

# UTA Cardi aktsepteerimise protsess

## Kui teie kaarditerminal ei ole töökorras, kasutage meie käsitsi autoriseerimise protseduuri.

### Interaktiivse häälvastuse (IVR) süsteemi saab kasutada järgmistel juhtudel:

- Terminaliga on tehnilised probleemid, mis takistavad ajutiselt kaardi elektroonilist autoriseerimist. See ei kehti juhul, kui kaart lükati terminalis 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.

### Kaardi käsitsi aktsepteerimise protsess (IVR-i süsteem)

#### 1. samm

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

#### 2. samm

Helistage IVR-i autoriseerimise telefoniliinile (vt telefoninumbreid lk 2). Järgige IVR-i süsteemi juhiseid ja märkige kviitungile autoriseerimise number.

IVR-i süsteem juhatab teid valitud keeles järgmiste sammude juurde:

- Sisestage kliendinumber (rida 3) ja kaardi number (paremal) ning kinnitage tärniga (\*). Vaadake näidet pildil. Antud juhul sisestage järgmised numbrid: **08 33 789 12\***
- Sisestage brutosumma (koos käibemaksuga) ilma komakohtadeta ja kinnitage tärniga (\*). Näide: brutosumma **35,38** EUR puhul sisestage „**35\***“
- Süsteem näitab registreerimismärgi numbrit ja sisestatud summat. Registreerimisnumbri ja brutosumma kinnitamiseks vajutage **1 (JAH)** või **2 (EI)**.
- Teile antakse 6-kohaline autoriseerimiskood. Märkige see loetavalt tehingu kviitungile. IVR-i süsteem kordab koodi kolm korda.
- Täitke käsitsi tehingu vorm oma mallil või kasutage meie malli allpool olevas TR-si.

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



# 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.

Interaktiivse häälvastuse (IVR) teenust saab kasutada teie aktsepteerimispunktis ainult lepingus kokkulepitud summa piirmääran.


**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	<b>1</b>
 inglise	<b>2</b>
 prantsuse	<b>3</b>
 hispaania	<b>4</b>
 itaalia	<b>5</b>
 hollandi	<b>6</b>

KEEL	RIIGIKOOD
 poola	<b>7</b>
 rumeenia	<b>81</b>
 ungari	<b>82</b>
 tšehhi	<b>83</b>

## Toote kontrollimine

Need tooted ja tarvikud on vajalikud selleks, et autojuhid saaksid turvaliselt oma sõitu jätkata. Näiteks kütus, klaasipuhastid, klaasipesuvedelik ja sõidukitulede pirnid.

Tooted, mida ei saa UTA Cardiga soetada, on seotud autojuhiga. Näiteks mobiililaadijad, autokosmeetika, toit, joogid ja kindad.

### UTA teenusekaardiga saab soetada järgimisi standardtooteid:



tankimine ja laadimine



sõiduki tarvikud



rehviteenused



sõiduki pesemine



remonditööd

## Veaotsing

### Kas autojuht unustas osta mõne toote või ta kasutas kaarti vale pumba jaoks ja lahkus tanklast?

Võtke meiega ühendust aadressil [tallinn@uta.ee](mailto:tallinn@uta.ee).

Palun esitage meile järgmised andmed:

- ▶ sündmuse kuupäev, aktsepteerimispunkti aadress ja nimi
- ▶ UTA Cardi number (soetatud toodete puhul leiate selle terminalikviitungilt)
- ▶ UTA Cardiga soetatud toodete loend – toote liik, brutosumma, kogus
- ▶ Tasumata toodete loend – toote liik, brutosumma, kogus

Võtame oma kliendiga ühendust ja kui ta kinnitab sündmuse toimumist, anname teile selle tehingu jaoks autoriseerimiskoodi.

### Kas saatsite UTA-le kogemata elektroonilise tehingu ebaõigete andmetega?

Võtke meiega ühendust aadressil [transactions.srm@uta.com](mailto:transactions.srm@uta.com).

Palun esitage meile järgmised andmed:

- ▶ sündmuse kuupäev, aktsepteerimispunkti aadress ja nimi
- ▶ UTA Cardi number
- ▶ Märkige tehingu õiged andmed
- ▶ Lisage rahaline kviitung õigete andmetega JA terminalikviitung ebaõigete andmetega.

# 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 1. 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, paluge autojuhil kasutada tehingu eest arveldamiseks mõnda teist makseviisi.

## 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.

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

## 5 Mida ma peaksin tegema, kui mul on tunne, et UTA teenusekaart 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** või saatke **e-kiri** [cards@uta.com](mailto: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. Näited leiate lk 3.

## 7 Kas UTA teenusekaardiga saab raha tagasi?

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

## 8 Mille poolest 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 2).

Kaardimaksete tugimeeskonna telefoninumber:

**+49 (0) 6027 509-149**

