



Pokyny

pro přijímání UTA service card

we simplify mobility



Obsah

1	Postup přijímání UTA service card	4
1.1	Elektronické přijímání karet	5
1.1.1	Doplňující informace o elektronickém přijímání karet	6
1.2	Manuální přijetí karty	7
1.2.1	Postup manuálního přijímání karet (systém IVR)	8
1.2.2	Linky autorizační podpory	9
1.2.3	Manuální vystavení stvrzenky	11
2	Bezpečnostní ověření UTA service card	12
3	Ověření produktů	13
4	Otázky a odpovědi	14

Vítejte v UTA Edenred!

Vážený akceptační partnere společnosti UTA Edenred,

aby byl zajištěn hladký a jednotný postup přijímání UTA service cards, předejte prosím tyto pokyny svým zaměstnancům a požádejte je, aby se podle nich řídili. Pokud budete mít Vy osobně nebo člen Vašeho týmu jakékoli otázky týkající se přijímání UTA service cards, s důvěrou se na nás obraťte.

Můžete nám volat od **pondělí do pátku, od 8 do 18 hodin,**
na číslo **+49 (0) 6027 509-149**

nebo nám napsat na adresu:

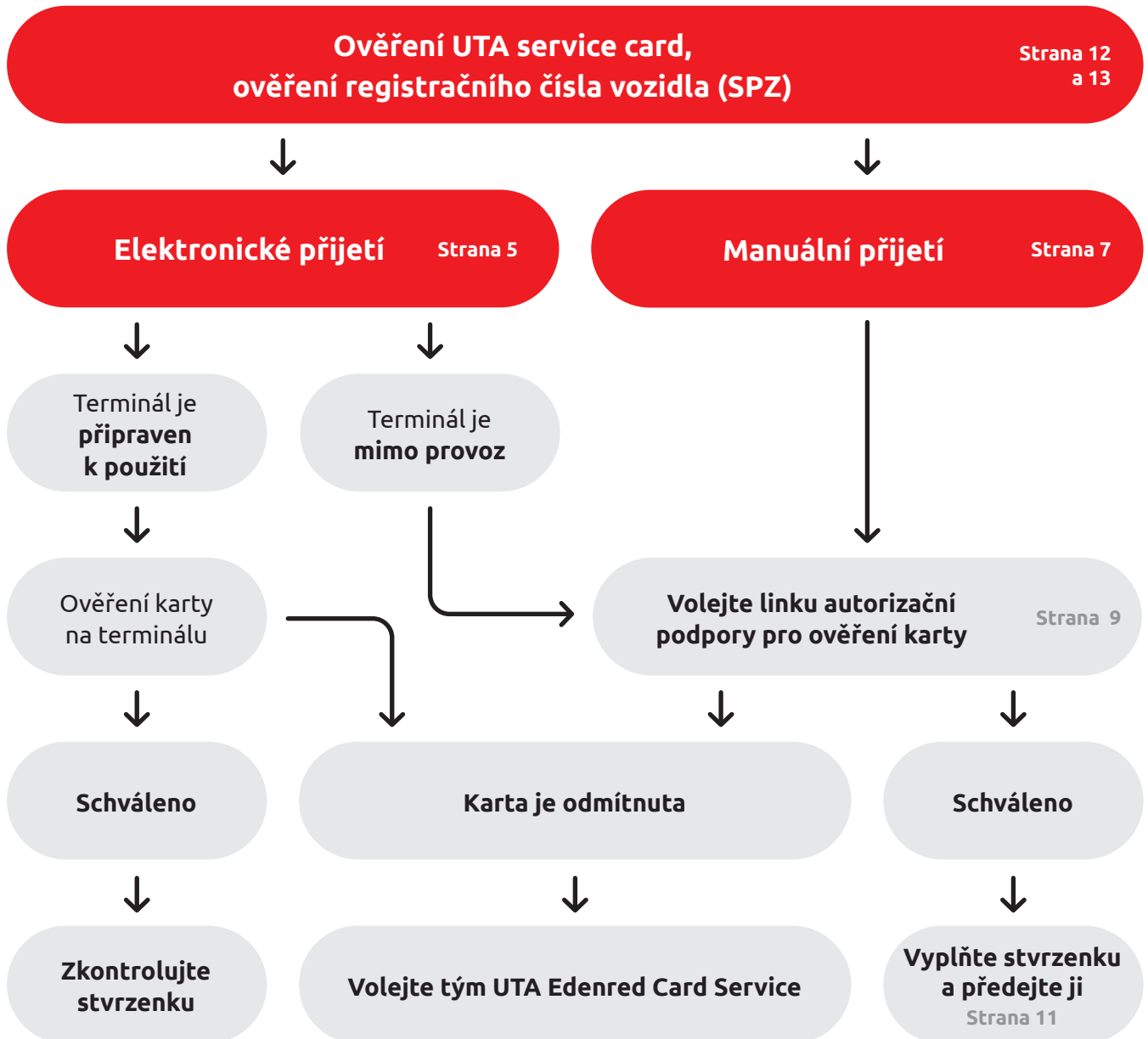
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG
Heinrich-Eckstein-Str. 1
63801 Kleinostheim – Německo
uta.com

E-mail: **cards@uta.com**

Váš tým UTA Edenred



1 Postup přijímání UTA service card



Elektronické přijímání karet

Elektronické přijímání karet je možné pouze tehdy, pokud máte terminál pro autorizaci karet a pokud služby, které nabízíte, lze přes tento terminál autorizovat. Ověřte prosím u společnosti UTA Edenred, zda máte tuto možnost.

- 1 U elektronického přijímání karet je UTA service card načtena, ověřena a zpracována v elektronickém karetním systému.
- 2 Terminál je připraven k použití:
 - ▶ Zadejte PIN
 - ▶ Zadejte počet ujetých km
 - ▶ Jakmile je schváleno úplné 17místné číslo karty, zkontrolujte stvrzenku a předejte ji
- 3 Ověřte, zda se text vyražený na UTA service card shoduje s informacemi na stvrzence a zda je stvrzenka v pořádku.



Pokud byla UTA service card zamítnuta v postupu elektronického ověření, máte tyto možnosti:

- ▶ Zavolat týmu UTA Edenred Card Service na číslo **+49 (0) 6027 509-149**
- ▶ Nechat řidiče podepsat uznání odpovědnosti

1.1.1

Doplňující informace o elektronickém přijímání karet

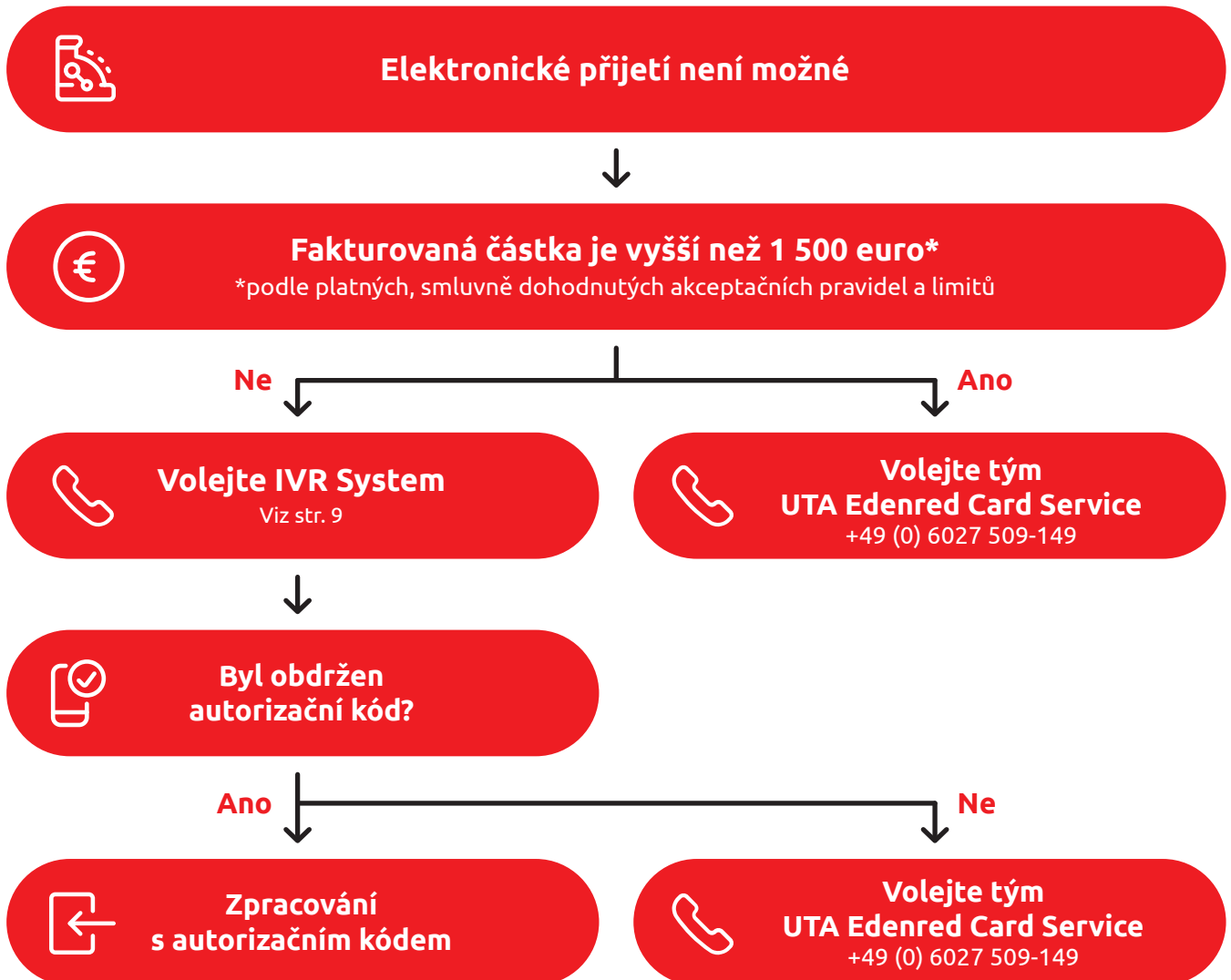
- 1 Elektronické ověření nenahrazuje porovnání oficiální SPZ! Zajistěte, aby byl postup ověřování prováděn podle pokynů v kapitole 2, **Bezpečnostní ověření UTA service card**.
- 2 Panel karetního zařízení pro zadávání PINu musí být umístěn v takové poloze, aby zadávání PINu mohlo bezpečně proběhnout, aniž by jej mohly odpozorovat třetí strany. **PIN může zadat pouze řidič.**
- 3 Čerpací stanice nebo partner UTA Edenred musí uchovávat originál stvrzenky podle legislativních požadavků příslušné země – a v každém případě nejméně dvanáct měsíců. Kopii stvrzenky je nutno zaslat společnosti UTA Edenred ihned na její žádost.



1.2 Manuální přijetí karty

Systém interaktivní hlasové odezvy (IVR) lze použít v těchto případech:

- ▶ Na terminále se vyskytly technické problémy, které dočasně znemožňují elektronickou autorizaci karty. **Nepatří však zde případy, kdy je karta na terminále pro elektronické karty zamítnuta z jiných důvodů (například nesprávný PIN nebo pokud je karta zablokována).** Pokud terminál zamítl transakci, požádejte řidiče, aby transakci provedl jiným způsobem.
- ▶ Žádný terminál není k dispozici nebo terminál nelze použít.



121

Postup manuálního přijímání karet (systém IVR)



1. krok

Mějte připraveny **údaje o své kartě, částku,** kterou je třeba autorizovat, a **SPZ.**



2. krok

Zavolejte linku autorizační podpory (telefonní číslo viz str. 10/11). Řiďte se pokyny v systému IVR a zapište číslo autorizace na stvrzenku.



3. krok

Pokud autorizace neproběhla úspěšně, řiďte se pokyny v systému IVR nebo volejte tým UTA Edenred Card Service.

Linky autorizační podpory

Pro většinu zemí nabízíme **bezplatnou linku autorizační podpory** (IVR – interaktivní hlasová odezva) (číslo viz níže). Hovory z mobilních sítí lze uskutečnit pouze pomocí čísla pay-per-call.

Upozorňujeme, že to může být zpoplatněno, což záleží na vaší telefonní síti a smlouvě.

Telefonickou službu lze využít pouze k autorizaci částek do smluvně dohodnutého limitu. V případě částek nad smluvní limit se obraťte na tým UTA Edenred Card Service, tel. +49 (0) 6027 509-149.


Vlajky zemí zastupují jazyky, které jsou již nainstalovány pro hovory z vaší země.


Linka autorizační podpory UTA Edenred (bezplatná): 00800 88 277 377

ZEMĚ	JAZYK	MĚNA
AUT 	němčina	EUR
BEL 	angličtina	EUR
CHE 	němčina, francouzština, itaština	CHF
CZE 	čeština	CZK
DEU 	němčina	EUR
DNK 	angličtina	DKK
ESP 	španělština	EUR
EST 	estonština	EUR
FRA 	francouzština	EUR
GBR 	angličtina	GBP
HRV 	angličtina	HRK
HUN 	maďarština	HUF
IRL 	angličtina	EUR

ZEMĚ	JAZYK	MĚNA
ITA 	italština	EUR
LTU 	litevština	EUR
LUX 	němčina	EUR
LVA 	lotyština	EUR
NLD 	holandština	EUR
NOR 	angličtina	NOK
POL 	polština	PLN
PRT 	angličtina	EUR
ROU 	rumunština	RON
SVK 	čeština	EUR
SVN 	angličtina	EUR
SWE 	angličtina	SEK

* **Upozorňujeme:** Pro následující dva státy platí jiná bezplatná čísla autorizační podpory:

*BLR 	81080088277377 angličtina	EUR
--	------------------------------	-----



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





1.22

Pokud voláte z jiné země nebo chcete zvolit jiný jazyk, můžete použít toto **telefonní číslo pay-per-call**:

**Linka autorizační podpory UTA Edenred:
+49 (0) 6027 509-950 + následující kód země**



	JAZYK	KÓD ZEMĚ
	němčina	1
	angličtina	2
	francouzština	3
	španělština	4
	italština	5
	holandština	6

	JAZYK	KÓD ZEMĚ
	polština	7
	rumunština	81
	maďarština	82
	čeština	83
		



Manuální vystavení stvrzenky

Veškeré stvrzenky manuálních transakcí je nutno zaslat **do tří dnů** na adresu: **manual-transactions@uta.com**. Upozorňujeme, že stvrzenky, které nejsou zaslány do UTA, nelze společnosti UTA fakturovat.

Stvrzenka by měla obsahovat tyto údaje:

- ▶ Adresa akceptačního místa
- ▶ 17místné číslo servisní karty UTA
- ▶ SPZ (nepovinný údaj)
- ▶ Autorizační číslo (z IVR, telefonicky zjistit u týmu UTA Edenred Cards)
- ▶ Číslo stvrzenky (to může být také externě přidělené číslo)
- ▶ Částka brutto
- ▶ Produkt (např. nafta)
- ▶ Množství (např. počet litrů)
- ▶ Číslo akceptačního místa UTA (dodá společnost UTA Edenred po uzavření smlouvy)
- ▶ Datum služby
- ▶ Podpis zaměstnance akceptačního místa
- ▶ Podpis řidiče



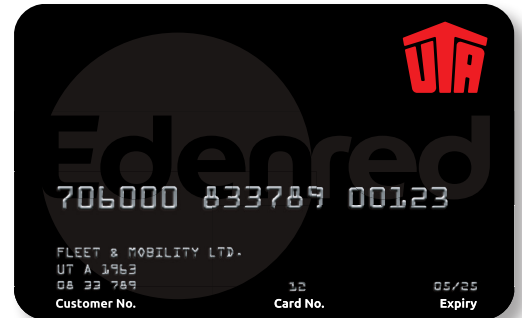
2 Bezpečnostní ověření UTA service card

Aby nedošlo ke zneužití karty, ujistěte se:

- ▶ Povšimli jste si, že karta nese známky neoprávněné manipulace?
- ▶ Je karta stále platná?

Upozorňujeme:

Pokud má UTA service card jiný design, nemusí to nutně znamenat, že byla karta zneužita.



U většiny transakcí obsluha/údržba je UTA service card platná pouze pro vozidlo, jehož SPZ je vyražena na UTA service card. **Registrační číslo na UTA service card se tudíž musí shodovat se státní poznávací značkou vozidla.**

Existují však výjimky:

- 1** Pokud na UTA service card není pod jménem/názvem zákazníka žádná SPZ a naopak je na kartě uvedeno například „WAG 1“, musí se SPZ shodovat s údaji v dokumentech k vozidlu.
- 2** V případě pronajatých vozidel je nutno porovnat název/jméno zákazníka na UTA service card s názvem/jménem zákazníka ve smlouvě o pronájmu.
- 3** Napište prosím SPZ na stvrzenku.



Pokud při ověřování UTA service card zjistíte jiné známky zneužití, neprodleně se na nás obraťte!

Pokud řidič zkouší natankovat několik vozidel současně nebo jedno za druhým s využitím UTA service card, může to ukazovat na zneužití. Veškeré podezřelé aktivity spojené s UTA service card je nutno neprodleně oznámit společnosti UTA Edenred:

Tel.: +49 (0) 6027 509-149

E-mail: cards@uta.com

3 Ověření produktů

- ▶ **Zákazníkům UTA mohou být dodávány pouze produkty výslovně uvedené v naší smlouvě.**
- ▶ K úhradám produktů nesouvisejících s vozidlem, například káva nebo časopisy, nelze v žádném případě použít UTA service card.
- ▶ Je povoleno naplnit maximálně jeden náhradní kanystr (max. 50 litrů) denně.
- ▶ **Dodávky nelze platit v hotovosti, hotovost nevracíme.**

Standardní produkty, které lze získat s UTA service card:



Tankování
a dobíjení



Příslušenství
k vozidlu



Pneuservis



Čištění vozidel



Opravy



4 Otázky a odpovědi

1 Co mám dělat, jestliže terminál odmítne UTA service card?

Je-li UTA service card zamítnuta po postupu elektronického ověření, můžete zavolat na linku autorizační podpory, viz stranu 9. Je-li zákaznickova UTA service card zamítnuta, neznamená to, že se dopustil zločinu. Nemusíte volat policii.

2 Co mám dělat, jestliže systém IVR neprovede autorizaci UTA service card?

Je-li karta odmítnuta, řiďte se pokyny v systému IVR nebo volejte tým Edenred Card Service na čísle +49 (0) 6027 509-149.

3 Jaké údaje musí být na manuálně vystavené stvrzence?

Stvrženka by měla obsahovat tyto údaje: adresu akceptačního místa, číslo UTA service card, číslo stvrženky, částku brutto, číslo akceptačního místa, datum služby, podpis zaměstnance akceptačního místa a podpis řidiče. Přehled najdete na str. 11.

4 Je linka autorizační podpory UTA Edenred zdarma?

Pro většinu zemí nabízíme bezplatnou linku autorizační podpory (IVR - interaktivní hlasová odezva) **(00800 88 277 377)**. Hovory z mobilních sítí lze uskutečnit pouze pomocí čísel pay-per-call (str. 10). Upozorňujeme, že to může být zpoplatněno, což záleží na vaší telefonní síti a smlouvě. Telefonickou službu lze využít pouze k autorizaci částek do smluvně dohodnutého limitu. V případě částek nad smluvní limit se obraťte na tým UTA Edenred Card Service, tel. +49 (0) 6027 509-149.

5 Co mám dělat, jestliže se domnívám, že je UTA service card padělaná?

Aby nedošlo ke zneužití karty, ujistěte se: Povšimli jste si, že karta nese známky neoprávněné manipulace? Je karta stále platná? Pokud jsou při ověřování UTA service card další známky zneužití karty, neprodleně nás informujte **telefonicky na čísle +49 (0) 6027 509-149** nebo **e-mailem cards@uta.com**.

6 Jaké produkty mohou zákazníci společnosti UTA získat s UTA service card?

Zákazníci UTA mohou získat pouze produkty, které souvisejí s používáním vozidla a jsou výslovně uvedeny v naší smlouvě.

7 Můžete s UTA service card obdržet peníze zpět při vrácení zboží?

Částka při výměně nebo vrácení produktu může být pouze připsána na UTA Card; zákazníkovi nelze vrátit hotovost.

8 Jaký je rozdíl mezi elektronickou a manuální autorizací?

Elektronická autorizace karty je možná pouze v případě, že máte funkční karetní terminál pro UTA service card. Pokud takový terminál nemáte a se společností UTA Edenred jste se dohodli na manuální autorizaci, měli byste za účelem autorizace transakce volat číslo systému IVR (str. 9 a 10).

