

Proces akceptacji karty UTA Card

Jeśli terminal nie działa, skorzystaj z procedury autoryzacji manualnej.

Z systemu interaktywnej obsługi głosowej (IVR) można skorzystać, gdy:

- ▶ występują problemy techniczne z terminalem, które tymczasowo uniemożliwiają elektroniczną autoryzację karty; Nie dotyczy to sytuacji, gdy karta została odrzucona w terminalu z innych przyczyn (takich jak niewłaściwy kod PIN lub jeśli karta jest zablokowana)*.

* Jeśli terminal odrzuca transakcję, poproś kierowcę o rozliczenie transakcji przy użyciu innej metody.

- ▶ brak jest terminala lub nie można go użyć.

Proces manualnej akceptacji kart (system IVR)

Krok 1)

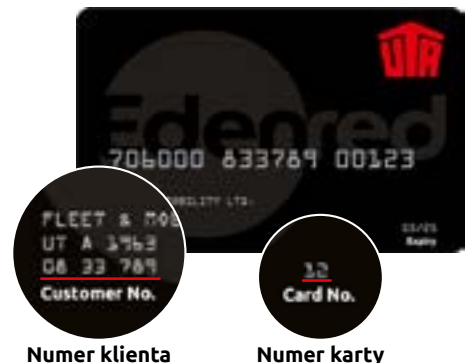
Przygotuj dane karty, kwotę do autoryzacji i numer rejestracyjny pojazdu.

Krok 2)

Zadzwoń na infolinię autoryzacyjną IVR (patrz numery telefonów na stronie 2). Postępuj zgodnie z instrukcjami systemu IVR i zapisz numer autoryzacji na pokwitowaniu.

System IVR poprowadzi Cię w wybranym języku przez kolejne kroki:

- ▶ Wprowadź numer klienta (linia 3) i numer karty (po prawej) i potwierdź gwiazdką (*).
Zapoznaj się z przykładem na zdjęciu. W takim przypadku wprowadź następujące liczby: **08 33 789 12***
- ▶ Wprowadź kwotę brutto (z VAT) bez miejsc po przecinku i potwierdź gwiazdką (*).
Przykład: dla kwoty brutto **35,38** PLN wprowadź „**35***”.
- ▶ System poda głosowo numer rejestracyjny i wprowadzoną kwotę.
Potwierdź numer rejestracyjny i kwotę brutto, naciskając **1 dla TAK** lub **2 dla NIE**.
- ▶ Otrzymasz 6-cyfrowy kod autoryzacyjny. Zapisz go czytelnie na potwierdzeniu transakcji.
System IVR powtórzy kod 3 razy.
- ▶ Wypełnij formularz transakcji manualnej na swoim szablonie lub skorzystaj z naszego szablonu dostępnego pod kodem QR poniżej.



Wszystkie pokwitowania transakcji manualnych należy przesać na adres **manual-transactions@uta.com** w ciągu 3 dni. Pamiętaj, że paragony, które nie zostały wysłane do UTA, nie mogą zostać zafakturowane na UTA.



Infolinie autoryzacyjne

Posiadamy **bezpłatną infolinię autoryzacyjną** (IVR – Interactive Voice Response) dla większości krajów (patrz numer poniżej). Połączenia z sieci komórkowych mogą być wykonywane tylko przy użyciu numeru płatnego.

Koszty połączeń uzależnione są od sieci telefonicznej osoby dzwoniącej i umowy.

Usługa Interactive Voice Response może być używana do autoryzacji kwot tylko do wysokości limitu ustalonego w umowie w Twoim punkcie akceptacji.


Flagi krajów pokazują, które języki są wstępnie zainstalowane dla połączeń z Twojego kraju.


Infolinia autoryzacyjna UTA Edenred (bezpłatna): 00800 88 277 377

KRAJ	JĘZYK	WALUTA
AUT 	Niemiecki	EUR
BEL 	Angielski	EUR
CHE 	Niemiecki, francuski, włoski	CHF
CZE 	Czeski	CZK
DEU 	Niemiecki	EUR
DNK 	Angielski	DKK
ESP 	Hiszpański	EUR
EST 	Estoński	EUR
FRA 	Francuski	EUR
GBR 	Angielski	GBP
HRV 	Angielski	HRK
HUN 	Węgierski	HUF
IRL 	Angielski	EUR

KRAJ	JĘZYK	WALUTA
ITA 	Włoski	EUR
LTU 	Litewski	EUR
LUX 	Niemiecki	EUR
LVA 	Łotewski	EUR
NLD 	Holenderski	EUR
NOR 	Angielski	NOK
POL 	Polski	PLN
PRT 	Angielski	EUR
ROU 	Rumuński	RON
SVK 	Czeski	EUR
SVN 	Angielski	EUR
SWE 	Angielski	SEK

* **Uwaga:** Dla następujących dwóch krajów numery bezpłatnej infolinii autoryzacyjnej są inne:

* BLR 	81080088277377 Angielski	EUR
---	-----------------------------	-----

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

Jeżeli dzwonisz z innego kraju lub chcesz wybrać inny język, możesz zadzwonić pod **numer płatny**:

**Infolinia autoryzacyjna UTA Edenred:
+49 (0) 6027 509-950 + następujący kod kraju**



JĘZYK	KOD KRAJU
 Niemiecki	1
 Angielski	2
 Francuski	3
 Hiszpański	4
 Włoski	5
 Holenderski	6

JĘZYK	KOD KRAJU
 Polski	7
 Rumuński	81
 Węgierski	82
 Czeski	83

Weryfikacja produktu

Te produkty i akcesoria są niezbędne kierowcom do bezpiecznego kontynuowania jazdy. Przykłady to paliwo, wycieraczki, płyn do spryskiwaczy i żarówki. Produkty, których nie można nabyć przy użyciu kart

UTA Card to produkty dla kierowców. Przykłady to ładowarki urządzeń mobilnych, kosmetyki motoryzacyjne, jedzenie, napoje i rękawiczki.

Standardowe produkty do nabycia za pomocą karty serwisowej UTA obejmują:



Tankowanie
i ładowanie



Akcesoria
do pojazdu



Serwis opon



Czyszczenie
pojazdów



Naprawy

Postępowanie w razie problemów

Czy kierowca zapomniał kupić jakiś przedmiot lub użył karty do niewłaściwego dystrybutora i opuścił stację?

Skontaktuj się z nami pod adresem stacja@uta.pl.

Podaj nam następujące informacje:

- ▶ data zdarzenia, adres i nazwa punktu akceptacji;
- ▶ numer karty UTA Card (dostępny na paragonie z terminala dla otrzymanych produktów);
- ▶ lista produktów otrzymanych z użyciem karty UTA Card – rodzaj produktu, kwota brutto, ilość;
- ▶ lista nieopłaconych produktów – rodzaj produktu, kwota brutto, ilość.

Skontaktujemy się z naszym klientem i jeśli potwierdzi zdarzenie, prześlemy Ci kod autoryzacyjny dla tej transakcji.

Czy przypadkowo przestano do UTA transakcję elektroniczną z niepoprawnymi danymi?

Skontaktuj się z nami pod adresem transactions.srm@uta.com.

Podaj nam następujące informacje:

- ▶ data zdarzenia, adres i nazwa punktu akceptacji;
- ▶ Numer karty UTA
- ▶ Podaj poprawne dane transakcji
- ▶ Dołącz paragon z poprawnymi danymi ORAZ pokwitowanie z terminala z błędnymi danymi.

Często zadawane pytania

1 Co trzeba zrobić, gdy terminal odrzuci kartę serwisową UTA?

Jeśli po procesie weryfikacji elektronicznej karta serwisowa UTA zostanie odrzucona, możesz zadzwonić na infolinię autoryzacyjną zgodnie z opisem na stronie 1. Jeśli karta serwisowa UTA zostanie odrzucona, nie oznacza to, że klient popełnił wykroczenie. Nie trzeba wzywać policji.

2 Co mogę zrobić, gdy system IVR nie autoryzuje karty serwisowej UTA?

Jeśli karta zostaje odrzucona, poproś kierowcę o rozliczenie transakcji przy użyciu innej metody. Jeżeli punkt akceptujący jest zarejestrowany, można też skorzystać z UTA Relax.

3 Które informacje muszą się znaleźć na paragonie wystawianym manualnie?

Paragon powinien zawierać następujące informacje: adres punktu akceptującego, numer karty serwisowej UTA, numer paragonu, kwota brutto, numer punktu akceptującego, data transakcji, podpis pracownika punktu akceptującego, podpis kierowcy.

4 Czy infolinia autoryzacyjna UTA Edenred jest bezpłatna?

Posiadamy bezpłatną infolinię autoryzacyjną (IVR – Interactive Voice Response) dla większości krajów (**00800 88 277 377**). Połączenia z sieci komórkowych mogą być wykonywane tylko przy użyciu numerów płatnych. Koszty połączeń uzależnione są od sieci telefonicznej osoby dzwoniącej i umowy.

5 Co mam zrobić, jeśli wydaje mi się, że karta UTA jest podrobiona?

Aby zapobiegać nieuprawnionemu użyciu kart, sprawdzaj: czy są widoczne oznaki ingerencji w kartę, czy karta jest nadal ważna. Jeśli podczas weryfikacji karty serwisowej UTA pojawią się dodatkowe oznaki niewłaściwego użycia karty, skontaktuj się z nami natychmiast, **dzwoniąc** lub **wysyłając wiadomość e-mail na adres stacja@uta.pl**.

6 Jakie produkty mogą nabyć klienci UTA dzięki karcie serwisowej UTA?

Klienci UTA mogą otrzymać wyłącznie produkty, które są związane z użytkowaniem pojazdu i które są wyraźnie wymienione w naszej umowie. Zapoznaj się z przykładami na stronie 3.

7 Czy za pomocą karty serwisowej UTA można otrzymać zwrot gotówki?

Wymiana lub zwrot produktu może zostać zarejestrowany wyłącznie na karcie UTA Card; klient nie może otrzymać zwrotu w gotówce.

8 Jaka jest różnica między autoryzacją elektroniczną a manualną?

Elektroniczną autoryzację kart można przeprowadzić tylko pod warunkiem posiadania działającego terminala obsługującego karty UTA. Jeśli nie masz takiego terminala i wyraziłeś(-aś) zgodę na manualną akceptację kart, musisz zadzwonić pod numer systemu IVR (strona 2) w celu autoryzacji transakcji.

9 Jak zarejestrować się do UTA Relax?

Aby zarejestrować się do UTA Relax, należy wysłać e-mail na adres partnership@uta.com.

Numer telefonu zespołu
ds. obsługi kart UTA Edenred:
+48 22 53 09 240

