



Útmutató

az UTA szolgáltatási kártyák elfogadásához

we simplify mobility



Tartalomjegyzék

1	UTA szolgáltatási kártya elfogadási folyamat	4
1.1	Elektronikus kártyaelfogadás	5
1.1.1	Az elektronikus kártyaelfogadásra vonatkozó további információk	6
1.2	Kézi kártyaelfogadás	7
1.2.1	Kézi kártyaelfogadási folyamat (IVR-rendszer)	8
1.2.2	Jóváhagyó telefonszámok	9
1.2.3	Bizonylat kézi kiállítása	11
2	UTA Kártya biztonsági hitelesítés	12
3	Termékhitelesítés	13
4	Gyakran Ismételt Kérdések	14

Üdvözöljük az UTA Edenrednél!

Tisztelt UTA Edenred elfogadó partnerünk!

Az UTA szolgáltatási kártya elfogadási folyamat zökkenőmentes és folyamatos biztosítása érdekében, kérjük, adja át munkatársainak ezeket az utasításokat, és biztosítsa betartásukat. Ha Önnek vagy csapatának valamelyik tagjának kérdése van az UTA szolgáltatási kártyák elfogadásával kapcsolatban, forduljon hozzánk bizalommal.

Elérhetőek vagyunk **hétfőtől péntekig 8:00 - 18:00** a **+49 (0) 6027 509-149** számon,

vagy írhat nekünk a következő címre:

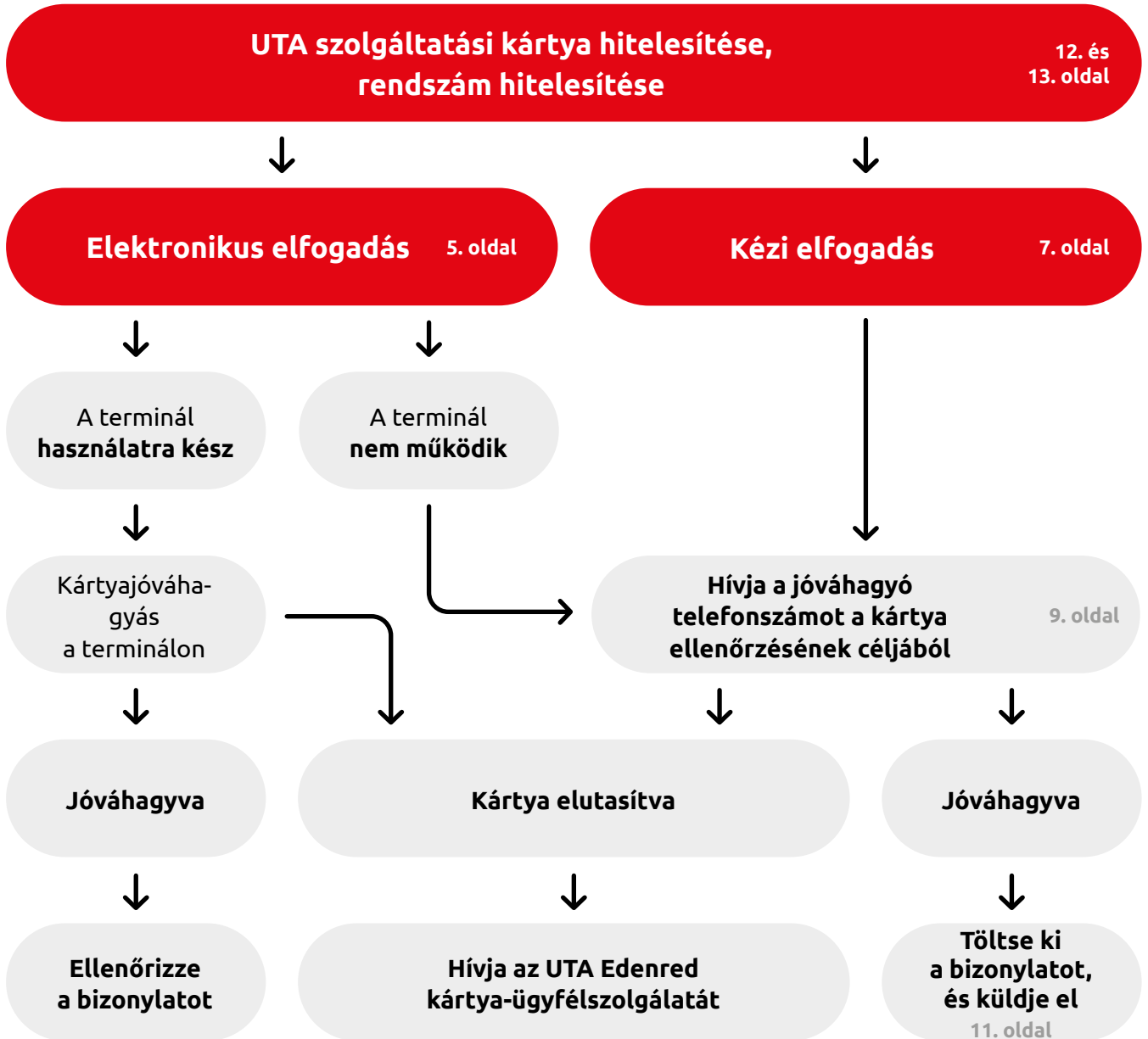
UTA Magyarország Kft.
H-1134 Budapest Váci út 45., G épület, 3. em. 2. iroda
Magyarország
uta.com

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

Az Ön UTA Edenred csapata



1 UTA szolgáltatási kártya elfogadási folyamat



Elektronikus kártyaelfogadás

Az elektronikus kártyaelfogadásnak csak akkor van jelentősége az Ön számára, ha van kártyajóváhagyó terminálja és ha az Ön által kínált szolgáltatásokat lehet terminálon keresztül jóváhagyni. Kérjük, kérdezze meg az UTA Edenredet, hogy ez a lehetőség fennáll-e az Ön számára.

- 1 Az elektronikus kártyaelfogadás esetén az UTA szolgáltatási kártyát egy elektronikus kártyarendszer olvassa le, hitelesíti és dolgozza fel.
- 2 A terminál használatra kész:
 - ▶ Adja meg a PIN kódot
 - ▶ Írja be a kilométeróra-állást
 - ▶ Ha a teljes 17 számjegyű kártyaszám jóváhagyásra került, ellenőrizze a bizonylatot, és küldje el
- 3 Gondoskodjon róla, hogy az UTA szolgáltatási kártyán dombornyomással feltüntetett szöveg egyezzen a bizonylaton szereplő információval, és hogy helyes legyen.

17 számjegyű
kártyaszám

jármű
rendszáma

ügyfél-
szám



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:

UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG, KG - Heinfrieden-Str. 1
63801 Kleinostheim, Germany - Tel.: +49 6027 509-149 - www.uta.com

telefonszám
Az UTA Edenred
kártya-ügyfélszolgálatára

Ha az UTA szolgáltatási kártya elutasításra került az elektronikus hitelesítési folyamat során, Önnek a következő lehetőségei vannak:

- ▶ Felhívhatja az UTA Edenred kártya-ügyfélszolgálatát a **+49 (0) 6027 509-149** telefonszámon
- ▶ Írassa alá a gépjárművezetővel a felelősségvállalási nyilatkozatot

1.1.1

Az elektronikus kártyaelfogadásra vonatkozó további információk

- 1** Az elektronikus hitelesítés nem helyettesíti a hivatalos forgalmi rendszám egyezését! Kérjük, gondoskodjon róla, hogy a hitelesítési folyamat a **2. UTA szolgáltatási kártya biztonsági hitelesítés** fejezetben leírtak szerint történjen.
- 2** A kártyaolvasó beviteli paneljét úgy kell elhelyezni, hogy a PIN kód beírható legyen anélkül, hogy azt harmadik fél láthatná. **Kizárólag a gépjárművezető írhatja be a PIN kódot.**
- 3** A töltőállomásnak vagy UTA Edenred partnernek az adott ország jogszabályainak megfelelően – legalább 12 hónapig kell megőriznie a bizonylat eredeti példányát. A bizonylat másolatát kérésre azonnal el kell küldeni az UTA Edenred részére.



1.2 Kézi kártyaelfogadás

Az Interaktív automata (IVR) rendszer akkor használható, ha:

- ▶ Műszaki problémák vannak a terminállal, így a kártya átmenetileg nem engedélyezhető elektronikusan. **Ez nem vonatkozik arra az esetre, ha a kártyát az elektronikus kártya terminálon más okok miatt utasították el (például hibás PIN kód vagy ha a kártya le van tiltva).** Ha a terminál elutasította a tranzakciót, kérje meg a gépjárművezetőt, hogy más módon rendezze a tranzakciót.
- ▶ Nincs elérhető terminál, vagy a terminál nem használható.



Ha az elektronikus elfogadás nem lehetséges



A számlaösszeg meghaladja az 1500 eurót*

*a szerződés szerinti elfogadási szabályok és limitek érvényesek

Nem

Igen



Hívja az IVR rendszert

Lásd a 9. oldalt



Hívja az UTA Edenred kártya-ügyfélszolgálatát

+49 (0) 6027 509-149



Megkapta az engedélyezési kódot?

Igen

Nem



Feldolgozás engedélyezési kóddal



Hívja az UTA Edenred kártya-ügyfélszolgálatát

+49 (0) 6027 509-149

121

Kézi kártyaelfogadási folyamat (IVR rendszer)



1. lépés

Készítse elő **kártyadatait**, az engedélyezni kívánt **összeget** és a **jármű rendszámát**.



2. lépés

Hívja az engedélyezési telefonszámot (telefonszámok a 10-11. oldalon). Kövesse az IVR rendszer utasításait, és jegyezze fel a bizonylaton található engedélyezési számot.



3. lépés

Ha a jóváhagyás sikertelen, kövesse az IVR rendszer utasításait vagy hívja fel az UTA Edenred kártya-ügyfélszolgálatát.

122 Engedélyezési számok

A legtöbb országban **ingyenes engedélyezési telefonszámmal** (IVR – Interactive Voice Response) rendelkezünk (a számot lásd lent). Mobilhálózatról csak a fizetős szám használatával lehet hívni.

Tájékoztatjuk, hogy a telefonhálózatától és a szerződésétől függően költségek merülhetnek fel. A telefonos szolgáltatás csak a szerződésben

rögzített limit erejéig használható fel. A szerződéses limit feletti összegek esetén, kérjük, lépjen kapcsolatba az UTA Edenred kártya-ügyfélszolgálatával a +49 (0) 6027 509-149 számon.

Az országzászlók azt mutatják, hogy mely nyelvek vannak előre telepítve az Ön országából kezdeményezett hívásokhoz.

UTA Edenred engedélyezési telefonszám(ingyenes): 00800 88 277 377

ORSZÁG	NYELV	DEVIZA
Ausztria	német	EUR
Belgium	angol	EUR
Svájc	német, francia, olasz	CHF
Cseh Köztársaság	cseh	CZK
Németország	német	EUR
Dánia	angol	DKK
Spanyolország	spanyol	EUR
Észtország	észt	EUR
Franciaország	francia	EUR
Nagy-Britannia	angol	GBP
Horvátország	angol	HRK
Magyarország	magyar	HUF
Írország	angol	EUR

ORSZÁG	NYELV	DEVIZA
Olaszország	olasz	EUR
Litvánia	litván	EUR
Luxemburg	német	EUR
Lettország	lett	EUR
Hollandia	holland	EUR
Norvégia	angol	NOK
Lengyelország	lengyel	PLN
Portugália	angol	EUR
Románia	román	RON
Szlovákia	cseh	EUR
Szlovénia	angol	EUR
Svédország	angol	SEK

***Felhívjuk figyelmét a következőkre:** Felhívjuk figyelmét az eltérő ingyenes engedélyezési telefonszámokra a következő két ország esetében:

*Fehéroroszország	81080088277377	angol	EUR
-------------------	----------------	-------	-----

*Finnország	999/990 80088277377	angol	EUR
-------------	---------------------	-------	-----






1.22

Ha más országból telefonál, vagy másik nyelvet akar választani, hívhatja ezt a **fizetős telefonszámot**:

**UTA Edenred engedélyezési telefonszám:
+49 (0) 6027 509-950 + a következő országkód**



	NYELV	ORSZÁGKÓD
	német	1
	angol	2
	francia	3
	spanyol	4
	olasz	5
	holland	6

	NYELV	ORSZÁGKÓD
	lengyel	7
	román	81
	magyar	82
	cseh	83
		



1.23 Bizonylat kézi kiállítása

A manuális tranzakciók bizonylatait a **manual-transactions@uta.com** címre kell elküldeni **3 napon belül**. Felhívjuk figyelmét, hogy az UTA-nak el nem küldött bizonylatok nem számlázhatók az UTA-nak.

A bizonylatnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- ▶ Elfogadóhely címe
- ▶ 17 számjegyű UTA szolgáltatási kártya szám
- ▶ Jármű rendszáma (nem kötelező)
- ▶ Engedélyezési szám (IVR-ből vagy telefonon az UTA Edenred kártya-ügyfélszolgálaton keresztül)
- ▶ Bizonylat száma (ez külsőleg hozzárendelt szám is lehet)
- ▶ Bruttó érték
- ▶ Termék (pl. dízel)
- ▶ Mennyiség (pl. literben)
- ▶ UTA elfogadóhely száma (az UTA Edenred adja meg szerződéskötést követően)
- ▶ Szolgáltatás dátuma
- ▶ Elfogadóhely munkatársának aláírása
- ▶ Gépjárművezető aláírása



2 UTA Kártya biztonsági hitelesítés

Kérjük, tartsa szem előtt a következőket a kártyával való visszaélések elkerülése érdekében:

- ▶ Észrevette, hogy a kártyát manipulálták?
- ▶ Érvényes még a kártya?

Felhívjuk figyelmét a következőkre:

Ha az UTA szolgáltatási kártyának más a megjelenése, az nem feltétlenül jelenti, hogy a kártyával visszaélték.



A legtöbb tranzakció esetén az UTA szolgáltatási kártya csak arra a járműre érvényes, amelynek a rendszáma fel van tüntetve a kártyán. **Az UTA szolgáltatási kártyán szereplő rendszámnak ezért meg kell egyeznie a jármű rendszámával.**

Azonban vannak kivételek:

- 1** Ha nincs rendszám az ügyfél neve alatt az UTA szolgáltatási kártyán, hanem például az szerepel, hogy „WAG 1”, akkor a jármű rendszámának meg kell egyeznie a járműdokumentumokban szereplő adatokkal.
- 2** Bérelt járművek esetén az UTA szolgáltatási kártyán szereplő ügyfélnévnek meg kell egyeznie a bérleti szerződésben szereplő ügyfélnévvel.
- 3** Kérjük, jegyezze fel a bizonylaton szereplő rendszámot.



Ha egyéb jelét tapasztalja a visszaélésnek az UTA szolgáltatási kártya hitelesítése során, akkor kérjük, azonnal vegye fel velünk a kapcsolatot!

Ha egy gépjárművezető egyszerre vagy egymás után több járművet próbál megtankolni az UTA szolgáltatási kártya használatával, az visszaélésre utalhat. Az UTA szolgáltatási kártyával kapcsolatos minden gyanús tevékenységet azonnal jelenteni kell az UTA Edenrednek:

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

E-mail: cards@uta.com

3 Termékhitelesítés

- ▶ **Kizárólag a szerződésünkben kifejezetten említett termékek értékesíthetők az UTA ügyfeleknek.**
- ▶ A járműhöz nem kapcsolódó termékeket, mint például kávét és magazinokat soha nem szabad az UTA szolgáltatási kártyával vásárolni.
- ▶ Naponta legfeljebb egy tartalék kanna (max. 50 liter) tölthető.
- ▶ **A tranzakciók nem fizethetők készpénzzel, és nem kaphat készpénz-visszatérítést.**

Az UTA szolgáltatási kártyával beszerezhető standard termékek a következők:



Tankolás és töltés



Járműtartozékok



Gumiabroncs
szerviz



Járműtisztítás



Javítás



4 Gyakran Ismételt Kérdések

1 Mit tegyek, ha a terminál elutasítja az UTA szolgáltatási kártyát?

Ha az UTA szolgáltatási kártya az elektronikus hitelesítési folyamatot követően elutasításra kerül, hívhatja az engedélyezési forródrótot az 9. oldalon leírtak szerint. Ha egy ügyfél UTA szolgáltatási kártyája elutasításra kerül, ez nem jelenti, hogy bűncselekményt követett el. Nem kell hívnia a rendőrséget.

2 Mit tehetek, ha az IVR rendszer nem engedélyezi az UTA szolgáltatási kártyát?

Ha a kártya elutasításra kerül, akkor kérjük, kövesse az IVR rendszer utasításait vagy hívja az UTA Edenred kártya-ügyfélszolgálatát a +49 (0) 6027 509-149 számon.

3 Milyen információknak kell szerepelnie a manuálisan kiállított bizonylaton?

A bizonylatnak tartalmaznia kell a következőket: elfogadóhely címe, UTA szolgáltatási kártya száma, bizonylatszám, bruttó összeg, elfogadóhely száma, szolgáltatás dátuma, elfogadóhely munkatársának aláírása, gépjárművezető aláírása. Az áttekintést a 11. oldalon találja.

4 Az UTA Edenred engedélyezési telefonszám ingyenes?

A legtöbb országban ingyenes engedélyezési telefonszámmal (IVR – Interactive Voice Response) rendelkezünk **(00800 88 277 377)**. Mobilhálózatból csak a fizetős számok használatával lehet hívni (10 oldal). Tájékoztatjuk, hogy a telefonhálózatától és a szerződésétől függően költségek merülhetnek fel. A telefonos szolgáltatás csak a szerződésben rögzített limit erejéig használható fel. A szerződéses limit feletti összegek esetén, kérjük, lépjen kapcsolatba az UTA Edenred kártya-ügyfélszolgálatával a +49 (0) 6027 509-149 számon.

5 Mit tegyek, ha úgy gondolom, hogy az UTA szolgáltatási kártyával visszaéltek?

Kérjük, tartsa szem előtt a következőket a kártyával való visszaélések elkerülése érdekében: Észrevette, hogy a kártyát manipulálták? Érvényes még a kártya? Ha további jelei vannak a kártyával való visszaélésnek,

amikor hitelesíti az UTA szolgáltatási kártyát, kérjük, azonnal lépjen kapcsolatba velünk **telefonon: +49 (0) 6027 509-149** vagy **e-mailben: cards@uta.com**.

6 Milyen termékeket szerezhetnek be az UTA ügyfelek az UTA szolgáltatási kártyával?

Az UTA ügyfelek csak olyan termékeket szerezhetnek be, amelyek a jármű használatához kapcsolódnak, és amelyek szerződésünkben kifejezetten szerepelnek.

7 Kaphat visszatérítést az UTA szolgáltatási kártyával?

Termékcsere vagy -visszaküldés esetén kizárólag az UTA kártyára történhet a jóváírás; az ügyfél nem kaphat készpénz visszatérítést.

8 Mi a különbség az elektronikus és a kézi engedélyezés között?

Az elektronikus kártyaengedélyezés csak akkor lehetséges, ha rendelkezik az UTA szolgáltatási kártyával működő terminállal. Ha nincs ilyen terminálja, és megállapodott az UTA Edenreddel a kézi elfogadásban, akkor fel kell hívnia az IVR rendszer számát (9-10. oldal) a tranzakció jóváhagyásához.

