

## 1. Fragen zu complete mPOS (Terminal)

### 1.1. Wie lade ich das complete mPOS auf?

Das complete mPOS können Sie mit jedem USB-Ladegerät (Micro-USB, wie für Smartphones, 5V 450 mA) laden. Das Terminal / mPOS kann während des Aufladens verwendet werden.


### 1.2. Wie oft muss ich das complete mPOS aufladen?

Das hängt von der Nutzungsdauer und der Menge der durchgeführten Transaktionen ab. Der Ladestand ist links oben im Display ersichtlich.


### 1.3. Wie kopple ich das complete mPOS mit meinem Smartphone? (Android)

Um das complete mPOS mit Ihrem Smartphone zu verbinden, führen Sie folgende Schritte durch (diese können sich je nach Smartphone-Modell geringfügig unterscheiden):


- Starten/Aktivieren Sie das Terminal/mPOS, indem Sie die Power-Taste an der rechten Seite drücken und warten, bis das card complete Logo auf dem Bildschirm angezeigt wird.
- Aktivieren Sie auf Ihrem Smartphone Bluetooth und öffnen Sie die complete mKasse (App). Falls Sie die App noch nicht haben, können Sie diese App in Google Play [herunterladen](#) und installieren.
- Melden Sie sich mit Ihrem completePay Benutzer und mKasse Passwort an der complete mKasse an.

- Drücken Sie zweimal schnell hintereinander die „F-Taste“  auf dem complete mPOS. Das Bluetooth Menü wird geöffnet. Hier können Sie eine Kopplung durchführen, aber auch trennen.

Der Punkt 1 „Koppeln“ sollte schwarz hinterlegt sein, drücken Sie bitte die Taste mit

dem grünen Kreis (OK) rechts unten. 

- Auf Ihrem Smartphone sollte dieses complete mPOS in Folge in der App als „verfügbares Gerät“ für das Pairing aufscheinen. Falls nicht, warten Sie bitte kurz oder klicken Sie auf Menü und „Suche mPOS“.
- Kontrollieren Sie den angezeigten Gerätenamen (letzten Stellen der Seriennummer) in der App (wird am Display des complete mPOS als „iCMP-20123456“ angezeigt) und wählen diesen aus, um die Kopplung des Kartenlesers zu starten. Geben Sie anschließend das am complete mPOS angezeigte Passwort (PIN) am Smartphone ein.
- Wenn das angezeigte Passwort am complete mPOS verschwindet und am Display „Willkommen“ mit dem card complete Logo angezeigt wird, war die Kopplung erfolgreich.
- Die complete mKasse (App) fordert Sie nun zur Eingabe des mPOS Passwort auf.

Geben Sie dieses bitte ein und bestätigen Sie mit „OK“ . Das Passwort haben Sie mit der Lieferung des complete mPOS erhalten).

- Nun können Sie mit Ihrer ersten Transaktion starten.


Sollten Sie Probleme bei der Kopplung des Terminals/mPOS haben, versuchen Sie Folgendes:

- Führen Sie einen Neustart des Terminals/mPOS durch, indem Sie die Power-Taste rechts am Terminal/mPOS mehr als drei Sekunden gedrückt halten. Das complete mPOS aktiviert sich selbst.
- Starten Sie das Smartphone ebenfalls neu.
- Möglicherweise scheint das Terminal und Smartphone/Tablet schon gekoppelt zu sein, dann entkoppeln Sie diese.
- Führen Sie den Verbindungsprozess wie oben beschrieben erneut durch.


#### 1.4. Wie kopple ich das „complete mPOS“ mit meinem iPhone/iPad? (iOS)

Um das complete mPOS mit Ihrem iPhone/iPad zu verbinden, führen Sie folgende Schritte durch:


- Starten/Aktivieren Sie das Terminal/mPOS, indem Sie die Power-Taste an der rechten Seite drücken und warten, bis das card complete Logo auf dem Bildschirm angezeigt wird.

- Drücken Sie zweimal schnell hintereinander die „F-Taste“  auf dem complete mPOS. Das Bluetooth Menü wird geöffnet. Hier können Sie eine Kopplung durchführen, aber auch trennen.

Der Punkt 1 „Koppeln“ sollte schwarz hinterlegt sein, drücken Sie bitte die Taste mit

dem grünen Kreis (OK) rechts unten. 

- Aktivieren Sie auf Ihrem iPhone/iPad unter „Einstellungen“ > „Bluetooth“ die Bluetoothverbindung. Das mPOS sollte nun angezeigt werden.
- Kontrollieren Sie den angezeigten Gerätenamen (letzten Stellen der Seriennummer) in den Bluetooth-Einstellungen (wird am Display des complete mPOS als „iCMP-20123456“ angezeigt) und wählen diesen aus, um die Kopplung des Kartenlesers zu starten. Geben Sie anschließend das am complete mPOS angezeigte Passwort (PIN) am iPhone/iPad ein.
- Wenn das angezeigte Passwort am complete mPOS verschwindet und am Display „Willkommen“ mit dem card complete Logo angezeigt wird, war die Kopplung erfolgreich.
- Öffnen Sie die complete mKasse (App). Falls Sie die App noch nicht haben, können Sie diese App im AppStore [herunterladen](#) und installieren.
- Melden Sie sich mit Ihrem completePay Benutzer und mKasse Passwort an der complete mKasse an.
- Auf Ihrem iPhone/iPad sollte dieses complete mPOS in Folge in der App als „verfügbares Gerät“ für die Verbindung aufscheinen. Falls nicht, warten Sie bitte kurz oder klicken Sie auf Menü und „Suche mPOS“.
- Die complete mKasse (App) fordert Sie nun zur Eingabe des „mPOS Passwort“ auf.

Geben Sie dieses bitte ein und bestätigen Sie mit „OK“ . Das Passwort haben Sie mit der Lieferung des complete mPOS erhalten).

- Nun können Sie mit Ihrer ersten Transaktion starten.



Sollten Sie Probleme bei der Kopplung des Terminals/mPOS haben, versuchen Sie Folgendes:

- Führen Sie einen Neustart des Terminals/mPOS durch, indem Sie die Power-Taste rechts am Terminal/mPOS mehr als drei Sekunden gedrückt halten. Das complete mPOS aktiviert sich selbst.
- Starten Sie das iPhone/iPad ebenfalls neu.
- Möglicherweise scheint das mPOS/Terminal mit dem iPhone/iPad schon gekoppelt zu sein, dann entkoppeln Sie diese.
- Führen Sie den Verbindungsprozess wie oben beschrieben erneut durch.

## 1.5. Wann befindet sich das complete mPOS im Standby-Modus?

Um Energie zu sparen schaltet das complete mPOS nach einigen Minuten Inaktivität automatisch in den Stand-by-Modus. Das ist ersichtlich durch den „Standby“-Schriftzug am Display. Durch den Start einer Transaktion wird das complete mPOS automatisch aufgeweckt. Alternativ können Sie es auch durch kurzes Drücken der „Power“-Taste (an der rechten Seite über dem USB-Anschluss) in den Bereitschaftsmodus versetzen.

## 1.6. Wie schalte ich das complete mPOS aus?

Um das Terminal mPOS auszuschalten, tippen Sie zuerst auf die Taste mit dem roten „x“  und dann auf die Taste mit dem grünen Kreis (OK) . Das erneute Hochfahren des Terminals/ mPOS dauert ca. 20 Sekunden.

## 1.7. Wie schalte ich das complete mPOS wieder ein?

Drücken Sie die Power-Taste (an der rechten Seite, über dem USB-Anschluss) des complete mPOS, um dieses einzuschalten. Das Hochfahren des Terminals/mPOS dauert ca. 20 Sekunden.

## 1.8. Wie kann ich das complete mPOS auf die Werkseinstellung zurücksetzen?

Ein Zurücksetzen auf die Werkseinstellung darf nur auf Aufforderung des technischen Supports (Telefon: 01 713 35 00 630) erfolgen. Dieser erklärt dann die Vorgehensweise.

## 1.9. Kann ich das complete mPOS mit jedem Smartphone nutzen?

Die complete mKasse funktioniert auf Smartphones/Tablets mit Android-Betriebssystem (4.0 und höher, nativ und nicht gerootet) und auf iPhones und iPads mit iOS 7.0 und höher. Leider kann keine Funktion mit jedem Gerät garantiert werden, da die Betriebssysteme manchmal leicht unterschiedlich sein können.

## 1.10. Kann ich das complete mPOS mit unterschiedlichen Smartphones benutzen?

Ja, das ist möglich, sofern ein unterstütztes Betriebssystem auf dem Smartphone installiert ist. Jedoch ist keine gleichzeitige Nutzung mit verschiedenen Smartphones möglich.

## **1.11. Kann ich ein complete mPOS mit mehreren Smartphones/Tablets gleichzeitig betreiben?**

Nein, das complete mPOS kann immer nur mit einem Smartphone/Tablet verbunden sein. Wenn ein anderes Gerät genutzt werden soll, dann muss dieses am complete mPOS angemeldet werden und die Verbindung zum vorigen wird unterbrochen.

## **1.12. Kann ich auch andere Bluetooth-Geräte mit meinem Smartphone/Tablet nutzen, wenn das complete mPOS verbunden ist?**

Das hängt von Ihrem Smartphone/Tablet ab – lesen Sie dazu einfach in der Gebrauchsanleitung des Smartphones nach.

## **1.13. Was passiert, wenn sich mein Smartphone/Tablet wegen eines leeren Akkus während einer Transaktion abschaltet?**

Es ist vom Zeitpunkt abhängig, wann sich das Smartphone/Tablet abgeschaltet hat. Wurde die Transaktion durchgeführt, dann ist diese in der Historie ersichtlich. Wir empfehlen vor einer Transaktion zu prüfen, ob noch ausreichend Akku-Leistung vorhanden ist, bzw. die Geräte zu laden, wenn Sie diese länger nicht nutzen.

## **1.14. Mein complete mPOS funktioniert nicht – was kann ich tun?**

- Prüfen Sie, ob das Terminal/mPOS eingeschaltet und ob die Batterie ausreichend geladen ist.
- Beenden Sie die Bluetooth-Verbindung und verbinden Sie das Terminal/mPOS erneut.
- Loggen Sie sich aus der App aus und loggen Sie sich wieder ein.
- Schalten Sie das Terminal/mPOS aus und wieder ein.
- Besteht das Problem auch dann noch weiter, wenden Sie sich bitte an unseren Support unter [support@dcezahlungssysteme.at](mailto:support@dcezahlungssysteme.at)

## **1.15. Wo finde ich die Seriennummer meines complete mPOS?**

Die Seriennummer finden Sie am Lieferschein und auf der Rückseite des complete mPOS („Serial No“). Die letzten Stellen der Seriennummer (200....) dienen zum Identifizieren wenn die complete mKasse mit dem complete mPOS verbunden wird.

## **1.16. Mein complete mPOS wurde mir gestohlen/ist mir abhanden gekommen. Was kann ich tun?**

Kontaktieren Sie uns bitte unter [ap@cardcomplete.com](mailto:ap@cardcomplete.com). Das Terminal/mPOS wird gesperrt und eine missbräuchliche Verwendung ist somit ausgeschlossen.

## **1.17. Ich habe den Verdacht, dass mein Kartenleser modifiziert oder ausgetauscht wurde. Was kann ich tun?**

Kontaktieren Sie uns bitte unter [support@dcezahlungssysteme.at](mailto:support@dcezahlungssysteme.at) und verwenden Sie den Kartenleser nicht weiter. Wir klären anschließend die weitere Vorgehensweise mit Ihnen ab.

## 1.18. Das complete mPOS zeigt die Meldung: „Karte abgelehnt“. Was bedeutet das?

Das bedeutet, dass die Transaktion von der kartenausgebenden Bank nicht angenommen wird. Dafür kann es verschiedenste Gründe geben, die der Kunde ausschließlich bei seiner Bank hinterfragen kann. Sie können Ihren Kunden nach einer anderen Karte fragen (oder auch die Autorisierung der jeweiligen Kreditkartengesellschaft kontaktieren).

## 2. Fragen zur complete mKasse (App, Bezahlung)

### 2.1. Wie führe ich mit der complete mKasse eine Transaktion durch?

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Smartphone eine mobile Daten- oder eine WLAN-Verbindung hat.
- Bei Bedarf verbinden Sie das complete mPOS mit Ihrem Smartphone und loggen Sie sich mit Ihren Benutzerdaten in die complete mKasse ein.
- Geben Sie den Transaktionsbetrag ein.
- Optional können Sie eine Auftrags- oder Stammkundennummer für die Transaktion eingeben.
- Tippen Sie auf „Kauf durchführen“.
- Falls die complete mKasse den Kartenleser nicht automatisch aus dem Standby-Modus holt, können Sie dies durch Drücken der Power-Taste des complete mPOS tun.
- Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm des Kartenlesers und der complete mKasse.
- Die Zahlung erfolgt per NFC (Karte vor den Bildschirm des complete mPOS halten) oder per Chip (die Karte wird in den Kartenleser an der Unterseite des complete mPOS gesteckt)
- Je nach Bildschirmanweisung wird der Kauf mittels PIN über das Tastaturfeld des complete mPOS oder mittels Unterschrift, des elektronischen Belegs, auf der complete mKasse App am Smartphone/Tablet-Display autorisiert.
- Nach durchgeführter Transaktion können Sie einen elektronischen Beleg an eine E-Mail-Adresse senden oder gleich als QR-Code zur Verfügung stellen. Alternativ können Sie den Beleg auch in Papierform mit einem Quittungsblock (händisch) ausstellen.

### 2.2. Wie kann mit einer Kredit- oder Debitkarte (Maestro/VPay) bezahlt werden?

Wenn die Karte NFC unterstützt, dann kann diese kurz vor das Display des complete mPOS gehalten werden. Wird NFC nicht unterstützt, stecken Sie die Karte mit dem Chip nach vorne in den Chipleser an der Unterseite des complete mPOS.

### 2.3. complete mPOS zeigt die Meldung: „Karte abgelehnt“. Was bedeutet das?

Das bedeutet, dass die Transaktion von der kartenausgebenden Bank nicht angenommen wird. Dafür kann es verschiedenste Gründe geben, die der Kunde ausschließlich bei seiner Bank hinterfragen kann. Sie können Ihren Kunden nach einer

anderen Karte fragen (oder auch die Autorisierung der jeweiligen Kreditkartengesellschaft kontaktieren).

## **2.4. Wann muss ich den Magnetstreifen einer Zahlungskarte nutzen?**

Das Bezahlen mittels Magnetstreifen ist dann durchzuführen, wenn die Karte keinen Chip besitzt oder vorher eine Zahlung per Chip versucht wurde und das Terminal/mPOS eine entsprechende Rückmeldung gibt.

## **2.5. Wann muss ein Käufer/Karteninhaber seine PIN eingeben und wann muss er auf dem Display unterschreiben?**

Ob PIN oder Unterschrift ist abhängig von der Bezahlkarte und kann nicht beeinflusst werden. Das complete mPOS und die complete mKasse zeigen an, ob eine PIN oder eine Unterschrift nötig ist.

## **2.6. Wie kann ich meinem Kunden einen Beleg zur Verfügung stellen?**

Nach einer erfolgreichen Transaktion werden in der complete mKasse der Kunden- und Händlerbeleg dargestellt. Der Kundebeleg ist aus der complete mKasse per QR-Code oder auch per E-Mail abruf- und versendbar. Der Beleg kann auch im Nachhinein aus dem complete mKassabuch versendet werden.

## **2.7. Wie kann ich einen Beleg im Nachhinein erneut versenden?**

Im complete mKassabuch ist eine Übersicht aller erfolgreichen Transaktionen ersichtlich. Neben dem Transaktionsbeleg gibt es zwei Symbole: ein Auge und ein Kuvert. Bei Auswahl des Kuverts können Sie direkt die E-Mail-Adresse eintragen und den Beleg versenden. Bei Auswahl des Auges können Sie den Beleg vor dem Versand noch einsehen, am Ende der Seite finden Sie auch einen Link zum Belegversand.

## **2.8. Wie funktioniert die Rückerstattung für eine Zahlung?**

In der complete mKasse gibt es im Menü Gutschrift. Wählen Sie diesen Menüpunkt aus. Geben Sie den Betrag den Sie zurückerstatten möchten ein, optional kann auch eine Auftrags- und/oder Stammkundennummer eingegeben werden, und bestätigen Sie. Folgen Sie anschließend der Anzeige am complete mPOS. Bitte beachten Sie, dass der erstellte Beleg am Smartphone dann vom Kassier unterschrieben werden muss! Bei Maestro-Karten können keine Gutschriften durchgeführt werden.

## **2.9. Wo finde ich das Menü und die Menüpunkte**

Das Menü befindet sich in der rechten oberen Ecke als Symbol zur Auswahl und beinhaltet alle Geschäftsfälle zur Auswahl. Bei Smartphones/Tablets mit „Menü“-Button kann das Menü auch über diesen aufgerufen werden.

## **2.10. Was mache ich, wenn ich einen falschen Betrag berechnet habe?**

Führen Sie zuerst eine Gutschrift über den falschen Betrag aus: In der complete mKasse gibt es im Menü „Gutschrift“. Wählen Sie diesen Menüpunkt aus. Geben Sie den Betrag den Sie zurückerstatten möchten ein, optional kann auch eine Auftrags- und/oder Stammkundennummer eingegeben werden, und bestätigen Sie. Folgen Sie anschließend der Anzeige am complete mPOS. Bitte beachten Sie, dass der

erstellte Beleg am Smartphone dann vom Kassier unterschrieben werden muss! Bei Maestro-Karten können keine Gutschriften durchgeführt werden.

Danach führen Sie erneut einen „Kauf“ mit dem richtigen Betrag durch.

## **2.11. Benötige ich eine funktionierende Internet-Verbindung, um Transaktionen durchführen zu können?**

Ja, für Zahlungen ist eine Internet-Verbindung nötig.

## **2.12. Was passiert, wenn meine Internetverbindung während einer Zahlung (Transaktion) unterbrochen wird?**

Sobald das complete mPOS die Zahlung als durchgeführt anzeigt (optisch und akustisch) ist diese abgeschlossen. Es können mehrere Transaktionen (abhängig von der Art und dem Umsatz der Zahlung) abgewickelt und zwischengespeichert werden, diese werden automatisch übermittelt, wenn Sie wieder eine Internetverbindung haben und eine neue Transaktion starten. Aufgrund der fehlenden Internetverbindung ist ein sofortiger Versand der Belege auch nicht möglich, diese werden zwischengespeichert und versendet, wenn wieder eine Verbindung zum Internet besteht.

## **2.13. Was passiert, wenn ich die complete mKasse (App) während einer Transaktion versehentlich beende (z.B. durch Drücken des Home-Button)?**

Sobald das complete mPOS die Zahlung als durchgeführt anzeigt (optisch und akustisch) ist diese abgeschlossen, auch wenn die App beendet wird. Sobald die App wieder geöffnet und eine Transaktion gestartet wird, wird der ausständige Beleg in das complete mKassabuch synchronisiert.

## **2.14. Was passiert, wenn sich mein Smartphone/Tablet wegen eines leeren Akkus während einer Transaktion abschaltet?**

Es ist vom Zeitpunkt abhängig, wann sich das Smartphone/Tablet abgeschaltet hat. Wurde die Transaktion durchgeführt, dann ist sie in der Historie ersichtlich. Wir empfehlen vor einer Transaktion zu prüfen, ob noch ausreichend Akku-Leistung vorhanden ist, bzw. die Geräte zu laden, wenn Sie diese länger nicht nutzen.

## **2.15. Muss ich mich für einen Tagesabschluss abmelden?**

Nein, im Menü gibt es auch den Punkt „Tagesabschluss durchführen“. Dort können Sie jederzeit einen Tagesabschluss (= Kassenschnitt) anstoßen. Der Kassenschnitt ist auch im complete mKassabuch ersichtlich. Natürlich können Sie auch „Abbrechen“ und zur Transaktionseingabe zurückkehren.

**Beachten Sie:** Nur wenn der Tagesabschluss/Kassenschnitt vor 21 Uhr durchgeführt wird sind Ihre Transaktionen ab nächstem Morgen im „CAP“ ersichtlich, bei einem späteren Abschluss erst ab dem übernächsten Tag.

## **2.16. Kann ich mehrmals täglich einen Tagesabschluss durchführen?**

Ja, Sie können auch mehrmals täglich einen Tagesabschluss (=Kassenschnitt) durchführen.



## 2.17. Wie kann ich mich aus der complete mKasse (App) ausloggen?

Aus der complete mKasse können Sie über das Menü aussteigen. Im Menü wählen Sie den Eintrag „Abmelden“. Im Anschluss kommt eine Auswahl, ob Sie auch einen Tagesabschluss (= Kassenschnitt) durchführen möchten oder Sie ohne den Tagesabschluss aussteigen möchten. Der Tagesabschluss/Kassenschnitt ist auch im complete mKassabuch ersichtlich. Natürlich können Sie auch „Abbrechen“ und zur Transaktionseingabe zurückkehren.

**Beachten Sie bitte:** Nur wenn der Tagesabschluss/Kassenschnitt vor 21 Uhr durchgeführt wird sind Ihre Transaktionen im „CAP“ ersichtlich, bei einem späteren Abschluss erst ab dem übernächsten Tag.

## 2.18. Was kann ich tun, wenn ich mein mKasse-Passwort vergessen habe?

Wenn Sie Ihr mKasse-Passwort vergessen haben, dann gibt es im complete mKassabuch den Menüpunkt „Profil“. Dort wählen Sie bitte „mKasse-Passwort ändern“ aus. In den vorgesehenen Feldern tragen Sie das neue Passwort ein und speichern es.

## 2.19. Was kann ich tun, wenn ich mein mKassabuch-Passwort vergessen habe?

Wenn Sie Ihr mKassabuch-Passwort vergessen haben, dann gibt es im Internet auf der Startseite des complete mKassabuch einen „Passwort vergessen“ Link. Bitte wählen Sie diesen aus. Sie erhalten anschließend auf die bei uns bekanntgegebene E-Mail-Adresse einen Link zugeschickt. Folgen Sie diesem um ein neues Passwort festzulegen.

## 2.20. Wo kann ich die complete mKasse (App) herunterladen?

Sie finden die App im Google „Play Store“ oder im Apple „App Store“.

## 2.21. Werden sensible Kartendaten auf meinem Mobiltelefon gespeichert?

Niemals werden sensible Kartendaten auf Ihrem Smartphone/Tablet oder in der App gespeichert.

## 3. Frage zum complete mKassabuch (Internet)

### 3.1. Was ist das complete mKassabuch?

Im complete mKassabuch können Sie folgende Informationen online abrufen, verwalten und Daten exportieren:

- Händlerbelege
- Kundenbelege
- Zahlungen
- Tagesabschlüsse/Kassenschnitte
- Belegjournal je Monat (\*.csv-File)

Sie benötigen dafür lediglich einen Internetzugang mit einem Standardbrowser und Ihre persönlichen Zugangsdaten.



### **3.2. Was kann ich tun, wenn ich mein mKassabuch-Passwort vergessen habe?**

Wenn Sie Ihr mKassabuch-Passwort vergessen haben, dann gibt es im Internet auf der Startseite des complete mKassabuch einen „Passwort vergessen“ Link. Bitte wählen Sie diesen aus. Sie erhalten anschließend auf die bei uns bekanntgegebene E-Mail-Adresse einen Link zugeschickt. Folgen Sie diesem um ein neues Passwort festzulegen.

### **3.3. Wie kann ich meine durchgeführten Transaktionen sehen?**

Die durchgeführten Transaktionen finden Sie im Internet sofort im complete mKassabuch. Im complete Akzeptanzpartnerportal („CAP“) können Sie diese, nach erfolgtem Tagesabschluss/Kassenschnitt in der complete mKasse und der damit verbundenen zentralen Verbuchung, einsehen ( <https://cap.cardcomplete.com> ).

### **3.4. Wie kann ich einen Beleg im Nachhinein erneut versenden?**

Im complete mKassabuch ist eine Übersicht aller erfolgreichen Transaktionen ersichtlich. Neben der Transaktion gibt es zwei Symbole: ein Auge und ein Kuvert. Bei Auswahl des Kuverts können Sie direkt die E-Mail-Adresse eintragen und den Beleg versenden. Bei Auswahl des Auges können Sie den Beleg vor dem Versand noch einsehen, am Ende der Seite finden Sie auch einen Link zum Belegversand.

### **3.5. Kann ich eine Belegliste herunterladen?**

Das ist möglich, dafür gehen Sie im complete mKassabuch auf den Menüpunkt „Berichte“. Dort finden Sie monatliche Beleglisten als .csv Datei zum Download.

### **3.6. Muss ich mich für einen Tagesabschluss/Kassenschnitt abmelden?**

Nein, im Menü gibt es auch den Punkt „Tagesabschluss/Kassenschnitt durchführen“. Dort können Sie jederzeit einen Tagesabschluss (= Kassenschnitt) anstoßen. Der Tagesabschluss ist auch im complete mKassabuch ersichtlich. Natürlich können Sie auch „Abbrechen“ und zur Transaktionseingabe zurückkehren.

**Beachten Sie bitte:** Nur wenn der Tagesabschluss vor 21 Uhr durchgeführt wird sind Ihre Transaktionen ab nächstem Morgen im „CAP“ ersichtlich, bei einem späteren Abschluss erst ab dem übernächsten Tag.

### **3.7. Kann ich mehrmals täglich einen Tagesabschluss/Kassenschnitt durchführen?**

Ja, Sie können auch mehrmals täglich einen Tagesabschluss (=Kassenschnitt) durchführen.

### **3.8. Wie kann ich mich aus der complete mKasse (App) ausloggen?**

Aus der complete mKasse können Sie über das Menü aussteigen. Im Menü wählen Sie den Eintrag „Abmelden“. Im Anschluss kommt eine Auswahl, ob Sie auch einen Tagesabschluss (= Kassenschnitt) durchführen möchten oder Sie ohne den Tagesabschluss aussteigen möchten. Der Tagesabschluss ist auch im complete mKassabuch ersichtlich. Natürlich können Sie auch „Abbrechen“ und zur Betragseingabe zurückkehren.

Beachten Sie bitte: Nur wenn der Tagesabschluss vor 21 Uhr durchgeführt wird sind Ihre Transaktionen im „CAP“ ersichtlich, bei einem späteren Abschluss erst ab dem übernächsten Tag.

### 3.9. Was ist das Akzeptanzpartnerportal?

Mit dem kostenlosen complete Akzeptanzpartner Portal (CAP) bieten wir umfassenden Service für alle Akzeptanzpartner. Dieses steht zusätzlich zum complete mKassabuch zur Verfügung. Das Portal bietet Ihnen folgende Funktionen:

- Abruf der über card complete getätigten Einreichungen
- Übersicht aller (Filial-)Standorte/Vertragsnummern
- Anzeige der aktuellen Konditionen
- Anzeige/umfangreiche Suchfunktionen auf Transaktionsebene
- individuelle Zugriffsberechtigungen auf die jeweiligen Portalbereiche
- flexible und variable Gestaltung der Portalinhalte
- Überblick über alle Umsätze und Überweisungsdetails
- einfaches Herunterladen (XML/CSV) und Weiterverarbeitung aller Daten
- Abruf von Monatsrechnungen

## 4. Datensicherheit

### 4.1. Wo werden die sensiblen Kartendaten gespeichert?

Alle sensiblen Kartendaten werden anonymisiert sicher bei card complete gespeichert wo sie speziell geschützt sind.

Nie werden sensiblen Kartendaten auf Ihrem Smartphone/Tablet oder in der App gespeichert.

### 4.2. Speichert der Kartenleser sensible Kartendaten?

Anonymisierte und verschlüsselte Kartendaten werden kurz zwischengespeichert, wenn keine Internetverbindung vorhanden ist. Ansonsten werden Sie sofort verschlüsselt in das card complete System übertragen.

### 4.3. Werden sensible Kartendaten auf meinem Smartphone/Tablet gespeichert?

Niemals werden sensible Kartendaten auf Ihrem Smartphone/Tablet oder in der App gespeichert.

### 4.4. Ist die Bluetooth-Verbindung sicher?

Ja, die Bluetooth Verbindung ist sicher. Die übertragenen Daten werden im complete mPOS verschlüsselt und verschlüsselt übertragen.

## 5. Fragen zum Vertrag

### 5.1. Wie kann ich mein Logo und meine Händlerinformationen auf der elektronischen Quittung verändern?

Kontaktieren Sie uns bitte unter [support@dcezahlungssysteme.at](mailto:support@dcezahlungssysteme.at) oder unter Tel: 01 713 35 00 630, wir klären dann die weitere Vorgehensweise mit Ihnen ab.

### 5.2. Bei Fragen zum Vertrag kann ich mich an wen wenden?

Kontaktieren Sie uns bitte unter [ap@cardcomplete.com](mailto:ap@cardcomplete.com) / Tel: 01 711 11 400

### 5.3. Wer ist für mich zuständig, wenn ich weitere Kartenleser benötige?

Kontaktieren Sie uns bitte unter [ap@cardcomplete.com](mailto:ap@cardcomplete.com) / Tel: 01 711 11 400

### 5.4. Welche Karten kann ich akzeptieren?

VISA, V PAY, MasterCard, Maestro, JCB, UnionPay, Diners Club, Discover und American Express

### 5.5. Wann bekomme ich mein Geld?

Das ist von Ihrem Vertrag abhängig, bei Fragen dazu wenden Sie sich bitte an [ap@cardcomplete.com](mailto:ap@cardcomplete.com)

## 6. Ich konnte keine Antwort auf meine Frage finden, an wen kann ich mich wenden?

Unser Support kümmert sich gerne um Sie:

DC Elektronische Zahlungssysteme GmbH für DC- und complete Terminals

[support@dcezahlungssysteme.at](mailto:support@dcezahlungssysteme.at)

card complete-Akzeptanzvertrag [ap@cardcomplete.com](mailto:ap@cardcomplete.com)