



Насоки

за приемане на карти UTA service card

we simplify mobility



Съдържание

1	Процес на приемане на UTA service card	4
1.1	Електронно приемане на карта	5
1.1.1	Допълнителна информация за електронно приемане на карти	6
1.2	Ръчна приемане на карта	7
1.2.1	Процес на ръчно приемане на карта (IVR система)	8
1.2.2	Горещи линии за оторизация	9
1.2.3	Ръчно издаване на разписка	11
2	Процес на верификация на защитата на UTA service card	12
3	Верификация на продукти	13
4	Често задавани въпроси	14

Добре дошли в UTA Edenred!

Уважаеми партньори на UTA Edenred в процеса на приемане,

За да осигурите плавен и последователен процес на приемане на UTA service card, моля, предоставете тези указания на Вашия персонал и се уверете, че ги спазват. Ако Вие или член на Вашия екип имате въпроси относно приемането на карти UTA service card, не се колебайте да се свържете с нас.

Можете да се свържете с нас от **понеделник до петък между 8:00 до 18:00 ч.**
на **+49 (0) 6027 509-149**

или да ни пишете на:

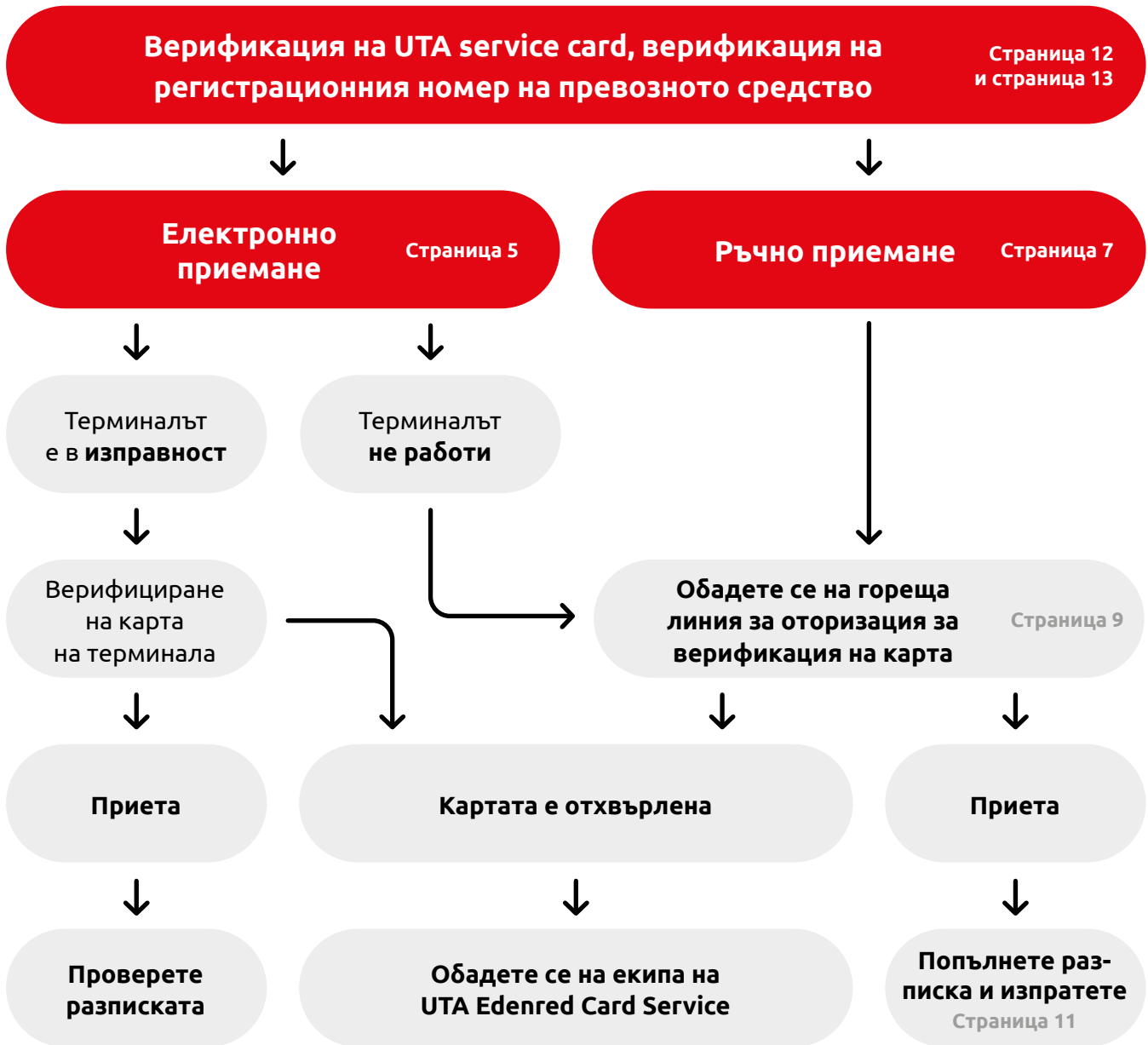
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG
Heinrich-Eckstein-Str. 1
63801 Клайнстхайм – Германия
uta.com

Имейл: cards@uta.com

Вашият екип на UTA Edenred



1 Процес на приемане на UTA service card

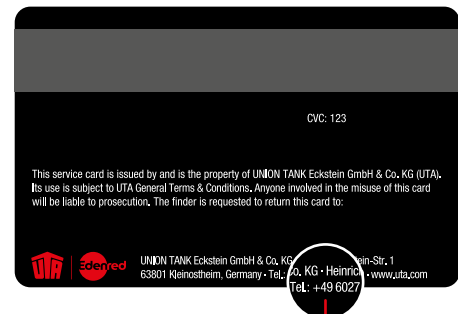


1.1 Електронно приемане на карта

Електронното приемане на карта се отнася за Вас само ако имате терминал за оторизации и ако предлаганите от Вас услуги могат да бъдат оторизирани чрез терминал. Моля, попитайте UTA Edenred дали тази опция съществува за Вас.

- 1 За електронното приемане на карта UTA service card се чете, верифицира и обработва от електронна система за карти.
- 2 Терминалът е в изправност:
 - ▶ Въведете ПИН код
 - ▶ Въведете пробег
 - ▶ След като целият 17-цифрен номер на карта е одобрен, проверете разписката и я предайте
- 3 Уверете се, че текстът, щампован върху UTA service card, съвпада с информацията на разписката и че е правилен.

17-цифрен номер на карта
регистрационен номер на картата
номер на клиент



Телефонен номер
UTA Edenred
Екип за обслужване на карти

Ако UTA service card е била отхвърлена по време на процеса на електронна верификация, имате следните опции:

- ▶ Обадете се на екипа на UTA Edenred Card Service на **+49 (0) 6027 509-149**
- ▶ Накарайте шофьора да подпише признаване на отговорност

1.1.1

Допълнителна информация за електронното приемане на карти

- 1 Електронната верификация не заменя съпоставяне на официалния регистрационен номер! Моля, уверете се, че процесът на верификация се извършва, както е описано в глава 2 **Верификация на защитата на UTA service card.**
- 2 Панелът за въвеждане на картовото устройство трябва да бъде разположен така, че ПИН кодът да може да се въвежда, без трети лица да могат да го видят. **Само шофьорът може да въвежда ПИН кода.**
- 3 Станцията за обслужване или партньорът на UTA Edenred оригинално копие на разписката в съответствие със законовите изисквания на съответната държава – иначе най-малко дванадесет месеца. Копие от разписката трябва да бъде изпратено незабавно на UTA Edenred при поискване.



1.2 Ръчна приемане на карта

Интерактивната система (IVR) за гласови отговори може да се използва, когато:

- ▶ Има технически проблеми с терминала, поради които картата временно не може да бъде оторизирана електронно. **Това не важи, ако картата е била отказана на терминала за електронни карти по други причини (като грешен ПИН или ако картата е блокирана).** Ако терминалът е отхвърлил трансакцията, помолете шофьора да извърши трансакцията с помощта на друг метод.
- ▶ Няма наличен терминал или терминалът не може да бъде използван.



121

Процес на ръчно приемане на карта (IVR система)



Стъпка 1

Пригответе **информацията за своята карта, сумата, която да бъде оторизирана, и регистрационния номер на превозното средство.**



Стъпка 2

Обадете се на горещата линия за оторизация (телефонните номера на страница 10/11). Следвайте инструкциите на IVR системата и отбележете номера за оторизация на разписката.



Стъпка 3

Ако оторизацията е била неуспешна, следвайте инструкциите на IVR системата или се свържете с екипа на UTA Edenred Card Service.

Горещи линии за оторизация

Ние имаме **безплатна гореща линия** за оторизация (IVR – Интерактивен гласов отговор) за повечето държави (вижте номера по-долу). Повиквания от мобилни мрежи могат да се извършват само от номер с плащане на повикване.

Имайте предвид, че може да има разходи в зависимост от Вашата телефонна мрежа

и договор. Телефонната услуга може да се използва само за оторизиране на суми до лимита, уреден с договор. За суми над договорения лимит се свържете с екипа на UTA Edenred Card Service на телефон +49 (0) 6027 509-149.


Знамената на държавите Ви показват кои езици са предварително инсталирани за повиквания от Вашата държава.


Гореща линия за оторизации на UTA Edenred (безплатна): 00800 88 277 377

ДЪРЖАВА	ЕЗИК	ВАЛУТА
AUT 	Немски	EUR
BEL 	Английски	EUR
CHE 	Немски, френски, италиански	CHF
CZE 	Чешки	CZK
DEU 	Немски	EUR
DNK 	Английски	DKK
ESP 	Испански	EUR
EST 	Естонски	EUR
FRA 	Френски	EUR
GBR 	Английски	GBP
HRV 	Английски	HRK
HUN 	Унгарски	HUF
IRL 	Английски	EUR

ДЪРЖАВА	ЕЗИК	ВАЛУТА
ITA 	Италиански	EUR
LTU 	Литовски	EUR
LUX 	Немски	EUR
NLD 	Холандски	EUR
NOR 	Английски	NOK
POL 	Полски	PLN
PRT 	Английски	EUR
ROU 	Румънски	RON
SVK 	Чешки	EUR
SVN 	Английски	EUR
SWE 	Английски	SEK

***Моля, имайте предвид:** Моля, имайте предвид различните горещи телефонни номера за оторизация за следните две държави:

*BLR 	81080088277377 Английски	EUR
--	-----------------------------	-----

*FIN 	999/990 80088277377 Английски	EUR
---	----------------------------------	-----

1.22

Ако се обаждате от друга държава или искате да изберете друг език, Вие можете да се обадите на този **телефонен номер за плащане на повикване:**

**Гореща линия за оторизации на UTA Edenred:
+49 (0) 6027 509-950 + следния код на държава**



ЕЗИК	КОД НА ДЪРЖАВА
 Немски	1
 Английски	2
 Френски	3
 Испански	4
 Италиански	5
 Холандски	6

ЕЗИК	КОД НА ДЪРЖАВА
 Полски	7
 Румънски	81
 Унгарски	82
 Чешки	83



1.23 Ръчно издаване на разписка

Всички разписки за ръчни трансакции трябва да бъдат изпратени на: **manual-transactions@uta.com** в рамките на **3 дена**. Обърнете внимание, че разписки, които не са изпратени до UTA, няма да бъдат фактурирани на UTA.

Разписката трябва да съдържа следните данни:

- ▶ Адрес на точката на приемане
- ▶ 17-Цифрен номер на UTA service card
- ▶ Регистрационен номер на превозното средство (не е задължително)
- ▶ Номер на оторизация (от IVR, по телефона от екипа на UTA Edenred Cards)
- ▶ Номер на разписка (това може да бъде и външно посочен номер)
- ▶ Брутна сума
- ▶ Продукт (напр. дизел)
- ▶ Количество (напр. обем в литри)
- ▶ Номер на точка на приемане на UTA (ще бъде предоставен от UTA Edenred след подписване на договор)
- ▶ Дата на обслужване
- ▶ Подпис на член от персонала на точката на приемане
- ▶ Подпис на шофьора



2 Процес на защитата на UTA service card

Моля, спазвайте следното, за да избегнете злоупотреба с картата:

- ▶ Забелязали ли сте, че картата е манипулирана?
- ▶ Картата все още ли е валидна?

Моля, имайте предвид:

Ако UTA service card има различен дизайн, това не означава непременно, че картата е обект на злоупотреба.



За повечето трансакции UTA service card е валидна само за превозното средство, чийто регистрационен номер е на нея. **По тази причина регистрационният номер на UTA service card трябва да съответства на регистрационния номер на превозното средство.**

Но има някои изключения:

- 1** Ако няма регистрационен номер на превозното средство под името на клиента на UTA service card, но вместо това пише „WAG 1“ например, регистрационният номер на превозното средство трябва да съвпада с данните в документите на превозното средство.
- 2** В случай на превозни средства под наем, името на клиента на UTA service card трябва да се сравни с името на клиента в договора за наем.
- 3** Моля, отбележете регистрационния номер на превозното средство на разписката.



Ако откриете други индикации за злоупотреба, когато верифицирате UTA service card, незабавно се свържете с нас!

Ако шофьор се опита да зареди няколко превозни средства едновременно или последователно с помощта на UTA service card, това може да означава злоупотреба. Всички съмнителни дейности във връзка с UTA service card трябва да се докладват незабавно на UTA Edenred:

Тел.: +49 (0) 6027 509-149

Имейл: cards@uta.com

3 Верификация на продукти

- ▶ На клиентите на UTA могат да се доставят само продукти, изрично посочени в нашия договор.
- ▶ Продукти, които не са свързани с превозното средство, като кафе или списания, никога не трябва да се получават чрез UTA service card.
- ▶ На ден може да се пълни най-много един резервен бидон (максимум 50 литра).
- ▶ **Доставките не могат да се плащат в брой** и не можете да върнете **парите**.

Стандартни продукти, които могат да бъдат получени с UTA service card:



Зареждане с гориво
и с електричество



Акcesoари за
превозни средства



Услуги за гуми



Почистване на
превозното средство



Ремонти



4 Често задавани въпроси

1 Какво следва да направя, ако терминалът отхвърли UTA service card?

Ако UTA service card е отхвърлена, следвайки процеса на електронна оторизация, Вие можете да се обадите на горещата линия за оторизация, както е описано на страница 9. Ако UTA service card на клиент е отхвърлена, това не означава, че клиентът е извършил престъпление. Не е нужно да викате полиция.

2 Какво мога да направя, ако IVR системата не оторизира UTA service card?

Ако картата бъде отхвърлена, следвайте инструкциите на IVR системата или се свържете с екипа на Edenred Card Service на телефон +49 (0) 6027 509-149.

3 Каква информация трябва да съдържа ръчно издадената разписка?

Разписката трябва да съдържа следното: адрес на точката за приемане, номер на UTA service card, номер на разписката, брутна сума, номер на а точката за приемане, дата на услугата, подпис на служител в точката за приемане, подпис на водача. Можете да видите обзор на страница 11.

4 Безплатна ли е горещата линия за оторизации на UTA Edenred?

Ние имаме безплатна гореща линия за оторизация (IVR – Интерактивен гласов отговор) за повечето държави (**00800 88 277 377**). Повиквания от мобилни мрежи могат да се извършват само от номера с плащане на повикване (страница 10). Имайте предвид, че може да има разходи в зависимост от Вашата телефонна мрежа и договор. Телефонната услуга може да се използва само за оторизиране на суми до лимита, уреден с договор. За суми над договорения лимит се свържете с екипа на UTA Edenred Card Service на телефон +49 (0) 6027 509-149.

5 Какво следва да направя, ако смятам, че UTA service card е подправена?

Моля, спазвайте следното, за да избегнете злоупотреба с картата: Забелязали ли сте, че картата е манипулирана? Картата все още ли е валидна? Ако има допълнителни индикации за злоупотреба с карта, когато верифицирате UTA service card, моля свържете се с нас незабавно с **обаждане на +49 (0) 6027 509-149** или с **имейл до cards@uta.com**.

6 Какви продукти могат да получат клиентите на UTA с UTA service card?

Клиентите на UTA могат да получат само продукти, които са свързани с използването на превозното средство, и които са изрично споменати в нашия договор.

7 Мога ли да получа обратно пари в брой с UTA service card?

Замяна или връщане на продукт може да се кредитира само на UTA Card; клиентът не може да получи обратно пари в брой.

8 Каква е разликата между електронна и ръчна оторизация?

Електронната оторизация на карти е възможна само ако имате работещ терминал за карти за UTA service card. Ако нямате такъв терминал и сте се договорили за ръчна оторизация с UTA Edenred, трябва да наберете номера на IVR системата (страница 9 и 10) за оторизация на трансакцията.

