

Acceptatieproces voor de UTA Card

Als uw kaartterminal buiten gebruik is, volg dan onze handmatige autorisatieprocedure.

Het IVR-systeem (Interactive Voice Response) kan worden gebruikt wanneer:

- ▶ Er technische problemen zijn met de terminal, waardoor de kaart tijdelijk niet elektronisch geautoriseerd kan worden. Dit is niet van toepassing als de terminal de kaart om andere redenen weigert (zoals een onjuiste pincode of in het geval van een geblokkeerde kaart).
*Als de terminal de transactie weigert, vraag de chauffeur dan om de transactie op een andere manier af te wikkelen.
- ▶ Er is geen terminal beschikbaar of de terminal kan niet gebruikt worden.

Handmatig kaartacceptatieproces (IVR-systeem)

Stap 1)

Houd uw kaartgegevens, het te autoriseren bedrag en het kenteken van het Voertuig bij de hand.

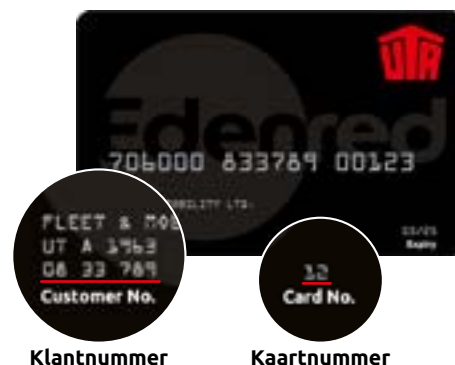
Stap 2)

Bel de IVR-autorisatiehotline (de telefoonnummers zijn te vinden op pagina 2). Volg de instructies van het IVR-systeem en noteer het autorisatienummer op het ontvangstbewijs.

Het IVR-systeem loodst u in de geselecteerde taal door de volgende stappen:

- ▶ Voer het klantnummer (regel 3) en kaartnummer (rechts) in en bevestig met sterretje (*).
Zie het afgebeelde voorbeeld. Voer in dit geval de volgende getallen in: **08 33 789 12***
- ▶ Voer het bruto bedrag (inclusief btw) zonder decimalen in en bevestig met een sterretje (*).
Bijvoorbeeld: voor een bruto bedrag van EUR **35,38**, voert u "**35***" in.
- ▶ Het systeem geeft het kenteken en het ingevoerde bedrag aan.
Bevestig het registratienummer en het bruto bedrag al dan niet door op **1 voor JA** of **2 voor NEE** te drukken.
- ▶ U ontvangt een autorisatiecode van 6 cijfers. Noteer deze code leesbaar op het ontvangstbewijs van de transactie. Het IVR-systeem herhaalt de code 3 keer.
- ▶ Vul het formulier voor handmatige transacties in op uw template of gebruik onze template dat u via de onderstaande QR-code kunt opvragen.

Alle ontvangstbewijzen voor handmatige transacties dienen binnen 3 dagen verzonden te worden naar: **manual-transactions@uta.com**. Ontvangstbewijzen die niet naar UTA worden gestuurd, kunnen niet aan UTA worden gefactureerd.



Autorisatiehotlines

We hebben een **gratis autorisatie hotline** (IVR – Interactive Voice Response) voor de meeste landen (zie onderstaande telefoonnummers). Gesprekken vanaf mobiele netwerken kunnen uitsluitend gevoerd worden via het 'pay-per-call'-nummer.

Let op: er kunnen kosten ontstaan afhankelijk van uw telefoonnetwerk en abonnement.

De IVR-service kan uitsluitend gebruikt worden voor het autoriseren van bedragen tot de contractueel overeengekomen limiet voor uw acceptatiepunt.

De landenvlaggen tonen aan welke talen voorgeïnstalleerd zijn voor oproepen vanuit uw land.

UTA Edenred autorisatiehotline (gratis): 00800 88 277 377

LAND	TAAL	VALUTA
AUT	Duits	EUR
BEL	Engels	EUR
CHE	Duits, Frans, Italiaans	CHF
CZE	Tsjechisch	CZK
DEU	Duits	EUR
DNK	Engels	DKK
ESP	Spaans	EUR
EST	Ests	EUR
FRA	Frans	EUR
GBR	Engels	GBP
HRV	Engels	HRK
HUN	Hongaars	HUF
IRL	Engels	EUR

LAND	TAAL	VALUTA
ITA	Italiaans	EUR
LTU	Litouws	EUR
LUX	Duits	EUR
LVA	Lets	EUR
NLD	Nederlands	EUR
NOR	Engels	NOK
POL	Pools	PLN
PRT	Engels	EUR
ROU	Roemeens	RON
SVK	Tsjechisch	EUR
SVN	Engels	EUR
SWE	Engels	SEK

***Let op:** er zijn verschillende gratis autorisatiehotline-telefoonnummers voor de volgende twee landen:

*BLR		81080088277377 Engels	EUR
------	--	--------------------------	-----

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

Als u vanuit een ander land belt of een andere taal wilt kiezen, dan kunt u dit **'pay-per-call'-telefoonnummer** bellen:

UTA Edenred autorisatiehotline: +49 (0) 6027 509-950 + de volgende landcode



TAAL	LANDCODE
	Duits 1
	Engels 2
	Frans 3
	Spaans 4
	Italiaans 5
	Nederlands 6

TAAL	LANDCODE
	Pools 7
	Roemeens 81
	Hongaars 82
	Tsjechisch 83

Productverificatie

Deze producten en accessoires zijn noodzakelijk voor chauffeurs om hun rit veilig te kunnen voortzetten. Voorbeelden zijn brandstof, ruitenwissers, ruitensproeivloeistof en lampen.

Producten die niet met een UTA Card verkregen kunnen worden, zijn producten voor de chauffeur zelf. Voorbeelden zijn mobiele opladers, cosmetische producten, eten, drinken en handschoenen.

Standaardproducten die verkrijgbaar zijn met de UTA Service Card zijn onder meer:



Tanken & opladen



Voertuigaccessoires



Bandenservice



Schoonmaken
van het voertuig



Reparaties

Probleemoplossing

Heeft de chauffeur iets vergeten af te rekenen of gebruikte hij de kaart bij een verkeerde pomp en verliet hij het tankstation?

Neem contact met ons op via service@uta.com.

Verstrek de volgende informatie:

- ▶ Datum van de gebeurtenis, alsmede het adres en de naam van het acceptatiepunt
- ▶ UTA Card-nummer (beschikbaar via terminalontvangstbewijs voor verkregen producten)
- ▶ Lijst van met UTA Card aangeschafte producten – soort product, bruto bedrag, hoeveelheid
- ▶ Lijst van onbetaalde producten – type product, bruto bedrag, hoeveelheid

We nemen contact op met onze klant en als deze de gebeurtenis bevestigt, dan ontvangt u van ons een autorisatiecode voor deze transactie.

Heeft u UTA per ongeluk een elektronische transactie met onjuiste gegevens toegestuurd?

Neem contact met ons op via transactions.srm@uta.com.

Vestrek de volgende informatie:

- ▶ Datum van de gebeurtenis, alsmede het adres en de naam van het acceptatiepunt
- ▶ UTA-kaartnummer
- ▶ Geef de correcte gegevens van transactie aan
- ▶ Voeg de bon met de juiste gegevens en het terminalontvangstbewijs met de onjuiste gegevens bij.

Veelgestelde vragen

1 Wat moet ik doen als de terminal de UTA Service Card weigert?

Als de UTA Service Card wordt geweigerd na het elektronische verificatieproces, dan kunt u de autorisatiehotline bellen zoals beschreven op pagina 1. Als de UTA Service Card van een klant wordt geweigerd, dan betekent dit niet dat de klant een misdrijf heeft gepleegd. Het is niet nodig om de politie te bellen.

2 Wat kan ik doen als het IVR-systeem de UTA Service Card niet autoriseert?

Als de kaart wordt geweigerd, vraag de chauffeur dan om de transactie op een andere manier af te wikkelen.

3 Welke informatie dient er op het handmatig afgegeven ontvangstbewijs te staan?

Het ontvangstbewijs dient het volgende te bevatten: adres van het acceptatiepunt, UTA Service Card-nummer, nummer van het ontvangstbewijs, bruto bedrag, acceptatiepuntnummer, datum van de dienst, handtekening van een medewerker van het acceptatiepunt, handtekening van de chauffeur.

4 Is de UTA Edenred autorisatiehotline gratis?

We hebben een gratis autorisatie hotline (IVR – Interactive Voice Response) voor de meeste landen (**00800 88 277 377**). Gesprekken vanaf mobiele netwerken kunnen uitsluitend gevoerd worden via het 'pay-per-call'-nummer. Let op: er kunnen kosten ontstaan afhankelijk van uw telefoonnetwerk en abonnement.

5 Wat moet ik doen als ik denk dat de UTA Service Card vervalst is?

Neem het volgende in acht om misbruik van de kaart te voorkomen: Heeft u gemerkt dat er wellicht met de kaart geknoeid is? Is de kaart nog geldig? Als er bij het verifiëren van de UTA Service Card nog meer aanwijzingen zijn van fraude, neem dan onmiddellijk contact met ons op **door te bellen** of door een **e-mail** te sturen naar cards@uta.com.

6 Welke producten kunnen UTA-klanten aanschaffen met een UTA Service Card?

UTA-klanten mogen uitsluitend producten aanschaffen die verband houden met het gebruik van het voertuig en die expliciet vermeld staan in ons contract. Zie de voorbeelden op pagina 3.

7 Is het mogelijk om geld terug te krijgen met de UTA Service Card?

Als u een product wilt ruilen of retourneren, dan kan dit alleen gecrediteerd worden op de UTA Service Card. De klant kan geen contant geld terugkrijgen.

8 Wat is het verschil tussen elektronische en handmatige autorisatie?

De elektronische kaartautorisatie is alleen mogelijk als u over een werkende betaalterminal voor de UTA Service Card beschikt. Als u niet over een dergelijke terminal beschikt en u bent met UTA Edenred de handmatige acceptatie overeengekomen, dan dient u het IVR-systeemnummer (pagina 2) te bellen om de transactie te autoriseren.

Telefoonnummer Card Service-team:
+49 (0) 6027 509-149

