

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.



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: +49 (0) 69 9797-2222 | Fax: +49 (0) 69 9797-2760**



Genehmigungsdienst (24/7)

- » Telefonisches Einholen von Genehmigungen

» **Telefon: +49 (0) 69 9797-4000**



Submissions Management Europe

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

» **E-Mail: submissionsmanagementeuropa@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: +49 (0) 800 5892150**

E-Mail: amexemeamERCHANTtech@aexp.com (bitte alle E-Mails in Englisch)