

Herzlich willkommen!

Nachfolgend beschreiben wir die relevantesten Dienste Ihres Getnet POS, damit Sie beginnen können, den Umsatz Ihres Unternehmens zu steigern.

Customer Success. Exklusiv für unsere besten Kunden

Die Bezahlung ist der Schlüssel zur Schaffung eines guten Kundenerlebnisses. Darüber hinaus wird diese Erfahrung mit dem raschen Aufkommen neuer Zahlungsmethoden jeden Tag raffinierter. Damit Sie sich auf Ihr Business konzentrieren können, steht Ihnen das Customer Success Team als zentrale Anlaufstelle zur Verfügung. Ein Experte, der Ihnen hilft, Zahlungen in Ihrem Unternehmen zu verwalten.

In den nächsten Tagen wird sich der zugewiesene Agent mit Ihnen in Verbindung setzen, um Ihre Bedürfnisse besser zu verstehen.

Customer Success hilft Ihnen wie folgt:

- > Verbessern der Informationen über das Verhalten Ihrer Inkasso- und Zahlungsvorgänge.
- > Empfehlen von Alternativen und Lösungen zur Optimierung Ihrer Zahlungen.
- > Ein einziger Ansprechpartner für Beratung und Lösung von Zweifeln oder Bedürfnissen bezüglich Ihrer Zahlungen.
- > Eskalieren der Vorfälle oder Abweichungen in der Qualität des erwarteten Service.

Merchant Portal: Verwalten Sie die Aktivität Ihres POS

Merchant Portal ist das Online-Verwaltungs- und Berichtsportal von Getnet, das Ihnen alle Tools zur Verfügung stellt, die Sie zum Verwalten von Transaktionen, zum Erstellen von Risikostrategien, zum Verwalten von Kartenportfolios sowie zum Erstellen von Berichten und Statistiken benötigen.

Zugang zu portal.getneteuropa.com erfolgt mit Ihrem Benutzernamen und Passwort. Falls Sie es noch nicht erhalten haben, wenden Sie sich bitte an das Customer Success Team, das Ihnen auch die grundlegenden Begriffe zum Navigieren durch es vermitteln wird.

Über das Merchant Portal ist es auch möglich, einige Operationen durchzuführen: Teilweise oder vollständige Rückerstattungen, Stornierung von Operationen, Bestätigung von Vorautorisationen, Pay-by-Link, Abonnementverwaltung (wenn Sie diesen Dienst vertraglich vereinbart haben) und MOTO-Operationen.

Berichterstattung und Abgleich

Zusätzlich zu den im Merchant Portal enthaltenen Informationen erhalten Sie diese Dokumente per E-Mail:

1.Rechnung. Es zeigt die Details jeder Zahlung mit der Gesamtsumme Ihrer Transaktionen sowie die Kosten, die Ihnen für die Bearbeitung in Rechnung gestellt wurden. Sie erhalten eine Rechnung für jede von Ihnen bezahlte Währung, Preisstruktur und alternative Zahlungsmethode, die Sie vertraglich vereinbart haben.

2.Auszug. Es zeigt Ihnen eine Zusammenfassung aller Rechnungen, die Sie während des Zeitraums erhalten haben.

Sie können auch die automatisierte Zusendung von Abstimmungsdateien anfordern:

- > **EPA:** Zusammenfassung aller korrekt verarbeiteten Transaktionen sowie der Kosten der Dienstleistung. Wenn während des Registrierungsprozesses die Erstellung dieses Berichts angefordert wurde, steht er Ihnen im Merchant Portal zur Verfügung.
- > **ABGLEICH:** Zusammenfassung der Transaktionen, die am Vortag verarbeitet wurden. Es wird täglich im SFTP von Getnet für den Handel hinterlegt, einschließlich Kartenoperationen und alternativer Zahlungsmethoden.

Um das automatische Senden dieser Dateien anzufordern, wenden Sie sich bitte an den Customer Success Service.

Rückbuchungen

Falls eine Transaktion zurückgegeben wird, leitet die Bank, die die Kreditkarte ausgestellt hat, die Ablehnung der ursprünglich berechneten Belastung ein. In diesen Fällen hat der Händler das Recht, den Fall zu prüfen und der Ablehnung der Transaktion zu widersprechen.

Bitte beachten Sie, dass Sie einen Rückbuchungseinspruch aktiv bearbeiten müssen.

Dazu ist die Kennung der Rückbuchung und die Begründung und/oder der Nachweis der Lieferung des Produkts oder der Dienstleistung erforderlich, um zu beweisen, dass die Rückbuchung nicht gültig ist.

Diese Unterlagen müssen mit einer Kopie an das Customer Success Team an connect@getneteurope.com gesendet werden. Sie können den Status Ihrer Rückbuchungen im Merchant Portal einsehen.

VAT

Getnet EU in Spanien erbringt die Dienstleistungen. Gemäß den Mehrwertsteuervorschriften (Artikel 44 und 196 der EU-Mehrwertsteuerrichtlinie 2006/112) müssen Sie Mehrwertsteuer zahlen, wenn Sie solche Dienstleistungen erhalten. Daher unterliegen Dienstleistungen, die von Getnet EU an Geschäftskunden erbracht werden, nicht der spanischen Mehrwertsteuer. Etwaige Mehrwertsteuer oder gleichwertige indirekte Steuern, die an dem Ort/in dem Land gelten, in dem Sie die Dienstleistungen erhalten, sind von Ihnen, dem Kunden, zu zahlen. Sie sollten die Steuervorschriften Ihres Landes einhalten und eine mögliche Rückbelastung der Mehrwertsteuer abdecken, falls eine Dienstleistung nicht als von der Mehrwertsteuer befreit.

PCI DSS

PCI DSS (Payment Card Industry - Data Security Standards) sind die Sicherheitsstandards, die alle Händler oder Dienstleister, die Kartendaten verarbeiten oder speichern, einhalten müssen. Es geht um eine Reihe von technischen und betrieblichen Anforderungen, die zum Schutz von Karteninhaberdaten geschaffen werden.

Der PCI SSC (Security Standards Council), der von den wichtigsten internationalen Marken gegründet wurde, ist für die Festlegung der Sicherheitsstandards zuständig, die für alle Teilnehmer des Sektors gelten (Finanzinstitute, Einzelhändler, Dienstleister, Softwareunternehmen usw.).

Der Prozess zur Überprüfung, ob Ihr Unternehmen den PCI-DSS einhält, den Sie bereits abgeschlossen haben, muss jährlich erneuert werden. Durch die **Getnet PCI-Plattform** werden Sie von einem Team unterstützt, das Sie individuell und fachlich betreut, ohne dass Sie sich technisches oder regulatorisches Wissen aneignen müssen.

Wenn Sie weitere Informationen dazu benötigen, wie Sie diesen Prozess abschließen und welche Nachweise Sie je nach Ihrer Lösung und Ihrem Geschäftsmodell vorlegen müssen, können Sie unseren **PCI-Leitfaden** lesen.

**Wenn Sie Fragen haben, kontaktieren Sie uns
bitte unter customer.success@getneteuropa.es.**