

# Heidelpay

---

## Technischer Leitfaden

Ein „Schritt für Schritt“-Leitfaden zu dem Bezahlungssystem von Sana Essence GmbH.

1.	Zahlungsablauf allgemein .....	2
1.1	Bezahlung per Kreditkarte .....	4
1.1.1	Bezahlvorgang abrechnen.....	4
1.1.2	Bezahlung per Kreditkarte war erfolgreich.....	5
1.1.3	Bezahlung per Kreditkarte ist fehlgeschlagen.....	5
1.2	Bezahlung per Giro pay .....	5
1.2.1	Bezahlvorgang abrechnen.....	5
1.2.2	Bezahlung per Giro pay war erfolgreich. ....	6
1.2.3	Bezahlung per Giro pay ist fehlgeschlagen.....	6
1.3	Bezahlung per Sofortüberweisung.....	6
1.3.1	Bezahlvorgang abrechnen.....	7
1.3.1	Bezahlung per Sofortüberweisung war erfolgreich. ....	7
1.3.2	Bezahlung per Sofortüberweisung ist fehlgeschlagen. ....	7
1.4	Bezahlung per BillsAFE.....	8
1.4.1	Bezahlvorgang abrechnen.....	8
1.4.2	Bezahlung per BillsAFE war erfolgreich.....	8
1.4.3	Bezahlung per Sofortüberweisung ist fehlgeschlagen. ....	8
1.5	Bezahlung per PayPal.....	9
1.5.1	Bezahlvorgang abrechnen.....	9
1.5.2	Bezahlung per PayPal war erfolgreich.....	9
1.5.3	Bezahlung per PayPal ist fehlgeschlagen. ....	9
2	Bezahlung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen .....	10
3	Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt.....	11
4	Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt ist fehlgeschlagen.....	13

## 1. Zahlungsablauf allgemein

**Ausgangssituation:** Sie befinden sich im Warenkorb und haben bereits die Schritte „Warenkorb“ und „Rechnungs- und Lieferanschrift“ abgeschlossen.

Sie befinden sich beim Schritt „Zahlungsart“.

Sie haben die Möglichkeit zwischen verschiedenen Zahlungsarten zu wählen. Mit einem „\*-Zeichen gekennzeichnete Zahlungsarten werden über den Dienstleister Heidelpay abgewickelt. Es sind:

- Bezahlung per Kreditkarte
- Bezahlung per Giropay
- Bezahlung per Sofortüberweisung
- Bezahlung per BillSAFE
- Bezahlung per PayPal

Bitte wählen Sie eine Zahlungsart aus und klicken danach auf „weiter“.



Sie erhalten eine Zusammenfassung Ihrer Bestellung (s. Abb. rechts).

Bitte kontrollieren Sie nochmals genau alle Daten.

Wenn alles stimmt, setzen Sie bitte ein Häkchen bei den Pflichtfeldern

- Ja, ich habe die AGB gelesen und akzeptiert
- Ja, ich habe die Widerrufsbelehrung in Kenntnis genommen.

Danach klicken Sie bitte auf „Jetzt Bestellung kostenpflichtig abschließen“.



**WARENKORB**

Bitte überprüfen Sie Ihre Angaben. Sollten Sie einen Fehler entdecken, können Sie diesen korrigieren, indem Sie in der gelben Leiste oben auf den Bereich klicken, in dem Sie etwas ändern wollen. Um die Änderungen dann zu übernehmen, klicken Sie bitte unten rechts auf „weiter“. Sind alle Angaben korrekt, lesen Sie bitte die AGB und die Widerrufsbelehrungen, falls Sie dies noch nicht getan haben. Zum Öffnen der Dokumente einfach die Namen anklicken. Um zu bestätigen, dass Sie die Bestimmungen akzeptieren, klicken Sie die Kästchen an und setzen damit ein Häkchen. Ohne Ihre Zustimmung kann die Bestellung nicht aufgegeben werden.

**Rechnungsanschrift**  
Ca Admin  
Cannstatter-Str. 69  
71686 Remseck  
Schweiz

Ihre Liefernotiz

**Versand**  
Der Versand erfolgt ausschließlich als DHL-Standard-Lieferung.

**Zahlungsart**  
PayPal


**Ihre Nachricht an uns**

Gutscheincode:

Ja, ich habe die AGB gelesen und akzeptiert  
 Ja, ich habe die Widerrufsbelehrung Kenntnis genommen  
 Ja, ich möchte mich für den sana essence Newsletter anmelden

**Artikelübersicht**

Menge	Produkt	Einzelpreis	Summe
1	Bio Speiseöl Aktiv 3l plus	7,70 €	7,70 €
Zwischensumme:			7,70 €
Versandkosten:			4,95 €
Gesamtsumme:			12,65 €

nach oben 

Ihre Bestellung ist bei uns eingegangen.  
Die Zahlung ist noch nicht erfolgt.

Um Bezahlvorgang anzuleiten, klicken Sie bitte auf „Jetzt bezahlen“.



**WARENKORB**  
Bezahlung über Heildelpay

Ihre Bestellung ist bei uns eingegangen. Bitte leiten Sie mit einem Klick auf "Jetzt bezahlen" die Bezahlung über Heildelpay ein. Kehren Sie bitte anschließend nach erfolgter Zahlung zurück in den Shop, um den Auftrag als bezahlt zu markieren.

Sie werden an den Dienstleister Heildelpay weitergeleitet. Je nachdem, welche Zahlungsart Sie gewählt haben, befolgen Sie bitte die Anleitung zu

- 1.1. *Bezahlung per Kreditkarte*
- 1.2. *Bezahlung per Giropay*
- 1.3. *Bezahlung per Sofortüberweisung*
- 1.4. *Bezahlung per BillSAFE*
- 1.5. *Bezahlung per PayPal*

## 1.1 Bezahlung per Kreditkarte

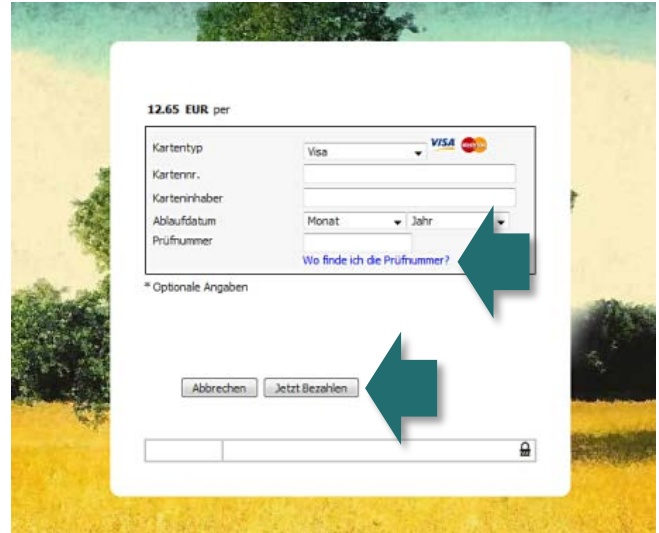
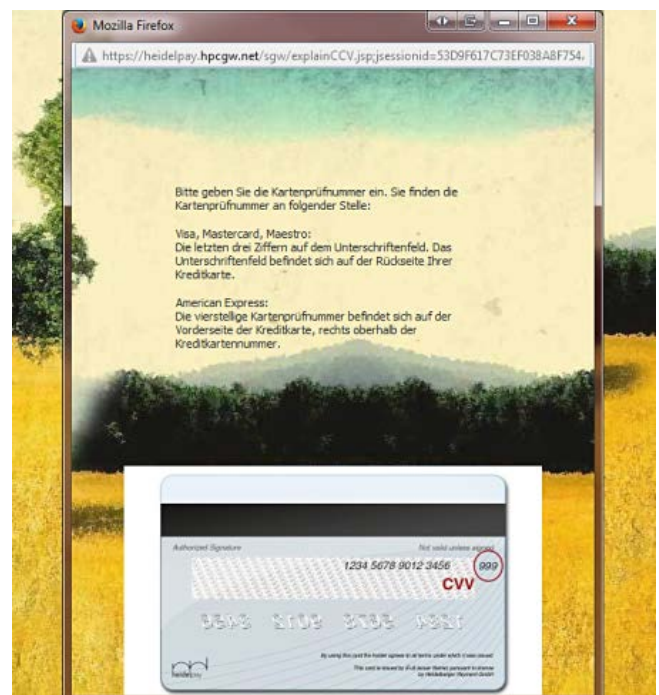
Sie befinden sich auf der Heidelbergpay-Eingabemaske für die Bezahlung per Kreditkarte.

Bitte tragen Sie Ihre Daten in die entsprechenden Felder ein:

- Kartentyp (Sie können zwischen Visa und MasterCard wählen)
- Kartennr. (16-stellige Zahl)
- Karteninhaber (bitte den Namen und Vornamen genauso schreiben, wie es auf Ihrer Kreditkarte steht)
- Ablaufdatum
- Prüfnummer (Wenn Sie nicht wissen, wo Sie die Prüfnummer finden, klicken Sie bitte auf den Link „Wo finde ich die Prüfnummer?“. Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster mit einer genauen Erklärung).

Wenn alle Daten eingetragen sind, klicken Sie bitte auf „Jetzt Bezahlen“.

Der Bezahlvorgang wird eingeleitet. Es erscheint eine neue Eingabemaske des Bezahlsystems von Visa oder Mastercard. Bitte folgen Sie den Einweisungen auf dem Bildschirm.

### 1.1.1 Bezahlvorgang abbrechen.

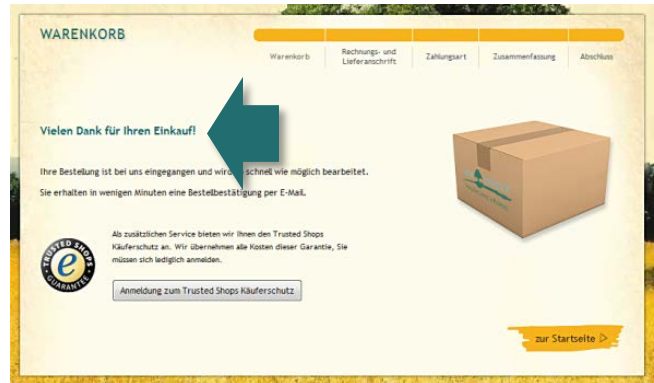
Wenn Sie den Bezahlvorgang abbrechen möchten, klicken Sie bitte auf den Button „Abbrechen“.

Wie Sie weiter vorgehen, lesen Sie bitte im Kapitel 2 „*Bezahlung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen*“.

### 1.1.2 Bezahlung per Kreditkarte war erfolgreich.

Wenn die Bezahlung erfolgreich abgeschlossen wurde, werden Sie automatisch auf die Seite „Warenkorb“ weitergeleitet. Dort sehen Sie eine Erfolgsmeldung „Vielen Dank für Ihren Einkauf!“ (s. Abb. rechts).

Der letzte Schritt des Bestellvorgangs ist somit abgeschlossen.



### 1.1.3 Bezahlung per Kreditkarte ist fehlgeschlagen.

Wenn die Bezahlung fehlgeschlagen ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung (s. Abb. rechts).

Sie können nochmals versuchen zu bezahlen. Wie Sie in diesem Fall vorgehen, lesen Sie bitte in Kapitel 2 „*Bezahlung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen*“.



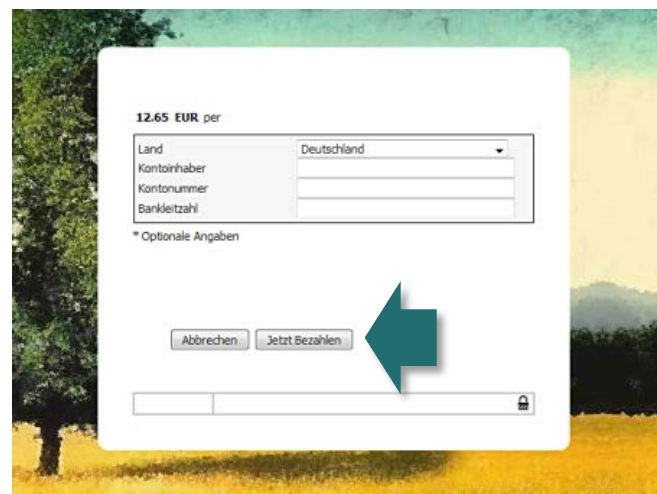
## 1.2 Bezahlung per Giropay

Sie befinden sich auf der Heidepay-Eingabemaske für die Bezahlung per Giropay.

Bitte tragen Sie Ihre Daten in die entsprechenden Felder ein:

- Land
- Kontoinhaber
- Kontonummer
- Bankleitzahl

Wenn alle Daten eingetragen sind, klicken Sie bitte auf „Jetzt Bezahlen“. Der Bezahlvorgang wird eingeleitet. Es erscheint eine neue Eingabemaske des Bezahlsystems von Giropay. Bitte folgen Sie den Einweisungen auf dem Bildschirm.



### 1.2.1 Bezahlvorgang abbrechen.

Wenn Sie den Bezahlvorgang abbrechen möchten, klicken Sie bitte auf den Button „Abbrechen“.

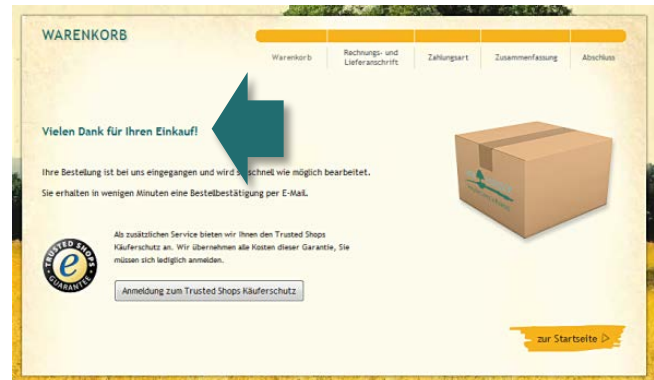
Wie sie weiter vorgehen, lesen Sie bitte unter 1.2.3 „*Bezahlung per Kreditkarte ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen*“.



### 1.2.2 Bezahlung per Giropay war erfolgreich.

Wenn die Bezahlung erfolgreich abgeschlossen wurde, werden Sie automatisch auf die Seite „Warenkorb“ weitergeleitet. Dort sehen Sie eine Erfolgsmeldung „Vielen Dank für Ihren Einkauf!“ (s. Abb. rechts).

Der letzte Schritt des Bestellvorgangs ist somit abgeschlossen.



### 1.2.3 Bezahlung per Giropay ist fehlgeschlagen.

Wenn die Bezahlung fehlgeschlagen ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung (s. Abb. rechts).

Sie können nochmals versuchen zu bezahlen.

Wie Sie in diesem Fall vorgehen, lesen Sie bitte in Kapitel 2 „*Bezahlung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen*“.



## 1.3 Bezahlung per Sofortüberweisung

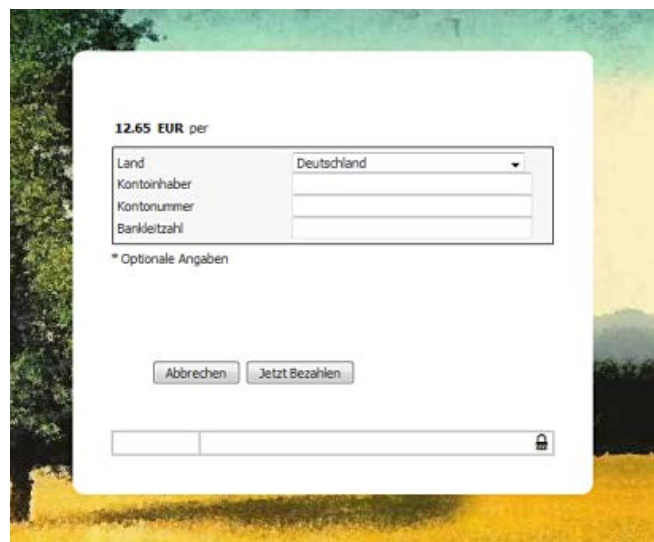
Sie befinden sich auf der Heidepay-Eingabemaske für die Bezahlung per Sofortüberweisung.

Bitte tragen Sie Ihre Daten in die entsprechenden Felder ein:

- Land
- Kontoinhaber
- Kontonummer
- Bankleitzahl

Wenn alle Daten eingetragen sind, klicken Sie bitte auf „Jetzt Bezahlen“.

Der Bezahlvorgang wird eingeleitet. Es erscheint eine neue Eingabemaske des Bezahlsystems von Sofortüberweisung. Bitte folgen Sie den Einweisungen auf dem Bildschirm.



### 1.3.1. Bezahlvorgang abbrechen.

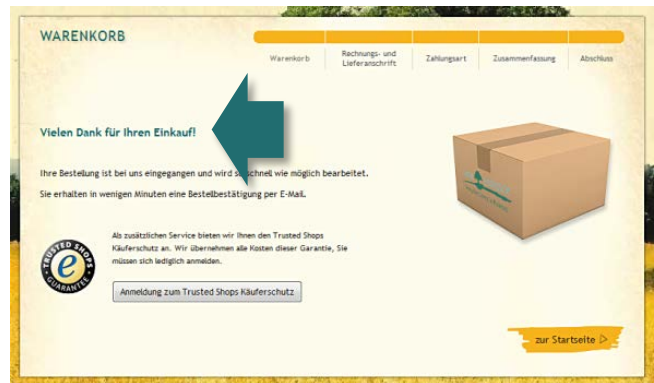
Wenn Sie den Bezahlvorgang abbrechen möchten, klicken Sie bitte auf den Button „Abbrechen“.

Wie sie weiter vorgehen, lesen Sie bitte unter 1.3.3 *„Bezahlung per Sofortüberweisung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen“*.

### 1.3.1 Bezahlung per Sofortüberweisung war erfolgreich.

Wenn die Bezahlung erfolgreich abgeschlossen wurde, werden Sie automatisch auf die Seite „Warenkorb“ weitergeleitet. Dort sehen Sie eine Erfolgsmeldung „Vielen Dank für Ihren Einkauf!“ (s. Abb. rechts).

Der letzte Schritt des Bestellvorgangs ist somit abgeschlossen.



### 1.3.2 Bezahlung per Sofortüberweisung ist fehlgeschlagen.

Wenn die Bezahlung fehlgeschlagen ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung (s. Abb. rechts).

Sie können nochmals versuchen zu bezahlen.

Wie Sie in diesem Fall vorgehen, lesen Sie bitte in Kapitel 2 *„Bezahlung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen“*.



## 1.4 Bezahlung per BillSAFE

Sie befinden sich auf der Heidelpay-Eingabemaske für die Bezahlung per BillSAFE.

Bitte wählen Sie im Dropdown-Menü die Option Rechnung aus und klicken Sie danach auf „Jetzt Bezahlen“.

Der Bezahlvorgang wird eingeleitet. Es erscheint eine neue Eingabemaske des Bezahlsystems von BillSAFE. Bitte folgen Sie den Einweisungen auf dem Bildschirm.



### 1.4.1 Bezahlvorgang abbrechen.

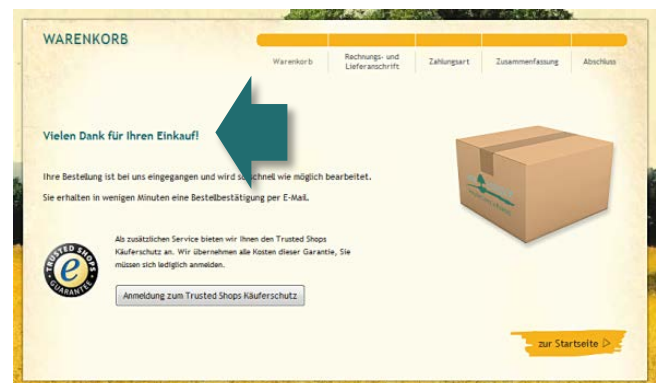
Wenn Sie den Bezahlvorgang abbrechen möchten, klicken Sie bitte auf den Button „Abbrechen“.

Wie sie in diesem Fall weiter vorgehen, lesen Sie bitte in Kapitel 2 „*Bezahlung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen*“.

### 1.4.2 Bezahlung per BillSAFE war erfolgreich.

Wenn die Bezahlung erfolgreich abgeschlossen wurde, werden Sie automatisch auf die Seite „Warenkorb“ weitergeleitet. Dort sehen Sie eine Erfolgsmeldung „Vielen Dank für Ihren Einkauf!“ (s. Abb. rechts).

Der letzte Schritt des Bestellvorgangs ist somit abgeschlossen.

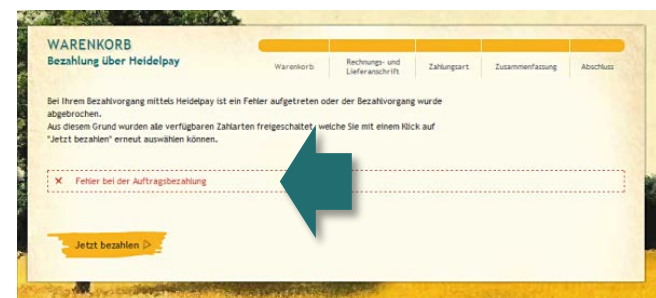


### 1.4.3 Bezahlung per Sofortüberweisung ist fehlgeschlagen.

Wenn die Bezahlung fehlgeschlagen ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung (s. Abb. rechts).

Sie können nochmals versuchen zu bezahlen.

Wie Sie in diesem Fall vorgehen, lesen Sie bitte in Kapitel 2 „*Bezahlung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen*“.



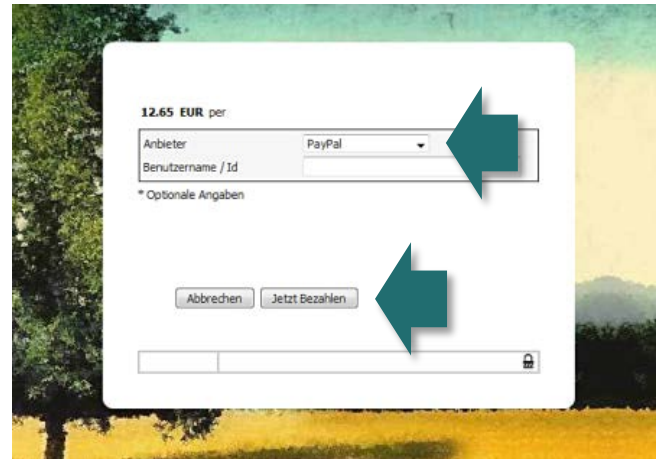


## 1.5 Bezahlung per PayPal

Sie befinden sich auf der Heidelbergpay-Eingabemaske für die Bezahlung per PayPal.

Bitte tragen Sie Ihren Benutzernamen oder Id ein und klicken Sie danach auf „Jetzt Bezahlen“.

Der Bezahlvorgang wird eingeleitet. Es erscheint eine neue Eingabemaske des Bezahlsystems von PayPal. Bitte folgen Sie den Einweisungen auf dem Bildschirm.



### 1.5.1 Bezahlvorgang abbrechen.

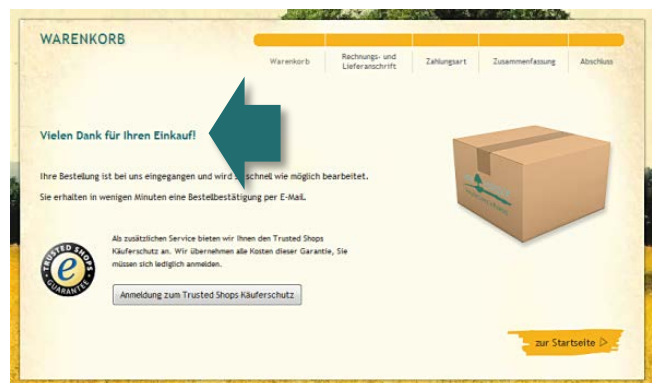
Wenn Sie den Bezahlvorgang abbrechen möchten, klicken Sie bitte auf den Button „Abbrechen“.

Wie sie in diesem Fall weiter vorgehen, lesen Sie bitte in Kapitel 2 *„Bezahlung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen“*.

### 1.5.2 Bezahlung per PayPal war erfolgreich.

Wenn die Bezahlung erfolgreich abgeschlossen wurde, werden Sie automatisch auf die Seite „Warenkorb“ weitergeleitet. Dort sehen Sie eine Erfolgsmeldung „Vielen Dank für Ihren Einkauf!“ (s. Abb. rechts).

Der letzte Schritt des Bestellvorgangs ist somit abgeschlossen.



### 1.5.3 Bezahlung per PayPal ist fehlgeschlagen.

Wenn die Bezahlung fehlgeschlagen ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung (s. Abb. rechts).

Sie können nochmals versuchen zu bezahlen.

Wie Sie in diesem Fall vorgehen, lesen Sie bitte in Kapitel 2 *„Bezahlung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen“*.



## 2 Bezahlung ist fehlgeschlagen oder wurde abgebrochen

Wenn die Bezahlung abgebrochen wurde oder fehlgeschlagen ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung (s. Abb. rechts).

Sie können nochmals versuchen zu bezahlen. Bitte klicken Sie hierfür auf den Button „Jetzt bezahlen“.



Sie werden erneut an Heidepay weitergeleitet.

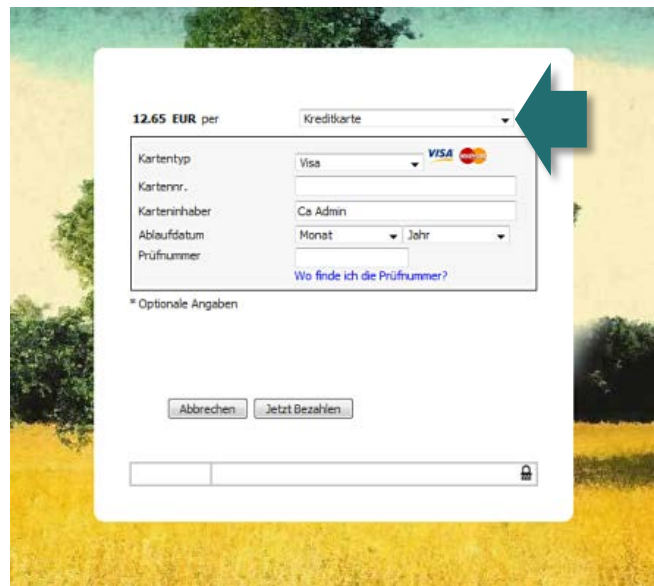
Diesmal haben Sie jedoch die Möglichkeit eine andere Zahlungsart zu wählen.

Wie sie mit anderen Zahlungsarten bezahlen lesen sie bitte unter

- 1.1. *Bezahlung per Kreditkarte*
- 1.2. *Bezahlung per Giropay*
- 1.3. *Bezahlung per Sofortüberweisung*
- 1.4. *Bezahlung per BillsAFE*
- 1.5. *Bezahlung per PayPal*

Sollte die Bezahlung bei mehreren Versuchen immer wieder fehlschlagen, bezahlen Sie bitte zu einem späteren Zeitpunkt. Wie es funktioniert lesen Sie bitte in Kapitel 3

*„Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt“.*



### 3 Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt

Falls Ihre Bezahlung fehlgeschlagen ist, sind die Bestelldaten noch für einige Tage auf Ihrem Sana Essence Benutzerkonto gespeichert. Sie können fehlgeschlagene Bestellung zu einem späteren Zeitpunkt aufrufen und bezahlen. Das geschieht folgendermaßen.

Bitte gehen Sie auf die Seite von sana essence <http://www.sana-essence.de> und melden Sie sich mit Ihren Benutzerdaten ein.

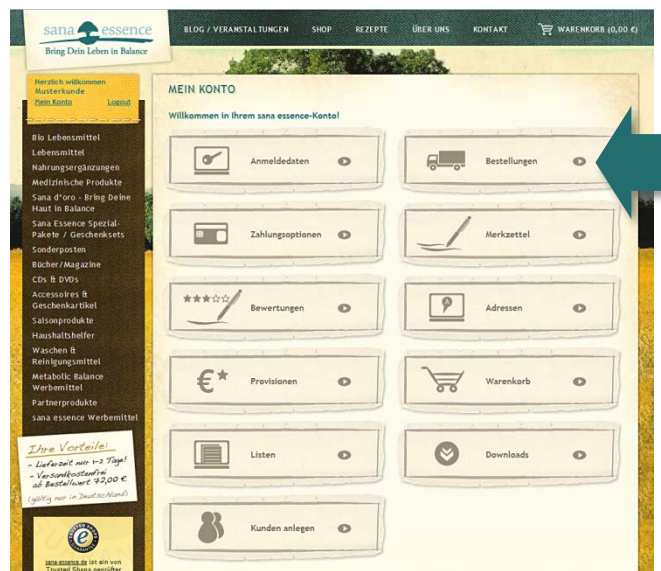


Nach der Anmeldung sehen Sie in der Statusanzeige Ihren Kundennamen und einen Link zu „Mein Konto“. Bitte klicken Sie auf „Mein Konto“.



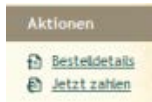
Sie gelangen auf eine Übersichtseite (s. Abb. rechts).

Bitte klicken Sie hier auf den Button „Bestellungen“.



Sie erhalten eine Übersicht Ihrer Bestellungen.

Bitte suchen Sie die Bestellung aus, die Sie bezahlen möchten. In der Spalte Aktionen sehen Sie den Button „Jetzt zahlen“.



Bitte klicken Sie auf den Button „Jetzt zahlen“. Sie werden zu Heidelpay-Eingabemaske weitergeleitet.

MEINE BESTELLUNGEN

Bitte wählen Sie den Zeitraum der Bestellungen: Letzten 6 Wochen

Auftrag-Nr.	Bezahlt	Rechnungs-Nr.	Datum	Status	Anzahl Pos.	Gesamtbetrag	Aktionen
130719	nein	-	23.02.2015	Auftrag offen	1 Pos.	12,65 €	<a href="#">Bestelldetails</a> <a href="#">Jetzt zahlen</a>
130718	-	-	23.02.2015	Auftrag storniert	1 Pos.	12,65 €	<a href="#">Bestelldetails</a>
130717	-	-	23.02.2015	Auftrag storniert	1 Pos.	12,65 €	<a href="#">Bestelldetails</a> <a href="#">Jetzt zahlen</a>
130716	-	-	23.02.2015	Auftrag storniert	1 Pos.	12,65 €	<a href="#">Bestelldetails</a> <a href="#">Jetzt zahlen</a>
130715	-	128975	10.02.2015	Auftrag storniert	1 Pos.	10,25 €	<a href="#">Jetzt zahlen</a>

[zurück](#)

In der Eingabemaske ist eine Zahlungsart voreingestellt, die Sie zuletzt benutzt haben. In unserem Fall (s. Abb.) wurde zuletzt per PayPal bezahlt.

Bitte geben Sie die Daten ein und klicken Sie danach auf „Jetzt bezahlen“.

Der Bezahlvorgang wird eingeleitet. Es erscheint eine neue Eingabemaske des Bezahlsystems. Bitte folgen Sie den Einweisungen auf dem Bildschirm.

12.65 EUR per

Anbieter: PayPal

Benutzername / Id:

\* Optionale Angaben

Wenn Bezahlvorgang **erfolgreich** abgeschlossen wurde, erhalten Sie eine Bestätigung (s Abb. rechts).

WARENKORB

Warenkorb | Rechnungs- und Lieferanschrift | Zahlungsart | Zusammenfassung | Abschluss

Vielen Dank für Ihren Einkauf!

Ihre Bestellung ist bei uns eingegangen und wird so schnell wie möglich bearbeitet. Sie erhalten in wenigen Minuten eine Bestellbestätigung per E-Mail.

Als zusätzlichen Service bieten wir Ihnen den Trusted Shops Käuferschutz an. Wir übernehmen alle Kosten dieser Garantie, Sie müssen sich lediglich anmelden.

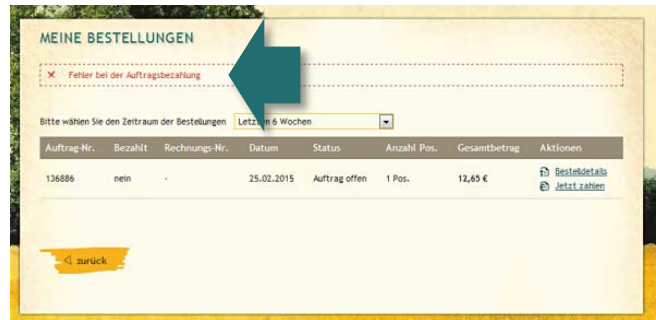
[Anmeldung zum Trusted Shops Käuferschutz](#)

[zur Startseite](#)



Wenn der Bezahlvorgang **fehlgeschlagen** ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung.

In diesem Fall gehen Sie bitte vor wie in Kapitel 4 „**Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt ist fehlgeschlagen**“ beschrieben ist.

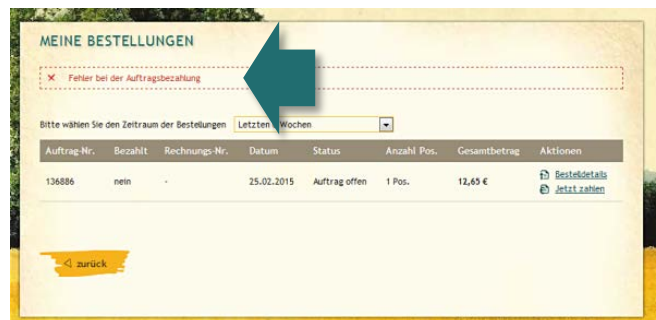


## 4 Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt ist fehlgeschlagen

Wenn Bezahlvorgang fehlgeschlagen ist, erhalten Sie eine Fehlermeldung.

Bitte suchen Sie die Bestellung aus, bei der die Zahlung abgebrochen wurde.

In der Spalte „Aktionen“ klicken Sie bitte auf den Button „Jetzt zahlen“.



Sie werden erneut zu Heidelpay weitergeleitet. Diesmal können Sie jedoch die Zahlungsart ändern.

Versuchen Sie bitte die Bezahlung mit einer anderen Zahlungsart durchzuführen. Genauere Beschreibung zu einzelnen Zahlungsarten finden Sie in **Kapiteln 1.1 bis 1.5**.

Falls die Bezahlung mit keiner Zahlungsart funktioniert, versuchen Sie bitte erneut zu einem späteren Zeitpunkt.

