

# Gutscheinkarte

## Handlungsbeschreibung Händler – FAQ

Im Folgenden werden die wichtigsten Prozesse rund um die neu eingeführte Gutscheinkarte der CardProcess GmbH beschrieben.

### Wie erfolgt die Antragstellung zur Erlangung der Akzeptanz und Nutzung der Vorteile der Gutscheinkarten?

Als Händler mit aktiven Terminals laden Sie zunächst die Zusatzvereinbarung Gutscheinkarten inkl. des Kartenbestellformulars (<http://www.vr-pay.de/index.php/gutscheinkarte>) herunter und füllen diese aus. Nach Unterzeichnung senden sie den Vertrag bitte an:

CardProcess GmbH  
Customer Care POS  
Wachhausstraße 4  
76227 Karlsruhe

Fax: 0721 1209-6694  
[vr-pay@cardprocess.de](mailto:vr-pay@cardprocess.de)

Dort wird Ihr Antrag bearbeitet. Sollten Sie ein eigenes Kartenmotiv bestellt und/oder Ihr Firmenlogo beauftragt haben, wird sich der von CardProcess beauftragte Dienstleister bei Ihnen melden, um Ihnen mitzuteilen, wie Sie die hierfür erforderlichen Dateien und Informationen an ihn senden können. Nach Fertigstellung der Gutscheinkarten werden Sie informiert, dass sich diese auf dem Versandweg an die von Ihnen gewählte Lieferanschrift befinden. Gleichzeitig wird die Akzeptanz der von Ihnen bestellten Terminals für Gutscheinkarten freigeschaltet. In Ihrem Bestellformular steht als notwendige Hardware-Voraussetzung das Artema Hybrid.

### Ich habe diesen Terminaltyp jedoch nicht. Kann ich dennoch Gutscheinkarten akzeptieren?

Das Verifone Artema Hybrid ist derzeit der einzige Terminaltyp, mit dem die Akzeptanz von Gutscheinkarten umgesetzt werden kann. CardProcess GmbH arbeitet jedoch zusammen mit den Terminalherstellern mit Hochdruck daran, auch weiteren Terminaltypen die Fähigkeit zu verleihen, Gutscheinkarten zu akzeptieren. Bitte setzen Sie sich mit Ihrem Vermittler in Verbindung. CardProcess gibt diesem zeitnah bekannt, wenn weitere Terminaltypen für diese Funktionalität zugelassen werden.

### Ich nutze bereits erfolgreich Gutscheinkarten der CardProcess. Wie kann ich weitere Gutscheinkarten bestellen?

Laden Sie zunächst das Kartenbestellformular (<http://www.vr-pay.de/index.php/gutscheinkarte>) herunter und füllen dieses aus. Nach Unterzeichnung senden sie das Formular bitte an:

CardProcess GmbH  
Customer Care POS  
Wachhausstraße 4  
76227 Karlsruhe

Fax: 0721 1209-6694  
[vr-pay@cardprocess.de](mailto:vr-pay@cardprocess.de)

Dort wird Ihr Antrag bearbeitet. Sollten Sie ein eigenes Kartenmotiv bestellt und/oder Ihr Firmenlogo beauftragt haben, wird sich der von CardProcess beauftragte Dienstleister bei Ihnen melden, um Ihnen mitzuteilen, wie Sie die hierfür erforderlichen Dateien und Informationen an ihn senden können. Nach Fertigstellung der Gutscheinkarten werden Sie informiert, dass sich diese auf dem Versandweg an die von Ihnen gewählte Lieferanschrift befinden.

### Die gelieferten Karten entsprechen nicht meiner Bestellung. Wie reklamiere ich dies?

Obwohl die Fertigung und Auslieferung Ihrer bestellten Gutscheinkarten höchsten Ansprüchen an Qualitätssicherung genügen, kann es doch vorkommen, dass ein Auftrag länger dauert als gewöhnlich, nicht die bestellte Anzahl ausgeliefert wurde, ein falsches Motiv umgesetzt wurde oder das von Ihnen bestellte Firmenlogo fehlt oder unrichtig ist. In einem solchen Fall kontaktieren Sie bitte die Händler-Betreuung. Die Kontaktdaten befinden sich auf dem entsprechenden Gutscheinkartenbestellformular. Wir werden das Problem für Sie analysieren und klären. Sie erhalten nach Klärung des Sachverhaltes ein Feedback von uns.

### Ich kann weder durch das Stecken der Gutscheinkarte noch über die Eingabe Kartennummer das Guthaben der Karte ermitteln. Wie gehe ich vor?

In einem solchen Fall liegt mit hoher Wahrscheinlichkeit ein temporäres technisches oder Leitungsproblem vor. Sollten Sie

über einen Internetzugang verfügen, können Sie das Guthaben einer einzelnen Karte durch Eingabe der Kartenummer hier abfragen: <http://www.vr-pay.de/index.php/gutscheinkarte>. Sollte dies Ihr Problem nicht lösen, kontaktieren Sie bitte unsere technische Hotline. Die Telefonnummer befindet sich auf Ihrem Terminal. Bitte schildern Sie den Kollegen exakt Ihr Problem unter Angabe relevanter Daten. In einem ersten Schritt werden wir versuchen, Ihnen zumindest das sich auf der Karte befindliche Guthaben bekannt zu geben. Somit können Sie zunächst Ihren Kunden zufriedenstellen und die Transaktion (manuell) abschließen. (Bitte lesen Sie hierzu auch den Punkt „Was kann ich im Fall einer nicht funktionierenden Gutscheinkarte tun?“). Unabhängig davon werden wir das Problem für Sie analysieren und klären. Sie erhalten nach Lösung des Problems eine Rückmeldung von uns.

#### **Eine Gutscheinkarte ist nicht lesbar, obwohl das Terminal funktioniert (andere Gutscheinkarten sind lesbar). Was kann ich im Fall einer nicht funktionierenden Gutscheinkarte tun?**

Sollten Sie über einen Internetzugang verfügen, können Sie das Guthaben einer einzelnen Karte durch Eingabe der Kartenummer hier abfragen: <http://www.vr-pay.de/index.php/gutscheinkarte>. Anschließend können Sie das abgefragte Guthaben auf eine weitere, noch leere Gutscheinkarte aus Ihrem Bestand laden, dem Kunden aushändigen und die gewünschte Transaktion fortsetzen. Falls Sie keine weitere Gutscheinkarten mehr im Bestand haben, besteht die Möglichkeit, das Guthaben an den Kunden in bar auszuzahlen. In jedem Fall jedoch behalten Sie die nicht funktionierende Karte des Kunden ein. Anschließend kontaktieren Sie bitte unsere technische Hotline. Die Telefonnummer befindet sich auf Ihrem Terminal. Bitte beauftragen Sie hier die Deaktivierung der Karte. Wir kümmern uns um die Deaktivierung und geben Ihnen nach Abarbeitung des Auftrages eine Rückmeldung.

#### **Wie kann ich das Guthaben einer Gutscheinkarte abfragen?**

Bitte wählen Sie zunächst am Terminal „Zahlsystem“ aus und bestätigen Sie. Anschließend stecken Sie die Karte, wählen „Konto abfragen“ und bestätigen. Das Guthaben der Karte wird auf einem Bon ausgegeben, den Sie Ihrem Kunden aushändigen.

#### **Ich habe meine bestellten Gutscheinkarten erhalten. Wie kann ich das gewünschte Guthaben darauf aufladen?**

Wählen Sie „Zahlsystem“ aus und bestätigen Sie. Anschließend stecken Sie die Gutscheinkarte, wählen Sie „Aufladen“

und bestätigen Sie. Geben Sie anschließend den gewünschten Betrag ein und bestätigen Sie. Es wird ein Beleg erstellt.

#### **Ich möchte ein Reporting über meine Gutscheinkarten erstellt haben. Wie bekomme ich ein solches?**

Wenn Sie sich für die Akzeptanz der Gutscheinkarte entscheiden, erhalten Sie einen Nutzernamen und ein Passwort, mit dem Sie sich auf der Internetseite <http://www.vr-pay.de/index.php/gutscheinkarte> im Gutscheinkarten-Center einloggen können. Nach erfolgreichem Login können Sie hier die mit den Gutscheinkarten durchgeführten Transaktionen in einem von Ihnen selbst frei wählbaren Auswertungszeitraum und das aktuelle Guthaben all Ihrer Gutscheinkarten einsehen.

#### **Wie läuft eine Gutscheinkartentransaktion ab?**

Geben Sie den gewünschten Betrag ins Terminal ein und bestätigen Sie. Stecken Sie anschließend die Karte. Nach Abschluss der Transaktion wird ein Beleg gedruckt.

#### **Ein Kunde reklamiert eine Transaktion. Wie kann ich den Betrag stornieren?**

Gleitägig vor einem Kassenschnitt ist es möglich, einen Betrag zu stornieren. Geben Sie hierfür zunächst Ihr Händler-Passwort ein und bestätigen Sie. Erfassen Sie anschließend die Belegnummer und bestätigen Sie erneut. Gleichen Sie den angezeigten Betrag mit dem Ihnen vorgelegten Beleg ab und stellen Sie sicher, dass es der richtige Betrag ist. Wenn dies der Fall ist, stecken Sie die betreffende Gutscheinkarte. Es wird zur Bestätigung ein Beleg gedruckt.

Wird die Transaktion nach erfolgtem Kassenschnitt reklamiert, besteht die Möglichkeit, zunächst das Restguthaben der fraglichen Karte festzustellen. Anschließend können Sie entweder die Karte über eine Auszahlung des Restguthabens entwerten und die reklamierte Transaktion in bar verrechnen oder das verrechnete Guthaben auf eine neue, noch nicht aufgeladene Karte laden. In jedem Fall erhalten Sie über Auszahlungs- und Ladevorgänge mit unseren Gutscheinkarten über das Terminal einen Bestätigungsbeleg.