

# Installation und Bedienung



Verifone H5000

Sehr geehrter Kunde,

Ihr Terminal ist bereits **vollständig betriebsbereit**. Sie können damit sofort Zahlungen durchführen. Vor dem ersten Einsatz sollten Sie wie, auf Seite 2 beschrieben, das Terminal testen.

Bei Fragen hilft Ihnen unsere Hotline gerne weiter.



**ecs Hotline: 0800 / 523 52 96**

## Anschließen des Terminals H5000



**Schließen Sie bitte nur das markierte Anschlusskabel an. In der Skizze sind mehrere Anschlussmöglichkeiten dargestellt.**

Entfernen Sie an der Unterseite des Terminals die Abdeckung.

### LAN(DSL)

**Nur Grün beachten**

Verbinden Sie die LAN-Buchse am Terminal mit einer LAN-Dose, einem Switch oder Router. Die Kommunikation erfolgt über das Internet.

### ISDN

**Nur Rosa beachten**

Verbinden Sie das Terminal mit einer ISDN-Dose, ISDN-Anlage oder mit dem NTBA.

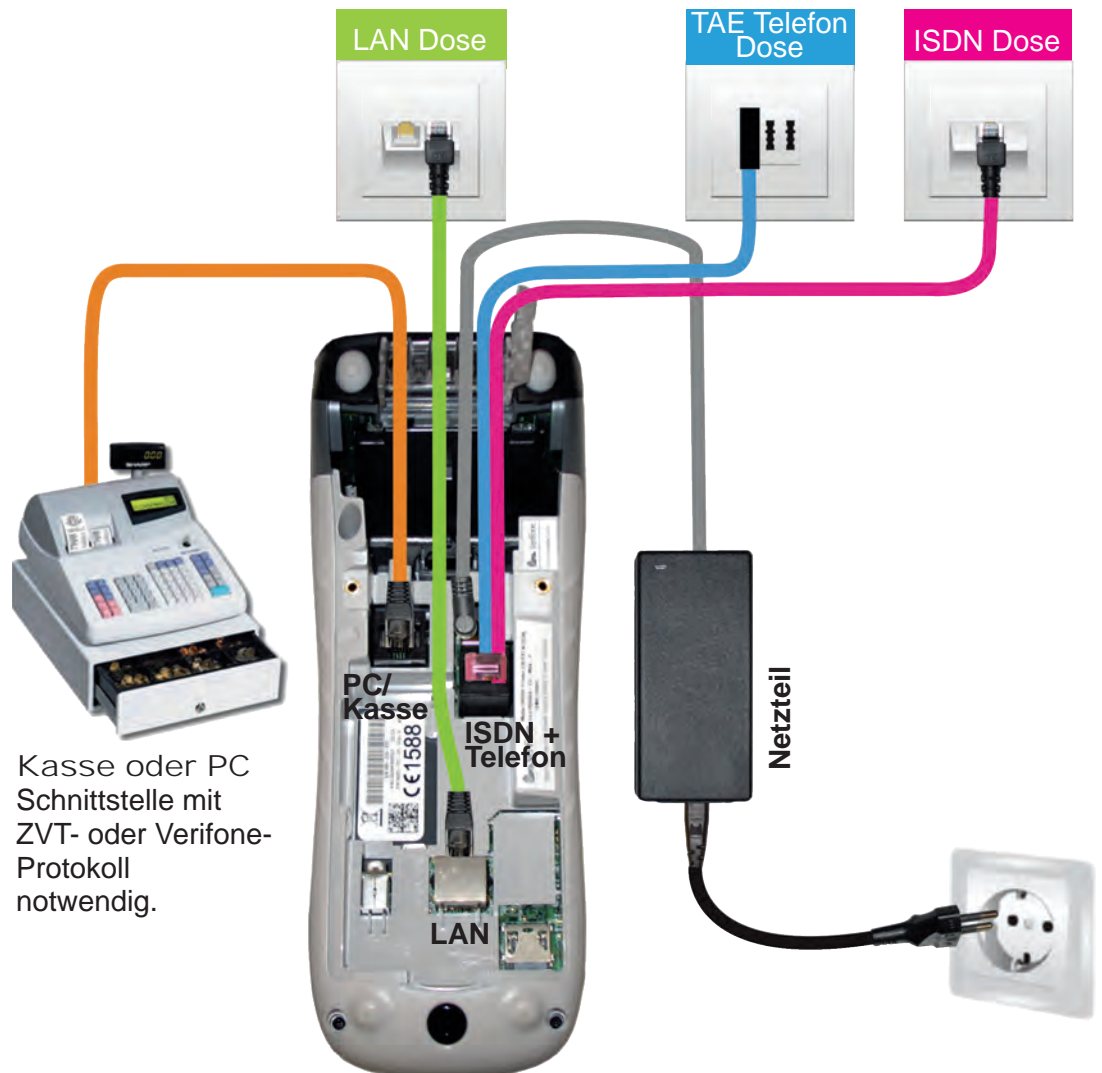
### Analog

**Nur Blau beachten**

Verbinden Sie das Terminal mit einer analogen TAE-Dose oder mit einem analogen Anschluss einer Telefonanlage.

### Strom

Schließen Sie als letztes das Netzteil an.



Kasse oder PC Schnittstelle mit ZVT- oder Verifone-Protokoll notwendig.


### Kasse (optional)

Verbinden Sie das Terminal und die Kasse mit einem seriellen Kabel. Alternativ kann die Kasse auch über LAN angebunden werden. Wenden Sie sich dazu bitte an unsere Hotline.


## Testen der Verbindung zum Netzbetrieb



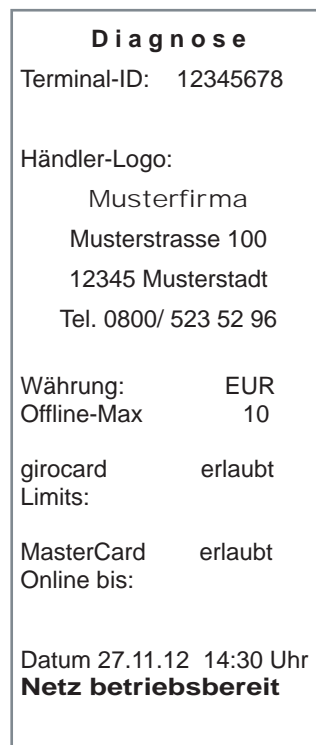
Nach dem Einschalten sehen Sie diese Grundanzeige.

Drücken Sie die folgende Taste:  (Tastatur verwenden)



Geben Sie über das Display die Zahl 70 ein und bestätigen Sie mit dem Symbol 

Es erfolgt eine Einwahl zum Netzrechner und nach kurzer Zeit wird ein Beleg gedruckt.



Beispielausdruck einer erfolgreichen Diagnose.

Wichtig ist die letzte Zeile:  
Netz betriebsbereit

Fehlt diese Zeile auf dem Beleg, so wenden Sie sich bitte an unsere Hotline.

**ecs Hotline:**  
**0800 / 523 52 96**



### Mögliche Ursachen bei Verbindungsproblemen

#### Am analogen Telefonanschluss

Ist das Telefonsymbol im Display rot, so hat das Gerät kein Signal oder die Leitung ist im Moment belegt. Haben Sie das Original-Anschlusskabel mit blauem Stecker verwendet?  
Wurde das Anschlusskabel in die Buchse ISDN/PSTN am Gerät eingesteckt?  
Verwenden Sie ein Verlängerungskabel für den Telefonanschluß?  
Verwendet Ihre Anschlussdose eine Amtsholung, also eine "0" als Vorwahl?  
Das Anschlusskabel sollte bevorzugt in die linke Buchse einer NFN-Telefondose angeschlossen werden. Niemals in die mittlere Buchse der Telefondose stecken!

#### Am ISDN-Anschluss

Haben Sie das originale Anschlusskabel mit rosa Stecker verwendet?  
Wurde das Anschlusskabel in die Buchse ISDN/PSTN am Gerät eingesteckt?  
Die Amtsholung, also eine "0" als Vorwahl ist am Gerät falsch eingestellt. Bitte Hotline anrufen.  
Der Anschluss ist kein ISDN-Anschluss, sondern ein Systemanschluss.  
Das ISDN-Kabel wurde an eine Netzwerkdose angeschlossen.

#### Am LAN-Anschluss

Im Display muß das Symbol LAN in grüner Farbe eingeblendet sein.  
Verwenden Sie das mitgelieferte Netzkabel?  
Ist DHCP an Ihrem Router aktiviert oder muss eine feste IP-Adresse eingestellt werden? Bitte Hotline anrufen.  
Verwenden Sie einen Proxyserver? Unsere Hotline hilft Ihnen bei der Einrichtung.  
Sind die Ports 60124 und 6000 abgehend offen? Fragen Sie Ihren Netzwerkbetreuer.  
Die LAN-Anschlussdose wurde mit einer ISDN-Dose verwechselt.

## ecs Hotline 0800 / 523 52 96

Die ecs-Hotline ist der erste Kontaktpunkt für sämtliche technische Belange.

Neben dem technischen Support beantwortet Ihnen unsere Hotline z.B. auch Fragen zur Bedienung der Terminals, nimmt Zubehörestellungen auf, klärt Umsatzanfragen und leitet das Gespräch bei Bedarf weiter an den gewünschten Gesprächspartner.

Rufen Sie uns an, wir helfen Ihnen gerne weiter!

# Kurzanleitung


Eine vollständige Anleitung finden Sie unter [www.sylaender.de](http://www.sylaender.de) als PDF-Download

## Touchscreen und Tastatur

Die Bedienung des H5000 erfolgt überwiegend über den Touchscreen.

Nach dem Anschließen sehen Sie diese Anzeige.

Sie können nun über die Tastatur den Betrag eingeben oder eine der eingeblendeten Funktionen starten.

Weitere Funktionen erreichen Sie über das Symbol 

### Standardanzeige



### Geschäftsvorfälle



-  Kassenschnitt
-  Kassensummen
-  Storno
-  ELV (Lastschrift)
-  Vorschub
-  Auswahl Zahlart
-  Infomenü
-  Hauptmenü
-  Geschäftsvorfälle

 **Einige Funktionen verlangen die Eingabe des Händlerpasswortes 00 00 00 (6 x Null).**

## Kartenleser



### Chipkarten

Die Karte wird wie abgebildet bis zum Anschlag eingesteckt.

**Zahlungsarten:** girocard, Kreditkarten, Geldkarte

### Magnetkarten

Die Karte wird wie abgebildet bis zum Anschlag eingesteckt.

**Zahlungsarten:** ELV (Lastschrift)

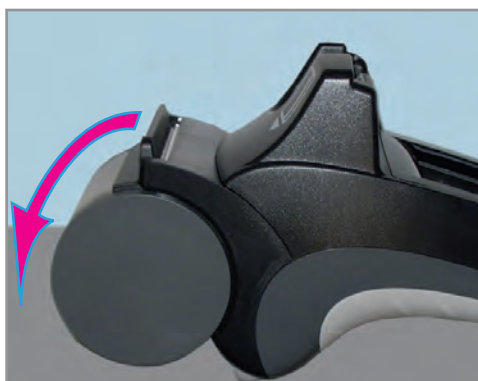
### Kontaktlos (NFC-Technik)

Halten Sie die Karte über das Display. Der Abstand sollte nicht größer als 4 cm sein.

**Zahlungsarten:** girogo bis 20 EUR, MasterCard paypass\*, Visa payWave\*

\* bis 25 EUR ohne Unterschrift und PIN

## Wechseln der Papierrolle




Zum öffnen drücken Sie das Fach in Pfeilrichtung und entfernen Sie die Kunststoffhülle der verbrauchten Rolle.



Setzen Sie die neue Rolle, wie abgebildet ein, und schließen Sie den Deckel.

### Kopiedruck und Test

Drücken Sie die Taste  Wählen Sie zwischen Händlerbeleg und Kundenbeleg aus.

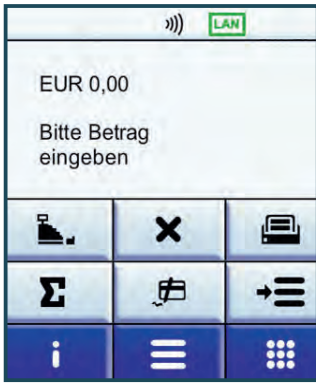
Bestätigen Sie mit 

Es erfolgt der Belegdruck.

 **Die Papierrolle darf nicht eingefädelt werden!**



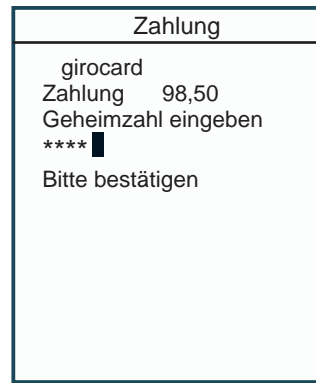
## Zahlung girocard (mit PIN)



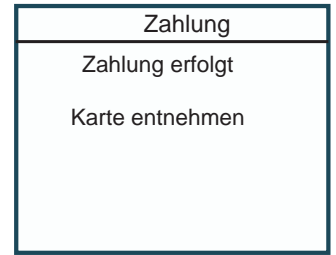
Geben Sie den Betrag ein und bestätigen Sie mit der Taste OK.



Stecken Sie die Karte in den Chipkartenleser.



Der Kunde gibt die Geheimzahl ein und bestätigt mit der Taste OK.



Auf dem Beleg und im Display muss die Meldung "Zahlung erfolgt" oder "Autorisierung erfolgt" erscheinen!

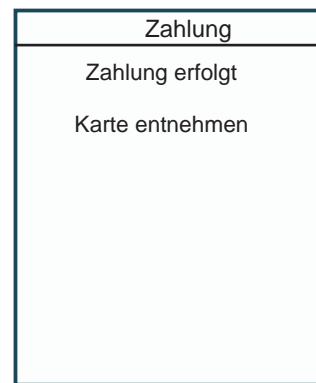
## Zahlung Kreditkarte\* (Visa, Mastercard, American Express, usw.)



Geben Sie den Betrag ein und bestätigen Sie mit der Taste OK.



Stecken Sie die Karte in den Kartenschacht.



Der Kunde muss auf der Vorderseite unterschreiben.

## Zahlung girogo\* (kontaktlos mit Sparkassen- und Bankkarte)



### girogo - kontaktlos zahlen mit der Sparkassen- bzw. Girocard

Mit einer girogo Karte zahlt man Beträge bis 20 EUR schnell und kontaktlos.

### Guthaben laden

Sollte das Guthaben auf der Karte zu gering sein, wird das Terminal automatisch die girogo-Karte Ihres Kunden mit max. 35 EUR aufladen. Der Ladebetrag wird von dem kartenherausgebenden Institut festgelegt.



Betrag eingeben und mit der Taste OK bestätigen.



Karte vor das Display halten.



Die vier blauen LEDs leuchten bei erfolgreicher Zahlung auf und es ertönt ein Signalton.

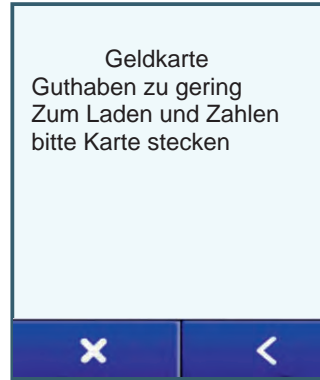
Das neue Guthaben wird angezeigt. Bei Bedarf wird ein Beleg gedruckt.

## Zahlung girogo bei zu wenig Guthaben - Aufladung\*



Betrag eingeben und mit der Taste OK bestätigen.

Karte vor das Display halten.



Bei zu wenig Guthaben muss die Karte in den Chipleser gesteckt werden.



Die Anfrage wird direkt zur Sparkasse oder Bank geleitet, wo ein fester Ladebetrag für den Kunden vorgemerkt ist (z.B. 20 €).



Der Ladebetrag, der Zahlbetrag und das aktuelle Guthaben werden angezeigt.

## Zahlung paypass und payWave\* (kontaktlos mit Mastercard und Visa)



### Mastercard paypass - kontaktlos zahlen mit Mastercard und Maestro

Ihre Kunden zahlen Beträge bis 25 EUR kontaktlos mit Ihrer Mastercard und Maestrokarte ohne Eingabe der Geheimzahl und ohne Unterschrift.



### Visa payWave - kontaktlos zahlen mit der Visacard

Ihre Kunden zahlen Beträge bis 25 EUR kontaktlos mit Ihrer Visacard ohne Eingabe der Geheimzahl und ohne Unterschrift.

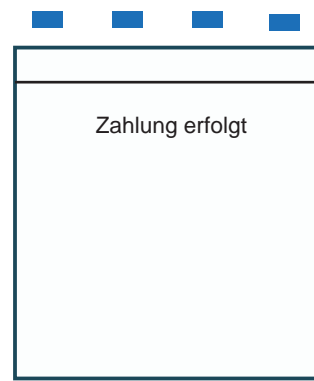
- Zur generellen Akzeptanz von Kreditkarten benötigen Sie einen Zusatzvertrag mit einem sog. Acquirer.
- Bei Zahlungen über 25 EUR muss der Kunde den Beleg auf der Vorderseite unterschreiben oder ggf. seine PIN eingeben. Das ist je nach kartenherausgebender Bank unterschiedlich.



Geben Sie den Betrag ein und bestätigen Sie mit der Taste OK.



Halten Sie die Karte vor das Display.



Die vier blauen LEDs leuchten bei erfolgreichem Lesen auf und es ertönt ein Signalton.

Die Zahlung wird online geprüft.

Bei Beträgen bis 25 EUR muss der Kunde nicht unterschreiben.

## Händler- und Kundenbeleg

Nach der Zahlung wird zuerst der Händlerbeleg gedruckt und danach der Kundenbeleg.

Bewahren Sie sich den Händlerbeleg auf und händigen Sie Ihren Kunden den zweiten Ausdruck, den Kundenbeleg aus. Bei schwerwiegenden Defekten werden die Händlerbelege zum Nachbuchen benötigt. Sind diese nicht vorhanden, müssen Sie mit Umsatzverlusten rechnen!


Der **Kundenbeleg kann nicht** nachgebucht werden.

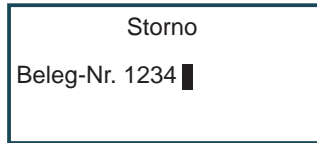
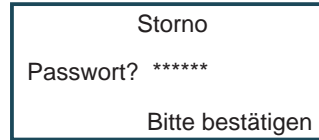
**! Bei Gerätedefekt können ausschließlich Händlerbelege nachgebucht werden!**


\* optionale Zahlungsart, eventuell zusätzliche Freischaltung notwendig


## Stornierung girocard, ELV und Kreditkarte



Tippen Sie auf das Storno Symbol 



Geben Sie das Passwort 00 00 00 ein. Bestätigen Sie mit dem Symbol 

Danach die Belegnummer der zu stornierenden Zahlung eingeben und mit dem Symbol  bestätigen.



Bestätigen Sie den Betrag mit dem Symbol 




Stecken Sie danach die Karte in den Kartenleser.


**"Betrag storniert"** wird im Display und auf dem Beleg ausgegeben.

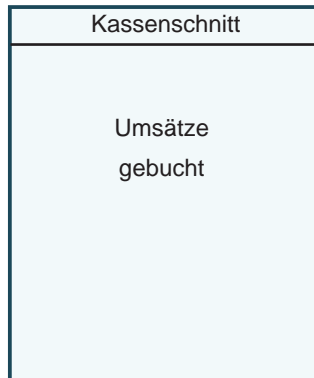
## Kassenschnitt



Tippen Sie auf das Symbol für den Tagesabschluss. 



Geben Sie das Passwort 00 00 00 ein. Bestätigen Sie mit dem Symbol 



Es wird ein Beleg mit der Endzeile **"Umsätze gebucht"** gedruckt.

## Informationen zum Kassenschnitt

### Systemkassenschnitt - Netzbetreiberkassenschnitt

Führen Sie innerhalb von sechs Tagen nach der ersten Onlinezahlung keinen Kassenschnitt durch, so erfolgt ein Systemkassenschnitt im Netzbetrieb.

Die angefallenen Onlineumsätze werden auf Ihr Konto gebucht, die Offlineumsätze nicht oder nur zum Teil. Wird der Kassenschnitt dann nachträglich am Terminal durchgeführt, so werden nur Nachfolgebuchungen und Offlineumsätze gebucht. Sie erhalten bis zu drei Gutschriften auf Ihr Konto. Wir empfehlen Ihnen daher mindestens 2x wöchentlich den Kassenschnitt selbst durchzuführen.

### Zahlungsgarantie

Bei girocard-Zahlungen (mit Geheimzahl) gewährt Ihnen die Kreditwirtschaft eine Garantie von sieben Tagen. Wird der Kassenschnitt innerhalb dieser Frist nicht durchgeführt, so haben Sie keinen Anspruch mehr auf diese Zahlungen.

Es kann z.B. vorkommen, dass innerhalb des Garantiezeitraumes eine Karte mit der Sie eine Zahlung durchgeführt haben, wegen Missbrauchs gesperrt wird.


 **Sechs Tage nach der ersten online-Zahlung erfolgt jeweils der Kassenschnitt im Netzbetrieb.**



## Auswahl Zahlart



Sie können die voreingestellte Zahlart für die nächste Zahlung umstellen. Zum Beispiel von girocard auf ELV (Lastschrift).

- Wählen Sie die Funktion Auswahlmenü. 
  - Wählen Sie die Funktion Auswahl Zahlssysteme.
  - Stecken Sie nach Aufforderung die Karte.
- Die möglichen Zahlungssysteme werden angezeigt.*
- Wählen Sie das entsprechende Zahlungssystem.
  - Folgen Sie den Anweisungen am Bildschirm.

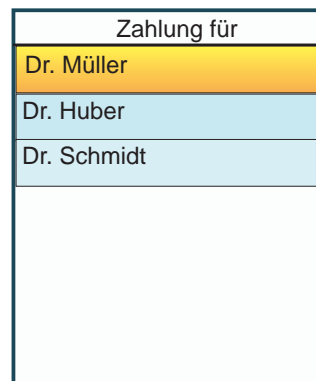
## Kontosplitting (Kontenwahl)\*



Tippen Sie auf das Symbol 



Stecken Sie die Karte in den Chipkartenleser.



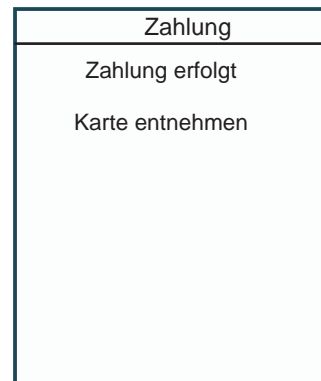
Wählen Sie den Kontonamen aus. Tippen Sie dazu die gewünschte Zeile an.



Geben Sie den Betrag ein. Bestätigen Sie so oft, bis die Eingabe der Geheimzahl erscheint.



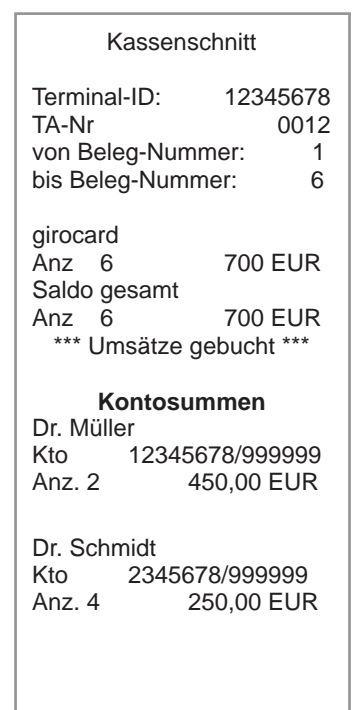
Der Kunde gibt die Geheimzahl ein und bestätigt mit der grünen Taste.



**"Zahlung erfolgt"** wird angezeigt. Händler- und Kundenbeleg werden gedruckt.



Zahlungsbeleg



Kassenschnittbeleg

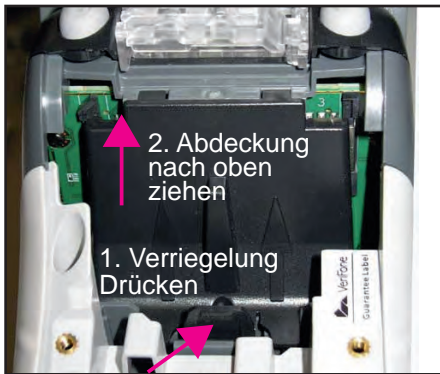
### Wichtige Infos zum Kontosplitting

- Die Zahlung kann auch mit der Eingabe des Betrages gestartet werden. Dabei wird immer Konto Nr. 1 verwendet.
- Es ist nur die Zahlungsart girocard möglich (Zahlung mit Geheimzahl).

\* optionale Zahlungsart, zusätzliche Freischaltung notwendig

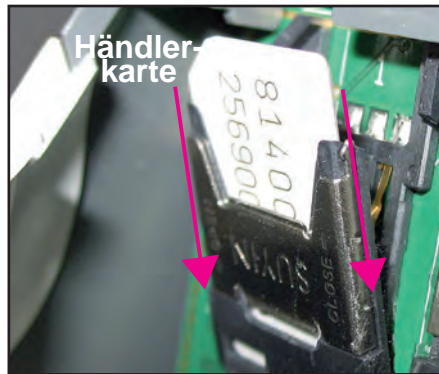
## Einsetzen der Händlerkarte

Die Händlerkarte wird nur dann benötigt, wenn Sie die kontaktlose Zahlungsart girogo oder Geldkarte nutzen. Für alle anderen Zahlungsarten, auch die Zahlung mit Geheimzahl (girocard), ist die Händlerkarte nicht notwendig.

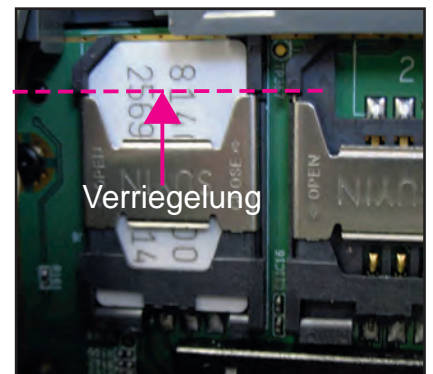


Entfernen Sie die Geräteabdeckung an der Unterseite. Ziehen Sie alle Kabel aus dem Gerät.

Öffnen Sie die Abdeckung des Händlerkartenfaches.



**Händlerkartenfach Nr. 1**  
Schieben Sie die Verriegelung nach unten, kippen Sie das Fach und setzen Sie die Händlerkarte ein.



Fach zurückkippen, die Verriegelung bis zur gestrichelten Linie nach oben schieben und die Abdeckung einsetzen. Schließen Sie die Kabel an.



**Die Händlerkarte beziehen Sie ausschließlich über Ihre Sparkasse oder Bank.**

## Sicherheitsiegel - Manipulationsverdacht

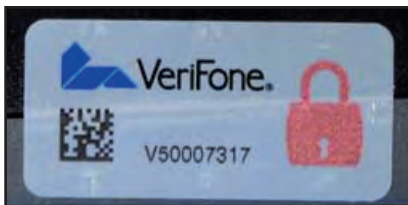


Ihr Terminal ist mit einem Sicherheitsiegel ausgestattet.

Dies soll Ihnen ermöglichen, evtl. Manipulationen an Ihrem Terminal zu erkennen.

Die nebenstehende Abbildung zeigt ein unversehrtes Siegel. Das Schloss schimmert je nach Betrachtungswinkel in den Farben Grün oder Pink.

Sollte das Siegel beschädigt sein oder fehlen, rufen Sie unverzüglich unsere Hotline an.



Ein beschädigtes Siegel weist wabenförmige Muster anstelle eines gleichmässigen Grautons auf, hat Risse oder Schnitte.

Prüfen Sie das Siegel regelmässig und vor allem nach:

- einem Einbruch,
- auslösen von Alarmanlagen oder
- wenn Fremdpersonal, Techniker, Handwerker usw. im Haus waren



**Bei Fragen oder Beschädigungen des Siegels wenden Sie sich bitte sofort an unsere Hotline unter der Rufnummer 0800 / 523 52 96.**

## Ersatzrollen

45m mit Lastschrifttext, Artikel Nummer 1045, Stückpreis 1,80 EUR, VPE mit 20 Stück 29,90 EUR

Versandkosten 4,90 EUR, ab einem Bestellwert von 100,00 EUR versandkostenfrei.

●●● ● **Bestellen über Tel. 0800 / 523 52 96 oder per Email: [info@sylaender.de](mailto:info@sylaender.de)**



ecs electronic cash  
syländer gmbh  
Aichet 5  
D-83137 Schonstett

Telefon 08055 . 909 . 0  
Telefax 08055 . 909 . 109  
Hotline 0800 . 523 52 96  
[info@sylaender.de](mailto:info@sylaender.de)