



# Правила

прийому сервісних карток UTA

we simplify mobility



# Зміст

<b>1</b>	<b>Процес прийому сервісних карток УТА</b>	<b>4</b>
1.1	Електронний прийом карток	5
1.1.1	Додаткова інформація про електронний прийом карток	6
1.2	Прийом карток вручну	7
1.2.1	Процес прийому карток вручну (система IVR)	8
1.2.2	Гарячі лінії авторизації	9
1.2.3	Видача квитанції вручну	11
<b>2</b>	<b>Перевірка безпеки сервісної картки УТА</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>Верифікація продукту</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Поширені запитання</b>	<b>14</b>

# Вітаємо в UTA Edenred!

## Шановний партнер UTA Edenred,

Для забезпечення безперебійної та послідовної роботи з прийому сервісних карток UTA просимо вас ознайомити своїх співробітників з цими правилами та забезпечити їх дотримання. Якщо у вас або у ваших співробітників виникнуть питання щодо прийому сервісних карток UTA, обов'язково звертайтеся до нас.

Ви можете зв'язатися з нами з **понеділка по п'ятницю з 8:00 до 18:00** за номером **+49 (0) 6027 509-149** або ви можете написати нам за адресою:

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

Ел. пошта: [cards@uta.com](mailto:cards@uta.com)

## Ваша команда UTA Edenred



# 1 Процес прийому сервісних карток UTA



## Електронний прийом карток

Електронний прийом карток актуальний для вас тільки в тому випадку, якщо у вас є термінал авторизації карток та якщо послуги, які ви пропонуєте, можна авторизувати через термінал. Будь ласка, зверніться до UTA Edenred, щоб дізнатися, чи підходить вам цей варіант.

- 1 При електронному прийомі карток сервісна картка UTA зчитується, перевіряється та обробляється електронною системою.
- 2 Термінал готовий до використання:
  - ▶ Введіть PIN-код
  - ▶ Введіть пробіг
  - ▶ Після затвердження повного 17-значного номера картки перевірте квитанцію та надішліть її
- 3 Переконайтеся, що текст, вибитий на сервісній картці UTA, збігається з інформацією на квитанції та є правильним.

17-значний номер картки

реєстраційний номер ТЗ

номер клієнта



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

Номер телефону

Команда з обслуговування карток UTA Edenred

Якщо сервісну картку UTA було відхилено під час процесу електронної верифікації, у вас є наведені нижче варіанти:

- ▶ Зателефонувати до команди з обслуговування карток UTA Edenred за номером **+49 (0) 6027 509-149**
- ▶ Попросити водія підписати форму про визнання відповідальності

1.1.1

## Додаткова інформація про електронний прийом карток

- 1 Електронна верифікація не замінює співставлення з офіційним реєстраційним номером! Будь ласка, переконайтеся, що процес перевірки здійснюється так, як описано в розділі 2 **Перевірка безпеки сервісної картки UTA.**
- 2 Панель введення карткового пристрою має бути розташована таким чином, щоб при введенні PIN-коду його не побачили треті особи. **Тільки водій може вводити PIN-код.**
- 3 Сервісна станція або партнер UTA Edenred зобов'язаний зберігати оригінал квитанції відповідно до вимог законодавства відповідної країни – а в інших випадках щонайменше дванадцять місяців. Копія квитанції має бути негайно надіслана до UTA Edenred за запитом.



# Прийом карток вручну

Система інтерактивної голосової відповіді (IVR) може бути використана, якщо:

- ▶ Виникли технічні проблеми з терміналом, які тимчасово унеможливають електронну авторизацію картки. **Це не стосується випадків, коли картка була відхилена терміналом електронної авторизації з інших причин (наприклад, через неправильний PIN-код або якщо картка заблокована).** Якщо термінал відхилив транзакцію, попросіть водія здійснити оплату іншим способом.
- ▶ Відсутність терміналу або неможливість використання терміналу.



121

## Процес прийому карток вручну (система IVR)



### Крок 1

Підготуйте **дані картки, суму для авторизації та реєстраційний номер транспортного засобу.**



### Крок 2

Зателефонуйте на гарячу лінію авторизації (номери телефонів на стор. 10/11).  
Дотримуйтесь інструкцій системи IVR та запишіть номер авторизації на квитанції.



### Крок 3

Якщо авторизація була неуспішною, дотримуйтесь інструкцій системи IVR або зателефонуйте до команди з обслуговування карток UTA Edenred.



## 122 Гарячі лінії авторизації

У нас є **безкоштовна гаряча лінія авторизації** (IVR – Інтерактивна голосова відповідь) для більшості країн (див. номер нижче). Дзвінки з мобільних мереж можна здійснювати лише за номером з оплатою за дзвінок.

Зверніть увагу, що вартість дзвінка може залежати від вашої телефонної мережі та договору. Телефонний сервіс можна використовувати лише для авторизації

сум, що не перевищують встановлений договором ліміт. Якщо сума перевищує договірний ліміт, будь ласка, зателефонуйте до команди з обслуговування карток UTA Edenred за номером +49 (0) 6027 509-149.


**Прапорці країн показують, які мови попередньо встановлені для дзвінків з вашої країни.**


**Гаряча лінія авторизації UTA Edenred (безкоштовна): 00800 88 277 377**

КРАЇНА	МОВА	ВАЛЮТА
AUT 	Німецька	EUR
BEL 	Англійська	EUR
CHE 	Німецька, французька, італійська	CHF
CZE 	Чеська	CZK
DEU 	Німецька	EUR
DNK 	Англійська	DKK
ESP 	Іспанська	EUR
EST 	Естонська	EUR
FRA 	Французька	EUR
GBR 	Англійська	GBP
HRV 	Англійська	HRK
HUN 	Угорська	HUF
IRL 	Англійська	EUR

КРАЇНА	МОВА	ВАЛЮТА
ITA 	Італійська	EUR
LTU 	Литовська	EUR
LUX 	Німецька	EUR
LVA 	Латвійська	EUR
NLD 	Голландська	EUR
NOR 	Англійська	NOK
POL 	Польська	PLN
PRT 	Англійська	EUR
ROU 	Румунська	RON
SVK 	Чеська	EUR
SVN 	Англійська	EUR
SWE 	Англійська	SEK

**\*Зверніть увагу:** Будь ласка, зверніть увагу на різні номери безкоштовної гарячої лінії авторизації для наступних двох країн:

*BLR 	81080088277377 Англійська	EUR
--	------------------------------	-----

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

1.22

Якщо ви телефонуєте з іншої країни або хочете вибрати іншу мову, ви можете зателефонувати за цим **номером телефону з оплатою за дзвінок**:

**Гаряча лінія авторизації UTA Edenred:  
+49 (0) 6027 509-950 + наступний код країни**



МОВА	КОД КРАЇНИ
 Німецька	<b>1</b>
 Англійська	<b>2</b>
 Французька	<b>3</b>
 Іспанська	<b>4</b>
 Італійська	<b>5</b>
 Голландська	<b>6</b>

МОВА	КОД КРАЇНИ
 Польська	<b>7</b>
 Румунська	<b>81</b>
 Угорська	<b>82</b>
 Чеська	<b>83</b>



## 1.23 Видача квитанції вручну

Всі квитанції за транзакції, виконані вручну, мають бути надіслані на адресу: **[manual-transactions@uta.com](mailto:manual-transactions@uta.com)** протягом **3 днів**. Зверніть увагу, що квитанції, які не були надіслані до UTA, не можуть бути виставлені UTA.

### Квитанція має містити наступне:

- ▶ Адреса пункту прийому
- ▶ 17-значний номер сервісної картки UTA
- ▶ Реєстраційний номер транспортного засобу (не обов'язково)
- ▶ Номер авторизації (від системи IVR або по телефону від команди з обслуговування карток UTA Edenred)
- ▶ Номер квитанції (це також може бути номер, присвоєний ззовні)
- ▶ Загальна сума
- ▶ Продукт (наприклад, дизельне пальне)
- ▶ Кількість (наприклад, кількість літрів)
- ▶ Номер пункту прийому UTA (надається UTA Edenred після укладення договору)
- ▶ Дата надання послуги
- ▶ Підпис працівника пункту прийому
- ▶ Підпис водія



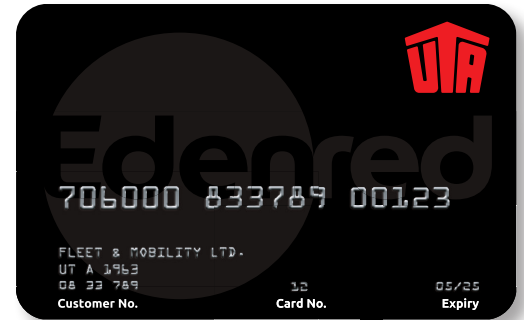
## 2 Перевірка безпеки сервісної картки UTA

Щоб уникнути неналежного використання карток, дотримуйтесь наступних вказівок:

- ▶ Ви помітили, що картка була підроблена?
- ▶ Картка ще дійсна?

### Зверніть увагу:

Якщо сервісна картка UTA має інший дизайн, це не обов'язково означає, що картка використовується неналежним чином.



Для більшості транзакцій сервісна картка UTA дійсна лише для транспортного засобу, реєстраційний номер якого вказаний на сервісній картці UTA. **Тому реєстраційний номер на сервісній картці UTA повинен збігатися з реєстраційним номером транспортного засобу.**

Однак бувають і винятки:

- 1 Якщо на сервісній картці UTA під іменем клієнта не вказано реєстраційний номер транспортного засобу, а замість нього написано, наприклад, «WAG 1», тоді реєстраційний номер транспортного засобу має збігатися з даними, зазначеними у документах на транспортний засіб.
- 2 У випадку орендованого транспортного засобу ім'я клієнта на сервісній картці UTA має збігатися з ім'ям клієнта в договорі оренди.
- 3 Будь ласка, зверніть увагу на реєстраційний номер транспортного засобу на квитанції.



**Якщо при перевірці сервісної картки UTA з'являться інші ознаки неналежного використання, негайно зв'яжіться з нами!**

Якщо водій намагається заправити кілька транспортних засобів одночасно або послідовно за допомогою сервісної картки UTA, це може свідчити про неналежне використання. Про всі підозрілі дії, пов'язані з сервісною карткою UTA необхідно негайно повідомляти UTA Edenged:

Тел.: +49 (0) 6027 509-149

Ел. пошта: [cards@uta.com](mailto:cards@uta.com)

## 3 Верифікація продукту

- ▶ Клієнтам UTA можуть поставлятися лише продукти, прямо зазначені в нашому договорі.
- ▶ Продукти, не пов'язані з транспортним засобом, такі як кава або журнали, у жодному разі не можна купувати за допомогою сервісної картки UTA.
- ▶ Можна заповнювати максимум одну запасну каністру (макс. 50 літрів) на день.
- ▶ **Поставки не можна оплатити готівкою**, і ви не зможете повернути **гроші**.

Стандартні продукти, які можна отримати за допомогою сервісної картки UTA, включають наступне:



Заправка та заряджання



Допоміжні засоби для ТЗ



Шиномонтажний сервіс



Очищення автомобіля



Ремонт



## 4 Поширені запитання

### 1 Що робити, якщо термінал не приймає сервісну картку UTA?

Якщо після електронної верифікації сервісну картку UTA було відхилено, ви можете зателефонувати на гарячу лінію авторизації, як описано на сторінці 9. Якщо сервісна картка UTA клієнта не приймається, це не означає, що він вчинив злочин. Не потрібно викликати поліцію.

### 2 Що робити, якщо система IVR не авторизує сервісну картку UTA?

Якщо картку відхилено, будь ласка, дотримуйтесь інструкцій системи IVR або зателефонуйте до команди з обслуговування карток UTA Edenred за номером +49 (0) 6027 509-149.

### 3 Яка інформація має бути вказана на квитанції, виданій вручну?

Квитанція має містити: адресу пункту прийому, номер сервісної картки UTA, номер квитанції, загальну суму, номер пункту прийому, дату надання послуги, підпис працівника пункту прийому, підпис водія. Ви можете знайти перелік на сторінці 11.

### 4 Чи є гаряча лінія авторизації UTA Edenred безкоштовною?

У нас є безкоштовна гаряча лінія авторизації (IVR – Інтерактивна голосова відповідь) для більшості країн (**00800 88 277 377**). Дзвінки з мобільних мереж можна здійснювати лише за номером з оплатою за дзвінок (сторінка 10). Зверніть увагу, що вартість дзвінка може залежати від вашої телефонної мережі та договору. Телефонний сервіс можна використовувати лише для авторизації сум, що не перевищують встановлений договором ліміт. Якщо сума перевищує договірний ліміт, будь ласка, зателефонуйте до команди з обслуговування карток UTA Edenred за номером +49 (0) 6027 509-149.

### 5 Що робити, якщо я вважаю, що сервісна картка UTA підроблена?

Щоб уникнути неналежного використання карток, дотримуйтесь наступних вказівок: Ви помітили, що картка була підроблена? Картка ще дійсна? Якщо при перевірці сервісної картки UTA з'являться додаткові ознаки неналежного використання картки, негайно зв'яжіться з нами **за телефоном +49 (0) 6027 509-149** або **напишіть на електронну пошту [cards@uta.com](mailto:cards@uta.com)**.

### 6 Які продукти можуть отримати клієнти UTA, користуючись сервісною карткою UTA?

Клієнти UTA можуть отримувати тільки ті продукти, які пов'язані з використанням транспортного засобу і які чітко зазначені в договорі.

### 7 Чи можна повернути гроші за допомогою сервісної картки UTA?

Кошти за обмін або повернення продукту можуть бути зараховані тільки на картку UTA Card; клієнт не може отримати їх готівкою.

### 8 У чому різниця між електронною авторизацією та авторизацією вручну?

Електронна авторизація картки можлива лише в тому випадку, якщо у вас є функціонуючий картковий термінал для сервісних карток UTA. Якщо термінал відсутній і ви домовилися про авторизацію вручну з UTA Edenred, вам слід зателефонувати на номер системи IVR (стор. 9 та 10) для того, щоб авторизувати транзакцію.



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

March 2024

