



Ghid

pentru acceptarea cardurilor UTA

we simplify mobility



Cuprins

1	Procesul de acceptare a cardurilor UTA	4
1.1	Acceptarea cardurilor electronice	5
1.1.1	Informații suplimentare privind acceptarea cardurilor electronic	6
1.2	Acceptarea manuală a cardurilor	7
1.2.1	Procesul de acceptare manuală a cardurilor (sistem IVR)	8
1.2.2	Linii directe de autorizare	9
1.2.3	Emiterea manuală a chitanțelor	11
2	Verificarea de securitate a cardurilor de servicii UTA	12
3	Verificarea produselor	13
4	Întrebări frecvente	14

Bine ați venit la UTA Edenred!

Stimate partener UTA Edenred,

Pentru ca procesul de acceptare a cardurilor UTA să se desfășoare fără probleme și cât mai coerent, oferiți acest ghid personalului dvs. și asigurați-vă de respectarea acestuia. Dacă dvs. sau un membru al echipei dvs. are întrebări despre acceptarea cardurilor UTA, nu ezitați să ne contactați.

Ne puteți contacta **de luni până vineri între orele 8 și 18 la +49 (0) 6027 509-149**

sau ne puteți scrie la:

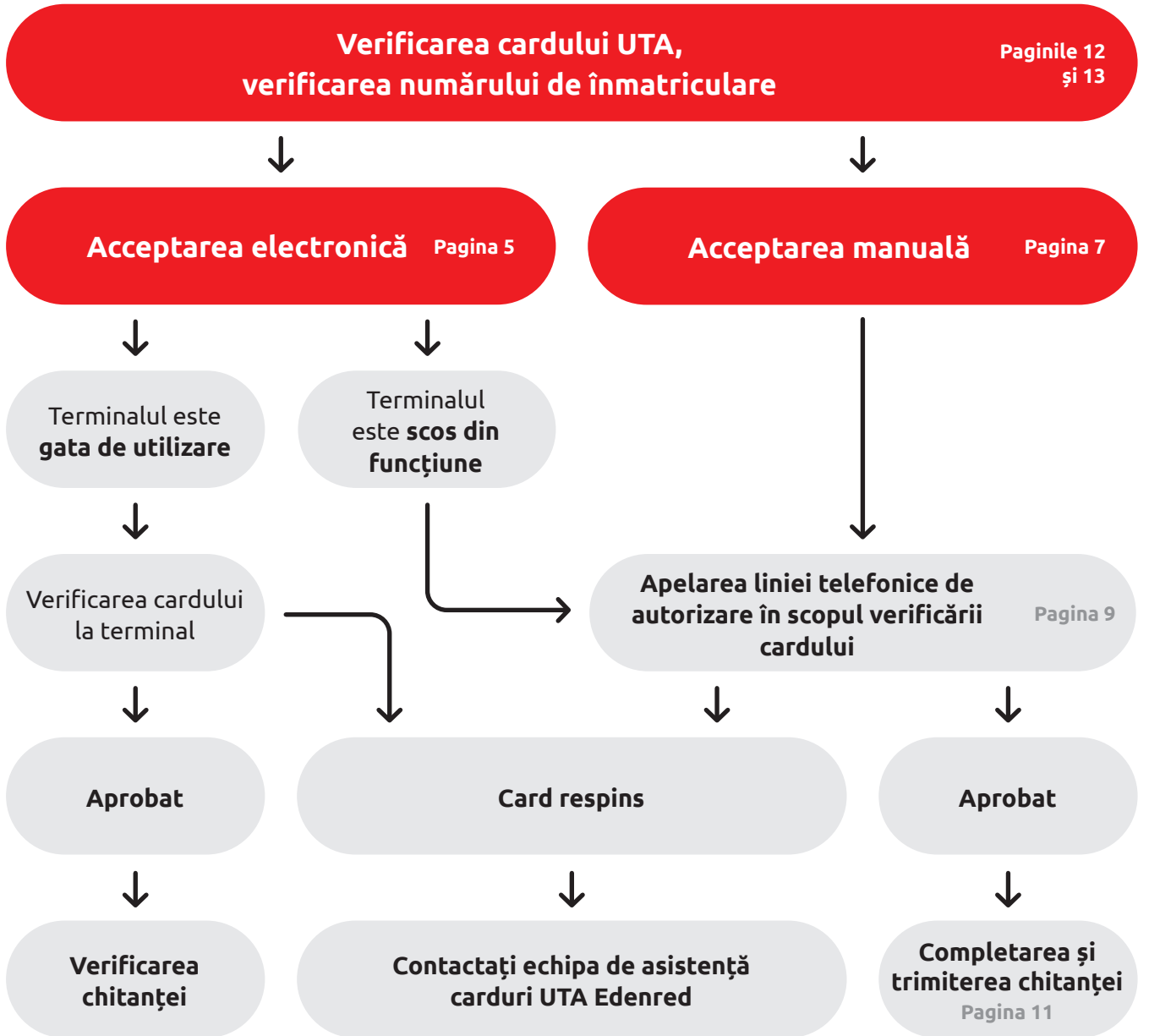
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG
Heinrich-Eckstein-Str. 1
63801 Kleinostheim – Germania
uta.com/ro

E-mail: cards@uta.com

Echipa dumneavoastră UTA Edenred



1 Procesul de acceptare a cardurilor UTA



Acceptarea cardurilor electronice

Acceptarea cardurilor electronice este relevantă doar dacă aveți un terminal de autorizare a cardurilor și dacă serviciile pe care le oferiți pot fi autorizate prin intermediul unui terminal. Consultați-vă cu UTA Edenred pentru a verifica dacă aceasta este o opțiune pentru dvs.

- 1 În cazul acceptării cardurilor electronice, cardul UTA este citit, verificat și procesat de un sistem de carduri electronice.
- 2 Terminalul este gata de utilizare:
 - ▶ Introduceți codul PIN
 - ▶ Introduceți kilometrajul
 - ▶ Când numărul complet de 17 cifre al cardului a fost aprobat, verificați chitanța și trimiteți
- 3 Asigurați-vă că textul reliefat de pe cardul UTA corespunde cu informațiile de pe chitanță și este corect.

numărul de
17 cifre al cardului

numărul de
înmatriculare al
vehiculului

numărul
de client



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 - Heinfriede, 63801 Heinstreithaus, Germany - Tel: +49 6027 509-149 - www.uta.com

Număr de telefon
UTA Edenred
Echipe de asistență carduri

Dacă cardul UTA este respins în timpul procesului de verificare electronică, ai următoarele opțiuni:

- ▶ Contactați echipa de asistență carduri UTA Edenred la **+49 (0) 6027 509-149**
- ▶ Spuneți conducătorului auto să semneze un formular de acceptare a răspunderii

Informații suplimentare privind acceptarea cardurilor electronice

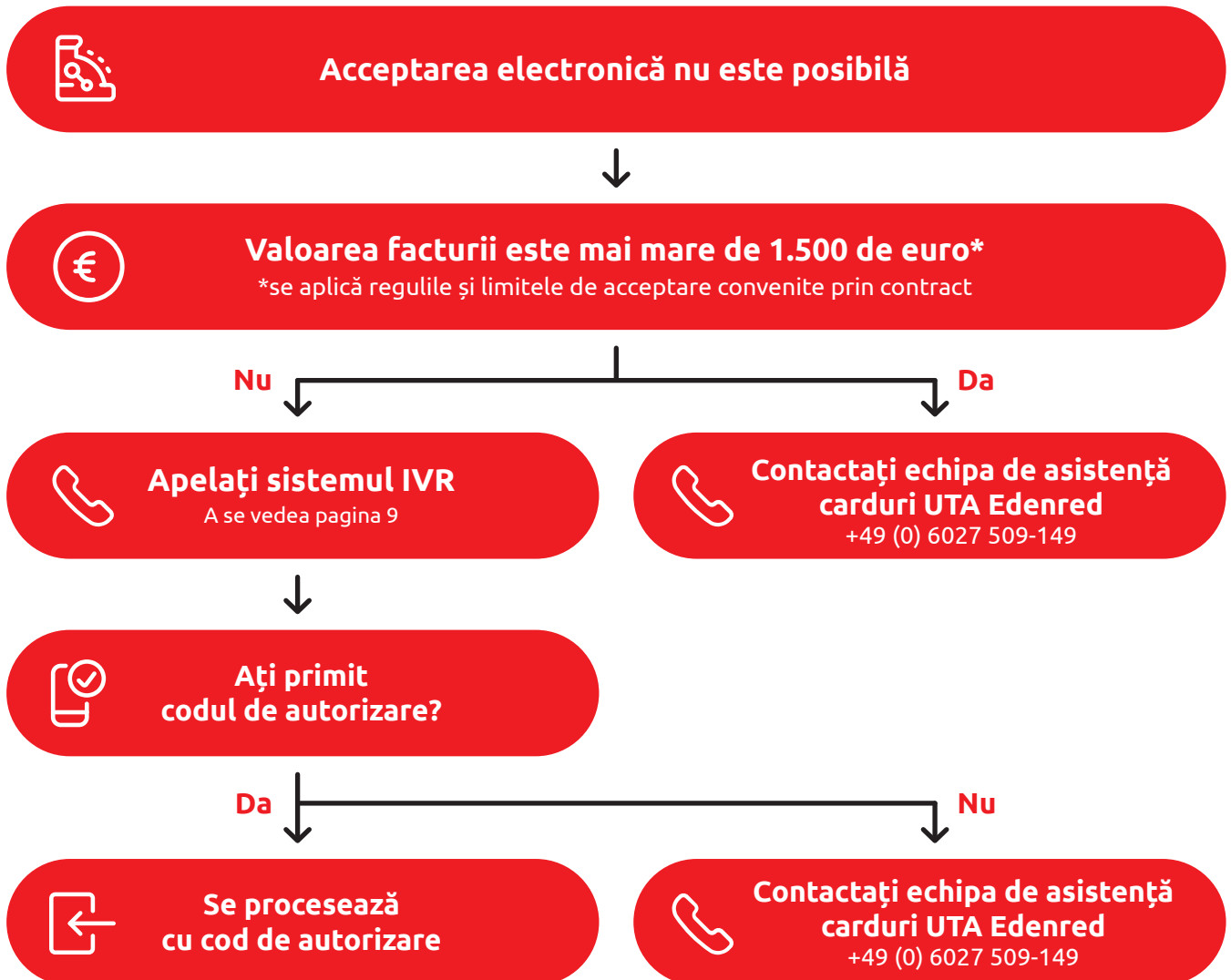
- 1 Verificarea electronică nu înlocuiește verificarea conformității cu numărul de înmatriculare oficial! Asigurați-vă că procesul de verificare este efectuat conform instrucțiunilor de la capitolul 2, **Verificarea de securitate a cardurilor UTA.**
- 2 Tastatura dispozitivului de carduri trebuie să fie situată în așa fel încât codul PIN să poate fi introdus fără a fi văzut de alte persoane. **Doar conducătorul auto poate introduce codul PIN.**
- 3 Chitanța originală trebuie păstrată la stație sau la partenerul UTA Edenred în conformitate cu cerințele legale din țara respectivă, iar altfel, pentru cel puțin 12 luni. O copie a chitanței trebuie să fie trimisă la UTA Edenred imediat după solicitare.



1.2 Acceptarea manuală a cardurilor

Sistemul de răspuns vocal interactiv (IVR) poate fi utilizat atunci când:

- ▶ Terminalul întâmpină probleme tehnice. Din acest motiv, temporar, cardul nu poate fi autorizat electronic. **Acest lucru nu se aplică în cazul în care cardul este refuzat la terminalul pentru carduri electronice din alte motive (cum ar fi introducerea unui PIN incorect sau blocarea cardului).** În cazul în care terminalul respinge tranzacția, solicitați-i conducătorului auto să deconteze tranzacția folosind o altă metodă.
- ▶ Nu este disponibil niciun terminal sau terminalul nu poate fi utilizat.



121

Procesul de acceptare manuală a cardurilor (sistem IVR)



Pasul 1

Pregătiți **detaliile cardului**, **suma** ce urmează a fi autorizată și **numărul de înmatriculare a vehiculului**.



Pasul 2

Apelați linia de autorizare (numerele de telefon sunt la paginile 10 și 11). Urmăriți indicațiile sistemului IVR și notați numărul de autorizare pe chitanță.



Pasul 3

Dacă autorizarea nu a reușit, urmați indicațiile sistemului IVR sau contactați echipa de asistență carduri UTA Edenred.

Linii directe de autorizare

Avem o **linie de autorizare** (IVR – Răspuns vocal interactiv) pentru majoritatea țărilor (a se vedea numărul mai jos). Apelurile din rețelele mobile pot fi efectuate doar utilizând numărul cu tarif special.

Vă rugăm să rețineți că pot apărea costuri în funcție de rețeaua de telefonie și de contractul

dvs. Serviciul de telefonie poate fi folosit doar pentru a autoriza sume în limita convenită în contract. Pentru sume care depășesc limita contractuală, contactați echipa de asistență carduri UTA Edenred la +49 (0) 6027 509-149.


Steagurile țărilor indică ce limbă este disponibilă pentru apelurile din țara dvs.



Linia telefonică de autorizare UTA Edenred (gratuită): 00800 88 277 377

ȚARĂ	LIMBĂ	MONEDĂ
AUT 	Germană	EUR
BEL 	Engleză	EUR
CHE 	Germană, franceză, italiană	CHF
CZE 	Cehă	CZK
DEU 	Germană	EUR
DNK 	Engleză	DKK
ESP 	Spaniolă	EUR
EST 	Estoniană	EUR
FRA 	Franceză	EUR
GBR 	Engleză	GBP
HRV 	Engleză	HRK
HUN 	Maghiară	HUF
IRL 	Engleză	EUR

ȚARĂ	LIMBĂ	MONEDĂ
ITA 	Italiană	EUR
LTU 	Lituaniană	EUR
LUX 	Germană	EUR
LVA 	Letonă	EUR
NLD 	Olandeză	EUR
NOR 	Engleză	NOK
POL 	Poloneză	PLN
PRT 	Engleză	EUR
ROU 	Română	RON
SVK 	Cehă	EUR
SVN 	Engleză	EUR
SWE 	Engleză	SEK

***Vă rugăm să rețineți:** Vă rugăm să aveți în vedere numerele de telefon diferite pentru linia gratuită de autorizare în următoarele două țări:

*BLR 	81080088277377 Engleză	EUR
--	---------------------------	-----







*FIN 	999/990 80088277377 Engleză	EUR
*ROU 	+40 21 306 59 22 Română	RON




1.22

Dacă apeleți dintr-o altă țară sau doriți să selectați altă limbă, puteți să apeleți acest **număr de telefon cu tarif special**:

Linia telefonică de autorizare UTA Edenred:
+49 (0) 6027 509-950 + codul țării



	LIMBĂ	COD ȚARĂ
	Germană	1
	Engleză	2
	Franceză	3
	Spaniolă	4
	Italiană	5
	Olandeză	6

	LIMBĂ	COD ȚARĂ
	Poloneză	7
	Română	81
	Maghiară	82
	Cehă	83



Emiterea manuală a chitanțelor

Toate chitanțele pentru tranzacțiile manuale trebuie trimise la: **manual-transactions@uta.com** în termen de **3 zile**. Rețineți că acele chitanțe care nu sunt trimise către UTA nu pot fi facturate către UTA.

Chitanța trebuie să conțină următoarele detalii:

- ▶ Adresa punctului de acceptare
- ▶ Numărul de 17 cifre al cardului UTA
- ▶ Numărul de înmatriculare al vehiculului (opțional)
- ▶ Numărul de autorizare (primit prin sistemul IVR, prin telefon de la echipa de asistență carduri UTA Edenred)
- ▶ Numărul chitanței (poate fi și un număr atribuit din exterior)
- ▶ Valoarea brută
- ▶ Produs (de exemplu, motorină)
- ▶ Cantitatea (de exemplu, numărul de litri)
- ▶ Numărului punctului de acceptare UTA (va fi furnizat de UTA Edenred după încheierea contractului)
- ▶ Data serviciului
- ▶ Semnătura unui membru al personalului de la punctul de acceptare
- ▶ Semnătura conducătorului auto



2 Verificarea de securitate a cardurilor de servicii UTA

Pentru a evita utilizarea necorespunzătoare a cardului, vă rugăm să aveți în vedere următoarele:

- ▶ Ați observat că a fost falsificat sau modificat cardul?
- ▶ Mai este valabil cardul?

Rețineți:

Dacă designul cardului UTA este diferit, nu înseamnă neapărat că acesta a fost utilizat necorespunzător.



Pentru majoritatea tranzacțiilor, cardul UTA este valabil doar pentru vehiculul al cărui număr de înmatriculare se află pe cardul UTA. **Astfel, numărul de înmatriculare de pe cardul UTA trebuie să corespundă cu numărul de înmatriculare al vehiculului.**

Cu toate acestea, există excepții:

- 1** Dacă numărul de înmatriculare al vehiculului nu apare sub numele clientului pe cardul UTA, dar în schimb apare, spre exemplu, „WAG 1”, atunci numărul de înmatriculare al vehiculului trebuie să corespundă cu detaliile din documentele vehiculului.
- 2** În cazul vehiculelor închiriate, numele clientului de pe cardul UTA trebuie să fie comparat cu numele clientului din contractul de închiriere.
- 3** Verificați numărul de înmatriculare al vehiculului de pe chitanță.



Dacă la verificarea cardului UTA există alte semne de utilizare necorespunzătoare a cardului, vă rugăm să ne contactați imediat!

Dacă un conducător auto încearcă să alimenteze mai multe vehicule în același timp sau consecutiv folosind cardul UTA, acest lucru poate indica utilizarea necorespunzătoare. Toate activitățile suspecte în legătură cu cardul UTA trebuie raportate imediat la UTA Edenred:

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

E-mail: cards@uta.com

3 Verificarea produselor

- ▶ Doar produsele menționate în mod expres în contractul nostru pot fi livrate clienților UTA.
- ▶ Produsele care nu au legătură cu vehiculul, cum ar fi cafea sau reviste, nu trebuie să fie achiziționate niciodată prin intermediul cardului de servicii UTA.
- ▶ Se poate umple cel mult o canistră de rezervă (max. 50 de litri) pe zi.
- ▶ **Livrările nu pot fi plătite în numerar** și nu puteți primi **numerar înapoi**.

Printre produsele standard care pot fi decontate folosind cardul UTA se numără:



Alimentarea
cu carburant și
încărcarea



Accesorii pentru
vehicul



Servicii pentru
anvelope



Servicii de
spălătorie auto



Reparații



4 Întrebări frecvente

1 Ce ar trebui să fac dacă îmi este refuzat cardul UTA de către terminal?

Dacă cardul UTA este refuzat în urma procesului de verificare electronică, puteți apela linia telefonică de autorizare conform descrierii de la pagina 9. Dacă cardul UTA al unui client este refuzat, acest lucru nu înseamnă că acesta a comis o infracțiune. Nu trebuie să sunați la poliție.

2 Ce ar trebui să fac dacă sistemul IVR nu îmi autorizează cardul UTA?

În cazul în care cardul este respins, vă rugăm să urmați indicațiile sistemului IVR sau să contactați echipa de asistență carduri UTA Edenred la +49 (0) 6027 509-149.

3 Ce informații trebuie să apară pe chitanța emisă manual?

Chitanța ar trebui să conțină următoarele: adresa punctului de acceptare, numărul cardului de servicii UTA, numărul chitanței, valoarea brută, numărul punctului de acceptare, data serviciului, semnătura unui membru al personalului de la punctul de acceptare, semnătura conducătorului auto. La pagina 11 găsiți o prezentare generală.

4 Linia telefonică de autorizare UTA Edenred este gratuită?

Avem o linie de autorizare gratuită (IVR – Răspuns vocal interactiv) pentru majoritatea țărilor (**00800 88 277 377**). Apelurile din rețelele mobile pot fi efectuate doar utilizând numărul cu tarif special (pagina 10). Vă rugăm să rețineți că pot apărea costuri în funcție de rețeaua de telefonie și de contractul dvs. Serviciul de telefonie poate fi folosit doar pentru a autoriza sume în limita convenită în contract. Pentru sume care depășesc limita contractuală, contactați echipa de asistență carduri UTA Edenred la +49 (0) 6027 509-149.

5 Ce ar trebui să fac dacă suspectez că un card UTA este falsificat?

Pentru a evita utilizarea necorespunzătoare a cardului, vă rugăm să aveți în vedere următoarele: Ați observat că a fost falsificat sau modificat cardul? Mai este valabil cardul? În cazul în care, la verificarea cardului UTA, apar alte indicii de utilizare necorespunzătoare a cardului, vă rugăm să ne contactați imediat **apelând +49 (0) 6027 509-149** sau **scriind la cards@uta.com**.

6 Ce produse pot deconta clienții UTA cu un card UTA?

Clienții UTA pot deconta produse care au legătura cu scopul utilizării vehiculului și care au fost menționate în mod explicit în contract.

7 Pot primi o rambursare în numerar utilizând un card UTA?

Schimbul sau returnarea unui produs poate fi creditată doar în contul cardului UTA. Clientul nu poate primi o rambursare în numerar.

8 Care este diferența dintre autorizarea electronică și cea manuală?

Autorizarea electronică a cardului este posibilă doar dacă aveți un terminal POS funcțional pentru cardul UTA. În cazul în care nu dețineți un astfel de terminal și ați fost de acord cu UTA Edenred cu privire la acceptarea manuală, trebuie să apelați numărul sistemului IVR (paginile 9 și 10) pentru a autoriza tranzacția.

