

Процес на приемане на UTA Card

Ако Вашият терминал за карти не работи, моля, използвайте нашата процедура за ръчна оторизация.

Интерактивната система (IVR) за гласови отговори може да се използва, когато:

- ▶ Има технически проблеми с терминала, които временно не позволяват картата да бъде оторизирана електронно. Това не важи, ако картата е била отказана на терминала по други причини (като грешен ПИН или ако картата е блокирана).*
*Ако терминалът е отхвърлил трансакцията, помолете шофьора да извърши трансакцията с помощта на друг метод.
- ▶ Няма наличен терминал или ако терминалът не може да бъде използван.

Процес на ръчна оторизация на карти (IVR система)

Стъпка 1)

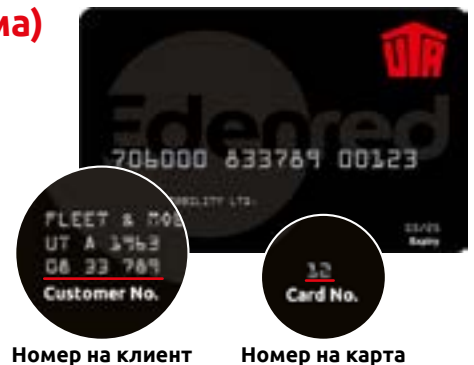
Пригответе информацията за своята карта, сумата, която да бъде оторизирана, и регистрационния номер на превозното средство.

Стъпка 2)

Обадете се на горещата линия на IVR за оторизация

(вижте телефонните номера на страница 2).

Следвайте инструкциите на IVR системата и отбележете номера за оторизация на разписката.



IVR системата ще Ви насочва на избрания език към следните стъпки:

- ▶ Въведете клиентския номер (ред 3) и номера на картата (отдясно) и потвърдете със звезда (*).
Моля, направете справка с илюстративния пример. В този случай въведете следните цифри:
08 33 789 12*
- ▶ Въведете брутната сума (включително ДДС) като цяло число и потвърдете със звезда (*).
Пример: за брутна сума от **35,38** евро въведете „**35***“
- ▶ Системата ще посочи регистрационния номер и въведената сума.
Потвърдете регистрационния номер и брутната сума, като натиснете **1 за ДА** или **2 за НЕ**.
- ▶ Ще получите 6-цифрен код за оторизация. Отбележете го четливо на разписката за трансакцията.
Кодът ще бъде повторен от IVR системата 3 пъти.
- ▶ Завършете формуляра за ръчна трансакция на своя шаблон, като използвате нашия шаблон в QR кода отдолу.

Всички разписки за ръчни трансакции трябва да бъдат изпратени на: **manual-transactions@uta.com** в рамките на 3 дена. Обърнете внимание, че разписки, които не са изпратени до UTA, няма да бъдат фактурирани на UTA.



Спешни линии за оторизация

Ние имаме **безплатна спешна линия** за оторизация (IVR – Интерактивен гласов отговор) за повечето държави (вижте номера по-долу). Повиквания от мобилни мрежи могат да се извършват само от номер с плащане на повикване.

Имайте предвид, че може да има разходи в зависимост от Вашата телефонна мрежа и договор.

Услугата за интерактивен гласов отговор може да се използва само за оторизиране на суми до договорения лимит, във Вашия пункт.

Знамената на държавите Ви показват кои езици са предварително инсталирани за повиквания от Вашата държава.

Спешна линия за оторизации на UTA Edenred (безплатна): 00800 88 277 377

ДЪРЖАВА	ЕЗИК	ВАЛУТА
AUT	Немски	EUR
BEL	Английски	EUR
CHE	Немски, френски, италиански	CHF
CZE	Чешки	CZK
DEU	Немски	EUR
DNK	Английски	DKK
ESP	Испански	EUR
EST	Естонски	EUR
FRA	Френски	EUR
GBR	Английски	GBP
HRV	Английски	HRK
HUN	Унгарски	HUF
IRL	Английски	EUR

ДЪРЖАВА	ЕЗИК	ВАЛУТА
ITA	Италиански	EUR
LTU	Литовски	EUR
LUX	Немски	EUR
LVA	Латвийски	EUR
NLD	Холандски	EUR
NOR	Английски	NOK
POL	Полски	PLN
PRT	Английски	EUR
ROU	Румънски	RON
SVK	Чешки	EUR
SVN	Английски	EUR
SWE	Английски	SEK

***Моля, имайте предвид:** Моля, имайте предвид различните спешни телефонни номера за оторизация за следните две държави:

*BLR		81080088277377 Английски	EUR
------	--	-----------------------------	-----

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

Ако се обадите от друга държава или искате да изберете друг език, Вие можете да се обадите на този **телефонен номер за плащане на повикване:**

**Гореща линия за оторизации на UTA Edenred:
+49 (0) 6027 509-950 + следния код на държава**



ЕЗИК	КОД НА ДЪРЖАВА
	Немски 1
	Английски 2
	Френски 3
	Испански 4
	Италиански 5
	Холандски 6

ЕЗИК	КОД НА ДЪРЖАВА
	Полски 7
	Румънски 81
	Унгарски 82
	Чешки 83

проверка на продукти

Тези продукти и аксесоари са необходими на водачите, за да продължат безопасно пътуването си. Примерите включват гориво, чистачки на предното стъкло, течност за измиване на предното стъкло и електрически крушки на автомобила.

Продукти, които не могат да бъдат закупени с UTA Card, са свързани с нуждите на шофьора. Примерите включват мобилни зарядни устройства, козметични продукти за превозни средства, храни, напитки и ръкавици.

Стандартни продукти, които могат да бъдат получени с UTA service card:



Зареждане с гориво
и с електричество



Аксесоари за пре-
возни средства



Услуги за
гуми



Почистване на превоз-
ното средство



Ремонти

Отстраняване на неизправности

Шофьорът е забравил да закупи артикул или е използвал картата за неправилна колонка за гориво и е напуснал бензиностанцията?

Свържете се с нас на service@uta.com.

Предоставете ни следната информация:

- ▶ Дата на събитие, адрес и име на пункта
- ▶ Номер на UTA Card (наличен на разписката от терминала за получените продукти)
- ▶ Списък на продуктите, получени с UTA Card - тип на продукта, брутна сума, количество
- ▶ Списък на неплатените продукти - тип на продукта, брутна сума, количество

Ще се свържем с нашия клиент и ако той потвърди събитието, ще Ви предоставим код за оторизация за тази трансакция.

Случайно сте изпратили на UTA електронна трансакция с неправилни данни?

Свържете се с нас на transactions.srm@uta.com.

Предоставете ни следната информация:

- ▶ Дата на събитие, адрес и име на пункта
- ▶ Номер на UTA Card
- ▶ Посочете правилни данни на трансакцията
- ▶ Прикачете финансовата разписка с правилните данни и разписката от терминала с неправилните данни.

Често задавани въпроси

1 Какво следва да направя, ако терминалтът отхвърли UTA service card?

Ако UTA service card е отхвърлена, следвайки процеса на електронна оторизация, Вие можете да се обадите на спешната линия за оторизация, както е описано на страница 1. Ако UTA service card на клиент е отхвърлена, това не означава, че клиентът е извършил престъпление. Не е нужно да викате полиция.

2 Какво мога да направя, ако IVR системата не оторизира UTA service card?

Ако картата е отхвърлена, помолете шофьора да извърши трансакцията с помощта на друг метод.

3 Каква информация трябва да съдържа ръчно издадената разписка?

Разписката трябва да съдържа следните данни: адрес на пункта, номер на UTA service card, номер на разписката, брутна сума, номер на пункта, дата на услугата, подпис на служител на пункта, подпис на водача.

4 Безплатна ли е спешната линия за оторизации на UTA Edenred?

Ние имаме безплатна спешна линия за оторизация (IVR – Интерактивен гласов отговор) за повечето държави (**00800 88 277 377**). Повиквания от мобилни мрежи могат да се извършват само от номер с плащане на повикване. Имайте предвид, че може да има разходи в зависимост от Вашата телефонна мрежа и договор.

5 Какво следва да направя, ако смятам, че UTA service card е копирана?

Моля, спазвайте следното, за да избегнете злоупотреба с картата? Забелязали ли сте, че картата е манипулирана? Картата все още ли е валидна? Ако има допълнителни индикации за злоупотреба с карта, когато проверявате UTA service card, моля, свържете се с нас незабавно, като сеобадите или с имейл до cards@uta.com.

6 Какви продукти могат да получат клиентите на UTA с UTA service card?

Клиентите на UTA могат да получат само продукти, които са свързани с използването на превозното средство и които са изрично споменати в нашия договор. Моля, вижте примерите на страница 3.

7 Мога ли да получа обратно пари в брой с UTA service card?

Замяна или връщане на продукт може да се кредитира само на UTA Card; клиентът не може да получи обратно пари в брой.

8 Каква е разликата между електронна и ръчна оторизация?

Електронната оторизация на карти е възможна само ако имате работещ терминал за UTA service card. Ако нямате такъв терминал и сте се договорили за ръчна обработка на карти с UTA Edenred, трябва да наберете номера на IVR системата (страница 2) за оторизация на трансакцията.

Телефонен номер
на екипа на Card Service:

+49 (0) 6027 509-149

