AMERICAN EXPRESS

WICHTIGE KONTAKTDATEN FÜR SIE

Kartenterminal freischalten lassen

Bei einem Terminaltausch ist immer die technische Freischaltung durch den Payment Service Provider (PSP) erforderlich. Dazu benötigen Sie die achtstellige Terminal-ID und die zehnstellige American Express® Akzeptanzpartnernummer des jeweiligen Standorts. Bitte fragen Sie Ihren PSP auch, ob die Terminal-ID bei American Express hinterlegt werden muss. Normalerweise erfolgt dies automatisch. Ist dies nicht geschehen oder Ihr Terminal kann trotzdem keine American Express Karten annehmen, rufen Sie uns bitte an.

Kartenterminal regelmäßig überprüfen

Kontrollieren Sie auf Ihrem Tagesabschluss, ob American Express auf Ihrem Terminalausdruck erscheint. Ist dies nicht der Fall, wenden Sie sich bitte an Ihren Payment Service Provider.

Bitte sprechen Sie mit Ihrem Payment Service Provider (PSP) bei allen Fragen zur Freischaltung.

American Express bietet Ihnen einen erweiterten technischen Support

Unser Ziel ist es, kontinuierlich die Zusammenarbeit mit unseren Akzeptanzpartnern zu verbessern. Daher haben wir unseren Service erweitert, um Ihnen bei Fragen oder Problemen noch effizienter zur Seite stehen zu können. Nachfolgend finden Sie eine Aufstellung mit den wichtigsten Kontakten und den jeweiligen Zuständigkeiten.

AMERICAN EXPRESS

Akzeptanzpartner-Service und Terminal Enablement Team (montags bis freitags von 8.30 bis 17.30 Uhr)

» Freischaltung / Löschung von Terminals, Support POS

» Fragen zu Auszahlungen

» Allgemeine Fragen bzgl. Verarbeitung von einzelnen Transaktionen

» Nachbestellung von Papierabrechnungen

» Fragen zum Online-Akzeptanzpartner-Service (OVS)

» Buchhalterische Anfragen

» Telefon: +43 (0) 800 900 930

Genehmigungsdienst (24/7)

» Telefonisches Einholen von Genehmigungen

» Telefon: +43 (0) 1 512 97 14

Submissions Management Europe

» Bestätigung des Erhalts und der Verbuchung von UDK- bzw. GFSG-Umsatzdateien

» E-Mail: submissionsmanagementeurope@aexp.com
(bitte alle E-Mails in Englisch, nur für Direkteinreicher:innen)

Technischer Helpdesk (24/7)

HINWEIS: Sollten Sie Ihre Transaktionen über einen Dienstleister abwickeln, wenden Sie sich bitte zuerst an Ihren Dienstleister, der sich dann bei Bedarf mit uns in Verbindung setzen wird.

» Fragen zu Verbindungsproblemen und Passwortzurücksetzung und File-Transfer

» Electronic Payment Advice (EPA) Servicing, für Direktabholer:innen erneute Bereitstellung von Dateien

» Telefon: +43 (0) 1 928 06 78
E-Mail: amexemeamerchanttech@aexp.com (bitte alle E-Mails in Englisch)

DON'T do business WITHOUT IT™

American Express Payments Europe, S.L. – Austrian Branch, Rathausstrasse 1, 1010 Wien,
Geschäftsleitung Österreich: Mark Hübl, Andreas Heidelmann. Firmenbuchnummer: FN 493466 k, UID Nr.: ATU73463147
Zweigniederlassung einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach spanischem Recht mit Sitz in Madrid/Spanien, eingetragen im Registro Mercantil de la Provincia de Madrid, Hoja M-664153, Tomo 37236, Folio 20 | Direktoren/ Unternehmensgegenstand: siehe unter www.americanexpress.at/impressum. Anschrift: Avenida Partenón 12-14, 28042, Madrid, Spanien, eingetragen im Registro Mercantil de la Provincia de Madrid, Hoja M-664153 Tomo 37236 Folio 20.