

MANUALE PORTALE SERVIZI 2.0

L'ampliamento del Portale Servizi in Portale Self Service.



SOMMARIO

1 Introduzione	3
1.1 Portale servizi PAYONE – I vantaggi	3
2 Procedura di registrazione al Portale servizi PAYONE	4
2.1 Creazione di un conto	4
2.2 Login	4
2.3 Attivare un conto per accedere alla casella di posta associata a un determinato numero di	
contratto	6
3 Benvenuto nel Portale Servizi	7
3.1 Modificare la password	8
3.2 Modificare i dati dell'utente	9
3.3 Nuovi documenti	10
4 Menù di navigazione	12
4.1 Casella di posta	12
4.1.1 Distinta delle transazioni	12
4.1.1.1 Distinta delle transazioni relative alla gestione della rete/carta di credito	13
4.1.1.2 Lista personale delle transazioni – Gestione della rete	16
4.1.2 Fatture	17
4.1.3 Documenti	20
4.1.3.1 Richiesta ricevuta / chargeback	20
4.1.3.2 Altri file	21
4.2 Impostazioni	21
4.2.1 Attivare il numero di contratto	21
4.2.2 Casella di posta/Impostazioni del profilo	22
4.2.3 Creazione di co-utenti	24
4.2.3.1 Creazione di un co-utente	25
4.2.3.2 Amministrare un co-utente	26
4.3 Download e servizi	27
4.3.1 Archivio elettronico delle ricevute (eDocs)	28
4.3.1.1 Prospetto	28
4.3.1.2 Vista dettagliata delle ricevute	29
4.3.1.3 Funzione filtro	30
4.3.1.4 Scarica ricevute	30
4.3.2 Prospetto online delle transazioni	31
5 Servizio clienti e supporto tecnico	34
5.1 Svizzera	35
5.2 Belgio	35
5.3 Regno Unito	35
6 NOTA LEGALE	36
6.1 Copyright	36
6.2 Marchi	36



1 INTRODUZIONE

Quale cliente PAYONE ha in ogni momento la possibilità di consultare gratuitamente le distinte delle transazioni e delle fatture online, utilizzando il Portale Servizi PAYONE (http://www.bs-service-portal.com). I dati resteranno disponibili all'interno del portale servizi PAYONE per un periodo di 12 mesi dal momento dell'attivazione.

Inoltre avrà la possibilità di utilizzare funzioni aggiuntive, come la Panoramica online delle transazioni, le Modifiche al testo della ricevuta, l'Archivio elettronico delle ricevute e molto altro.

Il presente manuale relativo al prodotto illustra i vantaggi e le principali caratteristiche del portale servizi PAYONE, Le spiegherà come ottenere i dati d'accesso effettuando la registrazione e La aiuterà a trovare i dati di fatturazione all'interno dell'applicazione. Inoltre, potrà conoscere come gestire le Sue credenziali d'accesso al portale servizi PAYONE tramite il profilo personale creato nel portale.

1.1 PORTALE SERVIZI PAYONE – I VANTAGGI

Sempre disponibile e gratuito

Il portale servizi PAYONE è gratuito e disponibile su Internet 24 ore su 24. Per poter accedere bastano un computer e una connessione Internet. Una volta effettuato il login potrà consultare, stampare e scaricare i documenti desiderati in formato PDF. Ciò vale sia per le transazioni attuali che per quelle passate. Il portale servizi PAYONE conserva infatti tutte le distinte delle transazioni e le fatture degli ultimi 12 mesi a decorrere dalla data di registrazione.

In questo modo è possibile avere un prospetto immediato ed effettuare ricerche mirate di determinate transazioni per individuare rapidamente le operazioni effettuate.

Massimo livello di sicurezza

Il portale servizi PAYONE si avvale dei massimi standard di sicurezza possibili. Una volta effettuata la regolare registrazione riceverà i Suoi dati di accesso personali e potrà scegliere la Sua password. Tutto questo esclude il rischio di accesso ai dati da parte di terzi. La trasmissione delle informazioni è crittografata.

Prospetto delle principali caratteristiche del portale PAYONE

- Consultazione delle distinte delle transazioni e delle fatture in qualsiasi momento
- Accesso ai dati degli ultimi 12 mesi
- Massima sicurezza di trasmissione tramite crittografia
- Utilizzo gratuito
- Interfaccia multilingue (tedesco, inglese, francese, italiano e olandese)
- Gestione Self Service



2 PROCEDURA DI REGISTRAZIONE AL PORTALE SER-VIZI PAYONE

2.1 CREAZIONE DI UN CONTO

Per utilizzare il portale servizi PAYONE è necessario un conto. Se non ha già un conto attivo all'interno del portale, dovrà crearne uno nuovo.



Tramite il pulsante *Crea nuovo conto* è possibile creare un conto all'interno del portale servizi PAYONE. Per terminare l'inserimento dei dati prema il tasto *Registrami*.

Una volta creato il conto riceverà un'e-mail con il link di conferma.

Il link scadrà dopo 7 giorni. Trascorso tale periodo è possibile richiedere un nuovo link all'indirizzo https://portal.bs-card-service.com.

Cliccando sul link, la registrazione verrà accettata e il sistema La indirizzerà automaticamente alla pagina di conferma del portale servizi PAYONE.

A questo punto potrà accedere al portale.

2.2 LOGIN

Dopo che il conto sarà stato attivato potrà accedere al portale servizi PAYONE. Per farlo dovrà andare all'indirizzo web https://portal.bs-card-service.com.



PAY/ONE

Italiano 🗸

Ho già un conto nel portale di servizio B+S

Password	
1 435 WOLG	

Non ho ancora un conto nel portale di servizio B+S

Come nuovo utente qui potrà crearsi un conto cliente personale in modo semplice e rapido e sfruttare tutti i vantaggi del servizio.

NUOVO	CONTO)
	N NUOVO	N NUOVO CONTO

Nella casella "Ho già un conto nel portale servizi PAYONE" digiti il Suo indirizzo e-mail e la password.



2.3 ATTIVARE UN CONTO PER ACCEDERE ALLA CASELLA DI POSTA ASSOCIATA A UN DETERMINATO NUMERO DI CONTRATTO

Per accedere alla casella di posta associata a un determinato numero di contratto è necessario attivare il conto per il detto numero.

Se è già nostro cliente può richiedere il Suo codice di registrazione personale tramite il modulo di contatto.

Al momento della conclusione del contratto i nuovi clienti ricevono il codice di registrazione con una lettera separata.

Nel Portale Servizi, selezionare il menù *Impostazioni* e quindi *Attiva il numero di contratto*. Qui potrà inserire il numero di contratto e il codice di registrazione ricevuto.



Clicchi su *Registrazione* per concludere l'attivazione.



3 BENVENUTO NEL PORTALE SERVIZI

Dopo aver effettuato il login nel Portale Servizi verrà indirizzato alla pagina iniziale. Da qui, con pochi clic potrà muoversi all'interno del portale utilizzandone tutte le funzioni.



AIUTO TUTTI I DIRITTI RISERVATI MODULO DI CONTATTO PROTEZIONE DEI DATI COLOPHON CONDIZIONI D'USO

Nella riga d'intestazione troverà queste opzioni:

- Il Suo indirizzo e-mail
- Nuovi documenti
- Fisso
- Online

Generalmente viene visualizzato il Suo ultimo accesso e ha la possibilità di modificare la Sua password o i Suoi dati utente.



Può aprire/chiudere questa finestra usando la freccia accanto all'indirizzo e-mail.

3.1 MODIFICARE LA PASSWORD

La funzione *Modifica password* La indirizzerà alla pagina seguente:

PAY/ONE		Italiano	~
Modifica password			
MODIFICARE LA PASSWORD PER DAN			
Password vecchia*	Password vecchia		
Nuova password*	Nuova password		
Ripetere la nuova password*	Nuova password		
Premendo il pulsante "Salva" dopo sicurezza. A seguire la preghiamo	aver modificato la password sarà scollegato automaticamente dal portale per ragio di effettuare nuovamente l'accesso con la nuova password.	oni di	
	< Interrompere	SALVA	

Qui potrà modificare la password attuale. Le regole per la modifica della password sono le seguenti:



Italiano

La password deve contenere almeno 8 caratteri, tra cui almeno una cifra e una lettera. Non sono ammessi i caratteri speciali "<" e ">".

3.2 MODIFICARE I DATI DELL'UTENTE

PAY/ONE)

Modificare i dati dell'utente



Premendo il pulsante "Salva" dopo aver modificato i dati sarà scollegato automaticamente dal portale per ragioni di sicurezza. A seguire la preghiamo di effettuare nuovamente l'accesso al portale. Nel caso abbia modificato l'indirizzo e-mail riceverà una e-mail con un nuovo link di attivazione. In questo caso la preghiamo di controllare la posta in arrivo. Clicchi sul link ricevuto via mail, effettuando a seguire l'accesso al portale con il nuovo indirizzo e-mail e la password prescelta.



Tramite la funzione *Modifica dati utente* è possibile modificare i propri dati personali, la lingua impostata e l'indirizzo e-mail.

Per confermare le modifiche, clicchi su *Salva*.



3.3 NUOVI DOCUMENTI

Nella riga d'intestazione è presente l'opzione *Nuovi documenti*. I numeri tra parentesi permettono di vedere subito quanti documenti nuovi e da leggere sono presenti nella casella di posta.

FISSO	ONLINE	NUOVI DOCUMENTI (8)	danie
			Il mio conto

Cliccando su questa opzione si aprirà una nuova pagina in cui viene mostrato quanti nuovi documenti sono disponibili per ogni numero di contratto.

Nuovi documenti

Questa pagina riporta tutti i documenti non ancora scaricati. La pagina non riporta invece numeri di contratto per i quali non sono stati generati nuovi documenti oppure documenti già scaricati in precedenza. Per accedere a documenti già scaricati selezioni la voce "Casella di posta" del menù e a seguire la casella desiderata.

0418200 (8) PAYONE GMBH, FRANKFURT AM MAIN, LYONER STR. 9

Aprire la riga con un clic e accedere al prospetto consolidato dei nuovi documenti.

0



Nuovi documenti

Questa pagina riporta tutti i documenti non ancora scaricati. La pagina non riporta invece numeri di contratto per i quali non sono stati generati nuovi documenti oppure documenti già scaricati in precedenza. Per accedere a documenti già scaricati selezioni la voce "Casella di posta" del menù e a seguire la casella desiderata.

0418200 (8) PAYONE GMBH, FRANKFURT AM MAIN, LYONER STR. 9

•

N. di fattura	T	Nº di contratto	T	Importo	T	generato il		T	
1124746868 (A) PAYONE Test 2nd Level		0418200		81,49		28/02/2021			
1124448534 A PAYONE Test 2nd Level		0418200		74,97		31/12/2020			
1124296387 💩 PAYONE Test 2nd Level		0418200		72,79		30/11/2020			
1124148730 C		0418200		70,69		31/10/2020			
1124006690 S PAYONE Test 2nd Level		0418200		70,53		30/09/2020			
0095361781		0418200		-646,17		30/06/2020			
1123296696		0418200		61,05		31/05/2020			
1123160088 S PAYONE Test 2nd Level		0418200		58,79		30/04/2020			
H 4 1 F H						1	- 8 di 8 el	em	enti

Fatture - Servizio di rete

Per aprire direttamente i documenti, clicchi sui numeri degli esercenti con lo sfondo blu o sulle descrizioni.

Grazie alla funzione filtro (vedi punto 4.3.1.3) è possibile adattare la visualizzazione.



4 MENÙ DI NAVIGAZIONE

Dal menù è possibile scegliere vari sottomenù. La struttura è illustrata qui di seguito:

Menù principale	Sottomenù	Funzioni
Casella di posta	Distinta delle transazioni	Gestione della rete, carte di credito, lista personale delle transazioni – Gestione della rete
	Fatture	Gestione della rete, carte di credito
	Documenti	Altri file
Impostazioni		Attivare il numero di contratto, impostazioni del profilo della casella di posta, creazione di co-utenti
Download e servizi		Archivio elettronico delle ricevute, gestione del testo della ricevuta, download, prospetto online delle transazioni

4.1 CASELLA DI POSTA

4.1.1 DISTINTA DELLE TRANSAZIONI

Nel sottomenù *Casella di posta/Distinta delle transazioni* troverà le distinte delle transazioni relative alla gestione della rete e alle carte di credito. Inoltre avrà la possibilità di creare distinte delle transazioni personalizzate.



4.1.1.1 DISTINTA DELLE TRANSAZIONI RELATIVE ALLA GESTIONE DELLA RETE/CARTA DI CREDITO

In base al periodo previsto dal contratto troverà le distinte su base giornaliera, settimanale o mensile.

DISTINTE DELLE TXN - SERVIZIO DI RETE

Segnaliamo che, trascorso un anno, le transazioni saranno eliminate dal portale di servizio. Questo significa che nel portale non saranno consultabili le transazioni emesse più di un anno prima. Nel caso necessiti di tali transazioni ai fini della documentazione, invitiamo il cliente a caricarle e salvarle sul proprio computer.

Codice commerciante	Ŧ	Codice commerciante	T	Genere Y	Data iniziale	T	Data Tinale	generato TUltimo il accesso	T		
0137656		BDFA1			06/03/2021		06/03/2021	07/03/2021	I	Ì	
0137656 🕰		BDFA1			15/12/2020		15/12/2020	16/12/2020	J	Ì	

Nel menù *Seleziona contratto* deve selezionare innanzitutto la filiale desiderata e poi potrà selezionare il numero di contratto per il quale visualizzare le fatture.

SELEZIONARE IL CONTRATTO

0418200

Contratto selezionato:

Numero di contratto selezionato: 0418200 PAYONE Test 2nd Level

Se la casella di posta contiene più di 15 documenti, i risultati della ricerca saranno ripartiti su più pagine. Utilizzando la funzione di navigazione in basso nella tabella, potrà passare da una pagina all'altra.

DISTINTE DELLE TXN - SERVIZIO DI RETE

Segnaliamo che, trascorso un anno, le transazioni saranno eliminate dal portale di servizio. Questo significa che nel portale non saranno consultabili le transazioni emesse più di un anno prima. Nel caso necessiti di tali transazioni ai fini della documentazione, invitiamo il cliente a caricarle e salvarle sul proprio computer.

Codice commerciante	T	Codice commerciante	T	Genere	Ŧ	Data iniziale	T	Data T finale	generato 🔻 il	Ultimo accesso	T	
0137656 🕰		BDFA1				06/03/2021		06/03/2021	07/03/2021		圃	
0137656 🕰		BDFA1				15/12/2020		15/12/2020	16/12/2020		圃	



È possibile utilizzare più filtri contemporaneamente, limitando il numero di documenti visualizzati (vedi punto 4.3.1.3).

Cliccando sul numero di fattura o sul simbolo della nuvoletta potrà scaricare il file.

Cliccando in testa alle colonne potrà modificare l'ordine dei documenti.



Esempio di distinta delle transazioni per il servizio di rete



BS PAYONE GmbH - Lyoner Straße 9 - 60528 Frankfurt/Main



Blatt 1 von 2

Transaktionsaufstellung vom 29.12.2016 bis 29.12.2016

Ihre Kundennummer: 120060001

Druckdatum 05.10.2017

Datum	Zeit	BLZ,KtoNr./Kar	tennummer	Umsatz	Währ.	ZahlArt	Autentgelt	Währ
Händler: 60001 F	Friedrich Ju	welier 60313 Frank	furt am Main		8 - 2	8	2 8	_
Filiale: 00100 Ju	welier Fried	trich GmbH, 60313	Erankfurt					
Terminal: 609.60	1803							
29.12.2016, 12:1	Oh					-		
24.12.2016	11:42h	513 900 00	4700	2.200,00	EUR	ELCASH	3,960000	EUR
24.12.2010	12:076	500 502 01	1414	2.000,00	EUR	ELGASH	3,000000	EUR
27 12 2010	12:08h	0020		2,600,00	EUR	FUROCD BUST		
29.12.2016	12:10h	6572		900.00	EUR	EUROCD BuS1		
*** Summe K	\$ 29.12 201	6 12-10h	2 Txn	4 200 00	EUR	ELCASH	7,560000	EUR
			2 Txn	3,400,00	EUR	EUROCD BuS1		EUR
			1 Txn.	4.500,00	EUR	VISACD BuS1		EUR
29 12 2016 19-2	th							
20 12 2018	18:52h			2 046 69	FUR	AMEXCO ACSG		
29.12.2016	17:33b	100 100 10	*****8118	1,000,00	EUR	ELCASH	1,800000	EUR
29.12.2016	18:58h	1008		4.285,00	EUR	AMEXCO ACSG	10	
*** Summe K	\$ 29.12.201	6, 19:21h	2 Txn.	6.331.69	EUR	AMEXCO ACSG		EUR
			1 Txn.	1.000,00	EUR	ELCASH	1,800000	EUR
*** Summe T	erminal 609	60803	2 Txn.	6.331.69	EUR	AMEXCO ACSG		
5-30350533			3 Txn.	5.200,00	EUR	ELCASH	9,360000	EUR
			2 Txn.	3,400,00	EUR	EUROCD BuS1	and the second second	A Costonia)
			1 Txn.	4.500,00	EUR	VISACD BuS1		
*** Summe F	iliale 00100		2 Txn.	6.331.69	EUR	AMEXCO ACSG		
			3 Txn.	5,200,00	EUR	ELCASH	9,360000	EUR
			2 Txn.	3.400,00	EUR	EUROCD BuS1	2,515,525,357,357,483	12002089
			1 Txn.	4.500,00	EUR	VISACD BuS1		
*** Summe H	landler 6000	01	2 Txn.	6.331,69	EUR	AMEXCO ACSG		
			3 Txn.	5.200,00	EUR	ELCASH	9,360000	EUR
			2 Txn.	3.400,00	EUR	EUROCD BuS1	100	
			1 Txn.	4.500,00	EUR	VISACD BuS1		
e								

85 PRXONE GmbH Upmer Straße 9 60528 Hrankfurt/Main Telefon +49 (069 6630-50 Telefax +49 (068 6630-5211 www.bspayone.com

Aufsichtsratsvorsitzender: Ottmar Bloching Frankfurt@Jain HRB Nr. 28 985 Ust.-ID: DE114129870 Geschäftsföhren: Niklaus Samtschl, Dr. Frank Isfort Jan Kanleß, Carl Frederic Zitscher

Bankverbindungen: Frankfurter Sparkasse - IBAN: DE42 5005 0201 0000 9392 18 - BIC: HELADEF1822 Commerzbank London - IBAN: GB24 C08A 4052 0130 4469 00 - BIC: C08AG82000X Raffeisenhandeslank OB. Lim: IBAN: 4707 3400 000 0001 4865 - BIC: RZODAT2L00X Commerzbank Zürich - IBAN: CH04 0883 6124 0340 0100 6 - BIC: C08A0H22000X Commerzbank (Nederland) N.X. - IBAN: NL32 C0BA 0637 0404 BL - BIC: C08A0H22000X



4.1.1.2 LISTA PERSONALE DELLE TRANSAZIONI – GESTIONE DELLA RETE

Nel sottomenù *Casella di posta*, nella sezione *Distinta delle transazioni* troverà un ulteriore menù: *Distinta personale delle transazioni – Gestione della rete*.

Qui potrà personalizzare le distinte delle transazioni per i singoli terminali e per un determinato periodo di tempo (intervallo di tempo massimo: 31 giorni).



DISTINTA TRANSAZIONI PERSONALIZZATA - SERVIZIO DI RETE

Crei una distinta delle transazioni personalizzate per un terminale richiesto per un periodo a Sua scelta (max. 31 giorni). Quando sceglie il periodo, tenga presente che è la data della chiusura di cassa ad essere determinante e non il giorno in cui le transazioni sono state effettuate effettivamente. Facciamo presente che questi documenti creati appositamente non vengono memorizzati sul portale di servizio. Se il documento Le serve

Per ragioni tecniche non è possibile creare distinte di transazione per periodi risalenti a oltre 180 giorni prima.

Facciamo presente che questi documenti creati appositamente non vengono memorizzati sul portale di servizio. Se il documento Le serve per la Sua documentazione, lo scarichi sul Suo computer e lo memorizzi lì.

PARAMETRI DI RICERCA



L'emissione avviene premendo il pulsante Download (il file verrà scaricato in formato PDF).



4.1.2 FATTURE

Nel sottomenù *Casella di posta/Fatture* troverà l'elenco di tutte le fatture relative al servizio di rete e alla gestione delle carte di credito. Cliccando su *Gestione della rete* o *Carte di credito* potrà visualizzare l'elenco delle fatture desiderato.

L'elenco riporta tutte le fatture degli ultimi dodici mesi.



FATTURE - SERVIZIO DI RETE

Segnaliamo che, trascorso un anno, le fatture saranno eliminate dal portale di servizio. Questo significa che nel portale non saranno consultabili le fatture emesse più di un anno prima. Nel caso necessiti di tali fatture ai fini della documentazione, invitiamo il cliente a caricarle e salvarle sul proprio computer.

N. di fattura	T	Nº di contratto	T	Importo	T	generato il	T	Ultimo accesso	T	
1124746868		0418200		81,49		28/02/2021				
1124596521 2 PAYONE Test 2nd Level		0418200		76,92		31/01/2021		19/02/2021		

Nel menù *Seleziona contratto* deve selezionare innanzitutto la filiale desiderata e poi potrà selezionare il numero di contratto per il quale visualizzare le fatture.

SELEZIONARE IL CONTRATTO

04182	00

Contratto selezionato:

Numero di contratto selezionato: 0418200 PAYONE Test 2nd Level



Se la casella di posta contiene più di 15 documenti, i risultati della ricerca saranno ripartiti su più pagine. Utilizzando la funzione di navigazione in basso nella tabella, potrà passare da una pagina all'altra. Cliccando sul simbolo del filtro (vedi punto 4.3.1.3) potrà filtrare i documenti visualizzati.

FATTURE - SERVIZIO DI RETE

Segnaliamo che, trascorso un anno, le fatture saranno eliminate dal portale di servizio. Questo significa che nel portale non saranno consultabili le fatture emesse più di un anno prima. Nel caso necessiti di tali fatture ai fini della documentazione, invitiamo il cliente a caricarle e salvarle sul proprio computer.

N. di fattura	T	Nº di contratto	T	Importo	T	generato il 🕴	▼ Ultimo accesso ▼ □
1124746868		0418200		81,49		28/02/2021	Mostra elementi il cui valore: È uguale a v
1124596521 💩 PAYONE Test 2nd Level		0418200		76,92		31/01/2021	8
1124448534 C		0418200		74,97		31/12/2020	Ev
1124296387 💩 PAYONE Test 2nd Level		0418200		72,79		30/11/2020	E uguale a
1124148730 💩 PAYONE Test 2nd Level		0418200		70,69		31/10/2020	RIMUOVI FILTRO

È possibile utilizzare più filtri contemporaneamente per limitare il numero di documenti visualizzati. Cliccando sul numero di fattura o sul simbolo della nuvoletta potrà scaricare il file. Cliccando in testa alle colonne potrà modificare l'ordine dei documenti.



Modello di fattura

					BS	PAYC	ONE
BS	PAYONE GmbH · Lyoner Straße 9 · 6	0528 Frankfurt/Main					
				Druckda	tum: 06.10.2017		
				lhre Kun	dennummer <mark>800040</mark>	0039	
Rechn	una			Unsere Ust.	-ID: DE114129870		
Rechnun	gsnummer / Datum						
Abrechnu	ingszeitraum: August 20	17		Belegwähru	ing: EUR		
Pos.	Bezeichnung		Drais	Preiseinheit		Wet	
000010	Terminal Grundgebüh	060 TID	60924500	Ficiscilineit		wen	
Summe F	ositionen	ionat(e)	22,90	EUR	1 Monat(e)	22,90	
Mehrwert	steuer	19,000	%		22,90	4,35	A6
Endbetra	g					27,25	
Den Reci Mandatsr DE1 <mark>070</mark> 2	nnungsbetrag in Höhe vo eferenz 000000058187 501500000115105 bei d	on EUR 27,25 und unserer G ler Kreisspark	ziehen wir als läubiger-Ident asse München	SEPA-Lastsch ifikationsnumm Starnberg Ebe	rift zum 11.10.2017 er DE76ZZZ000000 rsberg BYLADEM1K	zu Ihrer persör 10056 von Ihre MS ein.	n <mark>lichen</mark> m Kon
alls Sie	nicht Inhaber der obenge onen an den Kontoinhab	enannten Ban er weiter zuge	kverbindung s ben.	ind, bitten wir S	ie, die obengenannte	en zahlungsrei	evante

Bei Fragen steht Ihnen unsere Kundenbetreuung gem unter der Rufnummer +49 (69) 66 30-50 zur Verfügung. Beanstandungen am Inhalt dieser Rechnung sind uns innerhalb von 28 Tagen ab Erhalt der Rechnung schriftlich mitzuteilen. Nach Ablauf dieser Frist gilt der Saldo endgültig.

Wir haben im August 2017 unseren Namen durch eine Umfirmierung zur BS PAYONE GmbH geändert. Eine FAQ mit den relevanten Informationen finden Sie auf www.bspayone.com. Bitte benutzen Sie nur noch unsere neue Firmierung und ändern Sie Ihre Stammdaten entsprechend. Vielen Dank.

BS PAYONE GmbH HS FROME United Lynner Straße 9 60/28 Frankfurt/Main Telefon +49 (0)69 6630-50 Telefax +49 (0)69 6630-5211 www.bspayone.com

Frankfurt/Main HR8 Nr. 28 985 Ust - ID: DE114129870 Aufsichtsratsvorsitzender Ottmar Bloching Geschäftsföhren: Niklaus Santschi, Dr. Frank Isfort Jan Kanleß, Carl Frederic Zitscher

Bankwerbindungen: Frankfurter Sparkasse - IBAN, DE42 5005 0201 0000 9392 18 - BIC. HELADEF1822 Commerzbank London - IBAN, 6824 C0BA 4062 013 04469 00 - BIC. C0BAG82000X Raiffeisenlandesbank Ob. Linz - IBAN, 4107 3400 0000 0001 4885 - BIC. R200A12200X Commerzbank Zürich - IBAN: CH04 0683 6124 00440 01006 - BIC. C0BA0L2000X Commerzbank (Nederland) N.V. - IBAN: N.32 C0BA 0637 0404 81 - BIC. C0BA0L2000X



4.1.3 DOCUMENTI

4.1.3.1 RICHIESTA RICEVUTA / CHARGEBACK

In caso di reclamo da parte della banca del titolare della carta, nella voce di menu *Richiesta ricevuta* /*Riaddebito* compaiono le vostre richieste di ricevuta ed eventualmente il relativo chargeback. Una nuova richiesta di ricevuta o chargeback inseriti a portale generano un messaggio e-mail di notifica.

Le richieste di ricevuta sono vincolate a un termine di conferma. La data di tale termine è riportata nell'apposita colonna della tabella. Il termine di conferma della richiesta di ricevuta viene comunicato anche via e-mail.

In caso di chargeback, è possibile visualizzare la relativa richiesta di ricevuta utilizzando il pulsante a tendina della tabella.

Cliccando sui documenti è possibile visualizzarne e salvarne il contenuto. SELEZIONARE IL CONTRATTO

Contratto selezionato: Numero di contratto selezionato: 0025330

RICHIESTA DEI DOCUMENTI / CONTESTAZIONE DEL VOLUME DI TRANSAZIONI

	Nº di contratto	Тіро 🔻	Termine per la conferma	Ammontare T		generato T il	Ultimo accesso	ID pratica 🔻	
*	0025330	Contestazione del volume di transazioni		471,90	GBP	09/03/2021	09/03/2021	2501213365228 <u> </u>	
۲	0025330	Contestazione del volume di transazioni		528,44	GBP	19/02/2021	09/03/2021	1012203188848	
*	0025330	Contestazione del volume di transazioni		48,00	GBP	07/10/2020	08/10/2020	1308202586882 <u>•</u>	
۲	0025330	Contestazione del volume di transazioni		247,50	GBP	27/09/2020	27/09/2020	1206202281256	
*	0025330	Contestazione del volume di transazioni		470,36	GBP	27/08/2020	21/09/2020	2404202070032	
Þ	0025330	Richiesta dei documenti	20/08/2020	163,37	GBP	13/08/2020	14/08/2020	1208202582104	



4.1.3.2 ALTRI FILE

Nella sezione Documenti, alla voce *Altri file* troverà i documenti personalizzati e caricati. Questi file verranno archiviati previo accordo con il nostro servizio clienti.

Dopo aver selezionato il numero di contratto, verranno visualizzati i file corrispondenti.

SELEZIONA	REI	L CONTRA	TTO						
0418200				~					
Contratto s	selez	zionato:							
Numero di contratto PAYONE Test 2nd Level Daniela	o selezi	onato: 0418200							
ALTRI	F	LE							
Tipo/Genere	T	Descrizione	T	Cognome	T	generato il	T	Ultimo accesso	T
Tipo/Genere	▼	Descrizione	T	Cognome	T	generato il	T	Ultimo accesso Nessun elemento do	T 🔤

4.2 IMPOSTAZIONI

Nel sottomenù *Impostazioni* sono presenti le seguenti funzioni:

- Attivare il numero di contratto
- Casella di posta/Impostazioni del profilo
- Creazione di co-utenti

4.2.1 ATTIVARE IL NUMERO DI CONTRATTO

Il menù *Attivare il numero di contratto* Le offre la possibilità di attivare altri numeri di contratto (dopo aver effettuato l'accesso, vedi punto 2.1).





4.2.2 CASELLA DI POSTA/IMPOSTAZIONI DEL PROFILO

Il sottomenù *Casella di posta/Impostazioni del profilo* Le permette di visualizzare i Suoi dati personali (le informazioni possono essere modificate con l'opzione *Modifica i dati dell'utente*, vedi punto 3.2) e di scegliere la lingua da utilizzare per le comunicazioni e se desidera essere informato dei nuovi documenti tramite e-mail.



IMPOSTAZIONI ATTUALI PER IL NUMERO DI CONTRATTO SELEZIONATO

IMPOSTAZIONI GENERALI DEL PROFILO

N° di contratto PAYONE	4556 0418200
Nome della ditta / titolare	Payone GmbH
Denominazione negozio	PAYONE Test 2nd Level
Nome referente	Michael
Cognome referente	
Via	Lyoner Str. 9
Codice d'avviamento postale	60528
Luogo	Frankfurt am Main
Paese	D
Telefono	ω
Numero di fax	ω

ULTERIORI IMPOSTAZIONI

Richiesta notifica e-mail per presenza di nuovi documenti?		
Lingua per l'invio delle comunicazioni via e-mail:	Deutsch	~
		SALVA



4.2.3 CREAZIONE DI CO-UTENTI

Nel sottomenù *Creazione di co-utenti* può concedere ad altre persone l'accesso ai documenti pubblicati nel portale servizi.

In generale il primo utente registrato al portale servizi è considerato l'utente principale e può creare fino a 10 co-utenti a cui assegnare i relativi diritti. Per creare un co-utente sono necessari un indirizzo e-mail separato e un nome profilo.

Clicchi sul sottomenù *Impostazioni/Creazione di co-utenti*. Si aprirà una maschera all'interno della quale potrà indicare e gestire i co-utenti.

ΡΔ			FISSO	ONLINE	NUOVI DO	CUMENTI (8)	danie Il mio conto
	1) 0111			*	Casella di posto	Gestione	Downloads & Servizi
SELEZIC	NARE IL CON	ITRATTO					
0418200			~				
Contrat Numero di cor PAYONE Test 2nd Leve Daniela	to selezionat: ntratto selezionato: 041 el	O: 8200					
τοι	JTENTI						
Nome	▼ E-Mail	▼ Stato	T	Bloccato	• •	Ultimo accesso	· ·
							AGGIUNGERE

Premendo il pulsante *Aggiungi* potrà creare altri co-utenti. Cliccando sul nome di un co-utente potrà gestirne i dati.



4.2.3.1 CREAZIONE DI UN CO-UTENTE

Per creare un nuovo co-utente, clicchi sul pulsante Aggiungi.

Schermata della creazione di un nuovo utente

CREARE NUOVO COUTENTI - VU: 0383151

Appellativo *	Sig.ra					~
Nome		2				
Cognome *						
ID utente (indirizzo e-mail) *						
Curi coutenti		3				
Notifica e-mail in presenza di nuovi documenti		4				
		5	TORNA ALLA P	AGINA PRINCIPALE	SAL	VA

- 1. Innanzitutto è necessario selezionare il contratto al quale apportare la modifica.
- 2. Compili tutti i campi del modulo che Le si aprirà davanti.
- 3. Se il co-utente deve essere abilitato per amministrare a sua volta altri co-utenti, metta la spunta in corrispondenza del campo "Amministra co-utenti".
- 4. Inoltre, potrà decidere se l'utente deve essere informato tramite e-mail dell'arrivo di nuovi documenti.
- 5. Infine è necessario stabilire a quali moduli può accedere l''utente.

Cliccando su "Salva", il co-utente riceverà una e-mail contenente un link per l'attivazione della casella di posta.

Il programma genera inoltre un codice di registrazione, che il co-utente dovrà inserire al momento dell'attivazione della casella di posta. Il codice di registrazione può essere stampato e consegnato al coutente.

Importante: ciascun co-utente deve avere un indirizzo e-mail privato.



Una volta salvato il set di dati, comparirà l'elenco dei co-utenti creati. Per apportare delle modifiche successive a un co-utente, selezioni "Modifica" per modificare i dati di accesso, aggiungere o revocare i diritti o cancellare il co-utente.

4.2.3.2 AMMINISTRARE UN CO-UTENTE

Dopo aver selezionato il contratto corrispondente e aver cliccato sul nome dell'utente sarà possibile modificarne le impostazioni.



Si aprirà la seguente maschera di inserimento:



MODIFICA





- Innanzitutto è necessario selezionare il contratto al quale apportare la modifica.
- Compili tutti i campi del modulo che Le si aprirà davanti.
- Se il co-utente deve essere abilitato per amministrare a sua volta altri co-utenti, metta la spunta in corrispondenza del campo "Amministra co-utenti".
- Inoltre, potrà decidere se l'utente deve essere informato tramite e-mail dell'arrivo di nuovi documenti.
- Infine sarà necessario definire a quali moduli può accedere l'utente. Sul lato sinistro, dietro ai moduli, è possibile vedere lo stato, mentre sul lato destro sono visualizzate le rispettive opzioni.

Cliccando su *Salva*, il co-utente riceverà una e-mail contenente un link per l'attivazione della casella di posta.

4.3 DOWNLOAD E SERVIZI

Nel sottomenù Download e servizi sono presenti le seguenti funzioni:



- Archivio elettronico delle ricevute
- Gestisci testo della ricevuta
- Prospetto online delle transazioni

4.3.1 ARCHIVIO ELETTRONICO DELLE RICEVUTE (EDOCS)

4.3.1.1 PROSPETTO

Se è stato attivato l'archivio elettronico delle ricevute, nel sottomenù *Download e servizi*, *Archivio elettronico delle ricevute* avrà pieno accesso a tutte le ricevute di pagamento. L'attivazione può essere richiesta al servizio clienti.

Si aprirà il seguente prospetto, in cui verranno visualizzate le seguenti informazioni:

- Numero del terminale
- Procedura di pagamento
- Importo
- Data della ricevuta
- Codice di tracciamento
- Numero della ricevuta



SELEZIONARE IL CONTRATTO

0418200

Contratto selezionato:

Numero di contratto selezionato: 0418200 PAYONE Test 2nd Level Danielo

RICERCA ELETTRONICA DELLA RICEVUTA

Numero terminale	Procedura di pagamento	T	Ammontare 🔻		Data della Tricevuta	Numero di transazione	T	Numero di ricevuta	T
55687981	Girocard		1,00	EUR	15/02/2021 11:27	864433		0117 🖻	
55687981	Girocard		1,00	EUR	15/02/2021 11:26	864432		0116 🛐	
55687784	Girocard	:	2,00	EUR	15/02/2021 10:31	863696		0022 🔯	
55687784	Girocard		2,00	EUR	15/02/2021 10:30	863695		0021	
55687981	Girocard		1,00	EUR	15/02/2021 10:27	864417		0114 🖻	
55687981	Girocard		1,00	EUR	15/02/2021 10:00	864416		0113 🖻	
55687788	Girocard	÷	1,00	EUR	28/01/2021 11:06	923674		0075	
55687783	Girocard	4	1,00	EUR	26/01/2021 10:36	896210		0073 🔯	
55687783	Girocard		1,00	EUR	26/01/2021 10:35	896209		0072 🔯	
55687783	Girocard	5	1,00	EUR	14/12/2020 14:19	896200		0071 🔂	
55687783	Girocard		1,00	EUR	14/12/2020 14:18	896199		0070 🖻	
55687981	Girocard	2	1,00	EUR	03/11/2020 14:42	864178		0094 🔯	
55687981	Girocard		1,00	EUR	03/11/2020 14:40	864177		0093 🔯	
55687981	Girocard	S	1,00	EUR	03/11/2020 14:11	864172		0092 🖻	
55687981	Girocard		1,00	EUR	03/11/2020 14:10	864171		0091 🖻	
н н 1	2 3 4 5	H					1 - 1	5 di 165 elementi	O

~

SCARICA RICEVUTE

ELEGARCHIV HERUNTERLADE

4.3.1.2 VISTA DETTAGLIATA DELLE RICEVUTE



Cliccando sul *Numero della ricevuta* avrà accesso diretto alla ricevuta. Il file verrà scaricato in formato PDF e dovrà essere salvato.

Möchten Sie "elba_document.pdf" (8,70 KB) von "test.portal.bs-card-service.com" speichern?	Speichern	•	Abbrechen] × [
Dopo il salvataggio sarà possibile aprire il file.				

					-
Der Download von "elba_document.pdf" wurde abgeschlossen.	Öffnen	•	Ordner öffnen	Downloads anzeigen	×
					- 202

4.3.1.3 FUNZIONE FILTRO

Attraverso la funzione filtro avrà la possibilità di raffinare la ricerca o cercare determinate ricevute.

RICERCA ELETTRONICA DELLA RICEVUTA

Numero terminale Procedura di pagamento	T Ammontare	Y Data della Y Numero di transazione	Numero di ricevuta	T
55687981 Girocard	1,00	Mostra elementi il cui valore:	0117 🔯	
55687981 Girocard	1,00		0116 🔯	
55687784 Girocard	2,00		0022 🔯	
55687784 Girocard	2,00	EV	0021	
55687981 Girocard	1,00	È uguale a 🗸 🗸	0114 🔯	
55687981 Girocard	1,00	A V	0113 🔯	
55687788 Girocard	1,00	RIMUOVI FILTRO	0075 🕅	

4.3.1.4 SCARICA RICEVUTE

Grazie alle caselle di selezione è possibile selezionare le ricevute desiderate. Potrà effettuare una selezione multipla. Dopodiché sarà possibile salvarle sul proprio PC premendo il pulsante *Scarica ricevute*.



				SCARICA RICE	VUTE	BELEGARCHIV HERUNTERLADE	
к к 1	2 3 4 5 •	M				1 - 15 di 165 elementi	¢
55687981	Girocard	1,00	EUR	03/11/2020 14:10	864171	0091 🔯	
55687981	Girocard	1,00	EUR	03/11/2020 14:11	864172	0092 🔯	
55687981	Girocard	1,00	EUR	03/11/2020 14:40	864177	0093 🕅	

I file scaricati vengono memorizzati in formato ZIP e saranno disponibili come file PDF una volta decompressi.

4.3.2 PROSPETTO ONLINE DELLE TRANSAZIONI

Nel Portale Servizi ora avrà la possibilità di ottenere una visione in tempo reale delle transazioni attuali. Questa funzione può essere attivata nella sezione *Download e servizi* al punto *Prospetto online delle transazioni*.

Dopo aver richiamato la pagina, innanzitutto sarà necessario selezionare il numero di contratto per il quale deve essere eseguita la transazione in questione.



SELEZIONARE IL CONTRATTO

0418200

Contratto selezionato:

Numero di contratto selezionato: 0418200 PAYONE Test 2nd Level Doni

PANORAMICA ONLINE DELLE TRANSAZIONI

PARAMETRI DI RICERCA

Numero	erminale	5566	4896								~
	Data	10/0	3/2021								Ť.
										CERC	•
Orario host 🔻 🔻	Orario ricevuta	Ŧ	Numero di ricevuta	T	Codice di tracciamento	T	Sistema di pagamento	T	Tipo di transazione	Ŧ	Tipo di connessi
H 4 0 F H								Ne	essun elemento	da visual	lizzare
										SCARI	CARE

Quindi dovrà definire i parametri di ricerca. Tali parametri sono obbligatori. I parametri di ricerca possono essere modificati in base ai seguenti criteri:

- Numero del terminale -> ID del terminale sul quale è stata eseguita la transazione
- Data iniziale -> Limite temporale delle transazioni
- Data finale -> Limite temporale delle transazioni

Dopo aver selezionato i parametri di ricerca, cliccando sul pulsante *Ricerca* è possibile caricare la visualizzazione.

I risultati vengono riportati sotto forma di elenco con un numero massimo di 15 risultati per pagina.



Orario host	Orario ricevuta	T	Numero di ricevuta	T	Codice di tracciamento	T	Sistema di pagamento	T	Tipo di transazione	T	Tipo di connessi
10/03/2021 08:24	10/03/2021 08:24		4882		060000		Girocard		Autorizzazione	1	online
10/03/2021 08:43	10/03/2021 08:43		4883		060001		Girocard		Autorizzazione		offline
10/03/2021 08:46	10/03/2021 08:46		4884		060003		Girocard		Autorizzazione		offline
10/03/2021 08:51	10/03/2021 08:50		4885		060005		Girocard		Autorizzazione		offline
10/03/2021 09:37	10/03/2021 09:37		4886		060007		Girocard		Autorizzazione		online
10/03/2021 09:43	10/03/2021 09:43		4887		060008		Girocard		Autorizzazione		online
10/03/2021 09:44	10/03/2021 09:44		4888		060009		Girocard		Autorizzazione		online
10/03/2021 09:57	10/03/2021 09:57		4889		060010		Girocard		Autorizzazione		online
10/03/2021 10:26	10/03/2021 10:26		4890		060011		Girocard		Autorizzazione		offline
10/03/2021 11:01	10/03/2021 11:01		4891		060013		Girocard		Autorizzazione		offline
10/03/2021 11:20	10/03/2021 11:20		4892		060016		Girocard		Autorizzazione		offline
10/03/2021 11:20	10/03/2021 11:20		4893		060018		Girocard		Autorizzazione		offline
10/03/2021 11:25	10/03/2021 11:25		4894		060020		Girocard		Autorizzazione		online
10/03/2021 11:34	10/03/2021 11:34		4895		060021		Girocard		Autorizzazione		online
10/03/2021 12:24	10/03/2021 12:24		4896		060022		Girocard		Autorizzazione		online
•											۲
H 4 1 2	F H								1 - 15 di 27 e	elei	menti

Verranno visualizzati i seguenti criteri:

- Ora del sistema -> Avvio della transazione
- Ora della ricevuta -> Tempo di elaborazione sul terminale
- Numero della ricevuta -> Numero riportato sul documento di ricevuta
- Sistema di pagamento -> Tipo di carta
- Tipo di transazione -> ad. es. Autorizzazione
- Importo -> Importo della transazione in Euro
- Numero di carta -> Numero della carta mascherato
- MP -> Metodo di pagamento (chip, striscia magnetica ecc.)
- Sistema di aut. -> Risultato del sistema di transazione
- Cashback -> Informazioni sull'eventuale utilizzo della funzione Cashback sul terminale
- Stato -> Stato della transazione

È possibile ordinare l'elenco cliccando sull'intestazione delle colonne. La freccia indica se i risultati vengono visualizzati in ordine crescente o decrescente. Cliccando nuovamente sull'intestazione è possibile modificare o rimuovere questa impostazione.

Cliccando su *Stampa* viene avviata l'esportazione dei dati. I dati verranno scaricati in formato CSV e possono essere letti in Excel.



Dopo aver trovato la transazione desiderata, cliccando sul *Numero della ricevuta* corrispondente è possibile ottenere ulteriori informazioni.

Per esportare i dati relativi alle transazioni, clicchi su *Stampa*. I dati verranno scaricati in formato Excel.

5 SERVIZIO CLIENTI E SUPPORTO TECNICO

Utilizzando il simbolo del telefono sul lato destro potrà visualizzare i numeri di telefono per comunicare con PAYONE.



Cliccando il pulsante "Pagina contatti" verrà indirizzato al modulo di contatto che Le servirà per comunicare con noi.



In caso di domande relative a conti, transazioni, fatture, contratti e sulla registrazione, La preghiamo di inviare la richiesta ai seguenti indirizzi:

Orari di servizio:Lun-ven: ore 8:00 - 18:00Telefono:+49 (0)69 66 30-5350E-mail:bsportal-info@bs-card-service.com

Le ricordiamo che in caso di problemi con la linea telefonica, con la connessione Internet o con il sistema operativo del PC, le nostre possibilità di supporto sono limitate. La ringraziamo fin da ora per la comprensione.

5.1 SVIZZERA

Per i clienti in Svizzera è a disposizione la linea diretta sotto riportata. Il supporto è fornito anche in lingua francese e italiana.

Orari di servizio:	Lun-ven: ore 8:00 - 18:00
Telefono:	+41 (0)44 563 1915
E-mail:	CC-schweiz@payone.com

5.2 BELGIO

Orari di servizio:	Lun-ven: ore 8:30 - 17:00
Telefono:	+32 (0) 2 421 32 32
E-mail:	info-be@bspayone.com

5.3 REGNO UNITO

Orari di servizio:	Lun-ven: ore 6:30 - 17:00
Telefono:	+44 (0) 800 068 59 49
E-mail:	customer-service-uk@bspayone.com



6 NOTA LEGALE

6.1 COPYRIGHT

© Copyright 2020 PAYONE GmbH, Francoforte sul Meno, Germania

Tutti i diritti riservati. I testi, le immagini, i grafici e la relativa disposizione sono protetti dai diritti d'autore e da altre leggi di tutela. È vietato copiare, diffondere, modificare o trasmettere a terzi il contenuto del presente documento per scopi commerciali. Il presente documento non costituisce concessione di licenza per l'utilizzo della proprietà intellettuale.

6.2 MARCHI

Adobe[®] e Adobe[®] Reader[®] sono marchi o marchi registrati di Adobe Systems Incorporated, 345 Park Avenue, San Jose, CA 95110-2704, USA. Tutti i restanti prodotti e servizi sono marchi o marchi registrati delle singole aziende.