

UTA Card pieņemšanas process

Ja karšu terminālis nedarbojas, lūdzu, izmantojiet mūsu manuālo autorizācijas procedūru.

Interaktīvo balss atbildes (IVR) pakalpojumu var izmantot, ja:

- ▶ terminālim ir radušās tehniskas problēmas, kas īslaicīgi liedz kartes elektronisku autorizāciju. Tas neattiecas uz gadījumiem, kad karte terminālī ir noraidīta citu iemeslu dēļ (piemēram, ievadīts nepareizs PIN vai karte ir bloķēta);*
- * Ja terminālis ir noraidījis darījumu, lūdziet autovadītājam norēķināties par darījumu, izmantojot citu apmaksas metodi.
- ▶ nav pieejams neviens terminālis vai termināli nevar izmantot.

Karšu pieņemšanas manuālais process (IVR sistēma)

1. darbība.

Sagatavojiet kartes datus, autorizējamo summu un transportlīdzekļa reģistrācijas numuru.

2. darbība.

Piezvaniet uz IVR autorizācijas diennakts tālruni (skatiet tālrunu numurus 2. lpp.). Izpildiet IVR sistēmas norādes un atzīmējiet kvītī autorizācijas numuru.

IVR sistēma palīdz izvēlētajā valodā veikt turpmāk minētās darbības:

- ▶ Ievadiet klienta numuru (3. rinda) un kartes numuru (labajā pusē) un apstipriniet ar zvaigznīti (*). Lūdzu, skatiet piemēru attēlā. Šajā gadījumā ievadiet šos skaitļus: **08 33 789 12***
- ▶ Ievadiet bruto summu (ar PVN) bez decimāldaļām un apstipriniet ar zvaigznīti (*). Piemērs: ja bruto summa ir **35,38** EUR, ievadiet **35***
- ▶ Sistēma norāda transportlīdzekļa reģistrācijas numuru un ievadīto summu. Lūdzu, apstipriniet transportlīdzekļa reģistrācijas numuru un bruto summu, nospiežot **1** kā **JĀ**, vai **2** kā **NĒ**
- ▶ Saņemsiet 6 zīmju autorizācijas kodu. Lūdzu, uzrakstiet to salasāmi uz darījuma kvīts. IVR sistēma 3 reizes atkārto kodu
- ▶ Aizpildiet savā veidnē manuālā darījuma veidlapu vai izmantojiet mūsu veidni tālāk QR.

Visas manuālo darījumu kvītis jānosūta uz adresi manual-transactions@uta.com trīs dienu laikā. Ņemiet vērā, ka UTA nevar izrakstīt rēķinu par kvītīm, kas nav nosūtītas UTA.



Autorizācijas diennakts tālrunis


Mums ir **bezmaksas autorizācijas diennakts tālrunis** (IVR — Interaktīvais balss atbildes pakalpojums) lielākajā daļā valstu (skatiet numuru zemāk). No mobilajiem tīkliem var piezvanīt tikai uz maksas tālruņa numuru.

Lūdzu, ņemiet vērā maksas piemērošanas iespēju atkarībā no jūsu tālruņa tīkla un līguma.

Interaktīvo balss atbildes pakalpojumu var izmantot tikai, lai jūsu pieņemšanas punktā autorizētu summas līdz līgumā noteiktajam limitam.


Valstu karogi norāda, kādas valodas ir iepriekš instalētas zvaniem no jūsu valsts.


UTA Edenred autorizācijas diennakts tālrunis (bezmaksas): 00800 88 277 377

VALSTS	VALODA	VALŪTA
AUT 	Vācu	EUR
BEL 	Angļu	EUR
CHE 	Vācu, franču, itāļu	CHF
CZE 	Čehu	CZK
DEU 	Vācu	EUR
DNK 	Angļu	DKK
ESP 	Spāņu	EUR
EST 	Igauņu	EUR
FRA 	Franču	EUR
GBR 	Angļu	GBP
HRV 	Angļu	HRK
HUN 	Ungāru	HUF
IRL 	Angļu	EUR

VALSTS	VALODA	VALŪTA
ITA 	Itāļu	EUR
LTU 	Lietuviešu	EUR
LUX 	Vācu	EUR
LVA 	Latviešu	EUR
NLD 	Holandiešu	EUR
NOR 	Angļu	NOK
POL 	Poļu	PLN
PRT 	Angļu	EUR
ROU 	Rumāņu	RON
SVK 	Čehu	EUR
SVN 	Angļu	EUR
SWE 	Angļu	SEK

* **Lūdzu, ņemiet vērā!** Šajās divās valstīs ir atšķirīgi bezmaksas autorizācijas diennakts tālruņa numuri:







* BLR 	81080088277377 Angļu	EUR
---	-------------------------	-----





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

Ja zvanāt no citas valsts vai vēlaties atlasīt citu valodu, varat piezvanīt uz šo **maksas tālruņa numuru**:

UTA Edenred autorizācijas diennakts tālrunis: +49 (0) 6027 509-950 + tālāk norādītais valsts kods



VALODA	VALSTS KODS
 Vācu	1
 Angļu	2
 Franču	3
 Spāņu	4
 Itāļu	5
 Holandiešu	6

VALODA	VALSTS KODS
 Poļu	7
 Rumāņu	81
 Ungāru	82
 Čehu	83

Produktu pārbaude

Šie produkti un piederumi ir nepieciešami, lai autovadītāji varētu droši turpināt ceļu. Kā piemērus var minēt degvielu, logu tīrītājus, vējstiklu mazgāšanas šķidrums un transportlīdzekļa spuldzes.

Produkti, kurus nevar iegādāties ar UTA Card, ir saistīti ar autovadītāju. Kā piemērus var minēt mobilo ierīču lādētājus, transportlīdzekļa kosmētiskos līdzekļus, pārtiku, dzērienus un cimdus.

Standarta produkti, kurus var iegādāties ar UTA Card, iekļauj šos:



Degvielas uzpildīšana un uzlāde



Transportlīdzekļu piederumi



Riepu serviss



Transportlīdzekļa tīrīšana



Remonts

Problēmu novēršana

Autovadītājs ir aizmirsis iegādāties kādu preci vai arī izmantojis karti nepareizam sūknim un aizbraucis no uzpildes stacijas?

Sazinieties ar mums, izmantojot adresi service@uta.com.

Lūdzu, sniedziet šādu informāciju:

- ▶ notikuma datums, adrese un pieņemšanas punkta nosaukums;
- ▶ UTA Card numurs (pieejams, izmantojot termināļa kvīti par iegādātajiem produktiem);
- ▶ ar UTA Card iegādāto preču saraksts — preces veids, bruto apjoms, daudzums;
- ▶ neapmaksāto preču saraksts — preces veids, bruto apjoms, daudzums.

Mēs sazināsimies ar savu klientu un, ja viņš apstiprinās notikumu, izsniegsim jums šī darījuma autorizācijas kodu.

Nejauši nosūtījāt UTA elektronisku darījumu ar nepareiziem datiem?

Sazinieties ar mums, izmantojot adresi transactions.srm@uta.com.

Lūdzu, sniedziet šādu informāciju:

- ▶ notikuma datums, adrese un pieņemšanas punkta nosaukums;
- ▶ UTA Card numurs;
- ▶ norādiet pareizos darījuma datus;
- ▶ pievienojiet finanšu kvīti ar pareiziem datiem UN termināļa kvīti ar nepareizajiem datiem.

Bieži uzdotie jautājumi

1 Kā rīkoties, ja terminālis noraida UTA Card?

Ja UTA Card tiek noraidīta pēc elektroniskās verifikācijas procesa, varat piezvanīt uz autorizācijas diennakts tālruni, kā norādīts 1. lapā. Ja klienta UTA Card tiek noraidīta, tas nenozīmē, ka viņš ir izdarījis noziegumu. Jums nav jāzvana policijai.

2 Kā rīkoties, ja IVR sistēma neautorizē UTA Card?

Ja karte tiek noraidīta, lūdziet autovadītājam norēķināties par darījumu, izmantojot citu metodi.

3 Kāda informācijai jābūt manuāli izsniegtajā kvītī?

Kvītī jābūt šādai informācijai: pieņemšanas punkta adrese, UTA Card numurs, kvīts numurs, bruto summa, pieņemšanas punkta numurs, pakalpojuma datums, pieņemšanas punkta darbinieka paraksts, autovadītāja paraksts.

4 Vai UTA Edenred autorizācijas diennakts tālrunis ir bezmaksas?

Mums ir bezmaksas autorizācijas diennakts tālrunis (IVR — Interaktīvais balss atbildes pakalpojums) lielākajā daļā valstu (**00800 88 277 377**). No mobiltālruniem var piezvanīt tikai uz maksas tālrunu numuriem. Lūdzu, ņemiet vērā maksas piemērošanas iespēju atkarībā no jūsu tālruna tīkla un līguma.

5 Kā rīkoties, ja uzskatu, ka UTA Card ir viltota?

Lai izvairītos no kartes ļaunprātīgas izmantošanas, lūdzu, ievērojiet tālāk norādīto. Vai esat ievērojis, ka ar karti ir veiktas manipulācijas? Vai karte joprojām ir derīga? Ja, verificējot UTA Card, ir redzamas papildu pazīmes par kartes ļaunprātīgu izmantošanu, lūdzu, nekavējoties sazinieties ar mums, **piezvanot** vai rakstot uz **e-pasta adresi cards@uta.com**.

6 Kādus produktus UTA klienti var iegādāties ar UTA Card?

UTA klienti drīkst iegādāties tikai produktus, kas ir saistīti ar transportlīdzekļa lietošanu un ir skaidri norādīti mūsu līgumā. Lūdzu, skatiet piemērus 3. lappusē.

7 Vai ar UTA Card var atgūt skaidru naudu?

Preču maiņas vai atgriešanas maksu var ieskaitīt tikai UTA Card; klients nevar atgūt skaidru naudu.

8 Kā atšķiras elektroniska un manuāla autorizācija?

Karšu elektroniskā autorizācija ir iespējama tikai tad, ja jums ir funkcionējošs karšu terminālis UTA Card. Ja jums nav šāda termināļa un esat vienojies par manuālu autorizāciju ar UTA Edenred, lai autorizētu darījumu, piezvaniet uz IVR sistēmas numuru (2. lpp.).

Karšu apkalpošanas
komandas tālruna numurs:
+49 (0) 6027 509-149

