



Leitfaden zur Einrichtung Ihres  
Online-Vertragspartnerkontos

[WWW.AMERICANEXPRESS.DE/VERTRAGSPARTNER](http://WWW.AMERICANEXPRESS.DE/VERTRAGSPARTNER)



---

## Verwalten Sie Ihr Vertragspartnerkonto online

Der vorliegende Leitfaden erklärt Ihnen, wie Sie Ihr Online-Vertragspartnerkonto einrichten, damit Sie u. a. Transaktionen anzeigen und verwalten, Geschäftsdetails aktualisieren und Ihr Konto anpassen können.

Die ersten Schritte sind schnell und einfach durchzuführen.

---

<a href="#">Online-Konto aktivieren und verwalten</a>	3
<a href="#">Erläuterung der Kontoübersicht</a>	9
<a href="#">Profil und Einstellungen aktualisieren</a>	10
<a href="#">Erstellen einer Serviceanfrage</a>	14

---



## Online-Konto aktivieren und verwalten

Als Erstes richten Sie Ihr Online-Vertragspartnerkonto ein, damit Sie Zahlungen einsehen, auf Reklamationen reagieren und Kontoinformationen aktualisieren können.

Klicken Sie zunächst auf der Vertragspartner-Homepage unter [www.americanexpress.de/vertragspartner](http://www.americanexpress.de/vertragspartner) auf 'Jetzt registrieren'.

Zum Registrieren Ihres Kontos sind die folgenden drei Schritte notwendig. Bei jedem dieser Schritte werden Sie nach Informationen zur Einrichtung Ihres Online-Kontos gefragt:

1. Vertragspartnerkonto verifizieren
2. Benutzername und Passwort erstellen
3. Finanzen verwalten



## Online-Zugang zu Ihrem American Express Vertragspartnerkonto

### 1 Vertragspartnerkonto verifizieren

Bitte geben Sie Ihre Vertragspartnernummer und die Postleitzahl für Ihr Unternehmen ein.

Vertragspartnernummer



Postleitzahl der Lieferadresse



Fortfahren

## Schritt 1 – Vertragspartnerkonto verifizieren

Zunächst benötigen wir einige persönliche Angaben. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um Ihr Profil zu erstellen.

1. Geben Sie Ihre Vertragspartnernummer und die mit dieser Nummer verknüpfte Postleitzahl ein.
- ① Tipp: Der blaue Kreis im unteren Bild zeigt Ihnen wo Sie Ihre Vertragspartnernummer auf Ihrer Abrechnung finden können. Sie befindet sich links oben unter 'Standort des Zahlungsempfängers'.
2. Klicken Sie auf "Fortfahren". Wenn Ihre Details den Angaben in unseren Aufzeichnungen entsprechen, erscheint Schritt 2.

Andernfalls werden Sie dazu aufgefordert, unseren Vertragspartnerservice zu kontaktieren. Der Service-Mitarbeiter kann Ihnen die Vertragspartnerinformationen nennen, welche bei uns hinterlegt sind.

Online-Zugang zu Ihrem American Express Vertragspartnerkonto

1 Vertragspartnerkonto verifizieren

Bitte geben Sie Ihre Vertragspartnernummer und die Postleitzahl für Ihr Unternehmen ein.

Vertragspartnernummer ① Postleitzahl der Lieferadresse ①

2



VERTRAGSPARTNER

**Rechnung**

METRO CASH & CARRY DEUTSCHLAND  
4306286000007  
METRO STRASSE 9  
40235 DUESSELDORF

www.americanexpress.de/vertragspartner  
American Express Payment Services Limited  
Postfach 11 01 01  
65036 Frankfurt am Main, Germany  
Telefon: 069 9797-2222  
Telefax: 069 9797-2760

URL-ID: 05-000-000-001

Vertragspartnernummer: 950 028 409 4 Rechnungsdatum: 03.02.2017

Seite 1 von 1

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte unter Angabe Ihrer Vertragspartnernummer an unseren Vertragspartnerservice.

## Schritt 2 – Benutzername und Passwort erstellen

Im zweiten Schritt setzen Sie ein Online-Benutzerkonto auf. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.

1. Erstellen Sie zunächst Ihren Benutzernamen sowie Ihr Passwort und wählen Sie Ihre Funktion im Unternehmen aus. Falls Sie Hilfe beim Erstellen Ihres Benutzernamens oder Passworts benötigen, klicken Sie auf 'i' Symbol um den Leitfaden einzusehen.

**Tipp:** Mit einer einzelnen Vertragspartnernummer können verschiedene Benutzernamen verknüpft sein, damit mehrere autorisierte Mitarbeiter online auf Ihr Vertragspartnerkonto zugreifen können. Jeder neue Benutzer muss einen eigenen Benutzernamen und ein entsprechendes Passwort im Rahmen der drei dargestellten Schritte erstellen.

2. Wählen Sie eine Sicherheitsfrage und -antwort aus. Diese dienen dem Abruf Ihres Passworts, falls Sie es vergessen.
3. Fahren Sie fort indem Sie Ihren Namen, Email-Adresse und Mobiltelefonnummer (optional) angeben, sodass wir Sie betreffend Ihres Kontos kontaktieren können.
4. Klicken Sie auf "Fortfahren"

**Tipp:** Notieren Sie sich für die ersten Anmeldevorgänge Ihren Benutzernamen und bewahren Sie ihn an einer sicheren Stelle auf.

**2 Benutzername und Passwort erstellen**

Benutzername, Passwort und Funktion im Unternehmen      Kontaktinformationen **3**

**1**

Benutzername  ⓘ

Passwort  ⓘ

Passwort bestätigen

Funktion im Unternehmen  
Bitte auswählen ▼

**2**

Kontowiederherstellung

Sicherheitsfrage  
Frage auswählen ▼ ⓘ

Antwort  ⓘ

**4**

Fortfahren

Vorname

Nachname

E-Mail-Adresse  ⓘ

E-Mail-Adresse bestätigen

☐ Ja, ich möchte Informationen über Angebote für Vertragspartner, Leistungen, Produkte und Dienstleistungen von American Express per E-Mail erhalten. Weitere Informationen über die Gewährleistung meiner Privatsphäre kann ich in der Datenschutzerklärung nachlesen.

Mobilfunknummer (optional)  
🇩🇪 01512 3456789

Wenn Sie uns eine Mobilfunknummer zur Verfügung stellen, erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir Sie unter dieser Nummer kontaktieren und Ihnen automatische Kurznachrichten (SMS/Textnachrichten) senden oder automatisierte Anrufe tätigen.

## Schritt 3 – Finanzen verwalten

1. Nach erfolgreicher Verifizierung Ihrer Information werden Sie nun zum nächsten Schritt weitergeleitet.
2. Durch das Aktivieren der entsprechenden Kontrollkästchen können Sie auswählen, auf welche Tools Sie Zugriff erhalten möchten.

**Zahlungen verwalten:** Hier können Sie Transaktionen einsehen und herunterladen, elektronische Abrechnungen empfangen und verfolgen, wann die Beiträge aus Ihren Einreichungen an Sie ausgezahlt wurden.

**Reklamationen bearbeiten:** Über diese Funktion können Sie Reklamationen und Rückbelastungen online einsehen und bearbeiten.


**Vertragspartnerkonto aktualisieren:** Hier können Sie die Details Ihres Profils bearbeiten. ([siehe Seite 11](#)).


3. Geben Sie nun Ihre Bankverbindung ein, die bereits bei American Express hinterlegt ist. Ihre Details werden aus Sicherheits- und Datenschutzgründen verifiziert.

 **Tipp:** Verwenden Sie die Bankdetails, die mit Ihrem Zahlungsempfängerkonto verknüpft sind.

### 3 Finanzen verwalten

Wählen Sie die gewünschten Optionen für Ihren Onlinezugriff aus.

☒ **Zahlungen verwalten**  
Durch die Auswahl dieser Option erhalten Sie Zugriff auf täglich aktualisierte Zahlungsdaten. So können Verzögerungen in der Bearbeitung und unnötige Telefonate vermieden werden.  
Ich nehme zur Kenntnis, dass ich meine Abrechnungen nur noch online und nicht mehr in Papierform erhalten werde.  
[Mehr erfahren](#)

☒ **Reklamationen bearbeiten**  
Durch die Auswahl dieser Option bearbeiten Sie Ihre Reklamationen ganz einfach online. So können z. B. Rückbelastungen, die aufgrund einer fehlenden Antwort erfolgen, vermieden werden.  
Ich nehme zur Kenntnis, dass ich meine Reklamationen nur noch online verwalte und keine Benachrichtigungen mehr in Papierform erhalten werde.  
[Mehr erfahren](#)

☒ **Vertragspartnerkonto aktualisieren**  
Ändern Sie die Informationen zu Ihrem Vertragspartnerkonto, wie z. B. den Namen des Unternehmens, Adressen oder Telefonnummern. [Mehr erfahren](#)

Geben Sie Ihre Bankverbindung ein. [Haben Sie Ihre Bankverbindung nicht zur Hand?](#)

Wir bitten Sie ausschließlich zum Zweck der Verifizierung um die Eingabe Ihrer Bankverbindung.

Bitte geben Sie Ihren BIC/SWIFT-Code ein

Bitte geben Sie die letzten 7 Ziffern Ihrer IBAN ein.

[Konto erstellen](#)

## Schritt 3 – Finanzen verwalten

4. Falls Sie Ihre Bankverbindung nicht zur Hand haben, können Sie trotzdem mit der Kontoeinrichtung fortfahren, jedoch mit eingeschränktem Zugriff.



Sie haben die Möglichkeit das Aktivierungsverfahren zu pausieren. Klicken Sie zunächst auf 'Haben Sie Ihre Bankverbindung nicht zur Hand?'. Darauf folgend erscheint ein Feld 'Mit der Kontoeinrichtung fortfahren, Bankverbindung später hinzufügen'. Klicken Sie nun auf 'Konto erstellen'.

Das Pausieren des Prozesses in diesem Stadium gibt Ihnen trotzdem die Möglichkeit Beschilderung, Online-Logos und weitere Werbematerialien für Ihr Unternehmen zu bestellen. Sie haben jedoch nicht die Möglichkeit Ihre Finanzen online zu verwalten.

5. Klicken Sie auf "Konto erstellen". Daraufhin werden Sie gebeten die Nutzungsbedingungen zu akzeptieren.


**3 Finanzen verwalten**


Wählen Sie die gewünschten Optionen für Ihren Onlinezugriff aus.

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Zahlungen verwalten</b> Durch die Auswahl dieser Option erhalten Sie Zugriff auf täglich aktualisierte Zahlungsdaten. So können Verzögerungen in der Bearbeitung und unnötige Telefonate vermieden werden.  Ich nehme zur Kenntnis, dass ich meine Abschreibungen nur noch online erhalten werde. <a href="#">Mehr erfahren</a>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Reklamationen bearbeiten</b> Durch die Auswahl dieser Option bearbeiten Sie Ihre Reklamationen ganz einfach online. So können z. B. Rückbestellungen, die aufgrund einer fehlenden Antwort erfolgen, vermieden werden.  Ich nehme zur Kenntnis, dass ich meine Reklamationen nur noch online erhalten werde. <a href="#">Mehr erfahren</a>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Vertragspartnerkonto aktualisieren</b> Ändern Sie die Informationen zu Ihrem Vertragspartnerkonto, wie z. B. den Namen des Unternehmens, die Adresse oder Telefonnummern. <a href="#">Mehr erfahren</a>
---	--	---

Geben Sie Ihre Bankverbindung ein. **Haben Sie Ihre Bankverbindung nicht zur Hand?** **4**

Wir bitten Sie ausschließlich zum Zweck der Verifizierung um die Eingabe Ihrer Bankverbindung.

Bitte geben Sie Ihren BIC/SWIFT-Code ein 

Bitte geben Sie die letzten 7 Ziffern Ihrer IBAN ein. 

[Konto erstellen](#)



**Mit der Kontoeinrichtung fortfahren, Bankverbindung später hinzufügen** **4**

Sie können Ihr Konto bereits jetzt einrichten und Ihre Bankverbindung später bei der Anmeldung eingeben. Erst wenn Sie Ihre Bankverbindung in Ihren Kontoeinstellungen eingegeben haben, erhalten Sie Zugriff auf die American Express Online-Finanzdienstleistungen.

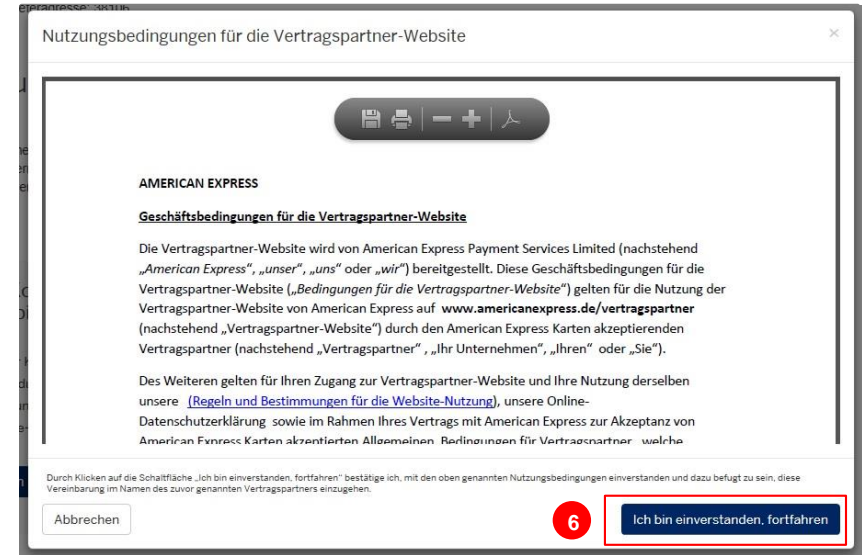
**5** [Konto erstellen](#) [Ich habe meine Finanzinformationen zur Hand](#)



## Schritt 3 – Finanzen verwalten

6. Lesen Sie die Geschäftsbedingungen und klicken Sie auf 'Ich bin einverstanden, fortfahren'.

Nun können Sie alle Online-Funktionen, welche Ihnen beim Verwalten Ihres Vertragspartnerkontos und beim Kontrollieren Ihres Cashflows helfen, in vollem Umfang nutzen. (Zahlungsinformationen sind nach 24 Stunden einsehbar).





## Erläuterung der Startseite

Nach der Registrierung wird bei jeder Anmeldung mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort Ihre Startseite angezeigt.

1. Unsere Website ist zweisprachig in Englisch und Deutsch. Klicken Sie auf das Sprachenfeld, so können Sie schnell zwischen den 2 Sprachen wechseln.
2. Im oberen Bereich dieser Ansicht werden Benachrichtigungen angezeigt. Sehen Sie die neuesten Benachrichtigungen, indem Sie auf das Pfeil-Symbol klicken.
3. Das Hauptmenü befindet sich am oberen linken Bildschirmrand, direkt unter Ihrem Unternehmensnamen. Klicken Sie auf das Pfeil-Symbol, um aus dem kompletten Menü auswählen zu können.
4. In diesem Bereich erhalten Sie eine Zusammenfassung der bereits getätigten und noch ausstehenden Zahlungen von American Express.
5. Hier sehen Sie eine Übersicht Ihrer Reklamationen und Rückbelastungen. Wenn Sie Details zu allen Anfragen anzeigen oder auf Reklamationen reagieren möchten, wählen Sie 'Alle einsehen' oder einen der anderen blauen Links im linken Fensterbereich.

The screenshot shows the American Express online partner account dashboard. The interface is in German. At the top right, there is a language selector with 'Englisch' and 'Deutsch' buttons, and a notification bell icon indicating 'Sie haben 1 neue Benachrichtigung'. Below the language selector is a dropdown arrow. On the left side, there is a 'Menü' (Menu) section with a list of links: 'Serviceanfragen', 'Zahlungen', 'Reklamationen', 'Profil und Einstellungen', 'Logos und Zubehör', and 'Leitfaden'. A 'Pull Push' button is also visible. The main content area is divided into two main sections: 'Zahlungen' (Payments) and 'Reklamationen' (Complaints). The 'Zahlungen' section shows a summary of payments with a large green number '€335.687,67' and a breakdown of payments made in the last 7 days. The 'Reklamationen' section shows a table of complaints with columns for 'Maßnahmen erforderlich', 'beantwortet bis', 'Einreichender Vertragspartner', 'Vorgangsnummer', and 'Betrag'. The table shows one complaint with a status of '1 Vorgänge'. At the bottom, there is a 'Logos und Zubehör' section with a 'Beliebte Produkte' (Popular Products) area showing various American Express products.

1. English / Deutsch

2. Sie haben 1 neue Benachrichtigung

3. Menü

4. Zahlungen

5. Reklamationen

## Erläuterung der Startseite

6. Am unteren Bildschirmrand können Sie Beispiele unserer kostenfreien Werbematerialien sehen. Klicken Sie auf 'Alle Logos anzeigen' um das komplette Sortiment anzusehen und Bestellungen aufzugeben.

Hinweis: Die Kontoübersicht variiert bei jedem Vertragspartner je nachdem, welche Funktionen aktiviert und welche Optionen ausgewählt wurden. In der hier dargestellten Kontoübersicht werden Informationen für einen Vertragspartner angezeigt, der alle drei Aktivierungsschritte abgeschlossen hat.

The screenshot shows the user interface of an online contract partner account. It includes a top navigation bar with language options (English, Deutsch) and a notification bell. A left sidebar contains a menu with links to Serviceanfragen, Zahlungen, Reklamationen, Profil und Einstellungen, Logos und Zubehör, and Leitfaden. The main content area is divided into sections for payments (Zahlungen) and claims (Reklamationen). The payments section shows a balance of €335,687.67 and a breakdown of charges. The claims section shows a table of pending and closed claims. At the bottom, a section titled 'Logos und Zubehör' displays popular products like credit cards and business cards, with a button to view all logos and promotional materials. Two red boxes with the number '6' highlight the 'Logos, Aufkleber und Werbematerialien bestellen' button in the sidebar and the 'Beliebte Produkte' section at the bottom.

English Deutsch

Sie haben 1 neue Benachrichtigung

**Menü**

- Serviceanfragen
- Zahlungen
- Reklamationen
- Profil und Einstellungen
- Logos und Zubehör
- Leitfaden

**Zahlungen** elektronische Abrechnung Alle Zahlungen einsehen

Auszahlungen Ausstehend

€335,687,67  
in den letzten 7 Tagen ausgezahlt  
(vom 08.04.2017 bis heute)

Einreichungsbetrag €346.618,26  
Betrag des Serviceentgelts €-9.185,37  
Sonstige Entgelte €0,00

Die letzten 7 Tage Die letzten 30 Tage Seit Monatsbeginn

**Reklamationen** Alle Reklamationen einsehen

Maßnahmen erforderlich Geschlossen

	Bitte beantworten bis	Einreichender Vertragspartner	Vorgangsnummer	Betrag
Maßnahmen erforderlich	27.04.17	9506817964	D-4191211 →	€201,30

1 Vorgänge

Alle zu bearbeitenden Reklamationen

**Logos und Zubehör**

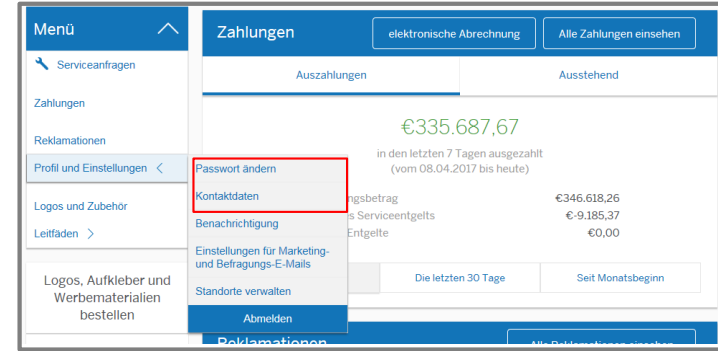
Beliebte Produkte

Alle Logos, Aufkleber und Werbematerialien anzeigen

## Profil und Einstellungen aktualisieren

Die meisten Ihrer Konto- und Benachrichtigungseinstellungen können Sie mühelos online aktualisieren.

Wenn Sie auf Ihrer Startseite links auf das Menü 'E-Mail-Adresse aktualisieren' klicken, können Sie das aktuelle Profil und die Einstellungen Ihres Vertragspartnerkontos einsehen und diese bearbeiten. Außerdem können Sie auf 'Alle einsehen' klicken, um ein spezifisches Profil und bestimmte Einstellungen zu aktualisieren.




### Passwort ändern

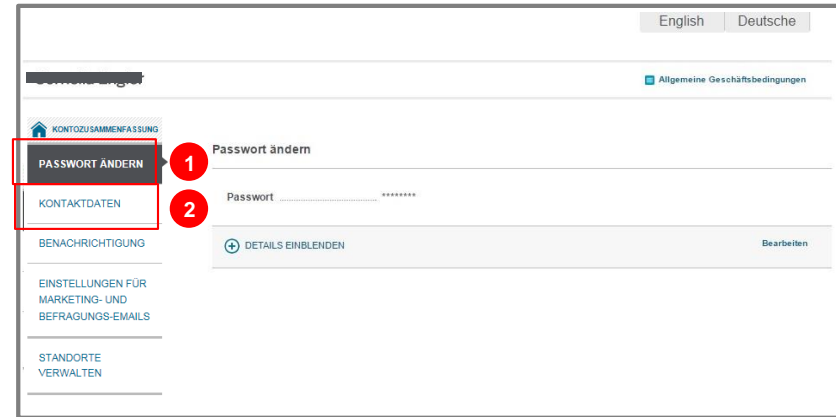
1. Klicken Sie auf 'Passwort ändern' und anschließend auf 'Bearbeiten' und folgen Sie den Eingabeaufforderungen, um Ihr Passwort zu ändern.

### Kontaktdaten

2. Hier können Sie Ihren Namen, Ihre Position im Unternehmen und Ihre E-Mail-Adresse ändern, indem Sie auf 'Bearbeiten' klicken.

Hinweis: Aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen können Sie nur die Kontaktinformationen aktualisieren, die Sie bei der Erstellung Ihres Profils angegeben haben. Wenn Sie rechtliche oder Unternehmensinformationen ändern möchten, wenden Sie sich bitte an unseren Vertragspartnerservice.

-  **TIPP:** Wenn Sie Informationen über Produkte, Dienstleistungen und Angebote von American Express erhalten möchten, können Sie dies hier vermerken.



## Profil und Einstellungen aktualisieren

### Benachrichtigungen

3. Auch die Einstellungen für Ihre "Benachrichtigungen" können Sie individuell anpassen. Hierzu wählen Sie aus, welche Art von E-Mails Sie zu den verschiedenen Bereichen Ihres Kontos (Zahlungen, Reklamationen oder Kontoaktualisierungen) erhalten möchten.

**TIPP:** Alle Benachrichtigungen werden an die E-Mail-Adresse gesendet, die Sie unter 'Kontaktdaten' angegeben haben. Sie können aber auch eine spezifische E-Mail-Adresse nur für Reklamationen hinterlegen. Diese können Sie hier hinzufügen oder bearbeiten, sofern Sie bei der Aktivierung 'Zahlungen verwalten' ausgewählt haben.

**TIPP:** Sie können aus einer Reihe von Reklamationsbenachrichtigungen auswählen, zum Beispiel E-Mail-Benachrichtigungen bei neuen, aktualisierten oder dringenden Anfragen. Um Rückbelastungen aufgrund fehlender Rückmeldung zu vermeiden, sollten Sie diese Art von E-Mails aktivieren und sie regelmäßig prüfen.

## Profil und Einstellungen aktualisieren

### Einstellungen für Marketing- und Befragungs-E-Mails

4. Zusätzlich zu Benachrichtigungen über wichtige Produktmitteilungen, können Sie sich dafür entscheiden, Marketing-E-Mails zu erhalten. Marketing-E-Mails sind standardmäßig deaktiviert, aber Sie können diese einschalten, indem Sie auf das Brief-Symbol klicken. Umfragen sind standardmäßig eingestellt, aber Sie können sie ausschalten, falls Sie diese E-Mails nicht von uns erhalten möchten. Sie können die hinterlegte E-Mail-Adresse ändern, indem Sie auf "Bearbeiten" klicken.

**EINSTELLUNGEN FÜR MARKETING- UND BEFRAGUNGS-EMAILS**

Wenn Sie uns Ihre persönliche E-Mail-Adresse mitteilen, verwenden wir diese als geschäftliche E-Mail-Adresse für Mitteilungen von American Express. Durch die Bereitstellung Ihrer E-Mail-Adresse können Sie von uns je nach Einstellungen auf der Benachrichtigungsseite wichtige Servicebenachrichtigungen zu Ihrem Vertragspartnerkonto erhalten.

Zusätzlich zu den Servicemeldungen und Benachrichtigungen zu Ihrem Vertragspartnerkonto können Sie die Einstellungen so festlegen, dass Sie jeweils Mitteilungen der unten beschriebenen Arten erhalten. Informationen darüber, wie wir Ihre persönlichen Daten schützen, erhalten Sie in unserer Datenschutzerklärung.

Marketing- und befragungsbezogene Mitteilungen werden gesendet an: [REDACTED]@[REDACTED].com **Bearbeiten**

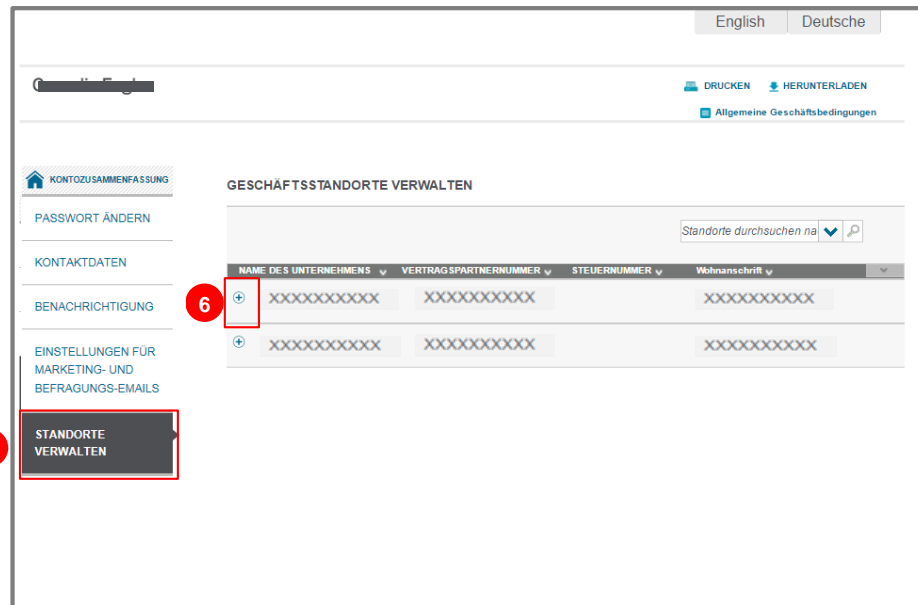
<b>Vertragspartnerbezogene Produkte Und Dienstleistungen</b>	Bleiben Sie auf dem Laufenden und lassen Sie sich Informationen über neue Produkte, Dienstleistungen und Ihrem Unternehmen zur Verfügung stehende Ressourcen an Ihre geschäftliche E-Mail-Adresse zustellen.	<b>DEAKTIVIERT</b>
<b>Vertragspartnerbezogene Befragungen</b>	Emails mit Links zu Befragungen geben Ihnen die Möglichkeit von Rückmeldungen an American Express als Vertragspartner, damit wir uns besser auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und anderer Unternehmen wie dem Ihren ausrichten können.	<b>DEAKTIVIERT</b>

Diese Optionen gelten nur für die E-Mail-Mitteilungen, die wir an Sie als Vertragspartner von American Express senden. Sie beziehen sich nicht auf E-Mails, die wir Ihnen als Karteninhaber oder im Rahmen von sonstigen Beziehungen mit American Express senden. Um einzustellen, welche Arten von E-Mail-Mitteilungen Sie als Karteninhaber von American Express erhalten, melden Sie sich bei Ihrem entsprechenden Karteninhaber-Konto an oder rufen Sie unter der Telefonnummer auf der Rückseite Ihrer Karte an.

## Profil und Einstellungen aktualisieren

### Standorte verwalten

5. Aus rechtlichen und aus Datenschutzgründen lassen sich nicht alle Geschäftsdetails online bearbeiten. Sie können jedoch einige Informationen wie z. B. Ihre Postanschrift ändern. Außerdem können Sie alle Standorte für Ihr Vertragspartnerkonto sowie für alle Konten, die in der Hierarchie darunter eingeordnet sind, einsehen.
6. Klicken Sie auf das Plusymbol (+), um die Details der einzelnen Standorte einzusehen, und auf 'Bearbeiten', um Änderungen vorzunehmen. Durch Klicken auf das Minussymbol (-) können Sie zur Seite mit der Standortübersicht zurückkehren.



## Erstellen einer Serviceanfrage

Sie können uns verschiedenste Anfragen schicken. Ob es um Anfragen zu Zahlungen oder Reklamationen geht oder um die Aktualisierung Ihrer Kontodaten – verschlüsselt und zu jeder Zeit.

1. Klicken Sie auf “Serviceanfragen” auf Ihrer Startseite.
2. Das führt Sie zu einer Auflistung mit Ihren gesamten Serviceanfragen. Klicken Sie auf “Anfrage erstellen”, um eine neue Serviceanfrage an uns zu stellen.

DBA NAME

Zahlungen [elektronische Abrechnung](#) [Alle Zahlungen einsehen](#)

Auszahlungen Ausstehend

0,00  
in den letzten 7 Tagen ausgezahlt  
(vom 15.04.2017 bis heute)

Einreichungsbetrag	0,00
Betrag des Serviceentgelts	0,00
Sonstige Entgelte	0,00

Die letzten 7 Tage Die letzten 30 Tage Seit Monatsbeginn

Logos, Aufkleber und



Deutschland (Land wechseln) Kontakt LOGOUT

KONTO KARTEN REISEN VERSICHERUNG REWARDS BUSINESS

Suche

Ihre Startseite Ihr Vertragspartnerkonto (QVS) Rund um die Akzeptanz Weitere Vorteile Service und Support Akzeptanz beantragen

### Serviceanfragen

VERTRAGSPARTNERNUMMERN (0/0)

**Anfrage erstellen**

**Vielen Dank!**  
Ihre Serviceanfrage mit der Nummer CL-RQ5P wurde übermittelt.  
Wir werden Sie in Kürze über den Verlauf informieren.

ALLE ANFRAGEN	MASSNAHMEN ERFORDERLICH	ENTWURF	ÜBERMITTELT	ABGESCHLOSSEN/GELOSSEN
2	0	0	2	0

STATUS	ANFRAGE-NUMMER	ERSTELLT	VERTRAGSPARTNERNUMMER	ART DER ANFRAGE	TAG (NUR ZU IHRER INFORMATION)
Übermittelt	CL-RQ5P	21.04.2017	945	Kontoverwaltung	abc
Übermittelt	CL-RQ50	21.04.2017	945	Kontoverwaltung	abc



## Erstellen einer Serviceanfrage

3. Klicken Sie auf "Standort auswählen" oder geben Sie Ihre Vertragspartnernummer in das Textfeld ein, um schnell auf das gewünschte Konto zuzugreifen. Sollte sich Ihre Anfrage auf mehrere Standorte beziehen, geben Sie diese Information bitte in das Kommentarfeld ein. Wählen Sie danach die Art der Serviceanfrage aus.
4. Wählen Sie danach die Art der Serviceanfrage aus.
5. Klicken Sie auf "Weiter" wenn Sie alle Felder ausgefüllt haben.

## Erstellen einer Serviceanfrage

6. Je nach Art der Serviceanfrage erscheint eine Checkliste mit Informationen, welche wir von Ihnen benötigen. Bei einigen Anfragen müssen zusätzliche Felder ausgefüllt oder Dokumente hochgeladen werden. Durch klicken des Plus-Zeichens erhalten Sie mehr Informationen zu den einzelnen Feldern.
7. Nachdem Sie alle Felder vollständig ausgefüllt haben, klicken Sie auf „SENDEN“.
8. Sie können alle eingereichten Anfragen unter dem Punkt „Alle Anfragen“ einsehen. Dort können Sie eine Empfangsbestätigung Ihrer Serviceanfrage sowie die dazugehörige Referenznummer einsehen. Sie können alle eingereichten Serviceanfragen auf dieser Übersichtsseite nachverfolgen. Bitte melden Sie sich regelmäßig an, um die Bearbeitung Ihrer Anfrage mitzuverfolgen oder, falls notwendig, zusätzliche Dokumente einzureichen.

Erstellen Sie eine neue Serviceanfrage

Benachrichtigungen werden gesendet an:  
E-Mail-Adresse aktualisieren

Anfrage Auswählen

Frage zu Reklamationen/Rückbelastungen, 9495774820

Bearbeiten

Details Angeben

Erforderliche Dokumente:

Bitte teilen Sie uns im Bereich „Anfragedetails“ weitere Informationen zu Ihrer Anfrage (z. B. Reklamations-Referenznummer D-xxxxxxx oder 0000000000000000) sowie die Vertragspartnernummern, auf die sich diese Anfrage bezieht, mit.

Beachten Sie bei einer Frage zu Reklamationen/Rückbelastungen bitte die Anweisungen in der Mitteilung, die Sie von unserem Reklamationsteam erhalten haben. Stellen Sie beispielsweise Informationen/Belegdokumente über den Reklamationsbereich der Vertragspartner-Website oder per Fax zur Verfügung.

Größenbeschränkungen für Anlagen:  
Akzeptierte Dateitypen: gif, jpeg, doc, xls, xlsx, pdf, txt, ppt, pptx  
Maximale Dateigröße: Gesamtgröße aller Anlagen < 30 MB, Größe jeder einzelnen Anlage < 10 MB

Tag (nur zu Ihrer Information):

Anfragedetails:

📎 Dateien anhängen

6

7

Senden

Als Entwurf speichern

Serviceanfragen

Anfrage erstellen

VERTRAGSPARTNERNUMMERN (115)

🏠 🔍

Vielen Dank!

Ihre Serviceanfrage mit der Nummer CL-RQ5Q wurde übermittelt.  
Wir werden Sie in Kürze über den Verlauf informieren.

8

ALLE ANFRAGEN 3

MAßNAHMEN ERFORDERLICH 0

ENTWURF 0

ÜBERMITTELT 3

ABGESCHLOSSEN/GEÖFFNET 0

STATUS	ANFRAGE-NUMMER	ERSTELLT *	VERTRAGSPARTNERNUMMER	ART DER ANFRAGE	TAG (NUR ZU IHRER INFORMATION)
Übermittelt	CL-RQ5Q	21.04.2017	9495774820	Rückbelastungen	abc
Übermittelt	CL-RQ5P	21.04.2017	9495774820	Kontoverwaltung	abc
Übermittelt	CL-RQ5O	21.04.2017	9495774820	Kontoverwaltung	abc

8