

KBC Merchant Services

Anleitung für Händler

Datum des Inkrafttretens: 28. Juli 2025

Inhalt

1.	Zusammenfassung	2
1.1.	Lebenszyklus-Übersicht für die Navigation	2
1.2.	Begriffsbestimmungen in dieser Anleitung für Händler	2
1.3.	Einführung	4
2.	Zahlungsdienste im Shop	4
2.1.	Wartung des Zahlungsterminals	5
2.2.	Transaktionsmanagement in Zahlungsterminals	7
2.3.	Transaktionsablauf mit physischer Kartenanwesenheit	8
2.4.	(F2F) Zahlungsterminal-Akzeptanz im Geschäft	11
3.	Mehrwertdienste für Zahlungsterminals	12
3.1.	Akzeptierte, aber nicht abgerechnete Karten (z. B. geschlossene Prepaidkarten, Mahlzeitgutscheine)	12
4.	Abwicklung	13
4.1.	Verarbeitung von Transaktionen	13
4.2.	Abwicklungsmodell	14
4.3.	Provisionsberechnung	14
4.4.	Gebühren	15
4.5.	Provisions- und Gebührenkorrekturen	18
4.6.	Anweisungen	18
4.7.	Rechnungen	21
5.	KBC Merchant Zone	23
5.1.	Registrierung bei der KBC Merchant Zone	23

1. Zusammenfassung

1.1. Lebenszyklus-Übersicht für die Navigation

Zusätzlich zum Inhaltsverzeichnis finden Sie die Themen unten nach Lebenszyklus organisiert. Sie können direkt zum relevanten Bereich des Dokuments navigieren, indem Sie auf den entsprechenden Link klicken.

Kurzübersicht

[Begriffsbestimmungen](#)

[Kurze Einführung](#)

Erste Schritte

[KBC Merchant Zone – Registrierung](#)

[Installation des Zahlungsterminals](#)

[Zusatzleistungen](#)

Tägliche Prozesse

[Verwendung des Zahlungsterminals](#)

[Verarbeitung von Transaktionen](#)

[Transaktionen in Merchant Zone](#)

[Tägliche Abwicklung](#)

[Provisionen](#)

[Anweisungen](#)

[Empfang von Zahlungen](#)

Regelmäßige Zahlungen

[Gebühren](#)

[Rechnungen](#)

[KBC Merchant Zone](#)

Andere Prozesse

[Schadenersatzforderungen](#)

[Vertragsänderungen](#)

1.2. Begriffsbestimmungen in dieser Anleitung für Händler

Für die Zwecke dieser Anleitung für Händler haben die großgeschriebenen Begriffe die Bedeutungen, wie sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Bereitstellung von Zahlungsdiensten festgelegt sind, außer wenn sie nachstehend anders definiert werden:

Abgerechnete Karte: Karten, die im Vertrag definiert sind, sind für die Abwicklung berechtigt. KBC Merchant Services wird Transaktionen, die mit diesen Karten eingeleitet wurden, in Übereinstimmung mit den vertraglichen Bedingungen abrechnen.

Karte akzeptiert: Das gilt für alle Karten – über diejenigen hinaus, die unter die Abwicklungsbedingungen fallen –, die an Zahlungsterminals von KBC Merchant Services akzeptiert werden, einschließlich derjenigen, die gemäß Vereinbarungen mit Dritten emittiert werden (z. B. Closed-Loop-Karten, Karten für Mahlzeitgutscheine).

Geheimzahl: Persönliche Identifikationsnummer:

Pinpad: Das Gerät, das für die sichere Eingabe und verschlüsselte Übertragung der Geheimzahl des Karteninhabers verwendet wird. Es ist entweder in das Zahlungsterminal integriert oder mit diesem verbunden.

Zahlungsterminal: Die elektronische Ausrüstung, ob in die Kasse integriert oder separat davon (dies schließt reine Software-Systeme ein), die am Ort, an dem die Kartentransaktion stattfindet, zum Zweck der Verarbeitung bargeldloser Transaktionen verwendet wird. Im Verlauf ihrer Nutzung kann sie die Karte und den Karteninhaber teilweise authentifizieren und die Autorisierung von KBC Merchant Services zur Durchführung der Transaktion elektronisch gewähren oder verweigern. Sofern nicht ausdrücklich anders vorgesehen, ist unter Zahlungsterminal sowohl das Zahlungsterminal als auch das Pinpad als Einheit zu verstehen.

TID: Zahlungsterminal-ID

Shop: Physischer Standort der Verkaufsstelle eines Händlers.

PAN: Die Primäre Kontonummer, auch als „Kartenummer“ bezeichnet, die auf der physischen Karte des Karteninhabers angezeigt wird (FPAN). Für tokenisierte Karten wird aus Sicherheitsgründen eine andere Digitale PAN (DPAN) verwendet.
CVC2/CVV2: Der dreistellige Sicherheitscode, der auf der Karte gedruckt ist und zur Verifizierung der Karte bei Transaktionen ohne physische Kartenanwesenheit verwendet wird, wie zum Beispiel bei Online-Käufen.

Rückbuchung: Eine formelle Schadenersatzforderung, die vom Karteninhaber oder der emittierenden Bank eingeleitet wird, um eine zuvor abgeschlossene Transaktion anzufechten. Je nach Ausgang der Streitigkeit kann der Transaktionsbetrag teilweise oder vollständig annulliert werden.

Verlorene Rückbelastung: Eine Rückbuchung gilt als verloren, wenn der Karteninhaber und die emittierende Bank in der Streitigkeit obsiegen und der Transaktionsbetrag vom Konto des Händlers abgebucht wird.

Good-faith Letter-Verfahren: Wenn eine Transaktion aufgrund eines händlerseitigen Fehlers nicht abgewickelt werden kann, kann KBC Merchant Services den Karteninhaber in einem Schreiben auffordern, die Abwicklung nachträglich über die emittierende Bank zu autorisieren. Voraussetzung ist die Zustimmung des Karteninhabers.

Maschinenlesbare Abrechnung: Eine Datei, die vom Händler für die automatische Überleitung verwendet wird, typischerweise in XML oder einem ähnlich strukturierten Format bereitgestellt.

Offener Saldo: Das Virtuelle Händlerkonto (VMA) stellt das verbleibende oder offene Auszahlungsguthaben einer Händlereinheit (z. B. Shop oder Gesellschaft) dar, nachdem die tägliche Abwicklung im KBC Merchant Services-Abwicklungssystem abgeschlossen wurde.

Preisliste oder Tarifblatt: Eine Liste der anwendbaren Gebühren, die von KBC Merchant Services berechnet werden, typischerweise als Anhang zum Händlervertrag bereitgestellt.

Beleg: Ein Papierbeleg mit Kartentransaktionsdaten, bereitgestellt in Übereinstimmung mit dem rechtlichen Rahmen für das Kartensystem. Normalerweise werden zwei Belege erstellt: einer für den Händler (Händlerbeleg) und einer für den

Karteninhaber (Kundenbeleg), es sei denn, der Karteninhaber verlangt etwas anderes oder das Kartensystem schreibt es vor.

Servicegesellschaft: Ein Drittanbieter, der von KBC Merchant Services bestimmt wurde, um die Wartung der Zahlungsterminals durchzuführen.

Spezialist für Remote-Kundensupport: Eine bestimmte Person, die technischen oder operativen Beistand per Telefon, Chat oder Remote-Access-Tools leistet. Diese Person ist bei KBC Merchant Services oder einem autorisierten Serviceanbieter angestellt oder handelt in deren Namen.

Techniker: Ein lokaler Support-Spezialist, der bei KBC Merchant Services oder einem autorisierten Serviceanbieter angestellt ist und die Verkaufsstelle des Händlers besucht, wenn technischer Beistand vor Ort benötigt wird.

Cut-off: Die festgelegte Tagesendzeit für die Verarbeitung von Abwicklungstransaktionen. Transaktionen, die vor der Cut-off-Zeit erfolgreich autorisiert wurden, werden in den Clearing- und Abwicklungszyklus des aktuellen Tages einbezogen. Autorisierungen, die nach dem Cut-off abgeschlossen werden, werden am nächsten Bankarbeitstag verarbeitet und abgerechnet.

1.3. Einführung

Diese Anleitung für Händler (im Folgenden als „Anleitung“ bezeichnet) wird veröffentlicht von K&H Pénzforgalmi Szolgálató Kft., (ausländischer Name von: K&H Payment Services Ltd., im Folgenden als „K&H Payment Service“ bezeichnet), mit Sitz in 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9, Ungarn, MwSt.-Nummer: HU17780120. Gesellschaftsregistrierung 01 09 338123, handelnd durch ihre belgische Niederlassung unter dem Handelsnamen KBC Merchant Services (im Folgenden als „KBC Merchant Services“ bezeichnet).

Der Händler ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter mit dieser Anleitung für Händler vertraut sind und sie befolgen. Jede von einem Mitarbeiter durchgeführte Handlung gilt als eine vom Händler durchgeführte Handlung. Wenn eine solche Handlung nicht mit der Anleitung für Händler übereinstimmt, wird davon ausgegangen, dass dafür der Händler verantwortlich ist. Daher empfehlen wir Ihnen dringend, den Inhalt dieser Anleitung für Händler mit Ihren Mitarbeitern zu besprechen und die vollständige Einhaltung der hierin beschriebenen Verfahren sicherzustellen.

2. Zahlungsdienste im Shop

Grundlegende Informationen

Der Händler ist verpflichtet, die Verfügbarkeit der Kartenakzeptanz im Shop deutlich sichtbar anzuzeigen, unter Verwendung der Aufkleber und anderen Materialien, die von KBC Merchant Services bereitgestellt werden. Diese Artikel sind im Starterset enthalten, das im Zahlungsterminal-Starterpaket enthalten ist.

An einem physischen Händlerstandort ist die bevorzugte Art der Kommunikation der Akzeptanz die Anzeige der Akzeptanzzeichen an einer Haupteingangstür oder an einem nahegelegenen Fenster. Wenn diese Standorte nicht verfügbar sind, müssen die Akzeptanzzeichen so angezeigt werden, dass sie von außen leicht zu sehen sind. Wenn ein Zahlungsterminal an einem Händlerstandort vorhanden ist, müssen entsprechende Akzeptanzzeichen am Zahlungsterminal angezeigt werden.

Karten dürfen nur zur Bezahlung von Waren oder Dienstleistungen verwendet werden, die in den Geschäftsräumen des Händlers tatsächlich verkauft werden. Es ist strengstens verboten, Karten zu akzeptieren:

- Im Namen einer anderen Person oder einer anderen Firma
- Zur Begleichung einer nicht damit zusammenhängenden Schuld
- für Transaktionen, die nicht im Vertrag spezifiziert sind.

Der Händler ist zudem verpflichtet, den BC Group Sustainability Policy Framework einzuhalten, wie in I/7 ii der Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt. Jede Verletzung dieser Bestimmungen kann zur sofortigen Kündigung des Vertrags führen, wie in IV.36., Artikel 2/c der Allgemeinen Geschäftsbedingungen dargelegt.

KBC Merchant Services oder autorisierte Vertreter von Kartensystemen können Testtransaktionen (z.B. Mystery Shopping) in den Geschäftsräumen des Händlers durchführen, um die tatsächlichen Bedingungen der Kartenakzeptanz zu bewerten.

2.1. Wartung des Zahlungsterminals

2.1.1 Installation des Zahlungsterminals

Der geeignete Zahlungsterminal-Typ (tragbar/Desktop) und die Installationsmethode (Plug and Play/Techniker) wurden vom Händler bei der Vertragsunterzeichnung ausgewählt. Wenn KBC Merchant Services den Vertrag akzeptiert, wird eine Bestellung für die Lieferung des Zahlungsterminals an die Shop-Adresse aufgegeben, die im Vertragsmodul „Zahlungsterminals“ angegeben ist. Der bestimmte Ansprechpartner des Shops erhält eine Aktivierungs-E-Mail von der Servicegesellschaft, die den Aktivierungscode und das Transaktionspasswort enthält. Diese Anmeldedaten sind vertraulich und müssen sicher aufbewahrt werden. Sie dürfen nicht mit anderen Personen als den bestimmten Mitarbeitern geteilt werden. Die Servicegesellschaft wird dann den Shop kontaktieren, um die Installation des Zahlungsterminals zu planen. Während dieses Anrufs wird die Servicegesellschaft die Identität des Ansprechpartners überprüfen, die Verfügbarkeit des technischen Supports im Shop und das Datum und die Uhrzeit des Besuchs bestätigen.

Jedes Zahlungsterminal-Paket enthält Folgendes:

- Zahlungsterminal (inaktiv)
- Zubehör
- TID-Informationen
- SIM-Karte (für tragbare Zahlungsterminals)
- oder externes Pinpad (falls zutreffend).

Unabhängig von der Liefermethode ist der Händler dafür verantwortlich, das Paket zum Zeitpunkt des Empfangs zu überprüfen. Wenn Artikel beschädigt oder fehlend sind, muss der Händler KBC Merchant Services innerhalb von zwei Geschäftstagen nach der Lieferung benachrichtigen.

Bitte nutzen Sie die technische Support-Hotline (+32) 2 303 32 32 und wählen Sie „1“ für technischen Support. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung ist im Paket enthalten, um die Selbstinstallation zu erleichtern. Während der Einrichtung folgen Sie bitte den Bildschirmanweisungen, geben Sie die TID und den Aktivierungscode ein, die von der Servicegesellschaft per E-Mail bereitgestellt wurden.

Hinweis: Falls die Installation von einem Techniker durchgeführt wird, ist eine Selbstinstallation nicht erforderlich. Die Aktivierung des Zahlungsterminals bleibt jedoch in der Verantwortung des Händlers. Die Schritt-für-Schritt-Anweisungen für die Selbstinstallation sind auch online verfügbar. Unter <https://MerchantServices.kbc.be/en/documents> finden Sie den Abschnitt zum Zahlungsterminal.

Falls die Lieferung oder Installation durch einen Techniker aufgrund eines dem Händler zurechenbaren Grundes nicht abgeschlossen werden kann (z. B. der Shop ist geschlossen, der Ansprechpartner ist nicht verfügbar oder der technische Ansprechpartner ist nicht anwesend), werden die Kosten für jeden wiederholten Installationsversuch dem Händler in Rechnung gestellt.

2.1.2. Tägliche Wartung

Bitte stellen Sie sicher, dass alle vom Host initiierten Parameter- und Software-Updates für das Zahlungsterminal unterstützt werden, indem Sie die folgenden Anweisungen befolgen:

- Schalten Sie das Zahlungsterminal nicht aus, auch wenn der Shop geschlossen ist
- Warten Sie, bis alle Downloads und Installationen vollständig abgeschlossen sind
- Unterbrechen Sie den Update-Prozess nicht.

In vielen Fällen werden Updates zugunsten des Händlers eingeführt oder sind Teil einer zwischen dem Händler und KBC Merchant Services vereinbarten Änderung, während einige Updates System-Patches enthalten können. Wenn der Händler ein Remote-Update dauerhaft verweigert oder deaktiviert, werden die Kosten für jede daraus resultierende technische Intervention vor Ort – und potenzielle Nichteinhaltungs-Strafen – dem Händler in Rechnung gestellt.

KBC Merchant Services behält sich das Recht vor, den Vertrag zu kündigen. Falls kritische Updates verweigert werden, kann der ordnungsgemäße Betrieb des Zahlungsterminals nicht garantiert werden.

Die neuesten Versionen der Bedienungsanleitungen für Zahlungsterminals, der Anweisungen für Zahlungsterminals und der Leitfäden für die Software sind auf der KBC Merchant Services-Website verfügbar. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie immer mit der neuesten Version arbeiten, die auf folgender Website verfügbar ist: <https://MerchantServices.kbc.be/en/documents> (siehe den Abschnitt zum Zahlungsterminal).

2.2. Transaktionsmanagement in Zahlungsterminals

2.1.3. Ausfall des Zahlungsterminals

Bei einem technischen Problem rufen Sie bitte die Support-Hotline (+32) 2 303 32 32 an und wählen Sie „1“ für technischen Beistand. Bitte identifizieren Sie sich, beschreiben Sie das Problem und antworten Sie auf die Fragen des Spezialisten für Remote-Kundensupport. Der Spezialist für Remote-Kundensupport wird versuchen, das Zahlungsterminal-Problem remote zu lösen. Ihre Mitarbeit bei diesem Vorgang wird geschätzt.

Falls das Problem nicht remote gelöst werden kann, können Sie einen Ersatz für das Zahlungsterminal anfordern. Sie können eine der folgenden Optionen wählen:

- (1) Kurier-Abnahme – Das defekte Zahlungsterminal wird abgeholt und das Ersatz-Zahlungsterminal wird geliefert, damit Sie es mit der „Plug-and-Play“-Methode installieren können (Standardoption)
- (2) Techniker-Abnahme – ein Techniker wird Sie besuchen, um das Ersatz-Zahlungsterminal an Ihrem Standort auszutauschen und zu installieren. Bitte informieren Sie den Spezialisten für Remote-Kundensupport, falls Sie diese Option bevorzugen.

Wichtig: Falls Sie sich für die Kurier-Abnahme entscheiden, stellen Sie bitte sicher, dass das defekte Zahlungsterminal an den Kurier übergeben wird, der das Ersatzgerät liefert. Das Zahlungsterminal sollte ohne Zubehör zurückgegeben werden, es sei denn, der Remote-Support-Spezialist erteilt Ihnen basierend auf seiner technischen Analyse andere Anweisungen. Falls Sie eine Techniker-Abnahme anfordern, fällt eine zusätzliche Installationsgebühr an.

Wird Ausfall des Zahlungsterminals durch den Händler verursacht (z. B. aufgrund von physischen Schäden, unsachgemäßer Handhabung, fehlendem Zugang), werden die Kosten für Reparatur oder Ersatz dem Händler in Rechnung gestellt.

2.2. Transaktionsmanagement in Zahlungsterminals

Dieser Bereich bietet einen Überblick darüber, wie Kartentransaktionen über das Zahlungsterminal verarbeitet werden.

2.2.1. Akzeptierte Marken

Die Zahlungsterminals unterstützen folgende Kartenmarken:

- Bancontact
- Mastercard, einschließlich aller Untermarken im Besitz von MasterCard, wie:
 - o Maestro
 - o Debit MasterCard
- VISA, einschließlich aller Untermarken im Besitz von VISA, wie:
 - o VISA Electron
 - o vPay
 - o Visa Debit.

Bankkarten, die im EWR emittiert wurden, können sowohl visuell als auch elektronisch als Geschäftskarten oder Privatkarten, Prepaidkarten, Debit- oder Kreditkarten identifiziert werden. Aussteller von tokenisierten Karten sind zudem verpflichtet, diese Merkmale auf dem Kartenbild anzuzeigen. Alternativ können unsere Zahlungsterminals auch den Kartentyp identifizieren. Zusätzlich kann die Akzeptanz der Karte am Zahlungsterminal durch den Händler/Händlervertreter (d. h. Mitarbeiter) bestimmt werden. Andernfalls gibt es keine Grundlage für einen differenzierten Service. Mit anderen Worten, wenn Sie Kreditkarten akzeptieren, sollten Sie auch Karten akzeptieren, die außerhalb Belgiens emittiert wurden.

Bei Karten mit mehreren Marken können Sie aus den Optionen wählen, um dem Karteninhaber die Wahl der Marke zu ermöglichen, wenn mehr als eine Kartenmarke vom Zahlungsterminal akzeptiert wird.

2.2.2. Standard-Transaktionsarten

Die folgenden Transaktionsarten stehen allen Händlern standardmäßig zur Verfügung:

- Kauf (Verkauf) Transaktion – Wird verwendet, um Zahlungen von Karteninhabern für Waren oder Dienstleistungen auszuführen.
- Annullierungs(Stornierungs)-Transaktion – Wird verwendet, um zuvor autorisierte Transaktionen zu stornieren, die vor der täglichen Cut-off-Zeit ausgeführt wurden. Diese Option ist nur für Kauftransaktionen verfügbar.

Wichtig: Wenn eine Annullierung vom Host abgelehnt wird (z. B. bei Bancontact-Transaktionen, die nach dem Cut-off ausgeführt wurden), verarbeiten Sie bitte stattdessen die Erstattung, wenn Ihr Zahlungsterminal diese Funktion unterstützt.

Gedruckte Belege können standardmäßig sowohl für den Händler als auch den Karteninhaber über die Menüoptionen des Zahlungsterminals erneut gedruckt werden. Transaktionssummen und Transaktionsverlauf können auch am Zahlungsterminal (oder in der Merchant Zone) überprüft werden.

2.2.3 Optionale Transaktionsfunktionen

Zusätzlich zu den standardmäßigen Transaktionsarten können auch die folgenden optionalen Funktionen verfügbar sein:

- Erstattung (Rückgabe oder Rückzahlung) – Wird verwendet, wenn der Karteninhaber die Annullierung einer vorherigen Transaktion anfordert, entweder teilweise oder vollständig, auch nach mehreren Tagen oder Wochen der ursprünglichen Transaktion.

Hinweis: Dieselbe Karte, die für den ursprünglichen Kauf verwendet wurde, muss vorgelegt werden. Original-Gutschrift (Erstattung ohne verknüpften Verkauf) ist nicht gestattet.

- Trinkgeldverwaltung – Wird hauptsächlich im Gastgewerbe verwendet (z. B. Restaurants). Ein zusätzlicher Betrag (z. B. ein Trinkgeld) kann zum Grundbetrag der Rechnung hinzugefügt werden, bis zu einem Maximum von 25 % und mit einer absoluten Grenze von 1.000 EUR pro Transaktion. Das Trinkgeld wird separat auf dem gedruckten Beleg aufgeführt, erscheint aber zusammen mit dem Grundbetrag während der Abwicklung.
- Referenzfeld (Variables Symbol) – Dieses Textfeld ermöglicht die Eingabe von bis zu 30 Zeichen freiem Text zur Transaktionsidentifikation. Diese Informationen werden in den maschinenlesbaren Abrechnungen und Transaktionsdaten angezeigt und können bei Überleitungen in Ihren Back-Office-Systemen über die Merchant Zone nützlich sein.

2.2.4. PCI-Anforderungen

Sie müssen die Anforderungen des Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) bei der Durchführung von Transaktionen erfüllen.

Der PCI DSS ist der Standard für physische und Informationssicherheit in der Zahlungskartenbranche, der alle Händler, Dienstleister und Acquirer-Banken, die Zahlungskartentransaktionsdaten speichern, verarbeiten oder übertragen, zur Einhaltung der PCI DSS-Sicherheitsstandards verpflichtet. Der PCI DSS zielt darauf ab, die Risiken eines Datenlecks zu begrenzen und somit den möglichen Missbrauch zu verhindern. Der PCI DSS ist ein Modellrahmen zur Gewährleistung der Sicherheit, der bewährte Praktiken widerspiegelt, um das Risiko von Datendiebstahl zu minimieren.

Der Händler ist verantwortlich für den Schutz der Karteninhaberdaten, insbesondere an der Verkaufsstelle, und für jede Übertragung solcher Daten an die Kasse oder ein anderes Computersoftwaresystem. Die Einrichtung und Sicherheit der Systeme muss so gehandhabt werden, dass Karteninhaberdaten nicht kompromittiert werden, einschließlich der Systeme Ihrer Lieferanten. Um die Möglichkeit des Diebstahls sensibler Daten zu minimieren, ist es bewährte Praxis, überhaupt keine Kartendaten zu speichern. Solche Daten umfassen PAN, Name des Karteninhabers, Ablaufdatum usw. Sensitive Authentifizierungsdaten wie CVV/CVC, PIN-Code, vollständige Track-1- oder Track-2-Informationen usw. dürfen niemals gespeichert werden.

SCHÜTZEN SIE SENSIBLE DATEN, INSBESONDERE:

- im Bereich, wo Papierbelege vom Terminal aufbewahrt werden (wenn sie Daten enthalten)
- in der Registerkasse oder im Computersoftwaresystem (wenn Daten übertragen werden)
- in Aufzeichnungen von Sicherheitskameras (die Terminaltastatur/das Pinpad für die PIN-Eingabe darf nicht aufgezeichnet oder gescannt werden)
- in den Aufzeichnungen der kabelgebundenen und kabellosen Verbindungen des Händlers.

Bitte befolgen Sie die wichtigsten Regeln unten:

Sammeln, speichern oder notieren Sie keine Karteninhaber- oder Zahlungsdienste-Daten, es sei denn, dies wird ausdrücklich in dieser Anleitung für Händler angewiesen. Wenn die Speicherung oder Verarbeitung gestattet ist, befolgen Sie immer strikt die Anforderungen, wie sie in dieser Anleitung für Händler oder offiziellen Änderungen zu dieser Anleitung für Händler dargelegt sind.

2.3. Transaktionsablauf mit physischer Kartenanwesenheit

Die Art und Weise, wie eine Transaktion verarbeitet wird, kann je nach Zahlungsterminal-Typ oder -Modell leicht variieren.

Für die genaueste und aktuellste Beschreibung lesen Sie bitte die produktspezifischen Leitfäden, die hier verfügbar sind: <https://MerchantServices.kbc.be/en/documents> (siehe den Abschnitt zum Terminal).

2.3.1. Kartennutzung

Zahlungsterminals unterstützen typischerweise vier Methoden der Karteneingabe:

- Kontaktlos

- Chip (EMV)
- Magnetstreifen
- Manuelle Eingabe über die Tastatur.

Bevorzugte Reihenfolge der Zahlungsarten

- Kontaktlos (Tap-and-Pay-Transaktionen) – Diese Zahlungsart ist für tokenisierte Karten erforderlich und sollte die Standardart für alle Transaktionen sein. Händler sollten die Karte oder das Gerät nicht berühren. Lassen Sie den Karteninhaber seine Karte selbst an das Gerät halten.
- Chipkarte (Karteneinführung) – Wenn die kontaktlose Zahlung nicht verfügbar ist oder fehlschlägt, führen Sie die Karte in das Chipkarten-Lesegerät ein. Das Zahlungsterminal wird den Prozess von diesem Punkt an leiten.
- Magnetstreifen (Durchziehen) – Wenn die beiden oben genannten Methoden nicht verfügbar sind, können Sie den Magnetstreifen durchziehen, falls erlaubt.
- Manuelle Eingabe – Die manuelle Eingabe von Kartendaten ist nur erlaubt, wenn Ihr Zahlungsterminal speziell dafür konfiguriert ist.

Karteninhaber-Verifizierungsmethode (CVM)

Während einer Transaktion kann der Authentifizierungsprozess mit einer der folgenden CVMs eingeleitet werden:

- Keine Authentifizierung – Für kontaktlose Zahlungen mit niedrigem Wert unter dem CVM-Limit
- Gerätebasierte Authentifizierung – Für Geräte wie Mobiltelefone, Smartwatches usw., wo tokenisierte Karten in einer sicheren Umgebung gespeichert sind
- Zweistufige Verifizierung – In einigen Fällen erhält der Karteninhaber nach dem ersten Antippen eine Nachricht und muss die Transaktion mit einem zweiten Antippen bestätigen
- Authentifizierung mit Geheimzahl – Der Karteninhaber muss seine Geheimzahl über das Pinpad des Zahlungsterminals eingeben.

In allen Fällen wird die Authentifizierung automatisch durchgeführt. Bei erfolgreicher Durchführung wird die Transaktion ohne weitere Aktion des Händlers fortgesetzt.

Signaturbasierte Authentifizierung

Obwohl die signaturbasierte Authentifizierung für die Zahlungskartenakzeptanz in der EWR-Region nicht erlaubt ist, muss in sehr seltenen Fällen, die typischerweise proprietäre Karten mit nur einem Magnetstreifen betreffen, die Authentifizierung vom Händler basierend auf der Unterschrift des Karteninhabers durchgeführt werden. In solchen Fällen gelten folgende Anforderungen:

- Der Belastungsbeleg enthält ein dafür vorgesehenes Unterschriftsfeld
- Der Karteninhaber muss den Belastungsbeleg unterschreiben
- Der Händler muss die Unterschrift auf dem Belastungsbeleg mit der auf dem Unterschriftsfeld der Karte vergleichen
- Wenn die Unterschriften nicht übereinstimmen, muss die Transaktion gestoppt oder annulliert werden.

2.3.2. Verkaufs-(Kauf-)Transaktionen

1. Wählen Sie die „Zahlung“-Funktion aus dem „Zahlungsterminal“-Menü
2. Sie haben die Option, eine Referenz einzugeben (bis zu 30 Zeichen, die Buchstaben, Zahlen oder Sonderzeichen enthalten können)
3. Geben Sie den Betrag der Waren/Dienstleistungen ein (ohne Trinkgeld), wobei Sie sicherstellen, dass er zwischen den minimal und maximal erlaubten Werten liegt
4. Sie haben nun die Option, ein Trinkgeld hinzuzufügen
5. Zeigen Sie dem Karteninhaber den Gesamtbetrag (Grundbetrag + Trinkgeld)

6. Der Karteninhaber sollte seine Karte oder sein Gerät (mit einer tokenisierten Karte) an das kontaktlose Lesegerät halten.

Authentifizierungs- und Autorisierungsablauf

Der Authentifizierungsprozess hängt von den CVM-Anforderungen ab:

- Wenn keine Authentifizierung erforderlich ist (z. B. der Betrag liegt unter dem CVM-Limit), wird die Transaktion nach der Autorisierung ohne weitere Schritte fortgesetzt
- Wenn eine Authentifizierung erforderlich ist, muss sie abgeschlossen werden, bevor die Transaktion fortgesetzt wird
 - Mit Geheimzahl: Der Karteninhaber gibt seine Geheimzahl auf dem Zahlungsterminal ein
 - Gerätebasiert: Der Karteninhaber verifiziert die Transaktion auf seinem Gerät (z. B. mit Biometrie oder Passcode)
 - Zweistufige Verifizierung: Der Karteninhaber muss möglicherweise die Transaktion mit einem zweiten Antippen oder biometrischer Bestätigung bestätigen.
- Wenn die signaturbasierte Authentifizierung verwendet wird (nur für Magnetstreifenkarten in seltenen Fällen), gilt Folgendes:
 - Der Belastungsbeleg enthält eine Unterschriftslinie
 - Der Karteninhaber muss den Beleg unterschreiben
 - Der Händler muss die Unterschrift auf dem Belastungsbeleg mit der auf der Karte vergleichen
 - Wenn die Unterschriften nicht übereinstimmen, muss die Transaktion abgelehnt oder annulliert werden.
- Sobald die Autorisierung abgeschlossen und die Transaktion finalisiert ist:
 - Das Zahlungsterminal-Display zeigt eine „Genehmigt“-Meldung an.
 - Ein Beleg wird standardmäßig gedruckt:
 - Eine Kopie für den Karteninhaber
 - Eine Kopie für den Händler (z. B. für signaturbasierte Authentifizierung).

Wenn die Transaktion abgelehnt wird:

- Der Grund-Code und die Beschreibung erscheinen auf dem Zahlungsterminal-Bildschirm
- Dieselben Informationen werden auf dem Beleg gedruckt
- Überprüfen Sie immer den Grund-Code, bevor Sie weitere Aktionen unternehmen.

Sonderfälle

- Wenn die kontaktlose Methode fehlschlägt, können Sie es mit dem Chipkarten-Lesegerät erneut versuchen
- Wenn eine Karte im kontaktlosen Modus abgelehnt wird, wiederholen Sie die Transaktion mit der Chipkarten-und-Geheimzahl-Methode, um eine neue Autorisierung zu starten, und der Grund-Code wird dann angezeigt/gedruckt
- Die Verwendung des Magnetstreifens ist für Karten, die innerhalb des EWR emittiert wurden, nicht zulässig. Allerdings haben einige Karten, die außerhalb des EWR emittiert werden, oder proprietäre Karten möglicherweise keinen Chip und arbeiten ausschließlich mit dem Magnetstreifen (Magstripe). In solchen Fällen gelten folgende Anforderungen:
 - Die Verwendung des Magnetstreifens ist erlaubt.
 - Die Authentifizierung muss über die Geheimzahl oder die Unterschrift erfolgen, je nach Anwendbarkeit.
 - Wenn eine Unterschrift verwendet wird, wird die Kopie der Quittung für den Händler immer gedruckt.
- Wenn eine Kopie angefordert wird, kann sie nachgedruckt werden.

2.3.3. Erstattungs-(Rückgabe-)Transaktionen

Eine Erstattungstransaktion ermöglicht es dem Händler, Gelder an den Karteninhaber zurückzugeben, entweder teilweise oder vollständig, basierend auf einem vorherigen Verkauf.

So leiten Sie eine Erstattung ein:

- Wählen Sie die Funktion „Erstattung“ aus dem Menü
- Optional: Geben Sie eine Referenz ein (bis zu 30 Zeichen – Buchstaben, Zahlen oder Sonderzeichen)
- Geben Sie den zu erstattenden Betrag ein (dies kann dem vollständigen oder teilweisen Transaktionsbetrag entsprechen)
- Geben Sie Ihr Transaktionspasswort ein
- Zeigen Sie dem Karteninhaber den Betrag an
- Der Karteninhaber muss dieselbe Karte verwenden wie beim Original-Verkauf
- Die Karte oder das Gerät sollte an das kontaktlose Lesegerät des Zahlungsterminals gehalten werden, das beim Original-Verkauf verwendet wurde.
- Bei erfolgreicher Autorisierung:
 - Das Zahlungsterminal zeigt eine „Genehmigt“-Nachricht auf dem Bildschirm des Zahlungsterminals an.
 - Ein Beleg wird automatisch gedruckt.
- Wenn die Transaktion abgelehnt wird:
 - Der Grund-Code und die Beschreibung erscheinen auf dem Bildschirm und werden auf der Quittung gedruckt
 - Überprüfen Sie den Grund-Code, bevor Sie fortfahren.

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Wenn der kontaktlose Modus fehlschlägt, können Sie die Erstattung mit dem Chipkarten-Lesegerät wiederholen
- Die Verwendung des Magnetstreifens ist für Karten, die innerhalb des EWR emittiert wurden, nicht zulässig. Proprietäre Karten oder Karten aus Nicht-EWR-Ländern ohne Chip können jedoch weiterhin die Verwendung des Magnetstreifens zulassen.

2.3.4. Stornierung (Annullierung)

Eine Stornierung (oder Annullierung) wird verwendet, um eine vorherige Verkaufstransaktion vor der Abwicklung zu annullieren. So stornieren Sie eine Transaktion:

- Wählen Sie die Funktion „Stornierung“ aus dem Menü des Zahlungsterminals
- Wählen Sie die zu stornierende Original-Kauftransaktion aus
- Geben Sie den Autorisierungscode ein
- Geben Sie den Original-Betrag ein (nur der vollständige Betrag sollte eingegeben werden)
- Geben Sie Ihr Transaktionspasswort ein
- Die Stornierung muss mit derselben Karte durchgeführt werden, die für die Original-Transaktion verwendet wurde Original-Transaktion
- Ein Beleg wird standardmäßig gedruckt.

Wichtig:

Wenn eine Stornierung nicht zulässig ist, führen Sie stattdessen eine Erstattungstransaktion durch. Dies gilt in Fällen wie Bancontact oder wenn die Original-Transaktion vor einem vorherigen Cut-off (Zeitpunkt) stattfand.

2.4. (F2F) Zahlungsterminal-Akzeptanz im Geschäft

Dieser Abschnitt gilt für Händler, die das Vertragsmodul „Acquiring Lösungen im Geschäft“ unterzeichnet haben. Funktionen und Features der F2F-Zahlungsterminal-Akzeptanz umfassen:

- Wenn der Vertrag „nur Debet“ vorsieht, werden nur private Debitkarten (einschließlich solcher, die außerhalb Belgiens emittiert wurden) an KBC Merchant Services-Zahlungsterminals akzeptiert. Diese Beschränkung muss deutlich in der Nähe der Kasse oder des Zahlungsterminals angezeigt werden.
- Wenn der Vertrag „Alle Karten“ zulässt, werden auch Geschäftskarten, Kreditkarten und Prepaidkarten (auch solche, die außerhalb Belgiens emittiert wurden) akzeptiert und abgerechnet.
- **Die manuelle Eingabe von Kartendaten ist nicht erlaubt.**
- Die folgenden Transaktionstypen sind verfügbar:
 - Verkauf (Kauf/Zahlung)
 - Stornierung (Annullierung der Transaktion)
 - Erstattung (Rückgabe) – nur auf Anfrage und unter Verwendung des Merchant Zone/Vertragsformulars
- Mit Trinkgeld-aktivierten Zahlungsterminals können Händler ein Trinkgeld von bis zu 25 % und maximal 1.000 EUR pro Transaktion hinzufügen.

Transaktionserstattungen per Telefon oder über die Merchant Zone

Die Erstattungsfunktion wird während der Friends-and-family-Pilotphase nicht über das Zahlungsterminal verfügbar sein. Sie können eine Erstattung telefonisch (Tel.: +32 2 303 32 32) oder zu einem späteren Zeitpunkt über die Merchant Zone veranlassen.

Wenn eine manuelle Erstattung telefonisch oder über die Merchant Zone angefordert wird, muss der Händler die Original-Transaktionsdetails genau so angeben oder senden, wie sie auf der Transaktionsquittung oder im Transaktionsverlauf der Merchant Zone erscheinen. Die relevanten Details umfassen:

- Shop-ID/Zahlungsterminal-ID
- Datum und Uhrzeit
- Gekürzte PAN
- Autorisierungscode
- Original-Betrag
- Angeforderter Erstattungsbetrag (muss kleiner oder gleich dem ursprünglichen Transaktionsbetrag sein).

Für Genehmigungszwecke kann KBC Merchant Services eine Bestätigung und zusätzliche Dokumente über die registrierte E-Mail-Adresse des Händlers anfordern.

Wichtig:

Händler dürfen niemals nach Zahlungskartendaten fragen, diese aufschreiben oder speichern, die der Karteninhaber während F2F-Transaktionen verwendet.

3. Mehrwertdienste für Zahlungsterminals

3.1. Akzeptierte, aber nicht abgerechnete Karten (z. B. geschlossene Prepaidkarten, Mahlzeitgutscheine)

Zusätzlich zu den abgerechneten Karten können Sie andere geschlossene Prepaidkarten über KBC Merchant Services akzeptieren.

Dazu müssen Sie:

- Direkt mit dem Herausgeber der zusätzlichen Kartenmarke einen Vertrag abschließen (aber nur nachdem Sie einen Acquiring-Vertrag mit KBC Merchant Services vereinbart haben)
- Nach Empfang der Zahlungsterminal-ID (TID) von KBC Merchant Services den Emittenten bitten, das Zahlungsterminal für diese Marke zu konfigurieren.
- Die Transaktionen werden zur Autorisierung an den Host des Kartenemittenten gesendet.
- Der Kartenemittent ist für die Abwicklung verantwortlich.

Wichtig:

- KBC Merchant Services akzeptiert diese Karten am Zahlungsterminal basierend auf Drittanbieter-Konfigurationsinformationen.
- Transaktionen werden an den vom Emittenten definierten Ort weitergeleitet.
- KBC Merchant Services ist nicht verantwortlich für Vertragsbedingungen, Konditionen, Abwicklungen oder Beschwerden bezüglich dieser Karten.
- Wenn Probleme auftreten, wenden Sie sich bitte an das Support-Team des Kartenemittenten.

Derzeit unterstützte „akzeptierte, aber nicht abgewickelte“ Kartenmarken sind:

- Pluxee
- Edenred
- Monizze.

4. Abwicklung

4.1. Verarbeitung von Transaktionen

Alle mit dem Zahlungsterminal durchgeführten elektronischen Transaktionen werden automatisch zur Abwicklung an KBC Merchant Services übermittelt.

Der tägliche Abwicklungsprozess erfolgt gemäß diesen Schritten:

- Online-Transaktionen werden automatisch übermittelt
- Zentral initiierte Transaktionen (z. B. manuelle Eingaben, die vom Händler angefordert wurden, Rückbuchungen und Korrekturen) werden über den Tagesabschlussprozess übermittelt
- Alle berechtigten Transaktionen, die vor dem Cut-off ausgeführt wurden, werden gesammelt und im Tagesabschluss-Batch verarbeitet.

Die zentrale Verarbeitung umfasst:

- Übermittlung an das (die) relevante(n) Zahlungssystem(e)
- Berechnung von Gebühren und Provisionen, die vom Händler zu zahlen sind
- Durchführung der finanziellen Abwicklung (Auszahlung an den Händler)
- Abweichungsprüfungen (falls erforderlich).

Bitte beachten Sie:

Der Tagesabschlussprozess läuft jeden Kalendertag. Die Auszahlung wird nur an Geschäftstagen ausgeführt, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert.

Wenn der Wert der Lastschrifttransaktionen (z. B. Rückbuchungen oder Erstattungstransaktionen) den dem Händler zustehenden Gesamtbetrag übersteigt, wird der offene Saldo von der nächsten Auszahlung abgezogen.

Beispiel:

- Wenn der Händler einen positiven Saldo aufweist, wird er ausgezahlt
- Wenn die Lastschriftenposten den Kreditenumsatz übersteigen, wird der resultierende Saldo vorgetragen und von der/den nächsten Auszahlung(en) abgezogen. Falls dies nicht möglich ist, kann KBC Merchant Services eine Abwicklung einleiten.

Auszahlungsfrequenz

KBC Merchant Services führt täglich Auszahlungen durch, wie in Abschnitt I/11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert. In der Praxis wird der Kartenumsatz am nächsten Arbeitstag ausgezahlt.

Beispiel:

- Am Freitag, Samstag und Sonntag verarbeitete Transaktionen werden kollektiv am Montag ausgezahlt, falls Montag ein Geschäftstag ist
- Falls Montag ein Feiertag ist, erfolgt die Auszahlung (für alle vier Tage an Transaktionen) am Dienstag.

Auszahlungen werden auf das im Vertrag angegebene Bankkonto des Händlers vorgenommen. Das Bankkonto muss ein Euro-Konto bei KBC oder CBC in Belgien sein.

4.2. Abwicklungsmodell

Im Netto-Abwicklungsmodell werden alle anwendbaren Provisionen und Provisionsanpassungen abgezogen, bevor der Händler die Auszahlung erhält. Zusammenfassung:

- KBC Merchant Services berechnet täglich alle Transaktionen und Provisionen
- Andere Posten wie Rückbuchungen, Erstattungen oder Korrekturtransaktionen werden ebenfalls täglich angewandt
- Nur der Nettobetrag (d. h. Bruttotransaktionen abzüglich Provisionen und Lastschriftenposten, plus Provisionsguthaben, einschließlich MwSt., falls zutreffend) wird auf das Konto des Händlers überwiesen
- Die MwSt. wird auf die täglich zusammengefasste Provisionssumme berechnet
- Gebühren werden separat in Rechnung gestellt (siehe Abschnitt 5.7) und werden daher nicht von der Auszahlung abgezogen.

4.3. Provisionsberechnung

KBC Merchant Services wendet Provisionsgebühren auf Transaktionen an, die über seine Zahlungsterminals verarbeitet werden, basierend auf der vertraglich vereinbarten Preisstruktur. Provisionen unterliegen immer der MwSt., die separat in Rechnung gestellt wird.

Die Provision gilt für die folgenden Transaktionstypen:

- Verkauf (Kauf)
- Erstattung.

Wenn eine Transaktion annulliert wird, wird die damit verbundene Provision entsprechend ebenfalls erstattet.

4.3.1. Grundberechnung

Provisionen werden basierend auf Transaktionen berechnet, die vom Händler oder von KBC Merchant Services im Namen des Händlers initiiert wurden. Diese Provisionen werden zwischen KBC Merchant Services und dem Händler abgerechnet und die MwSt. wird immer angewandt.

Die Provision kann auf eine der folgenden Arten berechnet werden:

- Als fester Betrag pro Transaktion (d. h. X EUR-Betrag für jede Transaktion)
- Als prozentbasierter Betrag (d. h. Y % des Transaktionsbetrags)
- Nach einem gemischten Modell, das die beiden oben genannten Methoden kombiniert (d. h. ein fester Betrag + Prozentsatz (X EUR + Y %)).

Wenn ein „Aufschlag“ im Vertrag festgelegt ist, werden alle anwendbaren Provisionselemente (fester Betrag und Prozentsatz) zusammengerechnet.

Beispiel:

Wenn die Grundprovision 0,12 Euro (fester Betrag) für inländische Debit-Privatkarten beträgt und ein Aufschlag von 1,20 % für inländische Debit-Geschäftskarten gilt, beträgt die Gesamtprovision 0,12 Euro + 1,20 % des Transaktionsbetrags. Bitte beachten Sie, dass keine Staffelung gilt, der feste Betrag bleibt 0,12 Euro.

Prozentbasierte Provisionen werden auf den vollen Bruttobetrag der Transaktion berechnet (z. B. Grundbetrag + Trinkgeld) und auf zwei Dezimalstellen gerundet. Feste Provisionen werden ebenfalls in Euro berechnet und mit zwei Dezimalstellen angezeigt.

4.3.2. Annullierungs-, Ablehnungs- und Rückbuchungstransaktionen

Bei annullierten oder abgelehnten Transaktionen wird KBC Merchant Services auch den ursprünglich berechneten Betrag der entsprechenden Provisionsgebühr erstatten.

Beispiel:

Wenn die ursprüngliche Transaktion 100 Euro betrug, die angewandte Provision 1 Euro war und der ursprünglich netto gutgeschriebene Betrag 99 Euro war, führt eine Annullierung zu einer Belastung von 99 Euro und einer Annullierung der 1-Euro-Provision.

Wenn die Annullierung teilweise erfolgt, wird die Provision proportional angepasst, basierend auf dem annullierten Betrag.

Beispiel: Wenn eine Transaktion von 10 Euro annulliert wurde, beträgt die entsprechende Provisionserstattung 10 Euro / 100 Euro * 1 Euro = 0,10 Euro, daher werden 0,10 Euro wieder gutgeschrieben und 9,90 Euro belastet.

Im Falle einer verlorenen Rückbelastung wird der volle Transaktionsbetrag belastet (100 Euro in diesem Beispiel).

Wenn transaktionsbezogene Gebühren anfallen (wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Anleitung für Händler, der Preisliste oder anderen offiziellen KBC-Dokumenten definiert), werden sie zusätzlich zur Provision berechnet (z. B. eine Gebühr für verlorene Rückbelastung, manuelle Transaktionsverarbeitungsgebühren).

4.3.3. Staffelung

Wenn eine gestaffelte Preisstruktur im Vertrag enthalten ist, gelten Rabatte gestaffelt, basierend auf der Anzahl der Verkaufstransaktionen (Käufe), die während des Monats durchgeführt wurden. Nur Verkaufstransaktionen sind berechtigt. Andere Typen (z. B. Erstattungen oder Annullierungen) sind ausgeschlossen.

Beispiel:

Wenn Stufe Eins 0-500 Transaktionen mit einer Provision von 0,12 Euro abdeckt und jedes Volumen über 500 Transaktionen zu einem reduzierten Satz von 0,08 Euro berechnet wird, gilt Folgendes:

- Ein Händler mit 800 Transaktionen zwischen dem 01.–30. Juni zahlt:
 - $(0-500) \times 0,12 \text{ Euro} = 60 \text{ Euro}$
 - $(501-800) \times 0,08 \text{ Euro} = 24 \text{ Euro}$
 - Gesamt = 84 Euro

Wichtig:

- Annullierungs-, Ablehnungs-, Rückbuchungs- oder Erstattungstransaktionen sind von der Staffelungsberechnung ausgeschlossen.
- Wenn eine Transaktion aus einer niedrigeren Stufe später annulliert oder zurückbelastet wird, wird die nächste berechnete Verkaufstransaktion mit dem Satz derselben (niedrigeren) Stufe berechnet (z. B. 0,08 Euro im obigen Fall).
- Die Staffelung gilt nicht für Erstattungstransaktionen. Für Letztere gilt ein anderes Provisionsmodell.

Für weitere Informationen verweisen wir auf die MIF-Tabelle: <https://MerchantServices.kbc.be/en/documents> (siehe den Abschnitt zu Verträgen).

4.4. Gebühren

4.4.1. Gebühren für Terminals

4.4.1.1. Wiederkehrende Gebühren

Wiederkehrende Gebühren für Zahlungsterminals werden regelmäßig, typischerweise monatlich, berechnet. Die MwSt. wird immer angewandt. Alle wiederkehrenden Gebühren werden nach der monatlichen Rechnungserstellung in Rechnung gestellt und eingezogen.

Die wiederkehrende Gebühr wird nach dem ersten vollen Dienstmonat berechnet, während sich die letzte ausgestellte Rechnung auf den letzten vollen Kalendermonat bezieht, in dem die Vertragskündigung wirksam wird.

Beispiel:

Wenn der Vertrag am 15. Januar unterzeichnet wird und das Zahlungsterminal am 20. Januar installiert wird, wird die erste Rechnung für den Monat Februar am 1. März ausgestellt.

Wenn der Vertrag am 15. Juni des folgenden Jahres gekündigt wird und die Kündigung am 31. Juli wirksam wird, wird die letzte Rechnung für den Monat Juli am 1. August ausgestellt.

Wenn der Vertrag mit sofortiger Wirkung am 15. Juni des folgenden Jahres gekündigt wird, wird die letzte Rechnung für den vollen Monat Juli am 1. Juli ausgestellt.

4.4.1.1.1. Wartungsgebühr für Zahlungsterminals

Die Wartungsgebühr für Zahlungsterminals wird erhoben, wenn der Händler die Kaufoption im Vertrag gewählt hat, die als Modul „Zahlungsterminals“ bezeichnet wird.

Die monatliche Gebühr hängt von der Art des Zahlungsterminals ab und gilt unabhängig davon, ob das Zahlungsterminal neu oder ein Ersatzgerät ist, und deckt den gesamten Lebenszyklus des Vertrags ab.

Sie umfasst:

- Software-Wartung und Remote-Updates
- Remote-Diagnose und Fehlerbehebung
- Unterstützung durch technische Infoline
- Austausch des Zahlungsterminals (per Kurier)
- Reparatur von Zahlungsterminals (bei Schäden, die nicht durch Verschulden des Händlers entstanden sind)

4.4.1.1.2. Miete für Zahlungsterminals

Die Miete für Zahlungsterminals wird erhoben, wenn der Händler die Mietoption im Vertrag gewählt hat. Der monatliche Gebührenbetrag hängt von der Art des Zahlungsterminals ab und beinhaltet die Wartungsgebühr (siehe Abschnitt 4.4.1.1.), die eine Standardvertragsklausel ist.

4.4.1.1.3. Minimale Instandhaltungskosten und Miete für Zahlungsterminals

Eine Mindestgebühr gilt, wenn der Händler den Vertrag vor Ende der (12-monatigen) Mindestvertragslaufzeit kündigt, wie im Vertrag definiert (siehe IV/36.2 in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Bei Kündigung vor Ende der Mindestvertragslaufzeit („vorzeitige Kündigung“) gilt Folgendes:

- Die verbleibende Zeit bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit wird weiterhin vollständig in Rechnung gestellt
- Alle zu Vertragsbeginn gewährten Werberabatte (z. B. kostenlose Monate oder reduzierte Tarife) werden widerrufen und rückwirkend berechnet
- Die monatlichen wiederkehrenden Gebühren (d. h. die Miet- oder Wartungsgebühr) werden für jeden verbleibenden Monat berechnet, auch wenn das Zahlungsterminal früher zurückgegeben wird
- Anteilige oder teilweise Erstattungen für ungenutzte Servicezeiten innerhalb der Mindestlaufzeit sind nicht anwendbar
- Der bei Kündigung fällige Gesamtbetrag umfasst sowohl:
 - die vollen Gebühren für die verbleibende Zeit
 - die zuvor gewährten, annullierten Rabatte.

Beispiel:

- Der Vertrag beinhaltet eine Wartungsgebühr von 12,00 Euro/Monat mit sechsmonatiger Gratiszeit
- Der Händler kündigt den Vertrag im neunten Monat
- Die verbleibenden 3 Monate Wartungsgebühren (für Monate 10–12): $3 \times 12,00 \text{ Euro} = 36,00 \text{ Euro}$
- Die ursprünglich kostenlosen 6 Monate werden nun auch rückwirkend berechnet: $6 \times 12,00 \text{ Euro} = 72,00 \text{ Euro}$
- Gesamtbetrag bei Kündigung: $36,00 \text{ Euro} + 72,00 \text{ Euro} = 108,00 \text{ Euro}$.

Diese Richtlinie gewährleistet eine faire Kostenerstattung für die erbrachten Dienstleistungen und erlassenen Gebühren während der Anfangszeit.

4.4.1.2. Einmalige Gebühren

Einmalige Gebühren werden typischerweise monatlich in Rechnung gestellt, nachdem die entsprechende Dienstleistung erbracht oder das Ereignis eingetreten ist (ex post). Die MwSt. wird immer angewandt.

4.4.1.2.1. Installation durch Techniker

Wenn der Händler die Option „Installation durch einen Techniker“ innerhalb des Moduls „Zahlungsterminals“ gewählt hat, wird eine einmalige Installationsgebühr für jedes von einem Techniker installierte Zahlungsterminal erhoben. Diese Gebühr gilt auch in den folgenden Fällen:

- Wenn ein Zahlungsterminal defekt und vom Techniker ersetzt wird
- Wenn der Vertrag gekündigt wird und das Zahlungsterminal vom Techniker deinstalliert und an KBC Merchant Services zurückgegeben wird.

4.4.2.1.2. Installation durch Techniker – zusätzliches Zahlungsterminal

Wenn mehr als ein Zahlungsterminal am selben Shop-Standort zur gleichen Zeit installiert wird, gilt eine reduzierte Installationsgebühr für jedes zusätzliche Zahlungsterminal.

Die reduzierte Gebühr ist auch anwendbar, wenn der Vertrag gekündigt wird und das zweite und weitere Zahlungsterminals vom Techniker abgeholt und an KBC Merchant Services zurückgegeben werden.

4.4.1.2.3. Kauf des Zahlungsterminals

Wenn der Händler die „Kauf“-Option im Modul „Zahlungsterminals“ des Vertrags gewählt hat, wird sofort eine Rechnung basierend auf der Stückgebühr und der Anzahl der gekauften Zahlungsterminals ausgestellt. Die MwSt. wird immer angewandt. Der Kauf des Zahlungsterminals erfolgt unabhängig von monatlichen Gebühren des Zahlungsterminals.

4.4.2. Transaktionsbezogene Gebühren

Transaktionsbezogene Gebühren sind immer einmalige Belastungen. Wenn eine spezifische Gebühr definiert ist, wird sie zusätzlich zur Standardprovision angewandt.

Wenn in dieser Anleitung für Händler kein spezifischer Betrag erwähnt wird, wird die anwendbare Gebühr gemäß der Preisliste oder der Liste der Gebühren bestimmt, die in Ihrem Händlervertrag angegeben ist. Die MwSt. wird immer angewandt.

4.4.2.1. Gebühr für verlorene Rückbelastung

Wenn eine Rückbuchung vom Karteninhaber (Emittent) eingeleitet wird und der Fall aufgrund des Verschuldens des Händlers verloren wird, hat KBC Merchant Services das Recht, eine Gebühr für verlorene Rückbelastung zu berechnen. Diese Gebühr ist transaktionsbasiert und gilt für jeden gescheiterten Rückbuchungsfall.

4.4.2.2. Good Faith Claim fee

Wenn ein Händler die Gelder für gelieferte Waren oder Dienstleistungen nicht erhält – aufgrund eines Händlerfehlers – aber die Waren oder Dienstleistungen bereits vom Karteninhaber erhalten oder verbraucht wurden, kann der Händler die Einleitung eines „Good-faith Letter“-Verfahrens von KBC Merchant Services beantragen.

KBC Merchant Services wird das Verfahren für die Schadenersatzforderung einleiten, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Schadenersatzforderung wird offiziell eingereicht
- Alle relevanten Dokumente und Beweismaterialien für die Transaktion(en) werden während der Validierung bereitgestellt
- Der beanspruchte Betrag übersteigt 100 Euro (pro Transaktion)
- Für „Good-faith“-Schadenersatzforderungen muss die anfallende Gebühr im Voraus an KBC Merchant Services gezahlt werden.

KBC Merchant Services wird den Prozess erst einleiten, nachdem der Karteninhaber den im Good-faith Letter enthaltenen Abwicklungsantrag akzeptiert hat.

Wenn der angeforderte Betrag nicht eingetrieben wird, erfolgt keine Abwicklung zwischen dem Karteninhaber und dem Händler.

Die „Good Faith Claim fee“ kann unabhängig vom Ergebnis nicht erstattet werden.

4.4.2.3. Bearbeitungsgebühr für manuelle Transaktion

Wenn ein Händler eine Transaktion im Zahlungsterminal nicht abschließen kann (z. B. Kauf, Annullierung oder Erstattung), kann er eine Anfrage an KBC Merchant Services über das Merchant Zone/Kontakt-Menü stellen. Die Transaktion kann manuell in den Backend-Systemen von KBC als Korrektur verarbeitet werden, vorausgesetzt, dass alle relevanten Belege eingereicht werden.

KBC Merchant Services wird eine solche Transaktion nur dann auf dem Zahlungsterminal verarbeiten, wenn die Anfrage und Dokumentation den von der Zahlungsregelung festgelegten erforderlichen Standards sowie den relevanten Regeln entspricht.

KBC Merchant Services behält sich das Recht vor, Transaktionskorrekturen auch ohne spezifische Anfrage des Händlers durchzuführen. Die Gebühr für manuelle Transaktionen gilt jedoch nur, wenn die Korrektur aufgrund einer Händleranfrage oder eines Händlerfehlers erforderlich ist.

4.4.3. Vertragsstrafen

KBC Merchant Services behält sich das Recht vor, die folgenden Strafen zu berechnen, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder dieser Anleitung für Händler definiert:

- Gebühr für beschädigtes oder verlorenes gemietetes Zahlungsterminal – Wenn der Händler das Zahlungsterminal mietet und es entweder bei Vertragskündigung nicht zurückgegeben wird oder aufgrund des Verschuldens des Händlers beschädigt oder zerstört wird, entsteht eine Strafgebühr.
- Non-Compliance-Gebühr: Alle Strafgebühren, die von Zahlungsregelungen aufgrund der Nichteinhaltung durch den Händler erhalten werden, können an den Händler weitergegeben werden.

Die MwSt. wird auf diese Strafen nicht angewandt.

Wenn ein gekauftes Zahlungsterminal verloren geht oder beschädigt wird, muss der Händler die Kosten für ein Ersatzgerät übernehmen.

4.5. Provisions- und Gebührenkorrekturen

Zusätzlich zu regulären Transaktionskorrekturen (siehe Abschnitt 4.1) kann KBC Merchant Services Provisions- oder Gebührenkorrekturen bei Unstimmigkeiten anwenden. Wenn eine Korrektur vorgenommen wird, kann eine schriftliche Benachrichtigung oder Dokumentation bereitgestellt werden, oder die Änderung wird in der nächsten Anweisung oder Rechnung wiedergegeben. Die Korrektur kann aus Sicht des Händlers zu einer Belastung oder Gutschrift führen, abhängig von der erforderlichen Anpassung.

Alle provisionsbezogenen Korrekturen werden in der Anweisung und, falls zutreffend, auf der Pro-forma-Rechnung wiedergegeben (wenn die ursprüngliche Provision und die Korrektur in verschiedene Rechnungsperioden fallen). Aus Auszahlungssicht wird der korrigierte Betrag wie eine normale Provision behandelt, mit der entsprechenden Anpassung. Wenn eine Gebührenkorrektur innerhalb derselben Rechnungsperiode vorgenommen wird, wird sie nicht separat auf der Rechnung erscheinen. Wenn die ursprüngliche Gebühr jedoch bereits in Rechnung gestellt wurde, wird die Korrektur in einer nachfolgenden Rechnung aufgeführt.

Für weitere Informationen konsultieren Sie bitte die Preisliste, die unter <https://erchantservices.kbc.be/en/documents> (Abschnitt zu Verträgen) verfügbar ist, oder die Liste der Gebühren, die Ihrem Händlervertrag beigelegt ist.

4.6. Anweisungen

KBC Merchant Services stellt offizielle Anweisungen bezüglich Transaktionen und Provisionen bereit. Diese Anweisungen werden dem Händler ausschließlich in elektronischem Format über die Merchant Zone zur Verfügung gestellt.

4.6.1. Arten von Anweisungen

Der Händler kann zwischen zwei Arten von PDF-Anweisungen wählen:

- Detailliert (transaktionsbasiert): Jede Transaktion und die entsprechende Provision werden einzeln aufgeführt.
- Zusammengefasst (aggregiert): Transaktionen und Provisionen werden als tägliche oder periodische Gesamtsummen dargestellt.

Standardmäßig ist die tägliche detaillierte PDF-Anweisung aktiviert, um die Überleitung zwischen Zahlungsterminal-Transaktionen und Auszahlungen zu unterstützen. Wenn der Händler zu einem anderen Anweisungsformat wechseln möchte, muss eine Vertragsänderung beantragt werden.

Zusätzlich können Händler täglich generierte maschinenlesbare XML-Abrechnungen anfordern. Diese können auch über Merchant Zone bereitgestellt werden.

Alle Anweisungen werden standardmäßig pro Shop erstellt.

4.6.2. Häufigkeit

Anweisungen werden in Übereinstimmung mit der Auszahlungshäufigkeit und nur an Geschäftstagen erstellt. Wenn ein Geschäftstag aufgrund eines Wochenendes oder Feiertags versäumt wird, enthält die nächste verfügbare Anweisung alle Daten aus dem versäumten Zeitraum.

Beispiel:

- Tägliche Häufigkeit: Anweisungen werden Montag bis Freitag erstellt. Am Montag wird eine Anweisung für Transaktionen von Freitag bis Sonntag erstellt. Wenn Montag kein Geschäftstag ist, wird die nächste Anweisung Daten von Freitag bis Montag enthalten.
- Wöchentliche Häufigkeit: Wird montags (oder am ersten Geschäftstag der Woche) erstellt und deckt die Transaktionen der vorherigen Woche (einschließlich aller Feiertage) ab. Wenn Montag kein Geschäftstag ist, wird die nächste Anweisung Daten vom vorherigen Montag bis einschließlich des Feiertags enthalten.
- Monatliche Häufigkeit: Wird am ersten Geschäftstag des Folgemonats erstellt. Wenn dies kein Geschäftstag ist, wird die folgende Anweisung Daten vom ersten Geschäftstag des Vormonats bis einschließlich des letzten Feiertags enthalten.

4.6.3. Offener Betrag des Händlers, der in der Anweisung angegeben wird

Eine Anweisung wird erstellt, auch wenn der gesamte Belastungsbetrag dem gesamten Guthabenbetrag entspricht oder diesen übersteigt. In solchen Fällen wird der resultierende Betrag in der Anweisung null oder negativ sein, was bedeutet, dass keine Auszahlung (tatsächliche Überweisung) erfolgt oder sogar eine Lastschrift (z. B. SDD) eingeleitet werden kann. Wenn der Händler aufgrund von Transaktionen an nachfolgenden Tagen einen positiven Saldo erzielt, wird die Anweisung die aktualisierte Position widerspiegeln. Jeder ausstehende negative Saldo (Debet) von den vorherigen Tagen wird jedoch vor der Auszahlung abgezogen.

Beispiel:

Wenn der Händler am Dienstag einen Saldo von -100 Euro hat (aufgrund einer Erstattungstransaktion), wird eine Anweisung mit -100 Euro erstellt, aber keine finanzielle Überweisung vorgenommen. Wenn der Händler am Mittwoch einen positiven Umsatz von +300 Euro erzielt, wird die Anweisung eine Auszahlung von 300 Euro zeigen, von der nur 200 Euro ausgezahlt werden, da 100 Euro für das vorherige Debet abgezogen werden.

4.6.3. Anweisungsinhalte

4.6.3.1. Detaillierte PDF

Die detaillierte PDF-Anweisung besteht aus einem Abschnitt zur Transaktion und einem zusammenfassenden Abschnitt.

Abschnitt zur Transaktion

Der Abschnitt zur Transaktion umfasst eine Aufschlüsselung nach Marke, Kartentyp, Region des Emittenten, TID und Verarbeitungsdatum.

Es gibt die folgenden Spalten:

- Transaktionsdatum – Das ursprüngliche Datum der Transaktion am Zahlungsterminal.
- Autorisierungsnummer – Ein 5–6-stelliger Code, der für die Transaktion während des Autorisierungsprozesses generiert wird.

- Kartenummer – die gekürzte PAN, die nur die ersten 6 und letzten 4 Ziffern zeigt, wobei die verbleibenden Ziffern durch Sterne (*) angezeigt werden
- Transaktionsbetrag – der gesamte Bruttobetrag der Transaktion
- Interchange-Gebühr – Betrag, der über die Zahlungsregelung an den Emittenten gezahlt wird
- Acquirer-Gebühr (optional) – wird nur bei MIF++-Preisgestaltung angezeigt, andernfalls wird dies mit 0 gekennzeichnet
- Systemgebühr (optional) – wird nur bei MIF++-Preisgestaltung angezeigt, andernfalls wird dies mit 0 gekennzeichnet
- Gesamtprovision – die dem Händler berechnete Gesamtprovision ohne MwSt.
- Zahlungsbetrag – Transaktionsbetrag abzüglich der Gesamtprovision ohne MwSt.
- Kommentar (optional) – Text oder ID zur Transaktionsidentifikation.

Hinweis:

- Die Währung der Transaktionen steht in der Kopfzeile der Anweisung
- Alle Beträge werden ohne das „+“-Zeichen angezeigt.
- Provisionsbeträge werden ohne das „-“-Zeichen angezeigt.
- Wenn die Transaktion belastet wird, wird das „-“-Zeichen verwendet.
- Die transaktionsbasierte MwSt. wird in diesem Abschnitt nicht angezeigt.

Zusammenfassender Abschnitt

Am Ende der PDF wird eine Zusammenfassung nach Auszahlung bereitgestellt, gruppiert nach:

- Zahlungsdatum
- Zahlungs-ID
- Shop-ID
- Zahlungsterminal-ID
- Transaktionsdatum.

Transaktionsbetrag, Gesamtprovision und Zahlungsbetrag werden in separaten Spalten zusammengefasst. Der Zahlungsbetrag ist der Bruttobetrag abzüglich der Gesamtprovision. Der tägliche MwSt.-Gesamtbetrag erscheint auf einer oder mehreren separaten Zeile(n). Der gesamte zusammengefasste Auszahlungsbetrag ist der Brutto-Transaktionsbetrag abzüglich der Gesamtprovision abzüglich MwSt.

Schließlich gibt es eine Übersicht, aufgeschlüsselt nach Kartengruppen (d. h. Marke, Kartentypen, wie sie in der detaillierten Ansicht erscheinen, einschließlich Provisions- und Interchange-Gebühreninformationen).

4.6.3.2. Aggregierte PDF

Die aggregierte PDF bietet eine zusammenfassende Übersicht von:

- Umsatz
- Gesamtprovision
- Jeder anwendbaren Korrektur
- Dem MwSt.-Betrag.

Die Zusammenfassung deckt den gesamten Berichtszeitraum ab (z. B. einen Monat), ohne nach Zahlungsdatum oder Zahlungsterminal-ID aufzuschlüsseln.

Beispiel:

Eine monatliche genehmigte PDF zeigt den gesamten Transaktionswert und die Provision an, die innerhalb dieses Monats verarbeitet wurden, ohne tägliche Aufschlüsselung.

Zusätzliche Zusammenfassungszeilen umfassen:

- Umsatz, Provisionen, Interchange-Gebühren werden gruppiert nach
 - Marke
 - Kartentypen
 - Region des Emittenten.

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Regelungsgebühr und Acquirer-Gebühr werden nur angezeigt, wenn MIF++-Preisangabe anwendbar ist, und werden andernfalls als 0 aufgeführt.
- Dieses Format enthält keine Transaktionsdetails, nur Gesamtsummen für den Zeitraum.

4.6.3.3. XML-Anweisung

Die XML-Anweisung enthält detaillierte Informationen auf Transaktionsebene in einem maschinenlesbaren Format (XML-Struktur), geeignet für automatisierte Verarbeitung.

Sie umfasst:

- Gesellschafts- und Shop-Daten
- Daten auf Transaktionsebene (ähnlich der detaillierten PDF)
- Kartentyp
- Region des Emittenten
- Soll-/Haben-Indikator für Transaktion und Provision
- MwSt.-Zusammenfassung.

Wenn ein Referenzfeld (auch bekannt als Variable Symbol) während der Transaktion eingegeben wurde, erscheint es auch in der XML-Ausgabe.

Bitte beachten Sie Folgendes:

Diese Anweisung wird typischerweise für automatisierte Back-Office-Integrationen oder benutzerdefinierte Überleitungsprozesse verwendet.

Obwohl es sich um ein maschinenlesbares Format handelt, kann die XML-Datei auch mit Anwendungen wie Excel zu Überprüfungszwecken geöffnet werden.

Für eine detaillierte Beschreibung verweisen wir auf: <https://MerchantServices.kbc.be/en/documents> (siehe Abschnitt zu Service).

4.7. Rechnungen

Alle Rechnungen werden nur in elektronischem PDF-Format ausgestellt und über KBC Merchant Zone bereitgestellt.

Die Rechnung ist das offizielle Buchführungsdokument für den Händler und umfasst alle Gebühren und Provisionen, die von KBC Merchant Services berechnet werden. Rechnungen spiegeln die vertraglichen finanziellen Verpflichtungen während des Abrechnungszeitraums wider.

4.7.1. Monatliche Rechnungen

Monatliche Rechnungen werden unter Verwendung der Daten des laufenden Monats erstellt und am ersten Geschäftstag des Folgemonats ausgestellt. Diese Rechnungen enthalten:

- Provisionen
- Wiederkehrende Gebühren
- Einmalige Gebühren
- Ad-hoc-Gebühren (diese sind im Gebührenbereich vordefiniert, können aber als Ad-hoc-Posten ausgestellt werden).

KBC Merchant Services stellt zwei monatliche Rechnungen aus:

- Eine Pro-forma-Rechnung für Provisionen und täglichen MwSt.-Betrag:
 - Diese Beträge werden bereits täglich von den Auszahlungen abgezogen.
 - Die Rechnung wird nur zu Buchführungszwecken ausgestellt und es ist keine Zahlung erforderlich.
- Rechnung für alle anderen Gebühren:
 - Alle wiederkehrenden Gebühren, einmaligen Gebühren und Ad-hoc-Gebühren werden angezeigt, gruppiert nach Gebührentyp.
 - Die Gesamtsummen umfassen den Gesamtbetrag, den MwSt.-Gesamtbetrag und den zahlbaren

Gesamtbetrag (Gesamtbetrag + MwSt.-Betrag).

4.7.2. Ad-hoc-Rechnungen

Ad-hoc-Rechnungen werden sofort nach dem Auftreten des entsprechenden gebührenerzeugenden Ereignisses erstellt. Diese Rechnungen sind nicht an den monatlichen Abrechnungszyklus gebunden und decken spezifische, einmalige Posten wie Käufe von Zahlungsterminals oder Vertragsstrafen ab.

4.7.2.1. Kauf des Zahlungsterminals

Wenn der Händler die „Kauf“-Option im Modul „Zahlungsterminals“ des Vertrags auswählt, wird sofort eine Rechnung wie folgt erstellt:

- Wenn mehrere Zahlungsterminals auf einmal gekauft wurden, wird der volle Betrag in einer einzigen Rechnung angezeigt
- Die MwSt. wird angewandt, und die Rechnung zeigt den Gesamtbetrag, die MwSt. und den zahlbaren Betrag an.

4.7.2.2. Vertragsstrafen

Bei Vertragsverletzungen werden resultierende Strafgebühren wie Nichteinhaltungsgebühren oder Gebühren für verlorene oder beschädigte Zahlungsterminals in einer separaten Rechnung berechnet, die sofort ausgestellt wird. Die MwSt. wird auf diese Gebühren nicht angewandt.

4.7.2.3. * Gutschriften:

Wenn der Händler einen in Rechnung gestellten Betrag bestreitet, sollte er KBC Merchant Services über das Kontakt-Modul in der KBC Merchant Zone kontaktieren.

Nach der Untersuchung wird, falls eine Korrektur erforderlich ist, eine Gutschrift in einer der folgenden Formen ausgestellt:

- Teilgutschrift – ein Teil des ursprünglichen Betrags wird erstattet
- Vollgutschrift mit neu ausgestellter Rechnung – die ursprüngliche Rechnung wird storniert und eine neue Rechnung mit dem korrekten Betrag wird ausgestellt.

4.7.3 Erfüllung

Verschiedene Arten von Rechnungen werden über verschiedene Zahlungsmethoden abgerechnet:

- Zahlungsterminal-Kaufrechnungen und Vertragsstrafen-Rechnungen müssen vom Händler per SEPA-Zahlung (Überweisung) beglichen werden
- Reguläre monatliche Rechnungen werden automatisch von KBC Merchant Services per SEPA-Lastschrift (SDD) eingezogen.

4.7.3.1. Überweisung

Wenn die Rechnung manuell vom Händler beglichen werden soll, sind die Zahlungsdetails, das Fälligkeitsdatum und der zahlbare Betrag auf der Rechnung klar angegeben.

4.7.3.2. SEPA -Lastschriftmandat (SDD)

Reguläre monatliche Rechnungen werden per B2B (Business-to-Business) SEPA-Lastschrift eingezogen. Sobald beide Parteien das SEPA-Lastschrift-Modul des Händlervertrags unterzeichnet haben, hat KBC Merchant Services das Recht,

monatliche SEPA-Lastschrift-Einzüge für den berechneten Betrag zu veranlassen.

- Die SEPA-Lastschrift wird über die Bank eingezogen, die als Gläubigerbank auf der Grundlage der Anweisungen von KBC Merchant Services fungiert.
- Rechnungen werden am ersten Geschäftstag jedes Monats ausgestellt und in der Merchant Zone zur Verfügung gestellt. Eine Benachrichtigungs-E-Mail wird auch an die registrierte Adresse des Händlers gesendet.
- Das Händlerkonto wird am fünften Geschäftstag nach Rechnungsdatum belastet. Der Händler muss sicherstellen, dass ausreichende Mittel auf seinem Bankkonto verfügbar sind, um den Rechnungsbetrag zu decken.

Wenn innerhalb von acht Kalendertagen nach dieser E-Mail-Benachrichtigung keine Zahlung eingeht, kann der Händlervertrag gekündigt werden, und bei gemieteten Zahlungsterminals wird die Ausrüstung abgeholt.

5. KBC Merchant Zone

5.1. Registrierung bei der KBC Merchant Zone

KBC Merchant Zone ist eine sichere Online-Anwendung, die Zwei-Faktor-Authentifizierung für Händler verwendet. Die Anwendung kann über PC oder mobile Geräte (iOS und Android) aufgerufen werden.

Sobald KBC Merchant Services den Vertrag des Händlers akzeptiert, wird eine Willkommens-E-Mail an den Hauptnutzer gesendet, wie im Händlervertrag festgelegt. Der Hauptnutzer ist immer der gesetzliche Vertreter der Händlergesellschaft. Die oben genannte E-Mail enthält einen Link zur schrittweisen Anleitung für die Durchführung des Registrierungsprozesses.

Alle Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit der Nutzung der Merchant Zone liegen beim Händler und dem Hauptnutzer, insbesondere bezüglich:

- der Bereitstellung der korrekten E-Mail-Adresse und Telefonnummer für die Administrator-Passwort-Zustellung
- der angemessenen Verwaltung heruntergeladener Dokumente, Anweisungen und Rechnungen
- der Überwachung der Aktivität über das „Kontakt“-Modul.

Die wichtigsten täglich verfügbaren Dienste in der Anwendung umfassen:

- Anzeigen von Informationen zu Gesellschaft, Shop und Zahlungsterminal
- Überprüfen des nahezu Echtzeit-Transaktionsstatus von Zahlungsterminals
- Herunterladen von Transaktionsabrechnungen in verschiedenen Formaten
- Herunterladen von Händlerbelegen aus der Merchant Zone-Datenbank im PDF-Format
- Anzeigen und Herunterladen von Anweisungen (Standard-PDF und maschinenlesbares Format)
- Anzeigen und Herunterladen von Rechnungen (monatlich oder ad-hoc)
- Einleitung von Anfragen, Schadenersatzforderungen, Vertragsänderungen usw. über das „Kontakt“-Modul.

Wenn Sie weitere Informationen benötigen, siehe bitte die KBC Merchant Zone Benutzeranleitung, die im Hilfemenü der

Merchant Zone nach der Registrierung verfügbar ist.

Um auf die Anwendung zuzugreifen, besuchen Sie bitte: www.Merchantservices.kbc.be/en/info/Merchantzone.

5.2. Anweisung

Anweisungen sind über die Merchant Zone verfügbar, und Sie können sie mehrmals herunterladen, ohne das Risiko von Datenverlust oder -beschädigung.

Wenn der Vertrag gekündigt wird, sollten alle Anweisungen innerhalb von 30 Tagen nach dem Kündigungsdatum heruntergeladen werden.

5.3. Rechnung

Rechnungen werden auch über die Merchant Zone erstellt und können mehrmals heruntergeladen werden, ohne das Risiko versehentlicher Löschung oder von Datenverlust. Wenn eine Korrektur ausgestellt wird, werden sowohl eine Gutschrift als auch die korrigierte Rechnung verfügbar sein.

Wenn der Vertrag gekündigt wird, sollten alle Rechnungen innerhalb von 30 Tagen nach dem Kündigungsdatum heruntergeladen werden.

5.4. Kontakt

Wichtig: Während der Friends-and-family-Pilotphase wird das Merchant Zone/Kontakt-Menü nicht immer verfügbar sein. Bis zur vollständigen Implementierung können Sie KBC Merchant Services bezüglich fehlender Themen unter +32 2 303 32 32 anrufen oder alle benötigten Informationen anfordern, wie unten beschrieben. Wenn weitere Informationen von KBC Merchant Services benötigt werden, kontaktieren wir Sie über die im Vertrag angegebene E-Mail-Adresse).

Sie können authentifizierte Anfragen an KBC Merchant Services über das „Kontakt“-Modul in der Merchant Zone senden. Für eine schnellere Antwort verwenden Sie bitte die vordefinierten Kategorien während Ihrer Anfrage. Sie können jedoch auch allgemeine Anfragen senden. KBC Merchant Services wird Sie bezüglich Ihrer Anfrage über die offizielle E-Mail-Adresse des Händlers kontaktieren. Bitte fügen Sie alle Bestätigungen, Antworten und eventuell erforderliche Anhänge zu Ihrer Antwort-E-Mail hinzu.

Vertragsänderungen

Sie können verschiedene vertragsbezogene Anfragen telefonisch oder über das „Kontakt“-Modul in der Merchant Zone einreichen, einschließlich:

- Änderung von Gesellschafts-/Shop-/Zahlungsterminal-Daten
- Neue Shop- oder Zahlungsterminal-Anfragen, Kündigungsanträge
- Änderungen an Dienstleistungen oder Parametern
- Änderungen an Anweisungen oder Kontoeinstellungen
- Aktualisierung der Kontaktdaten für Shops oder Ansprechpartner.

Um Änderungen vorzunehmen, müssen Sie zunächst die entsprechende Kategorie und Unterkategorie in der Merchant Zone auswählen, dann Ihre Anfrage formulieren und alle erforderlichen Dokumente hochladen. KBC Merchant Services

wird Ihre Anfrage prüfen und Ihnen bei Bedarf ein Vertragsänderungsdokument zur Unterzeichnung zusenden.

5.4.2. Schadenersatzforderungen

5.4.2.1. Transaktionsbezogene Schadenersatzforderungen

Sie können eine Schadenersatzforderung im Zusammenhang mit einer bestimmten Transaktion einreichen, wie z. B.:

- Manuelle Erstattungsanträge
- Good-faith Letter-Verfahren
- Anträge zur Korrektur von Transaktionen.

Um eine Schadenersatzforderung einzureichen, müssen Sie:

- Den Gegenstand Ihrer Schadenersatzforderung angeben oder die entsprechende Kategorie und Unterkategorie in der Merchant Zone auswählen.
- Die ursprünglichen Transaktionsdetails angeben (d. h. Shop-ID, Zahlungsterminal-ID, Datum und Uhrzeit, gekürzte PAN, Autorisierungscode und ursprünglicher Betrag).
- Klar angeben, ob die Transaktion dem Händler gutgeschrieben oder belastet werden soll.
- Den neuen Transaktionsbetrag angeben (und Ihre Schadenersatzforderung klar formulieren), einschließlich:
 - ob Sie eine Gutschrift oder Belastung des Händlers wünschen
 - wie hoch der neue Betrag sein sollte (z. B. dürfen manuelle Erstattungen den Original-Betrag nicht überschreiten).

KBC Merchant Services kann zusätzliche Daten oder Dokumentation anfordern. Für „Good-faith“-Schadenersatzforderungen muss die anfallende Gebühr im Voraus bezahlt werden.

5.4.2.2. Abwicklungsbezogene Schadenersatzforderungen

Wenn Sie mit den berechneten Provisionen, Gebühren oder Auszahlungsbeträgen nicht einverstanden sind, können Sie eine Schadenersatzforderung zur Abwicklung einreichen.

In diesem Fall sollten Sie:

- Den Gegenstand Ihrer Schadenersatzforderung angeben oder die entsprechende Kategorie und Unterkategorie in der Merchant Zone auswählen
- Das genaue Datum/die genauen Daten der relevanten Transaktionen angeben
- Das Problem klar beschreiben.