



Règles générales

relatives à l'acceptation de
la carte carburant UTA

we simplify mobility



Table des matières

1	Processus d'acceptation de la carte carburant UTA	4
1.1	Acceptation électronique des cartes	5
1.1.1	Informations complémentaires sur l'acceptation électronique des cartes	6
1.2	Acceptation manuelle des cartes	7
1.2.1	Processus d'acceptation manuelle des cartes (système RVI)	8
1.2.2	Hotlines d'autorisation	9
1.2.3	Émission manuelle de reçu	11
2	Vérification de la carte carburant UTA	12
3	Vérification du produit	13
4	Questions fréquemment posées	14

Bienvenue chez UTA Edenred !

Cher partenaire d'acceptation UTA Edenred,

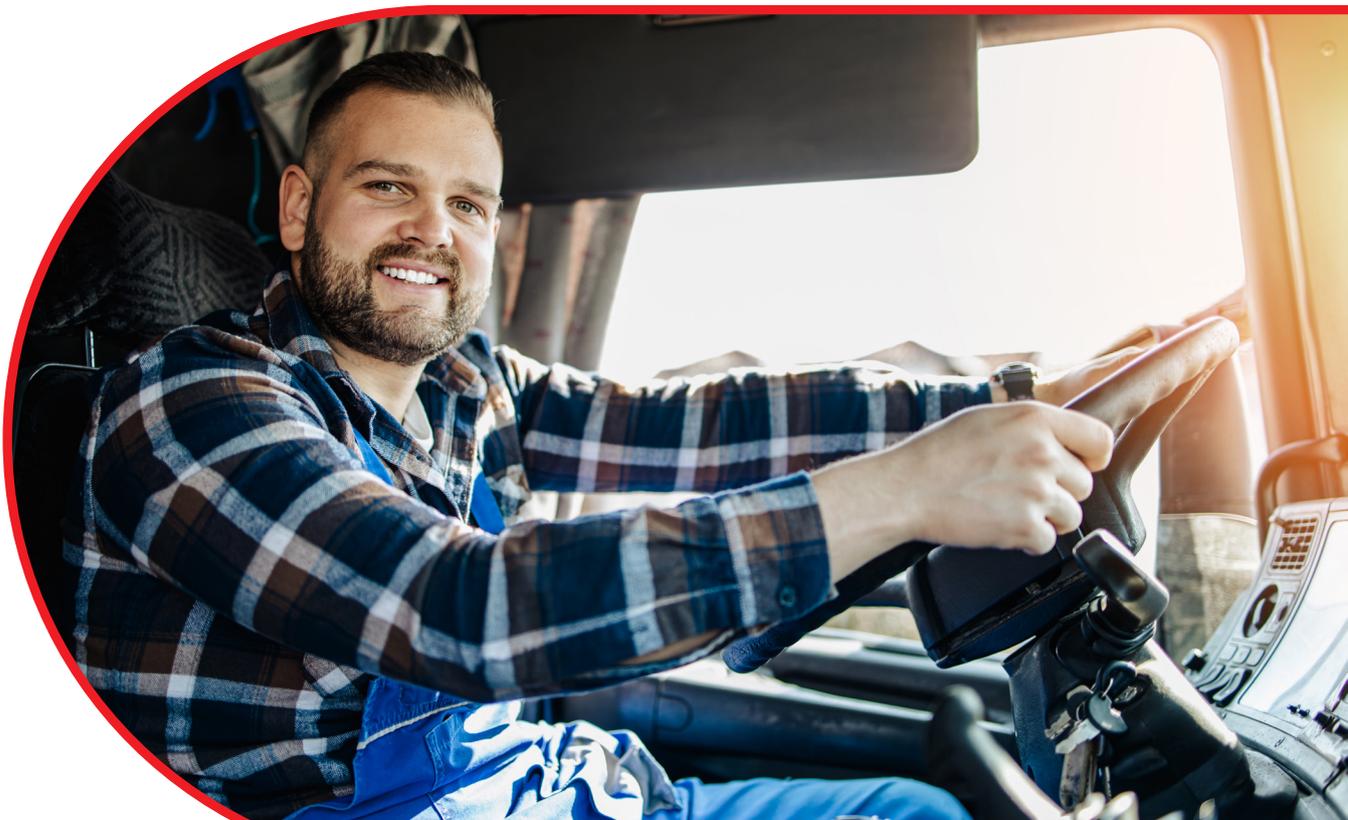
Pour assurer un processus d'acceptation de la carte carburant UTA fluide et cohérent, merci de communiquer ces règles générales à vos employés et de vous assurer de leur respect. Si vous ou l'un des membres de votre équipe avez des questions au sujet de l'acceptation des cartes carburant UTA, n'hésitez pas à nous contacter.

Vous pouvez nous joindre du **lundi au vendredi entre 8h00 et 18h00** au **+49 (0) 6027 509-149** ou vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

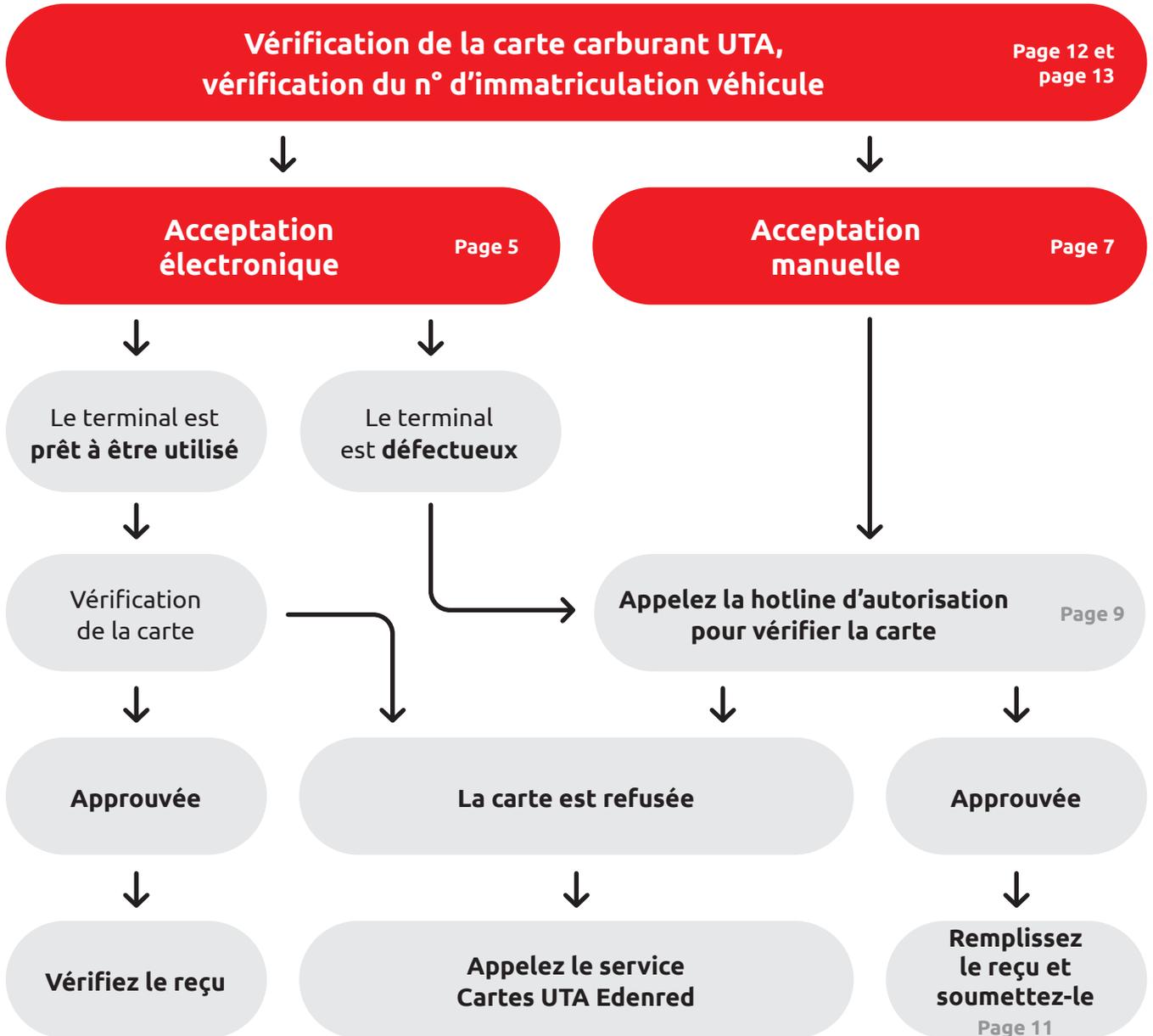
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG
Heinrich-Eckstein-Str. 1
D-63801 Kleinostheim – Allemagne
uta.com

E-Mail : cards@uta.com

L'équipe UTA Edenred



1 Processus d'acceptation de la carte carburant UTA



Acceptation électronique des cartes

L'acceptation électronique de carte ne vous concerne que si vous disposez d'un terminal de paiement et que les services que vous offrez peuvent être payés via un terminal. Merci de vérifier au préalable avec UTA Edenred si cette option est adaptée à votre cas.

- 1 Pour l'acceptation électronique des cartes, la carte carburant UTA est lue, vérifiée et traitée par un système électronique.
- 2 Le terminal est prêt à fonctionner :
 - ▶ Entrez un code PIN
 - ▶ Entrez le kilométrage
 - ▶ Une fois que le numéro de carte à 17 chiffres a été approuvé, vérifiez le reçu et soumettez-le
- 3 Assurez-vous que le texte imprimé en relief sur la carte carburant UTA correspond à l'information sur le reçu, et qu'elle est correcte.

Numéro de carte à 17 chiffres

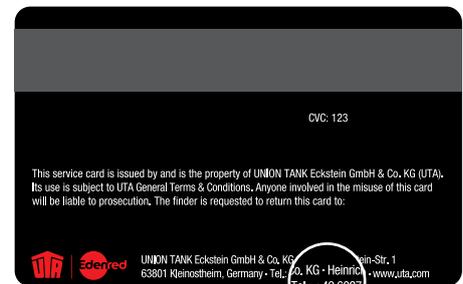
706000 833789 00123

N° d'immatriculation du véhicule

FLEET & MOB
UT A 1963
08 33 789

Numéro client

Customer No.



N° de téléphone
UTA Edenred
service Cartes

Si la carte carburant UTA a été déclinée pendant le processus de vérification électronique, vous disposez des options suivantes :

- ▶ Appelez le service Cartes UTA Edenred au **+49 (0)6027 509-149**
- ▶ Demandez au conducteur de signer une reconnaissance de dette

1.1.1

Informations complémentaires sur l'acceptation électronique des cartes

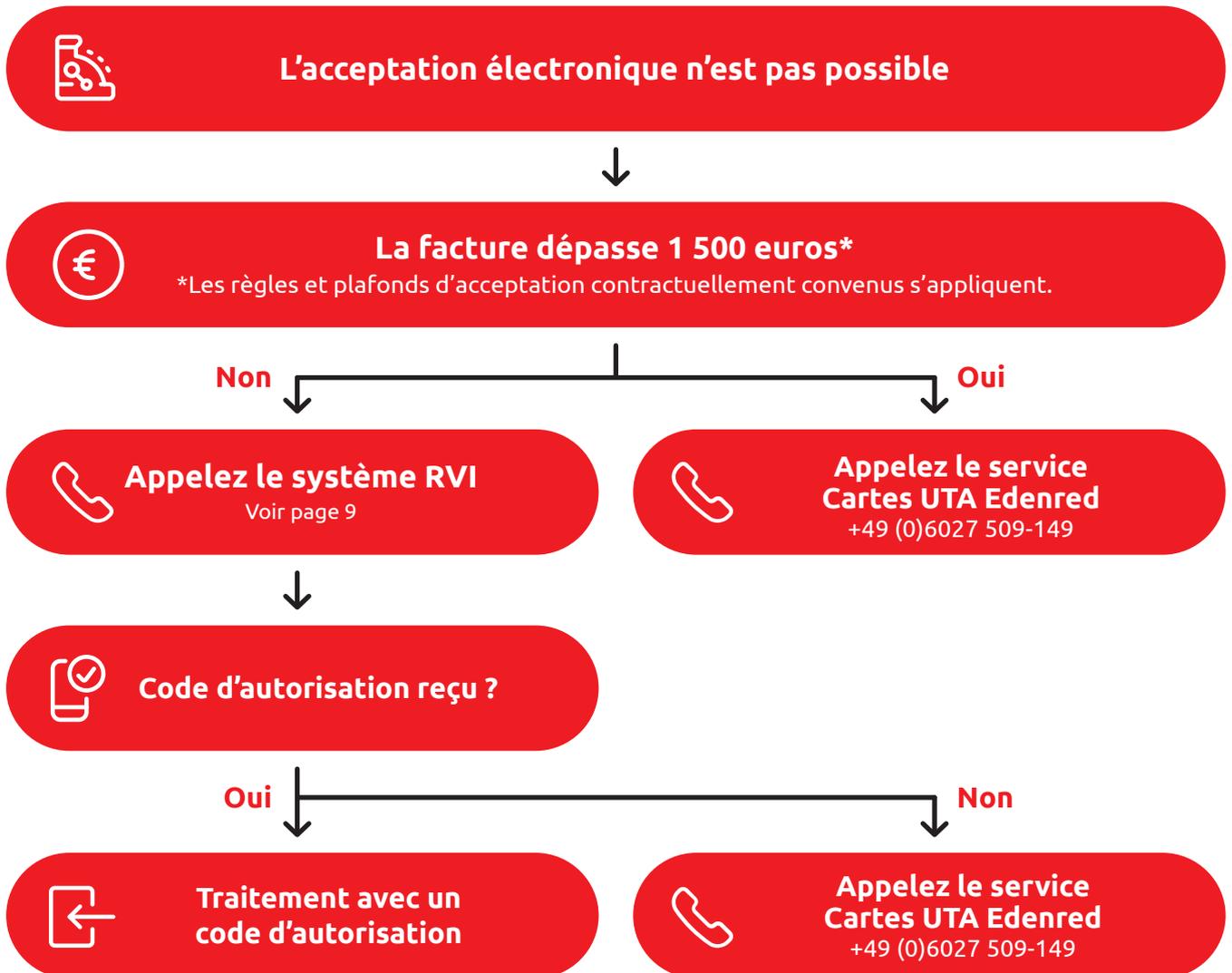
- 1 La vérification électronique ne remplace pas une vérification de la concordance avec le numéro d'immatriculation officiel ! Merci de vous assurer que le processus de vérification est accompli comme décrit au chapitre 2, **Vérification de la carte carburant UTA**.
- 2 Le pavé de saisie du terminal doit être sécurisé et protégé, de manière à ce que le code PIN soit saisi sans être vu par des tiers. **Seul le conducteur est autorisé à saisir le code PIN**.
- 3 La station-service ou le partenaire UTA Edenred doit conserver l'original du reçu conformément aux exigences légales du pays concerné, et par défaut pendant douze mois au minimum. Une copie du reçu doit être immédiatement envoyée à UTA Edenred sur demande.



1.2 Acceptation manuelle des cartes

Le système de réponse vocale interactive (RVI) peut être utilisé dans les cas suivants :

- Problèmes techniques avec le terminal, empêchant temporairement l'autorisation électronique de la carte. **Cela ne s'applique pas si la carte a été refusée par le terminal pour d'autres raisons (code PIN incorrect ou carte bloquée).** Si le terminal a rejeté la transaction, demandez au conducteur de régler par d'autres moyens.
- Aucun terminal disponible ou le terminal ne peut pas être utilisé.



121

Processus d'acceptation manuelle des cartes (système RVI)



Étape 1

Préparez les **détails de votre carte**, le **montant** à autoriser et le **numéro d'immatriculation du véhicule**.



Étape 2

Appelez la hotline d'autorisation (numéros de téléphone en pages 10/11). Suivez les instructions du système RVI et notez le numéro d'autorisation sur le reçu.



Étape 3

Si l'autorisation n'a pas réussi, suivez les instructions du système RVI ou appelez le service Cartes UTA Edenred.

Hotlines d'autorisation

Nous disposons d'une **hotline d'autorisation gratuite** (RVI – Réponse vocale interactive) pour la plupart des pays (voir le numéro ci-dessous). Les appels depuis les mobiles ne peuvent être effectués qu'en utilisant le numéro payant.

Sachez que des frais peuvent s'appliquer en fonction de votre réseau téléphonique et de votre contrat. Le service téléphonique ne peut

être utilisé que pour autoriser des montants ne dépassant pas le plafond contractuellement convenu. Pour les montants dépassant le plafond contractuel, merci de contacter le service Cartes UTA Edenred au +49 (0)6027 509-149.

Les drapeaux des pays vous indiquent les langues installées par défaut pour les appels depuis votre pays.

Hotline d'autorisation UTA Edenred (gratuite) : 00800 88 277 377

PAYS	LANGUE	MONNAIE
AUT 	Allemand	EUR
BEL 	Anglais	EUR
CHE 	Allemand, français, italien	CHF
CZE 	Tchèque	CZK
DEU 	Allemand	EUR
DNK 	Anglais	DKK
ESP 	Espagnol	EUR
EST 	Estonie	EUR
FRA 	Français	EUR
GBR 	Anglais	GBP
HRV 	Anglais	HRK
HUN 	Hongrois	HUF
IRL 	Anglais	EUR

PAYS	LANGUE	MONNAIE
ITA 	Italien	EUR
LTU 	Lituanien	EUR
LUX 	Allemand	EUR
LVA 	Letton	EUR
NLD 	Néerlandais	EUR
NOR 	Anglais	NOK
POL 	Polonais	PLN
PRT 	Anglais	EUR
ROU 	Roumain	RON
SVK 	Tchèque	EUR
SVN 	Anglais	EUR
SWE 	Anglais	SEK

***Remarque :** Merci de noter les deux numéros différents des hotlines d'autorisation gratuites pour les deux pays suivants :

*BLR 	81080088277377 Anglais	EUR
--	---------------------------	-----

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

1.22

Si vous appelez d'un autre pays ou si vous voulez sélectionner une autre langue, vous pouvez appeler ce numéro de **téléphone payant** :

Hotline d'autorisation UTA Edenred :
+49 (0) 6027 509-950 + le code pays suivant



	LANGUE	CODE PAYS
	Allemand	1
	Anglais	2
	Français	3
	Espagnol	4
	Italien	5
	Néerlandais	6

	LANGUE	CODE PAYS
	Polonais	7
	Roumain	81
	Hongrois	82
	Tchèque	83



1.23 Émission manuelle de reçu

Tous les reçus de transactions manuelles doivent être envoyés à : **manual-transactions@uta.com** dans **les 3 jours**. Sachez que les reçus qui ne sont pas envoyés à UTA ne peuvent pas être facturés à UTA.

Le reçu doit mentionner ceci :

- ▶ Adresse du point d'acceptation
- ▶ Numéro de la carte carburant à 17 chiffres
- ▶ N° d'immatriculation du véhicule (non obligatoire)
- ▶ Numéro d'autorisation (reçu via RVI, par téléphone, de l'équipe Cartes d'UTA Edenred)
- ▶ Numéro de bon (il peut s'agir aussi d'un numéro assigné de l'extérieur)
- ▶ Montant brut
- ▶ Produit (p. ex. diesel)
- ▶ Quantité (p. ex. nombre de litres)
- ▶ Numéro UTA du point d'acceptation (ce numéro sera fourni par UTA Edenred après la conclusion du contrat)
- ▶ Date du service
- ▶ Signature du membre du personnel du point d'acceptation
- ▶ Signature du conducteur

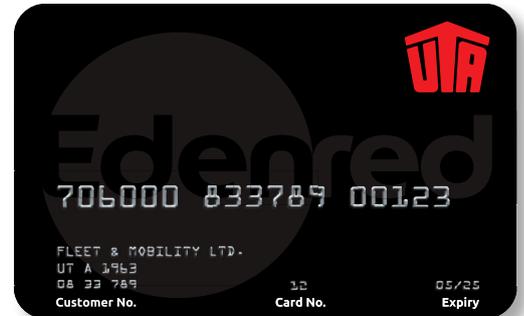


2 Vérification de la carte de carburant UTA

Merci de respecter ce qui suit pour éviter un usage frauduleux de la carte :

- ▶ Avez-vous remarqué que la carte a été falsifiée ?
- ▶ La carte est-elle encore valide ?

Remarque : Si la carte carburant UTA a un design différent, cela ne signifie pas nécessairement qu'elle a fait l'objet d'un usage abusif.



Dans la plupart des transactions, la carte carburant UTA n'est valide que pour le véhicule dont le numéro d'immatriculation apparaît en relief sur la carte. **Le numéro d'enregistrement sur la carte carburant UTA doit donc concorder avec le numéro d'immatriculation du véhicule.**

Il y a toutefois des exceptions :

- 1** S'il n'y a pas le numéro d'immatriculation du véhicule sous le nom du client sur la carte carburant UTA, mais la mention « WAG 1 » par exemple à la place, le numéro d'immatriculation du véhicule doit concorder avec les détails dans les documents du véhicule.
- 2** Dans le cas de véhicules de location, le nom du client sur la carte carburant UTA doit concorder avec le nom du client sur le contrat de location.
- 3** Merci de noter noter le numéro d'immatriculation du véhicule sur le reçu.



S'il y a d'autres indices d'usage abusif de la carte carburant UTA lorsque vous la vérifiez, merci de nous contacter immédiatement !

Si un conducteur tente de faire le plein pour plusieurs véhicules à la fois ou successivement avec une carte carburant UTA, cela peut indiquer une fraude. Toutes les activités suspectes en lien avec la carte carburant UTA doivent être immédiatement signalées à UTA Edenedred :

Tél. : +49 (0)6027 509-149

E-mail : cards@uta.com

3 Vérification du produit

- ▶ **Seuls les produits expressément mentionnés dans notre contrat peuvent être délivrés aux clients UTA.**
- ▶ Les produits sans lien avec le véhicule tels que le café ou des magazines ne doivent jamais être payés avec la carte carburant UTA.
- ▶ Au maximum un jerrycan de réserve (de 50 litres max.) peut être rempli par jour.
- ▶ **Les livraisons ne peuvent pas être réglées en espèce** et vous ne pouvez pas recevoir de remboursement **en espèce**.

Produits standards pouvant être achetés avec la carte carburant UTA :



Plein de carburant
et recharge



Accessoires
du véhicule



Services pneus



Nettoyage
du véhicule



Réparations



4 FAQ

1 **Que dois-je faire si la carte carburant UTA est refusée par le terminal ?**

Si la carte carburant UTA est refusée à l'issue de la procédure de vérification électronique, vous pouvez appeler la hotline d'autorisation comme décrit en page 9. Si la carte carburant UTA d'un client est refusée, cela ne signifie pas qu'il a commis un délit. Il n'est pas nécessaire d'appeler la police.

2 **Que puis-je faire si le système RVI n'autorise pas le paiement avec la carte carburant UTA ?**

Si la carte est refusée, merci de suivre les instructions du système RVI ou d'appeler le service Cartes UTA Edenred au +49 (0)6027 509-149.

3 **Quelles informations doivent se trouver sur le reçu émis manuellement ?**

Le reçu doit mentionner l'adresse du point d'acceptation, le numéro de la carte carburant UTA, le numéro de reçu, le montant brut, le numéro du point d'acceptation, la date du service fourni, la signature d'un membre du personnel au point d'acceptation, la signature du conducteur. Vous trouverez un aperçu en page 11.

4 **Est-ce que la hotline d'autorisation UTA Edenred est gratuite ?**

Nous disposons d'une hotline d'autorisation gratuite (RVI – Réponse vocale interactive) pour la plupart des pays (**00800 88 277 377**). Les appels depuis des mobiles ne peuvent être effectués qu'en appelant les numéros payants (page 10). Sachez que des frais peuvent s'appliquer en fonction de votre réseau téléphonique et de votre contrat. Le service téléphonique ne peut être utilisé que pour autoriser des montants ne dépassant pas le plafond contractuellement convenu. Pour les montants dépassant le plafond contractuel, merci de contacter le service Cartes UTA Edenred au +49 (0)6027 509-149.

5 **Que dois-je faire si je pense qu'une carte de ravitaillement UTA est contrefaite ?**

Merci de regarder ce qui suit pour éviter un usage frauduleux de la carte : Avez-vous remarqué que la carte a été falsifiée ? La carte est-elle encore valide ? En présence d'indices supplémentaires d'un usage abusif de la carte carburant UTA lorsque vous la vérifiez, merci de nous contacter immédiatement en **appelant le +49 (0)6027 509-149** ou en envoyant un **mail à cards@uta.com**.

6 **Quels sont les produits que les clients UTA peuvent acheter avec une carte carburant UTA ?**

Les clients UTA ne peuvent obtenir que des produits en lien avec le véhicule et qui sont explicitement mentionnés dans notre contrat.

7 **Peut-on être remboursé en espèce avec la carte carburant UTA ?**

Un échange ou un retour de produit ne peut être crédité que sur l'UTA Card ; le client ne peut pas recevoir de remboursement en espèce.

8 **Quelle est la différence entre l'autorisation électronique et l'autorisation manuelle ?**

L'autorisation électronique de la carte n'est possible que si vous disposez d'un terminal fonctionnel pour la carte carburant UTA. Si vous ne disposez pas d'un tel terminal et que vous avez convenu d'une autorisation manuelle avec UTA Edenred, vous devrez appeler le numéro du système RVI (pages 9 et 10) pour autoriser la transaction.

