



Juhised

UTA teenusekaartide aktsepteerimiseks

we simplify mobility



Sisukord

1	UTA teenusekaardi aktsepteerimise protsess	4
1.1	Kaardi elektrooniline aktsepteerimine	5
1.1.1	Lisateave kaardi elektroonilise aktsepteerimise kohta	6
1.2	Kaardi käsitsi aktsepteerimine	7
1.2.1	Kaardi käsitsi aktsepteerimise protsess (IVR-i süsteem)	8
1.2.2	Autoriseerimise telefoniliinid	9
1.2.3	Kviitungi käsitsi väljastamine	11
2	UTA teenusekaardi turvalisuse kontrollimine	12
3	Toote kontrollimine	13
4	Korduma kippuvad küsimused	14

Tere tulemast UTA Edenredi!

Hea UTA Edenredi aktsepteerimispartner!

UTA teenusekaardi sujuva ja järjekindla aktsepteerimise protsessi tagamiseks palun edastage need juhised oma personalile ja tagage nende järgimine. Kui teil või teie meeskonnaliikmetel on küsimusi UTA teenusekaartide aktsepteerimise kohta, võtke meiega julgelt ühendust.

Meiega saab ühendust **esmaspäevast reedeni 9.00 kuni 17.00** telefoninumbri **+49 (0) 6027 509-149**

või saatke meile kiri aadressile:

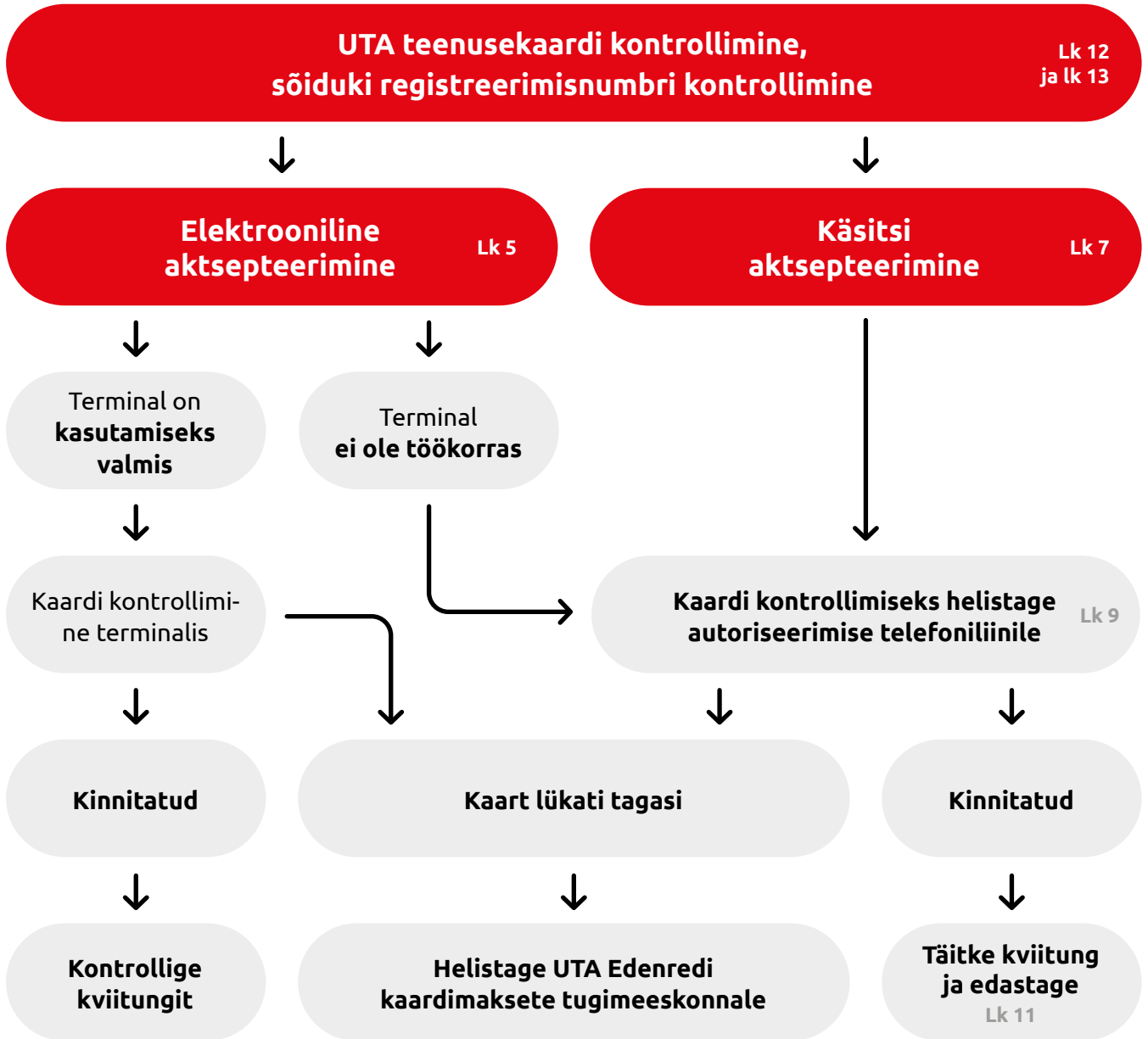
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG
Heinrich-Eckstein-Str. 1
63801 Kleinostheim – Germany
uta.com

E-posti aadress: cards@uta.com

Teie UTA Edenredi meeskond



1 UTA teenusekaardi aktsepteerimise protsess



Kaardi elektrooniline aktsepteerimine

Kaardi elektrooniline aktsepteerimine on teie jaoks oluline ainult siis, kui teil on kaardi autoriseerimise terminal ja kui teie pakutavaid teenuseid saab terminali kaudu autoriseerida. Konsulteerige UTA Ederendiga, kas see lahendus sobib teie jaoks.

- 1** Kaardi elektroonilise aktsepteerimise puhul loeb, kontrollib ja töötleb UTA teenusekaarti elektrooniline kaardisüsteem.
- 2** Terminal on kasutusvalmis:
 - ▶ Sisestage PIN-kood
 - ▶ Sisestage läbisõit
 - ▶ Kui täielik 17-kohaline kaardinumbr on kinnitatud, kontrollige kviitungit ja edastage
- 3** Veenduge, et UTA teenusekaardile sissepressitud tekst vastab kviitungil olevatele andmetele ja et see on õige.

17-kohaline kaardi number

sõiduki registreerimisnumber

kliendinumber



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 - Heinfic
63801 Kleinostheim, Germany - Tel: +49 6027 509-149
www.uta.com

Telefoninumber

UTA Edenredi
kaardimaksete tugimeeskond

Kui UTA teenusekaart lükati elektroonilise kontrollimise käigus tagasi, on teil järgnevad võimalused:

- ▶ Helistage UTA Edenredi kaardimaksete tugimeeskonnale numbril **+49 (0) 6027 509-149**
- ▶ Paluge autojuhul allkirjastada vastutusega nõustumise dokument.

1.1.1

Lisateave kaardi elektroonilise aktsepteerimise kohta

- 1 Elektrooniline kontrollimine ei asenda ametliku registreerimisnumbri võrdlemist! Veenduge, et kontrollimise protsess toimub vastavalt 2. peatükis, **UTA teenusekaardi turvalisuse kontrollimine** toodud juhistele.
- 2 Kaardiseadme sisestuspaneel peab olema paigutatud nii, et PIN-koodi sisestamine oleks kolmandate isikute eest varjatud. **PIN-koodi võib sisestada ainult autojuht.**
- 3 Teenindusjaam või UTA Edenredi partner peab hoidma alles kviitungi originaalkoopia kooskõlas vastava riigi õigusaktidega – ja muidu vähemalt kaksteist kuud. Taotluse korral tuleb kviitungi koopia saata kohe UTA Edenredile.



1.2 Kaardi käsitsi aktsepteerimine

Interaktiivse häälvastuse (IVR) süsteemi võib kasutada järgmistel juhtudel:

- ▶ terminaliga on tehnilised probleemid ja kaarti ei saa ajutiselt elektrooniliselt autoriseerida. **See ei kehti juhul, kui kaart lükati elektroonilises kaardimakseterminalis tagasi muudel põhjustel (näiteks vale PIN-kood või kui kaart on blokeeritud).** Kui terminal lükkas tehingu tagasi, paluge autojuhil kasutada tehingu eest arveldamiseks mõnda teist makseviisi.
- ▶ Ühtegi terminali ei ole saadaval või kui terminali ei saa kasutada.



Elektrooniline aktsepteerimine ei ole võimalik



Arve summa on üle 1500 euro*

*kohanduvad lepingus kokkulepitud aktsepteerimisnõuded ja piirangud

Ei

Jah



Helistage IVR-i süsteemile

Vt lk 9



Helistage UTA Edenredi kaardimaksete tugimeeskonnale

+49 (0) 6027 509-149



Kas autoriseerimiskood saadi?

Jah

Ei



Töötlemine autoriseerimiskoodiga



Helistage UTA Edenredi kaardimaksete tugimeeskonnale

+49 (0) 6027 509-149

Kaardi käsitsi aktsepteerimise protsess (IVR-i süsteem)



1. samm

Pange valmis **kaardi andmed**, autoriseerimist vajav **summa** ja **sõiduki registreerimisnumber**.



2. samm

Helistage autoriseerimise telefoniliinile (vt telefoninumbreid lk 10/11). Järgige IVR-i süsteemi juhiseid ja märkige kviitungile autoriseerimise number.



3. samm

Kui autoriseerimine ei õnnestunud, järgige IVR-i süsteemi juhiseid või helistage UTA Edenredi kaardimaksete tugimeeskonnale.

Autoriseerimise telefoniliinid

Meil on enamike riikide jaoks **tasuta autoriseerimise telefoniliin** (IVR – interaktiivne häälvastus) (number allpool). Mobiilsidevõrkudest saab helistada ainult tasulisele numbrile.

Pöörame tähelepanu, et sõltuvalt teie telefonivõrgust ja lepingust võivad kohanduda tasud.

Telefoniteenust saab kasutada ainult lepingus kokkulepitud summa piirmäärani. Kui summa ületab lepingulise limiidi, helistage UTA Edenredi kaardimaksete tugimeeskonnale numbril +49 (0) 6027 509-149.


Riigilipud näitavad teile, millised keeled on teie riigist tulevate kõnede jaoks juba installitud.


UTA Edenredi autoriseerimise telefoniliin (tasuta): 00800 88 277 377

RIIK	KEEL	VALUUTA
AUT 	saksa	EUR
BEL 	inglise	EUR
CHE 	saksa, prantsuse, itaalia	CHF
CZE 	tšehhi	CZK
DEU 	saksa	EUR
DNK 	inglise	DKK
ESP 	hispaania	EUR
EST 	eesti	EUR
FRA 	prantsuse	EUR
GBR 	inglise	GBP
HRV 	inglise	HRK
HUN 	ungari	HUF
IRL 	inglise	EUR

RIIK	KEEL	VALUUTA
ITA 	itaalia	EUR
LTU 	leedu	EUR
LUX 	saksa	EUR
LVA 	läti	EUR
NLD 	hollandi	EUR
NOR 	inglise	NOK
POL 	poola	PLN
PRT 	inglise	EUR
ROU 	rumeenia	RON
SVK 	tšehhi	EUR
SVN 	inglise	EUR
SWE 	inglise	SEK

***NB!** Pöörame tähelepanu, et erinevad tasuta autoriseerimise telefoniliini numbrid kehtivad järgmise kahe riigi jaoks:






*BLR 	81080088277377 inglise	EUR
--	---------------------------	-----





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

Kui te helistate mõnest teisest riigist või soovite valida mõne teise keele, helistage sellel **tasulisel telefoninumbri**l:

UTA Edenredi autoriseerimise telefoniliin:
+49 (0) 6027 509-950 + riigikood



	KEEL	RIIGIKOOD
	saksa	1
	inglise	2
	prantsuse	3
	hispaania	4
	itaalia	5
	hollandi	6

	KEEL	RIIGIKOOD
	poola	7
	rumeenia	81
	ungari	82
	tšehhi	83



Kviitungi käsitsi väljastamine

Kõik käsitsi tehtud tehingute kviitungid tuleb saata e-posti aadressile: manual-transactions@uta.com 3 päeva jooksul Pöörame tähelepanu, et kviitungite eest, mida UTA-le ei saadeta, ei saa UTA-le arveid esitada.

Kviitung peab sisaldama järgmisi andmeid:

- ▶ Aktsepteerimispunkti aadress
- ▶ 17-numbriline UTA teenusekaardi number
- ▶ Sõiduki registreerimisnumber (ei ole kohustuslik)
- ▶ Autoriseerimise number (IVR-ist, telefoni teel UTA Edenredi kaardimaksete tugimeeskonnalt)
- ▶ Kviitungi number (see võib olla ka väliselt määratud number)
- ▶ Brutosumma
- ▶ Toode (nt diisel)
- ▶ Kogus (nt liitrid)
- ▶ UTA aktsepteerimispunkti number (annab UTA Edenred pärast lepingu sõlmimist)
- ▶ Teenuse kuupäev
- ▶ Aktsepteerimispunkti töötaja allkiri
- ▶ Autojuhi allkiri



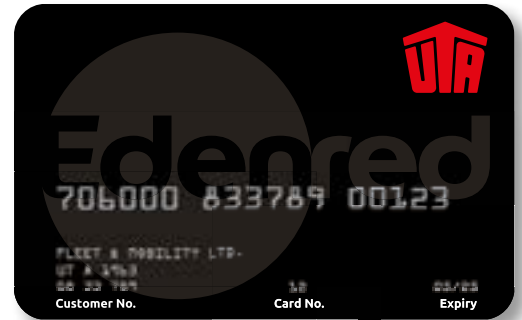
2 UTA teenusekaardi turvalisuse kontrollimine

Kaardi väärkasutamise vältimiseks pöörake tähelepanu järgmisele:

- ▶ Kas märkasite kaardil võltsimistunnuseid?
- ▶ Kas kaart kehtib veel?

NB!

Kui UTA teenusekaardil on erinev kujundus, ei tähenda see tingimata, et kaarti on väärkasutatud.



Enamiku tehingute puhul kehtib UTA teenusekaart ainult selle sõiduki jaoks, mille registreerimisnumber on UTA teenusekaardil. **Sellest tulenevalt peab UTA teenusekaardil olev registreerimisnumber vastama sõiduki registreerimisnumbrile.**

Kuid on ka erandid:

- 1** Kui UTA teenusekaardil ei ole kliendi nime all sõiduki registreerimisnumbrit, vaid selle asemel on näiteks „WAG 1“, peab sõiduki registreerimisnumber vastama sõiduki dokumentides olevatele andmetele.
- 2** Rendisõidukite puhul peab kliendi nimi UTA teenusekaardil vastama kliendi nimele rendilepingus.
- 3** Märkige kviitungile sõiduki registreerimisnumber.



Kui UTA teenusekaardi kontrollimisel ilmneb muid väärkasutuse tunnuseid, võtke meiega kohe ühendust.

Kui autojuht üritab UTA teenusekaardiga tankida mitut sõidukit korraga või järjest, võib see viidata väärkasutamisele. Kõikidest UTA teenusekaardiga seotud kahtlastest tegevustest tuleb viivitamatult teatada UTA Edenredile:

Tel: +49 (0) 6027 509-149

E-post: cards@uta.com

3 Toote kontrollimine

- ▶ UTA klientidele võib pakkuda ainult neid tooteid, mis on meie lepingus selgesõnaliselt nimetatud.
- ▶ UTA teenusekaarti ei tohi kasutada sõidukiga mitteseotud toodete, näiteks kohvi või ajakirjade, soetamiseks.
- ▶ Päevas võib täita maksimaalselt ühe varukanistri (maksimaalselt 50 liitrit).
- ▶ **Tasuda ei saa sularahas** ja te ei saa **sularaha tagasi**.

UTA teenusekaardiga saab soetada järgimisi standardtooteid:



tankimine ja laadimine



sõiduki tarvikud



rehviteenused



sõiduki pesemine



remonditööd



4 Korduma kippuvad küsimused

1 Mida peaksin tegema, kui terminal lükkab UTA teenusekaardi tagasi?

Kui UTA teenusekaart lükatakse pärast elektroonilist kontrollimise protsessi tagasi, helistage autoriseerimise telefoniliinile, nagu on kirjeldatud leheküljel 9. Kui kliendi UTA teenusekaart lükatakse tagasi, ei tähenda see seda, et klient on kuriteo toime pannud. Te ei pea politseisse helistama.

2 Mida teha, kui IVR-i süsteem ei autoriseeri UTA teenusekaarti?

Kui kaart lükatakse tagasi, järgige IVR-i süsteemi juhiseid või helistage Edenredi kaardimaksete tugimeeskonnale numbril +49 (0) 6027 509-149.

3 Mis andmed peavad olema käsitsi väljastatud kviitungil?

Kviitung peab sisaldama järgmisi andmeid: aktsepteerimispunkti aadress, UTA teenusekaardi number, kviitungi number, brutosumma, aktsepteerimispunkti number, teenuse osutamise kuupäev, aktsepteerimispunkti töötaja allkiri, autojuhi allkiri. Ülevaate leiata lk 11.

4 Kas UTA Edenredi autoriseerimise telefoniliin on tasuta?

Meil on enamike riikide jaoks tasuta autoriseerimise telefoniliin (IVR – interaktiivne häälvastus) **(00800 88 277 377)**. Mobiilsidevõrkudest saab helistada ainult tasulistele numbritele (lk 10). Pöörame tähelepanu, et sõltuvalt teie telefonivõrgust ja lepingust võivad kohanduda tasud. Telefoniteenust saab kasutada ainult lepingus kokkulepitud summa piirmäärani. Kui summa ületab lepingulise limiidi, helistage UTA Edenredi kaardimaksete tugimeeskonnale numbril +49 (0) 6027 509-149.

5 Mida ma peaksin tegema, kui mul on tunne, et UTA teenusekaarti on võltsitud?

Kaardi väärkasutamise vältimiseks pöörake tähelepanu järgmisele: Kas märkasite kaardil võltsimistunnuseid? Kas kaart kehtib veel? Kui UTA teenusekaardi kontrollimisel ilmneb muid väärkasutuse tunnuseid, võtke meiega kohe ühendust. Selleks **helistage meile numbril +49 (0) 6027 509-149 või saatke e-kiri cards@uta.com.**

6 Mis tooteid võivad UTA kliendid UTA teenusekaardiga soetada?

UTA kliendid võivad soetada ainult selliseid tooteid, mis on seotud sõiduki kasutamisega ja mis on meie lepingus selgesõnaliselt nimetatud.

7 Kas UTA teenusekaardiga saab raha tagasi?

Toote vahetust või tagastamist saab krediteerida ainult UTA Cardile. Klient ei tohi sularaha tagasi saada.

8 Mille poolel erinevad elektrooniline ja käsitsi autoriseerimine?

Kaardi elektrooniline autoriseerimine on võimalik ainult siis, kui teil on olemas UTA teenusekaardi jaoks mõeldud toimiv kaarditerminal. Kui teil ei ole sellist terminali ja olete UTA Ederendiga käsitsi autoriseerimises kokku leppinud, peate tehingu autoriseerimiseks helistama IVR-i süsteemi numbril (lk 9 ja 10).

