

Procedimiento de aceptación de la UTA card

Si el terminal de la tarjeta está fuera de servicio, utilice nuestro procedimiento de autorización manual.

El sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) se puede usar en los siguientes casos:

- ▶ Hay problemas técnicos con el terminal que impiden temporalmente que la tarjeta se autorice de forma electrónica. No se aplica en caso de que la tarjeta haya sido rechazada por otros motivos (como un PIN incorrecto o si la tarjeta está bloqueada).*
*Si el terminal ha rechazado la transacción, pídele al conductor que liquide la transacción utilizando otro método.
- ▶ No hay terminal, o no se puede utilizar.

Procedimiento de aceptación manual de tarjetas (sistema IVR)

Paso 1)

Ten a mano los datos de la tarjeta, el importe que deseas autorizar y el número de matrícula del vehículo.

Paso 2)

Llama al número de autorización IVR (consulta los números de teléfono en la página 2).
Sigue las instrucciones del sistema IVR y anota el número de autorización en el recibo.



El sistema IVR te guiará en el idioma que elijas por estos pasos:

- ▶ Introduce el número de cliente (línea 3) y el número de tarjeta (a la derecha) y confirma con el asterisco (*). La figura muestra un ejemplo. En este caso, introduce los siguientes números: **08 33 789 12***
- ▶ Introduce el importe bruto (incluido el IVA) sin decimales y confirma con el asterisco (*).
Ejemplo: para un importe bruto de **35,38** EUR, introduce «**35***»
- ▶ El sistema mostrará el número de matrícula y el importe indicado.
Confirma el número de matrícula y el importe bruto pulsando **1 para SÍ** o **2 para NO**.
- ▶ Recibirás un código de autorización de 6 dígitos. Anótalo de forma legible en el recibo de la transacción. El sistema IVR repetirá el código tres veces.
- ▶ Cumplimenta el formulario de transacción manual en tu plantilla o usa la plantilla disponible en el código QR que mostramos a continuación.

Todos los recibos de transacciones manuales deben enviarse a manual-transactions@uta.com en el plazo de tres días. Ten en cuenta que los recibos que no se envíen a UTA no se los podrán facturar a UTA.



Teléfonos de autorización

Disponemos de un **teléfono de autorización gratuito** (sistema de respuesta de voz interactiva, sistema IVR por sus siglas en inglés) en la mayoría de los países (consulta el número a continuación). Las llamadas desde una red móvil solo se pueden hacer al número de pago.

Ten en cuenta que es posible que se apliquen cargos en función de tu red telefónica y tu contrato.

El servicio de respuesta de voz interactiva solo se puede utilizar para autorizar importes que asciendan como máximo al límite acordado por contrato en el punto de aceptación.

Las banderas de país indican los idiomas preinstalados para las llamadas desde tu país.

Teléfono de autorización de UTA Edenred (gratuito): 00800 88 277 377

PAÍS	IDIOMA	DIVISA
AUT 	Alemán	EUR
BEL 	Inglés	EUR
CHE 	Alemán, francés, italiano	CHF
CZE 	Checo	CZK
DEU 	Alemán	EUR
DNK 	Inglés	DKK
ESP 	Español	EUR
EST 	Estonio	EUR
FRA 	Francés	EUR
GBR 	Inglés	GBP
HRV 	Inglés	HRK
HUN 	Húngaro	HUF
IRL 	Inglés	EUR

PAÍS	IDIOMA	DIVISA
ITA 	Italiano	EUR
LTU 	Lituano	EUR
LUX 	Alemán	EUR
LVA 	Letón	EUR
NLD 	Holandés	EUR
NOR 	Inglés	NOK
POL 	Polaco	PLN
PRT 	Inglés	EUR
ROU 	Rumano	RON
SVK 	Checo	EUR
SVN 	Inglés	EUR
SWE 	Inglés	SEK

***Atención:** Ten en cuenta que los números de teléfono de autorización son diferentes para estos dos países:

*BLR 	81080088277377 Inglés	EUR
--	--------------------------	-----

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

Si llamas desde otro país o quieres seleccionar otro idioma, puedes llamar a este **número de pago**:

**Teléfono de autorización de UTA Edenred:
+49 (0) 6027 509-950 + el correspondiente prefijo de país**



IDIOMA	PREFIJO DE PAÍS
 Alemán	1
 Inglés	2
 Francés	3
 Español	4
 Italiano	5
 Holandés	6

IDIOMA	PREFIJO DE PAÍS
 Polaco	7
 Rumano	81
 Húngaro	82
 Checo	83

Verificación de producto

Estos productos y accesorios son necesarios para que los conductores circulen con seguridad. Ejemplos: el combustible, las escobillas del parabrisas, el líquido de limpieza del parabrisas y las bombillas del vehículo.

Los productos que no se pueden obtener con una UTA Card son productos relativos al conductor. Ejemplos: cargadores de móvil, productos cosméticos para el vehículo, comida, bebida y guantes.

Los productos estándar que se pueden obtener con UTA service card incluyen:



Repostaje y recarga



Accesorios para el
vehículo



Servicios de
neumáticos



Limpieza de
vehículos



Reparaciones

Solución de problemas

**¿Al conductor se le ha olvidado adquirir un artículo?
¿Ha usado la tarjeta en un surtidor que no era el
suyo y ya se ha ido de la estación?**

Ponte en contacto con nosotros en service@uta.com.

Indícanos la siguiente información.

- ▶ Fecha, dirección y nombre del punto de aceptación.
- ▶ Número de la UTA Card (disponible en el recibo por los productos adquiridos emitido por el terminal).
- ▶ Lista de productos obtenidos con la UTA Card: tipo de producto, importe bruto, cantidad
- ▶ Lista de productos no pagados: tipo de producto, importe bruto, cantidad

Nos pondremos en contacto con nuestro cliente y, si confirman la incidencia, te ofreceremos un código de autorización para esta transacción.

**¿Has enviado una transacción electrónica con datos
incorrectos a UTA sin querer?**

Ponte en contacto con nosotros en transactions.srm@uta.com.

Indícanos la siguiente información.

- ▶ Fecha, dirección y nombre del punto de aceptación.
- ▶ Número de la UTA Card
- ▶ Indica los datos correctos de la transacción
- ▶ Adjunta el recibo bancario con los datos correctos Y el recibo del terminal con los datos incorrectos.

Preguntas frecuentes

1 ¿Qué hago si el terminal rechaza UTA service card?

Si se rechaza UTA service card tras el proceso de verificación electrónico, llama al teléfono de autorización que figura en la página 1. Aunque se rechace UTA service card de un cliente, no significa que se haya cometido un delito. No es necesario llamar a la policía.

2 ¿Qué hago en caso de que el sistema IVR no autorice UTA service card?

Si el terminal ha rechazado la transacción, pídele al conductor que liquide la transacción utilizando otro método.

3 ¿Qué información debe figurar en el recibo emitido manualmente?

El recibo debe contener los siguientes datos: dirección del punto de aceptación, número de UTA service card, número de recibo, importe bruto, número del punto de aceptación, fecha del servicio, firma de un empleado del punto de aceptación y la firma del conductor.

4 ¿Es gratuito el teléfono de autorización de UTA Edenred?

Disponemos de un teléfono de autorización gratuito (IVR, respuesta de voz interactiva) para la mayoría de los países (**00800 88 277 377**). Las llamadas desde una red móvil solo se pueden hacer a los números de pago. Ten en cuenta que es posible que se apliquen cargos en función de tu red telefónica y tu contrato.

5 ¿Qué debo hacer si creo que UTA service card se ha falsificado?

Tenga en cuenta las siguientes cuestiones para evitar usos indebidos de la tarjeta: ¿La tarjeta presenta señales de manipulación? ¿Está caducada? Si hay otros indicios de uso indebido de la tarjeta al verificar UTA service card, ponte en contacto con nosotros de inmediato **llamando al o escribiendo un correo electrónico a cards@uta.com**.

6 ¿Qué productos pueden obtener los clientes de UTA con UTA service card?

Los clientes de UTA solo pueden obtener aquellos productos relativos al uso del vehículo que se mencionen explícitamente en nuestro contrato. Consulta los ejemplos en la página 3.

7 ¿Se puede recibir la vuelta en efectivo con UTA service card?

Un cambio o una devolución de producto solo se pueden abonar a la UTA Card, el cliente no puede obtener dinero en efectivo.

8 ¿Cuál es la diferencia entre la autorización manual y la autorización electrónica?

La autorización de tarjetas electrónica solo es posible si dispones de un terminal activo para UTA service card. Si no dispones del terminal y has acordado la autorización manual con UTA Edenred, debes llamar al número del sistema IVR (página 2) para autorizar la transacción.

Número de teléfono del
equipo Card Service:

+34 960 659 170

