

hobex

BEDIENUNGSANLEITUNG

**TELIUM
IWL & ICT**

PAYMENT SYSTEMS

INHALTSVERZEICHNIS

| | | | |
|-------|-----------------------------------------------------------|----|--------------------|
| 1. | Allgemeines | | Kurzwahlen |
| 1.1. | Das Terminal..... | 3 | |
| 1.2. | Papierrollenwechsel..... | 4 | |
| 2. | Administration | | |
| 2.1. | Verbindungstest..... | 5 | [F4] und 20 |
| 2.2. | Abschluss..... | 6 | [F4] und 22 |
| 2.3. | Zwischenbericht..... | 8 | [F4] und 21 |
| 2.4. | Belegkopie..... | 9 | [F4] und 0 |
| 3. | Transaktionen | | |
| 3.1. | Bankkarten mit SEPA-Lastschrift-Verfahren (ELV)..... | 10 | |
| 3.2. | Bankkarten und Kreditkarten (EMV)..... | 11 | |
| 3.3. | Kontaktloses Bezahlen (NFC - Optional)..... | 12 | |
| 3.4. | Mail Order / Telephone Order MO/TO (Optional)..... | 13 | [F4] und 17 |
| 3.5. | Gutschrift Kreditkarte..... | 14 | [F4] und 12 |
| 3.6. | Vorautorisierung mit Kreditkarte (Optional)..... | 15 | [F4] und 40 |
| 3.7. | Vorautorisierungs-Abschluss..... | 16 | [F4] und 41 |
| 3.8. | Vorautorisierungs-Storno..... | 17 | [F4] und 42 |
| 3.9. | Buchung mit Autorisierungscode..... | 18 | |
| 3.10. | Storno der letzten Transaktion..... | 19 | [F4] und 11 |
| 3.11. | Transaktion Kreditkarte/Bankkarte mit TIP (Optional)..... | 20 | [F4] und 13 |
| 3.12. | TIP Nachbuchung (Optional)..... | 21 | [F4] und 14 |
| 3.13. | DCC (Dynamic Currency Conversion - Optional)..... | 22 | |
| 3.14. | Tax Free (Optional)..... | 23 | [F4] und 15 |
| 3.15. | Punkte/Guthaben sammeln (Loyalty Cards - Optional)..... | 26 | [F4] und 50 |
| 3.16. | Gutschein kaufen (Loyalty Cards - Optional)..... | 27 | [F4] und 53 |
| 3.17. | Gutschein zahlen (Loyalty Cards - Optional)..... | 28 | [F4] und 54 |
| 3.18. | Guthaben (Loyalty Cards - Optional)..... | 29 | [F4] und 55 |
| 4. | Sonstiges | | |
| 4.1. | FAQ (Häufig gestellte Fragen)..... | 30 | |
| 4.2. | Sicherheitsmerkmale Kredit- und Debit-Karten..... | 31 | |
| 4.3. | PartnerNet..... | 33 | |
| 4.4. | Downloads..... | 34 | |
| 4.5. | Response-Code (RC) Liste..... | 35 | |

ALLGEMEINES

1.1. DAS TERMINAL



Terminal:

- (1) Papierfach
- (2) Magnetstreifenleser
- (3) Tastatur
- (4) ■-Taste (OK)
- (5) ■-Taste (Korrektur)
- (6) Chipleser
- (7) ■-Taste (STOP)
- (8) [F]-Taste
- (9) Bedienfeld *
- (10) Bildschirm / NFC Leser

*Dieses Feld unterscheidet sich bei den Gerätetypen IWL und ICT, daher werden beide gesondert beschrieben.

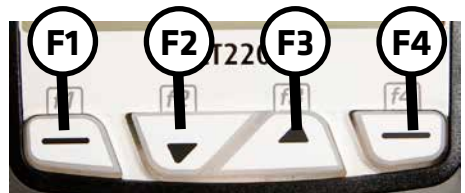
IWL Bedienfeld:



[F1] Kauf

[F2] Taste ▼

ICT Bedienfeld:



[F3] Taste ▲

[F4] Menü

ALLGEMEINES

1.2. PAPIERROLLENWECHSEL

Das Terminal ist mit einem Thermodrucker ausgestattet, der eine einfache Handhabung gewährleistet. Beachten Sie beim Austausch der Papierrolle, dass es sich um Thermopapier handelt. Sollten Sie **hobex**-SEPA-Lastschrift Kunde sein, müssen aus rechtlichen Gründen **hobex**-Papierrollen mit aufgedrucktem SEPA-Lastschrifttext auf der Rückseite verwendet werden.



1. Hebel anheben (rote Markierung) und Deckel nach hinten klappen um die Abdeckung zu Öffnen.



2. Reste der Papierrolle entfernen und entsorgen.



3. Papierrolle wie abgebildet einlegen.



4. Ein bis zwei Zentimeter der Papierrolle herausstehen lassen, Deckel durch leichten Druck schließen.

Hinweis: **hobex**-Papierrollen können direkt telefonisch oder im **hobex**-PartnerNet bestellt werden und sind garantiert Bisphenol A frei.

Bei aktenmäßiger Lagerung des Thermopapiers, d.h. bei einer Raumtemperatur von 18 °C - 25 °C und einer relativen Luftfeuchtigkeit von maximal 40 - 60 % sowie der Vermeidung von Licht, ist eine Lesbarkeit der Schrift von mind. 7 Jahren gewährleistet.

Die Lebensdauer des Thermopapiers beeinflussen unter anderem folgende Faktoren:

- Längere Einwirkung von Temperaturen über 40 °C oder direktes Sonnenlicht
- Aufbewahrung in feuchter oder nasser Umgebung über einen längeren Zeitraum
- Kontakt mit Weichmachern (in PVC-Folien, Aktenhüllen, etc. enthalten)
- Kontakt mit Ölen, Fetten, Alkohol oder aggressiven Chemikalien

ADMINISTRATION

2.1. VERBINDUNGSTEST

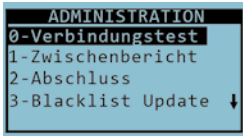
Mit einem Verbindungstest kann festgestellt werden, ob die Verbindung zwischen Terminal und Rechenzentrum aufgebaut werden kann.



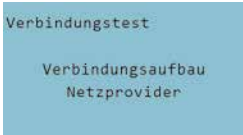
1. Menü **[F4]** drücken



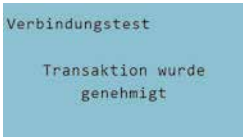
2. mit ▼ **[F2]** „Administration“ auswählen (oder Taste **[2]**)
■ drücken



3. mit ▼ **[F2]** „Verbindungstest“ auswählen (oder Taste **[0]**)
■ drücken



4. Das Terminal führt nun den Verbindungstest durch

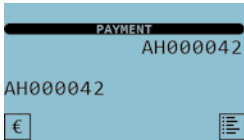


5. Beleg wird gedruckt. Wenn auf diesem der Text **„Resp: 007 Admin TX genehmigt“** zu sehen ist, war der Verbindungstest erfolgreich.

ADMINISTRATION

2.2. ABSCHLUSS

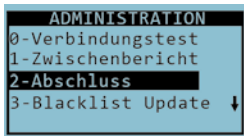
Mit der Funktion Abschluss werden alle Transaktionen, die seit dem letzten Abschluss getätigt wurden, aufgelistet und die Buchungsliste wird wieder auf Null gesetzt. Diese Funktion kann auf Wunsch auch automatisch durchgeführt werden. Weitere Informationen zu den Möglichkeiten des automatischen Abschlusses erhalten Sie bei der **hobex**-Technik Hotline.



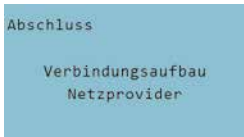
1. Menü **[F4]** drücken



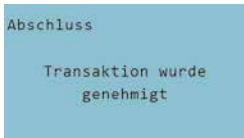
2. mit ▼ **[F2]** „Administration“ auswählen (oder Taste **[2]**)
■ drücken



3. mit ▼ **[F2]** „Abschluss“ auswählen (oder Taste **[2]**)
■ drücken



4. Das Terminal führt nun den Abschluss durch



5. Beleg wird gedruckt.

ADMINISTRATION

2.2. ABSCHLUSS

Sporthotel
Max Mustermann
Wedelweg 42
1234 Schneebergen

21.12.2012 08:15:42
0000008 0015 000042
HÄNDLERBELEG

Terminal: AH000042
Beleg #: H000021
ABSCHLUSS

| MAESTRO | |
|-----------------|-------|
| Anzahl Bezahlt: | 2 |
| Summe: | 42.00 |
| | |
| Zwischensumme | |
| Anzahl Bezahlt: | 2 |
| Summe: | 42.00 |

| VISA | |
|--------------------|--------|
| Anzahl Bezahlt: | 20 |
| Summe: | 150.00 |
| Anzahl Gutschrift: | 1 |
| Summe: | 40.00 |
| | |
| MASTERCARD | |
| Anzahl Bezahlt: | 20 |
| Summe: | 385.00 |
| | |
| Zwischensumme | |
| Anzahl Bezahlt: | 40 |
| Summe: | 535.00 |
| Anzahl Gutschrift: | 1 |
| Summe: | 40.00 |

| TERMINAL | |
|--------------------|--------|
| Anzahl Bezahlt: | 42 |
| Summe: | 577.00 |
| Anzahl Gutschrift: | 1 |
| Summe: | 40.00 |

| |
|--------------------|
| Admin TX genehmigt |
| Summen abgeglichen |

Version 01.98 DT:0/0

Folgende Bereiche finden Sie auf Ihrem Abschluss:

1. Anzahl, Einzelsummen und Zwischensumme aller getätigten Transaktionen mit Debitkarten (wie zB.: Maestro oder VPay) seit dem letzten Abschluss

2. Anzahl, Einzelsummen und Zwischensumme aller getätigten Transaktionen mit Kreditkarten (wie zB.: Visa, Mastercard, JCB, UnionPay, Diners oder American Express) seit dem letzten Abschluss

3. Gesamte Anzahl und Gesamtsumme aller getätigten Transaktionen seit dem letzten Abschluss

4. Den Hinweis „**Summen abgeglichen**“ wenn der Abschluss erfolgreich war.

WICHTIG:

Ohne einen korrekt durchgeführten Abschluss, kann hobex die darin enthaltenen Transaktionen nicht weiterverarbeiten bzw. nicht zur Überweisung freigeben. Auf eine fehlerfreie Durchführung ist zu achten!

ADMINISTRATION

2.3. ZWISCHENBERICHT

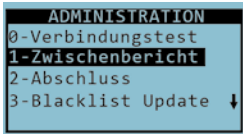
Mit dem Zwischenbericht wird eine Auflistung aller Transaktionen, die seit dem letzten Abschluss getätigt wurden, ausgedruckt. Die Buchungsliste wird jedoch, anders als beim Abschluss, nicht auf Null gesetzt. D.h. auch bei einem weiteren Zwischenbericht, ohne zwischenzeitlichem Abschluss, sind die Transaktionen, die auf dem vorangegangenen Zwischenbericht gelistet sind, mit angeführt.



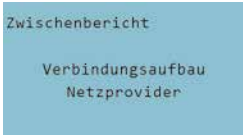
1. Menü **[F4]** drücken



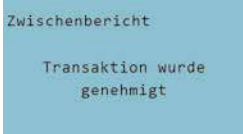
2. mit ▼ **[F2]** „Administration“ auswählen (oder Taste **[2]**)
■ drücken



3. mit ▼ **[F2]** „Zwischenbericht“ auswählen (oder Taste **[1]**)
■ drücken



4. Das Terminal führt nun den Zwischenbericht durch



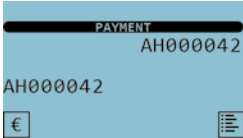
5. Beleg wird gedruckt.

ACHTUNG:
Vorautorisierte Belege (u.a. TIP-Buchungen mit Nachbuchung) werden nicht auf dem Zwischenbericht ausgewiesen.

ADMINISTRATION

2.4. BELEGKOPIE

Eine Belegkopie kann nur vom letzten gedruckten Beleg erstellt werden. Hierzu zählt auch ein Beleg von einem Storno, Abschluss oder Verbindungstest.



1. Menü **[F4]** drücken



2. mit ▼ **[F2]** „Belegkopie“ auswählen (oder Taste **[0]**)
■ drücken

3. Beleg wird gedruckt.

TRANSAKTIONEN

3.1. BANKKARTEN MIT SEPA-LASTSCHRIFT-VERFAHREN (ELV)

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn die Terminal-ID mit „AHE“ beginnt.

Mit dieser Funktion können **ausschließlich Transaktionen mit Bankkarten aus Österreich und Deutschland** durchgeführt werden.



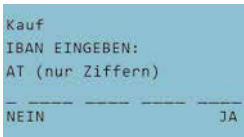
1. Buchung mit Betragseingabe starten



2. Betrag in €-Cent eingeben
(für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



3. Karte durch den Magnetstreifenleser ziehen
Magnetstreifen der Karte zeigt zum Terminal



4. (Optional) IBAN der Bankkarte eingeben, (siehe Vorder- oder Rückseite) Länderauswahl erfolgt automatisch
■ oder „JA“ drücken
■ oder „NEIN“ drücken um keinen IBAN einzugeben - Weitere Vorgehensweise siehe S. 11 (Bankkarte und Kreditkarten EMV)

5. Händlerbeleg wird gedruckt
Vom Kunden unterschreiben lassen

**Unterschrift des Kunden mit der Kartenrückseite vergleichen
Unterschriften müssen identisch sein**



6. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=Englisch)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

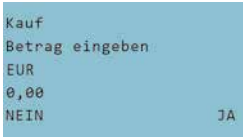
TRANSAKTIONEN

3.2. BANKKARTEN UND KREDITKARTEN EMV

Bei Transaktionen mit Bankkarten oder Kreditkarten bitte wie nachstehend beschrieben vorgehen.



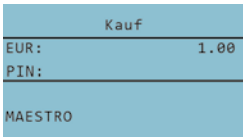
1. Buchung mit Betragseingabe starten



2. Betrag in €-Cent eingeben
(für 1,00 € also 100 eingeben)
 drücken



3. Karte in den Chipleser stecken
Chip der Karte zeigt nach vorne und oben



4. Karteninhaber gibt PIN ein (falls erforderlich - wird vom Terminal vorgegeben)
 drücken



4a. Für erfolgreiche Transaktionen ohne PIN ist der Händlerbeleg vom Kunden auf der Unterschriftenzeile am Beleg zu unterschreiben.
Unterschrift des Kunden mit der Kartenrückseite vergleichen
Unterschriften müssen identisch sein



5. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=Englisch)
 drücken um Kundenbeleg zu drucken
 drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken



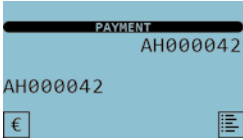
6. Karte erst entfernen wenn das Terminal dazu auffordert

TRANSAKTIONEN

3.3. KONTAKTLOSES BEZAHLEN (NFC - OPTIONAL)

NFC-Karten (Near Field Communication) sind mit der Funktion zur kontaktlosen Bezahlung ausgestattet.

NFC Transaktionen können nur mit NFC-fähigen Terminals getätigt werden. Werden NFC-Transaktionen vom Terminal unterstützt, können diese wie folgt durchgeführt werden.



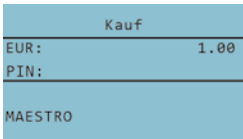
1. Buchung mit Betragseingabe starten



2. Betrag in €-Cent eingeben
(für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



3. NFC-Karte zum NFC-Symbol halten. ca 1 bis 2 cm Abstand bis alle 4 LEDs aufleuchten und ein Signalton hörbar ist.



4. Karteninhaber gibt PIN ein (falls erforderlich - wird vom Terminal vorgegeben)
■ drücken



5. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=Englisch)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

HINWEIS:

Abhängig vom Betrag bzw. bei mehrmaliger Verwendung der NFC-Karte kann ein PIN abgefragt werden.

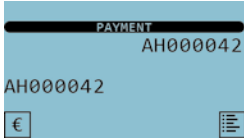
Bitte beachten Sie die Hinweise am Terminaldisplay.

TRANSAKTIONEN

3.4. MAIL ORDER / TELEPHONE ORDER MO/TO (OPTIONAL)

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHM**“ oder „**AHEM**“ beginnt und kann nur mit einer Kreditkarte durchgeführt werden. Hierzu werden benötigt: Kreditkartenummer, Ablaufdatum der Karte sowie optional der CVC2/CVV2 Code (diese 3 oder 4-stellige Zahl ist auf der Kartenrückseite neben dem Unterschriftsfeld zu finden).

Bitte die rechtlichen Bedingungen im Vertrag für Kreditkarten im Fernabsatz beachten.



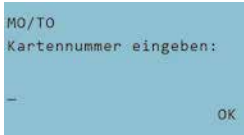
1. Buchung mit Betragseingabe starten



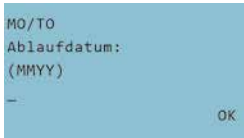
2. Betrag in €-Cent eingeben
(für 1,00 € also 100 eingeben)
 drücken



3. **[F]**-Taste für manuelle Eingabe



4. Kartennummer eingeben
 drücken



5. Ablaufdatum eingeben im Format MMY
 drücken



6. CVC2/CVV2 Code eingeben (diese 3 oder 4-stellige Zahl ist auf der Kartenrückseite neben dem Unterschriftsfeld zu finden)
 drücken
 drücken um zu überspringen (**Hinweis am Display beachten**)

HINWEIS:

MO/TO Buchungen werden in einer separaten Überweisung zusammengefasst. Bitte beachten sie auch die Richtlinien zur Kartenzahlungsabwicklung im Downloadcenter auf www.hobex.at

TRANSAKTIONEN

3.5. GUTSCHRIFT KREDITKARTE

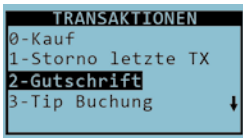
Eine Gutschrift auf eine Kreditkarte darf nur erfolgen, wenn die vorangegangene Zahlung, für die eine Gutschrift erstellt werden soll, ebenfalls über diese Kreditkarte erfolgt ist.



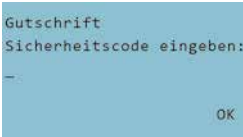
1. Menü **[F4]** drücken



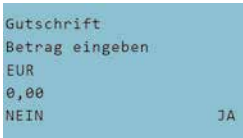
2. mit ▼ **[F2]** „Transaktionen“ auswählen (oder Taste **[1]**)
■ drücken



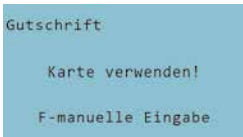
3. mit ▼ **[F2]** „Gutschrift“ auswählen (oder Taste **[2]**)
■ drücken



4. Sicherheitscode eingeben
dieser wurde bei der Einschulung persönlich mitgeteilt
■ drücken



5. Betrag in €-Cent eingeben
(für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



6. Karte stecken
[F] drücken für manuelle Eingabe der Kartenummer



7. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=Englisch)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

TRANSAKTIONEN

3.6. VORAUTORISIERUNG MIT KREDITKARTE (OPTIONAL)

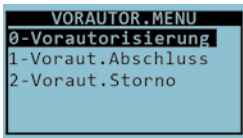
Bei einer Vorautorisierung wird vor der tatsächlichen Transaktion ein Betrag „reserviert“. So wird sichergestellt, dass dieser Betrag bei der endgültigen Transaktion auf jeden Fall zur Verfügung steht. Eine Vorautorisierung bleibt für einen gewissen Zeitraum gültig (max. 30 Tage) und verfällt dann automatisch. Innerhalb dieser Zeit kann die endgültige Transaktion jederzeit durchgeführt werden.



1. Menü **[F4]** drücken



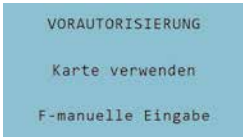
2. mit ▼ **[F2]** „Vorautor. Menü“ auswählen (oder Taste **[4]**)
■ drücken



3. mit ▼ **[F2]** „Vorautorisierung“ auswählen (oder Taste **[0]**)
■ drücken



4. Betrag in €-Cent eingeben
(für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



5. Karte stecken
[F] drücken für manuelle Eingabe der Kartennummer



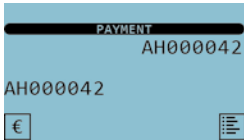
6. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=English)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

WICHTIG: Beleg aufbewahren. Die Reservierungsnummer wird sowohl für den Abschluss sowie auch für eine Stornierung der Vorautorisierung benötigt. Bitte beachten sie auch die Richtlinien zur Kartenzahlungsabwicklung im Downloadcenter auf www.hobex.at

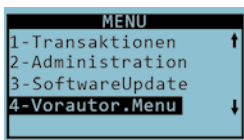
TRANSAKTIONEN

3.7. VORAUTORISIERUNGS-ABSCHLUSS (OPTIONAL)

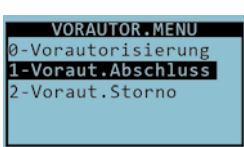
Mit dem Vorautorisierungs-Abschluss wird eine Transaktion, die vorautorisiert wurde, endgültig gebucht. Die Höhe der Transaktion darf den Betrag der Vorautorisierung um max. 20% überschreiten.



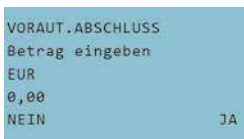
1. Menü **[F4]** drücken



2. mit ▼ **[F2]** „Vorautor. Menü“ auswählen (oder Taste **[4]**)
■ drücken



3. mit ▼ **[F2]** „Voraut. Abschluss“ auswählen (oder Taste **[1]**)
■ drücken



4. Betrag in €-Cent eingeben
(für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



5. Reservierungsnummer eingeben (siehe Vorautorisierungsbeleg)
■ drücken



6. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=English)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

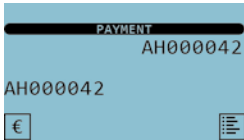
WICHTIG:

Erst durch einen Vorautorisierungs-Abschluss wird ein autorisierter Betrag auf der Karte belastet.

TRANSAKTIONEN

3.8. VORAUTORISIERUNGS-STORNO (OPTIONAL)

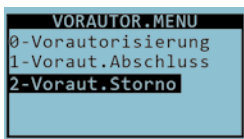
Mit dem Voraufordisierungs-Storno kann eine Voraufordisierungsung am Terminal storniert werden.



1. Menü **[F4]** drücken



2. mit ▼ **[F2]** „Vorautor. Menü“ auswählen (oder Taste **[4]**)
■ drücken



3. mit ▼ **[F2]** „Voraut. Storno“ auswählen (oder Taste **[2]**)
■ drücken



4. Reservierungsnummer eingeben (siehe Voraufordisierungsbeleg)
■ drücken



5. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=English)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

TRANSAKTIONEN

3.9. BUCHUNG MIT AUTORISIERUNGSCODE

Es kommt vor, dass eine Transaktion mit einer Kreditkarte nicht sofort genehmigt wird. Stattdessen verlangt die kartenausgebende Bank nach einer telefonischen Autorisierung. Folgende Schritte sind nötig wenn am Beleg „Rufe Genehmigungsdienst“ und „Zahlung fehlgeschlagen“ aufgedruckt ist.

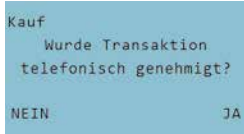


Bitte rufen Sie in diesem Fall das Autorisierungs-Callcenter für das jeweilige Karteninstitut an (siehe Rückseite dieser Anleitung) und lassen Sie sich für Ihre Transaktion einen Autorisierungscode geben.

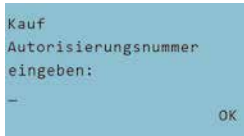
Haben Sie erfolgreich einen gültigen Autorisierungscode erhalten, gehen Sie weiter wie folgt vor:



1. Transaktion erneut starten



2. diese Meldung mit bestätigen



3. Autorisierungscode eingeben drücken



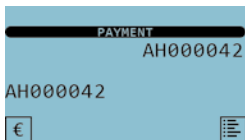
4. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=English) drücken um Kundenbeleg zu drucken drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

TRANSAKTIONEN

3.10. STORNO DER LETZTEN TRANSAKTION

Ein Storno ist nur von der zuletzt durchgeführten Transaktion möglich. Weiter zurückliegende Transaktionen können NICHT storniert werden.

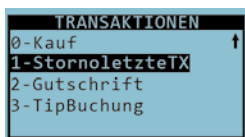
Auch nach einem Abschluss können keine zuvor getätigten Transaktionen storniert werden.



1. Menü **[F4]** drücken



2. mit ▼ **[F2]** „Transaktionen“ auswählen (oder Taste **[1]**)
■ drücken



3. mit ▼ **[F2]** „Storno letzte TX“ auswählen (oder Taste **[1]**)
■ drücken



4. Datum, Uhrzeit und Genehmigungsnummer des zu stornierenden Beleges vergleichen

■ drücken um zu stornieren

■ drücken um den Vorgang abzubrechen



5. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=Englisch)

■ drücken um Kundenbeleg zu drucken

■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

TRANSAKTIONEN

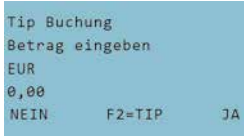
3.11. TRANSAKTION KREDITKARTE/BANKKARTE MIT TIP (OPTIONAL)

Trinkgeld kann

- **für Transaktionen mit PIN** nur während der Transaktion direkt gebucht werden.
- **für Transaktionen mit Unterschrift** bis zum Tagesabschluss nachgebucht werden.



1. Buchung mit Betragseingabe starten



2. Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00 € also 100 eingeben)

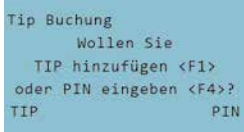
drücken

[F2] für direkte Eingabe eines TIP Betrages

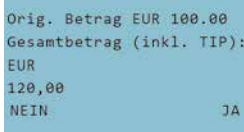


3. Karte in den Chipleser stecken

Chip der Karte zeigt nach vorne und oben



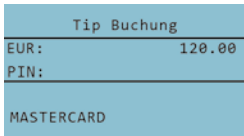
4. **(bei TX mit PIN)** Kunde entscheidet ob er ein Trinkgeld geben möchte



5. Originalbetrag der TIP-Buchung wird angezeigt

Neuen Gesamtbetrag (Originalbetrag + TIP-Betrag) in €-Cent eingeben (für 1,00 € also 100 eingeben)

drücken



6. **(bei TX mit PIN)** Kunde gibt den PIN ein

drücken



7. mit **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=Englisch)

drücken um Kundenbeleg zu drucken

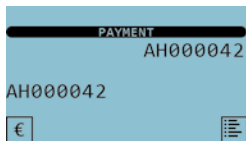
drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

TRANSAKTIONEN

3.12. TIP NACHBUCHUNG (OPTIONAL)

Wenn der Kunde ein Trinkgeld in die dafür vorhandene Zeile am Beleg eingetragen hat, kann über diese Funktion das Trinkgeld nachgebucht werden.

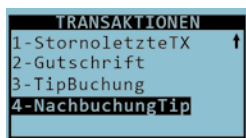
Bei einer Trinkgeld Nachbuchung können max. 20% des Originalbetrages als Trinkgeld hinzugefügt werden.



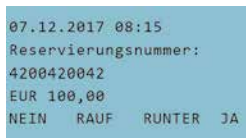
1. Menü **[F4]** drücken



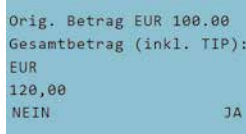
2. mit ▼ **[F2]** „Transaktionen“ auswählen (oder Taste **[1]**)
■ drücken



3. mit ▼ **[F2]** „Nachbuchung TIP“ auswählen (oder Taste **[4]**)
■ drücken



4. mit ▼ **[F2]** Reservierungsnummer wählen (diese finden Sie auf dem Händlerbeleg der TIP Buchung)
■ drücken



5. Originalbetrag der TIP-Buchung wird angezeigt
Neuen Gesamtbetrag (Originalbetrag + TIP-Betrag) in €-Cent eingeben (für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



6. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=English)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

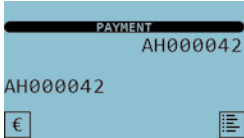
WICHTIG:

Eine Trinkgeldzeile am Transaktionsbeleg ist nur bei aktivierter TIP-Funktion und Transaktionen ohne PIN vorhanden.

TRANSAKTIONEN

3.13. DCC (DYNAMIC CURRENCY CONVERSION - OPTIONAL)

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHD**“ oder „**AHED**“ beginnt. Die „DCC“ Funktion ermöglicht es Kunden aus nicht Euro Ländern in Ihrer Heimatwährung zu bezahlen. Nur möglich bei Mastercard, Maestro, VISA und VPay. Berechtigte Karten werden automatisch erkannt und die Währungsauswahl wird angezeigt.



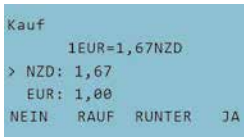
1. Buchung mit Betragseingabe starten



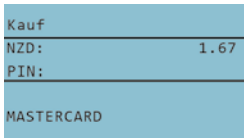
2. Betrag in €-Cent eingeben (für 1,00 € also 100 eingeben) drücken



3. Karte in den Chipleser stecken
Chip der Karte zeigt nach vorne und oben



4. mit ▼ **[F2]** und ▲ **[F3]** Währung wählen (Fremdwährung oder €) drücken



5. Karteninhaber gibt PIN ein (falls erforderlich - wird vom Terminal vorgegeben - ansonsten Beleg unterschreiben lassen) drücken



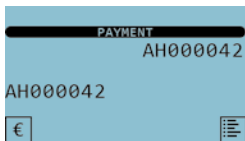
6. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=English) drücken um Kundenbeleg zu drucken drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

Im Falle der Bezahlung mit einer Fremdwährung muss der Kunde einen anderen Umrechnungskurs akzeptieren als am Tag der Kartenzahlung und mit Bankspesen rechnen. Bei Hobex-Geräten kommt bei Zahlung in seiner Heimatwährung der tagesaktuelle Kurs zur Anwendung und der tatsächliche Endbetrag ist sofort ersichtlich.

TRANSAKTIONEN

3.14. TAX FREE (OPTIONAL)

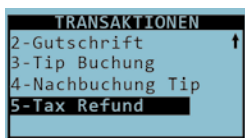
Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHT**“ oder „**AHET**“ beginnt.
Die „Tax Refund“ Funktion ermöglicht Kunden aus nicht EU Ländern eine Rückvergütung der Umsatzsteuer.



1. Menü **[F4]** drücken



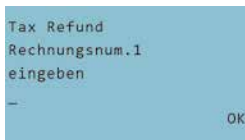
2. mit ▼ **[F2]** „Transaktionen“ auswählen (oder Taste **[1]**)
■ drücken



3. mit ▼ **[F2]** „Tax Refund“ auswählen (oder Taste **[5]**)
■ drücken



4. Betrag der Güter in €-Cent eingeben (**Steuersatz beachten!**)
(für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



5. Rechnungsnummer der Rechnung eingeben
■ drücken



6. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=English)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

HINWEIS:

Bitte den Tax Free Beleg vollständig ausfüllen! (Siehe S. 25)



Informationen zur Mehrwertsteuer Rückvergütung

Premier Tax Free - Hotline Nummer:

+43 (0)599 04 401 (Österreich)

+49 (0)89 244 10 98 10 (Deutschland)

Premier Tax Free ist ein System zur Rückvergütung der Umsatzsteuer für Touristen mit einem Wohnsitz ausserhalb des EU-Gemeinschaftsgebietes.

Dieses Ust. Rückerstattungssystem entspricht den Steuergesetzen Österreichs und der Europäischen Union betreffend Verkauf von Waren, zur Verfügungstellung von Dienstleistungen und Rückvergütung der Umsatzsteuer. Dieses System wurde von den Steuerbehörden genehmigt.

Der Tourist kann beim Kauf von Waren die ordnungsgemäß ausgefüllte und von den Zollbehörden abgestempelte Rückerstattungsbelege bei den Premier Tax Free Barauszahlungsstellen abgeben und den Umsatzsteuer Rückerstattungsbetrag in bar begeben.

Von Premier Tax wird dem Händler periodisch eine detaillierte Abrechnung über die volle Umsatzsteuer der ausbezahlten Rückerstattungsbelege zugestellt. Diese ist innerhalb von sieben Tagen auf das Konto von Premier Tax Free zu überweisen sofern kein Einziehungsauftrag hierfür besteht.

Folgende Kriterien müssen erfüllt werden, damit dem Touristen eine Mehrwertsteuer Rückvergütung ermöglicht wird:

- Der Tourist darf keinen Wohnsitz innerhalb der EU haben.
- Die Waren müssen innerhalb von drei Monaten nach dem Kauf aus der EU ausgeführt werden.
- Die Ausfuhr der Waren muss mit Datum und Stempel des EU-Ausreise Zollamtes bestätigt werden.
- **Für Österreich:**
Der Bruttoverkaufspreis für 10%ige und 20%ige Waren muss zusammen € 75 übersteigen.
- **Für Deutschland:**
Der Bruttoverkaufspreis für 7%ige und 19%ige Waren muss zusammen € 25 übersteigen.

TRANSAKTIONEN

3.14. TAX FREE (OPTIONAL)

PREMIER Tax free

Lieferer:
Max Mustermann
Adresse:
Musterstrasse 42
5020 Salzburg
AT
ATU Nummer: AT123456789
Händlernummer: 12345

1234567890123456789

Premier Tax Free Hotline
+43 59904400

Belegnummer: 012345678
Rechnungsgr: 1
Seq No: 001234567

12.12.2012 08:15:42

Artikelzeichnung Waren
lt. Beleg / Goods as
mentioned on receipt.
Der angeheftete Beleg
stellt keine Rechnung im
Sinne des §11 UStG dar.

| Description | Price |
|-------------|-----------|
| 20% Goods | EUR 42.00 |
| 10% Goods | EUR 81.50 |

Preis exkl. MWST/
Price excl. VAT: EUR 109.09

Gesamtbetrag inkl. MWST/
Price incl. VAT: EUR 123.50

MWST/VAT: EUR 14.41

REFUND AMOUNT EUR 8.83

Buyer: _____
Street No: _____
Zipcode/City: _____
Country: _____
Passport-Nr: _____

How do you want your
Refund if not in cash
 Credit Card
card-nr. _____
 Cheque
 Bank Transfer

I confirm
- that I am not domiciled
within the EU
- and agree to the Premier
Tax Free conditions of
sale as stated on the
Premier Tax Free voucher
envelope

Tourist signature: _____

Verkauf erfolgt gemäß PTF
Vereinbarung

Unterschrift Händlers: _____

FOR OFFICIAL USE ONLY

1. Premier Tax Free Logo und Informationen zum Händler

2. Auflistung über alle eingegebenen Teilbeträge der Rechnung

3. Name, Adresse und Ausweisnummer des Käufers

4. Unterschrift des Käufers sowie des Händlers

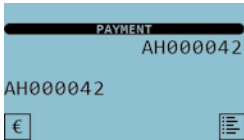
5. Dieser Bereich wird vom Zollamt ausgefüllt

TRANSAKTIONEN

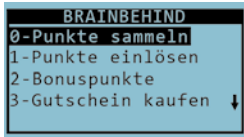
3.15. PUNKTE/GUTHABEN SAMMELN (LOYALTY CARDS - OPTIONAL)

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHBV**“ oder „**AHEBV**“ beginnt. Die „Punkte/Guthaben sammeln“ Funktion ermöglicht es einem Kunden mit Loyalty Kundenkarte Punkte/Guthaben auf seine Karte zu buchen.

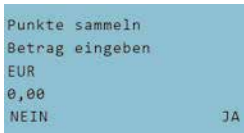
Berechtigte Karten werden automatisch erkannt und das Loyalty Menü „Brainbehind“ wird angezeigt.



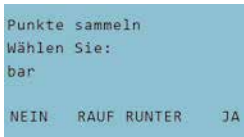
1. Karte durch den Magnetstreifenleser ziehen
Magnetstreifen der Karte zeigt zum Terminal



2. mit ▼ **[F2]** „Punkte sammeln“ auswählen (oder Taste **[0]**)
■ drücken

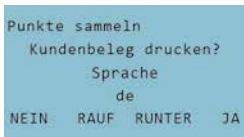


3. Betrag in €-Cent eingeben
(für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



4. mit ▼ **[F2]** Zahlungsart wählen (bar, mit Karte)
■ drücken

5. (**bei Zahlungsart „mit Karte“**) Kartenzahlung wird automatisch gestartet. Vorgehensweise siehe S. 11 (Bankkarte und Kreditkarten EMV)



6. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=English)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

HINWEIS:

Je nach Loyalty Card werden Punkte direkt in ein Guthaben umgewandelt. Einlösen des Guthabens über Funktion Gutschein zahlen. (Siehe S. 28)

TRANSAKTIONEN

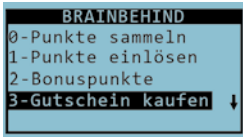
3.16. GUTSCHEIN KAUFEN (LOYALTY CARDS - OPTIONAL)

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHBV**“ oder „**AHEBV**“ beginnt. Die „Gutschein kaufen“ Funktion ermöglicht es eine Loyalty Gutscheinkarte mit vorgeladenem Guthaben zu erstellen.

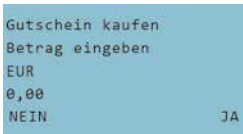
Berechtigte Karten werden automatisch erkannt und das Loyalty Menü „Brainbehind“ wird angezeigt.



1. Karte durch den Magnetstreifenleser ziehen
Magnetstreifen der Karte zeigt zum Terminal



2. mit ▼ **[F2]** „Gutschein kaufen“ auswählen (oder Taste **[3]**)
■ drücken



3. Betrag in €-Cent eingeben
(für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



4. mit ▼ **[F2]** Zahlungsart wählen (bar, mit Karte)
■ drücken

5. (**bei Zahlungsart „mit Karte“**) Kartenzahlung wird automatisch gestartet. Vorgehensweise siehe S. 11 (Bankkarte und Kreditkarten EMV)



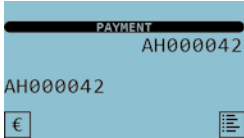
6. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=English)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

TRANSAKTIONEN

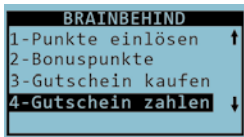
3.17. GUTSCHEIN ZAHLEN (LOYALTY CARDS - OPTIONAL)

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHBV**“ oder „**AHEBV**“ beginnt. Die „Gutschein zahlen“ Funktion ermöglicht es ein Guthaben einer Loyalty Gutscheinarte einzulösen.

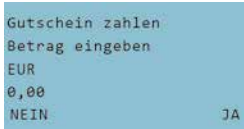
Berechtigte Karten werden automatisch erkannt und das Loyalty Menü „Brainbehind“ wird angezeigt.



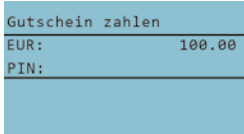
1. Karte durch den Magnetstreifenleser ziehen
Magnetstreifen der Karte zeigt zum Terminal



2. mit ▼ **[F2]** „Gutschein zahlen“ auswählen (oder Taste **[4]**)
■ drücken



3. Betrag in €-Cent eingeben
(für 1,00 € also 100 eingeben)
■ drücken



4. Karteninhaber gibt PIN ein (falls erforderlich - wird vom Terminal vorgegeben)
■ drücken



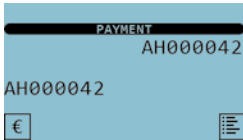
5. mit ▼ **[F2]** Sprache wählen (DE=Deutsch, EN=English)
■ drücken um Kundenbeleg zu drucken
■ drücken um keinen Kundenbeleg zu drucken

TRANSAKTIONEN

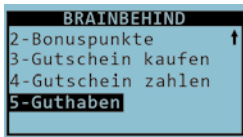
3.18. GUTHABEN (LOYALTY CARDS - OPTIONAL)

Diese Funktion ist freigeschaltet wenn ihre Terminal-ID mit „**AHBV**“ oder „**AHEBV**“ beginnt. Die „Guthaben“ Funktion ermöglicht es das Guthaben einer Loyalty Gutscheinkarte abzufragen.

Berechtigte Karten werden automatisch erkannt und das Loyalty Menü „Brainbehind“ wird angezeigt.



1. Karte durch den Magnetstreifenleser ziehen
Magnetstreifen der Karte zeigt zum Terminal



2. mit ▼ **[F2]** „Guthaben“ auswählen (oder Taste **[5]**)
■ drücken

3. Beleg mit aktuellem Guthaben wird gedruckt

FAQ (Häufig gestellte Fragen)

1. Verbindungsfehler (RC 999)

Als ersten Schritt zur Behebung wird ein Neustart des Terminals durchgeführt, welcher mit gleichzeitig langem Drücken der beiden Tasten **■ + [.]** ausgelöst wird. Wenn nach dem Neustart ein Verbindungstest (Siehe S. 5) positiv durchgeführt werden kann, hat der Reset den Fehler behoben.

Besteht weiterhin ein Verbindungsfehler sind die für das Terminal benötigten Kabel auf ordnungsgemäße Verbindung zu prüfen. Sollte das Problem nach wie vor bestehen, kontaktieren Sie bitte die Technik Hotline. (Telefonnummer siehe Rückseite)

2. „Kleineren Betrag eingeben“ (RC 076)

Sollte dieser Hinweis am Bildschirm erscheinen gibt es zwei Ursachen. Ein Kartenlimit wurde überschritten, dabei kann es sich um ein Einkaufs-, Tages- oder Wochenlimit handeln, oder es handelt sich um ein nicht ausreichend gedecktes Kundenkonto.

Kartenlimits werden von der kartenausgebenden Bank vergeben.

3. „Rufe Genehmigungsdienst“ (RC 101, 102, u.a.)

Diese Meldung ist eine Sicherheitsabfrage der kartenausgebenden Bank. Hier ist die auf dem Beleg abgedruckte Telefonnummer anzurufen, um einen Genehmigungscode einzuholen. Der weitere Ablauf am Terminal ist auf Seite 18 beschrieben. Alle Rufnummern der Genehmigungsdienste befinden sich zusätzlich auf der Rückseite dieser Anleitung.

Zu diesem Zeitpunkt wurde die Karte des Kunden noch nicht belastet.

4. Summendifferenz

Eine Summendifferenz auf dem Abschluss bedeutet, dass es bei einer oder mehreren Transaktion(en) oder der Übertragung derselben ein Problem aufgetreten ist. Dieser Fall kann eintreten wenn beispielsweise die Karte während einer Buchung zu früh entfernt oder ein Terminalupdate ohne vorhergehenden Abschluss durchgeführt wurde.

Auf dem Abschlussbeleg wird eine Terminal und eine Host Summe angeführt. Stimmt die Host Summe mit den an diesem Tag abgerechneten Belegen überein, ist der Abschluss korrekt durchgeführt.

Ist dies nicht der Fall, kontaktieren Sie bitte unseren Kundendienst. (Office Telefonnummer siehe Rückseite)

5. CUP Abwicklung PIN + Unterschrift

Laut einer Richtlinie von CUP müssen alle Kartenzahlungen mit PIN und Unterschrift des Kunden am Beleg bestätigt werden.

SONSTIGES

4.2. SICHERHEITSMERKMALE KREDIT- UND DEBIT-KARTEN

Wichtige Informationen und Merkmale von Kredit- und Debit Karten

Der fälschungssichere Chip enthält die Kartendaten.

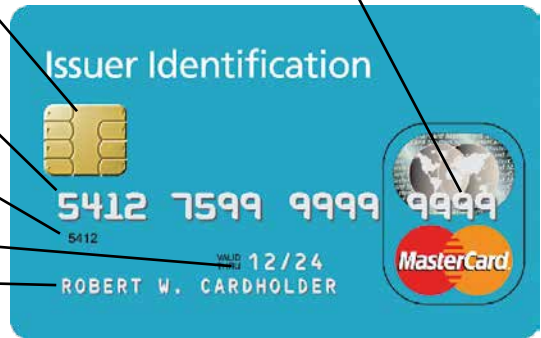
Alle Master Card-Kartennummern beginnen mit fünf und sind 16-stellig (4 Gruppen à 4-4-4-4 Ziffern).

Die ersten vier Stellen der geprägten Kartennummer müssen mit dem unterhalb gedruckten Wert übereinstimmen.

Ablaufdatum der Karte.

Name des Karteninhabers

Das Master Card Hologramm zeigt als dreidimensionales Bild zwei ineinander greifende Weltkugeln mit den Kontinenten, die sich zu bewegen scheinen wenn die Karte gekippt wird. Das Hologramm ist in der Karte integriert.



Magnetstreifen

Im Unterschriftsfeld werden nur mehr die letzten vier Stellen der Kartennummer und im Anschluss daran der dreistellige CVC (Card Verification Code) angedruckt.

NFC Logos (vorne oder hinten)

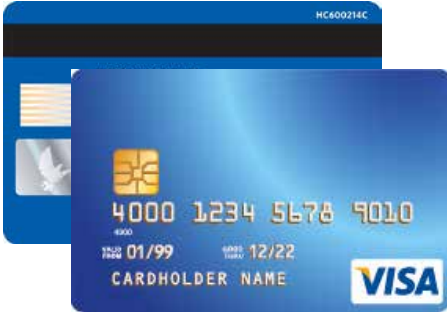
Das Unterschriftsfeld ist in der Karte integriert und besteht aus chemischem Papier, welches Manipulationen leicht erkennen lässt.



Die **Speicherung/Aufbewahrung** von **Kartennummer**, Karteninhaber und Ablaufdatum außerhalb des **hobex**-Terminals sollte **vermieden** werden, da dies nur unter strengen Bedingungen erlaubt ist (PCI DSS) und einen jährlichen Sicherheitsnachweis verlangt. Die Speicherung des **Magnetstreifens** oder des **CVC** Codes ist **verboten**. Wer selbstständig Kartendaten speichert, muss bei Datenverlust **mit hohen Geldstrafen** der Kreditkartenorganisationen rechnen!

SONSTIGES

4.2. SICHERHEITSMERKMALE KREDIT- UND DEBIT-KARTEN



Visa:

1. Das Visa Logo muss auf der Vorderseite abgedruckt sein. Unter UV-Licht wird ein „V“ sichtbar.
2. Es muss ein Hologramm vorhanden sein, welches durch Neigen der Karte deutlich sichtbar sein muss.
3. Das Unterschriftenfeld auf der Rückseite muss unterschrieben sein.
4. Die ersten vier Ziffern der Kartennummer müssen mit der direkt darunter aufgedruckten Zahl identisch sein.



Maestro Karte:

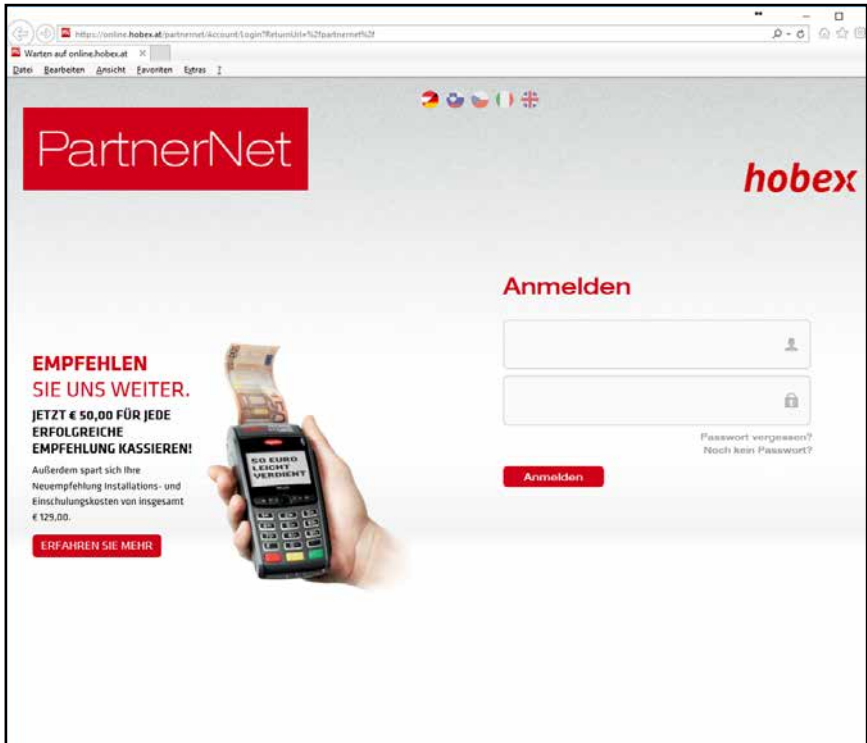
1. Auf der Vorderseite befindet sich ein EMV Chip.
2. Alle Maestro Karten müssen auf der Vorder- oder Rückseite das Maestro Logo aufgedruckt haben.
3. Der Name der Kartenherausgebenden Bank ist oben links aufgedruckt.
4. Die Kartennummer darf nicht hochgeprägt sein. Das Kartendesign kann horizontal oder vertikal sein.
5. Jede Maestro Karte muss auf der Rückseite unterschrieben sein.



V-Pay Karte:

1. Auf der Vorderseite befindet sich ein EMV Chip.
2. Alle V-Pay Karten müssen auf der Vorderseite das V-Pay Logo aufweisen.
3. Auf jeder V-Pay Karte ist auf der Vorderseite ein UV-Sicherheitszeichen aufgedruckt, welches nur unter UV-Licht sichtbar ist.
4. Die Kartennummer darf nicht hochgeprägt sein. Das Kartendesign kann horizontal oder vertikal sein.
5. Das Unterschriftenfeld auf der Rückseite ist optional. Es werden auch Karten ohne Unterschriftenfeld ausgegeben.
6. V-Pay Karten verfügen immer über einen Magnetstreifen.

Im PartnerNet haben **hobex**-Partner die Möglichkeit, ihre individuellen Umsätze, Überweisungen und offenen Posten abzufragen. Weiters bietet der Menüpunkt „Rechnungen“ die Möglichkeit die jährlichen Betriebsgebühren und die monatlichen Disagiorechnungen abzurufen.



Sie erhalten nach der Eingabe der Vertragsdaten bei **hobex** ein Schreiben per E-Mail, in welchem das PartnerNet Passwort enthalten ist. Sollten Sie dieses nicht erhalten haben, wenden Sie sich bitte an uns. (Office +43 (0)662 / 22 55 - 0)

Sobald Sie Ihre Zugangsdaten per E-Mail erhalten haben, klicken Sie im Menü von www.hobex.at auf „**PartnerNet**“. Geben Sie hier Ihre Partner-ID (auch VU-Nummer genannt) und das Passwort ein und klicken Sie auf „Anmelden“. Sie werden zur PartnerNet Übersichtsseite weitergeleitet.

Eine detaillierte Anleitung befindet sich auf www.hobex.at im Menüpunkt „**Service**“ und „**Downloads & AGB**“.

Um Sie bei der Abwicklung Ihrer Kartenzahlungen mittels Kredit- und Debitkarten zu unterstützen, haben wir für Sie die Richtlinien für die Abwicklung von Kartenzahlungen zusammengefasst. Bitte lesen Sie die Richtlinien sorgfältig durch. Diese stellen einen Auszug aus den Bedingungen des **„Vertrag Kartenzahlungsabwicklung“** dar.



Im Downloadbereich finden Sie mehrere Überschriften, unter „Anleitungen & Hilfen“ befinden sich sämtliche Bedienungsanleitungen (Partnernet, Terminals u.a.).

„Anleitungen & Hilfen“ und „Vorautorisierung“ enthalten Erklärungen zu fehlgeschlagenen Transaktionen und der Vorautorisierung in diversen Fremdsprachen.

Die Überschrift „Ersatzbelege“ beinhaltet die Ersatzbelege.

Die beiden Ersatzbelege dienen Ihnen bei einem defekten Terminal oder einem Netzausfall als Möglichkeit trotzdem Transaktionen durchzuführen. Genauere Informationen finden Sie direkt auf den Ersatzbelegen.

Alle Dokumente finden Sie auf www.hobex.at unter dem Menüpunkt „Service“ und „Downloads & AGB“.

Liste der häufigsten Response-Codes und deren Bedeutung.

| | | |
|-------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------|
| 000-007 | Zahlung OK | 082, 084, 085, 087, 089, 098 |
| 010 | Rufe Genehmigungsdienst | Abgelehnt |
| 050 | Abgelehnt | 99-104, 106, 108, Rufe Genehmigungsdienst |
| 051 | Ungültige Karte (Expired Card) | 109 |
| 052 | PIN zu oft falsch | Ungültiger Betrag (Less than min) |
| 053 | Abgelehnt | 110 |
| 055 | Transaktion nicht erlaubt | Abgelehnt |
| 056 | Karte nicht unterstützt | 111, 112, 115 |
| 057 | Ungültige Karte (Lost or Stolen Card) | Rufe Genehmigungsdienst |
| 058-059 | Abgelehnt | 120 |
| 060-063 | Rufe Genehmigungsdienst | Abgelehnt |
| 064 | Fehler falsche Kartendaten | 130-134 |
| 065-066 | Abgelehnt | Rufe Genehmigungsdienst |
| 067-071 | Rufe Genehmigungsdienst | 200 |
| 072 | Abgelehnt | Ungültige Kartenummer |
| 073-074 | Autorisierung nicht möglich | 201 |
| 075 | Ungültige Karte | Falscher PIN |
| 076 | Betrag zu hoch | 204 |
| 077 | Rufe Genehmigungsdienst | Kleineren Betrag eingeben |
| 079-081, 083, 086 | Limit überschritten | 880 |
| | | Parameterupdate erfolgreich |
| | | 900-909, 912 |
| | | Karte Einbehalten |
| | | 910 |
| | | Abgelehnt |
| | | 999 |
| | | Keine Antwort (Keine Verbindung) |

BEDIENUNGSANLEITUNG

RUFNUMMERN GENEHMIGUNGSDIENSTE

Unter folgenden Rufnummern sind die Genehmigungsdienste erreichbar:



MASTERCARD

0810 / 10 25 16 (Österreich)
+49 (0)911 / 94 58 354 (Deutschland, Italien)



VISA

0810 / 10 25 16 (Österreich)
+49 (0)911 / 94 58 354 (Deutschland, Italien)



JCB

0810 / 10 25 16 (Österreich)
+49 (0)911 / 94 58 354 (Deutschland, Italien)



CUP

0810 / 10 25 16 (Österreich)
+49 (0)911 / 94 58 354 (Deutschland, Italien)



AMERICAN EXPRESS

+43 (0)1 / 51 29 714



DINERS CLUB

+43 (0)1 / 50135 135



FINTRAX

+43 (0)599 04 401 (Österreich)
+49 (0)89 244 10 98 10 (Deutschland)

FÜR UNBEANTWORTETE FRAGEN

Office (allgemeine Fragen)

Montag bis Donnerstag zwischen 07:30 und 16:30 Uhr
Freitag zwischen 07:30 und 12:00 Uhr
T +43 (0)662 / 22 55 - 0 (Österreich)
T +49 (0)89 / 2000 70 - 330 (Deutschland)
T +39 0471 / 053 027 (Italien)

Technik Hotline (technische Fragen)

Täglich zwischen 07:00 und 24:00 Uhr
T +43 (0)662 / 22 55 - 88 (Österreich)
T +49 (0)89 / 2000 70 - 333 (Deutschland)
T 848 424 407 (Italien)

hobex AG

Josef-Brandstätter-Straße 2b, A-5020 Salzburg

www.hobex.at
M office@hobex.at