



nexi CLV+ FAQs

Finden Sie alles, was Sie über das gesicherte Lastschriftverfahren von Nexi wissen müssen, auf einen Blick. Nexi klärt über die wichtigsten Punkte auf.

WARUM KOMMT ES ZU EINER RÜCKLASTSCHRIFT?

Rücklastschriften können aus unterschiedlichen Gründen entstehen. In den meisten Fällen liegt eine Kontounterdeckung des Karteninhabers vor.

WAS IST BEI EINER RÜCKLASTSCHRIFT ZU TUN?

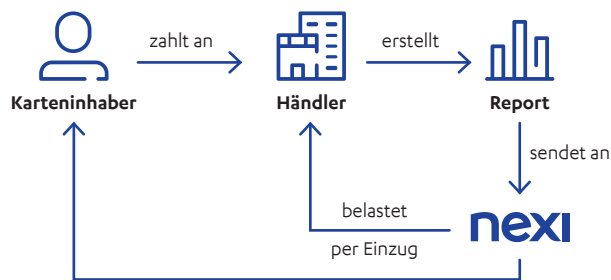
Wenn es zu einer Rücklastschrift kommt, kann es erforderlich sein, dass Nexi zu einzelnen

CLV+ Bezahlvorgängen die von Ihrem Kunden unterzeichneten Lastschriftbelege anfordert. Sollten Sie den Beleg nicht auffinden, melden Sie uns das bitte ebenfalls.

WAS IST EIN „SELBSTZAHLER“?

Als „Selbstzahler“ werden Kunden bezeichnet, die den aufgrund einer Rücklastschrift entstandenen offenen Betrag vor Ort am POS begleichen.

WIE SOLLTE SICH DER HÄNDLER BEI „SELBSTZÄHLERN“ VERHALTEN?



Sie als unser Geschäftspartner sollten den Kunden darauf hinweisen, dass der offene Betrag erneut von seinem Konto abgebucht wird. Die Abbuchung erfolgt entweder zur Monatsmitte oder zum Monatsende. Sollte der Karteninhaber vor Ort bezahlen wollen, empfehlen wir, eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 11,00 € zu erheben. Sie sollten folgende Angaben erheben und unverzüglich an Nexi unter clv-collection-dach@nexigroup.com weiterleiten, so dass wir keine weiteren Beitreibungsschritte einleiten:

- IBAN und BIC des Karteninhabers
- Name und Adresse des Kunden
- ursprünglicher Kaufbetrag
- Kaufdatum

WIR EMPFEHLEN IHNEN, SICH IM FALLE EINER REKLAMATION DURCH DEN KUNDEN WIE FOLGT ZU HANDELN:

Es ist möglich, dass Ihr Kunde Mängel im Grundgeschäft geltend macht. Beispielsweise kann er sich auf Mängel der erworbenen Ware berufen und dem Lastschriftinzug widersprechen. Sofern Nexi im Rahmen der Beitreibung hiervon Kenntnis erlangt, werden wir den Vorgang zur Klärung an Sie übergeben. Sofern der Kunde Sie unmittelbar kontaktiert, wendet, bitten wir um entsprechende Information an:

clv-collection-dach@nexigroup.com

- IBAN und BIC des Karteninhabers
- Name und Adresse des Kunden
- ursprünglicher Kaufbetrag
- Kaufdatum

WOHIN WENDE ICH MICH BEI FRAGEN?

Fragen zu Rücklastschriften und zum Umgang mit Selbstzahlern beantworten wir gerne!

E-Mail: clv-collection-dach@nexigroup.com

Telefon: +49 69 7922-2032 (Mo–Fr 9–18 Uhr)



NEXI GERMANY GMBH

Helfmann-Park 7, 65760 Eschborn, Deutschland

Telefon: +49 69 7922-4060

E-Mail: serviceDE@nexigroup.com

www.nexi.de

NEXI AUSTRIA GMBH

Aredstraße 13/5, 2544 Leobersdorf, Österreich

Telefon: 0800 400 888

E-Mail: serviceAT@nexigroup.com

www.nexi.at