

UTA Card Akzeptanzverfahren

Falls Ihr Kartenterminal außer Betrieb ist, nutzen Sie bitte unser manuelles Autorisierungsverfahren.

Das IVR-System (Interactive Voice Response) kann verwendet werden, wenn:

- ▶ es technische Probleme mit dem Terminal gibt, die eine elektronische Autorisierung der Karte vorübergehend unmöglich machen. Dies gilt nicht, wenn die Karte am Terminal aus anderen Gründen abgelehnt wurde (z. B. falsche PIN oder Sperrung der Karte).*
*Wenn das Terminal die Transaktion ablehnt, bitten Sie den Fahrer, eine andere Methode zu nutzen.
- ▶ kein Terminal verfügbar ist oder das Terminal nicht einsatzbereit ist.

Manuelles Akzeptanzverfahren (IVR-System)

Schritt 1)

Halten Sie die Kartendaten, den zu verrechnenden Betrag und das Kennzeichen des Fahrzeugs bereit.

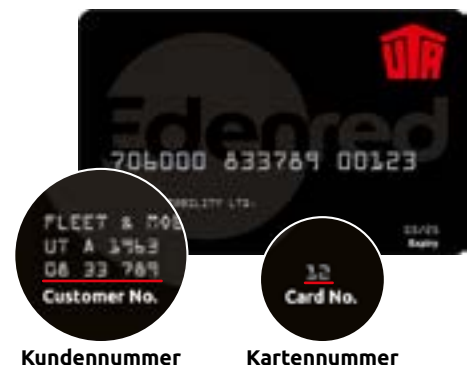
Schritt 2)

Rufen Sie die IVR-Autorisierungshotline an (Telefonnummern auf Seite 2). Folgen Sie den Anweisungen des Systems und notieren Sie die Autorisierungsnummer auf der Quittung.

Das IVR-System führt Sie in der gewählten Sprache durch folgende Schritte:

- ▶ Geben Sie die Kundennummer (siehe Abb. Zeile 3) und die Kartennummer (rechts) ein und bestätigen Sie mit einem Stern (*). Siehe dazu das abgebildete Beispiel. In diesem Fall müssten Sie die Zahlenfolge **08 33 789 12*** eingeben.
- ▶ Geben Sie den Bruttobetrag (einschließlich MwSt.) ohne Nachkommastellen ein und bestätigen Sie mit einem Stern (*). Für einen Bruttobetrag von EUR **35,38** müssten Sie also **35*** eingeben.
- ▶ Das System sagt das amtliche Kennzeichen und den eingegebenen Betrag an. Bitte bestätigen Sie das Kennzeichen und den Bruttobetrag, indem Sie **1 für JA** oder **2 für NEIN** drücken.
- ▶ Sie erhalten einen 6-stelligen Autorisierungscode. Bitte notieren Sie ihn gut leserlich auf der Quittung für die Transaktion. Der Code wird vom IVR-System dreimal wiederholt.
- ▶ Füllen Sie das manuelle Transaktionsformular aus Ihrer Vorlage aus oder verwenden Sie unsere Vorlage (siehe QR-Code).

Quittungen für manuelle Transaktionen sollten innerhalb von drei Tagen an folgende Adresse geschickt werden: manual-transactions@uta.com. Bitte beachten Sie, dass nicht eingesandte Belege UTA nicht in Rechnung gestellt werden können.



Autorisierungs-Hotlines

Für die meisten Länder bieten wir unsere **kostenlose Autorisierungs-Hotline** (IVR – Interactive Voice Response) unter der nachfolgend angegebenen Nummer an. Anrufe aus dem Mobilfunknetz sind nur über die kostenpflichtige Nummer möglich. Bitte beachten Sie, dass Kosten in Abhängigkeit von Ihrem Telefonnetz und Ihrem Vertrag anfallen können.

Mit dem Interactive Voice Response Service können Sie nur Beträge bis zu dem vertraglich vereinbarten Limit bei Ihrer Akzeptanzstelle autorisieren.

Anhand der Landesflaggen können Sie erkennen, welche Sprache für Anrufe aus Ihrem Land vorprogrammiert ist.

UTA Edenred Autorisierungs-Hotline (kostenlos): 00800 88 277 377

LAND	SPRACHE	WÄHRUNG
AUT	Deutsch	EUR
BEL	Englisch	EUR
CHE	Deutsch, Französisch, Italienisch	CHF
CZE	Tschechisch	CZK
DEU	Deutsch	EUR
DNK	Englisch	DKK
ESP	Spanisch	EUR
EST	Estnisch	EUR
FRA	Französisch	EUR
GBR	Englisch	GBP
HRV	Englisch	HRK
HUN	Ungarisch	HUF
IRL	Englisch	EUR

LAND	SPRACHE	WÄHRUNG
ITA	Italienisch	EUR
LTU	Litauisch	EUR
LUX	Deutsch	EUR
LVA	Lettisch	EUR
NLD	Niederländisch	EUR
NOR	Englisch	NOK
POL	Polnisch	PLN
PRT	Englisch	EUR
ROU	Rumänisch	RON
SVK	Tschechisch	EUR
SVN	Englisch	EUR
SWE	Englisch	SEK

***Achtung:** Beachten Sie bitte die unterschiedlichen Nummern der kostenlosen Autorisierungs-Hotlines in folgenden Ländern:

*BLR		81080088277377 Englisch	EUR
------	--	----------------------------	-----

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

Wenn Sie aus einem anderen Land anrufen oder eine andere Sprache wählen möchten, können Sie die folgende, **gebührenpflichtige Telefonnummer** anrufen:

UTA Edenred Autorisierungs-Hotline: +49 (0) 6027 509-950 + folgender Länderdurchwahl



SPRACHE	LÄNDER-DURCHWAHL
	Deutsch 1
	Englisch 2
	Französisch 3
	Spanisch 4
	Italienisch 5
	Niederländisch 6

SPRACHE	LÄNDER-DURCHWAHL
	Polnisch 7
	Rumänisch 81
	Ungarisch 82
	Tschechisch 83

Produktüberprüfung

Produkte und Zubehörteile, die für die sichere Weiterfahrt erforderlich sind, wie z. B. Kraftstoff, Scheibenwischer, Scheibenwischflüssigkeit und Leuchtmittel, können mit der UTA Card bezogen werden.

Rein für den Fahrer bestimmte Produkte, wie z. B. mobile Ladegeräte, rein kosmetische Fahrzeugpflegeprodukte, Lebensmittel, Getränke oder Handschuhe, können nicht mit der UTA Card bezogen werden.

Klassische Produkte, die mit der UTA Card bezogen werden können:



Tanken & Laden



Kfz-Zubehör



Reifenservice



Fahrzeugreinigung



Reparatur

Hilfe bei Problemen

Hat der Fahrer vergessen, einen Artikel anzugeben, oder hat er seine Karte an einer falschen Zapfsäule benutzt und die Tankstelle verlassen?

Kontaktieren Sie uns unter partnership@uta.com.

Bitte geben Sie die folgenden Informationen an:

- ▶ Datum des Vorfalls sowie Adresse und Name der Akzeptanzstelle
- ▶ Nummer der UTA Card (steht auf Quittung für bezogene Produkte)
- ▶ Liste der mit der UTA Card beglichenen Produkte – Artikel, Bruttobetrag, Menge
- ▶ Liste der nicht beglichenen Produkte – Artikel, Bruttobetrag, Menge

Wir setzen uns mit unserem Kunden in Verbindung. Wenn dieser den Vorfall bestätigt, erhalten Sie von uns einen Autorisierungscode für diese Transaktion.

Haben Sie UTA versehentlich eine elektronische Transaktion mit falschen Daten gesendet?

Kontaktieren Sie uns unter transactions.srm@uta.com.

Bitte geben Sie die folgenden Informationen an:

- ▶ Datum des Vorfalls sowie Adresse und Name der Akzeptanzstelle
- ▶ Nummer der UTA Card
- ▶ Geben Sie die korrekten Daten der Transaktion an.
- ▶ Fügen Sie den Kassenbon mit den richtigen Daten UND den Terminalbeleg mit den falschen Daten bei.

Häufig gestellte Fragen

1 Was kann ich tun, wenn die UTA Servicekarte vom Terminal abgelehnt wird?

Sollte eine Freigabe durch UTA nicht erfolgen, können Sie die Autorisierungs-Hotline anrufen, wie auf Seite 1 beschrieben. Wenn die UTA Servicekarte eines Kunden abgelehnt wird, so bedeutet das nicht, dass dieser eine Straftat begangen hat; Sie müssen also nicht die Polizei rufen.

2 Was kann ich tun, wenn die UTA Servicekarte vom IVR-System nicht autorisiert wird?

Wenn die Karte abgelehnt wird, bitten Sie den Fahrer, die Transaktion mit einer anderen Methode zu begleichen. Sofern die Akzeptanzstelle registriert ist, kann man auch UTA Relax nutzen.

3 Welche Informationen muss der manuell ausgestellte Beleg enthalten?

Der Beleg muss die folgenden Informationen enthalten: Adresse der Akzeptanzstelle, Nummer der UTA Servicekarte, Nummer des Belegs, Bruttobetrag, Nummer der Akzeptanzstelle, Datum der Dienstleistung, Unterschrift eines Mitarbeiters der Akzeptanzstelle, Unterschrift des Fahrers.

4 Ist die UTA Edenred Autorisierungs-Hotline kostenlos?

Für die meisten Länder bieten wir unsere kostenlose Autorisierungs-Hotline (IVR – Interactive Voice Response) **00800 88 277 377** an. Anrufe aus dem Mobilfunknetz sind nur über die kostenpflichtigen Nummern möglich. Bitte beachten Sie, dass Kosten in Abhängigkeit von Ihrem Telefonnetz und Ihrem Vertrag anfallen können.

5 Was kann ich tun, wenn ich den Eindruck habe, dass die UTA Servicekarte gefälscht ist?

Zur Vermeidung von Kartenmissbrauch beachten Sie unbedingt die folgenden Punkte: Ist Ihnen eine Kartenmanipulation aufgefallen? Ist die Karte noch gültig? Sollten sich bei der Überprüfung der UTA Servicekarte weitere Hinweise auf einen Kartenmissbrauch ergeben, wenden Sie sich bitte umgehend an uns über **Telefon** oder **per E-Mail** cards@uta.com.

6 Welche Produkte kann der UTA Kunde mit der UTA Servicekarte erwerben?

Von UTA Kunden dürfen ausschließlich Produkte bezogen werden, die in direktem Zusammenhang mit der Fahrzeugnutzung stehen und in unserem gültigen Vertrag ausdrücklich genannt sind. Bitte beachten Sie die Beispiele auf Seite 3.

7 Ist die Vornahme von Barerstattungen erlaubt?

Ein Umtausch oder eine Rückgabe darf nur mit einer Gutschrift auf die UTA Servicekarte erfolgen, eine Barauszahlung an den Kunden ist nicht zulässig.

8 Worin besteht der Unterschied zwischen der elektronischen und der manuellen Autorisierung?

Die elektronische Kartenautorisierung kann nur genutzt werden, wenn Sie über ein funktionierendes Kartenterminal für die UTA Servicekarte verfügen. Wenn Sie nicht über ein solches Terminal verfügen und mit UTA Edenred die manuelle Autorisierung vereinbart haben, sollten Sie zur Autorisierung der Transaktion die Nummer des IVR-Systems anrufen. Eine Übersicht der IVR-Nummern finden Sie auf Seite 2.

9 Was ist UTA EasyFuel®?

UTA EasyFuel® ist die digitale Tankkarte für schnelles und bequemes Tanken und die perfekte Ergänzung zur UTA Servicekarte: Mit der Smartphone-App UTA EasyFuel® müssen die Fahrer nach dem Tanken nicht mehr an der Kasse Schlange stehen, sondern können ihre Tankgeschäfte bequem in Echtzeit tätigen.

10 Wie kann ich mich für UTA Relax registrieren?

Zur Anmeldung für UTA Relax wenden Sie sich bitte an partnership@uta.com.

Card Service Team Telefonnummer:
+49 (0) 6027 509 -149

