

# Postup přijímání UTA Card

## Pokud je váš karetní terminál mimo provoz, použijte náš postup manuální autorizace.

### System interaktivní hlasové odezvy (IVR) lze použít v těchto případech:

- ▶ Na terminále se vyskytl technický problém, který dočasně zakazuje elektronickou autorizaci karty. Nepatří však zde případy, kdy je karta na terminále zamítnuta z jiných důvodů (například nesprávný PIN nebo pokud je karta zablokována).\*  
\*Pokud terminál zamítl transakci, požádejte řidiče, aby transakci provedl jiným způsobem.
- ▶ Žádný terminál není k dispozici nebo terminál nelze použít.

### Postup manuálního přijímání karet (systém IVR)

#### 1. krok

Mějte připraveny údaje o své kartě, částku, kterou je třeba autorizovat, a SPZ.

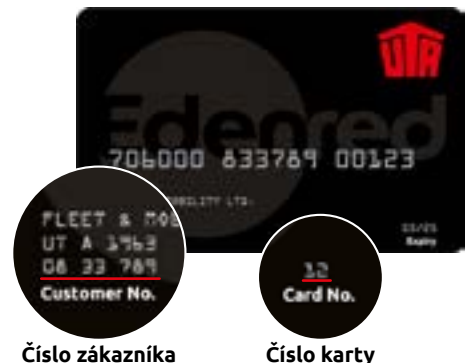
#### 2. krok

Zavolejte linku autorizační podpory (telefonní číslo viz str. 2). Řiďte pokyny v systému IVR a запиšte číslo autorizace na stvrzenku.

System IVR vás navede ve zvoleném jazyce k těmto krokům:

- ▶ Zadejte číslo zákazníka (řádek 3) a číslo karty (vpravo) a potvrďte hvězdičkou (\*).  
Prohlédněte si vyobrazený příklad. V tomto případě vložte tato čísla: **08 33 789 12\***
- ▶ Zadejte částku brutto (včetně DPH) bez desetinných míst a potvrďte hvězdičkou (\*).  
Například částku brutto ve výši **35,38** EUR zadejte jako „**35\***“
- ▶ System ukáže SPZ a vloženou částku.  
Potvrďte SPZ i částku brutto stiskem **1 pro ANO** nebo **2 pro NE**.
- ▶ Obdržíte 6místný autorizační kód. Poznamenejte jej prosím čitelně na stvrzenku transakce.  
System IVR tento kód třikrát zopakuje.
- ▶ Vyplňte formulář manuální transakce ve vaší šabloně nebo použijte naši šablonu níže v QR.

Veškeré stvrzenky manuálních transakcí je nutno zaslat do tří dnů na adresu: **manual-transactions@uta.com**. Upozorňujeme, že stvrzenky, které nejsou zaslány do UTA, nelze společnosti UTA fakturovat.



## Linky autorizační podpory

Pro většinu zemí nabízíme **bezplatnou linku autorizační podpory** (IVR – interaktivní hlasová odezva) (číslo viz níže). Hovory z mobilních sítí lze uskutečnit pouze pomocí čísla pay-per-call.

Upozorňujeme, že to může být zpoplatněno, což záleží na vaší telefonní síti a smlouvě.

Službu interaktivní hlasové odezvy lze využít pouze k autorizaci částek do smluvně dohodnutého limitu ve vašem akceptačním místě.

**Vlajky zemí zastupují jazyky, které jsou již nainstalovány pro hovory z vaší země.**

### Linka autorizační podpory UTA Edenred (bezplatná): 00800 88 277 377

ZEMĚ	JAZYK	MĚNA
AUT	němčina	EUR
BEL	angličtina	EUR
CHE	němčina, francouzština, italština	CHF
CZE	čeština	CZK
DEU	němčina	EUR
DNK	angličtina	DKK
ESP	španělština	EUR
EST	estonština	EUR
FRA	francouzština	EUR
GBR	angličtina	GBP
HRV	angličtina	HRK
HUN	maďarština	HUF
IRL	angličtina	EUR

ZEMĚ	JAZYK	MĚNA
ITA	italština	EUR
LTU	litevština	EUR
LUX	němčina	EUR
LVA	lotyština	EUR
NLD	holandština	EUR
NOR	angličtina	NOK
POL	poština	PLN
PRT	angličtina	EUR
ROU	rumunština	RON
SVK	čeština	EUR
SVN	angličtina	EUR
SWE	angličtina	SEK

\* **Upozorňujeme:** Pro následující dva státy platí jiná bezplatná čísla autorizační podpory:

*BLR	81080088277377 angličtina	EUR
------	------------------------------	-----

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

Pokud voláte z jiné země nebo chcete zvolit jiný jazyk, můžete použít toto **telefonní číslo pay-per-call**:

**Linka autorizační podpory UTA Edenred:  
+49 (0) 6027 509-950 + následující kód země**



JAZYK	KÓD ZEMĚ
němčina	<b>1</b>
angličtina	<b>2</b>
francouzština	<b>3</b>
španělština	<b>4</b>
italština	<b>5</b>
holandština	<b>6</b>

JAZYK	KÓD ZEMĚ
poština	<b>7</b>
rumunština	<b>81</b>
maďarština	<b>82</b>
čeština	<b>83</b>

## Ověření produktů

Tyto produkty a příslušenství jsou nezbytné, aby řidiči bezpečně pokračovali ve své jízdě. Příklady zahrnují palivo, stěrače čelního skla, vodu do ostříkovače a žárovky do světlometů.

Produkty, které nelze pořídit s UTA Card, se týkají řidiče. Příkladem mohou být nabíječky mobilů, kosmetické produkty pro vozidlo, potraviny, nápoje a rukavice.

### Standardní produkty, které lze získat s UTA service card:



Tankování a dobíjení



Příslušenství k vozidlu



Pneuservis



Čištění vozidel



Opravy

## Řešení problémů

### Zapomněl řidič něco zakoupit nebo použil kartu u nesprávného stojanu a opustil čerpací stanici?

Napište nám na adresu [service@uta.com](mailto:service@uta.com).

Uveďte prosím následující informace:

- ▶ Datum události, adresu a název akceptačního místa
- ▶ Číslo UTA Card (nachází se na stvrzence nákupu produktů, která se vytiskne z terminálu)
- ▶ Seznam produktů pořízených s UTA Card – typ produktu, částka brutto a množství
- ▶ Seznam nezaplacených produktů – typ produktu, částka brutto a množství

Obrátíme se na našeho zákazníka, a pokud událost potvrdí, dodáme vám autorizační kód pro tuto transakci.

### Zaslali jste omylem společnosti UTA elektronickou transakci s nesprávnými údaji?

Napište nám na adresu [transactions.srm@uta.com](mailto:transactions.srm@uta.com).

Uveďte prosím následující informace:

- ▶ Datum události, adresu a název akceptačního místa
- ▶ Číslo karty UTA
- ▶ Uveďte správné údaje o transakci
- ▶ Připojte finanční stvrzenku se správnými údaji  
A stvrzenku z terminálů s nesprávnými údaji.

# Otázky a odpovědi

## 1 Co mám dělat, jestliže terminál odmítne UTA service card?

Je-li UTA service card zamítnuta po postupu elektronického ověření, můžete zavolat na linku autorizační podpory, viz stranu 1. Je-li zákazníkova UTA service card zamítnuta, neznamená to, že se dopustil zločinu. Nemusíte volat policii.

## 2 Co mám dělat, jestliže systém IVR neprovede autorizaci UTA service card?

Je-li karta zamítnuta, požádejte řidiče, aby transakci provedl jiným způsobem.

## 3 Jaké údaje musí být na manuálně vystavené stvrzence?

Stvrzenka by měla obsahovat tyto údaje: adresu akceptačního místa, číslo UTA service card, číslo stvrzenky, částku brutto, číslo akceptačního místa, datum služby, podpis zaměstnance akceptačního místa a podpis řidiče.

## 4 Je linka autorizační podpory UTA Edenred zdarma?

Pro většinu zemí nabízíme bezplatnou linku autorizační podpory (IVR - interaktivní hlasová odezva) **(00800 88 277 377)**. Hovory z mobilních sítí lze uskutečnit pouze pomocí čísla pay-per-call. Upozorňujeme, že to může být zpoplatněno, což záleží na vaší telefonní síti a smlouvě.

## 5 Co mám dělat, jestliže se domnívám, že je UTA service card padělaná?

Aby nedošlo ke zneužití karty, ujistěte se: Pověřili jste si, že karta nese známky neoprávněné manipulace? Je karta stále platná? Pokud jsou při ověřování UTA service card další známky zneužití karty, neprodleně nás informujte **telefonicky** nebo **e-mailem: [cards@uta.com](mailto:cards@uta.com)**.

## 6 Jaké produkty mohou zákazníci společnosti UTA získat s UTA service card?

Zákazníci UTA mohou získat pouze produkty, které souvisejí s používáním vozidla a jsou výslovně uvedeny v naší smlouvě. Pojděte si příklady na straně 3.

## 7 Můžete s UTA service card obdržet peníze zpět při vrácení zboží?

Částka při výměně nebo vrácení produktu může být pouze připsána na UTA Card; zákazníkovi nelze vrátit hotovost.

## 8 Jaký je rozdíl mezi elektronickou a manuální autorizací?

Elektronická autorizace karty je možná pouze v případě, že máte funkční karetní terminál pro UTA service card. Pokud takový terminál nemáte a se společností UTA Edenred jste se dohodli na manuální autorizaci, měli byste za účelem autorizace transakce volat číslo systému IVR (str. 2).

Telefonní číslo týmu  
pro služby spojené s kartami:  
**+49 (0) 6027 509-149**

