

## Technische Leistungen

### Technische Hotline

Bei allen Fragen zur Terminal- und Übertragungstechnik steht Ihnen die technische Hotline an sieben Tagen die Woche rund um die Uhr zur Verfügung, unter:

☎ 0721 1209-66008 (Technische Hotline)

**Folgende Leistungen können in Anspruch genommen werden:**

### Installation

Die Lieferung und Installation erfolgt i. d. R. innerhalb von zwei Wochen nach vollständigem Auftragseingang bei der Volksbank Heinsberg eG. Der Händler stellt einen funktionierenden Kommunikationsanschluss zur Verfügung.

- **Installation durch einen Mitarbeiter der Volksbank Heinsberg eG**
  - ✓ Überprüfung des Lieferumfangs
  - ✓ Terminabsprache mit Kunden
  - ✓ Initialisierung des Systems
  - ✓ Qualitätskontrolle / Funktionstest
  - ✓ Einmalige Anfahrt zum Kunden
  - ✓ Installation und Inbetriebnahme
  - ✓ Anschluss des Gerätes über die mitgelieferte Standard-Anschlussmöglichkeit an den TCP/IP (DSL) / LAN-Anschluss
  - ✓ Einweisung des Kunden in die Grundfunktionen des Terminals

oder

- **Eigeninstallation**
  - ✓ Überprüfung des Lieferumfangs
  - ✓ Vorbereitung und Initialisierung des Systems
  - ✓ Softwareversorgung gemäß Auftrag
  - ✓ Qualitätskontrolle / Funktionstest
  - ✓ Bereitstellung des Systems in den Filialen der Volksbank Heinsberg eG zur Abholung durch den Kunden

### Wartung

- **Hotline-Service**
  - ✓ Täglich 24 Stunden
  - ✓ Erfassen der Störmeldung
  - ✓ Händlerberatung wegen Fehlbedienungen, Fehlerbehebung durch Bedienerführung
  - ✓ Aktivierung und Durchführung von Diagnose-Tests
  - ✓ Überprüfung von Verbindungsleitungen
  - ✓ Eskalation von Störungen an nachgelagerte Stellen (Netzbetreiber / Kreditkartengesellschaften)
  - ✓ Koordination von Technikereinsätzen, falls erforderlich
- **Depot-Service (inkl. Hotline-Service)**
  - ✓ Fehleranalyse durch den Hotline-Service unter Mitwirkung des Kunden
  - ✓ Versand eines Ersatzgerätes taggleich bei Eingang der Störmeldung / Qualifikation der Störung (Montag bis Freitag spätestens bis 16.00 Uhr)
  - ✓ Auslieferung des Ersatzgerätes überwiegend per Postbox (Übergabe des Ersatzteils vor Ort und Rücknahme des defekten Systems) oder Paketdienst inkl. Freeway-Rückversand

oder

- **Full-Service (inkl. Hotline-Service)**
  - ✓ Fehleranalyse durch den Hotline-Service
  - ✓ Fehlerbehebung der defekten Systemkomponente durch einen Techniker vor Ort innerhalb 24 Stunden (am nächsten Werktag = Montag bis Freitag) nach Eingang der Störmeldung / Qualifikation der Störung (Montag bis Freitag spätestens 8.00 Uhr bis 16.00 Uhr)
  - ✓ Rücknahme des Defektsystems

Mit der Depotwartung sind nur Schäden durch üblichen Gebrauch abgedeckt. Jegliche nicht beschriebene Leistungen werden separat betrachtet und gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.

## Kaufmännische Leistungen

### Kaufmännische Betreuung

Die kaufmännische Betreuung erreichen Sie unter den folgenden Kontaktdaten:

	02452 925-0
	02452 925-4908
	ebl@volksbank-heinsberg.de

Der Service steht Ihnen werktags zu den folgenden Zeiten zur Verfügung:

Montag bis Freitag: 8.30 – 12.00 Uhr sowie 14.00 – 18.00 Uhr

Die Mitarbeiter beraten Sie gerne zu allen Fragen rund um den bestehenden Terminal- oder ePaymentvertrag, z. B.

- zur Berechnung (Miete / Kauf / Serviceleistungen)
- zur kaufmännischen Abwicklung

Folgende Leistungen werden ebenfalls über die kaufmännische Betreuung initiiert:

- Stammdatenänderungen
- Freischaltung bzw. Löschung von Kreditkartenakzeptanzen auf Terminalebene
- Zahlungsverkehrsrecherche
- Vertriebliche Betreuung und entsprechende Angebote, z. B. neue oder zusätzliche Terminal- und ePaymentverträge (Shopanbindungen und virtuelle Terminals); Vertragserweiterungen und Zusatzservices; Vertragsverlängerungen; Preisgestaltung, Konditionen und Konditionsänderungen; Vertragskündigungsmodalitäten

## Netzdienstleistungen

### 1. Leistungsbeschreibung

1.1. Der Anbieter ermöglicht dem Kunden die Teilnahme am girocard System (ehemals ec-cash-System) und die kartengestützte Erstellung von elektronischen Lastschriften (ELV) auf der Grundlage der aktuellen technischen Möglichkeiten.

1.2. Im Rahmen der Regelungen der Deutschen Kreditwirtschaft (siehe „Bedingungen für die Teilnahme am girocard-System der deutschen Kreditwirtschaft“) stellt der Anbieter den Anschluss des Kunden an einen zugelassenen Netzbetreiber und Konzentrator bzw. an die zuständige Evidenzzentrale sicher.

### 2. Übermittlung der Autorisierungsnachricht

2.1. Autorisierungsanfragen werden über externe Datennetze bis zur Schnittstelle zum jeweils zuständigen Autorisierungssystem übermittelt. Das Ergebnis wird sodann zum Terminal zurück übertragen.

2.2. Die Antwortzeiten hängen unter anderem von der Verfügbarkeit des jeweiligen externen Datenübermittlungsnetzes sowie von der Verfügbarkeit des jeweils anzusteuernenden Sperrabfrage- und Autorisierungssystems ab.

2.3. Der Kunde verpflichtet sich, die Bedingungen der deutschen Kreditwirtschaft für die Teilnahme am kartengestützten elektronischen Zahlungsverkehr (siehe Anlage "Bedingungen für die Teilnahme am girocard-System der deutschen Kreditwirtschaft“) anzuerkennen und zu beachten. Er wird den Anbieter über Veränderungen an angeschlossenen Terminals, deren Anschluss oder den Austausch der Geräte unverzüglich informieren und diese mit ihm abzustimmen.

### 3. Einleitung des Zahlungsverkehrs

3.1. Der Anbieter oder ein von ihm beauftragter Dritter erstellt aus den positiv autorisierten, nicht stornierten und mit einem Kassenschnitt abgeschlossenen Umsatztransaktionen Lastschriftdateien. Diese werden am folgenden Bankarbeitstag im Auftrag des Kunden an die von ihm benannte Stelle zwecks Einzug der Umsätze auf das Kundenkonto (siehe Anlage „Bedingungen für die Teilnahme am girocard-System der deutschen Kreditwirtschaft“) weitergeleitet. Umsätze aus Kartentransaktionen anderer Kartensysteme werden – sofern diese zugelassen werden – im Rahmen der dort vereinbarten Regelungen abgewickelt.

3.2. Die auf der Grundlage von Inkassovereinbarungen zwischen dem Kunden und der Bank erhobenen Entgelte sowie den Ersatz der durch die Rücklastschrift entstandenen eigenen und fremden Aufwendungen trägt der Kunde.

### 4. Entgelte für die Autorisierung

Die Rechnungen des Anbieters enthalten auch die Entgelte für Autorisierungsanfragen. Diese werden gemäß den Bedingungen der deutschen Kreditwirtschaft für die Teilnahme am kartengestützten elektronischen Zahlungsverkehr (s. Anlage „Bedingungen für die Teilnahme am girocard-System der deutschen Kreditwirtschaft“) ermittelt und an die kartenausgebenden Institute geleitet.

### 5. Systeme von Dritten

Verfügbarkeit, Sicherheit und Schnelligkeit der Datenübermittlungsnetze und der rechnerangeschlossenen Autorisierungs- und Übermittlungssysteme Dritter liegt außerhalb des Verantwortungsbereichs der Volksbank Heinsberg eG.