



Normas

para la aceptación de UTA service cards

we simplify mobility



Índice

1	Procedimiento de aceptación de UTA service card	4
1.1	Aceptación electrónica de tarjetas	5
1.1.1	Información adicional sobre la aceptación electrónica de tarjetas	6
1.2	Aceptación manual de tarjetas	7
1.2.1	Procedimiento de aceptación manual de tarjetas (sistema IVR)	8
1.2.2	Teléfonos de autorización	9
1.2.3	Emisión manual del recibo	11
2	Verificación de seguridad de UTA service card	12
2	Verificación del producto	13
4	Preguntas frecuentes	14

¡Te damos la bienvenida a UTA Edenred!

Estimado socio de aceptación de UTA:

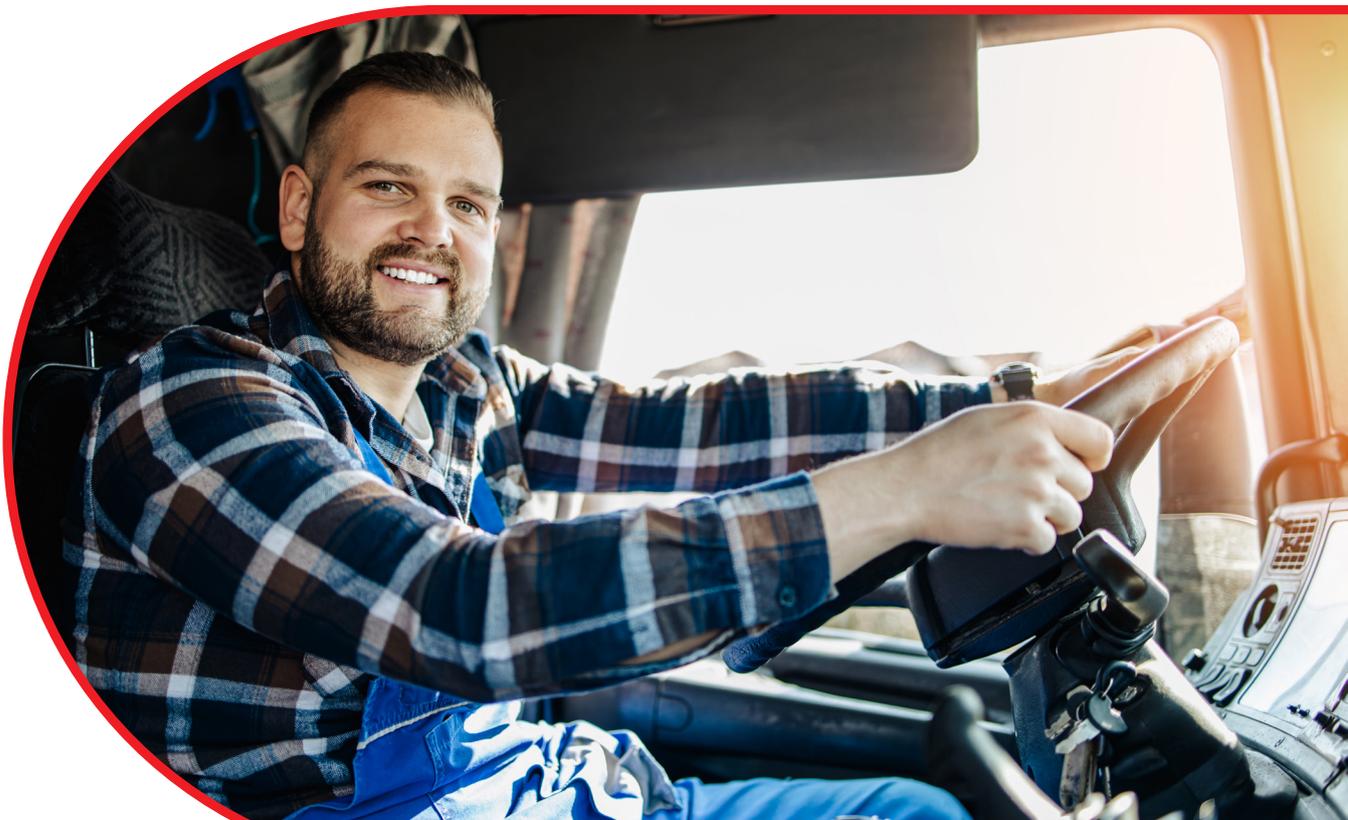
Para garantizar que el procedimiento de aceptación de UTA service card sea fluido y coherente, pon estas normas a disposición de tus empleados y verifica que se cumplen. Si tú o cualquier miembro de tu equipo tenéis dudas sobre la aceptación de UTA service cards, poneos en contacto con nosotros.

Estamos disponibles de **lunes a viernes de 8:00 a 18:00** llamando al **960 659 170** o puedes escribirnos a:

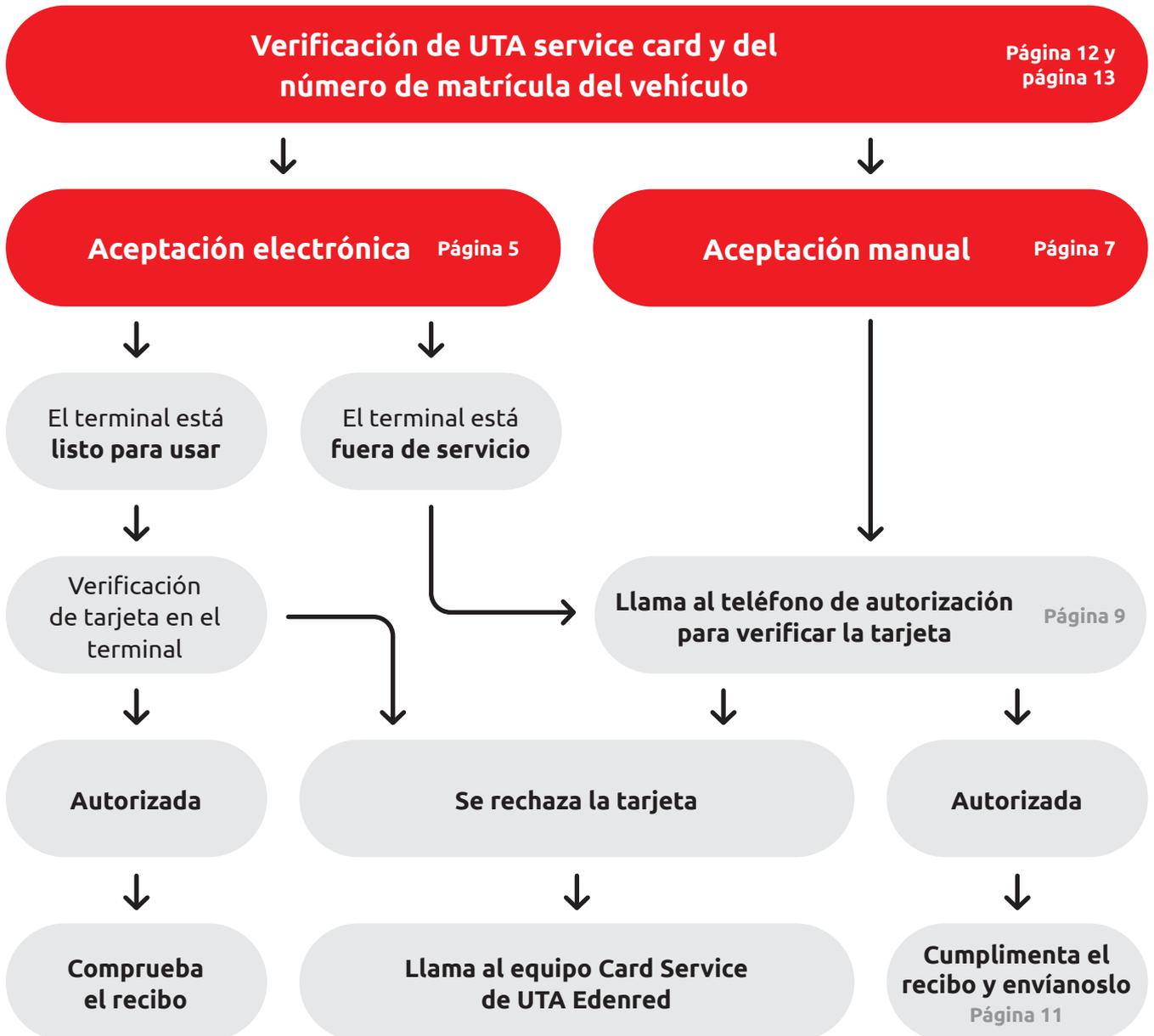
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG
Heinrich-Eckstein-Str. 1
63801 Kleinostheim (Alemania)
uta.com

Correo electrónico: cards@uta.com

El equipo de UTA Edenred



1 Procedimiento de aceptación de UTA service card



1.1

Aceptación electrónica de tarjetas

La aceptación electrónica de tarjetas solo se aplica si dispones de un terminal de autorización de tarjetas y si los servicios que ofreces se pueden autorizar mediante un terminal. Consulta con UTA Edenred si dispones de esta opción.

- 1 Para efectuar la aceptación electrónica de tarjetas, UTA service card se lee, se verifica y se procesa mediante un sistema de tarjetas electrónico.
- 2 El terminal funciona:
 - ▶ Introduce el código PIN
 - ▶ Introduce el kilometraje
 - ▶ Una vez se haya autorizado el número de tarjeta de 17 dígitos, comprueba el recibo y envíanoslo.
- 3 Comprueba que el texto en relieve que figura en UTA service card coincide con la información del recibo y que es correcta.

número de tarjeta de 17 dígitos

número de matriculación del vehículo

número de cliente



CVC: 123

This service card is issued by and is the property of UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG (UTA). Its use is subject to UTA General Terms & Conditions. Anyone involved in the misuse of this card will be liable to prosecution. The finder is requested to return this card to:

UTA | Edenred | UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG | Heino-Str. 1 | 63801 Heinstreithaus, Germany | Tel.: +49 6027

Número de teléfono
UTA Edenred
Equipo Card Service

Si UTA service card se ha rechazado durante el procedimiento electrónico de verificación, tienes las siguientes opciones:

- ▶ Llama al equipo Card Service de UTA Edenred al **902 110 890**
- ▶ Pedir al conductor que firme una admisión de responsabilidad

1.1.1

Información adicional sobre la aceptación electrónica de tarjetas

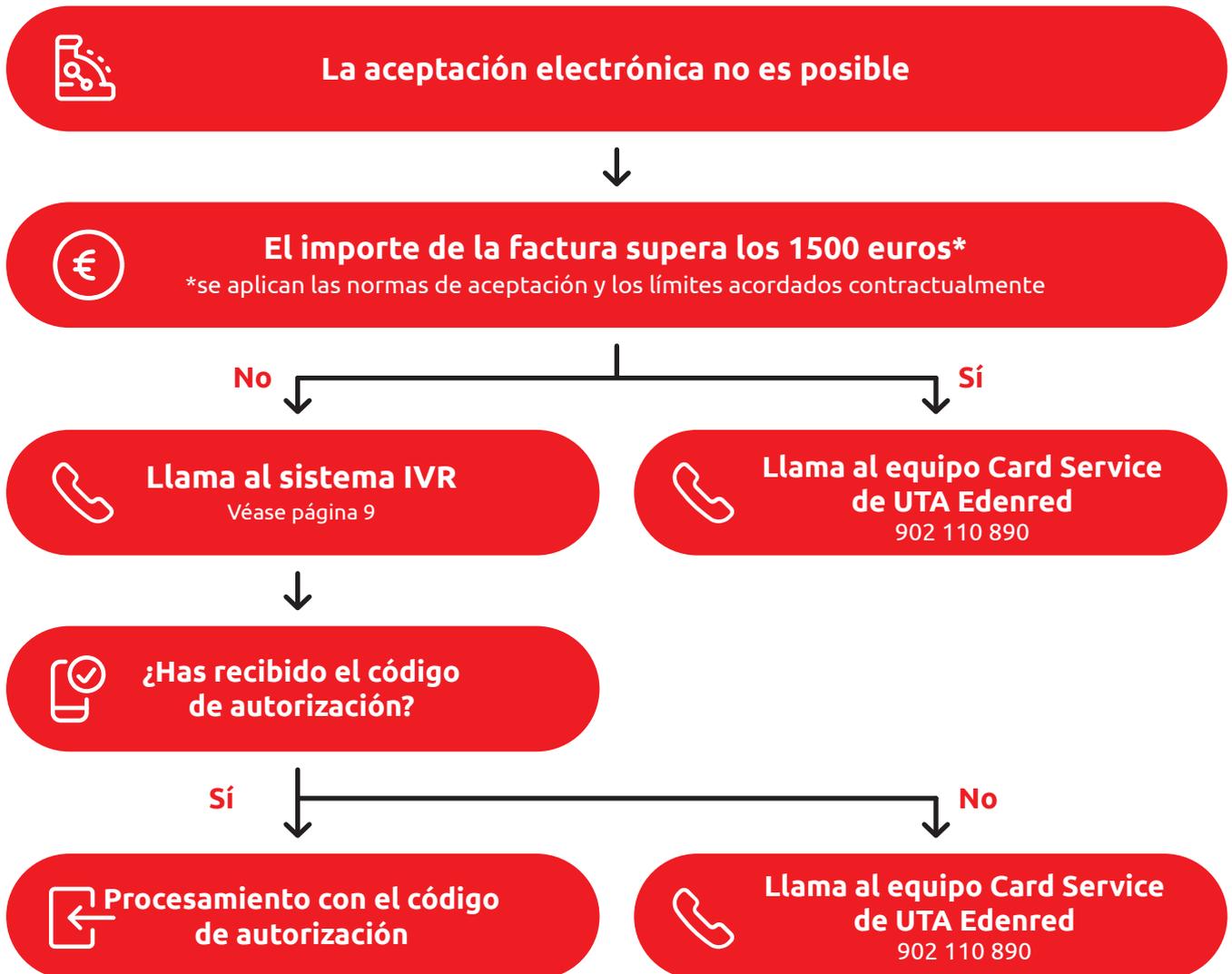
- 1 La verificación electrónica no sustituye a la verificación del número de matrícula. Comprueba que el procedimiento de verificación se lleva a cabo tal como se describe en la sección 2, **Verificación de seguridad de UTA service card**.
- 2 El teclado del dispositivo de tarjetas debe estar situado de tal manera que se pueda introducir el código PIN sin que lo vean otras personas. **Solo el conductor puede introducir el PIN.**
- 3 La estación de servicio o el partner de UTA Edenred deben guardar el recibo original de conformidad con los requisitos legales del país correspondiente durante un mínimo de doce meses. Cuando UTA Edenred lo solicite, debe enviarse una copia del recibo inmediatamente.



Aceptación manual de tarjetas

El sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) se puede usar en los siguientes casos:

- ▶ Hay problemas técnicos con el terminal que impiden temporalmente que la tarjeta se autorice de forma electrónica. **No se aplica en caso de que la tarjeta haya sido rechazada por otros motivos (como un PIN incorrecto o si la tarjeta está bloqueada).** Si el terminal ha rechazado la transacción, pídele al conductor que liquide la transacción utilizando otro método.
- ▶ No hay terminal, o no se puede utilizar.



121

Procedimiento de aceptación manual de tarjetas (sistema IVR)



Paso 1

Ten a mano los **datos de la tarjeta**, el **importe** que deseas autorizar y el **número de matrícula del vehículo**.



Paso 2

Llama al número de autorización (consulta los números de teléfono en las páginas 10/11).
Sigue las instrucciones del sistema IVR y anota el número de autorización en el recibo.



Paso 3

Si no has podido obtener la autorización, sigue las instrucciones del sistema IVR o llama al equipo Card Service de UTA Edenred.

Teléfonos de autorización

Disponemos de un **teléfono de autorización gratuito** (sistema de respuesta de voz interactiva, sistema IVR por sus siglas en inglés) en la mayoría de los países (consulta el número a continuación). Las llamadas desde una red móvil solo se pueden hacer al número de pago.

Ten en cuenta que es posible que se apliquen cargos en función de tu red telefónica y tu con-

trato. El servicio telefónico solo se puede utilizar para autorizar importes que asciendan como máximo al límite acordado por contrato. Para importes que superen el límite contractual, ponte en contacto con el equipo Card Service de UTA Edenred llamando al 902 110 890.

Las banderas de país indican los idiomas preinstalados para las llamadas desde tu país.

Teléfono de autorización de UTA Edenred (gratuito): 00800 88 277 377

PAÍS	IDIOMA	DIVISA
AUT 	Alemán	EUR
BEL 	Inglés	EUR
CHE 	Alemán, francés, italiano	CHF
CZE 	Checo	CZK
DEU 	Alemán	EUR
DNK 	Inglés	DKK
ESP 	Español	EUR
EST 	Estonio	EUR
FRA 	Francés	EUR
GBR 	Inglés	GBP
HRV 	Inglés	HRK
HUN 	Húngaro	HUF
IRL 	Inglés	EUR

PAÍS	IDIOMA	DIVISA
ITA 	Italiano	EUR
LTU 	Lituano	EUR
LUX 	Alemán	EUR
LVA 	Letón	EUR
NLD 	Holandés	EUR
NOR 	Inglés	NOK
POL 	Polaco	PLN
PRT 	Inglés	EUR
ROU 	Rumano	RON
SVK 	Checo	EUR
SVN 	Inglés	EUR
SWE 	Inglés	SEK

***Atención:** Ten en cuenta que los números de teléfono de autorización son diferentes para estos dos países:

*BLR 	81080088277377 Inglés	EUR
--	--------------------------	-----

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

1.22

Si llamas desde otro país o quieres seleccionar otro idioma, puedes llamar a este **número de teléfono de pago**:

Teléfono de autorización de UTA Edenred:
+49 (0) 6027 509-950 + el correspondiente prefijo de país



	IDIOMA	PREFIJO DE PAÍS
	Alemán	1
	Inglés	2
	Francés	3
	Español	4
	Italiano	5
	Holandés	6

	IDIOMA	PREFIJO DE PAÍS
	Polaco	7
	Rumano	81
	Húngaro	82
	Checo	83



1.23 Emisión manual del recibo

Todos los recibos de las transacciones manuales deben enviarse a: **manual-transactions@uta.com** en el plazo de 3 días. Ten en cuenta que los recibos que no se envíen a UTA no se le podrán facturar a UTA.

El recibo debe contener los siguientes datos:

- ▶ Dirección del punto de aceptación
- ▶ Número de 17 dígitos de UTA service card
- ▶ Número de matrícula del vehículo (no obligatorio)
- ▶ Número de autorización (de IVR, por teléfono del equipo de UTA Edenred Cards)
- ▶ Número de recibo (puede ser un número asignado de forma externa)
- ▶ Importe bruto
- ▶ Producto (p. ej., diésel)
- ▶ Cantidad (p. ej., número de litros)
- ▶ Número de punto de aceptación de UTA (UTA Edenred lo proporciona tras la conclusión del contrato)
- ▶ Fecha del servicio
- ▶ Firma del empleado del punto de aceptación
- ▶ Firma del conductor



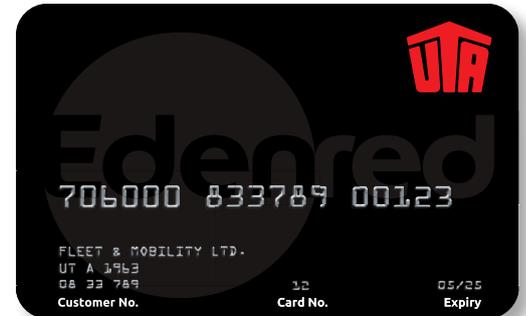
2 Verificación de seguridad de UTA service card

Tenga en cuenta las siguientes cuestiones para evitar usos indebidos de la tarjeta:

- ▶ ¿La tarjeta presenta señales de manipulación?
- ▶ ¿Está caducada la tarjeta?

Atención:

Si UTA service card presenta un diseño distinto, no significa necesariamente que se haya hecho un uso indebido de la tarjeta.



Para la mayoría de las transacciones, la UTA service card solo es válida para el vehículo cuyo número de matrícula esté grabado en UTA service card. **Por lo tanto, el número de matrícula del vehículo que figura en UTA service card debe coincidir con el número de matrícula del vehículo.**

Sin embargo, existen excepciones:

- 1 Si no figura un número de matrícula bajo el nombre del cliente en UTA service card, pero sí figura «WAG 1», por ejemplo, el número de matrícula del vehículo debe coincidir con los datos de los documentos del vehículo.
- 2 En el caso de vehículos de alquiler, el nombre del cliente que figura en UTA service card debe coincidir con el nombre del cliente que figura en el contrato de alquiler.
- 3 Anota el número de matrícula del vehículo en el recibo.



Si hay otras señales de uso indebido, ponte en contacto con nosotros de inmediato al verificar UTA service card.

Si un conductor trata de repostar varios vehículos al mismo tiempo o de forma consecutiva utilizando una UTA service card, puede ser señal de uso indebido. Toda actividad sospechosa relativa a una UTA service card debe notificarse de inmediato a UTA Edenred:

Tel.: 902 110 890

**Correo electrónico:
cards@uta.com**

3

Verificación del producto

- ▶ Solo se pueden entregar a los clientes de UTA los productos que se mencionen expresamente en el contrato.
- ▶ Los productos no relativos al vehículo, como café y revistas, nunca deben adquirirse mediante UTA service card.
- ▶ Se puede llenar como máximo una garrafa adicional al día (máx. 50 litros).
- ▶ Las entregas no se pueden pagar en efectivo, ni tampoco se puede obtener la vuelta en efectivo.

Productos estándar que se pueden obtener con la tarjeta UTA service card:



Repostar y recargar



Accesorios para el vehículo



Servicios de neumáticos



Limpieza de vehículos



Reparaciones



4 Preguntas frecuentes

1 ¿Qué hago si el terminal rechaza UTA service card?

Si se rechaza UTA service card tras el proceso de verificación electrónico, llama al teléfono de autorización que figura en la página 9. Aunque se rechace UTA service card de un cliente, no significa que haya cometido un delito. No es necesario llamar a la policía.

2 ¿Qué hago en caso de que el sistema IVR no autorice la UTA service card?

Si se rechaza la tarjeta, sigue las instrucciones del sistema IVR o llame al equipo Card Service de Edenred al 902 110 890. Si el punto de aceptación está registrado, también puedes usar UTA Relax.

3 ¿Qué información debe figurar en el recibo emitido manualmente?

El recibo debe contener los siguientes datos: dirección del punto de aceptación, número de la UTA service card, número de recibo, importe bruto, número del punto de aceptación, fecha del servicio, firma de un empleado del punto de aceptación y la firma del conductor. Encontrarás una lista en la página 11.

4 ¿Es gratuito el teléfono de autorización de UTA Edenred?

Disponemos de un teléfono de autorización gratuito (IVR, respuesta de voz interactiva) para la mayoría de los países (**00800 88 277 377**). Las llamadas desde una red móvil solo se pueden hacer al número de pago (página 10). Ten en cuenta que es posible que se apliquen cargos en función de tu red telefónica y tu contrato. El servicio telefónico solo se puede utilizar para autorizar importes que asciendan como máximo al límite acordado por contrato. Para importes que superen el límite contractual, ponte en contacto con el equipo Card Service de UTA Edenred llamando al 902 110 890.

5 ¿Qué debo hacer si think that la UTA service card se ha falsificado?

Tenga en cuenta las siguientes cuestiones para evitar usos indebidos de la tarjeta: ¿La tarjeta presenta señales de manipulación? ¿Está caducada?

Si hay otros indicios de uso indebido de la tarjeta al verificar la UTA service card, ponte en contacto con nosotros de inmediato **llamando al 902 110 890** o **escribiendo un correo electrónico** a **cards@uta.com**.

6 ¿Qué productos pueden obtener los clientes de UTA con la UTA service card?

Los clientes de UTA solo pueden obtener aquellos productos relativos al uso del vehículo que se mencionen explícitamente en nuestro contrato.

7 ¿Se puede recibir la vuelta en efectivo con UTA service card?

Un cambio o una devolución de producto solo se pueden abonar a la UTA Card, el cliente no puede obtener dinero en efectivo.

8 ¿Cuál es la diferencia entre la autorización manual y la autorización electrónica?

La autorización de tarjetas electrónica solo es posible si dispones de un terminal activo para la UTA service card. Si no dispones del terminal y has acordado la autorización manual con UTA Edenred, debes llamar al número del sistema IVR (páginas 9 y 10) para autorizar la transacción.

