



Wytyczne

co do akceptacji kart serwisowych UTA

we simplify mobility



Spis treści

1	Proces akceptacji kart serwisowych UTA	4
1.1	Elektroniczna akceptacja kart	5
1.1.1	Dodatkowe informacje na temat elektronicznej akceptacji kart	6
1.2	Ręczna akceptacja kart	7
1.2.1	Proces manualnej akceptacji kart (system IVR)	8
1.2.2	Infolinie autoryzacyjne	9
1.2.3	Ręczne wystawianie paragonu	11
1.2.4	Alternatywny proces autoryzacji kart – UTA Relax	12
2	Weryfikacja bezpieczeństwa kart serwisowych UTA	13
3	Weryfikacja produktu	14
4	Często zadawane pytania	15

Witamy w UTA Edenred!

Szanowny Partnerze akceptujący UTA Edenred!

Aby zapewnić sprawny i jednolity proces akceptacji kart serwisowych UTA, przełącz te wytyczne swoim pracownikom i upewnij się, że ich przestrzegają. Jeśli Ty lub członek Twojego zespołu macie pytania dotyczące akceptacji kart serwisowych UTA, skontaktujcie się z nami.

Możecie kontaktować się z nami **od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00** pod numerem **+48 22 53 09 240**

lub pisać do nas na adres:

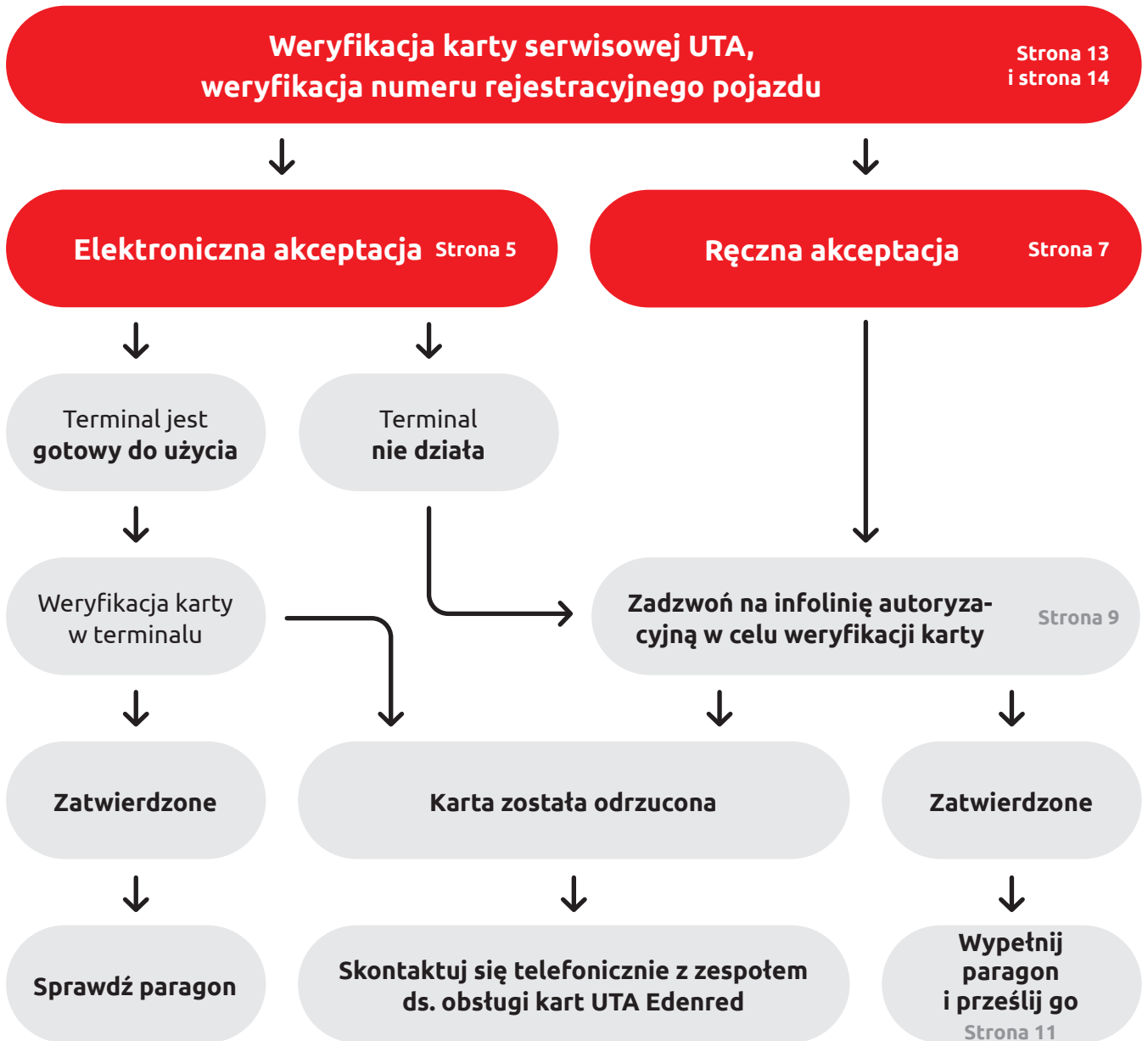
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG
Heinrich-Eckstein-Str. 1
63801 Kleinostheim – Niemcy
uta.com

E-mail: stacja@uta.pl

Zespół UTA Edenred



1 Proces akceptacji kart serwisowych UTA



Elektroniczna akceptacja kart

Elektroniczna akceptacja kart ma zastosowanie tylko wtedy, gdy posiadasz terminal do autoryzacji kart i oferowane przez Ciebie produkty/usługi mogą być autoryzowane poprzez terminal. Zapytaj UTA Edenred, czy możesz skorzystać z takiej opcji.

- 1 Przy elektronicznej akceptacji kart odczyt, weryfikacja i przetwarzanie kart serwisowych UTA następuje poprzez elektroniczny system kartowy.
- 2 Możesz teraz korzystać z terminala:
 - ▶ Podaj kod PIN
 - ▶ Podaj przebieg kilometrów
 - ▶ Po zatwierdzeniu pełnego 17-cyfrowego numeru karty sprawdź potwierdzenie i prześlij je
- 3 Upewnij się, że tekst wytłoczony na karcie serwisowej UTA jest zgodny z informacjami na paragonie i jest poprawny.

17-cyfrowy numer karty

numer rejestracyjny pojazdu

numer klienta



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:

UTA | Edenred | UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG | 63801 Kleinostheim, Germany - Tel. +49 6027 49 6027 | Fax: +49 6027 49 6028 | E-Mail: uta@uta.com | www.uta.com

Numer telefonu
UTA Edenred
Zespół ds. obsługi kart

Jeśli karta serwisowa UTA została odrzucona podczas procesu weryfikacji elektronicznej, masz następujące możliwości:

- ▶ skontaktować się telefonicznie z zespołem UTA Edenred ds. obsługi kart pod numerem **+48 22 53 09 240**
- ▶ przekazać kierowcy do podpisu uznanie zobowiązania

Dodatkowe informacje na temat elektronicznej akceptacji kart

- 1 Weryfikacja elektroniczna nie zastępuje kontroli zgodności z oficjalnym numerem rejestracyjnym! Upewnij się, że proces weryfikacji został przeprowadzony zgodnie z opisem w rozdziale 2 „**Weryfikacja bezpieczeństwa karty serwisowej UTA**”.
- 2 Klawiatura PinPad terminala musi być umieszczona w taki sposób, aby kod PIN mógł zostać wprowadzony bez wglądu osób trzecich. **Kod PIN może wprowadzić tylko kierowca.**
- 3 Stacja serwisowa lub partner UTA Edenred musi przechowywać oryginalną kopię paragonu zgodnie z wymogami prawnymi danego kraju – a w każdym razie przez co najmniej dwanaście miesięcy. Na żądanie kopię paragonu należy niezwłocznie przestać do UTA Edenred.



1.2 Ręczna akceptacja kart

Z systemu interaktywnej obsługi głosowej (IVR) można skorzystać, gdy:

- ▶ Występują problemy techniczne z terminalem które mogą czasowo uniemożliwić elektroniczną autoryzację karty. **Nie dotyczy to sytuacji, gdy karta została odrzucona w terminalu z innych przyczyn (takich jak niewłaściwy kod PIN lub jeśli karta jest zablokowana).** Jeśli terminal odrzuca transakcję, poproś kierowcę o rozliczenie transakcji przy użyciu innej metody.
- ▶ Terminal nie jest dostępny lub nie można go użyć.



Akceptacja elektroniczna jest niemożliwa



Kwota obciążenia wynosi ponad 1500 euro*

*mają zastosowanie zasady i limity dotyczące akceptacji uzgodnione w umowie

Nie

Tak



Skorzystaj z systemu IVR

Patrz strona 9



Skontaktuj się telefonicznie
z zespołem ds. obsługi
kart UTA Edenred

+48 22 53 09 240



Czy otrzymano
kod autoryzacji?

Tak

Nie



Wprowadź
kod autoryzacji



Skontaktuj się telefonicznie
z zespołem ds. obsługi
kart UTA Edenred

+48 22 53 09 240

121

Proces manualnej akceptacji kart (system IVR)



Krok 1

Przygotuj **dane karty, kwotę** do autoryzacji i **numer rejestracyjny pojazdu**.



Krok 2

Zadzwoń na infolinię autoryzacyjną (numery telefonów na stronach 9/10). Postępuj zgodnie z instrukcjami przekazywanymi przez system IVR i zapisz numer autoryzacji na paragonie.



Krok 3

W przypadku odmowy autoryzacji postępuj zgodnie z instrukcjami przekazywanymi przez system IVR lub skontaktuj się telefonicznie z zespołem ds. obsługi klientów UTA Edenred.

Infolinie autoryzacyjne






Posiadamy **bezpłatną infolinię autoryzacyjną** (IVR – Interactive Voice Response) dla większości krajów (patrz numer poniżej). Połączenia z sieci komórkowych mogą być wykonywane tylko przy użyciu numeru płatnego.

Koszty połączeń uzależnione są od sieci telefonicznej osoby dzwoniącej i umowy. Serwis telefo-

niczny może być używany do autoryzacji kwot nie wyższych niż limit ustalony w umowie. W przypadku kwot przekraczających limit umowy skontaktuj się z zespołem ds. obsługi kart UTA Edenred pod numerem +48 22 53 09 240.


Flagi krajów pokazują, które języki są wstępnie zainstalowane dla połączeń z Twojego kraju.


Infolinia autoryzacyjna UTA Edenred (bezpłatna): 00800 88 277 377

KRAJ	JĘZYK	WALUTA
AUT 	Niemiecki	EUR
BEL 	Angielski	EUR
CHE 	Niemiecki, francuski, włoski	CHF
CZE 	Czeski	CZK
DEU 	Niemiecki	EUR
DNK 	Angielski	DKK
ESP 	Hiszpański	EUR
EST 	Estoński	EUR
FRA 	Francuski	EUR
GBR 	Angielski	GBP
HRV 	Angielski	HRK
HUN 	Węgierski	HUF
IRL 	Angielski	EUR

KRAJ	JĘZYK	WALUTA
ITA 	Włoski	EUR
LTU 	Litewski	EUR
LUX 	Niemiecki	EUR
LVA 	Łotewski	EUR
NLD 	Holenderski	EUR
NOR 	Angielski	NOK
POL 	Polski	PLN
PRT 	Angielski	EUR
ROU 	Rumuński	RON
SVK 	Czeski	EUR
SVN 	Angielski	EUR
SWE 	Angielski	SEK

* **Uwaga:** Dla następujących dwóch krajów numery bezpłatnej infolinii autoryzacyjnej są inne:

* BLR 	81080088277377 Angielski	EUR
---	-----------------------------	-----

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

1.22

Jeżeli dzwonisz z innego kraju lub chcesz wybrać inny język, możesz zadzwonić pod **numer płatny**:

Infolinia autoryzacyjna UTA Edenred:
+49 (0) 6027 509-950 + następujący kod kraju



	JĘZYK	KOD KRAJU
	Niemiecki	1
	Angielski	2
	Francuski	3
	Hiszpański	4
	Włoski	5
	Holenderski	6

	JĘZYK	KOD KRAJU
	Polski	7
	Rumuński	81
	Węgierski	82
	Czeski	83



1.23 Ręczne wystawianie paragonu

Wszystkie pokwitowania transakcji manualnych należy przestać na adres **manual-transactions@uta.com** w ciągu 3 dni. Pamiętaj, że paragony, które nie zostały wysłane do UTA, nie mogą zostać zafakturowane na UTA.

Paragon powinien zawierać następujące informacje:

- ▶ adres punktu akceptującego,
- ▶ 17-cyfrowy numer karty serwisowej UTA,
- ▶ numer rejestracyjny pojazdu (informacja nieobowiązkowa),
- ▶ numer autoryzacji (z systemu IVR, uzyskany telefonicznie od zespołu ds. obsługi kart UTA Edenred lub poprzez UTA Relax),
- ▶ numer paragonu (może to być również numer przypisany zewnętrznie),
- ▶ kwota brutto,
- ▶ produkt (np. olej napędowy),
- ▶ ilość (np. ilość litrów),
- ▶ numer punktu akceptującego UTA (przydzielany przez UTA Edenred po zawarciu umowy),
- ▶ data transakcji,
- ▶ podpis pracownika punktu akceptującego,
- ▶ podpis kierowcy.



Uwaga: UTA Relax daje możliwość wydrukowania potwierdzenia ze wszystkimi danymi.



1.24

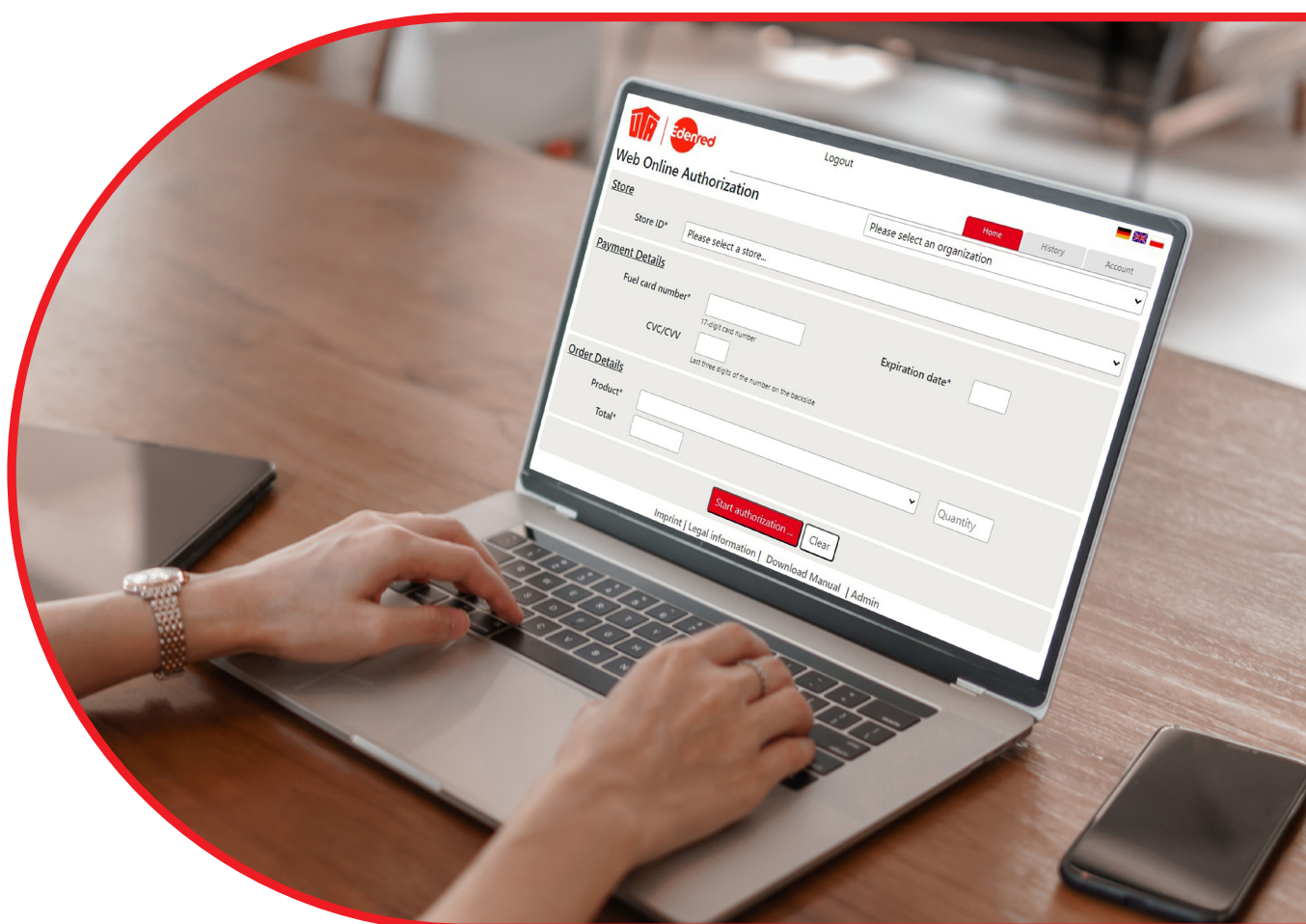
Alternatywny proces autoryzacji kart – UTA Relax

Partnerzy UTA Edenred, którzy zwykle korzystają z manualnego procesu autoryzacji karty za pośrednictwem systemu IVR, mają możliwość skorzystania z **internetowego procesu autoryzacji** karty serwisowej UTA poprzez UTA Relax.



Gdy zarejestrujesz się w programie UTA Relax za pomocą komputera, smartfona lub tabletu, do **autoryzacji transakcji** możesz używać narzędzia cyfrowego.

Aby uzyskać dostęp do UTA Relax, należy wysłać wiadomość na adres partnership@uta.com.



2 Weryfikacja bezpieczeństwa kart serwisowych UTA

Aby zapobiegać nieuprawnionemu użyciu kart, sprawdzaj:

- ▶ czy są widoczne oznaki ingerencji w kartę,
- ▶ czy karta jest nadal ważna.

Uwaga:

To, że karta serwisowa UTA ma inny wygląd, nie musi jeszcze oznaczać, że ma miejsce oszustwo.



Przy większości transakcji karta UTA jest ważna tylko dla pojazdu, którego numer rejestracyjny jest wytłoczony na karcie UTA. **Numer rejestracyjny na karcie serwisowej UTA musi zatem zgadzać się z numerem rejestracyjnym pojazdu.**

Są jednak wyjątki.

- 1 Jeśli pod nazwą klienta na karcie UTA nie ma numeru rejestracyjnego pojazdu, a zamiast tego widnieje na przykład „WAG 1”, numer rejestracyjny pojazdu musi być zgodny z danymi w dokumentach pojazdu.
- 2 W przypadku pojazdów wypożyczonych nazwę klienta widniejącą na karcie UTA należy porównać z nazwą klienta podaną w umowie wynajmu.
- 3 Na pokwitowaniu należy wpisać numer rejestracyjny pojazdu.



Jeśli przy sprawdzaniu karty UTA zauważysz jakiegokolwiek oznaki niewłaściwego wykorzystywania karty, niezwłocznie skontaktuj się z nami!

Jeśli kierowca próbuje zatankować kilka pojazdów w tym samym czasie lub kolejno przy użyciu karty UTA, może to wskazywać na niewłaściwe użycie. Wszelkie podejrzone działania związane z kartą UTA należy niezwłocznie zgłaszać do UTA Edenred.

Tel.: +48 22 53 09 240

E-mail: stacja@uta.pl

3 Weryfikacja produktu

- ▶ Klienci UTA mogą nabywać tylko produkty wyraźnie wymienione w naszej umowie.
- ▶ Produkty niezwiązane z pojazdem, takie jak kawa lub czasopisma, nigdy nie mogą być nabywane za pośrednictwem karty UTA.
- ▶ Dziennie można napełnić maksymalnie jeden zapasowy kanister (maks. 50 litrów).
- ▶ **Produkty/usługi nie mogą być opłacane gotówką**, nie można też otrzymać **zwrotu w gotówce**.

Standardowe produkty do nabycia za pomocą karty serwisowej UTA obejmują:



Tankowanie
i ładowanie



Akcesoria
do pojazdu



Serwis opon



Czyszczenie
pojazdów



Naprawy



4 Często zadawane pytania

1 Co trzeba zrobić, gdy terminal odrzuci kartę serwisową UTA?

Jeśli po procesie weryfikacji elektronicznej karta serwisowa UTA zostanie odrzucona, można zadzwonić na infolinię autoryzacyjną zgodnie z opisem na stronie 9. Jeśli karta serwisowa UTA zostanie odrzucona, nie oznacza to, że klient popełnił wykroczenie. Nie trzeba wzywać policji.

2 Co mogę zrobić, gdy system IVR nie autoryzuje karty serwisowej UTA?

W przypadku odmowy autoryzacji karty postępuj zgodnie z instrukcjami przekazywanymi przez system IVR lub skontaktuj się telefonicznie z zespołem Edenred ds. obsługi kart pod numerem +22 53 09 240. Jeżeli punkt akceptujący jest zarejestrowany, można też skorzystać z UTA Relax.

3 Które informacje muszą się znaleźć na paragonie wystawianym manualnie?

Paragon powinien zawierać następujące informacje: adres punktu akceptującego, numer karty UTA, numer paragonu, kwota brutto, numer punktu akceptującego, data transakcji, podpis pracownika punktu akceptującego, podpis kierowcy. Informacje znajdują się na stronie 11.

4 Czy infolinia autoryzacyjna UTA Edenred jest bezpłatna?

Posiadamy bezpłatną infolinię autoryzacyjną (IVR – Interactive Voice Response) dla większości krajów (**00800 88 277 377**). Połączenia z sieci komórkowych mogą być wykonywane tylko na numery płatne (strona 10). Koszty połączeń uzależnione są od sieci telefonicznej osoby dzwoniącej i umowy. Serwis telefoniczny może być używany do autoryzacji kwot nie wyższych niż limit ustalony w umowie. W przypadku kwot przekraczających limit umowny skontaktuj się z zespołem ds. obsługi kart UTA Edenred pod numerem +22 53 09 240.

5 Co mam zrobić, jeśli wydaje mi się, że karta UTA jest podrobiona?

Aby zapobiegać nieuprawnionemu użyciu kart, sprawdzaj: czy są widoczne oznaki ingerencji w kartę, czy karta jest nadal ważna. Jeśli podczas weryfikacji karty UTA pojawią się dodatkowe oznaki niewłaściwego użycia karty, skontaktuj się z nami natychmiast, **dzwoniąc pod numer +22 53 09 240** lub **wysyłając e-mail na adres stacja@uta.pl**.

6 Jakie produkty mogą nabyć klienci UTA dzięki karcie serwisowej UTA?

Klienci UTA mogą otrzymać wyłącznie produkty, które są związane z użytkowaniem pojazdu i które są wyraźnie wymienione w naszej umowie.

7 Czy za pomocą karty serwisowej UTA można otrzymać zwrot gotówki?

Wymiana lub zwrot produktu może zostać zarejestrowany wyłącznie na karcie serwisowej UTA; klient nie może otrzymać zwrotu w gotówce.

8 Jaka jest różnica między autoryzacją elektroniczną a manualną?

Elektroniczną autoryzację kart można przeprowadzić tylko pod warunkiem posiadania działającego terminala obsługującego karty UTA. Jeśli nie masz takiego terminala, a uzgodniłeś(-aś) z UTA Edenred ręczną akceptację kart, musisz zadzwonić pod numer systemu IVR (strony 9 i 10) w celu autoryzacji transakcji.

9 Jak zarejestrować się do UTA Relax?

Aby zarejestrować się do UTA Relax, należy wysłać e-mail na adres **partnership@uta.com**.

