



# Retningslinjer

for godkjenning av UTA-servicekort

we simplify mobility



# Innholdsoversikt

<b>1</b>	<b>Prosess for godkjenning av UTA-servicekort</b>	<b>4</b>
1.1	Elektronisk godkjenning av kort	5
1.1.1	Ytterlegare informasjon om elektronisk godkjenning av kort	6
1.2	Manuell godkjenning av kort	7
1.2.1	Manuell prosess for godkjenning av kort (IVR-system)	8
1.2.2	Telefonnummer for autorisering	9
1.2.3	Manuell utferding av kvittering	11
<b>2</b>	<b>Tryggleiksverifisering av UTA-servicekort</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>Produktverifisering</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Vanlege spørsmål</b>	<b>14</b>

# Velkommen til UTA Edenred!

## Kjære UTA Edenred-godkjenningspartner

For å sikre ein problemfri og konsekvent prosess for godkjenning av UTA-servicekort ber vi deg gje medarbeidarane dine desse retningslinjene og sørgje for at dei følgjer dei. Viss du eller eit medlem av teamet ditt har spørsmål om godkjenning av UTA-servicekort, er det berre å ta kontakt med oss.

Du kan nå oss **måndag til fredag mellom kl. 8 og 18** på **+49 (0) 6027 509-149**

Eller du kan skrive til oss på:

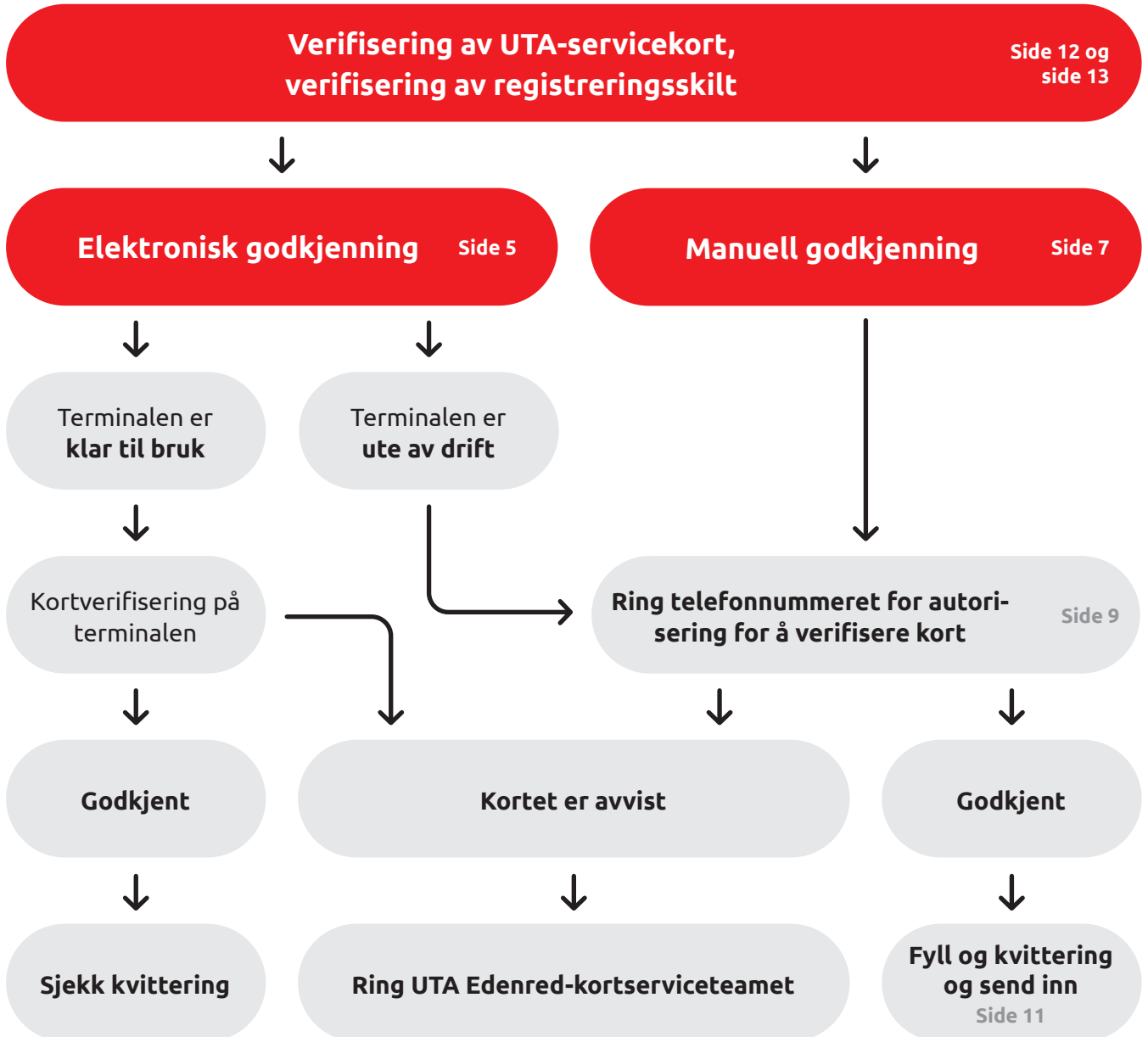
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG  
Heinrich-Eckstein-Str. 1  
63801 Kleinostheim – Germany  
[uta.com](http://uta.com)

E-post: [cards@uta.com](mailto:cards@uta.com)

## UTA Edenread-teamet ditt



# 1 Prosess for godkjenning av UTA-servicekort



# Elektronisk godkjenning av kort

Elektronisk godkjenning av kort er berre relevant for deg viss du har ein kortautoriseringsterminal og viss tenestene du tilbyr, kan autoriserast via ein terminal. Du kan spørje UTA Edenred om dette er eit alternativ for deg.

- 1 For elektronisk godkjenning av kort blir UTA-servicekortet lest, verifisert og behandla av eit elektronisk kortsystem.
- 2 Terminalen er klar til bruk:
  - ▶ Tast inn PIN-kode
  - ▶ Tast inn kilometerstand
  - ▶ Når heile kortnummeret med 17 siffer er godkjent, kan du sjekke kvitteringa og sende inn
- 3 Kontroller at teksten som er prega på UTA-servicekortet, stemmer med informasjonen på kvitteringa, og at ho stemmer.



Viss UTA-servicekortet blei avvist under den elektroniske verifiseringsprosessen, har du følgjande alternativ:

- ▶ Ring UTA Edenred-kortserviceteamet på **+49 (0) 6027 509-149**
- ▶ Få føraren til å skrive under på ei vedkjenning av ansvar

1.1.1

## Ytterlegare informasjon om elektronisk godkjenning av kort

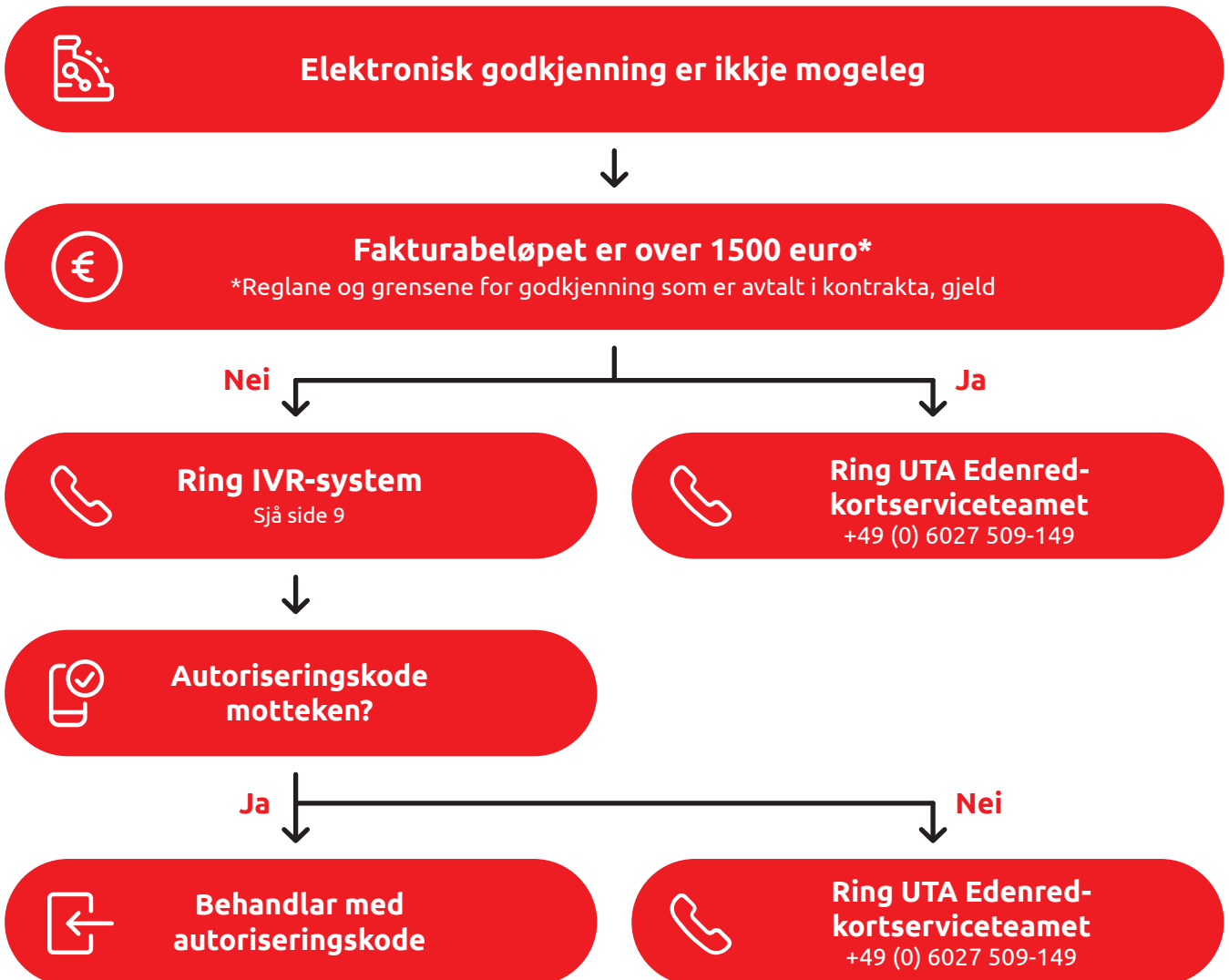
- 1 Elektronisk verifisering erstattar ikkje kontroll av det offisielle registreringsnummeret! Sørg for at verifiseringsprosessen blir gjennomført som skildra i kapittel 2, **Tryggleiksverifisering av UTA-servicekort.**
- 2 Inntastingspanelet på kortteininga må vere plassert slik at ein kan taste inn PIN-koden utan at tredjepartar er i stand til å sjå han. **Berre føraren kan taste inn PIN-koden.**
- 3 Bensinstasjonen eller UTA Edenred-partnaren må behalde ein original kopi av kvitteringa i samsvar med dei lovpålagde krava i det respektive landet – og uansett i minst tolv månader. Ein kopi av kvitteringa må sendast til UTA Edenred umiddelbart på førespurnad.



# Manuell godkjenning av kort

Interactive Voice Response-systemet (IVR) kan brukast når:

- ▶ Det er tekniske problem med terminalen slik at kortet førebels ikkje kan autoriserast elektronisk. **Dette gjeld ikkje viss kortet vart avvist på den elektroniske terminalen av andre grunnar (til dømes feil PIN-kode eller viss kortet er blokkert).** Viss terminalen avviste transaksjonen, må du be føraren betale transaksjonen på ein annan måte.
- ▶ Det er ikkje ein tilgjengeleg terminal, eller terminalen kan ikkje brukast.



121

# Manuell prosess for godkjenning av kort (IVR-system)



## Trinn 1

Ha **kortinformasjonen, beløpet** som skal autoriserast, og **registreringsnummeret** klare.



## Trinn 2

Ring telefonnummeret for autorisering (telefonnummer på side 10/11). Følg instruksjonane frå IVR-systemet, og noter autoriseringsnummeret på kvitteringa.



## Trinn 3

Viss autoriseringa ikkje lukkast, må du følgje instruksjonane frå IVR-systemet eller ringje UTA Edenred Card-serviceteamet.



# Telefonnummer for autorisering

Vi har eit **gratisnummer for autorisering** (IVR – Interactive Voice Response) for dei fleste land (sjå nummer nedanfor). Frå mobilnettverk er det berre mogeleg å ringje til betalingsnummeret.

Ver merksam på det kan medføre kostnader avhengig av mobilnettverket og -kontrakta di. Telefonenesta kan berre brukast til å autorisere

beløp opptil grensa som er avtalt i kontrakta. For beløp over kontraktsgrensa kan du kontakte UTA Edenred-kortserviceteamet på +49 (0) 6027 509-149.


**Flagga viser deg kva for språk som er førehandsinstallert for oppringing frå landet ditt.**


## UTA Edenred-telefonnummer for autorisering (gratis): 00800 88 277 377

LAND	SPRÅK	VALUTA
AUT 	Tysk	EUR
BEL 	Engelsk	EUR
CHE 	Tysk, fransk, italiensk	CHF
CZE 	Tsjekkisk	CZK
DEU 	Tysk	EUR
DNK 	Engelsk	DKK
ESP 	Spansk	EUR
EST 	Estisk	EUR
FRA 	Fransk	EUR
GBR 	Engelsk	GBP
HRV 	Engelsk	HRK
HUN 	Ungarsk	HUF
IRL 	Engelsk	EUR

LAND	SPRÅK	VALUTA
ITA 	Italiensk	EUR
LTU 	Litauisk	EUR
LUX 	Tysk	EUR
LVA 	Latvisk	EUR
NLD 	Nederlandsk	EUR
NOR 	Engelsk	NOK
POL 	Polsk	PLN
PRT 	Engelsk	EUR
ROU 	Rumensk	RON
SVK 	Tsjekkisk	EUR
SVN 	Engelsk	EUR
SWE 	Engelsk	SEK

**\*Merk:** Ver merksam på dei ulike gratisnummera for autorisering for dei følgjande to landa:

*BLR 	81080088277377 engelsk	EUR
--	---------------------------	-----






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





## 1.22

Viss du ringjer frå eit anna land eller ynskjer å velje eit anna språk, kan du ringje dette **betalingsnummeret**:

**UTA Edenred-telefonnummer for autorisering:  
+49 (0) 6027 509-950 + den følgjande landskoden**



	SPRÅK	LANDSKODE
	Tysk	<b>1</b>
	Engelsk	<b>2</b>
	Fransk	<b>3</b>
	Spansk	<b>4</b>
	Italiensk	<b>5</b>
	Nederlandsk	<b>6</b>

	SPRÅK	LANDSKODE
	Polsk	<b>7</b>
	Rumensk	<b>81</b>
	Ungarsk	<b>82</b>
	Tsjekkisk	<b>83</b>



## 1.23 Manuell utferding av kvittering

Alle kvitteringar for manuelle transaksjonar skal sendast til: **manual-transactions@uta.com** innan **3 dagar**. Ver merksam på at kvitteringar som ikkje blir sende til UTA, ikkje kan fakturerast til UTA.

### Kvitteringa skal omfatte følgjande:

- ▶ Adressa til godkjenningsspunktet
- ▶ UTA-servicekortnummer med 17 siffer
- ▶ Registreringsnummer (ikkje obligatorisk)
- ▶ Autoriseringsnummer (frå IVR, på telefon frå UTA Edenred-kortteamet)
- ▶ Nummeret til kvitteringa (dette kan òg vere eit eksternt tilordna nummer)
- ▶ Bruttobeløp
- ▶ Produkt (t.d. diesel)
- ▶ Mengd (t.d. tal på liter)
- ▶ UTA-godkjenningsspunktnummer (vil bli tildelt av UTA Edenred etter underteikning av kontrakt)
- ▶ Tenestedato
- ▶ Signaturen til medarbeidar på godkjenningsspunktet
- ▶ Signaturen til føraren



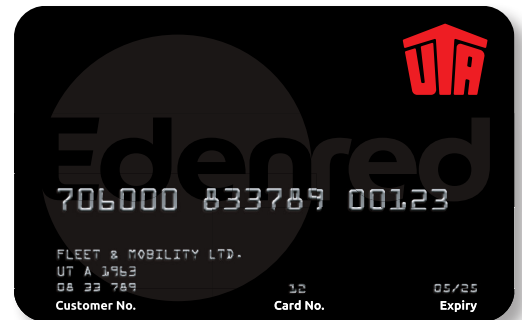
## 2 Tryggleiksverifisering av UTA-servicekort

Ver merksam på følgjande for å unngå kortmisbruk:

- ▶ Har du merka at kortet har blitt tukla med?
- ▶ Er kortet framleis gyldig?

**Merk:**

Viss UTA-servicekortet har ein annleis utsjånad, treng det ikkje tyde at kortet har blitt misbrukt.



For dei fleste transaksjonar er UTA-servicekortet berre gyldig for køyretyet som har same retningsnummer som på UTA-servicekortet. **Registreringsnummeret på UTA-servicekortet må difor stemme med registreringsnummeret.**

Det finst likevel unntak:

- 1 Visse det ikkje er eit registreringsnummer under kunden sitt namn på UTA-servicekortet, men det i staden står «WAG 1» til dømes, må registreringsnummeret stemme med opplysningane i køyredokumenta.
- 2 Når det gjeld leigebilar, må kundenamnet på UTA-servicekortet stemme med kundenamnet på leigeavtala.
- 3 Noter registreringsnummeret på kvitteringa.



**Viss det er andre indikasjonar på misbruk når du verifiserer UTA-servicekortet, må du kontakte oss umiddelbart!**

Viss ein førar prøver å fylle på fleire køyrety samstundes eller brukar eit UTA-servicekort fleire gongar på rad, kan det vere ein indikasjon på misbruk. Alle mistenkelege handlingar i samband med eit UTA-servicekort må rapporterast umiddelbart til UTA Edened:

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

E-post: [cards@uta.com](mailto:cards@uta.com)

# Produktverifisering

- ▶ Berre produkt som er uttrykkeleg nemnde i kontrakta vår, kan leverast til UTA-kunder.
- ▶ Produkt som ikkje er knytt til køyretyet, som kaffi eller blad, må aldri kjøpast med UTA-servicekortet.
- ▶ Maksimalt ei reservekanne (maks. 50 liter) kan fyllast per dag.
- ▶ **Leveringar kan ikkje betalast kontant**, og du kan ikkje få **utbetalt kontantar**.

Standardprodukt som kan betalast med UTA-servicekortet, omfattar:



Fylling av drivstoff og lading



Tilbehør til køyrety



Dekktenester



Reingjering av køyrety



Reparasjonar



## 4 Vanlege spørsmål

### 1 Kva skal eg gjere viss terminalen avviser UTA-servicekortet?

Viss UTA-servicekortet blir avvist etter den elektroniske verifiseringsprosessen, kan du ringje telefonnummeret for autorisering, som forklart på side 9. Viss UTA-servicekortet til ein kunde blir avvist, tyder det ikkje at dei har brote lova. Du treng ikkje ringje politiet.

### 2 Kva kan eg gjere viss IVR-systemet ikkje autoriserer UTA-servicekortet?

Viss kortet blir avvist, følgjer du instruksjonane på IVR-systemet eller ringjer Edenred-kortserviceteamet på +49 (0) 6027 509-149.

### 3 Kva for opplysningar må stå på den manuelt utferda kvitteringa?

Kvitteringa skal omfatte følgjande: adressa til godkjenningspunktet, UTA-servicekortnummeret, kvitteringsnummeret, bruttobeløp, godkjenningspunktnummeret, tenestedato, signaturen til ein medarbeidar på godkjenningspunktet, signaturen til føraren. Du finn ei oversikt på side 11.

### 4 Er UTA Edenred-telefonnummeret for autorisering gratis?

Vi har eit gratisnummer for autorisering (IVR – Interactive Voice Response) for dei fleste land (**00800 88 277 377**). Frå mobilnettverk er det berre mogeleg å ringje til betalingsnummera (side 10). Ver merksam på det kan medføre kostnader avhengig av mobilnettverket og -kontrakta di. Telefontenesta kan berre brukast til å autorisere beløp opptil grensa som er avtalt i kontrakta. For beløp over kontraktsgrensa kan du kontakte UTA Edenred-kortserviceteamet på +49 (0) 6027 509-149.

### 5 Kva skal eg gjere viss eg trur at eit UTA-servicekort er forfalska?

Ver merksam på følgjande for å unngå kortmisbruk: Har du merka at kortet har blitt tukla med? Er kortet framleis gyldig? Viss det er fleire indikasjonar på kortmisbruk når du verifiserer UTA-servicekortet, må du kontakte oss umiddelbart ved å **ringje +49 (0) 6027 509-149** eller **sende e-post til [cards@uta.com](mailto:cards@uta.com)**.

### 6 Kva for produkt kan UTA-kundar kjøpe med eit UTA-servicekort?

UTA-kundar kan berre kjøpe produkt som er knytta til bruken av køyretyet, og som er uttrykkeleg nemnde i kontrakta vår.

### 7 Kan eg få utbetalt kontantar med UTA-servicekortet?

Byte eller retur av eit produkt kan berre krediterast til UTA-kortet. Kunden kan ikkje få utbetalt kontantar.

### 8 Kva er skilnaden mellom elektronisk og manuell autorisering?

Elektronisk kortautorisering er berre mogeleg viss du har ein fungerande kortterminal for UTA-servicekortet. Viss du ikkje har ein slik terminal og har avtalt manuell autorisering med UTA Edenred, må du ringje IVR-nummeret (side 9 og 10) for å autorisere transaksjonen.

