



*Simplifying Payments* AROUND THE GLOBE



**ÖFFNUNGSZEITEN:**  
Montag - Freitag: 10 - 20 Uhr  
Samstag: 10 - 18 Uhr

# EVO PAY – ZAHLUNGEN VOR ORT AKZEPTIEREN

Alles, was Sie für einen erfolgreichen  
Start wissen müssen

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Willkommen bei EVO</b> .....	3
<b>2</b>	<b>Bargeldlose Zahlungsmöglichkeiten für Ihr Geschäft</b> .....	4
<b>3</b>	<b>Zahlungsarten</b> .....	5
<b>4</b>	<b>Bargeldlos Trinkgeld annehmen</b> .....	7
<b>5</b>	<b>Kontaktloses Bezahlen</b> .....	8
<b>6</b>	<b>Inbetriebnahme Ihres Terminals</b> .....	10
<b>7</b>	<b>Zahlung, Kassenschnitt und Gutschrift am Terminal</b> .....	12
<b>8</b>	<b>Sicherheit bei Kartenzahlung</b> .....	14
<b>9</b>	<b>Abrechnungen bei EVO</b> .....	16
<b>9.1</b>	<b>Abrechnung Ihrer girocard-Transaktionen</b> .....	17
9.1.1	Dokumente zu Ihrer girocard-Abwicklung .....	17
9.1.2	Wie erhalten Sie Ihr Geld? .....	17
<b>9.2</b>	<b>Abrechnung Ihrer Debit-und Kreditkartentransaktionen</b> .....	18
9.2.1	Dokumente zu Ihrer Debit-und Kreditkartenakzeptanz (Mastercard, Maestro, Visa und V PAY) .....	18
9.2.2	Wie erhalten Sie Ihr Geld? .....	20
9.2.3	Wie bearbeiten Sie Rückbelastungen (Chargebacks)? .....	20
<b>10</b>	<b>Bestellung von Zubehör</b> .....	21
<b>11</b>	<b>Kunden werben Kunden</b> .....	22
<b>12</b>	<b>Erklärung wichtiger Fachbegriffe</b> .....	23
<b>13</b>	<b>Über EVO Payments</b> .....	25
<b>14</b>	<b>Ihre Ansprechpartner</b> .....	26

# 1 Willkommen bei EVO

Liebe Kundin, lieber Kunde,

schön, dass Sie sich für EVO entschieden haben! Wir sind künftig Ihr Partner für sämtliche Dienstleistungen, die den bargeldlosen Zahlungsverkehr in Ihrem Geschäft sicher, effizient und einfach machen.

In dieser Broschüre finden Sie zusätzlich viele hilfreiche Tipps und Erklärungen zur Akzeptanz von Kartenzahlungen. Sollten dennoch Fragen offenbleiben, können Sie sich gerne an unsere Kundenberater wenden.

Damit Sie schnellstmöglich loslegen können, wurde Ihr Terminal bereits für Sie vorkonfiguriert und kann in wenigen Schritten in Betrieb genommen werden.

Wir wünschen Ihnen und Ihren Kunden nun viel Freude mit Ihrer individuellen Zahlungslösung von EVO!

**Ihr EVO Kundenservice**

## 2 Bargeldlose Zahlungsmöglichkeiten für Ihr Geschäft

Auch in Deutschland bevorzugen immer mehr Kunden die praktische Kartenzahlung. Egal ob im Supermarkt, in der Bäckerei nebenan oder an der Tankstelle – Kartenzahlungen gehören inzwischen einfach zum guten Service.

### Mit Ihrer Kartenakzeptanz profitieren Sie von

- > höheren Warenkorbwerten,
- > Spontankäufen,
- > Einsparungen bei der Bargeld-Handhabung,
- > schnelleren Bezahlvorgängen an der Kasse und
- > höhere Sicherheit und Diebstahlschutz.

#### **UNSER TIPP:** Setzen Sie ein Zeichen

Platzieren Sie die Akzeptanzzeichen (Logoaufkleber) deutlich sichtbar an Ihrer Tür oder am Schaufenster und im Kassensbereich. Akzeptanzzeichen dienen dem Kunden als Orientierung in Bezug auf mögliche Zahlungsmittel in Ihrem Geschäft. Eine gute Sichtbarkeit der Zeichen hilft Ihnen also, alle potenziellen Kunden anzusprechen und das volle Umsatzpotenzial auszuschöpfen.



# 3 Zahlungsarten

Mit einer Kartenakzeptanz von EVO können Sie im stationären Handel sowohl die deutsche girocard als auch die führenden internationalen Kredit- und Debitkarten der Kartenorganisationen Mastercard und Visa akzeptieren.



## girocard

„Die Karte in jedem deutschen Portemonnaie“ ist die Karte zum Konto und mit seinen zahlreichen Funktionen die am häufigsten genutzte Debitkarte in Deutschland.



## Mastercard

Gehört zu den führenden Kreditkarten weltweit. In Deutschland zahlen etwa 18,4 Millionen Menschen an etwa 515.000 Akzeptanzstellen mit ihrer Mastercard.\*



## Debit Mastercard

Überall dort wo das Mastercard Logo zu sehen ist, kann auch mit der Debit Mastercard bezahlt werden. Der Betrag wird sofort vom Konto des Karteninhabers abgebucht.



## Maestro

Ist eines der führenden Debitkarten-Systeme der Welt. Viele Banken im EU Ausland setzen auf Maestro.



## Visa

Die internationale Kreditkarte wird in über 200 Ländern und Regionen an 44 Millionen Akzeptanzstellen akzeptiert. Alleine in Deutschland nutzen über 20 Millionen Karteninhaber ihre Visa Karten an mehr als 515.000 Akzeptanzstellen.\*



## V PAY

Die Chip- und PIN-basierte Debitkarte kann in ganz Europa im Handel und an Geldautomaten eingesetzt werden. V PAY ist häufig als Co-Branding auf der deutschen girocard kombiniert.



## American Express\*\*

Bietet zahlreiche Kreditkarten für Privat- und Geschäftskunden sowie Bonusprogramme an, die weltweit eingesetzt werden können.

**TIPP:** Achten Sie auf die Logos auf den Karten. Nur wenn sich ein Logo der von Ihnen gewählten Akzeptanzen auf der Karte befindet, sind Zahlungen damit möglich.

**Sie möchten weitere Kartenarten akzeptieren? Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gerne!**



### Diners Club\*\*

Die erste Kreditkarte der Welt bietet auch heute noch Exklusivität und vielseitige Vorteile für Karteninhaber im privaten und geschäftlichen Bereich.



### JCB\*\*

Japans größte Kreditkartenorganisation wächst kontinuierlich mit seinem Akzeptanznetz in Asien, den USA und Europa und wird gerne in touristischen Regionen eingesetzt.



### Union Pay\*\*

Ist die einzige chinesische Kreditkartenorganisation und die weltweit am stärksten wachsende Kreditkartenmarke. Chinesische Karteninhaber bezahlen damit gerne auf Reisen.

\* Quellen: EHI-Schätzungen für Mastercard; „Source“ für Visa

\*\* Entsprechende Verträge mit Drittanbietern vorausgesetzt

## Debitkarte

Die Debitkarte ist eine Zahlungskarte, bei der dem Karteninhaber jeder getätigte Umsatz sofort vom Konto abgebucht wird. Sie räumt also keinen Kredit ein, sondern bietet nur die Möglichkeit, bargeldlos zu bezahlen. Es gibt nationale Debitkarten wie girocard in Deutschland und internationale Debitkarten, wie z. B. Maestro und V PAY.

## Kreditkarte

Alle unter den Regularien der Kartenorganisationen ausgegebenen Kreditkarten (und oft auch Debitkarten) sowie andere ausdrücklich im Akzeptanzvertrag einbezogene Zahlungsinstrumente, bei denen der Verwender statt einer Barzahlung eine Weisung zur Belastung seines Kontos erteilt. Der Begriff Kreditkarte wird gewöhnlich genutzt für die sog. Charge Card, bei der die Umsätze eines Monats gesammelt und dann erst abgebucht werden (im Gegensatz zu den echten Kreditkarten, bei denen am Monatsende nur ein vereinbarter Teilbetrag abgebucht wird).



Neben den oben genannten Karten können Sie mit EVO auch Zahlungen vieler anderer Karten akzeptieren. Hier finden Sie alle Zahlungsarten im Überblick:

[www.EVOpayments.eu/zahlungsarten](http://www.EVOpayments.eu/zahlungsarten)

# 4 Bargeldlos Trinkgeld annehmen

Wenn Sie EVO PAY oder EVO PAY EASY nutzen, können Sie mit der Zusatzfunktion EVO TIPS ganz bequem Trinkgeld annehmen. So können Ihre Gäste und Kunden bei der Kartenzahlung ihre Wertschätzung zeigen.

Das Trinkgeld kann manuell eingegeben werden, es können aber auf Wunsch auch 5 % oder 10 % automatisch dazu addiert werden. Ebenfalls ist es möglich, einfach den Rechnungsbetrag aufzurunden. Die gewünschte Summe wird bestätigt und anschließend erfolgt die Kartenzahlung.

## Das ist wichtig zu wissen:

- > Transaktionsbetrag = Eingabebetrag + Trinkgeld
- > Der Trinkgeldbetrag darf maximal 25 % des Eingabebetrags umfassen
- > Girocard Entgelt & Serviceentgelt werden auf den vollen Transaktionsbetrag fällig
- > Disagio wird auf den vollen Transaktionsbetrag fällig
- > Umsatz- und steuerliche Betrachtung sowie Verteilung an Mitarbeiter im Verantwortungsbereich des Händlers

## Das ist wichtig zu beachten:

- > Die Funktion kann nur über manuelle Eingabe genutzt werden (keine Steuerung über Kassenschnittstelle)
- > Sie benötigen ein Ingenico Desk oder Move Gerät mit aktueller Software
- > Trinkgeld und DCC können nicht gleichzeitig aktiviert sein

**Für einen guten Überblick:**  
Das akzeptierte Trinkgeld wird gesondert ausgewiesen.

**Eingegebener Betrag**  
(Eingabebetrag)

Eingabebetrag per Trinkgeld **auf volle Euro aufrunden**

Trinkgeldbetrag **manuell eingeben**

**Vordefinierte Trinkgeldberechnung** verwenden

**Kein Trinkgeld** geben



Sie möchten EVO TIPS aktivieren? Nehmen Sie Kontakt zu uns auf.  
+49 221 99 577-660 | [Sales.EMEA@EVOpayments.com](mailto:Sales.EMEA@EVOpayments.com)

# 5 Kontaktloses Bezahlen

## Schnellere Bezahlvorgänge an der Kasse

Mit Ihrem EVO Kartenzahlungsterminal können Sie auch Zahlungen mit kontaktlosen Karten durchführen. Damit sind Sie bestens für die Zukunft vorbereitet und sparen bei jedem Bezahlvorgang Zeit. Immer mehr Kunden nutzen bereits kontaktloses Bezahlen und jeden Tag werden es mehr.

### ✓ Schnell

Zahlungen sind mit nur einer einfachen Handbewegung möglich – das ist einfach und bequem und dauert meist weniger als eine Sekunde.

### ✓ Bequem

Beträge von bis zu 25 EUR (je nach Kartenherausgeber bis zu 50 EUR) zahlen Ihre Kunden bequem ohne PIN oder Unterschrift.

### ✓ Sicher

Zahlungen werden sicher verschlüsselt über NFC (Near Field Communication) übertragen – selbstverständlich können kontaktlosfähige Karten auch weiterhin mit Chip und PIN oder Chip und Unterschrift genutzt werden.

## Wie erkenne ich eine kontaktlosfähige Karte?

Achten Sie auf dieses Symbol auf der Karte. Immer mehr Karten in Deutschland, Europa und weltweit werden mit der kontaktlosen Bezahlfunktion ausgestattet und erleichtern Ihnen den Bezahlvorgang am Point of Sale (kurz: POS, Verkaufsstelle).



## Wie wird eine kontaktlosfähige Karte benutzt?

Zum Bezahlen hält Ihr Kunde die kontaktlosfähige Karte einfach an das Lesegerät Ihres EVO Kartenzahlungsterminals, auf dem dieses Symbol angezeigt wird. Die erfolgreiche Zahlung wird Ihnen dann auf dem Display bestätigt und Sie erhalten wie gewohnt Ihren Kunden- und Händlerbeleg. Eine Unterschrift oder PIN-Eingabe des Kunden ist nur erforderlich, sofern das EVO Kartenzahlungsterminal dazu auffordert. Im Regelfall erfordern kontaktlose Transaktionen von bis zu 25 EUR (je nach Kartenherausgeber bis zu 50 EUR) keine Eingabe einer PIN oder zusätzliche Unterschrift.

Für die Durchführung von Visa Kontaktlos-Transaktionen, beachten Sie bitte unbedingt die **zusätzlichen Hinweise auf Seite 12**.



Hilfreiche Erklärvideos und Handzettel rund ums Thema „Kontaktlose Zahlungen akzeptieren“ finden Sie auf der Website des Handelsverband Deutschland:

[www.einzelhandel.de/kontaktlos](http://www.einzelhandel.de/kontaktlos)



## 6 Inbetriebnahme Ihres Terminals

Anschließen und loslegen – Ihr EVO Terminal ist bereits vorkonfiguriert, d. h. Sie müssen keine kundenspezifischen Eingaben wie z. B. die Eingabe Ihrer Terminal-ID vornehmen.

### Stationäre Geräte:



### Kommunikation über LAN:

- 01 Mit dem Netzwerk verbinden (Cat5-Netzwerkkabel / Ethernet-Kabel)
- 02 An Stromquelle anschließen
- 03 Terminal startet automatisch
- 04 Aufrufen der Diagnose- bzw. der erweiterten Diagnose-Funktion (das Kassiererpaswort finden Sie in der dem Gerät beiliegenden Betriebsanleitung)
- 05 Wenn erfolgreich: Bezahlung möglich
- 06 Wenn nicht erfolgreich: Gerät am Netz belassen, einige Minuten warten, Gerät neu starten und erneut versuchen. Wenn weiterhin nicht erfolgreich: Support für Bestandskunden anrufen (Kontakt siehe Seite 27)

## Mobile Geräte:



### Kommunikation über WLAN oder Bluetooth:

- 01 Akku einlegen
- 02 Akku vollständig laden
- 03 **Einschalten** (lange auf grüne, bzw. On/Off-Taste drücken)
- 04 **WLAN Netzwerk am Terminal einrichten** (siehe beiliegende Betriebsanleitung), ggf. sind Einstellungen an Ihrer Firewall notwendig
- 05 **Warten bis das Gerät eine Verbindung zum Server anzeigt** (grünes bzw. Netzwerk-Zeichen im Display)
- 06 **Aufrufen der Diagnose- bzw. der erweiterten Diagnose-Funktion** (das Kassiererpasswort finden Sie in der dem Gerät beiliegenden Betriebsanleitung)
- 07 **Wenn erfolgreich: Bezahlung möglich**
- 08 **Wenn nicht erfolgreich:** Gerät am Netz belassen, einige Minuten warten, Gerät neu starten und erneut versuchen. **Wenn weiterhin nicht erfolgreich:** Support für Bestandskunden anrufen (Kontakt siehe Seite 27)

### Kommunikation über Mobilfunk:

- 01 Akku einlegen
- 02 Akku vollständig laden
- 03 **Einschalten** (lange auf grüne, bzw. On/Off-Taste drücken)
- 04 **Aufrufen der Diagnose- bzw. der erweiterten Diagnose-Funktion** (das Kassiererpasswort finden Sie in der dem Gerät beiliegenden Betriebsanleitung)
- 05 **Wenn erfolgreich: Bezahlung möglich**
- 06 **Wenn nicht erfolgreich:** Gerät am Netz belassen, einige Minuten warten, Gerät neu starten und erneut versuchen. **Wenn weiterhin nicht erfolgreich:** Support für Bestandskunden anrufen (Kontakt siehe Seite 27)



Praktische Kurzanleitungen zu allen EVO Terminals finden Sie zudem hier:  
[www.EVOpayments.eu/service/downloads/](http://www.EVOpayments.eu/service/downloads/)

# 7 Zahlung, Kassenschnitt und Gutschrift am Terminal

Die Akzeptanz und Verarbeitung von Kartenzahlungen an Ihrem Terminal macht die Abrechnung schnell und einfach. Alle Transaktionen werden auf diesem Weg direkt, oder im Falle von girocard-Zahlungen nach dem Kassenschnitt, verbucht. Das garantiert Ihnen schnelle Autorisierungen, geringe Fehlerquoten und eine rasche Begleichung der Beträge.

## Durchführung einer Zahlung

- > Geben Sie den zu zahlenden Betrag ein und bestätigen Sie diesen.
- > Stecken Sie die Karte in das Gerät, und folgen Sie den Anweisungen im Display.
- > Je nach Kartenart ist eine Unterschrift oder die PIN-Eingabe durch den Kunden erforderlich.
- > Prüfen Sie, ob auf dem Händlerbeleg „Autorisierung erfolgt“ vermerkt ist. Nur dann war die Transaktion auch erfolgreich.
- > Bei Unterschrift: Vergleichen Sie die Unterschrift auf dem Beleg mit der auf der Rückseite der Karte.
- > Geben Sie dem Karteninhaber seine Karte zusammen mit der für ihn bestimmten Kopie des Belegs zurück. Neben diesem Beleg erhält der Karteninhaber, wie auch bei Barzahlungen üblich, einen Kassenschnitt.
- > Das Original des Händlerbelegs ist für Ihre Unterlagen bestimmt. Sie müssen ein Exemplar jedes Händlerbelegs mindestens 18 Monate lang aufbewahren. Dies wird Ihnen die Prüfung Ihrer Abrechnung und Klärung eventueller Rückbelastungen erheblich erleichtern.



## Durchführung eines Kassenschnitts

Um die getätigten girocard-Transaktionen zur Buchung anzuweisen, ist ein Kassenschnitt am Terminal erforderlich. Die kartenausgebenden Banken beschränken die Garantieleistung für die von Ihnen eingereichten Belastungen auf einen Zeitraum von acht Tagen. Bitte beachten Sie daher, dass es auch Ihrer Sicherheit dient, an Ihrem Terminal in regelmäßigen Abständen einen Kassenschnitt vorzunehmen. **Wir empfehlen Ihnen, den Kassenschnitt täglich vorzunehmen** damit wir Ihnen schnellstmöglich den Gegenwert überweisen können. Die durchzuführenden Schritte können Sie der Bedienungsanleitung Ihres Terminals entnehmen.

## Durchführung von Visa Kontaktlos-Transaktionen

Bei kontaktlos-Transaktionen über 25 EUR und einer nicht PIN-fähigen Karte wird die Unterschrift des Karteninhabers verlangt.

- > Geben Sie den zu zahlenden Betrag ein und bestätigen Sie diesen.
- > Falls die kontaktlos-Transaktion online autorisiert wird: Das Display fordert den Karteninhaber auf, zu warten, bis die Transaktion autorisiert wurde.
- > Das Terminal gibt den Beleg aus, mit Unterschriftenfeld. Der Karteninhaber muss den Beleg unterschreiben.
- > Parallel fordert Sie das Display zur Prüfung der Unterschrift auf (Antwortmöglichkeiten „Ja“ oder „Nein“). Vergleichen Sie dazu die Unterschrift auf dem Beleg mit der auf der Rückseite der Karte.
- > Bei Auswahl „Nein“ oder falls 2 Minuten keine Eingabe erfolgt, storniert das Terminal die Transaktion. In diesem Fall wird ein Stornobeleg ausgedruckt.

## Durchführung von Storno und Gutschrift

- > Wenn Sie eine girocard-Transaktion fälschlicherweise vorgenommen haben oder den Transaktionsbetrag ändern möchten, müssen Sie die Transaktion sofort stornieren. Die genauen Schritte für eine Stornierung entnehmen Sie der Bedienungsanleitung Ihres Terminals. Sollten sie seit der zu stornierenden girocard-Transaktion bereits einen Kassenschnitt durchgeführt haben, können Sie die Transaktion nicht mehr stornieren.
- > Falls Sie zur Korrektur einer Kreditkarten-Transaktion die Stornierung nicht unmittelbar nach Abschluss der Transaktion durchgeführt haben, müssen Sie eine Gutschrift vornehmen (nur bei Kreditkartenzahlungen möglich). Folgen Sie hierfür den Anweisungen in der Bedienungsanleitung Ihres Terminals.

### Wichtige Hinweise zu Gutschriften (nur bei Kreditkartenzahlungen möglich)

- > Wenn Sie eine Gutschrift (auch Teilgutschriften) erteilen möchten, müssen Sie dafür dieselbe Karte verwenden, die bei der Originaltransaktion benutzt wurde.
- > Erteilen Sie niemals eine Kartengutschrift, wenn der Originalkauf anderweitig bezahlt wurde (z. B. bar). Geben Sie Ihrem Kunden den Erstattungsbetrag niemals in bar, wenn er ursprünglich mit Karte bezahlt hat.
- > Der Kunde wird möglicherweise den Kartenbeleg für die ursprüngliche Transaktion vorlegen. In diesem Fall prüfen Sie bitte, ob die Unterschrift auf dem Beleg mit der Unterschrift auf der Rückseite der Karte übereinstimmt.
- > Unterschreiben Sie den Beleg, und notieren Sie den Austausch oder die Rückgabe der Ware.



# 8 Sicherheit bei Kartenzahlungen

Die Kartenzahlung ist ein bewährtes, praktisches und sicheres Zahlungsmittel – für Händler und Konsumenten gleichermaßen. Doch auch bei Kartenzahlung sind grundlegende Vorsichtsmaßnahmen einzuhalten. Im Folgenden haben wir für Sie wesentliche Punkte zu relevanten Sicherheitsaspekten zusammengestellt.

## Überprüfung der Karte auf Echtheit

Um eine Karte auf Echtheit zu überprüfen, sollten Sie zunächst auf das Erscheinungsbild der Karte achten. Mögliche offensichtliche Anzeichen für eine gefälschte Karte sind:

- > Ein verschwommener Druck
- > Eine unebene Prägung
- > Ein verschmierter Unterschriftsstreifen

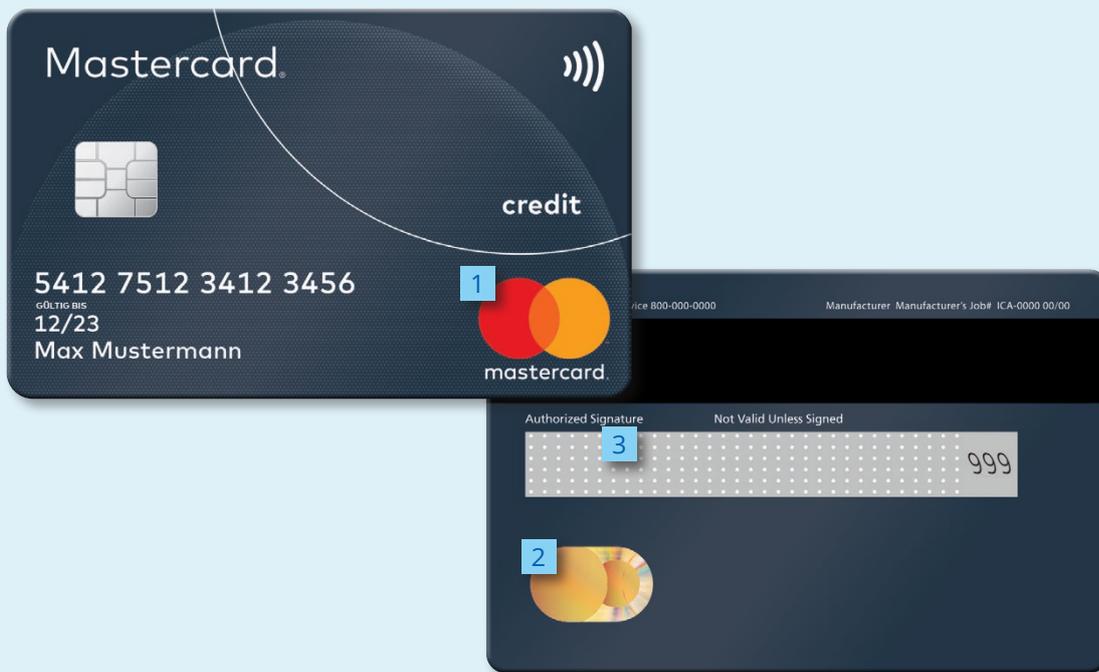
**Weiterhin können Sie die Echtheit einer Kreditkarte anhand einiger Sicherheitsmerkmale überprüfen** (siehe rechts).

## Überprüfung des rechtmäßigen Einsatzes der Karte

Je nach Kartenart kann die Authentifizierung des Kunden mittels PIN oder Unterschrift erfolgen. Bei Identifikation des Kunden mit seiner Unterschrift beachten Sie bitte die folgenden Hinweise:

- > Vergleich der Unterschriften von Karte und Transaktionsbeleg
- > Bei Bedenken: Identifizierung des Karteninhabers anhand eines Ausweisdokuments





## Sicherheitsmerkmale auf Kreditkarten

- 1 Platzierung des **Logos** auf der Vorderseite
- 2 Vorhandensein des **Hologramms** auf Vorder- oder Rückseite
- 3 Intaktes **Unterschriftenfeld** auf der Rückseite
- 4 Übereinstimmung der auf der Vorderseite befindlichen **Kartennummer** mit der darunter klein aufgedruckten vierstelligen Nummer (nur bei Visa-Karten)



## 9 Abrechnungen bei EVO

EVO stellt Ihnen folgende detaillierte Umsatzübersichten und Abrechnungsdokumente als PDF zur Verfügung – abhängig von Ihrer ausgewählten Zahlungslösung:

 **Dokumente zu Ihrer girocard-Abwicklung** 

- > Monatliche Rechnung über Terminalmiete und girocard-Transaktionen

 **Dokumente zu Ihrer Debit- und Kreditkartenakzeptanz (Mastercard, Maestro, Visa und V PAY)**    

- > Tägliche Clearing Rechnung\*
- > Täglicher Kontoauszug (Nachweis über Kontobewegungen)\*

\* Erstellung nur sofern Kartentransaktionen erfolgreich durchgeführt wurden.

Die bereitgestellten Abrechnungsdokumente stellen die von EVO abgewickelten Zahlungen zusammenfassend dar, geben Aufschluss über den Geldfluss und sind gesetzlich verbindliche Rechnungsdokumente.

## 9.1 Abrechnung Ihrer girocard-Transaktionen



### 9.1.1 Dokumente zu Ihrer girocard-Abwicklung



#### Monatliche Rechnung über Terminalmiete und girocard-Transaktionen

Bei girocard-Transaktionen erfolgt der **Geldfluss** im direkten Kontakt zwischen Ihrer Hausbank und dem Geldinstitut des Kunden. Über die im Laufe eines Abrechnungsmonats entstandenen Kosten für die Transaktionen und die Miete des Terminals erhalten Sie eine **monatliche Rechnung** von EVO per Post. Im Folgenden stellen wir ein Muster dieser Rechnung dar.

**EVO**  
EVO Payments International GmbH • 60290 Frankfurt

Cafe Zur Mühle  
Herr Max Mustermann  
Mustergasse 1  
12345 Musterort

Ihr Zeichen **Mustermann Gastro**  
Unser Zeichen **Rg. Nr. 014/0718/000001**  
Telefon **+49 221 99577-777**  
Datum **1. Februar 2022**  
Betrifft **Entgeltabrechnung Terminal 68XXXXXX Januar 2022**

TE01	Terminalmiete 02/2022:	<b>EUR</b>	
ED10	Servicepauschale 02/2022:	14,45	
		8,95	

Gesamtanzahl der Transaktionen: 000844  
Kreditkarten: 00155 Kassenschnitte: 00061 ec-Karten: 00628  
Prepaid: 00000 LoGo: 00000 Flottenk.: 00000  
844 Transaktionen je € 0,10000  
628 Serviceentgelt ec-Umsätze je € 0,00600

<b>Netto:</b>	<b>111,57</b>
+ 19 % USt.:	21,20
<b>Gesamt:</b>	<b>132,77</b>

---

Summe der ec-cash Entgelte (USt. frei)\*: 26,14  
aus einem ec-cash-Umsatz von 13.071,16

---

**Rechnungsbetrag 158,19**

Wir werden den Rechnungsbetrag zum Mandat MA 68XXXXXX12345678 zu der Gläubiger-Identifikationsnummer DE12ZZZ12345678901 von Ihrem Konto, IBAN DE12345678901234567890, BIC ABCDEAB001 zum Fälligkeitstag 09.02.2022, spätestens aber am nächsten Bankarbeitstag, einziehen.

Wir bitten Sie, für entsprechende Kontodeckung zu sorgen.

\* Autorisierungsentgelte für ec-cash Transaktionen fallen unter die USt.-Befreiung für Zahlungsverkehrsdienstleistungen nach § 4 Nr. 8d UStG.

EVO Payments International GmbH  
Ella-Bilanderstr. 10 - 12  
50668 Köln  
www.EVOpayments.eu  
Telefon: +49 221 99577-777  
Telefax: +49 221 99577-8578  
Terminalsupport.DE@EVOpayments.com

Sitz in Köln  
Zweigstelle Köln  
HRB-Nr.: 78863  
VAT-ID-Nr.: DE243740140  
Geschäftsführung:  
Nicole Martini  
Thorsten Fiederski  
Michael Reidenbach,  
Darren Wilson

Bankverbindung:  
Postbank Frankfurt  
IBAN: DE43 5201 0060 0142 6346 09  
BIC/SWIFT: PBNKDE33XXX

Payment Solution Partner of Leading Financial Institutions

Auflistung der Kosten für Terminalmiete und Servicepauschale. Berechnung vorschüssig für den neuen Monat.

Gesamtanzahl der erfolgreichen Transaktionen sowie Aufschlüsselung nach Transaktionstyp. Berechnung rückwärtig für den vergangenen Monat.

Hier finden Sie wichtige Rechnungsdaten (Rechnungsnummer, -datum und Terminal-ID)

Gesamtsumme des Autorisierungsentgeltes der Deutschen Kreditwirtschaft für girocard-Transaktionen (ec-cash-Entgelte)

Angaben zu **Fälligkeitsdatum** für den Einzug des Gesamtbetrages sowie den bei EVO hinterlegten Bankdaten

### 9.1.2 Wie erhalten Sie Ihr Geld?

Die Auszahlung der girocard-Umsätze erfolgt am Bankarbeitstag nach dem jeweiligen Kassenschnitt (siehe Seite 12). Die Gutschrift auf Ihrem Konto erfolgt in der Regel am darauffolgenden Bankarbeitstag. Bitte führen sie täglich den Kassenschnitt am Terminal aus um Ihre Auszahlung so schnell wie möglich zu erhalten.

## 9.2 Abrechnung Ihrer Debit- und Kreditkartentransaktionen



### 9.2.1 Dokumente zu Ihrer Debit- und Kreditkartenakzeptanz

Um Ihnen ein größtmögliches Maß an Transparenz zu bieten, stellt EVO Ihnen hierzu zwei Arten von Abrechnungsdokumenten zur Verfügung:



#### Tägliche Clearing-Rechnung

Die Clearing-Rechnung wird werktäglich erstellt, sofern Sie erfolgreich Kartentransaktionen durchgeführt haben. In diesem Dokument werden die Summen der Transaktionen nach Kartentypen getrennt aufgelistet.

Im **Anschreiben** werden die von Ihnen getätigten Umsätze, aufgliedert nach Vorgangstyp (Forderung, Chargeback, Gutschriften), wert- und mengenmäßig in Summe ausgewiesen. Zusätzlich werden das berechnete Disagio und der Auszahlungsbetrag der Clearing-Rechnung (Transaktionsbeträge abzüglich Disagio) ausgewiesen.



EVO Payments International GmbH  
Ella-Str./Königsheim-Str. 10-12 · 50668 Köln

Max Muster GmbH  
Musterstraße 1  
12345 Musterstadt

EVO Payments International GmbH  
Client Service  
Ella-Str./Königsheim-Str. 10-12  
50668 Köln  
T: 0221 99577 777  
F: 0221 99577 8777  
support@EVOpayments.com  
www.EVOpayments.eu

512 in Köln  
HRB-Nr.: 78863, Amtsgericht Köln  
VSt-ID-Nr.: DE343740140  
Deutsche Bank AG  
IBAN: DE38 3707 0060 0145 1780 00  
BIC: SWIFT: DEUTDE33XXX  
Geschäftsführung  
Damen Wilkes  
Thorsten Heidecks  
Michael Redembohn  
Mark Spungenberg

24. Januar 2022

Clearing Rechnung Nr. EVO-2015CL00123456  
Kundennr. 12345  
Kunden USt.-IdNr. DE123456789

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen der Abwicklung von Kartenzahlungen wurde am 24.01.2022 folgender Zahlungsbetrag Ihrem Zahlungskonto verfügbar gemacht:

Umsatz aus 47 Forderungen	993,98 EUR
Disagiobetrag	-34,90 EUR
Zahlungsbetrag	959,08 EUR

Diese Abrechnung ist unverzüglich zu überprüfen. Etwasige Einwände sind der EVO unverzüglich, spätestens aber binnen einer Frist von sechs (6) Wochen nach Erteilung der Abrechnung mitzuteilen. Die rechtzeitige Absendung der Einwendungen reicht zur Fristwahrung aus. Nach Ablauf der Frist gilt die Abrechnung als genehmigt.

Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an unsere Kundenbetreuung oder direkt an Ihren Sales Manager.

Mit freundlichen Grüßen

Die **Mandantenübersicht** stellt die über die unterschiedlichen Karten-Brands getätigten Umsätze und die jeweils dabei entstandenen Gebühren/Disagios summiert dar.



Mandantenübersicht: Max Muster GmbH (12345)  
Clearing Rechnung: EVO-2015CL00123456 per 24.01.2022

Mandant / VU-Nr. / Brand	Transaktionsumsatz	Disagio	MwSt.	MwSt.-Betrag	Zahlungsbetrag
Max Muster GmbH (67891)					
100100100 Visa	392,99 EUR	11,60 EUR	19%	2,20 EUR	379,19 EUR
100100200 MasterCard	600,99 EUR	17,73 EUR	19%	3,37 EUR	579,89 EUR
<b>Gesamtbetrag</b>	<b>993,98 EUR</b>	<b>29,33 EUR</b>		<b>5,57 EUR</b>	<b>959,08 EUR</b>

international

Card Details: Max Muster GmbH (12345)  
Clearing Rechnung: EVO-2015CL00123456 per 24.01.2022

Vorgangstyp	Brand	Region	Kartensystem / Kartentyp	Kartensystemgruppe / Kartentyp	Card system qualifier	Anzahl
Forderungen	MasterCard	Inter-country (Intra-EEA)	Credit-Consumer	MCC-MCC	Intra-EEA Base	4
Forderungen	MasterCard	Inter-country (Intra-EEA)	Credit-Consumer	MCC-MCC	Intra-EEA Base	1
Forderungen	MasterCard	Inter-country (Intra-EEA)	Credit-Consumer	MCC-MCS	Intra-EEA Base	1
Forderungen	MasterCard	Inter-country (Intra-Western)	Credit-Consumer	MCC-MCS	Intra-Western Base	2
Forderungen	MasterCard	Inter-country (Intra-Western)	Credit-Consumer	MCC-MPL	Intra-Western Base	1
Forderungen	MasterCard	Inter-regional	Credit-Consumer	MCC-MCS	Inter-Regional Interregional Consumer Standard	1
Forderungen	MasterCard	Intra-country	Credit-Consumer	MCC-MCC	Germany Base	5
Forderungen	MasterCard	Intra-country	Credit-Consumer	MCC-MCG	Germany Base	1
Forderungen	MasterCard	Intra-country	Credit-Commercial	MCC-MCO	Germany Base	3
Forderungen	MasterCard	Intra-country	Credit-Consumer	MCC-MCS	Germany Base	6
Forderungen	MasterCard	Intra-country	Credit-Consumer	MCC-MNW	Germany Base	1
Forderungen	MasterCard	Intra-country	Credit-Consumer	MCC-MPL	Germany Base	1
Forderungen	Visa	domestic	Credit-Consumer	C-P	Germany Standard/Non-Electronic or Reclassified	4
Forderungen	Visa	domestic	Credit-Consumer	B-F	Germany Standard/Non-Electronic or Reclassified	5
Forderungen	Visa	domestic	Credit-Consumer	C-P	Germany Standard/Non-Electronic or Reclassified	4
Forderungen	Visa	domestic	Credit-Consumer	B-F	Germany Standard/Non-Electronic or Reclassified	2
Forderungen	Visa	Intra-regional (EEA)	Credit-Consumer	C-F	Visa Europe EEA Standard/Non-Electronic or Reclassified	1
Forderungen	Visa	Intra-regional (EEA)	Debit-Consumer	D-F	Visa Europe EEA Standard/Non-Electronic or Reclassified	1
Forderungen	Visa	Intra-regional (Non-EEA)	Credit-Consumer	C-F	Visa Europe EEA Standard/Non-Electronic or Reclassified	4
<b>Summen</b>						<b>47</b>

EVO Payments International GmbH - Clearing-Abrechnung Nr. EVO-2015CL00123456 per 24.01.2022 für Kundenbetriebe 12345 - 5485 5 von 5

Die **Mandantendetails** stellen die getätigten Umsätze und die jeweils entstandenen Gebühren/das Entgelt für die Kartenakzeptanz (Disagio) gruppiert nach Vorgangstyp auf Tagesbasis dar. Die Darstellung erfolgt getrennt nach Karten-Brands (z. B. Mastercard, Visa).

Mandantendetails: Max Muster GmbH (12345)  
VU-Nr. / Brand / CI-Nr.: 100100100 / Visa / EVO-2015CL00123456 per 24.01.2022

Forderungen	Anzahl	Kartensystem	Transaktionsbetrag	Kurs <sup>1)</sup>	Systemabrechnungsbetrag	Kurs <sup>2)</sup>	Händlereinnahmebetrag	Disagiosatz	Disagio
24.01.2022	4	Credit-Consumer	128,00 EUR	1,0000	128,00 EUR	1,0000	128,00 EUR	2,95%	3,78 EUR
23.01.2022	1	Debit-Consumer	16,00 EUR	1,0000	16,00 EUR	1,0000	16,00 EUR	2,95%	0,47 EUR
23.01.2022	16	Credit-Consumer	248,99 EUR	1,0000	248,99 EUR	1,0000	248,99 EUR	2,95%	7,35 EUR
<b>Summen</b>	<b>21</b>						<b>392,99 EUR</b>		<b>11,60 EUR</b>

Summe Brand	Anzahl	Transaktionsumsatz	Disagio	MwSt.	MwSt.-Betrag	Zahlungsbetrag
Visa	21	392,99 EUR	11,60 EUR	19%	2,20 EUR	379,19 EUR

Die **Kartendetails** liefern Informationen darüber, welche Kartentypen von Ihrem Kunden im Abrechnungszeitraum eingesetzt wurden.



## Täglicher Kontoauszug (Nachweis über Kontobewegungen)

Der werktägliche Kontoauszug gibt Aufschluss über neue Kontobewegungen und enthält den Endsaldo der Transaktionsabrechnung.



Mandant Nr.: Max Muster GmbH (12345)  
Kontoauszug Nr.: 8 per 24.01.2022

Verrechnungskonto	EUR
Anfangssaldo	2.980,41
Clearingabrechnung EVO-2015CL00123456 vom 09.10.2015	959,08
Kontostand vor Auszahlung	3.939,49
<b>Auszahlung(-) / Kontoausgleich (+)</b>	<b>0,00</b>
Schlußsaldo	3.939,49

Das **Verrechnungskonto** stellt Ihren tagesaktuellen Kontostand dar. Gleichzeitig werden Veränderung Ihres Kontostandes für diesen Tag ausgewiesen.

## 9.2.2 Wie erhalten Sie Ihr Geld?

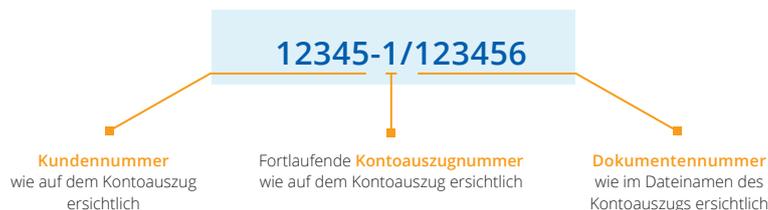
### Auszahlungsmodell und Überweisungszeitpunkt

Auszahlungsmodell	Abrechnung von	Wird überwiesen
BANKARBEITSTÄGLICH	Montag Dienstag Mittwoch Donnerstag Freitag	Dienstag Mittwoch Donnerstag Freitag Montag
WÖCHENTLICH	Dienstag bis Montag Folgewoche	Dienstag Folgewoche
MONATLICH	Erster bis letzter Tag des Monats	Erster Bankarbeitstag nach Monatsende

### Abrechnungszeitpunkt

Basis der Abrechnungen Ihnen gegenüber sind die von den Kartenorganisationen mit EVO abgerechneten Transaktionen. In der Regel erfolgt die Abrechnung am nächsten Bankarbeitstag. Je nach Währung, Typ und Herkunftsland der Karte kann die Abrechnung durch die Kartenorganisationen eine längere Laufzeit haben.

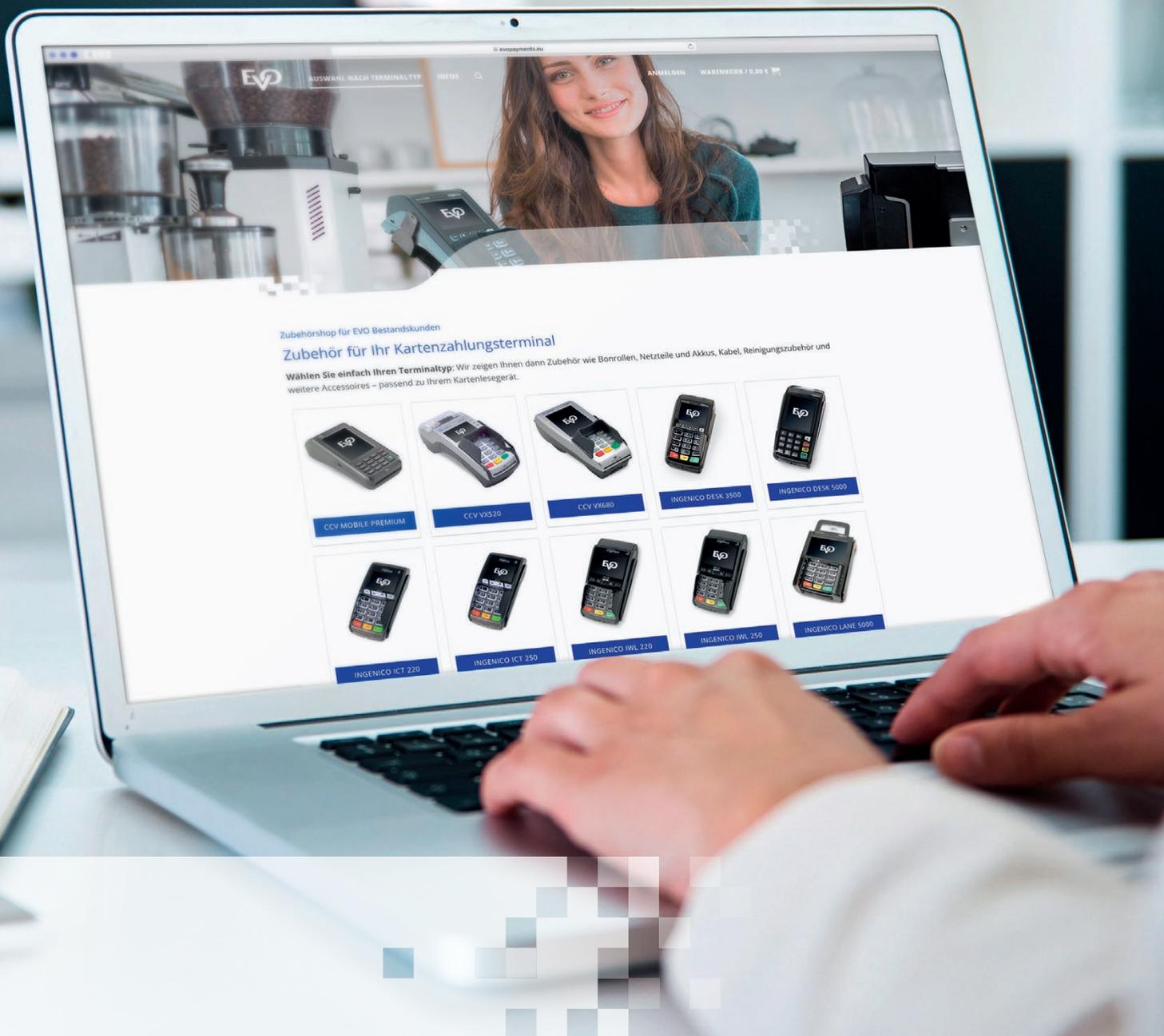
**Wenn Sie eine Überweisung von EVO erhalten, hilft Ihnen der Verwendungszweck, die Zahlung zuzuordnen.**



## 9.2.3 Wie bearbeiten Sie Rückbelastungen (Chargebacks)?

Ein **Chargeback** ist eine Rückbelastung eines Zahlungsbetrags. Ein Karteninhaber hat nach einer erfolgten Transaktion bis zu 120 Tage das Recht, ein Chargeback zu beantragen und die getätigte Zahlung rückgängig zu machen. Kommt es zu einem solchen Chargeback, wird zunächst EVO als Acquirer und als Schnittstelle zwischen den Kartenorganisationen und dem Händler über diesen Vorfall informiert und mit dem Chargeback-Betrag belastet. Sie erhalten dann von EVO eine automatische E-Mail mit allen wichtigen Informationen hierzu. Folgen Sie einfach den Instruktionen in dieser E-Mail und wenden Sie sich umgehend an unseren Support unter der Rufnummer **+49 221 99577-777**.

Die Vorstufe eines Chargebacks ist ein **Retrieval Request** (Beleganforderung, siehe Seite 24).



## 10 Bestellung von Zubehör

Ob Bonrollen, Netzteile und Akkus, Kabel oder Reinigungszubehör – in unserem Zubehörshop finden Sie alles für Ihr Kartenterminal: [www.EVOpayments.eu/zubehoershop](http://www.EVOpayments.eu/zubehoershop)

Die Abrechnung Ihrer Zubehörbestellung erfolgt bequem über Ihre Monatsrechnung.

# 11 Kunden werben Kunden

Wir bedanken uns für jeden Neukunden mit einem **50-EUR-Amazon.de-Gutschein\***.

Erzählen Sie Ihren Geschäftspartnern von Ihren guten Erfahrungen mit EVO und den Vorteilen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs. Ihre Empfehlung lohnt sich für alle Beteiligten:

- Sie erhalten einen **50-EUR-Amazon.de-Gutschein\***.
- Das geworbene Unternehmen erhält attraktive Sonderkonditionen.

Alle weiteren Details sowie die Teilnahmebedingungen zu unserem Kunden-werben-Kunden-Programm finden Sie unter [www.EVOpayments.eu/kundenwerben](http://www.EVOpayments.eu/kundenwerben).



\* Amazon.de ist kein Sponsor dieser Werbeaktion. Amazon.de Gutscheine („Gutscheine“) sind für den Kauf ausgewählter Produkte auf Amazon.de und bestimmten Partner-Webseiten einlösbar. Sie dürfen nicht weiterveräußert oder anderweitig gegen Entgelt an Dritte übertragen werden, eine Barauszahlung ist ausgeschlossen. Aussteller der Gutscheine ist die Amazon EU S.à r.l. in Luxemburg. Weder diese noch verbundene Unternehmen haften im Fall von Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch eines Gutscheins. Gutscheine können auf [www.amazon.de/einloesen](http://www.amazon.de/einloesen) eingelöst werden. Dort finden Sie auch die vollständigen Geschäftsbedingungen. Alle Amazon ®™ & ©-Produkte sind Eigentum der Amazon.com, Inc. oder verbundener Unternehmen. Die Gutscheine sind bis zu dem angegebenen Ablaufdatum einlösbar. Es fallen keine Servicegebühren an.

# 12 Erklärung wichtiger Fachbegriffe

## Acquirer / EVO

Ein von Kartenorganisationen lizenziertes Zahlungsinstitut, das für andere Unternehmen (Händler) der erste Ansprechpartner ist, wenn diese Kartenzahlungen akzeptieren möchten. Erbringt Leistungen im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung und fungiert als Bindeglied zwischen den Parteien, insbesondere dem Händler bzw. Dienstleister und weiteren Stellen wie Kartenorganisationen und anderen an der Abwicklung von Zahlungen beteiligten Institutionen.

## Business Information System (BIS)

BIS ist das zentrale Online-Portal mit umfassendem Berichtswesen rund um die Zahlungsabwicklung von EVO. Hier laufen die Informationen rund um den gesamten Zahlungsverkehr zusammen. Zahlreiche Reports, flexible Filtermöglichkeiten und sämtliche Abrechnungsdokumente stehen im BIS für Sie bereit. Der Aufruf erfolgt plattformunabhängig über einen Internet-Browser unter der Adresse <https://bis.EVOpayments.eu>.

## Chargeback

Rückbelastung eines Zahlungsbetrags. Kommt es zu einem Chargeback durch einen Karteninhaber, wird zunächst EVO als Acquirer und als Schnittstelle zwischen den Kartenorganisationen und dem Händler über diesen Vorfall informiert und mit dem Chargeback-Betrag belastet. Die Vorstufe ist ein Retrieval Request.

## Chargeback Information System (CIS)

CIS bietet entscheidende Vorteile bei der Abwehr von Zahlungsausfällen im kartengestützten Zahlungsverkehr. Zurückbelastete Transaktionen (Chargebacks) werden automatisch bearbeitet. Eventuell notwendige Eingriffe durch den Händler können direkt online erfolgen. Das spart bares Geld, denn herkömmliche Chargeback-Widersprüche scheitern meist bereits an der Nichteinhaltung der von den Kartenorganisationen vorgegebenen Reaktionszeiten.



Unser vollständiges Glossar finden Sie hier:  
[www.EVOpayments.eu/service/glossar](http://www.EVOpayments.eu/service/glossar)



### **Disagio (Entgelt für die Kartenakzeptanz)**

Das Disagio bezeichnet eine prozentuale Gebühr vom Kartenumsatz, die ein Händler für eine erfolgreiche Transaktion zahlen muss. Es besteht aus einem Anteil für die kartenausgebende Bank des Endkunden (Interbankenentgelt oder Interchange), einem Anteil für die Kartenorganisation (z. B. Mastercard oder Visa) und der Acquirer-Gebühr (Serviceentgelt für EVO).

### **Kartenausgebendes Institut / Issuer**

Die Bank oder das Unternehmen, das eine Zahlungskarte herausgibt.

### **Karteninhaber / Kunde**

Person, auf deren Namen eine Karte ausgestellt ist. Bezieht Waren oder Dienstleistungen des Händlers bzw. Dienstleisters, ist Vertragspartner des Händlers bzw. Dienstleisters und kein Kunde von EVO.

### **Kartenorganisationen**

Organisationen wie z. B. Mastercard oder Visa, die Zahlungssysteme betreiben und Lizenzen an kartenausgebende Unternehmen und Acquirer erteilen.

### **Kartenprüfnummer**

Drei- oder vierstellige Zahl, die zusätzlich zur Kartennummer auf der Karte aufgedruckt ist.

### **Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)**

Standard, um die Sicherheit bei der Speicherung, Verarbeitung und/oder Weiterleitung von Kartendaten zu verbessern. Alle Unternehmen, die mit vertraulichen Daten arbeiten, müssen diese Anforderungen einhalten und durch entsprechende Zertifizierungen nachweisen.

### **Retrieval Request (Beleganforderung)**

Der Retrieval Request ist die Anfrage eines Karteninhabers oder der kartenherausgebenden Bank nach genaueren Informationen bezüglich der getätigten Abbuchung. Die Beleganforderung bedeutet nicht, dass die Abbuchung storniert wurde. Wird ein Retrieval Request jedoch nicht korrekt beantwortet, entsteht aus dem Vorgang ein Chargeback.



Eine Sammlung häufig gestellter Fragen (FAQ) finden Sie hier:  
[www.EVOpayments.eu/faq](http://www.EVOpayments.eu/faq)

# 13 Über EVO Payments

## Full-Service-Zahlungsspezialist für Deutschland und Europa

EVO Payments wurde 1989 gegründet, hat seinen Hauptsitz in New York und ist Principal Member von Visa und Mastercard. Die internationale Präsenz erstreckt sich über die USA, Kanada, Mexiko, Chile, China und Europa. Die EVO Payments International GmbH ist die europäische Tochter der börsennotierten EVO Payments Inc.

Unser Angebot umfasst alle Leistungen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs im stationären Handel und im E-Commerce:

- > Acquiring (Kartenakzeptanz)
- > Netzbetrieb und POS-Terminals
- > Payment Service Providing
- > Kartenakzeptanz ATM (Geldausgabeautomat)

Als Teil einer internationalen Unternehmensgruppe nutzen wir die Ressourcen und Erfahrungen aus zahlreichen Ländermärkten. Gleichzeitig orientieren wir uns als regionaler Anbieter streng an den speziellen technischen und rechtlichen Anforderungen des deutschen

Marktes. Durch die Zusammenarbeit mit einer Vielzahl erfahrener Partner profitieren unsere Kunden von Synergien, ausgezeichneter Qualität und aktuellster Technik.

Ein erfahrenes Expertenteam und eine herausragende technische Plattform sorgen für passgenaue Lösungen und die einfache, schnelle und sichere Abwicklung aller Zahlungsvorgänge. Nicht umsonst sind wir der exklusive Anbieter von Kartenakzeptanzlösungen für führende Finanzinstitute, und wurden wiederholt als bester Anbieter für international agierende Händler ausgezeichnet.

Durch die Mitgliedschaft in verschiedenen Arbeitskreisen und Verbänden, wie dem European Payment Service Providers for Merchants (EPSM), der German TA-EMV Working Group sowie als Sponsor von Wissenschaft und Forschung schaffen wir Impulse, mit denen wir unsere Paymentlösungen weiterentwickeln und frühzeitig an Marktveränderungen anpassen können.



**TA-EMV  
Working Group**



## 14 Ihre Ansprechpartner

### Support für Bestandskunden

(bei Fragen zu Ihren Produkten, etc.)

**T +49 221 99577-777\***

**F +49 221 99577-8777**

**support.emea@evopayments.com**

**Ihr Terminal funktioniert nicht mehr?**

**UNSER TIPP:** Trennen Sie das Terminal vom Strom und warten Sie 2 Minuten, bevor Sie es wieder anschließen, einschalten und eine Diagnose durchführen. Sollte das Terminal immer noch nicht funktionieren, rufen Sie bitte unseren technischen Support an.

Sie erreichen uns von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr.  
Für technische Notfälle stehen wir Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung.  
Wir sind gerne für Sie da und freuen uns auf Ihre Fragen!



Alternativ haben Sie die Möglichkeit den Online-Chat auf unserer Website [www.EVOpayments.eu](http://www.EVOpayments.eu) zu nutzen. Sie finden die Chat-Funktion auf jeder Seite unseres Online-Angebotes mittig rechts.

Oder Sie nutzen unser Online-Formular unter [www.EVOpayments.eu/support](http://www.EVOpayments.eu/support)

\* Wenn Sie Fragen zu konkreten Transaktionen haben, halten Sie bitte folgende Informationen bereit: Über welchen Mandanten / welches Vertragsunternehmen / welche Terminal-ID ist die Transaktion erfolgt? An welchem Tag und zu welcher Uhrzeit ist die Transaktion erfolgt? Welches Ergebnis wurde bei dieser Transaktion angezeigt?



[www.EVOpayments.eu](http://www.EVOpayments.eu)

Mit diesem Dokument möchten wir Sie mit den Vorgängen bei Kartenzahlungen im stationären Handel vertraut machen. Es soll Ihnen als praxisbezogener Leitfaden helfen, bargeldlose Zahlungen reibungslos und sicher abzuwickeln. Deshalb bitten wir Sie, dieses Dokument aufmerksam durchzulesen, bevor Sie Kartenzahlungen in Ihrem Geschäft abwickeln. Auch Ihre Mitarbeiter, die solche Zahlungen entgegennehmen, sollten entsprechend geschult werden.

Copyright © August 2022 EVO Payments International GmbH. Alle Rechte bleiben dem Urheber vorbehalten.