



Linee guida

per l'accettazione della carta UTA

we simplify mobility



Contenuti

1	Procedura per l'accettazione della carta UTA	4
1.1	Procedura per l'accettazione della carta UTA	5
1.1.1	Informazioni aggiuntive sull'accettazione elettronica della carta	6
1.2	Accettazione manuale della carta	7
1.2.1	Procedura manuale di accettazione della carta (IVR-system)	8
1.2.2	Hotline per l'autorizzazione	9
1.2.3	Emissione di un voucher manuale	10
1.2.4	Metodo alternativo per l'autorizzazione della carta – UTA Relax	11
2	Controllo di sicurezza della carta UTA	12
3	Controllo del prodotto	13
4	FAQ	14

Benvenuto

Gentile Partner UTA Edenred,

benvenuto nella rete UTA. Al fine di garantire un'accettazione senza problemi della carta UTA, ti invitiamo a mettere a disposizione del personale queste linee guida. In caso di ulteriori domande sull'accettazione della carta UTA, puoi contattarci o farci contattare dal personale.

Desideri comunicare con noi?

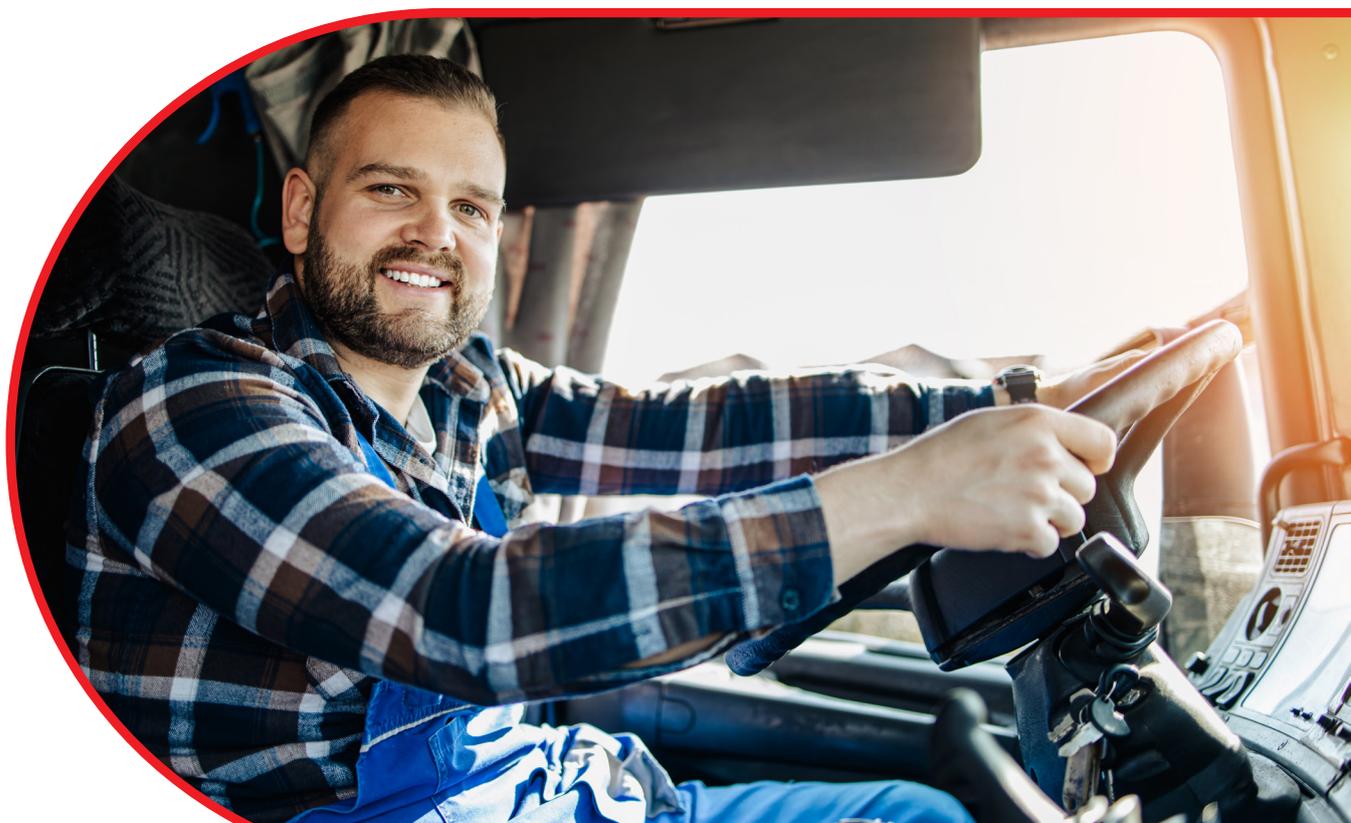
Puoi chiamarci al numero **+39 045 475 3510**
dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 17

o scriverci al seguente indirizzo:

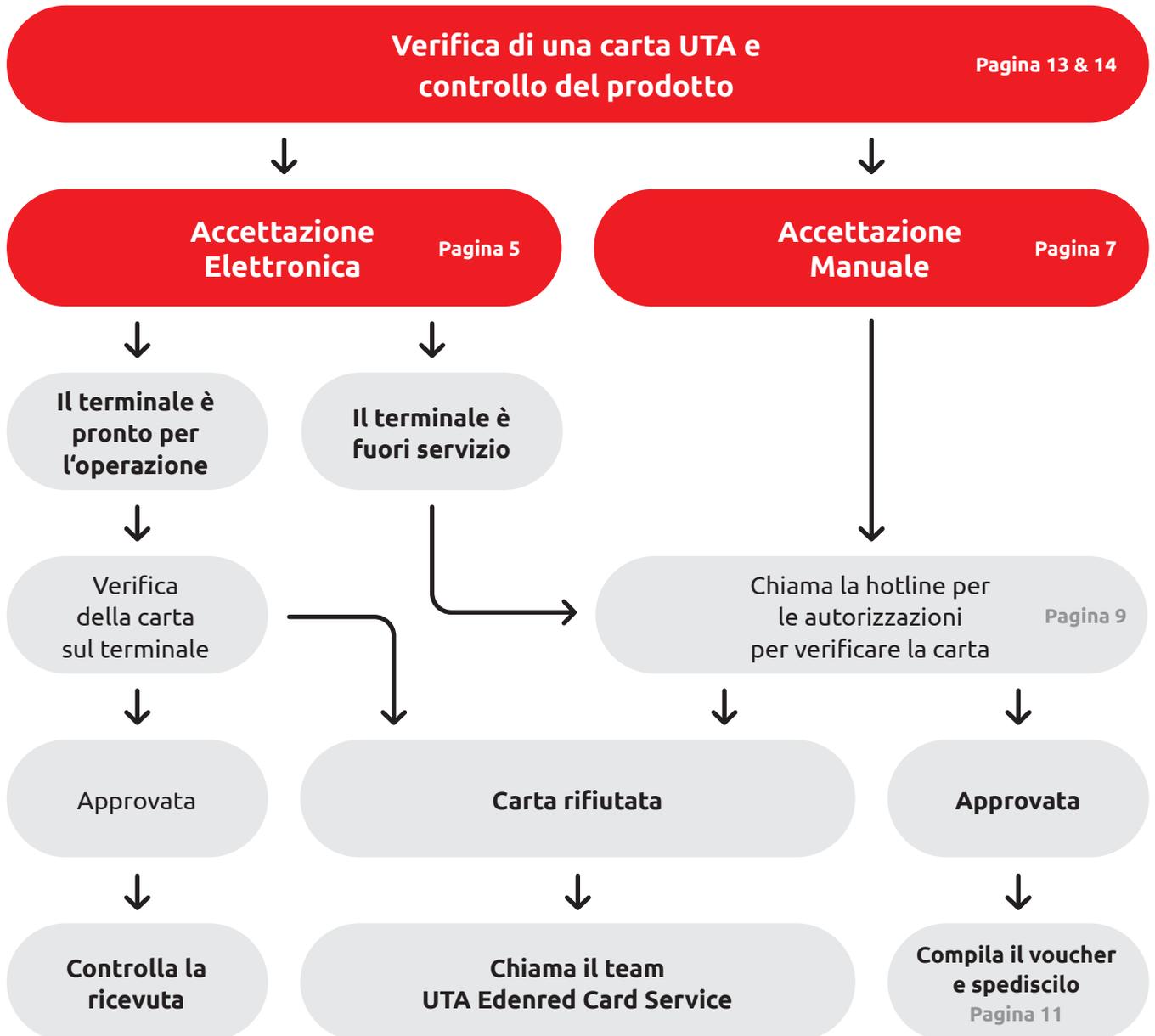
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG
Heinrich-Eckstein-Str. 1
63801 Kleinostheim
uta.com

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

Il team UTA Edenred



1 Procedura per l'accettazione della carta UTA



Accettazione elettronica della carta

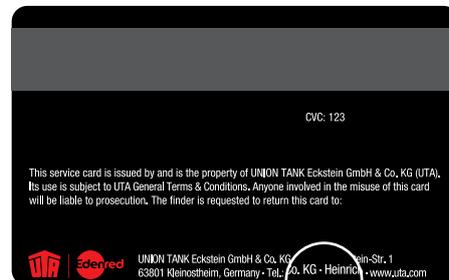
Questa sezione si applica solo se disponi di un terminale di autorizzazione delle carte e se i servizi che offri possono essere autorizzati attraverso il terminale. Verifica con UTA Edenred se questa opzione si applica per te.

- 1 In linea generale, le carte UTA vengono lette, verificate e processate nei sistemi per carte elettroniche.
- 2 Il terminale è pronto per l'operazione
 - ▶ Inserimento del codice PIN
 - ▶ Inserimento dei km attuali del mezzo
 - ▶ Una volta approvato il numero completo della carta di 17 cifre, controlla la ricevuta e inviala
- 3 Confronta la linea del codice sulla carta servizi UTA con le informazioni riportate sulla ricevuta.

Numero carta di 17 cifre



Numero di registrazione veicolo



Numero di telefono UTA Edenred Card Service team

Se la carta UTA è stata rifiutata durante il controllo elettronico puoi:

- ▶ Chiamare il servizio di assistenza carte UTA Edenred **+49 (0) 6027 509-149**
- ▶ Far firmare all'autista un'ammissione di responsabilità

1.1.1

Informazioni aggiuntive sull'accettazione elettronica della carta

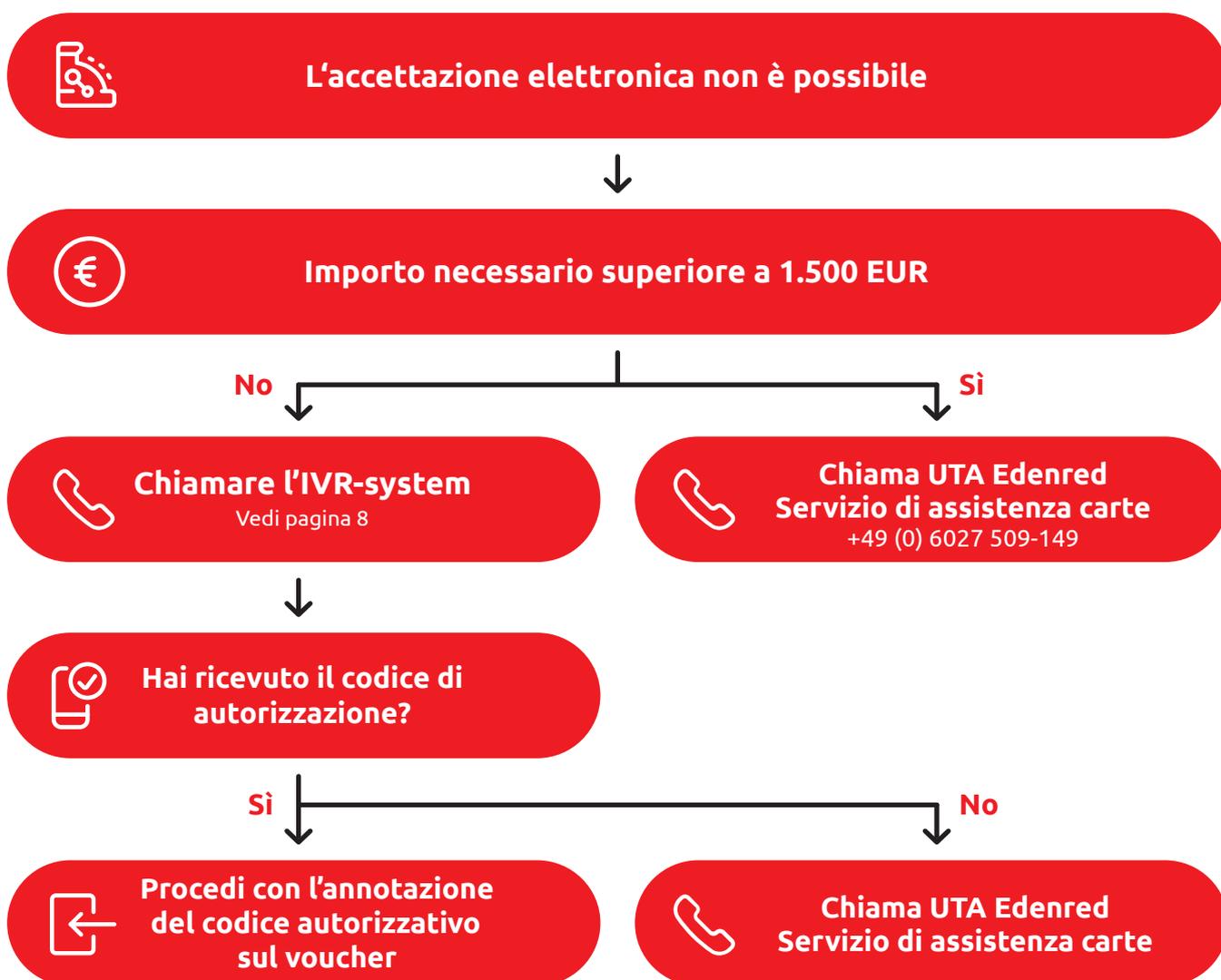
- 1** Il controllo elettronico non sostituisce il controllo della targa ufficiale, dove previsto! Controllare la carta nel modo descritto nel capitolo 02 Controllo di sicurezza della carta UTA.
- 2** Il PinPad deve essere posizionato in modo da poter inserire il codice PIN in modo indisturbato e al riparo dalla vista altrui. **L'inserimento deve essere effettuato dal conducente.**
- 3** Conservare la ricevuta originale presso la stazione o presso il partner UTA Edenred in conformità con i requisiti legali del rispettivo paese, in ogni caso per almeno 12 mesi. Dietro richiesta, inviare immediatamente a UTA Edenred una copia della ricevuta.



12 Accettazione manuale della carta

L'IVR-system può essere utilizzato in caso di

- ▶ Problemi tecnici con il terminale, ovvero qualora l'autorizzazione elettronica della carta fosse temporaneamente non disponibile. **Questo punto non si applica se la carta è stata rifiutata durante l'accettazione elettronica per altre ragioni!** In questo caso, chiamare il servizio di assistenza carte UTA.
- ▶ Terminale non disponibile/impossibile utilizzare il terminale



121

Procedura manuale di accettazione della carta (IVR-system)



Passo 01

Chiama il numero della hotline per le autorizzazioni (pagina 9). Tieni a portata di mano **il numero cliente, il numero della carta, l'importo da autorizzare e il numero della targa del veicolo.**



Passo 02

Segui le istruzioni dell'IVR-system e annota il numero di autorizzazione sul voucher.



Passo 03

Se l'autorizzazione è andata a buon fine servi il cliente UTA Edenred altrimenti segui le istruzioni sull'IVR-system o chiama il servizio di assistenza carte UTA Edenred.

1.22 Hotline per le autorizzazioni

Disponiamo di una **hotline gratuita per le autorizzazioni** (IVR – Interactive Voice Response) per la maggior parte dei paesi (vedere il numero in basso). Le chiamate da reti mobili possono essere effettuate solo utilizzando il numero a pagamento.

Potrebbero applicarsi dei costi in base alla rete e al contratto telefonico.

Il servizio Interactive Voice Response può essere utilizzato solo per autorizzare importi fino ai limiti contrattuali concordati presso il punto di accettazione.

Le bandiere dei paesi mostrano quali sono le lingue predefinite per le chiamate da ciascun paese.

Hotline per le autorizzazioni UTA Edenred (gratuita): 00800 88 277 377

PAESE	LINGUA	MONETA
AUT 	Tedesco	EUR
BEL 	Inglese	EUR
CHE 	Tedesco, Francese, Italiano	CHF
CZE 	Ceco	CZK
DEU 	Tedesco	EUR
DNK 	Inglese	DKK
ESP 	Spagnolo	EUR
EST 	Estone	EUR
FRA 	Francese	EUR
GBR 	Inglese	GBP
HRV 	Inglese	HRK
HUN 	Ungherese	HUF
IRL 	Inglese	EUR

PAESE	LINGUA	MONETA
ITA 	Italiano	EUR
LTU 	Lituano	EUR
LUX 	Tedesco	EUR
LVA 	Lettone	EUR
NLD 	Olandese	EUR
NOR 	Inglese	NOK
POL 	Polacco	PLN
PRT 	Inglese	EUR
ROU 	Rumeno	RON
SVK 	Ceco	EUR
SVN 	Inglese	EUR
SWE 	Inglese	SEK

***Attenzione:** Si prega di notare i differenti numeri gratuiti della hotline per le autorizzazioni per i seguenti due paesi:

*BLR 	81080088277377 Inglese	EUR
--	---------------------------	-----

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

Per le chiamate da un altro paese o per selezionare un'altra lingua, potete utilizzare questo **numero di telefono a pagamento**:

**Hotline per le autorizzazioni UTA Edenred:
+49 (0) 6027 509-950 + il seguente codice paese**



LINGUA	CODICE PAESE
 Tedesco	1
 Inglese	2
 Francese	3
 Spagnolo	4
 Italiano	5
 Olandese	6

LINGUA	CODICE PAESE
 Polacco	7
 Rumeno	81
 Ungherese	82
 Ceco	83

Emissione di un voucher manuale

Tutte le ricevute della transazione manuale devono essere spedite a **manual-transactions@uta.com** entro 3 giorni. Ricorda che le ricevute che non sono spedite ad UTA non possono essere fatturate ad UTA.

Il voucher deve contenere le seguenti informazioni:

- ▶ Indirizzo della stazione
- ▶ Numero della carta UTA
- ▶ Numero della targa (non obbligatorio)
- ▶ Numero di autorizzazione (fornito dall'IVR, telefonicamente dal UTA Edenred Cards team o tramite UTA Relax)
- ▶ Numero della ricevuta (può essere anche un numero assegnato esternamente)
- ▶ Importo lordo
- ▶ Prodotto (ad es. diesel)
- ▶ Importo
- ▶ Numero della stazione (fornito da UTA Edenred dopo la stipula del contratto)
- ▶ Data del servizio
- ▶ Firma della stazione
- ▶ Firma del conducente



Nota: UTA Relax ti dà la possibilità di stampare una nota di consegna con tutti i dati



1.24

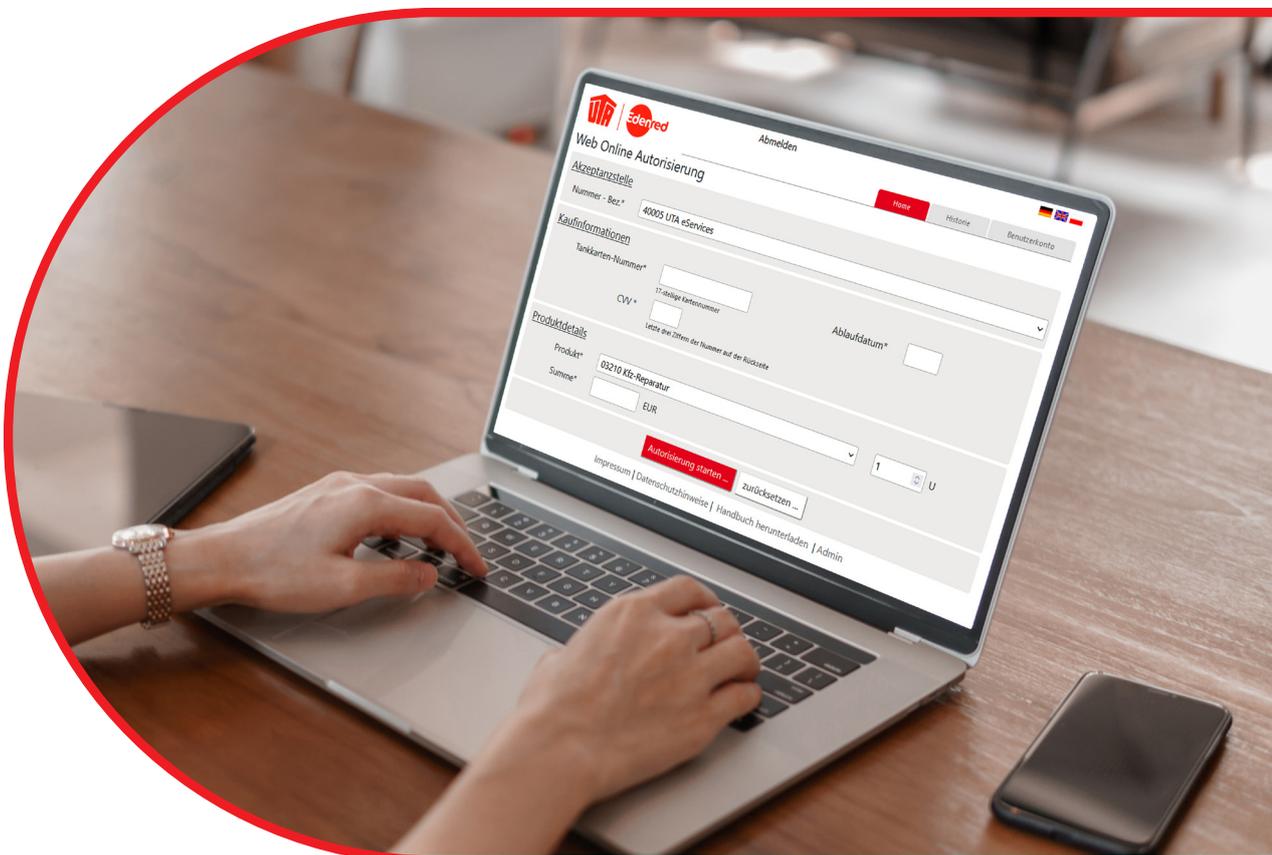
Metodo alternativo per l'autorizzazione della carta – UTA Relax

I partner UTA Edenred che normalmente utilizzano la procedura di autorizzazione manuale della carta tramite IVR-system hanno a disposizione l'opzione di autorizzazione online della carta UTA tramite UTA Relax.



Accedendo al programma UTA Relax® tramite PC, smartphone o tablet, è possibile **autorizzare la transazione** attraverso l'utilizzo di questo strumento digitale.

Per ricevere l'accesso a UTA Relax, contatta partnership@uta.com.



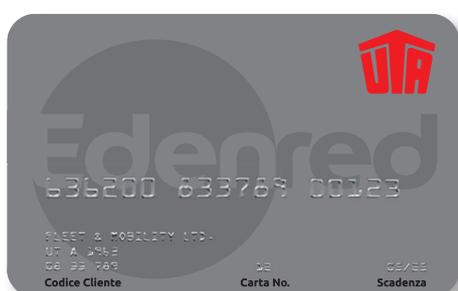
2 Controllo di sicurezza della carta UTA



Per prevenire abusi della carta, è fondamentale controllare i seguenti punti:

- ▶ Hai notato segni di manipolazione sulla carta?
- ▶ La carta è ancora valida?

Attenzione: Il design della carta UTA può variare e non è indice di un abuso della carta.



Per le carte light fleet (carte grigie) senza indicazioni di targa non è necessaria la verifica.

Per la maggior parte delle transazioni, la carta UTA è valida solo per il veicolo il cui numero di targa sia inciso sulla carta servizi, dove previsto. **Per questo è necessario verificare che il numero della targa coincida con quello riportato sulla carta servizi.**

Ci sono però alcune eccezioni:

- 1 Se sulla carta UTA sotto il nome del cliente non è presente la targa del veicolo, ma ad esempio la dicitura „WAG 1“, la targa del veicolo deve corrispondere ai dati riportati sui documenti del veicolo.
- 2 In caso di veicoli a noleggio, il nome del cliente sulla carta UTA deve corrispondere al nome del cliente sul contratto di noleggio.
- 3 Si prega di annotare il numero di immatricolazione del veicolo sulla ricevuta.



Se noti altri segni di uso improprio della carta durante il controllo della carta servizi, contattaci immediatamente!

Nel caso in cui il conducente cercasse di rifornire con la carta UTA più veicoli contemporaneamente o uno dopo l'altro, questo potrebbe indicare un tentativo di uso improprio. È necessario notificare senza indugio a UTA Edenedred qualsiasi attività sospetta con la carta UTA:

T/ +49 (0) 6027 509-149

E/ service@uta.com

3 Verifica del prodotto

- ▶ È possibile fornire ai clienti UTA Edenred solo i prodotti espressamente citati sul nostro contratto valido.
- ▶ Prodotti non legati al veicolo, come caffè o riviste, non devono mai essere ottenuti tramite la carta servizi UTA.
- ▶ È consentito il riempimento di una tanica al giorno (max. 50 L).
- ▶ **Le consegne non possono essere pagate in contanti e non è possibile ricevere indietro contanti.**

Prodotti standard che si possono ottenere tramite UTA service card sono:



Rifornimento e ricarica



Accessori per il veicolo



Servizi per riparazione pneumatici



Pulizia Veicolo



Riparazione



4 FAQ

1 Cosa fare se la carta UTA viene rifiutata dal terminale?

Se la carta UTA è stata rifiutata durante il controllo elettronico, fai firmare al conducente un riconoscimento di debito o chiama il servizio di assistenza carte UTA Edenred. Se la carta UTA è stata rifiutata, non è stato commesso alcun reato, pertanto non è necessario chiamare la polizia.

2 Cosa fare se la carta UTA non viene autorizzata dall'IVR-system?

Se la carta è stata rifiutata, segui le istruzioni sull'IVRsystem o chiama il servizio di assistenza carte UTA Edenred. Se il punto di accettazione è registrato, è possibile utilizzare UTA Relax.

3 Quali informazioni devono essere inserite sul voucher manuale?

Il voucher deve includere: indirizzo della stazione, numero della carta UTA, importo lordo, numero della stazione, data del servizio, firma della stazione, firma del conducente. Consulta la panoramica a pagina 10.

4 La hotline UTA è gratuita?

Per la maggior parte dei paesi offriamo una hotline per le autorizzazioni gratuita (IVR – Interactive Voice Response) **0080088277377**. Le chiamate da rete mobile possono essere effettuate solo utilizzando i numeri a pagamento (pagina 9). I costi possono variare in base alla rete telefonica. Questo numero di assistenza può essere usato solo per richieste di autorizzazione fino a 1.500 EUR. Per richieste superiori a 1.500 EUR, contattare il nostro servizio di assistenza carte UTA Edenred + 49 (0) 6027 509-149.

5 Cosa fare se sospetto che la carta UTA sia contraffatta?

Per prevenire abusi della carta, è fondamentale controllare i seguenti punti: Hai notato segni di manipolazione sulla carta? La carta è ancora valida? Se noti altri segni di uso improprio della carta durante il controllo della carta servizi, contattaci immediatamente per **telefono +49 (0) 6027 509-149** o per **e-mail service@uta.com**

6 Quali prodotti possono ottenere i clienti UTA Edenred con la carta UTA?

È possibile fornire ai clienti UTA Edenred solo i prodotti direttamente collegati all'utilizzabilità di un veicolo ed espressamente citati sul nostro contratto valido. Per sapere quali sono i prodotti che non è possibile ottenere con la carta UTA, consulta la pagina 13.

7 È consentito effettuare rimborsi in contanti?

No, non è consentito effettuare rimborsi in contanti!

8 Qual è la differenza tra l'autorizzazione elettronica e l'autorizzazione manuale?

Puoi utilizzare l'autorizzazione elettronica della carta solo se hai un terminale funzionante per la carta UTA. Se non possiedi un terminale e hai concordato l'accettazione manuale con UTA Edenred, chiama il numero dell'IVR-system (pagine 9 e 10) per autorizzare la transazione.

9 Come fare per registrarsi al servizio UTA Relax?

Per registrarsi al servizio UTA Relax scrivi a **partnership@uta.com**

