



Richtlijnen

voor de acceptatie van UTA Service Cards

we simplify mobility



Inhoudsopgave

1	Acceptatieproces voor de UTA Service Card	4
1.1	Elektronische kaartacceptatie	5
1.1.1	Aanvullende informatie over elektronische kaartacceptatie	6
1.2	Handmatige kaartacceptatie	7
1.2.1	Handmatig kaartacceptatieproces (IVR-system)	8
1.2.2	Autorisatiehotlines	9
1.2.3	Manual issuance of receipt	11
2	Verificatie van de beveiliging van de UTA Service Card	12
3	Productverificatie	13
4	Veelgestelde vragen	14

Welkom bij UTA Edenred!

Beste UTA Edenred acceptatiepartner,

Om een soepel en consistent acceptatieproces van UTA Service Cards te garanderen, dient u deze richtlijnen aan uw personeel te verstrekken en ervoor te zorgen dat uw personeel deze naleeft. Als u of een lid van je team vragen heeft over de acceptatie van UTA Service Cards, neem dan gerust contact met ons op.

U kunt ons bereiken van **maandag tot vrijdag tussen 8 uur en 18 uur** op **+49 (0) 6027 509-149**

of stuur uw vraag naar:

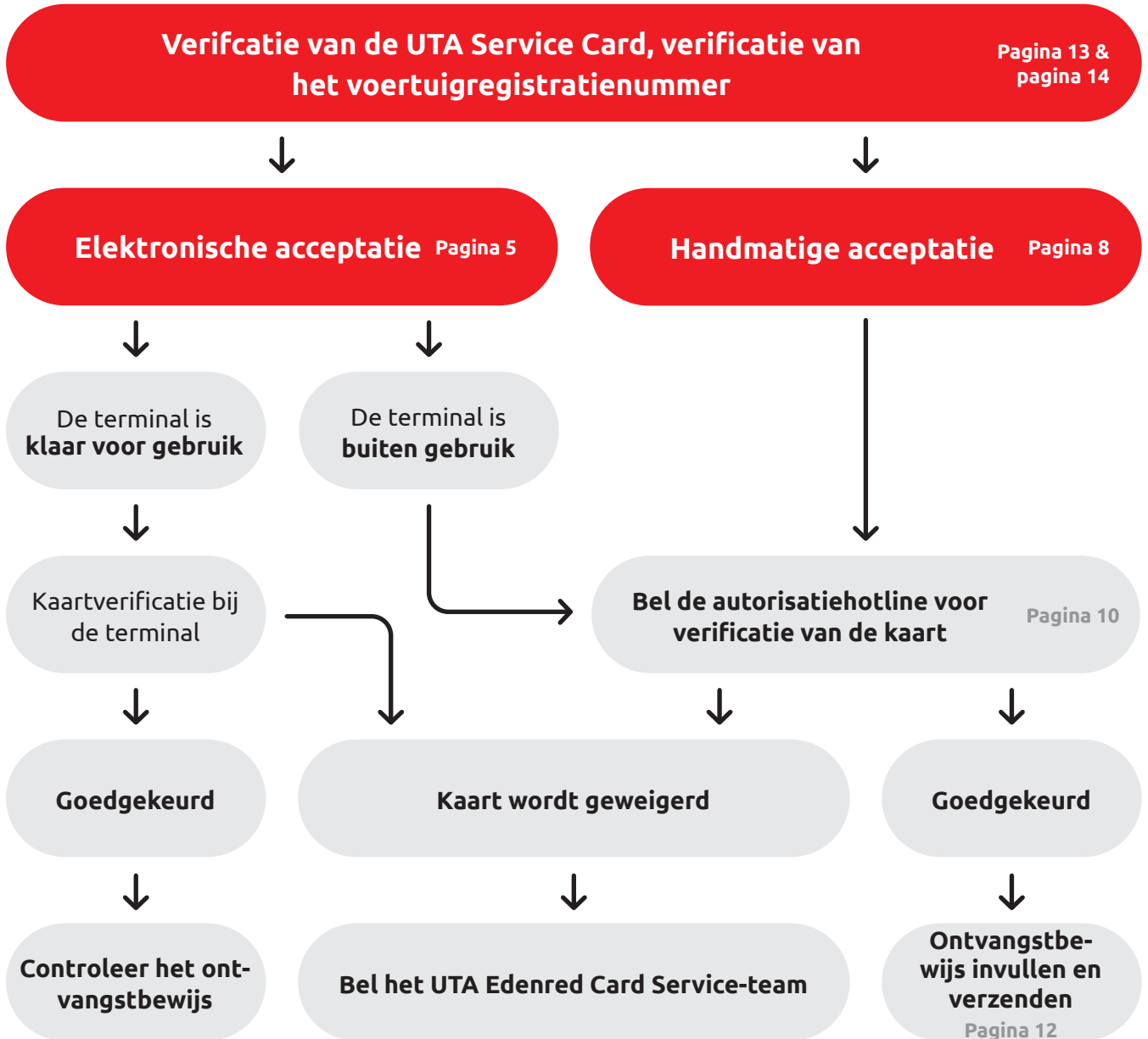
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG
Heinrich-Eckstein-Str. 1
63801 Kleinostheim - Duitsland
uta.com

E-mailadres: cards@uta.com

Het team van UTA Edenred



1 Acceptatieproces voor de UTA Service Card



Elektronische kaartacceptatie

De elektronische kaartacceptatie is alleen relevant voor u als u over een terminal voor kaartautorisatie beschikt en als de diensten die u aanbiedt via een terminal kunnen worden geautoriseerd. Vraag bij UTA Edenred na of dit voor u een optie is.

- 1 Voor elektronische kaartacceptatie wordt de UTA Service Card gelezen, geverifieerd en verwerkt door een elektronisch kaartsysteem.
- 2 De terminal is klaar voor gebruik:
 - ▶ Voer de pincode in
 - ▶ Voer de kilometerstand in
 - ▶ Zodra het volledige 17-cijferige kaartnummer is goedgekeurd, controleert u het ontvangstbewijs en dient u het in.
- 3 Controleer of de tekst in reliëf op de UTA Service Card overeenkomt met de informatie op het ontvangstbewijs en of deze correct is.



Als de UTA Service Card wordt geweigerd tijdens het elektronische verificatieproces, dan heeft u de volgende opties:

- ▶ Bel het UTA Edenred Card Service-team op **+49 (0) 6027 509-149**
- ▶ Laat de chauffeur een erkenning van aansprakelijkheid ondertekenen

1.1.1

Aanvullende informatie over elektronische kaartacceptatie

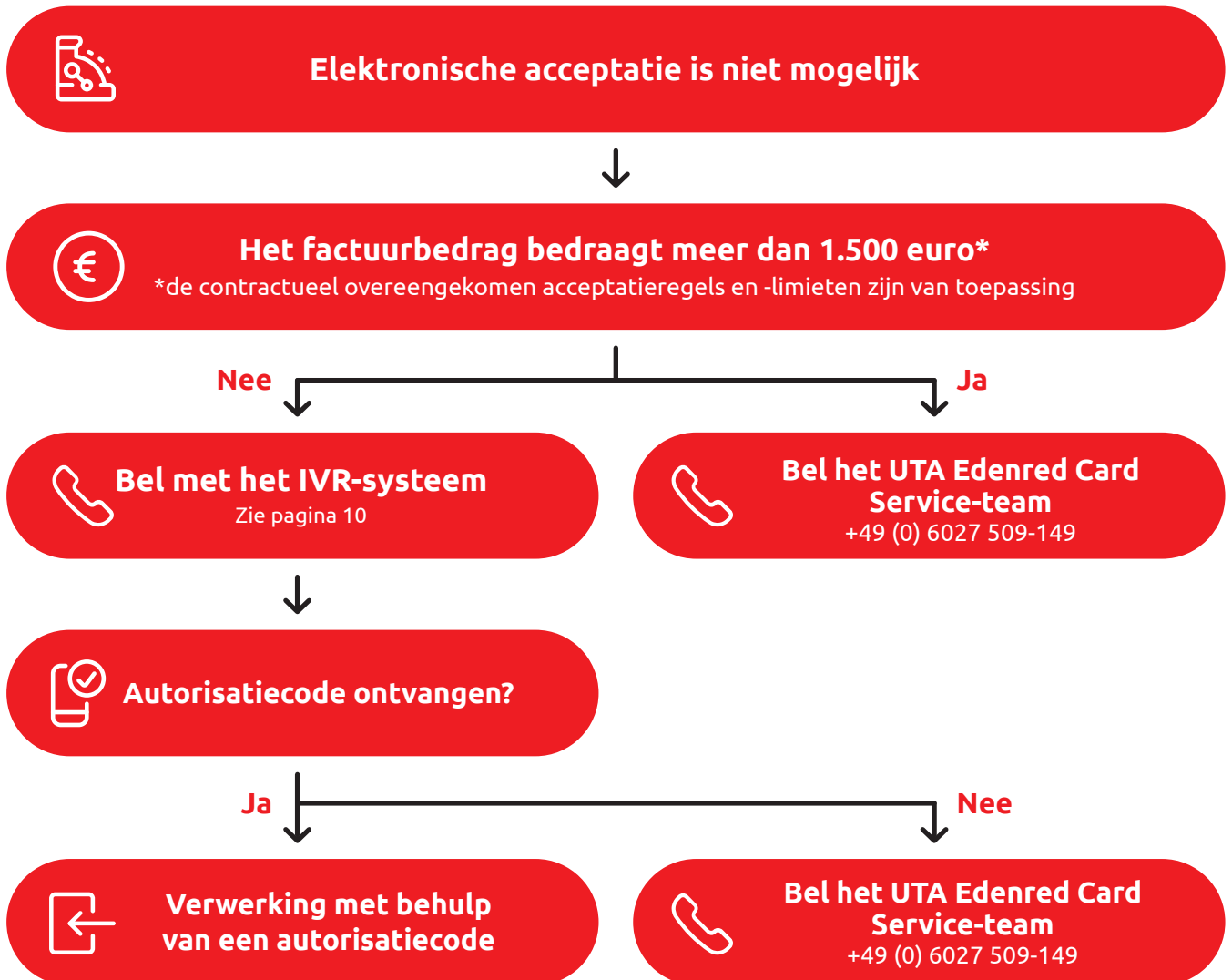
- 1 Elektronische verificatie vervangt niet het controleren of het officiële registratienummer overeenkomt! Zorg ervoor dat het verificatieproces wordt uitgevoerd zoals beschreven in hoofdstuk 2, **Verificatie van de beveiliging van de UTA Service Card**.
- 2 Het invoerpaneel van het kaartsysteem dient zodanig geplaatst te zijn dat de chauffeur de pincode kan invoeren zonder dat derden dit kunnen zien. **Alleen de chauffeur mag de pincode invoeren.**
- 3 Het servicestation of de UTA Edenred-partner dient het originele exemplaar van het ontvangstbewijs te bewaren volgens de wettelijke vereisten van het betreffende land - en anders minimaal gedurende twaalf maanden. Een kopie van het ontvangstbewijs dient op aanvraag onmiddellijk aan UTA Edenred te worden toegezonden.



1.2 Handmatige kaartacceptatie

Het IVR-systeem (Interactive Voice Response) kan worden gebruikt wanneer:

- Er technische problemen zijn met de terminal, waardoor de kaart tijdelijk niet elektronisch geautoriseerd kan worden. **Dit is niet van toepassing als de elektrische kaartterminal de kaart om andere redenen weigert (zoals een onjuiste pincode of in het geval van een geblokkeerde kaart).** Als de terminal de transactie weigert, vraag de chauffeur dan om de transactie op een andere manier af te wikkelen.
- Er is geen terminal beschikbaar of de terminal kan niet gebruikt worden.



121

Handmatig kaartacceptatieproces (IVR-systeem)



Stap 1

Houd uw **kaartgegevens**, het te autoriseren **bedrag** en het **kenteken van het voertuig** bij de hand.



Stap 2

Bel de autorisatiehotline (de telefoonnummers zijn te vinden op pagina 10/11). Volg de instructies van het IVR-systeem en noteer het autorisatienummer op het ontvangstbewijs.



Stap 3

Als de autorisatie niet is gelukt, volg dan de instructies van het IVR-systeem of bel het UTA Edenred Card Service-team.

122 Autorisatiehotlines














We hebben een **gratis autorisatie hotline** (IVR – Interactive Voice Response) voor de meeste landen (zie onderstaande telefoonnummers). Gesprekken vanaf mobiele netwerken kunnen uitsluitend gevoerd worden via het 'pay-per-call'-nummer.

Let op: er kunnen kosten ontstaan afhankelijk van uw telefoonnetwerk en abonnement. De telefoonservice kan uitsluitend gebruikt worden

voor het autoriseren van bedragen tot de contractueel overeengekomen limiet. Neem voor bedragen boven de contractuele limiet contact op met het UTA Edenred Card Service-team op +49 (0) 6027 509-149.


De landenvlaggen tonen aan welke talen voorgeïnstalleerd zijn voor oproepen vanuit uw land.


UTA Edenred autorisatiehotline (gratis): 00800 88 277 377

LAND	TAAL	VALUTA
AUT 	Duits	EUR
BEL 	Engels	EUR
CHE 	Duits, Frans, Italiaans	CHF
CZE 	Tsjechisch	CZK
DEU 	Duits	EUR
DNK 	Engels	DKK
ESP 	Spaans	EUR
EST 	Ests	EUR
FRA 	Frans	EUR
GBR 	Engels	GBP
HRV 	Engels	HRK
HUN 	Hongaars	HUF
IRL 	Engels	EUR

LAND	TAAL	VALUTA
ITA 	Italiaans	EUR
LTU 	Litouws	EUR
LUX 	Duits	EUR
LVA 	Lets	EUR
NLD 	Nederlands	EUR
NOR 	Engels	NOK
POL 	Pools	PLN
PRT 	Engels	EUR
ROU 	Roemeens	RON
SVK 	Tsjechisch	EUR
SVN 	Engels	EUR
SWE 	Engels	SEK

***Let op:** er zijn verschillende gratis autorisatiehotline-telefoonnummers voor de volgende twee landen:

*BLR 	81080088277377 Engels	EUR
--	--------------------------	-----







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





1.22

Als u vanuit een ander land belt of een andere taal wilt kiezen, dan kunt u dit 'pay-per-call'-telefoonnummer bellen:

**UTA Edenred autorisatiehotline:
+49 (0) 6027 509-950 + de volgende landcode**



	TAAL	LANDCODE
	Duits	1
	Engels	2
	Frans	3
	Spaans	4
	Italiaans	5
	Nederlands	6

	TAAL	LANDCODE
	Pools	7
	Roemeens	81
	Hongaars	82
	Tsjechisch	83



1.23

Handmatige afgifte van ontvangstbewijzen

Alle ontvangstbewijzen voor handmatige transacties dienen **binnen 3 dagen** verzonden te worden naar: **manual-transactions@uta.com**. Ontvangstbewijzen die niet naar UTA worden gestuurd, kunnen niet aan UTA worden gefactureerd.

Het ontvangstbewijs dient het volgende te bevatten:

- ▶ Adres van het acceptatiepunt
- ▶ 17-cijferig UTA Service Card-nummer
- ▶ Registratienummer van het voertuig (niet verplicht)
- ▶ Autorisatienummer (via IVR, telefonisch bij het UTA Edenred Cards-team)
- ▶ Nummer van het ontvangstbewijs (dit kan ook een extern toegewezen nummer zijn)
- ▶ Bruto bedrag
- ▶ Product (bijv. diesel)
- ▶ Hoeveelheid (bijv. aantal liters)
- ▶ UTA-acceptatiepuntnummer (verstrekkt door UTA Edenred na het sluiten van het contract)
- ▶ Datum van service
- ▶ Handtekening van de medewerker van het acceptatiepunt
- ▶ Handtekening van chauffeur



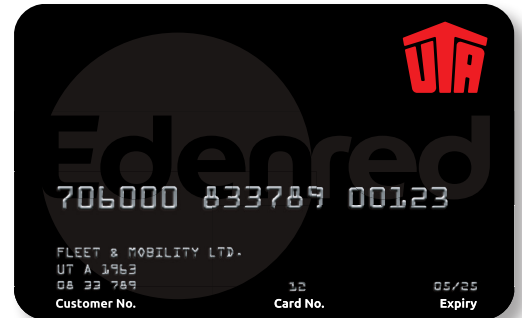
2 Verificatie van de beveiliging van de UTA Service Card

Neem het volgende in acht om misbruik van de kaart te voorkomen:

- ▶ Heeft u gemerkt dat er met de kaart geknoeid is?
- ▶ Is de kaart nog geldig?

Let op:

als de UTA Service Card een afwijkend ontwerp heeft, dan betekent dit niet noodzakelijk dat de kaart misbruikt is.



Voor de meeste transacties is de UTA Service Card alleen geldig voor het voertuig waarvan het kenteken in reliëf op de UTA Service Card staat. **Het kenteken op de UTA Service Card dient daarom overeen te komen met het kenteken van het voertuig.**

Er zijn echter uitzonderingen:

- 1** Als er geen voertuigregistratienummer onder de naam van de klant op de UTA Service Card staat, maar bijvoorbeeld "WAG 1", dan dient het voertuigregistratienummer overeen te komen met de gegevens in de voertuigdocumenten.
- 2** In het geval van huurvoertuigen dient de naam van de klant op de UTA Service Card overeen te komen met de naam van de klant in de huurovereenkomst.
- 3** Noteer het kenteken op het ontvangstbewijs.



Als er bij controle van de UTA Service Card andere aanwijzingen zijn voor misbruik van de kaart, neem dan onmiddellijk contact met ons op!

Als een chauffeur meerdere voertuigen tegelijk of na elkaar probeert te tanken met een UTA Service Card, dan kan dit duiden op misbruik. Alle verdachte activiteiten in verband met een UTA Service Card dienen onmiddellijk aan UTA Edenred gemeld te worden:

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

E-mailadres: cards@uta.com

3 Productverificatie

- ▶ **Uitsluitend producten die uitdrukkelijk in ons contract worden genoemd, mogen aan UTA-klienten worden geleverd.**
- ▶ Producten die geen verband houden met het voertuig, zoals koffie of tijdschriften, mogen nooit via de UTA Service Card worden aangeschaft.
- ▶ Per dag mag maximaal één reserve-jerrycan (max. 50 liter) gevuld worden.
- ▶ **Leveringen kunnen niet cash betaald worden en u kunt geen geld terugkrijgen.**

Standaardproducten die verkrijgbaar zijn met de UTA Service Card zijn onder meer:



Tanken & opladen



Voertuigaccessoires



Bandenservice



Schoonmaken van
het voertuig



Reparaties



4 Veelgestelde vragen

1 Wat moet ik doen als de terminal de UTA Service Card weigert?

Als de UTA Service Card wordt geweigerd na het elektronische verificatieproces, dan kunt u de autorisatiehotline bellen zoals beschreven op pagina 10. Als de UTA Service Card van een klant wordt geweigerd, dan betekent dit niet dat de klant een misdrijf heeft gepleegd. Het is niet nodig om de politie te bellen.

2 Wat kan ik doen als het IVR-systeem de UTA Service Card niet autoriseert?

Als de kaart wordt geweigerd, dan volgt u de instructies van het IVR-systeem of belt u het UTA Edenred Card Service-team op +49 (0) 6027 509-149.

3 Welke informatie dient er op het handmatig afgegeven ontvangstbewijs te staan?

Op het ontvangstbewijs dient het volgende te bevatten: adres van het acceptatiepunt, UTA Service Card-nummer, nummer van het ontvangstbewijs, bruto bedrag, acceptatiepuntnummer, datum van de dienst, handtekening van een medewerker van het acceptatiepunt, handtekening van de chauffeur. Op pagina 12 vindt u een overzicht.

4 Is de UTA Edenred autorisatiehotline gratis?

We hebben een gratis autorisatie hotline (IVR – Interactive Voice Response) voor de meeste landen (**00800 88 277 377**). Gesprekken vanaf mobiele netwerken kunnen uitsluitend gevoerd worden via het 'pay-per-call'-nummer (pagina 11). Let op: er kunnen kosten ontstaan afhankelijk van uw telefoonnetwerk en abonnement. De telefoonservice kan uitsluitend gebruikt worden voor het autoriseren van bedragen tot de contractueel overeengekomen limiet. Neem voor bedragen boven de contractuele limiet contact op met het UTA Edenred Card Service-team op +49 (0) 6027 509-149.

5 Wat moet ik doen als ik denk dat de UTA Service Card vervalst is?

Neem het volgende in acht om misbruik van de kaart te voorkomen: Heeft u gemerkt dat er met de kaart geknoeid is? Is de kaart nog geldig? Als

er bij het verifiëren van de UTA Service Card nog meer aanwijzingen van misbruik van de kaart zijn, neem dan onmiddellijk contact op met ons door te **bellen** naar **+49 (0) 6027 509-149** of door een **e-mail te sturen** naar **cards@uta.com**.

6 Welke producten kunnen UTA-klanten aanschaffen met een UTA Service Card?

UTA-klanten mogen uitsluitend producten aanschaffen die verband houden met het gebruik van het voertuig en die expliciet vermeld staan in ons contract.

7 Is het mogelijk om geld terug te krijgen met de UTA Service Card?

Als u een product wilt ruilen of retourneren, dan kan dit alleen gecrediteerd worden op de UTA Service Card. De klant kan geen contant geld terugkrijgen.

8 Wat is het verschil tussen elektronische en handmatige autorisatie?

De elektronische kaartautorisatie is alleen mogelijk als u over een werkende betaalterminal voor de UTA Service Card beschikt. Als u niet over een dergelijke terminal beschikt en u bent met UTA Edenred de handmatige acceptatie overeengekomen, dan dient u het IVR-systeemnummer (pagina 10 en 11) te bellen om de transactie te autoriseren.

