

FAQ für Händler zur App „Sparkasse POS“

Version 1.2; Stand 04.2021



Inhalt

1 Allgemeines zur App	4
1.1 Was ist „Sparkasse POS“ (S-POS)?	4
1.2 Was sind die Voraussetzungen für S-POS?	4
1.3 Wieso benötige ich einen Händlervertrag, um die App nutzen zu können?	4
1.4 Was ist das „S-POS Plug-in“ und wieso benötige ich eine zweite App?	4
1.5 Wo kann ich S-POS und das „S-POS Plug-in“ herunterladen?	4
1.6 Wie wird S-POS aktiviert?	4
1.7 Wie aktiviere ich die Kartenakzeptanz innerhalb von „Sparkasse POS“?	5
1.8 Die Bestätigungs-E-Mail wird nicht zugestellt. Woran kann das liegen?	5
1.9 Steht die Kartenakzeptanz sofort mit dem Abschluss der Einrichtung zur Verfügung? Oder erscheint diese zeitversetzt?	5
1.10 Steht die Kartenakzeptanz nach einem Neustart des Smartphones sofort zur Verfügung?	5
1.11 Kann die App und somit die Kartenakzeptanz auch parallel auf mehreren Smartphones aktiviert werden?	6
1.12 Warum muss ich in den Android-Einstellungen der App „S-POS Plug-in“ die Berechtigung zum „automatischen Start“ aktivieren?	6
1.13 Werden auch Tablets unterstützt?	6
2 Mit S-POS Zahlungen akzeptieren	6
2.1 Welche Karten werden akzeptiert?	6
2.2 Wie funktioniert die Akzeptanz von Zahlungen mit der App „Sparkasse POS“?	6
2.3 Wie nah muss die Bezahlkarte an mein Smartphone gehalten werden?	7
2.4 Bis zu welcher Höhe kann ich Zahlungen akzeptieren?	7
2.5 Können Kunden bei Kartenzahlungen immer ohne PIN-Eingabe bezahlen?	7
2.6 Kann ich über die App einen Kunden- und Kaufbeleg ausstellen?	7
2.7 Kann ich auch ohne oder mit schlechter Internetverbindung mit „Sparkasse POS“ Zahlungen akzeptieren?	8
2.8 Kann eine Transaktion aufgrund der kontaktlosen Übertragung zufällig ausgelöst werden? ..	8
2.9 Welche Daten werden beim Bezahlvorgang übermittelt?	8
2.10 Kann ich eine Zahlung stornieren?	8
2.11 Kann ich eine Gutschrift erteilen?	8
2.12 Ich habe meine Terminal ID und/ oder meinen Freischaltcode verloren bzw. vergessen. Ist die Nutzung von S-POS weiterhin möglich?	8
3 Technische Fragen	9
3.1 Gibt es eine Möglichkeit, die App an mein bestehendes Kassensystem anzubinden?	9
3.2 Hat der Energiesparmodus des Smartphones Einfluss auf das Kassieren?	9
3.3 Ist das S-POS Plug-in immer im Hintergrund aktiv? Wirkt sich das auf die Akkulaufzeit aus? ..	9
3.4 Muss ich regelmäßig Updates durchführen? Für beide Apps?	9
3.5 Meine Kartenakzeptanz mit S-POS funktioniert gar nicht bzw. bricht diverse Vorgänge ab. Was kann ich tun?	9
3.6 Was muss ich machen, wenn ich mein Smartphone verliere oder es gestohlen wird?	10
3.7 Welche Gefahr besteht bei Handyverlust?	10

3.8	Was muss ich bei einem Wechsel meines Smartphones berücksichtigen? Muss ich einen neuen Händlervertrag abschließen?	10
3.9	Ich habe die Apps deinstalliert oder zurückgesetzt. Kann ich nach der erneuten Installation meine bisherigen Daten nutzen (Terminal ID, Freischaltcode)?	10
3.10	Was muss ich bei Verkauf meines Gerätes mit S-POS tun?	10

1 Allgemeines zur App

1.1 Was ist „Sparkasse POS“ (S-POS)?

Mit der neuen App „Sparkasse POS“ sind Sie in der Lage, kontaktlose Kartenzahlungen zunächst bis 50 Euro einzig und allein mit einem Android™-Smartphone entgegenzunehmen.

1.2 Was sind die Voraussetzungen für S-POS?

Für den Einsatz der S-POS-App mit Kartenakzeptanz müssen Sie:

- mindestens 18 Jahre alt sein.
- ein Smartphone mit folgendem Umfang besitzen:
 - Android-Betriebssystem (ab Version 8.0)
 - NFC-Funktion (Near Field Communication; Nahfeldkommunikation).
 - Internetverbindung (Mobile Daten des Smartphones reichen aus, WLAN ist nicht zwingend).
- die Apps „Sparkasse POS“ und „S-POS Plug-in“ herunterladen und installieren.
- einen gültigen Vertrag mit der PAYONE (S-Händlerservice) zur Akzeptanz von Kartenzahlungen abschließen und in dem Zuge eine Terminal ID und persönlichen Freischaltcode erhalten.

1.3 Wieso benötige ich einen Händlervertrag, um die App nutzen zu können?

Sie benötigen für die Kartenakzeptanz und damit verbundene Zahlungsverkehrsabwicklung einen Händlervertrag zwischen Ihnen und der PAYONE (S-Händlerservice).

Zudem benötigen Sie für die Aktivierung der Kartenakzeptanz in der App eine Terminal ID und einen Freischaltcode, d. h. einen Zahlen-/Buchstabencode. Diese erhalten Sie nach Abschluss des Händlervertrags.

Sie müssen zudem mit der Sparkasse einen Einreichervertrag abschließen, um die Gutschrift der eingezogenen Lastschriften durchführen zu können.

Für den Händlervertrag und den Einreichervertrag gehen Sie bitte auf Ihre Sparkasse zu.

1.4 Was ist das „S-POS Plug-in“ und wieso benötige ich eine zweite App?

Damit Sie Kartenzahlungen mit S-POS akzeptieren können, ist neben der App „Sparkasse POS“ eine zweite App, das sogenannte „S-POS Plug-in“ nötig. Diese zweite App ist die Schnittstelle zur Kundenkarte und übermittelt die Kartendaten für die Transaktionsabwicklung an die Systeme des Netzbetreibers bzw. Acquirers.

Die App ist für Sie oder Ihre Kunden jedoch kaum sichtbar und wird auch nicht auf dem Homescreen Ihres Smartphones dargestellt.

1.5 Wo kann ich S-POS und das „S-POS Plug-in“ herunterladen?

Das „S-POS Plug-in“ ist wie die Haupt-App „Sparkasse POS“ im App Store Google Play kostenfrei für Android-Smartphones ab Version 8.0 verfügbar.

Sie werden auf die Notwendigkeit dieses Plugins spätestens während des Aktivierungsprozesses der Kartenakzeptanz in der App aufmerksam gemacht. Ihnen wird dann in der S-POS-App ein direkter Link in den Google Play Store angezeigt.

1.6 Wie wird S-POS aktiviert?

Öffnen Sie die App „Sparkasse POS“ auf Ihrem Smartphone und folgen Sie den Schritten:

- 1) Zunächst müssen Sie den Lizenz- und Nutzungsbedingungen zustimmen sowie die Datenschutzerklärung zur Kenntnis nehmen.
- 2) Zur Personalisierung der App wird im Aktivierungsprozess die Sparkasse abgefragt (optional).

- 3) Sie werden nun zum Thema Sicherheit geführt, in dessen Folge Sie eine App-PIN festlegen. Wenn das Smartphone auch biometrische Verfahren wie Fingerabdruck unterstützt, können Sie zusätzlich auch diese als Zugriffsmethode verwenden.
- 4) Danach ist die App eingerichtet und die Kartenakzeptanz kann aktiviert werden.

1.7 Wie aktiviere ich die Kartenakzeptanz innerhalb von „Sparkasse POS“?

Die Kartenakzeptanz wird über den Einrichtungsassistenten in den Einstellungen der App gestartet. Die App leitet Sie dann entsprechend durch den nötigen Prozess.

Im Rahmen des Abschlusses eines Händlervertrags zu S-POS mit der PAYONE (S-Händlerservice) erhalten Sie eine Terminal ID und einen Freischaltcode. Diese werden bei der Einrichtung der Kartenakzeptanz benötigt.

Zudem benötigen Sie Zugriff auf die im Händlervertrag angegebene E-Mail-Adresse (über das Smartphone oder einen beliebigen PC). Über diese E-Mail-Adresse erhalten Sie im Rahmen der Einrichtung der Kartenakzeptanz eine E-Mail, die Sie durch Klick auf einen Link bestätigen müssen.

1.8 Die Bestätigungs-E-Mail wird nicht zugestellt. Woran kann das liegen?

Der Versand der Bestätigungs-E-Mail kann teilweise mehrere Minuten benötigen.

Sollte auch nach mehreren Minuten keine E-Mail eingetroffen sein, sollten Sie Ihren SPAM-Eingang prüfen. Ist auch dort keine E-Mail eingegangen, prüfen Sie bitte, ob Sie im Akzeptanzvertrag die richtige E-Mail-Adresse angegeben haben.

In beiden Fällen (korrekte E-Mail-Angabe oder inkorrekte E-Mail-Angabe) wenden Sie sich danach bitte an den Kunden-Service.

1.9 Steht die Kartenakzeptanz sofort mit dem Abschluss der Einrichtung zur Verfügung? Oder erscheint diese zeitversetzt?

Die Kartenakzeptanz steht ca. zwei Minuten nach der Einrichtung zur Verfügung. Bevor Sie die erste Zahlung akzeptieren können, müssen sich die Systeme nach der Einrichtung im Hintergrund anmelden. Versuchen Sie zu schnell eine Kartenzahlung zu akzeptieren, erscheint die Fehlermeldung „Zahlungsversuch nicht erfolgreich“.

Funktioniert die Kartenakzeptanz auch nach wenigen Minuten nicht, schließen Sie die Apps komplett und starten Sie sie neu. Nach dem erneuten Öffnen der S-POS-App warten Sie bitte erneut wenige Minuten, bevor Sie einen Zahlungsversuch starten.

Eine App lässt sich bei Android wie folgt schließen: Sie drücken in der Regel lang oder doppelt auf den Home-Button. Danach werden alle geöffneten Apps angezeigt. Bestimmte Android-Smartphones, wie zum Beispiel das Samsung Galaxy S7, haben neben dem Home-Button links ein Touch-Element, die sogenannte „Aktuelle-Anwendungen-Taste“. Tippt man darauf, sieht man ebenso alle laufenden Apps. Im Anschluss tippen Sie auf „Alle schließen“ oder wischen einzelne offenen Apps weg und schließen dadurch nur diese Apps.

1.10 Steht die Kartenakzeptanz nach einem Neustart des Smartphones sofort zur Verfügung?

Auch nach einem Neustart des Smartphones benötigt die Kartenakzeptanz ca. zwei Minuten, bis sie zur Verfügung steht. Grund hierfür ist, dass das „S-POS Plug-in“ automatisch beim Starten des Smartphones im Hintergrund geöffnet wird und sich in den Systemen anmeldet.

Versuchen Sie nach dem Neustart des Smartphones zu schnell eine Kartenzahlung zu akzeptieren, erscheint die Fehlermeldung „Zahlungsversuch nicht erfolgreich“.

Bei den meisten Smartphone-Modellen ist die Berechtigung „automatischer Start“ bereits als Standard für das „S-POS Plug-in“ vorgegeben. Wenn Sie jedoch nach einem Neustart keine Transaktion durchführen können, sollten Sie prüfen, ob in den Android-Einstellungen für die App „S-POS Plug-in“ die Berechtigung „automatischer Start“ vergeben wurde.

1.11 Kann die App und somit die Kartenakzeptanz auch parallel auf mehreren Smartphones aktiviert werden?

Grundsätzlich kann die App auf mehreren Smartphones installiert und aktiviert werden. Bei der Einrichtung der Kartenakzeptanz jedoch benötigen Sie eine Terminal ID und einen Freischaltcode. Die Terminal ID ist für ein einzelnes Terminal und kann somit nicht parallel auf mehreren Smartphones aktiviert werden. Je Terminal, d. h. je Smartphone, benötigen Sie eine individuelle Terminal ID und einen individuellen Freischaltcode.

1.12 Warum muss ich in den Android-Einstellungen der App „S-POS Plug-in“ die Berechtigung zum „automatischen Start“ aktivieren?

Ist der automatische Start nicht aktiviert, kommt es zu dem folgenden Problem: Sie öffnen die App und versuchen, eine Kartenzahlung zu akzeptieren. Erst jetzt öffnet sich im Hintergrund die App „S-POS Plug-in“ und die Anmeldung in den Systemen erfolgt. Es erscheint die Fehlermeldung „Zahlungsversuch nicht erfolgreich“. Erst wenn man die App ca. zwei Minuten später erneut öffnet, funktioniert die Kartenakzeptanz.

Die Berechtigung ist bei vielen Smartphone-Modellen mit Android standardmäßig eingerichtet. Manche Smartphone-Modelle bieten die Option, den automatischen Start von Apps zu (de-)aktivieren. Dies erfolgt meist über Einstellungen -> Apps -> Apps verwalten -> S-POS Plug-in.

1.13 Werden auch Tablets unterstützt?

Nein. Die App wird zunächst ausschließlich für Smartphones entwickelt. Tablets werden für eine weitere Ausbaustufe geprüft, jedoch zunächst noch nicht unterstützt.

2 Mit S-POS Zahlungen akzeptieren

2.1 Welche Karten werden akzeptiert?

Die App unterstützt zunächst:

- girocard
- Mastercard
- Visa
- Maestro
- V PAY

2.2 Wie funktioniert die Akzeptanz von Zahlungen mit der App „Sparkasse POS“?

Die Akzeptanz von Kartenzahlungen mit dem Smartphone unterscheidet sich nicht allzu sehr von einem klassischen Terminal:

- 1) Über die App geben Sie den zu zahlenden Betrag ein (oder per Taschenrechnerfunktion die Summe mehrere Beträge).
- 2) Durch Klick auf „Karte“ wird die kontaktlose Kartenzahlung gestartet und der Betrag an das „S-POS Plug-in“ übergeben. Dieses öffnet sich automatisch.
- 3) Der zu bezahlende Betrag wird angezeigt und Ihr Kunde wird aufgefordert, seine kontaktlos-fähige Karte (haptisch oder über eine App im Smartphone) an den NFC-Leser des Smartphones (in der Regel auf der Rückseite des Gerätes) zu halten. Dadurch wird der Zahlvorgang gestartet.

- 4) Nachdem der Kunde die Zahlung angewiesen hat und diese angenommen wurde, erhalten Sie eine Erfolgsmeldung im „S-POS Plug-in“. An dieser Stelle kann auf Wunsch zudem ein digitaler Kundenbeleg per QR-Code bereitgestellt werden.
- 5) Sie werden danach zurück in die App „Sparkasse POS“ geleitet.

2.3 Wie nah muss die Bezahlkarte an mein Smartphone gehalten werden?

In der Regel spricht man bei kontaktlosen Zahlungen von einem maximalen Abstand von 4 Zentimetern.

Bezahlt ein Kunde mit einer haptischen Karte, sollte die Karte bei S-POS zur Sicherheit im Vollkontakt an ihr Smartphone (bei den meisten Geräten auf der Rückseite) gehalten werden. Ansonsten sollten 1-3 Zentimeter zum Lesen einer haptischen Karte ausreichen (abhängig vom verbauten NFC-Chip im Smartphone). Dabei ist auch entscheidend, an welcher Stelle der Chip verbaut ist.

Bei Zahlungen mit digitalen Karten (Apple Pay, Google Pay etc.) muss nicht zwingend Vollkontakt hergestellt werden. Der in einem Smartphone verbauten NFC-Chip hat eine höhere Leistung als der Chip in einer haptischen Karte.

2.4 Bis zu welcher Höhe kann ich Zahlungen akzeptieren?

Die Zahlung ist zunächst auf maximal 50 Euro begrenzt – dem Limit für kontaktlose Zahlungen ohne PIN-Eingabe.

Bei Zahlungen mit einer digitalen Karte, z. B. über die App „Mobiles Bezahlen“ der Sparkasse oder Apple Pay, erfolgt die Freigabe der Zahlung auf Kundenseite grundsätzlich ab dem ersten Cent über die Entsperrfunktion des Smartphones. S-POS akzeptiert daher theoretisch auch Zahlungen mit digitalen Karten über 50 Euro. Dies ist aber nur in bestimmten Fällen möglich

Beim Versuch einer Zahlung über 50 Euro kann es daher zu einer Fehlermeldung kommen. In diesem Fall gibt die App zurück: „Bitte andere Karte verwenden“. Diese Meldung wird im Rahmen der Zahlungsverkehrsabwicklung automatisch vom System generiert und kann nicht beeinflusst werden.

Sie können die Transaktionslimits jederzeit über den Info-Button („i“) im oberen rechten Bereich der Startseite der App einsehen.

2.5 Können Kunden bei Kartenzahlungen immer ohne PIN-Eingabe bezahlen?

Grundsätzlich wird bei Beträgen unter 50 Euro keine PIN verlangt. In Ausnahmefällen wird aus Sicherheitsgründen jedoch eine PIN abgefragt, z. B. nach mehreren kontaktlosen Zahlungen mit einem kumulierten Wert in Höhe von 150 Euro ohne, dass die Karte dazwischen gesteckt wurde. Möglicherweise kann auch die Grenze von maximal fünf kontaktlosen Zahlungen hintereinander greifen.

Da die App noch nicht über die Möglichkeit zur PIN-Eingabe verfügt, wird der Zahlvorgang in einem solchen Fall abgebrochen und der Kunde wird über die App über den Abbruch informiert. Der Kunde kann eine andere akzeptierte Karte einsetzen.

2.6 Kann ich über die App einen Kunden- und Kaufbeleg ausstellen?

Sie können auf Wunsch einen Kundenbeleg ausstellen. Da es sich bei S-POS um eine mobile Lösung ohne integrierten Drucker handelt, wird der Beleg in dem Fall digital bereitgestellt.

Bei der Erfolgsmeldung der Zahlung im „S-POS Plug-in“ kann ein QR-Code aufgerufen werden, den der Kunde mit seiner Smartphone-Kamera einscannen kann. Anschließend öffnet sich eine Webseite, auf der der Kundenbeleg angezeigt wird. Diesen kann sich der Kunde entweder selbst per E-Mail schicken oder direkt auf sein Smartphone herunterladen.

Über die App kann jedoch kein Kaufbeleg (sog. Kassenbon) bereitgestellt werden. Die Pflicht zur Erstellung eines Kaufbelegs hängt mit dem Kassensystem zusammen und muss über dieses erfolgen. S-POS verfügt zum Marktstart über keine Kassenanbindung.

2.7 Kann ich auch ohne oder mit schlechter Internetverbindung mit „Sparkasse POS“ Zahlungen akzeptieren?

Für das Akzeptieren von Kartenzahlungen via Smartphone und S-POS ist eine aktive Internetverbindung zwingend nötig. Ohne Internetverbindung kann die Zahlung bzw. Abwicklung nicht autorisiert werden.

Wenn keine aktive Internetverbindung besteht, weist die App Sie darauf hin. Bis dahin wird der Button „Karte“ auf dem Startbildschirm der App als inaktiv (grau hinterlegt) dargestellt.

Auch mit einer schlechten Internetverbindung, z. B. Edge („E“), kann es bei S-POS zu Problemen bei der Akzeptanz kommen. Sie sollten sicherstellen, dass eine gute Internetverbindung vorhanden ist.

2.8 Kann eine Transaktion aufgrund der kontaktlosen Übertragung zufällig ausgelöst werden?

Das kontaktlose Bezahlen wie Akzeptieren funktioniert nur, wenn der Abstand zwischen der kontaktlosen Karte (haptisch oder digital im Smartphone) und der S-POS-App wenige Zentimeter beträgt. Ein Auslösen „im Vorbeigehen“ ist somit nahezu unmöglich.

2.9 Welche Daten werden beim Bezahlvorgang übermittelt?

Transaktionen erhalten keine persönlichen Daten wie zum Beispiel den Namen oder Adresse Ihrer Kunden. Lediglich die Informationen, die zur Abwicklung der Zahlung nötig sind, werden über die kontaktlose Schnittstelle übermittelt.

2.10 Kann ich eine Zahlung stornieren?

Mit „Sparkasse POS“ können Sie die zuletzt durchgeführte Zahlung stornieren. Dafür wählen Sie in den Einstellungen „Kartenakzeptanz verwalten“ und danach „Letzte Transaktion stornieren“ aus. Folgen Sie danach den Anweisungen in der App.

Der Storno funktioniert nur bei Nutzung der identischen Karte des Kunden, mit der zuvor bezahlt wurde. Für Zahlungen mit einer Mastercard- oder Visa-Kreditkarte bzw. Maestro oder V PAY ist es alternativ möglich, bargeldlos eine Gutschrift vorzunehmen.

2.11 Kann ich eine Gutschrift erteilen?

Ja, teilweise. Für Zahlungen mit einer Mastercard- oder Visa-Kreditkarte bzw. Maestro oder V PAY können Sie eine Gutschrift mit S-POS bargeldlos vornehmen. Dafür wird der Betrag über die kontaktlose Karte des Kunden gutgeschrieben. Um eine Gutschrift zu erstellen, wählen Sie in den Einstellungen „Kartenakzeptanz verwalten“, danach „Gutschrift erstellen“ aus. Folgen Sie danach den Anweisungen in der App.

Die Gutschrift kann max. in Höhe des zuvor bezahlten Betrages erfolgen.

Bei girocard-Zahlungen ist eine Gutschrift nicht möglich. Ist die letzte durchgeführte Transaktion mit einer girocard erfolgt, können Sie diese über die Einstellungen der App stornieren.

2.12 Ich habe meine Terminal ID und/oder meinen Freischaltcode verloren bzw. vergessen. Ist die Nutzung von S-POS weiterhin möglich?

Ja, sofern Sie die Kartenakzeptanz in S-POS bereits erfolgreich eingerichtet haben, können Sie weiter Zahlungen akzeptieren.

Ist sie noch nicht eingerichtet oder wechseln Sie Ihr Smartphone, benötigen Sie beide Informationen. Wenden Sie sich in diesem Fall an den Kunden-Service.

3 Technische Fragen

3.1 Gibt es eine Möglichkeit, die App an mein bestehendes Kassensystem anzubinden?

Bei S-POS handelt es sich um eine reine Akzeptanzlösung. Die App verfügt zunächst über keine Anbindung an ein Kassensystem.

Für Sie bedeutet dies: Sie müssen Beträge, die über die App „Sparkasse POS“ akzeptiert werden sollen, manuell in die App eingegeben. Es erfolgt keine Übertragung der Kasseneingabe zum Terminal.

3.2 Hat der Energiesparmodus des Smartphones Einfluss auf das Kassieren?

Dies ist abhängig von der Hersteller-Konfiguration des Energiesparmodus und Ihrer individuellen Konfiguration. Wenn z. B. mobile Daten reduziert oder deaktiviert oder die NFC-Funktion ausgeschaltet werden, können Kartenzahlungen Schwächen zeigen bzw. abgelehnt werden.

3.3 Ist das S-POS Plug-in immer im Hintergrund aktiv? Wirkt sich das auf die Akkulaufzeit aus?

Das Plug-in ist im Hintergrund immer aktiv, da die App aus Sicherheitsgründen regelmäßig in kurzen Abständen überprüft, ob etwas an der App oder dem Smartphone verändert wurden, was ein Risiko darstellen könnte. Der Stromverbrauch kann hierdurch unter Umständen leicht steigen.

3.4 Muss ich regelmäßig Updates durchführen? Für beide Apps?

Ja. Sie müssen sicherheitsrelevante Updates durchführen, damit die Apps nutzbar bleiben. Wenn sicherheitsrelevante App-Updates bereitstehen, werden Sie darauf per Meldung hingewiesen.

Beim „S-POS Plug-in“ werden aus Sicherheitsgründen alle 28 Tage mit einem Update die Sicherheitsschlüssel ausgetauscht.

Auf das Update des „S-POS Plug-ins“ werden Sie einige Tage vor Ende der 28-tägigen Nutzungsdauer per Benachrichtigung mehrmals hingewiesen. Sie haben dann bis zum Ende der 28-tägigen Nutzungsdauer Zeit, das Update durchzuführen. Ansonsten ist das „S-POS Plug-in“ nicht mehr nutzbar und es können keine Kartenzahlungen mehr akzeptiert werden.

Für eine unkomplizierte Nutzung ist daher zu empfehlen, in den Android-Einstellungen automatische Updates für das „S-POS Plug-in“ zu aktivieren.

3.5 Meine Kartenakzeptanz mit S-POS funktioniert gar nicht bzw. bricht diverse Vorgänge ab. Was kann ich tun?

Eine Möglichkeit ist, dass Ihr Terminal keine Internetverbindung aufbauen und die Zahlung deshalb nicht online autorisieren kann.

Deaktivieren Sie in diesem Fall die mobilen Daten bzw. das WLAN an Ihrem Smartphone für eine kurze Zeit. Prüfen Sie zudem, ob sich das Gerät im Energiesparmodus befindet und genügend Batterielaufzeit hat.

Falls dies nichts hilft, schalten Sie Ihr Smartphone aus und lassen Sie es für einige Minuten ausgeschaltet. Starten Sie es dann neu. Beachten Sie bitte, dass in den Android-Einstellungen für die App „S-POS Plug-in“ die Berechtigung „automatischer Start“ aktiviert sein muss und warten Sie nach dem Neustart ca. 2 Minuten.

Die Berechtigung zum „automatischen Start“ kann bei den meisten Android-Geräten über Einstellungen -> Apps -> Apps verwalten -> S-POS Plug-in erteilt werden, sofern sie nicht automatisch gesetzt ist.

Zudem ist für die Nutzung eine aktive NFC-Funktion nötig. Überprüfen Sie, ob Sie NFC am Smartphone aktiviert haben. Bitte aktivieren Sie die NFC-Funktion immer vor der Nutzung der App, nicht währenddessen.

Falls es danach noch immer nicht funktioniert, kontaktieren Sie bitte den Kunden-Service unter der Rufnummer +49 711 22040959 (ganzjährig 24 Stunden am Tag).

Sie finden die Telefonnummer des Kunden-Service zudem in der App im Bereich „Einstellungen“ unter „Kontakt“.

3.6 Was muss ich machen, wenn ich mein Smartphone verliere oder es gestohlen wird?

Bei Verlust oder Diebstahl sollten Sie die Kartenakzeptanz anhand der Terminal ID umgehend über die Service-Hotline +49 711 22040959 sperren lassen. Eine Sperre ist zu den folgenden Service-Zeiten möglich:

- Mo. - Fr. 8:00-18:00 Uhr
- Sa. 8:00-17:00 Uhr

3.7 Welche Gefahr besteht bei Handyverlust?

Bei „Sparkasse POS“ werden die sensiblen Bereiche (z. B. Gutschrift erstellen oder Storno durchführen) durch die App-PIN geschützt. Die App kann jedoch ohne gesonderte Entsperrung geöffnet und mit der App Zahlungen akzeptiert werden (sofern die Kartenakzeptanz eingerichtet ist).

Im Falle eines Handyverlustes muss der Betroffene daher gemäß Frage 3.5 eine Sperrung veranlassen.

3.8 Was muss ich bei einem Wechsel meines Smartphones berücksichtigen? Muss ich einen neuen Händlervertrag abschließen?

Nein, einen neuen Händlervertrag benötigen Sie nicht.

Im Fall eines Gerätewechsels müssen Sie aus Sicherheitsgründen den Kunden-Service kontaktieren und dort den Gerätewechsel anmelden. Die Terminal ID wird dann für das neue Gerät freigeschaltet und ein neuer Freischaltcode an Sie versendet.

Der Prozess nach Erhalt des Freischaltcodes ist analog zum Einrichten auf dem alten Smartphone:

- 1) Die App „Sparkasse POS“ und das „S-POS Plug-in“ auf dem neuen Smartphone herunterladen und installieren.
- 2) Die App „Sparkasse POS“ öffnen und einrichten.
- 3) Den Einrichtungsassistenten für die Anwendung „Kartenakzeptanz“ starten.
- 4) Den Lizenz- und Nutzungsbedingungen und AVV zustimmen.
- 5) Die bisherige „alte“ Terminal ID und den neuen Freischaltcode eingeben.
- 6) Die E-Mail-Bestätigung durchführen.

3.9 Ich habe die Apps deinstalliert oder zurückgesetzt. Kann ich nach der erneuten Installation meine bisherigen Daten nutzen (Terminal ID, Freischaltcode)?

Die Deinstallation bzw. das Zurücksetzen der Apps ist prozessseitig gleichzustellen mit einem Smartphone-Wechsel. Das heißt, dass Sie bei einer Löschung oder Zurücksetzen der App über den Kunden-Service einen neuen Freischaltcode anfordern und die Kartenakzeptanz mit dem neuen Freischaltcode und der bisherigen Terminal ID neu einrichten müssen.

3.10 Was muss ich bei Verkauf meines Gerätes mit S-POS tun?

Möchten Sie Ihr Gerät verkaufen, empfehlen wir Ihnen dringend, die App zunächst über „Einstellungen“ zurücksetzen. Sie müssen daraufhin nochmals aktiv bestätigen, dass Sie die App zurücksetzen möchten. Alle in der App gespeicherten Daten werden dann entfernt.

Das Zurücksetzen der ganzen App bedeutet rechtlich automatisch eine Kündigung der Lizenz- und Nutzungsbedingungen durch den Nutzer. Ein bestehender Händlervertrag zur

Kartenakzeptanz bleibt davon unberührt und muss bei Bedarf separat gekündigt werden.

Danach können Sie die App vom Smartphone deinstallieren. Dafür drücken Sie eine kurze Zeit auf das App-Icon und bestätigen die Deinstallation. Zusätzlich wird in dem Fall empfohlen, die zweite App „S-POS Plug-in“ ebenfalls vom Smartphone zu löschen.

Zuletzt wird empfohlen, das Gerät vor einem Verkauf an einen neuen Nutzer auf den Auslieferungszustand zurückzusetzen. Dadurch werden alle persönlichen Daten im Endgerät gelöscht.