

Procesul de acceptare a cardului UTA

Dacă terminalul de plată POS nu este funcțional, vă rugăm să utilizați procedura de autorizare manuală.

Sistemul de răspuns vocal interactiv (IVR) poate fi utilizat atunci când:

- ▶ Terminalul POS întâmpină probleme tehnice care interzic temporar autorizarea electronică a cardului. Acest lucru nu se aplică în cazul în care cardul a fost refuzat la terminal din alte motive (precum introducerea unui PIN incorect sau blocarea cardului).*
*Dacă terminalul respinge tranzacția, cereți conducătorului auto să deconteze tranzacția folosind o altă metodă.
- ▶ Nu este disponibil sau nu poate fi utilizat niciun terminal POS.

Procesul de autorizare manuală a cardurilor (sistem IVR)

Pasul 1)

Pregătiți detaliile cardului, suma ce urmează a fi autorizată și numărul de înmatriculare al vehiculului.

Pasul 2)

Apelați linia de autorizare IVR (numerele de telefon sunt la pagina 2).
Urmați indicațiile sistemului IVR și notați numărul de autorizare pe chitanță.

Sistemul IVR vă va ghida în limba selectată la următorii pași:

- ▶ Introduceți numărul de client (linia 3) și numărul cardului (în dreapta) și confirmați cu o steluță (*).
Vă rugăm să consultați imaginea alăturată. În acest caz, introduceți următoarele cifre: **08 33 789 12***
- ▶ Vă rugăm să introduceți suma brută (inclusiv TVA) fără zecimale, rotunjită.
De exemplu: suma brută = **358,83 RON**, vă rugăm să introduceți „**359**”.
- ▶ Sistemul va indica numărul de înmatriculare și suma introdusă.
Confirmați numărul de înmatriculare și valoarea brută apăsând **1 pentru DA** sau **2 pentru NU**.
- ▶ Veți primi un cod de autorizare de 6 cifre. Scrieți-l lizibil pe chitanță pentru autorizarea tranzacției.
Codul va fi repetat de sistemul IVR de 3 ori.
- ▶ Completați formularul pentru tranzacții manuale folosind formularul dvs. șablon sau puteți folosi modelul nostru scanând codul QR de mai jos.

Toate chitanțele pentru tranzacțiile manuale trebuie trimise la:
manual-transactions@uta.com în termen de 3 zile. Rețineți că acele chitanțe care nu sunt trimise către UTA nu pot fi facturate către UTA.



Linii directe de autorizare

Avem o **linie de autorizare** (IVR – Răspuns vocal interactiv) pentru majoritatea țărilor (a se vedea numărul mai jos). Apelurile din rețelele mobile pot fi efectuate doar utilizând numărul cu tarif special.

Vă rugăm să rețineți că pot apărea costuri în funcție de rețeaua de telefonie și de contractul dvs.

Serviciul de răspuns vocal interactiv poate fi folosit doar pentru a autoriza sume în limita convenită în contractul punctului dvs. de acceptare.

Steagurile țărilor indică ce limbă este disponibilă pentru apelurile din țara dvs.

Linia telefonică de autorizare UTA Edenred (gratuită): 00800 88 277 377

ȚARĂ	LIMBĂ	MONEDĂ
AUT	Germană	EUR
BEL	Engleză	EUR
CHE	Germană, franceză, italiană	CHF
CZE	Cehă	CZK
DEU	Germană	EUR
DNK	Engleză	DKK
ESP	Spaniolă	EUR
EST	Estoniană	EUR
FRA	Franceză	EUR
GBR	Engleză	GBP
HRV	Engleză	HRK
HUN	Maghiară	HUF
IRL	Engleză	EUR

ȚARĂ	LIMBĂ	MONEDĂ
ITA	Italiană	EUR
LTU	Lituaniană	EUR
LUX	Germană	EUR
LVA	Letonă	EUR
NLD	Olandeză	EUR
NOR	Engleză	NOK
POL	Poloneză	PLN
PRT	Engleză	EUR
ROU	Română	RON
SVK	Cehă	EUR
SVN	Engleză	EUR
SWE	Engleză	SEK

***Vă rugăm să rețineți:** Vă rugăm să aveți în vedere numerele de telefon diferite pentru linia gratuită de autorizare în următoarele două țări:

*BLR	81080088277377 Engleză	EUR
*ROU	+40 21 306 59 22 Română	RON

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

Dacă apeleți dintr-o altă țară sau doriți să selectați altă limbă, puteți să apeleți acest **număr de telefon cu tarif special**:

Linia telefonică de autorizare UTA Edenred: +49 (0) 6027 509-950 + codul țării



LIMBĂ	COD ȚARĂ
Germană	1
Engleză	2
Franceză	3
Spaniolă	4
Italiană	5
Olandeză	6

LIMBĂ	COD ȚARĂ
Poloneză	7
Română	81
Maghiară	82
Cehă	83



Verificarea produselor

Aceste produse și accesorii sunt necesare pentru ca șoferii să își continue călătoria în siguranță. Printre acestea se numără carburantul, ștergătoarele de parbriz, lichidul de parbriz și becurile auto.

Nu pot fi decontate cu cardul UTA produse dedicate conducătorilor auto. De exemplu: încărcătoare de telefon, produse cosmetice auto, alimente, băuturi și mănuși.

Printre produsele standard care pot fi decontate folosind cardul UTA se numără:



Alimentarea cu carburant și încărcarea



Accesorii pentru vehicul



Servicii pentru anvelope



Servicii de spălătorie auto



Reparații

Depanare

Conducătorul auto a uitat să deconteze un articol sau a utilizat cardul la pompa greșită și a părăsit stația?

Contactați-ne la service@uta.com.

Vă rugăm să ne furnizați următoarele informații:

- ▶ Data evenimentului, adresa și denumirea punctului de acceptare
- ▶ Numărul cardului UTA (de pe bonul emis de terminal pentru produsele vizate)
- ▶ Lista de produse decontate cu cardul UTA – tipul produsului, valoarea brută, cantitatea
- ▶ Lista de produse nedecontate – tipul produsului, valoarea brută, cantitatea

Vom contacta clientul, iar dacă acesta va confirma evenimentul, vă vom furniza codul de autorizare pentru tranzacție.

Ați trimis către UTA o tranzacție electronică cu informații incorecte?

Contactați-ne la transactions.srm@uta.com.

Vă rugăm să ne furnizați următoarele informații:

- ▶ Data evenimentului, adresa și denumirea punctului de acceptare
- ▶ Numărul cardului UTA
- ▶ Indicați informațiile corecte ale tranzacției
- ▶ Atașați chitanța cu informațiile corecte, precum și bonul emis de terminal cu informațiile incorecte.

Întrebări frecvente

1 Ce ar trebui să fac dacă îmi este refuzat cardul UTA de către terminal?

Dacă cardul UTA este refuzat în urma procesului de verificare electronică, puteți apela linia telefonică de autorizare conform descrierii de la pagina 1. Dacă cardul UTA al unui client este refuzat, acest lucru nu înseamnă că acesta a comis o infracțiune. Nu trebuie să sunați la poliție.

2 Ce ar trebui să fac dacă sistemul IVR nu îmi autorizează cardul UTA?

În cazul în care cardul este refuzat, cereți conducătorului auto să deconteze tranzacția folosind o altă metodă.

3 Ce informații trebuie să apară pe chitanța emisă manual?

Chitanța trebuie să conțină următoarele detalii: adresa punctului de acceptare, numărul cardului UTA, numărul chitanței, valoarea brută, numărul punctului de acceptare, data serviciului, semnătura unui membru al personalului de la punctul de acceptare, semnătura conducătorului auto.

4 Linia telefonică de autorizare UTA Edenred este gratuită?

Avem o linie de autorizare gratuită (IVR – Răspuns vocal interactiv) pentru România (+40 21 306 59 22). Apelurile din rețelele mobile pot fi efectuate doar utilizând numerele cu tarif special. Vă rugăm să rețineți că pot apărea costuri în funcție de rețeaua de telefonie și de contractul dvs.

5 Ce ar trebui să fac dacă suspectez că dețin un card UTA fals?

Pentru a evita utilizarea necorespunzătoare a cardului, vă rugăm să aveți în vedere următoarele: Ați observat că a fost falsificat sau modificat cardul? Mai este valabil cardul? În cazul în care, la verificarea cardului UTA, apar alte indicii de utilizare necorespunzătoare a cardului, vă rugăm contactați-ne imediat **sunând** sau **scriind la adresa de e-mail support_rom@uta.com**.

6 Ce produse pot deconta clienții UTA cu un card UTA?

Clienții UTA pot deconta produse care au legătura cu scopul utilizării vehiculului și care au fost menționate în mod explicit în contract. Vă rugăm să consultați exemplele de la pagina 3.

7 Pot primi o rambursare în numerar utilizând un card UTA?

Schimbul sau returnarea unui produs poate fi creditată doar în contul cardului UTA. Clientul nu poate primi o rambursare în numerar.

8 Care este diferența dintre autorizarea electronică și cea manuală?

Autorizarea electronică a cardului este posibilă doar dacă aveți un terminal POS funcțional pentru cardul UTA. În cazul în care nu dețineți un astfel de terminal și ați fost de acord cu UTA Edenred cu privire la acceptarea manuală, trebuie să apelați numărul sistemului IVR (pagina 2) pentru a autoriza tranzacția.

Nr. de telefon al echipei
de asistență carduri:

+40 21 306 59 00

