

Processus d'acceptation de la UTA Card

Si votre terminal de paiement est hors service, utilisez notre procédure manuelle d'autorisation.

Le système de réponse vocale interactive (RVI) peut être utilisé dans les cas suivants :

- Problèmes techniques avec le terminal qui empêchent temporairement l'autorisation électronique de la carte. Cela ne s'applique pas si la carte a été refusée au terminal pour d'autres raisons (code PIN incorrect ou carte bloquée).*
*Si le terminal a rejeté la transaction, demandez au conducteur de régler par d'autres moyens.
- Il n'y a pas de terminal disponible, ou le terminal est inutilisable.

Processus d'acceptation manuelle des cartes (système RVI)

Étape 1)

Préparez les détails de votre carte, le montant à autoriser et le numéro d'immatriculation du véhicule.

Étape 2)

Appelez la hotline d'autorisation RVI (voir les numéros de téléphone en page 2). Suivez les instructions du système RVI et notez le numéro d'autorisation sur le reçu.



Le système RVI va vous guider, dans la langue choisie, au fil des étapes suivantes :

- Entrez le numéro client (ligne 3) et le numéro de la carte (à droite) puis confirmez par une étoile (*). Merci de vous référer à l'exemple illustré. Dans ce cas-là, entrez les numéros suivants : **08 33 789 12***
- Entrez le montant brut (TVA incluse) sans chiffres décimaux, et confirmez par une étoile (*). Exemple : pour un montant brut de **35,38 €**, entrez « **35*** »
- Le système va indiquer le numéro d'immatriculation et le montant inséré. Veuillez confirmer le numéro d'immatriculation et le montant en appuyant sur **1 pour OUI** ou **2 pour NON**.
- Vous recevez un code d'autorisation à 6 chiffres. Veuillez noter lisiblement ce code sur le reçu de la transaction. Le code sera répété 3 fois par le système RVI.
- Complétez le formulaire de transaction manuelle sur votre modèle ou utilisez notre modèle dans le QR code ci-dessous.

Tous les reçus de transactions manuelles doivent être envoyés à : **manual-transactions@uta.com** dans les 3 jours. Sachez que les reçus qui ne sont pas envoyés à UTA ne peuvent pas être facturés à UTA.



Hotlines d'autorisation

Nous disposons d'une **hotline d'autorisation gratuite** (RVI – Réponse vocale interactive) pour la plupart des pays (voir le numéro ci-dessous). Les appels depuis les mobiles ne peuvent être effectués qu'en utilisant le numéro payant.

Sachez que des frais peuvent s'appliquer en fonction de votre réseau téléphonique et de votre contrat.

Le service de réponse vocale interactive ne peut être utilisé que pour autoriser, à votre point d'acceptation, des montants ne dépassant pas le plafond contractuellement convenu.

Les drapeaux des pays vous indiquent les langues installées par défaut pour les appels depuis votre pays.

Hotline d'autorisation UTA Edenred (gratuite) : 00800 88 277 377

PAYS	LANGUE	MONNAIE
AUT 	Allemand	EUR
BEL 	Anglais	EUR
CHE 	Allemand, français, italien	CHF
CZE 	Tchèque	CZK
DEU 	Allemand	EUR
DNK 	Anglais	DKK
ESP 	Espagnol	EUR
EST 	Estonie	EUR
FRA 	Français	EUR
GBR 	Anglais	GBP
HRV 	Anglais	HRK
HUN 	Hongrois	HUF
IRL 	Anglais	EUR

PAYS	LANGUE	MONNAIE
ITA 	Italien	EUR
LTU 	Lituanien	EUR
LUX 	Allemand	EUR
LVA 	Letton	EUR
NLD 	Néerlandais	EUR
NOR 	Anglais	NOK
POL 	Polonais	PLN
PRT 	Anglais	EUR
ROU 	Roumain	RON
SVK 	Tchèque	EUR
SVN 	Anglais	EUR
SWE 	Anglais	SEK

***Remarque :** Merci de noter les deux numéros différents des hotlines d'autorisation gratuites pour les deux pays suivants :

*BLR 	81080088277377 Anglais	EUR
--	---------------------------	-----

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

Si vous appelez d'un autre pays ou si vous voulez sélectionner une autre langue, vous pouvez appeler ce numéro de **téléphone payant** :

Hotline d'autorisation UTA Edenred : +49 (0) 6027 509-950 + le code pays suivant



LANGUE	CODE PAYS
 Allemand	1
 Anglais	2
 Français	3
 Espagnol	4
 Italien	5
 Néerlandais	6

LANGUE	CODE PAYS
 Polonais	7
 Roumain	81
 Hongrois	82
 Tchèque	83

Vérification du produit

Ces produits et accessoires sont nécessaires pour que les conducteurs puissent poursuivre leur route en toute sécurité. Il s'agit par exemple de carburant, d'essuie-glaces, de liquide lave-glace et d'ampoules pour les feux/phares du véhicule.

Les produits personnels du conducteur ne peuvent pas être achetés avec l'UTA Card. Parmi ces produits figurent les chargeurs de portables, les produits de nettoyage du véhicule, l'alimentation, les boissons et les gants.

Produits standards pouvant être achetés avec la carte carburant UTA :



Plein de carburant et recharge



Accessoires du véhicule



Services pneus



Nettoyage du véhicule



Réparations

Dépannage

Le conducteur a-t-il oublié d'acheter un article ou a-t-il utilisé la carte sur la mauvaise pompe puis quitté la station ?

Contactez-nous à l'adresse service@uta.com.

Merci de nous fournir les informations suivantes :

- ▶ Date de l'événement, adresse et nom du point d'acceptation
- ▶ Numéro de la UTA Card (disponible via le reçu du terminal mentionnant les produits achetés)
- ▶ Liste des produits achetés avec la UTA Card – type de produit, montant brut, quantité
- ▶ Liste des produits non payés – type de produit, montant brut, quantité

Nous contacterons notre client et, s'il confirme l'événement, nous vous fournirons un code d'autorisation pour cette transaction.

Avez-vous envoyé involontairement à UTA une transaction électronique comportant des données incorrectes ?

Contactez-nous à l'adresse transactions.srm@uta.com.

Merci de nous fournir les informations suivantes :

- ▶ Date de l'événement, adresse et nom du point d'acceptation
- ▶ Numéro de la UTA Card
- ▶ Indiquez les données correctes de la transaction
- ▶ Joignez le reçu financier contenant les données correctes ET le reçu du terminal contenant les données incorrectes

FAQ

1 Que dois-je faire si la carte carburant UTA est refusée par le terminal ?

Si la carte carburant UTA est refusée à l'issue de la procédure de vérification électronique, vous pouvez appeler la hotline d'autorisation comme décrit en page 1. Si la carte carburant UTA d'un client est refusée, cela ne signifie pas qu'il a commis un délit. Il n'est pas nécessaire d'appeler la police.

2 Que puis-je faire si le système RVI n'autorise pas le paiement avec la carte carburant UTA ?

Si la carte est refusée, demandez au conducteur de régler par d'autres moyens.

3 Quelles informations doivent se trouver sur le reçu émis manuellement ?

Le reçu doit mentionner ceci : l'adresse du point d'acceptation, le numéro de la carte carburant UTA, le numéro de reçu, le montant brut, le numéro du point d'acceptation, la date du service fourni, la signature d'un membre du personnel au point d'acceptation, la signature du conducteur.

4 Est-ce que la hotline d'autorisation UTA Edenred est gratuite ?

Nous disposons d'une hotline d'autorisation gratuite (RVI – Réponse vocale interactive) pour la plupart des pays (**00800 88 277 377**). Les appels depuis des mobiles ne peuvent être effectués qu'en appelant les numéros payants. Sachez que des frais peuvent s'appliquer en fonction de votre réseau téléphonique et de votre contrat.

5 Que dois-je faire si je pense qu'une carte de carburant UTA est contrefaite ?

Merci de regarder ce qui suit pour éviter un usage frauduleux de la carte : Avez-vous remarqué que la carte a été falsifiée ? La carte est-elle encore valide ? S'il y a des indices supplémentaires d'usage abusif de la carte carburant UTA lorsque vous la vérifiez, merci de nous contacter immédiatement par mail à cards@uta.com.

6 Quels sont les produits que les clients UTA peuvent acheter avec une carte carburant UTA ?

Les clients UTA ne peuvent obtenir que des produits en lien avec le véhicule et qui sont expressément mentionnés dans notre contrat. N'hésitez pas à vous référer aux exemples en page 3.

7 Peut-on être remboursé en espèce avec la carte carburant UTA ?

Un échange ou un retour de produit ne peut être crédité que sur l'UTA Card ; le client ne peut pas recevoir de remboursement en espèce.

8 Quelle est la différence entre l'autorisation électronique et l'autorisation manuelle ?

L'autorisation électronique de la carte n'est possible que si vous disposez d'un terminal fonctionnel pour la carte carburant UTA. Si vous ne disposez pas d'un tel terminal et que vous avez convenu d'une autorisation manuelle avec UTA Edenred, vous devrez appeler le numéro du système RVI (page 2) pour autoriser la transaction.

Numéro de téléphone de
l'équipe du service Cartes :
+49 (0)6027 509-149

