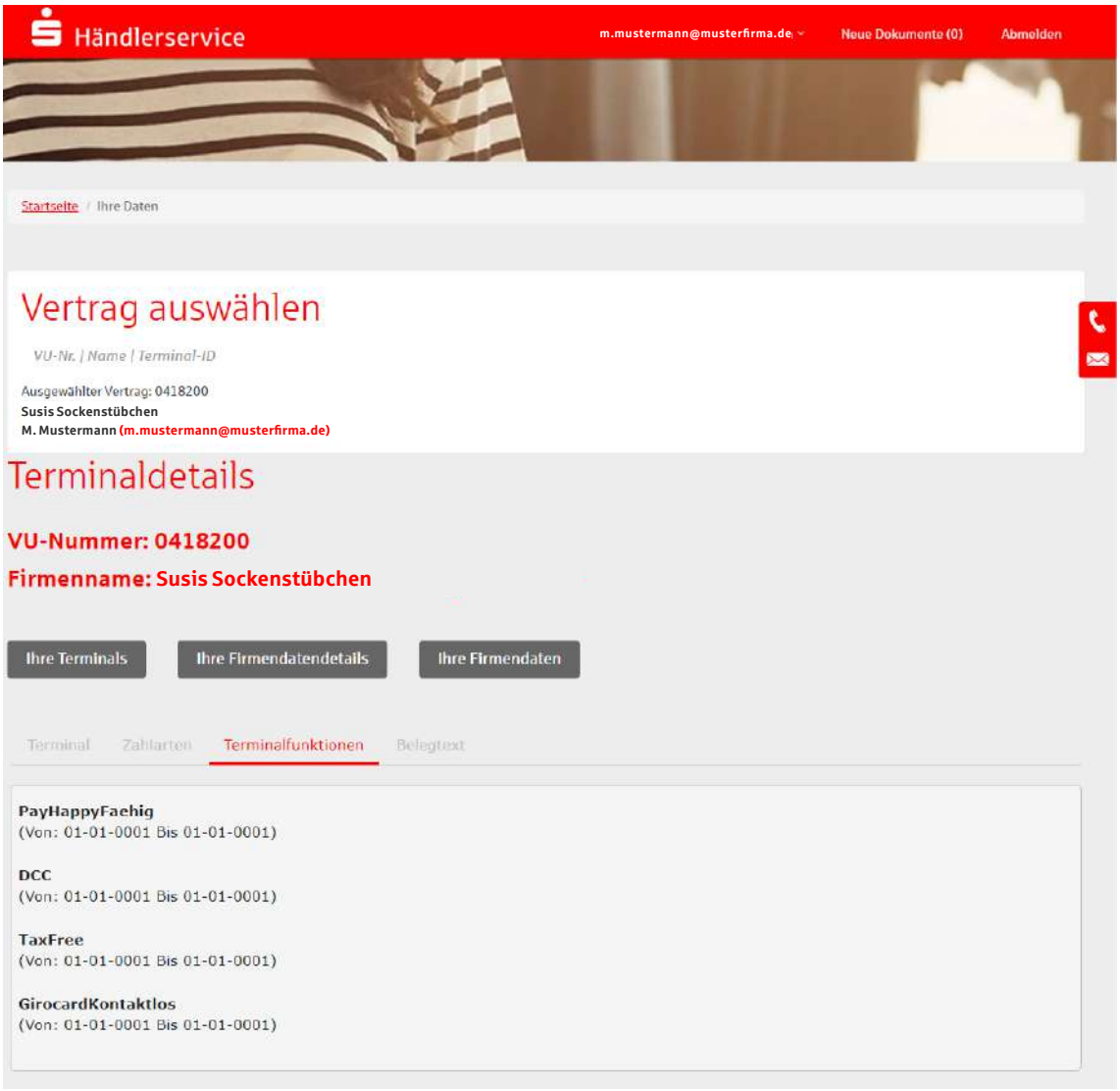
Terminal



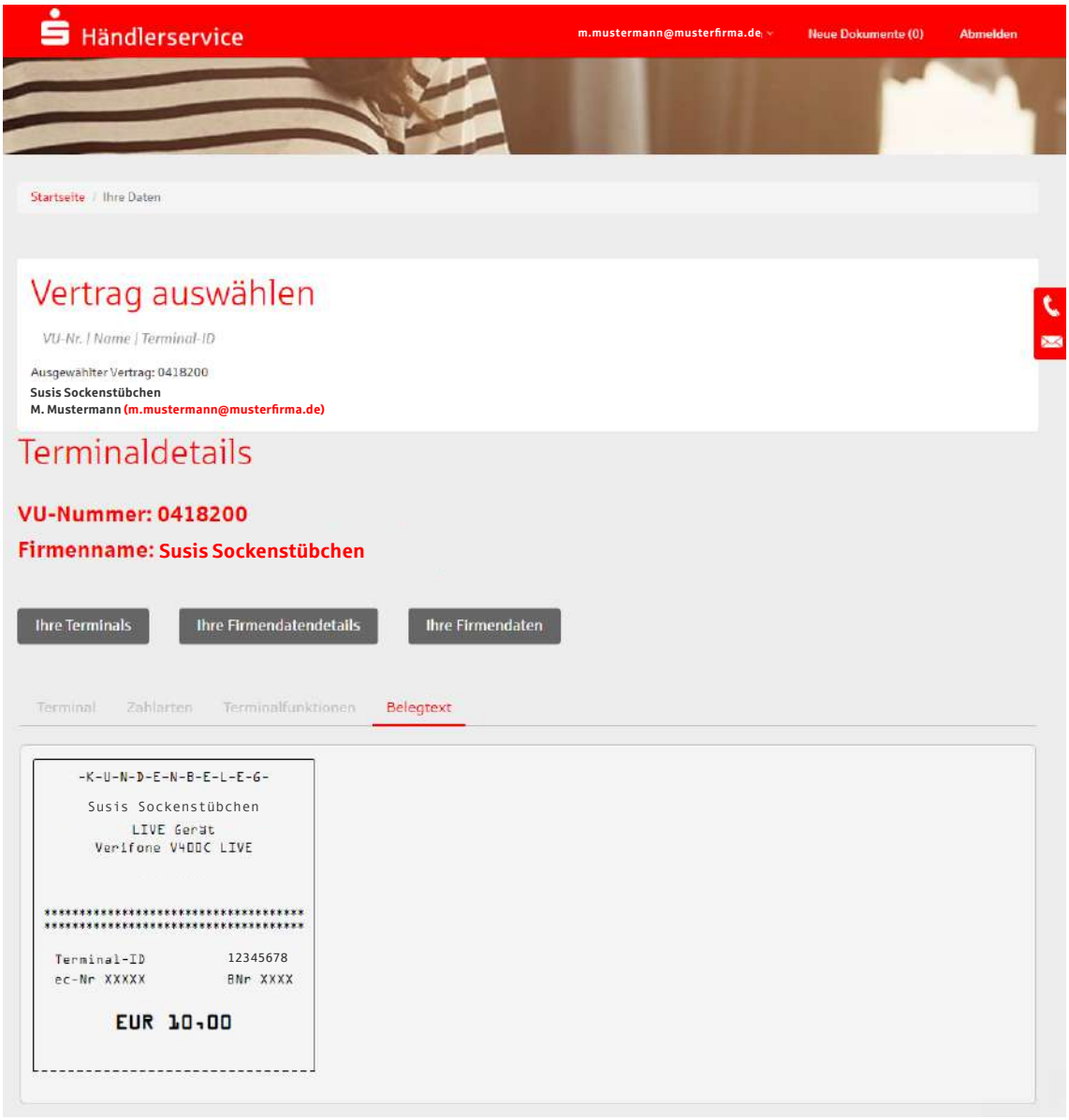
Zahlarten


Händlerservice
m.mustermann@musterfirma.de
Neue Dokumente (0)
Abmelden
Startseite / Ihre Daten
Vertrag auswählen
VU-Nr. | Name | Terminal-ID
Ausgewählter Vertrag: 0418200
Susis Sockenstübchen
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)
Terminaldetails
VU-Nummer: 0418200
Firmenname: Susis Sockenstübchen
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

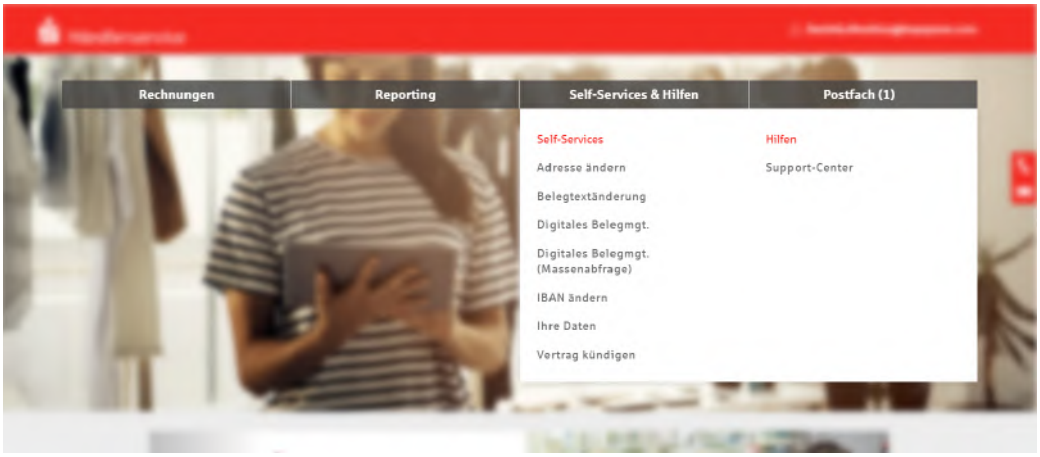


Belegtext

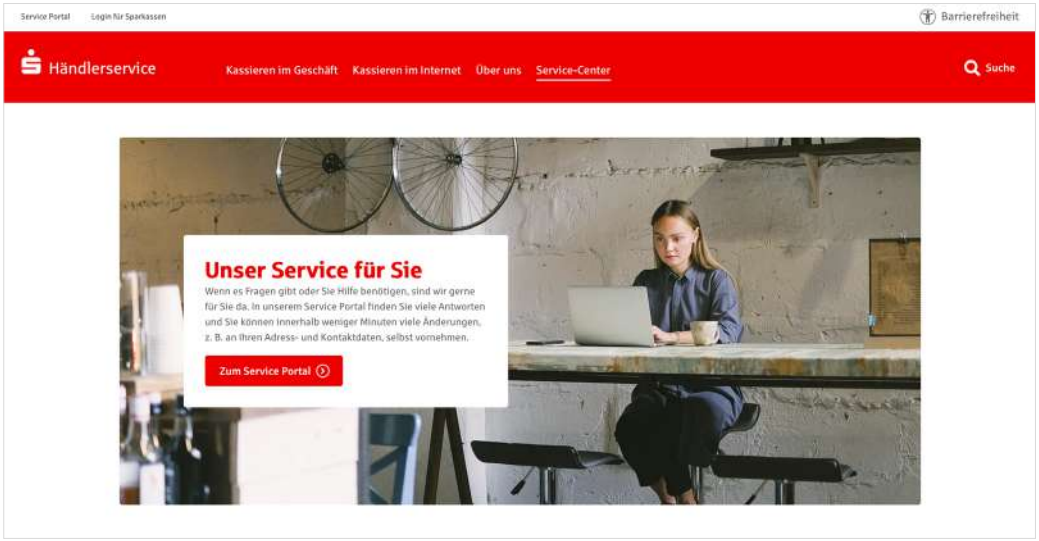

Händlerservice
m.mustermann@musterfirma.de
Neue Dokumente (0)
Abmelden
Startseite / Ihre Daten
Vertrag auswählen
VU-Nr. | Name | Terminal-ID
Ausgewählter Vertrag: 0418200
Susis Sockenstübchen
M. Mustermann (m.mustermann@musterfirma.de)
Terminaldetails
VU-Nummer: 0418200
Firmenname: Susis Sockenstübchen
Ihre Terminals
Ihre Firmendatendetails
Ihre Firmendaten
Terminal
Zahlarten
Terminalfunktionen
Belegtext
-K-U-N-D-E-N-B-E-L-E-G-
Susis Sockenstübchen
LIVE Gerät
Verifone V400C LIVE
Terminal-ID 12345678
ec-Nr XXXXX BNr XXXX
EUR 10,00

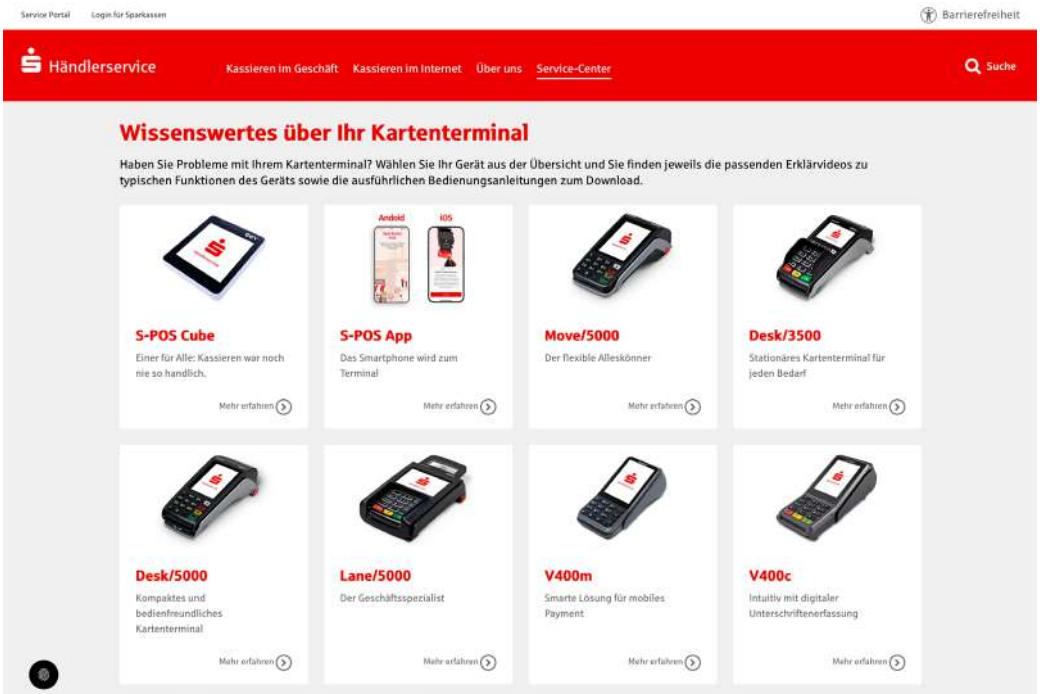
4.4.6 Support-Center

Über den Menüpunkt **Self-Services & Hilfen** in der Hauptnavigation gelangen Sie zum Support-Center.



Dort finden Sie Antworten auf alle technischen Fragen rund um Ihr Terminal.

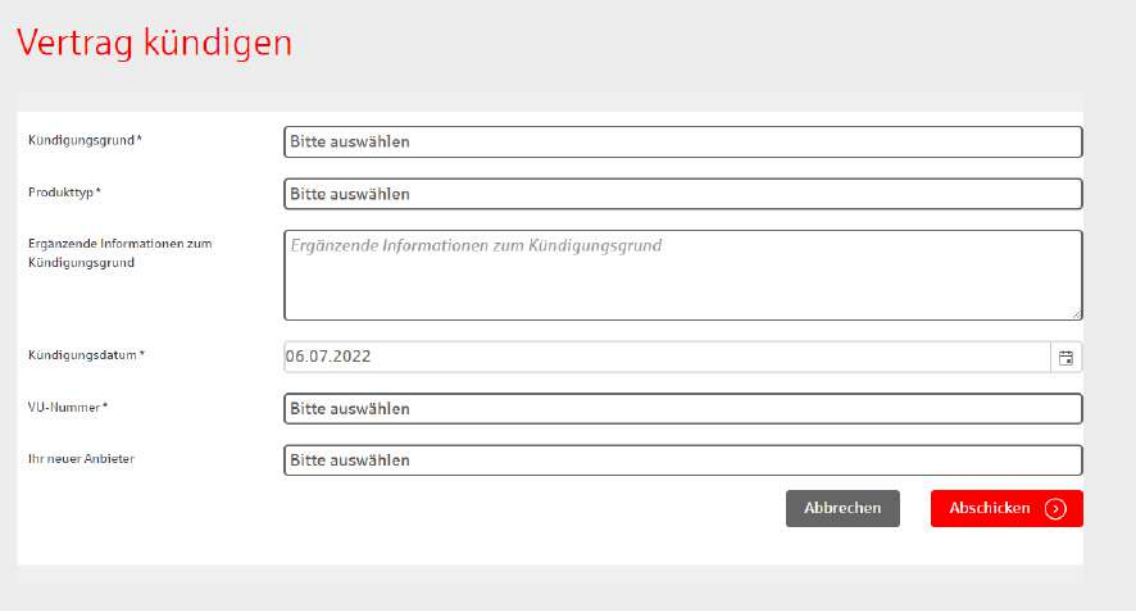




4.4.7 Vertrag kündigen

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**



4.5 Postfach

4.5.1 Beleganforderung / Rückbelastung

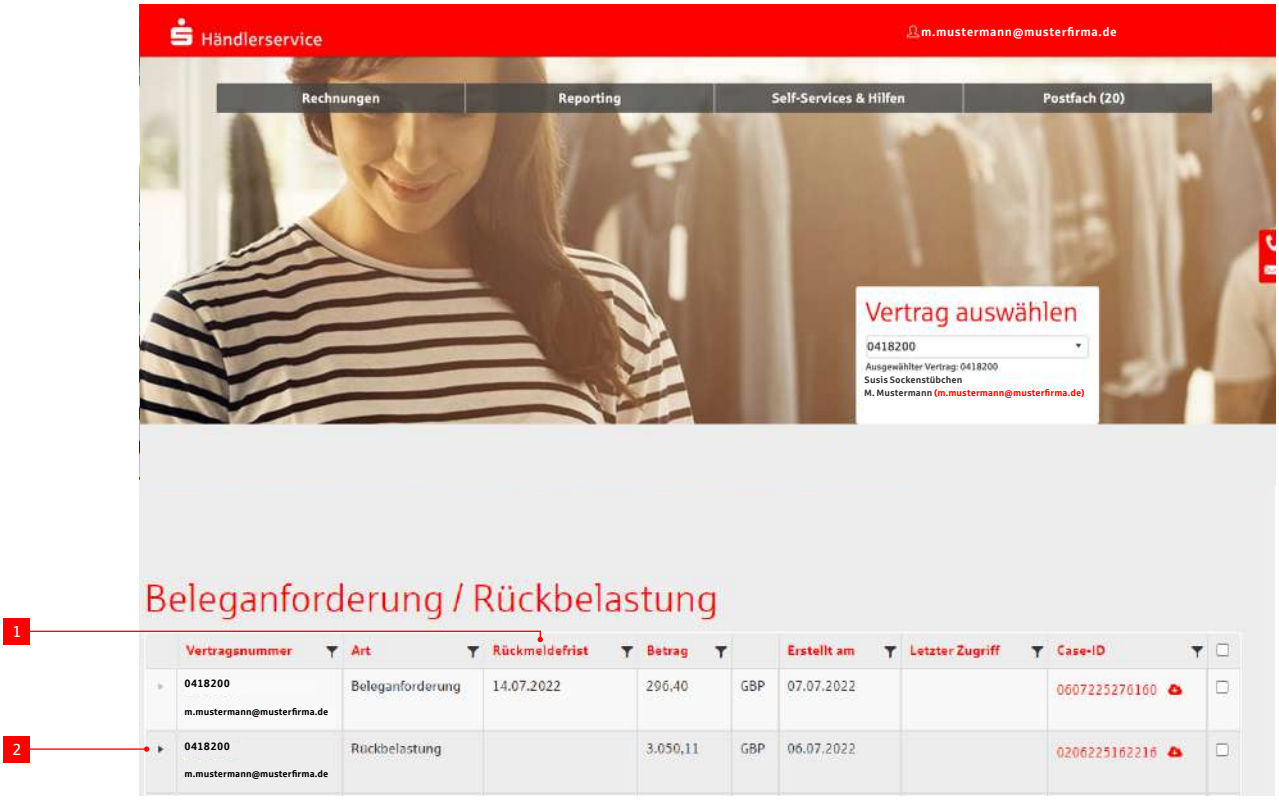
Unter dem Menüpunkt **Beleganforderung / Rückbelastung** finden Sie im Falle einer Reklamation durch die Karteninhaberbank Ihre Beleganforderungen und eventuell dazugehörige Rückbelastungen.

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.

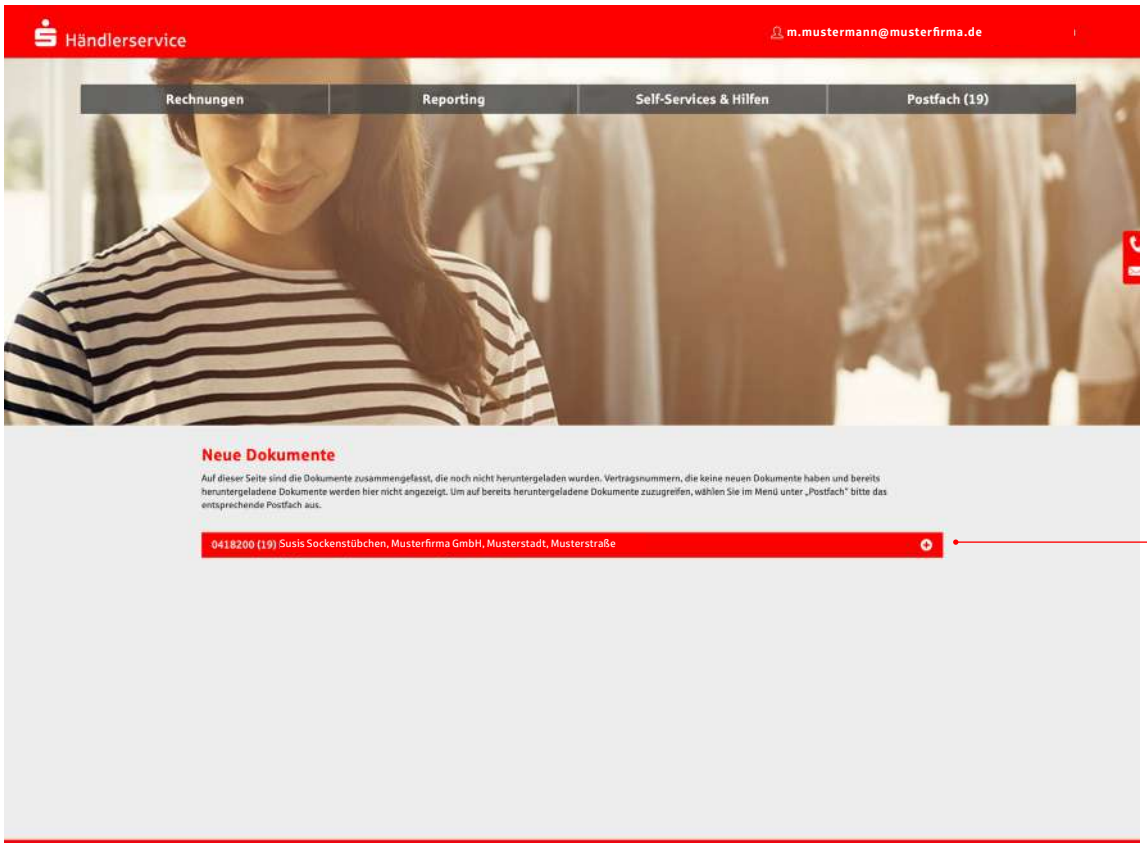


4.5.2 Neue Dokumente

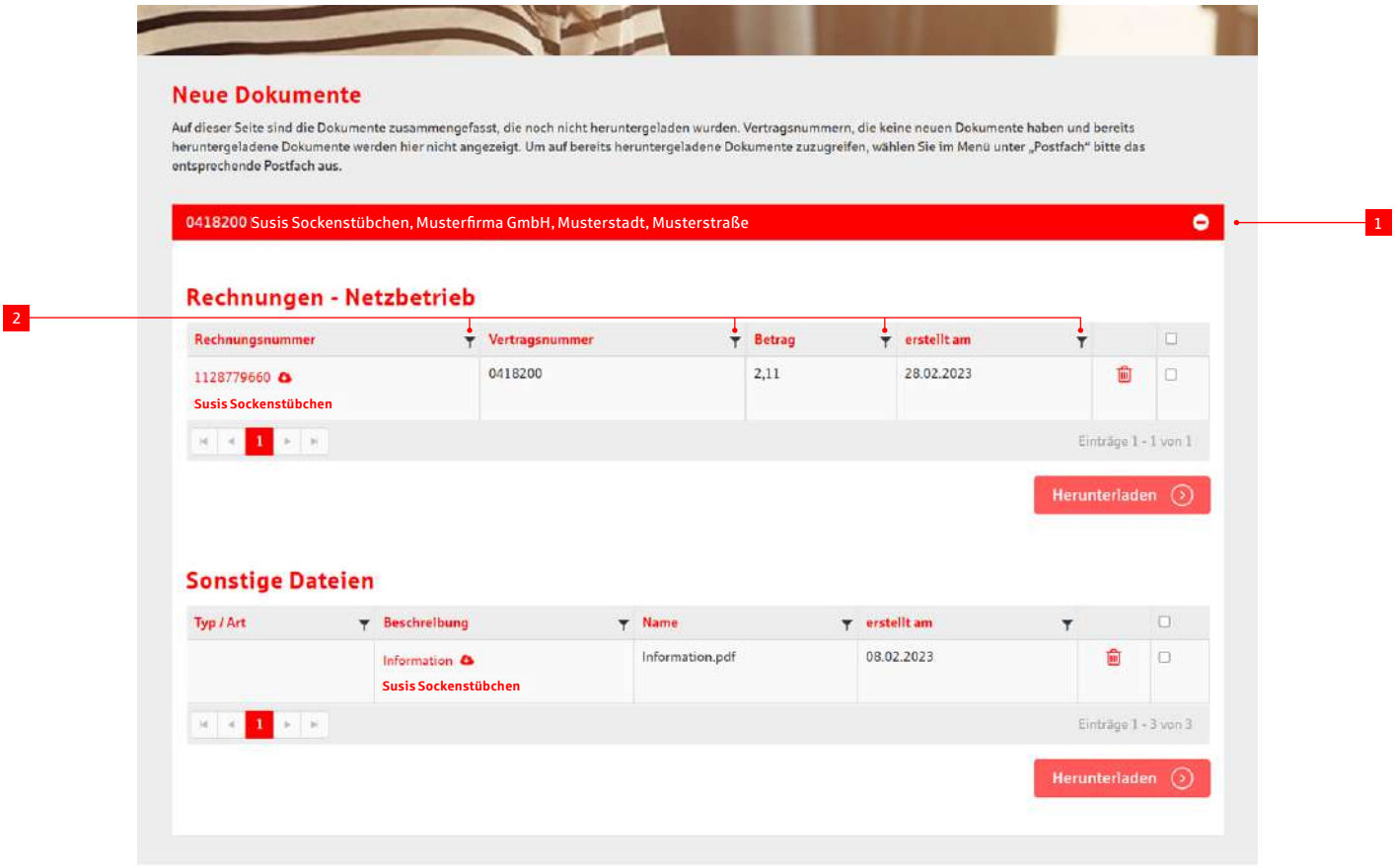
In der Hauptnavigation finden Sie den Auswahlpunkt 1 **Neue Dokumente** unter **Postfach.**
Anhand der eingeklammerten Zahl sehen Sie auf einen Blick, wie viele neue ungelesene Dokumente sich in Ihrem Postfach befinden.



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



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



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

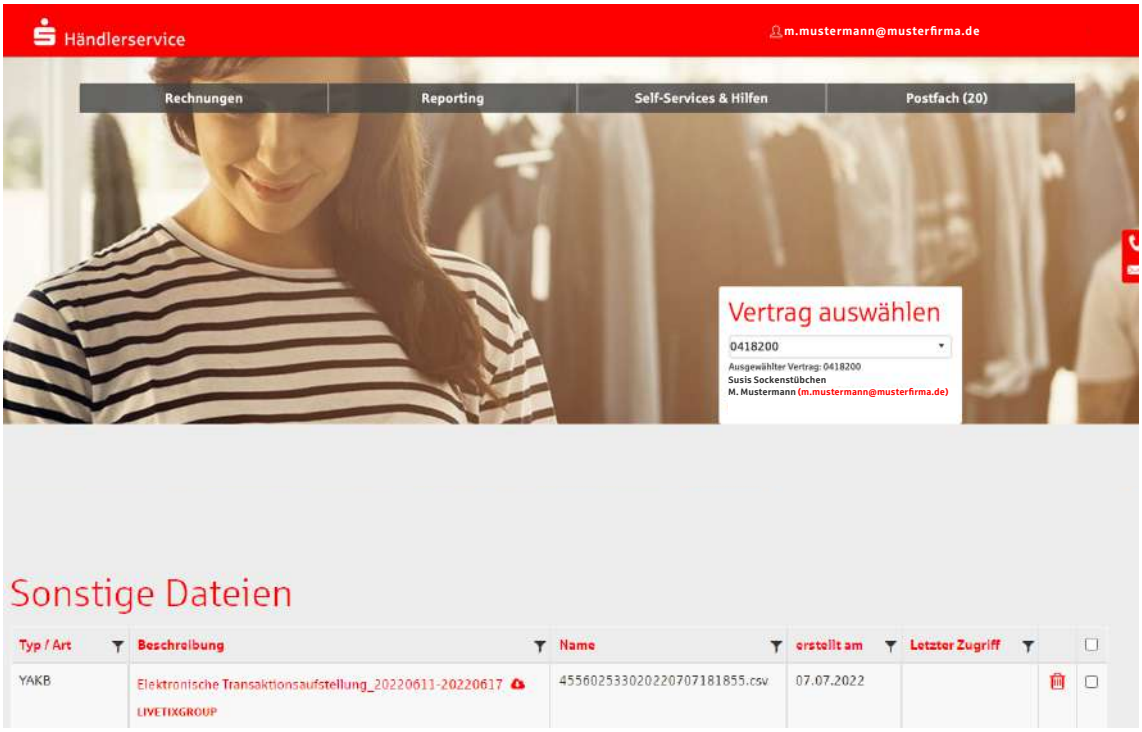
Mit der 2 Filterfunktion passen Sie die Ansicht an.

4.5.3 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 Vertragsnummer werden die entsprechenden Dateien angezeigt.



Terminal-Abrechnungen

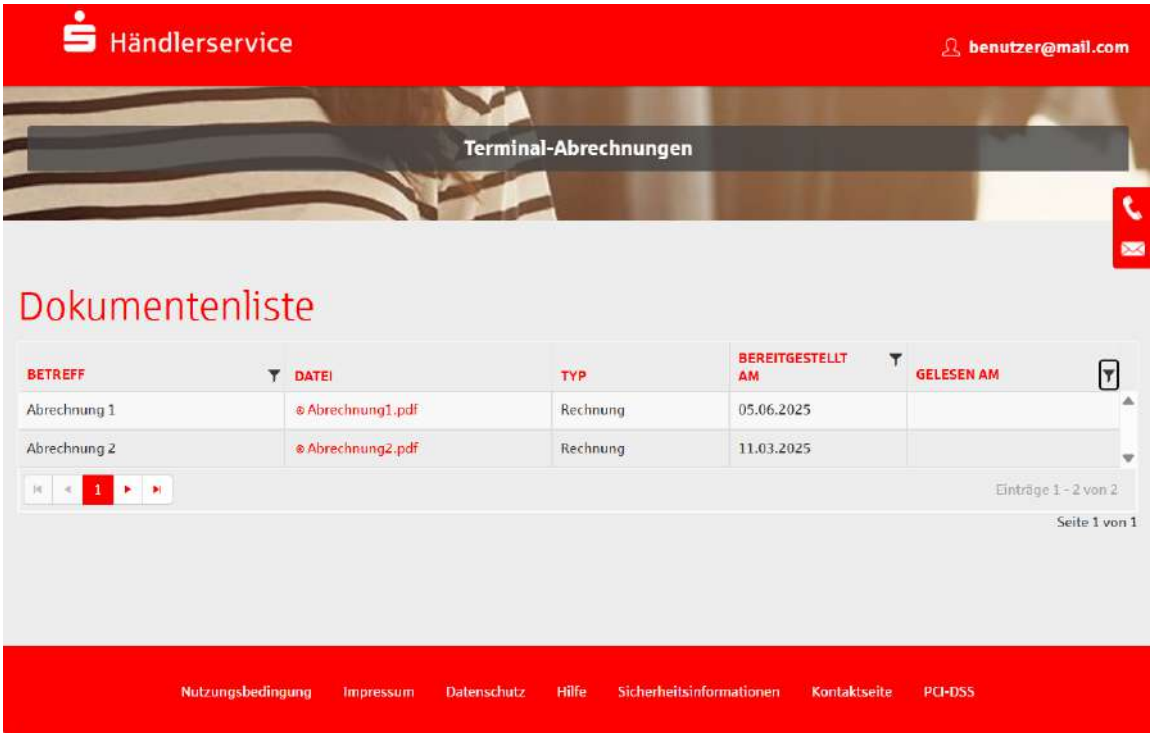
5



5 Terminal-Abrechnungen

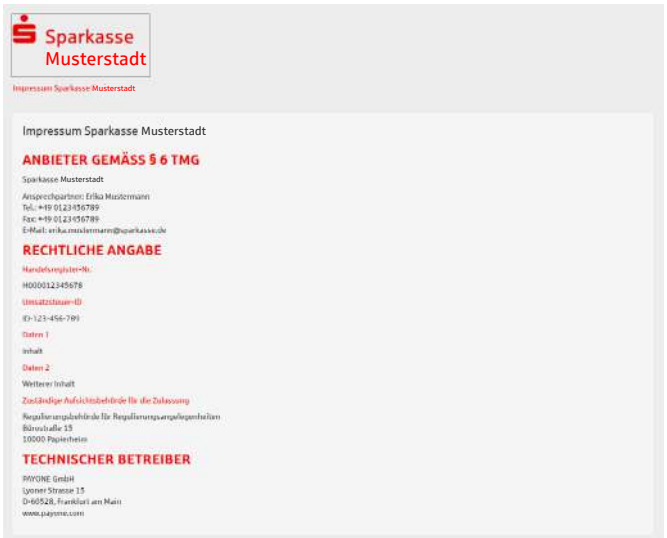
Bitte beachten Sie, dass die Navigation im Service-Portal je nach persönlicher Vertragssituation unterschiedlich sein kann: Wenn Sie lediglich Terminal-Abrechnungen erhalten, sehen Sie nur diesen Navigationspunkt. Falls Sie auch Kreditkarten abrechnen, dann sind auch die weiteren Navigationspunkte enthalten wie zum Beispiel die Self-Services, Beleganforderungen oder Live-Transaktionen.

5.1 Dokumente



Unter diesem Navigationspunkt können Sie Ihre Terminal-Abrechnungen einsehen:
Es werden Ihre Postfächer angezeigt.

5.2 Kontaktdaten



Auf dieser Seite finden Sie das Impressum mit den Kontaktdaten Ihres Sparkassen-Instituts.

5.3 Rechteverwaltung/Mitbenutzer einrichten

In der **Rechteverwaltung** können Benutzer mit der Rolle **Hauptnutzer** die Zugänge für andere Mitbenutzer zu den Terminal-Abrechnungen verwalten. Hierbei gibt es die Möglichkeit, entweder nur den Zugang zu einem bestimmten Postfach für eine Filiale freizuschalten (Bild 1), oder mehrere Postfächer/Filialen für den Mitbenutzer freizuschalten (Bild 2).
Ebenso können bestehende Mitbenutzer an dieser Stelle gelöscht werden (Bild 1 und 2).

Bild 1

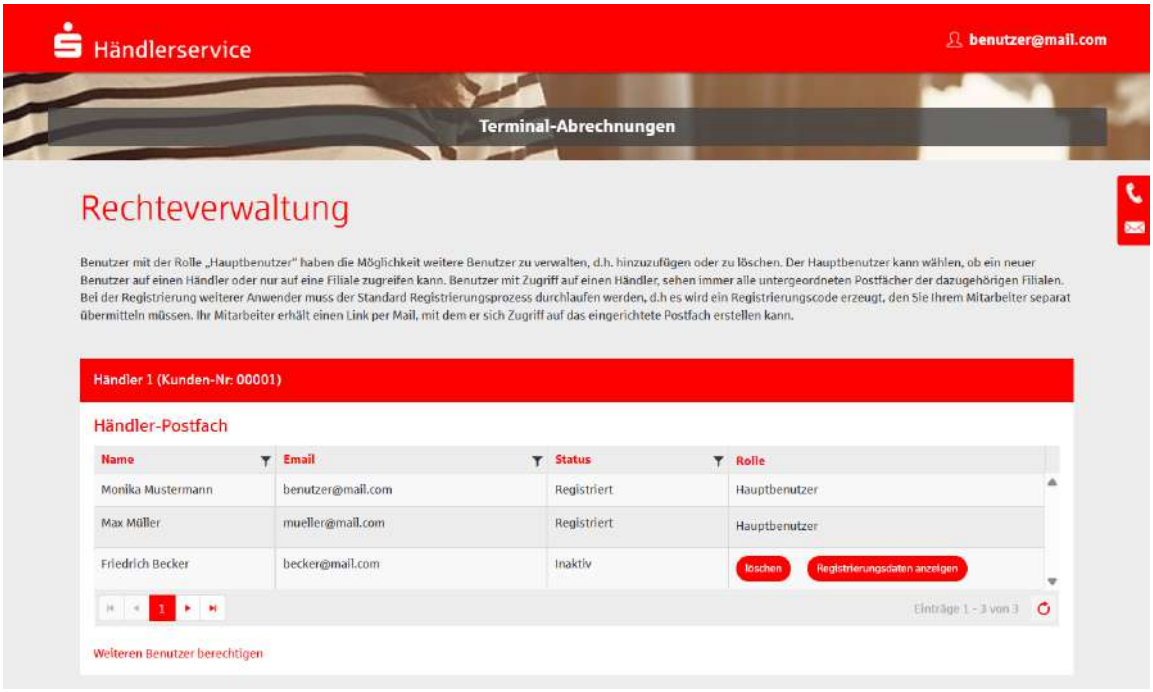
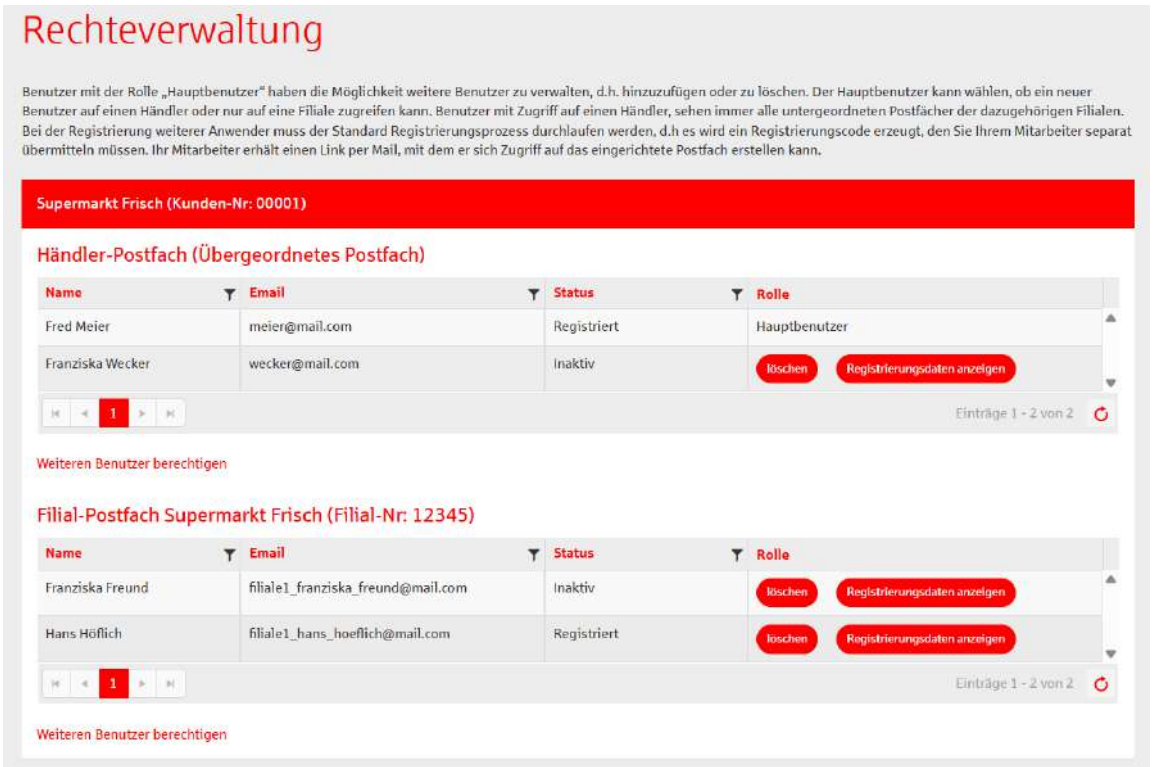


Bild 2



1) Für die Zugriffserteilung eines weiteren Nutzers muss der neue Mitbenutzer sich zunächst selbst unter **https://portal.s-haendlerserivce.de** einen Account im Service-Portal anlegen.

2) Danach klickt der Hauptnutzer in der Rechteverwaltung unten auf den Button **weiteren Benutzer berechtigen**.

3) Nun gibt der Hautpnutzer die für den Account des Mitbenutzers verwendete E-Mail-Adresse ein und klickt **Berechtigung hinzufügen**.



Jetzt wird der Registrierungscode angezeigt und muss dem neuen Mitbenutzer vom Hauptnutzer mitgeteilt werden.



5.4 Neues Postfach freischalten

Wenn ein Nutzer ein neues Postfach freischalten lassen möchte, dann klickt man auf **Vertragsnummer freischalten** im Account-Menü oben rechts, wählt dann den Reiter **Postfach freischalten** und gibt die Händler-Vertragsnummer und den Registrierungscode ein.

Nach dem Bestätigen der Nutzungsbedingungen klickt man auf **Registrieren**. Diese Daten erhält ein Nutzer entweder bei der erstmaligen Freischaltung für das Service-Portal von seinem Sparkassen-Institut oder von einem Hauptnutzer, der einen Mitbenutzer berechtigen möchte.



Service & Support

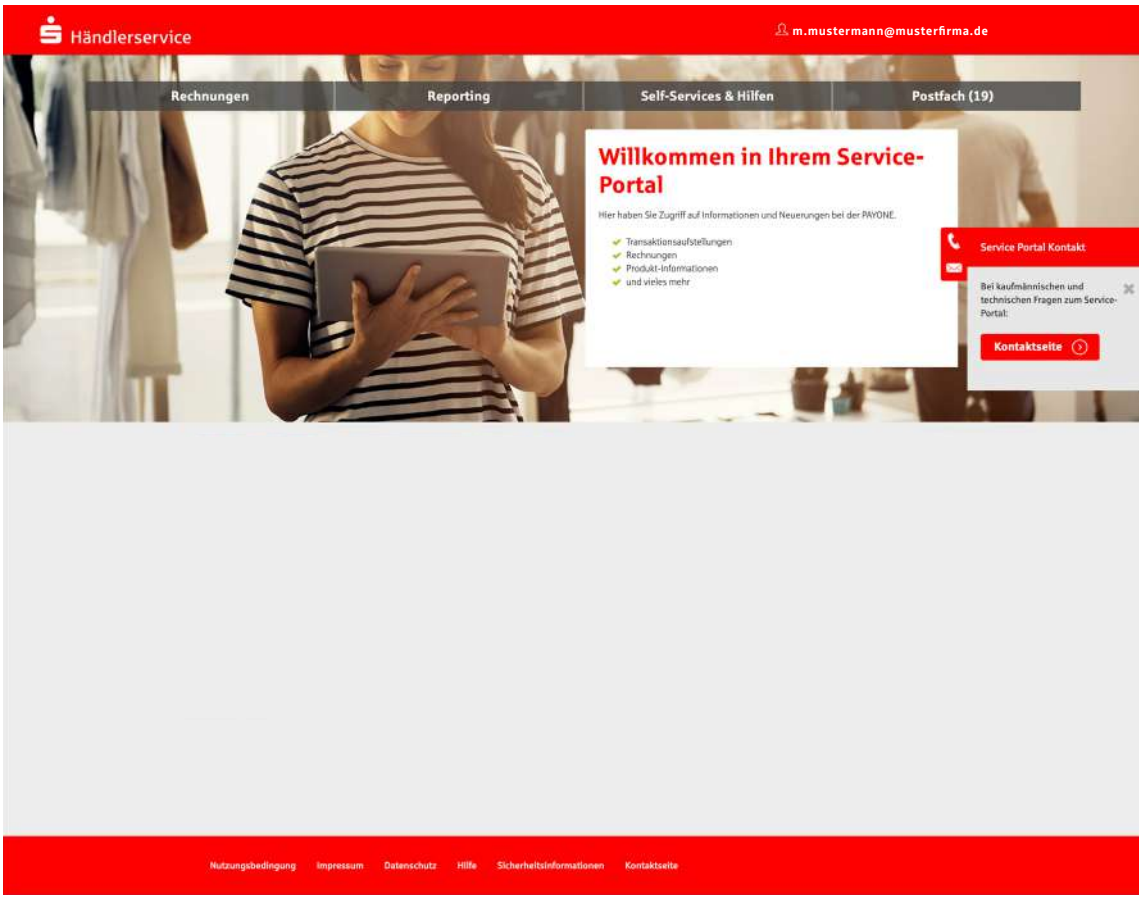
6



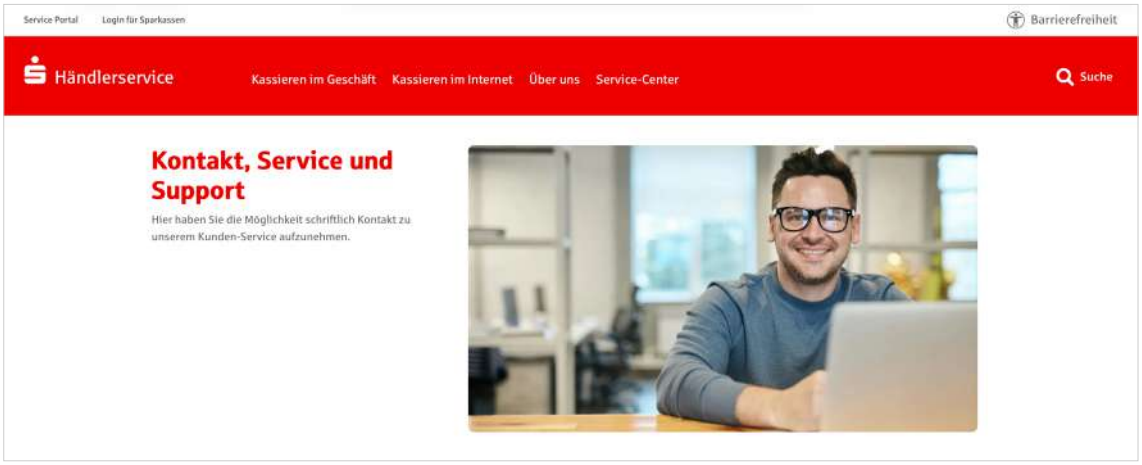
6 Service & Support

6.1 Kontakt

Über das Telefonsymbol auf der rechten Seite können Sie sich anzeigen lassen, wie Sie den S-Händlerservice erreichen.



Über die Schaltfläche 1 **Kontakt** kommen Sie direkt auf die Kontaktformulare, über die 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 Kontaktdaten.

Servicezeiten: Mo., Di. und Do. 09:00 – 17:00 Uhr
Mi. und Fr. 09:00 – 16:00 Uhr
https://www.s-haendlerservice.de/service/kunden-service

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

Möchten Sie mehr erfahren?

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

Händlerservice

Sparkassen-Händlerservice
Lyoner Straße 15
60528 Frankfurt/Main

https://www.s-haendlerservice.de/service/kunden-service

Version 07-2026