



Richtlinien

für die Akzeptanz der UTA Servicekarte

Inhaltsverzeichnis

1	Verfahren für die Akzeptanz der UTA Servicekarte	4
1.1	Elektronische Kartenakzeptanz	5
1.1.1	Zusätzliche Informationen zur elektronischen Kartenakzeptanz	6
1.2	Digitale Kartenakzeptanz – UTA EasyFuel®	7
1.3	Manuelle Kartenakzeptanz	8
1.3.1	Verfahren zur manuellen Kartenakzeptanz (IVR-System)	9
1.3.2	Autorisierungs-Hotlines	10
1.3.3	Manuelle Ausstellung eines Belegs	12
1.3.4	Alternatives Verfahren zur Kartenautorisierung – UTA Relax	13
2	Sicherheitsüberprüfung der UTA Servicekarte	14
3	Produktüberprüfung	15
4	Häufig gestellte Fragen	16

Willkommen bei UTA Edenred!

Sehr geehrter UTA Edenred Akzeptanzpartner,

um eine reibungslose und einheitliche Akzeptanz der UTA Servicekarte zu gewährleisten, bitten wir Sie, Ihrem Personal diese Richtlinien auszuhändigen und sie unbedingt zu beachten. Wenn Sie oder Ihre Teammitglieder Fragen zur Akzeptanz der UTA Servicekarte haben, sprechen Sie uns gerne an!

Sie erreichen uns **Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr**
unter **+49 (0) 6027 509-149**

oder schreiben Sie uns an:

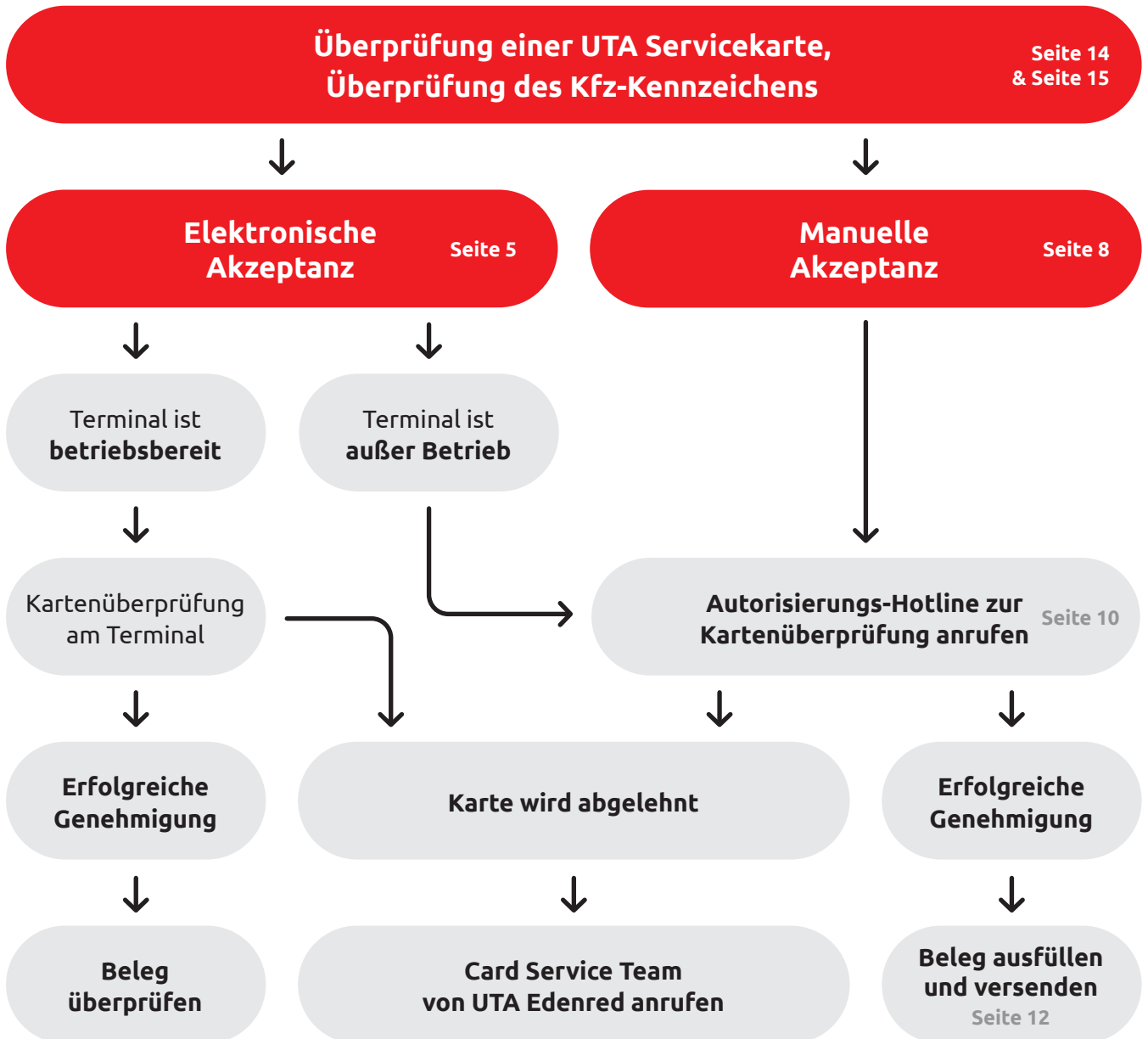
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG
Heinrich-Eckstein-Str. 1
63801 Kleinostheim – Germany
uta.com

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

Ihr UTA Edenred Team



1 Verfahren für die Akzeptanz der UTA Servicekarte



Anmerkungen: Bei Nutzung von UTA EasyFuel® wickelt der Fahrer die Transaktion direkt an der Zapfsäule ab und muss die Tankstelle nicht betreten. Wenn UTA EasyFuel® aktiv ist, wird das in Ihrem System angezeigt. Das gesamte Verfahren für die mobile Transaktion ist auf **Seite 7** beschrieben.

Elektronische Kartenakzeptanz

Die elektronische Kartenakzeptanz ist für Sie nur relevant, wenn Sie über ein Kartenautorisierungsterminal verfügen und wenn die von Ihnen angebotenen Dienstleistungen über ein Terminal autorisiert werden können. Bitte erkundigen Sie sich im Vorfeld bei UTA Edenred, ob diese Option für Sie in Frage kommt.

- 1 Die UTA Servicekarte wird hierzu in elektronischen Kartensystemen gelesen, geprüft und verarbeitet.
- 2 Das Terminal ist betriebsbereit:
 - ▶ Eingabe des PIN-Codes
 - ▶ Eingabe des Kilometerstandes
 - ▶ Nach Freigabe der vollständigen 17-stelligen Kartennummer: Beleg überprüfen und versenden
- 3 Sie sind verpflichtet, den auf der UTA Servicekarte geprägten Text mit den Angaben auf dem Beleg abzugleichen und auf Richtigkeit zu prüfen.



Wenn die UTA Servicekarte während der elektronischen Überprüfung abgelehnt wurde, haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- ▶ Rufen Sie das UTA Edenred Card Service Team unter **+49 (0) 6027 509-149** an
- ▶ Sollte eine Freigabe durch UTA nicht erfolgen, handeln Sie nach Ihren internen Vorgaben

Zusätzliche Informationen zur elektronischen Kartenakzeptanz

- 1 Die elektronische Überprüfung ersetzt nicht den Abgleich des amtlichen Kennzeichens! Bitte stellen Sie sicher, dass die Überprüfung, wie in Kapitel 2 **Sicherheitsüberprüfung der UTA Servicekarte** beschrieben, erfolgt.
- 2 Das Eingabefeld des Kartengeräts muss so platziert werden, dass man den PIN-Code ungestört und geschützt vor fremder Einsichtnahme eingeben kann. **Die Eingabe darf nur durch den Fahrer erfolgen.**
- 3 Der Originalbeleg muss entsprechend den gesetzlichen Anforderungen des jeweiligen Landes – mindestens jedoch für zwölf Monate – bei der Tankstelle oder bei dem UTA Edenred Partner aufbewahrt werden. Eine Kopie des Belegs ist auf Anfrage unverzüglich an UTA Edenred zu versenden.



Digitale Kartenakzeptanz – UTA EasyFuel®

Die sichere, zeitsparende, digitale Lösung für bequemes Tanken von UTA Edenred.

UTA EasyFuel – Tanken schnell und einfach gemacht. Mit der digitalen Tankkarte UTA EasyFuel App können Kunden ihre Tankvorgänge direkt an der Zapfsäule über ihr Smartphone abwickeln.

So funktioniert UTA EasyFuel:



Schritt 1

Der Fahrer öffnet UTA EasyFuel auf dem Smartphone und wählt die Tankstelle und die Zapfsäule aus.



Schritt 2

Der Fahrer tankt wie gewohnt, bestätigt den Tankvorgang, wenn er fertig ist, und setzt seine Fahrt fort, ohne zur Kasse zu müssen. Die Transaktion ist über die App erfolgt.



Schritt 3

Nach erfolgreichem Tankvorgang und Einhängen des Zapfhahns erhält der Fahrer einen elektronischen Beleg in der App.

Die Transaktionen mit der UTA EasyFuel App erfordern keine Aktionen durch das Tankstellenpersonal.

Die Transaktion wird direkt in der UTA EasyFuel App abgewickelt und am POS als „bezahlt“ angezeigt. Die entsprechenden Transaktionen sind jeweils mit dem Vermerk „MRP“ versehen und bleiben als solche in der Verlaufsanzeige der Transaktionen sichtbar.

Um UTA EasyFuel nutzen zu können, müssen sowohl UTA Edenred als auch der Partner vertraglich vereinbaren, dass sie die UTA EasyFuel App für die Abwicklung von

Transaktionen akzeptieren und die entsprechende technische Infrastruktur dafür bereitstellen.

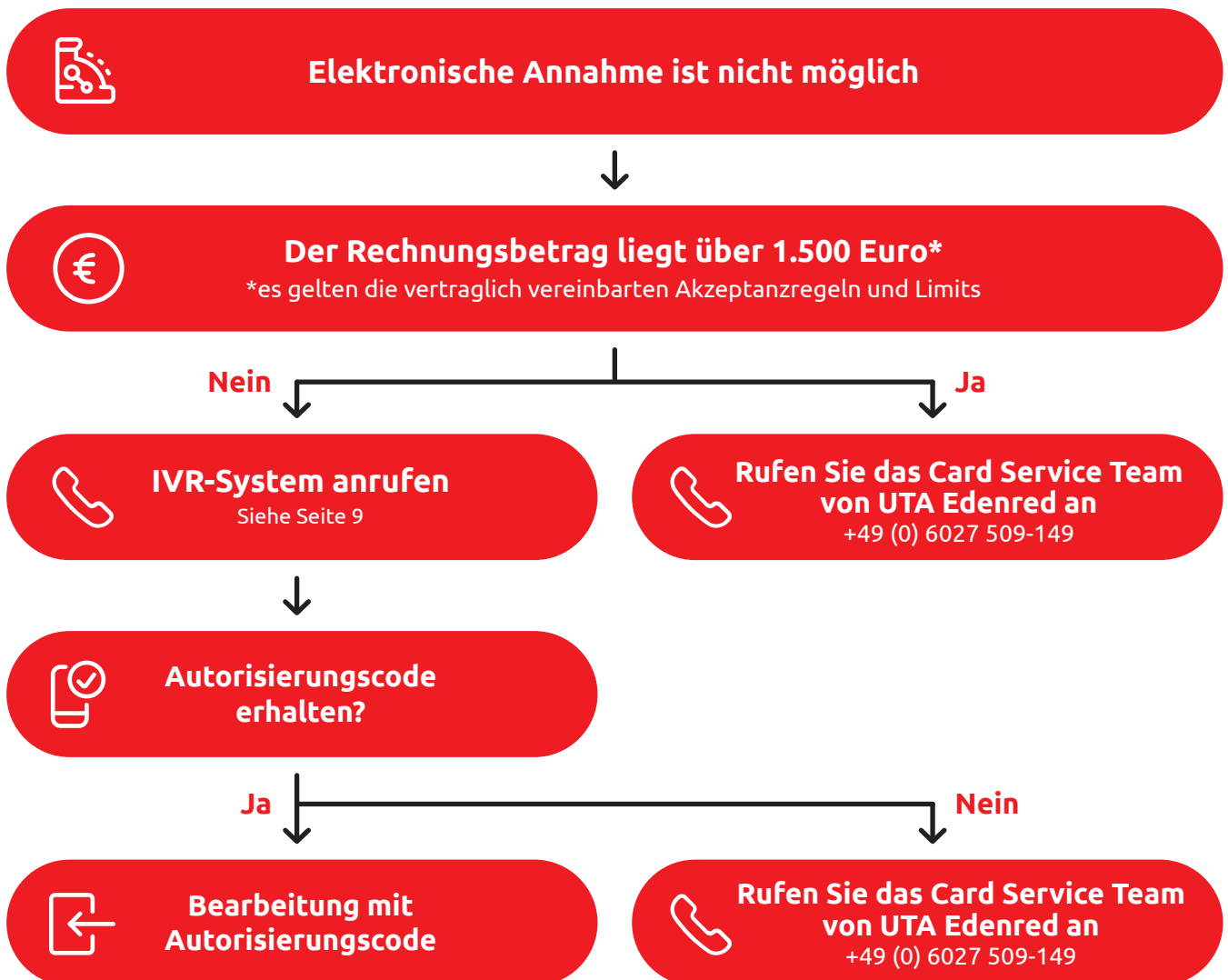
Bei Störungen oder Fragen können Akzeptanzstellen sich unter **+49 (0) 6027 509-149** oder über **partnership@uta.com** an unseren Support wenden.

Alternativ dazu finden Sie in der Rubrik „**Häufig gestellte Fragen**“ weitere Informationen zum Thema UTA EasyFuel. Zusätzlich zur App verfügen die Kunden von UTA Edenred über eine physische UTA Servicekarte. Sollte es technische Probleme geben, können sie wie gewohnt ihre UTA Servicekarte benutzen.

13 Manuelle Kartenakzeptanz

Das IVR-System (Interactive Voice Reponse) kann eingesetzt werden, wenn

- ▶ technische Probleme mit dem Terminal bestehen, sodass eine elektronische Autorisierung der Karte vorübergehend nicht möglich ist. **Dies gilt nicht, wenn die Karte aus anderen Gründen am elektronischen Kartenterminal abgelehnt wurde (z. B. falsche PIN Eingabe und Karte gesperrt).** Rufen Sie in diesem Fall bitte das UTA Edenred Card Service Team an.
- ▶ kein Terminal vorhanden ist oder es keine Möglichkeit zur Nutzung eines Terminals gibt.



13.1

Verfahren zur manuellen Kartenakzeptanz (IVR-System)



Schritt 1

Halten Sie die **Kartendaten**, den zu autorisierenden **Betrag** und das **Kennzeichen des Fahrzeuges** bereit.



Schritt 2

Rufen Sie die Autorisierungs-Hotline an (Telefonnummern Seite 10/11). Folgen Sie den Anweisungen des IVR-Systems und notieren Sie die Autorisierungsnummer auf dem Beleg.



Schritt 3

Falls die Autorisierung nicht erfolgreich verlaufen ist, befolgen Sie die Anweisungen auf dem IVR-System oder rufen Sie das Card Service Team von UTA Edenred an.

1.3.2 Autorisierungs-Hotlines







Für die meisten Länder bieten wir unsere **kostenlose Autorisierungs-Hotline** (IVR – Interactive Voice Response) unter der nachfolgend angegebenen Nummer an. Anrufe aus dem Mobilfunknetz sind nur über die kostenpflichtige Nummer möglich.

Bitte beachten Sie, dass Kosten in Abhängigkeit von Ihrem Telefonnetz und Ihrem Vertrag anfallen können. Dieser Telefonservice kann

ausschließlich für Autorisierungen von Beträgen bis zum vertraglich vereinbarten Limit genutzt werden. Für Beträge über dem vertraglich vereinbarten Limit wenden Sie sich bitte an unser UTA Edenred Card Service Team (+49 (0) 6027 509-149).


Anhand der Landesflaggen können Sie erkennen, welche Sprache für Anrufe aus Ihrem Land vorprogrammiert ist.


UTA Edenred Autorisierungs-Hotline (kostenlos): 00800 88 277 377

LAND	SPRACHE	WÄHRUNG
AUT 	Deutsch	EUR
BEL 	Englisch	EUR
CHE 	Deutsch, Französisch, Italienisch	CHF
CZE 	Tschechisch	CZK
DEU 	Deutsch	EUR
DNK 	Englisch	DKK
ESP 	Spanisch	EUR
EST 	Estnisch	EUR
FRA 	Französisch	EUR
GBR 	Englisch	GBP
HRV 	Englisch	HRK
HUN 	Ungarisch	HUF
IRL 	Englisch	EUR

LAND	SPRACHE	WÄHRUNG
ITA 	Italienisch	EUR
LTU 	Litauisch	EUR
LUX 	Deutsch	EUR
LVA 	Lettisch	EUR
NLD 	Niederländisch	EUR
NOR 	Englisch	NOK
POL 	Polnisch	PLN
PRT 	Englisch	EUR
ROU 	Rumänisch	RON
SVK 	Tschechisch	EUR
SVN 	Englisch	EUR
SWE 	Englisch	SEK

***Achtung:** Beachten Sie bitte die unterschiedlichen Nummern der kostenlosen Autorisierungs-Hotlines in den beiden folgenden Ländern:

*BLR 	81080088277377 Englisch	EUR
--	----------------------------	-----

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

1.3.2

Wenn Sie aus einem anderen Land anrufen oder eine andere Sprache wählen möchten, können Sie die folgende, **gebührenpflichtige Telefonnummer** anrufen:

**UTA Edenred Autorisierungs-Hotline:
+49 (0) 6027 509-950 + folgender Länderdurchwahl**



	SPRACHE	LÄNDER-DURCHWAHL
	Deutsch	1
	Englisch	2
	Französisch	3
	Spanisch	4
	Italienisch	5
	Niederländisch	6

	SPRACHE	LÄNDER-DURCHWAHL
	Polnisch	7
	Rumänisch	81
	Ungarisch	82
	Tschechisch	83



1.3.3 Manuelle Ausstellung eines Belegs

Quittungen für manuelle Transaktionen sollten **innerhalb von drei Tagen** an folgende Adresse geschickt werden: **manual-transactions@uta.com**. Bitte beachten Sie, dass nicht eingesandte Belege UTA nicht in Rechnung gestellt werden können.

Der Beleg sollte die folgenden Angaben enthalten:

- ▶ Adresse der Akzeptanzstelle
- ▶ 17-stellige Kartenummer der UTA Servicekarte
- ▶ Fahrzeugkennzeichen (nicht verpflichtend)
- ▶ Autorisierungsnummer (von IVR, telefonisch vom UTA Edenred Cards Team oder über UTA Relax)
- ▶ Nummer des Belegs (hierbei kann es sich auch um eine extern vergebene Nummer handeln)
- ▶ Bruttobetrag
- ▶ Produkt (z. B. Diesel)
- ▶ Menge (z. B. Literanzahl)
- ▶ UTA Akzeptanzstellennummer (wird von UTA Edenred nach Vertragsabschluss mitgeteilt)
- ▶ Datum der Dienstleistung
- ▶ Unterschrift des Mitarbeiters der Akzeptanzstelle
- ▶ Unterschrift des Fahrers



Hinweis: UTA Relax bietet die Möglichkeit, einen Lieferschein mit allen Angaben auszudrucken.



1.3.4

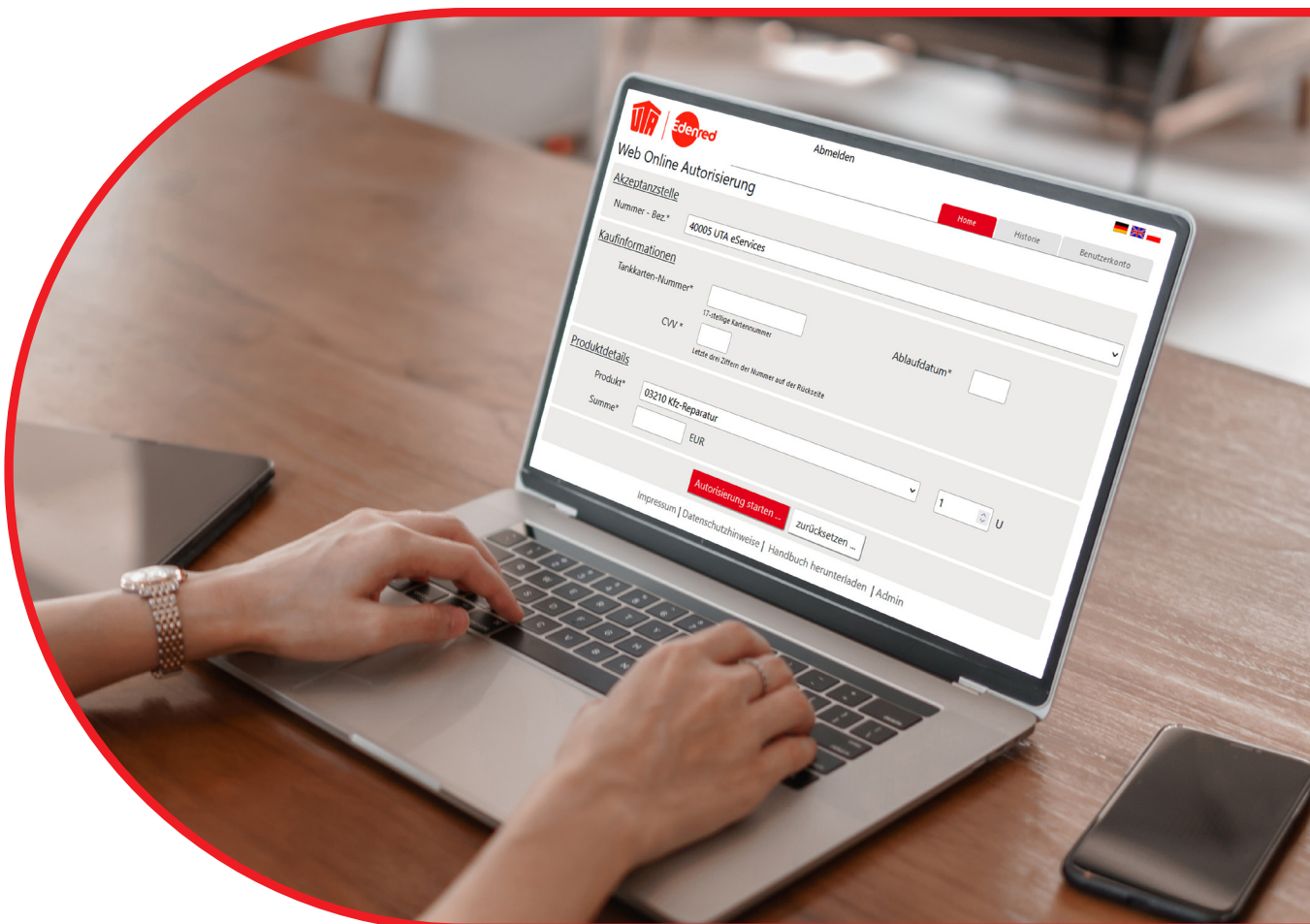
Alternatives Verfahren zur Kartenautorisierung – UTA Relax

Für Partner von UTA Edenred, die normalerweise das Verfahren der manuellen Kartenautorisierung über das IVR-System nutzen, bieten wir die Möglichkeit einer **Online-Autorisierung** der UTA Servicekarte über UTA Relax an.



Wenn Sie sich per PC, Smartphone oder Tablet für das UTA Relax Programm anmelden, können Sie die **Autorisierung für die Transaktion** mit Hilfe dieses digitalen Tools vornehmen.

Um Zugang zu UTA Relax zu erhalten, wenden Sie sich bitte an partnership@uta.com.



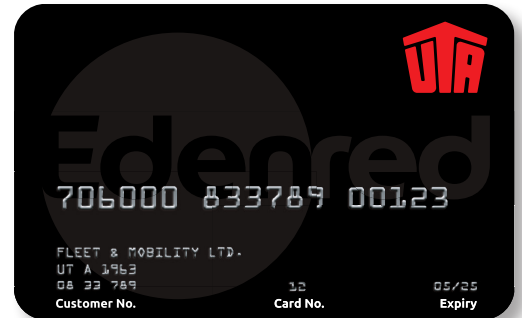
2 Sicherheitsüberprüfung der UTA Servicekarte

Zur Vermeidung von Kartenmissbrauch sollten Sie unbedingt die folgenden Punkte beachten:

- ▶ Ist Ihnen eine Kartenmanipulation aufgefallen?
- ▶ Ist die Karte noch gültig?

Bitte beachten Sie:

Wenn die UTA Servicekarte eine andere Gestaltung aufweist, ist das nicht zwingend ein Hinweis auf einen Kartenmissbrauch.



Bei den meisten Transaktionen ist die UTA Servicekarte nur für das Fahrzeug gültig, dessen Kennzeichen auf der UTA Servicekarte eingepreßt ist. **Deswegen muss das auf der UTA Servicekarte angegebene Kennzeichen mit dem des Fahrzeugs abgeglichen werden.**

Es gibt jedoch einige Ausnahmen:

- 1** Befindet sich auf der UTA Servicekarte unter dem Namen des Kunden keine Angabe zum Fahrzeugkennzeichen, sondern bspw. der Hinweis WAG 1, muss das Fahrzeugkennzeichen mit den Angaben in den Fahrzeugpapieren abgeglichen werden.
- 2** Bei Mietfahrzeugen muss der Name des Kunden auf der UTA Servicekarte mit dem Namen des Kunden im Mietvertrag abgeglichen werden.
- 3** Vermerken Sie bitte auch das Fahrzeugkennzeichen auf dem Beleg.



Sollten sich bei der Überprüfung der UTA Servicekarte weitere Hinweise auf einen Kartenmissbrauch ergeben, wenden Sie sich bitte umgehend an uns!

Sollte ein Fahrer versuchen, mehrere Fahrzeuge gleichzeitig oder nacheinander mit einer UTA Servicekarte zu betanken, könnte dies auf einen versuchten Kartenmissbrauch hindeuten. Alle verdächtigen Aktivitäten im Zusammenhang mit einer UTA Servicekarte müssen unverzüglich an UTA Edenred gemeldet werden:

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

E-Mail: cards@uta.com

3 Produktüberprüfung

- ▶ **An Kunden von UTA dürfen nur Produkte geliefert werden, die in unserem gültigen Vertrag ausdrücklich genannt sind.**
- ▶ Nicht fahrzeugbezogene Produkte, z. B. Kaffee oder Zeitschriften dürfen in keinem Fall über die UTA Servicekarte bezogen werden.
- ▶ Pro Tag darf maximal eine Reservekanisterfüllung (max. 50 Liter) bezogen werden.
- ▶ **Lieferungen gegen Bargeld** oder **Barerstattungen** sind verboten.

Klassische Produkte die mit der UTA Servicekarte bezogen werden können:



Tanken & Laden



Kfz-Zubehör



Reifenservice



Fahrzeugreinigung



Reparatur



4 Häufig gestellte Fragen

1 Was kann ich tun, wenn die UTA Servicekarte vom Terminal abgelehnt wird?

Sollte eine Freigabe durch UTA nicht erfolgen, handeln Sie nach Ihren internen Vorgaben oder wenden Sie sich telefonisch an das UTA Edenred Card Service Team. Wenn die UTA Servicekarte eines Kunden abgelehnt wird, so bedeutet das nicht, dass dieser eine Straftat begangen hat; Sie müssen also nicht die Polizei rufen.

2 Was kann ich tun, wenn die UTA Servicekarte vom IVR-System nicht autorisiert wird?

Sollte die Karte abgelehnt werden, folgen Sie bitte den Anweisungen des IVR-Systems oder rufen Sie das Card Service Team von UTA Edenred an (+49 (0) 6027 509-149). Sofern die Akzeptanzstelle registriert ist, kann man auch UTA Relax nutzen.

3 Welche Informationen muss der manuell ausgestellte Beleg enthalten?

Der Beleg muss die folgenden Informationen enthalten: Adresse der Akzeptanzstelle, Nummer der UTA Servicekarte, Nummer des Belegs, Bruttobetrag, Nummer der Akzeptanzstelle, Datum der Dienstleistung, Unterschrift eines Mitarbeiters der Akzeptanzstelle, Unterschrift des Fahrers. Eine Übersicht finden Sie auf Seite 12.

4 Ist die UTA Edenred Autorisierungs-Hotline kostenlos?

Für die meisten Länder bieten wir unsere kostenlose Autorisierungs-Hotline (IVR – Interactive Voice Response) **00800 88 277 377** an. Anrufe aus dem Mobilfunknetz sind nur über die kostenpflichtigen Nummern möglich (Seite 11). Bitte beachten Sie, dass Kosten in Abhängigkeit von Ihrem Telefonnetz und Ihrem Vertrag anfallen können. Dieser Telefonservice kann ausschließlich für Autorisierungen von Beträgen bis zum vertraglich vereinbarten Limit genutzt werden. Für Beträge über dem vertraglich vereinbarten Limit wenden Sie sich bitte an unser Card Service Team von UTA Edenred (+49 (0) 6027 509-149).

5 Was kann ich tun, wenn ich den Eindruck habe, dass die UTA Servicekarte gefälscht ist?

Zur Vermeidung von Kartenmissbrauch beachten Sie unbedingt die folgenden Punkte: Ist Ihnen eine Kartenmanipulation aufgefallen? Ist die Karte noch gültig? Sollten sich bei der Überprüfung der UTA

Servicekarte weitere Hinweise auf einen Kartenmissbrauch ergeben, wenden Sie sich bitte umgehend an uns über **Telefon +49 (0) 6027 509-149** oder **per E-Mail cards@uta.com**.

6 Welche Produkte kann der UTA Kunde mit der UTA Servicekarte erwerben?

Von UTA Kunden dürfen ausschließlich Produkte bezogen werden, die in direktem Zusammenhang mit der Fahrzeugnutzung stehen und in unserem gültigen Vertrag ausdrücklich genannt sind.

7 Ist die Vornahme von Barerstattungen erlaubt?

Ein Umtausch oder eine Rückgabe darf nur mit einer Gutschrift auf die UTA Card erfolgen, eine Barauszahlung an den Kunden ist nicht zulässig.

8 Worin besteht der Unterschied zwischen der elektronischen und der manuellen Autorisierung?

Die elektronische Kartenautorisierung kann nur genutzt werden, wenn Sie über ein funktionierendes Kartenterminal für die UTA Servicekarte verfügen. Wenn Sie nicht über ein solches Terminal verfügen und mit UTA Edenred die manuelle Autorisierung vereinbart haben, sollten Sie zur Autorisierung der Transaktion die Nummer des IVR-Systems (Seite 10 und 11) anrufen.

9 Was ist UTA EasyFuel®?

UTA EasyFuel® ist die digitale Tankkarte für schnelles und bequemes Tanken und die perfekte Ergänzung zur UTA Servicekarte: Mit der Smartphone-App UTA EasyFuel® müssen die Fahrer nach dem Tanken nicht mehr an der Kasse Schlange stehen, sondern können ihre Tankgeschäfte bequem in Echtzeit tätigen.

10 Wie kann ich mich für UTA Relax registrieren?

Zur Anmeldung für UTA Relax wenden Sie sich bitte an **partnership@uta.com**.

