

# UTA kártya elfogadási folyamat

## Ha a kártyaterminálja nem működik, kérjük, használja a kézi engedélyezési eljárásunkat.

### Az Interaktív automata (IVR) rendszer akkor használható, ha:

- ▶ Technikai problémák vannak a terminállal, amelyek átmenetileg akadályozzák a kártya elektronikus hitelesítését. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ha a kártyát a terminálon más okok miatt utasították el (például hibás PIN kód vagy ha a kártya le van tiltva).\*

\*Ha a terminál elutasította a tranzakciót, kérje meg a gépjárművezetőt, hogy más módon rendezze a tranzakciót.

- ▶ Nincs elérhető terminál, vagy ha a terminál nem használható.

### Kézi kártyaelfogadási folyamat (IVR-rendszer)

#### 1. lépés:

Készítse elő kártyaadatait, az engedélyezni kívánt összeget és a jármű rendszámát.

#### 2. lépés:

Hívja az IVR engedélyezési számot (a telefonszámokat lásd a 2. oldalon). Kövesse az IVR rendszer utasításait, és jegyezze fel a nyugtán található engedélyezési számot.

Az IVR rendszer elvezeti Önt a kiválasztott nyelven a következő lépésekhez:

- ▶ Adja meg az ügyfélszámot (3. sor) és a kártyaszámot (jobb oldalon), és erősítse meg a csillaggal (\*). Kérjük, nézz meg a képen látható példát. Ebben az esetben írja be a következő számokat: **08 33 789 12\***
- ▶ Adja meg a bruttó összeget (áféval) tizedesjegyek nélkül, és erősítse meg a csillaggal (\*). Példa: **35.38** EUR bruttó összeg esetén írja be: „**35\***”
- ▶ A rendszer visszamondja a rendszámot és a megadott összeget. Kérjük, erősítse meg a rendszámot és a bruttó összeget az **1, ha IGEN** vagy **2, ha NEM** megnyomásával.
- ▶ Kapni fog egy 6 számjegyű engedélyezési kódot. Kérjük, jegyezze fel olvashatóan a tranzakció bizonylatára. A kódot az IVR rendszer 3-szor ismétli meg.
- ▶ Töltse ki a kézi tranzakciós űrlapot a sablonján, vagy használja az alábbi QR-kódon található sablonunkat.

A manuális tranzakciók bizonylatait a **manual-transactions@uta.com** címre kell elküldeni 3 napon belül. Felhívjuk figyelmét, hogy az UTA-nak el nem küldött bizonylatok nem számlázhatók az UTA-nak.



## Engedélyezési számok

A legtöbb országban **ingyenes engedélyezési telefonszámmal** (IVR – Interactive Voice Response) rendelkezünk (a számot lásd lent). Mobilhálózatból csak a fizetős szám használatával lehet hívni.

Tájékoztatjuk, hogy a telefonhálózatától és a szerződésétől függően költségek merülhetnek fel.

Az IVR szolgáltatás csak az Ön elfogadóhelyére vonatkozóan szerződésben rögzített limit erejéig használható fel.


**Az országzászlók azt mutatják, hogy mely nyelvek vannak előre telepítve az Ön országából kezdeményezett hívásokhoz.**


### UTA Edenred engedélyezési telefonszám(ingyenes): 00800 88 277 377

ORSZÁG	NYELV	DEVIZA
Ausztria	német	EUR
Belgium	angol	EUR
Svájc	német, francia, olasz	CHF
Cseh Köztársaság	cseh	CZK
Németország	német	EUR
Dánia	angol	DKK
Spanyolország	spanyol	EUR
Észtország	észt	EUR
Franciaország	francia	EUR
Nagy-Britannia	angol	GBP
Horvátország	angol	HRK
Magyarország	magyar	HUF
Írország	angol	EUR

ORSZÁG	NYELV	DEVIZA
Olaszország	olasz	EUR
Litvánia	litván	EUR
Luxemburg	német	EUR
Lettország	lett	EUR
Hollandia	holland	EUR
Norvégia	angol	NOK
Lengyelország	lengyel	PLN
Portugália	angol	EUR
Románia	román	RON
Szlovákia	cseh	EUR
Szlovénia	angol	EUR
Svédország	angol	SEK

**\*Felhívjuk figyelmét a következőkre:** Felhívjuk figyelmét az eltérő ingyenes engedélyezési telefonszámokra a következő két ország esetében:

*Fehéroroszország		81080088277377 angol	EUR
-------------------	---	-------------------------	-----





*Finnország		999/990 80088277377 angol	EUR
-------------	--	------------------------------	-----

Ha más országból telefonál, vagy másik nyelvet akar választani, hívhatja ezt a **fizetős telefonszámot**:

**UTA Edenred engedélyezési telefonszám:  
+49 (0) 6027 509-950 + a következő országkód**



NYELV	ORSZÁGKÓD
	<b>1</b>
	<b>2</b>
	<b>3</b>
	<b>4</b>
	<b>5</b>
	<b>6</b>

NYELV	ORSZÁGKÓD
	<b>7</b>
	<b>81</b>
	<b>82</b>
	<b>83</b>

## Termékhitelesítés

Ezek a termékek és tartozékok szükségesek ahhoz, hogy a járművezetők biztonságosan folytathassák útjukat. Ilyenek például az üzemanyag, az ablaktörlő, az ablakmosó folyadék és a járműizzók.

Az UTA kártyával nem beszerezhető termékek a járművezetőhöz kapcsolódnak. Ilyenek például a mobiltöltők, a járműkozmetikai termékek, az élelmiszerek, az italok és a kesztyűk.

### Az UTA szolgáltatási kártyával beszerezhető standard termékek a következők:



Tankolás és töltés



Járműtartozékok



Gumiabroncs szerviz



Járműtisztítás



Javítás

## Hibaelhárítás

**A gépjárművezető elfelejtett megvásárolni egy terméket, vagy a gépjárművezető nem megfelelő kútnál használta a kártyát, és elhagyta az állomást?**

Lépjön kapcsolatba velünk a [service@uta.com](mailto:service@uta.com) címen.

Kérjük, adja meg a következő információkat:

- ▶ Esemény dátuma, az elfogadóhely címe és neve
- ▶ UTA kártya száma (a beszerzett termékek terminál-bizonylatán szerepel)
- ▶ Az UTA kártyával beszerzett termékek listája – termék típusa, bruttó összeg, mennyiség
- ▶ A ki nem fizetett termékek listája – termék típusa, bruttó összeg, mennyiség

Felvesszük a kapcsolatot ügyfelünkkel, és ha visszaigazolja az eseményt, megadunk Önnek egy engedélyezési kódot az adott tranzakcióhoz.

**Véletlenül hibás adatokkal küldött elektronikus tranzakciót az UTA-nak?**

Lépjön kapcsolatba velünk a [transactions.srm@uta.com](mailto:transactions.srm@uta.com) címen.

Kérjük, adja meg a következő információkat:

- ▶ Esemény dátuma, az elfogadóhely címe és neve
- ▶ UTA-kártyaszám
- ▶ Adja meg a tranzakció helyes adatait
- ▶ Csatolja a megfelelő adatokat tartalmazó pénzügyi bizonylatot ÉS a hibás adatokat tartalmazó terminál-bizonylatot.

# Gyakori kérdések

## 1 Mit tegyek, ha a terminál elutasítja az UTA szolgáltatási kártyát?

Ha az UTA szolgáltatási kártya az elektronikus hitelesítési folyamatot követően elutasításra kerül, hívhatja az engedélyezési telefonszámot az 1. oldalon leírtak szerint. Ha egy ügyfél UTA szolgáltatási kártyája elutasításra kerül, ez nem jelenti, hogy bűncselekményt követett el. Nem kell hívnia a rendőrséget.

## 2 Mit tehetek, ha az IVR rendszer nem engedélyezi az UTA szolgáltatási kártyát?

Ha a kártya elutasításra került, kérje meg a gépjárművezetőt, hogy más módon rendezze a tranzakciót.

## 3 Milyen információnak kell szerepelnie a manuálisan kiállított bizonylaton?

A bizonylatnak az alábbiakat kell tartalmaznia: elfogadóhely címe, UTA szolgáltatási kártya száma, bizonylatszám, bruttó összeg, elfogadóhely száma, szolgáltatás dátuma, elfogadóhely munkatársának aláírása, gépjárművezető aláírása.

## 4 Az UTA Edenred engedélyezési telefonszám ingyenes?

A legtöbb országban ingyenes engedélyezési telefonszámmal (IVR – Interactive Voice Response) rendelkezünk **(00800 88 277 377)**. Mobilhálózatról csak a fizetős számok használatával lehet hívni. Tájékoztatjuk, hogy a telefonhálózatától és a szerződésétől függően költségek merülhetnek fel.

## 5 Mit tegyek, ha úgy gondolom, hogy az UTA szolgáltatási kártyával visszaéltek?

Kérjük, tartsa szem előtt a következőket a kártyával való visszaélések elkerülése érdekében: Észrevette, hogy a kártyát manipulálták? Érvényes még a kártya? Ha további jelei vannak a kártyával való visszaélésnek, amikor hitelesíti az UTA szolgáltatási kártyát, kérjük, azonnal lépjen kapcsolatba velünk **telefonon** vagy **e-mailben: [cards@uta.com](mailto:cards@uta.com)**.

## 6 Milyen termékeket szerezhetnek be az UTA ügyfelek az UTA szolgáltatási kártyával?

Az UTA ügyfelek csak olyan termékeket szerezhetnek be, amelyek a jármű használatához kapcsolódnak, és amelyek szerződésünkben kifejezetten szerepelnek. Lásd a 3. oldalon található példákat.

## 7 Kaphat visszatérítést az UTA szolgáltatási kártyával?

Termékcserre vagy -visszaküldés esetén kizárólag az UTA kártyára történhet a jóváírás; az ügyfél nem kaphat készpénz visszatérítést.

## 8 Mi a különbség az elektronikus és a kézi engedélyezés között?

Az elektronikus kártyaengedélyezés csak akkor lehetséges, ha rendelkezik az UTA szolgáltatási kártyával működő terminállal. Ha nincs ilyen terminálja, és megállapodott az UTA Edenreddel a kézi elfogadásban, akkor fel kell hívnia az IVR rendszer számát (2. oldal) a tranzakció jóváhagyásához.

A Kártyaosztály telefonszáma:

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

