

Postopek sprejemanja kartice UTA Card

Če vaš terminal za kartice ne deluje, uporabite naš postopek ročne avtorizacije.

Sistem interaktivnega glasovnega odzivanja (IVR) lahko uporabite v naslednjih primerih:

- ▶ Pri terminalu je prišlo do tehničnih težav, ki začasno onemogočajo elektronsko avtorizacijo kartice. To ne velja, če je bila kartica zavrnjena na terminalu iz drugih razlogov (na primer zaradi napačne kode PIN ali če je kartica blokirana).*
*Če je terminal zavrnil transakcijo, prosite voznika, da transakcijo poravna z drugim načinom plačila.
- ▶ Terminal ni na voljo ali če terminala ni mogoče uporabiti.

Postopek ročnega sprejema kartice (sistem IVR)

Korak 1)

Pripravite podatke o kartici, znesek za odobritev in registrsko številko vozila.

Korak 2)

Kličite odprto telefonsko številko za avtorizacijo IVR

(glejte telefonske številke na strani 2).

Sledite navodilom sistema IVR in na račun zabeležite številko odobritve.

Sistem IVR vas bo v izbranem jeziku vodil do naslednjih korakov:

- ▶ Vnesite številko stranke (vrstica 3) in številko kartice (na desni strani) ter potrdite z zvezdico (*).
Oglejte si prikazani primer. V tem primeru vnesite naslednje številke: **08 33 789 12***
- ▶ Vnesite bruto znesek (vključno z DDV) brez decimalnih števil in potrdite z zvezdico (*).
Primer: za bruto znesek **35,38** EUR vnesite »**35***«.
- ▶ Sistem bo navedel registrsko številko vozila in vneseni znesek.
Registrsko številko vozila in bruto znesek potrdite s pritiskom na **1** za DA ali **2** za NE.
- ▶ Prejeli boste šestmestno kodo odobritve. Čitljivo jo zapišite na račun transakcije.
Sistem IVR bo kodo ponovil trikrat.
- ▶ Izpolnite ročni obrazec za transakcijo na svoji predlogi ali uporabite našo predlogo v spodnji kodi QR.

Vsa potrdila o ročnih transakcijah je treba poslati na naslov: **manual-transactions@uta.com** v treh dneh. Upoštevajte, da računov, ki niso poslani družbi UTA, ni mogoče zaračunati družbi UTA.



Odprte linije za avtorizacijo

Za večino držav imamo na voljo **brezplačne odprte linije za avtorizacijo** (IVR – interaktivni glasovni odzivnik) (glejte spodnjo številko). Klici iz mobilnih omrežij so mogoči samo z uporabo plačljive številke.

Upoštevajte, da se lahko stroški zaračunajo glede na vaše telefonsko omrežje in pogodbo.

Storitev interaktivnega glasovnega odzivnika lahko uporabite le za odobritev zneskov do pogodbeno dogovorjene meje na vaši sprejemni točki.

Zastave držav prikazujejo, kateri jeziki so vnaprej nameščeni za klice iz vaše države.

Odprta linija za avtorizacijo UTA Edenred (brezplačna): 00800 88 277 377

DRŽAVA	JEZIK	VALUTA
AUT	Nemščina	EUR
BEL	Angleščina	EUR
CHE	Nemščina, francoščina, italijanščina	CHF
CZE	Češčina	CZK
DEU	Nemščina	EUR
DNK	Angleščina	DKK
ESP	Španščina	EUR
EST	Estonščina	EUR
FRA	Francoščina	EUR
GBR	Angleščina	GBP
HRV	Angleščina	HRK
HUN	Madžarščina	HUF
IRL	Angleščina	EUR

DRŽAVA	JEZIK	VALUTA
ITA	Italijanščina	EUR
LTU	Litovščina	EUR
LUX	Nemščina	EUR
LVA	Latvijščina	EUR
NLD	Nizozemščina	EUR
NOR	Angleščina	NOK
POL	Poljščina	PLN
PRT	Angleščina	EUR
ROU	Romunščina	RON
RON	Češčina	EUR
SVN	Angleščina	EUR
SWE	Angleščina	SEK

***Pozor:** Upoštevajte različne številke brezplačne odprte linije za avtorizacijo za naslednji dve državi:

*BLR		81080088277377 Angleščina	EUR
------	--	------------------------------	-----

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

Če kličete iz druge države ali želite izbrati drug jezik, lahko kličete na to **plačljivo telefonsko številko**:

Odprta linija za avtorizacijo UTA Edenred: +49 (0) 6027 509-950 + naslednja koda države



JEZIK	KODA DRŽAVE
	Nemščina 1
	Angleščina 2
	Francoščina 3
	Španščina 4
	Italijanščina 5
	Nizozemščina 6

JEZIK	KODA DRŽAVE
	Poljščina 7
	Romunščina 81
	Madžarščina 82
	Češčina 83

Preverjanje izdelka

Ti izdelki in dodatki so potrebni, da vozniki lahko varno nadaljujejo vožnjo. Primeri vključujejo gorivo, brisalce vetrobranskega stekla, tekočino za pranje vetrobranskega stekla in žarnice v vozilu.

Izdelki, ki jih ni mogoče dobiti s kartico UTA Card, so povezani z voznikom. Primeri vključujejo polnilce za mobilne telefone, kozmetične izdelke za vozilo, hrano, pijačo in rokavice.

Standardni izdelki, ki jih je mogoče dobiti s storitveno kartico UTA, vključujejo naslednje:



Točenje goriva in polnjenje



Dodatki za vozila



Storitve za pnevmatike



Čiščenje vozila



Popravila

Odpravljanje težav

Ali je voznik pozabil kupiti izdelek ali je uporabil kartico za napačno črpalko in zapustil postajo?

Obrnite se na nas prek e-poštnega naslova service@uta.com.

Posredujte nam naslednje informacije:

- ▶ Datum dogodka, naslov in ime sprejemnega mesta
- ▶ Številka kartice UTA Card (na voljo na računu terminala za pridobljene izdelke)
- ▶ Seznam izdelkov, pridobljenih s kartico UTA Card – vrsta izdelka, bruto znesek, količina
- ▶ Seznam neplačanih izdelkov – vrsta izdelka, bruto znesek, količina

Stopili bomo v stik s stranko in če bo ta potrdila dogodek, vam bomo posredovali kodo odobritve za to transakcijo.

Ste družbi UTA pomotoma poslali elektronsko transakcijo z napačnimi podatki?

Obrnite se na nas prek e-poštnega naslova transactions.srm@uta.com.

Posredujte nam naslednje informacije:

- ▶ Datum dogodka, naslov in ime sprejemnega mesta
- ▶ Številka kartice UTA Card
- ▶ Navedite pravilne podatke o transakciji
- ▶ Priložite finančni račun s pravilnimi podatki IN račun terminala z nepravilnimi podatki.

Pogosta vprašanja

1 Kaj naj storim, če terminal zavrne storitveno kartico UTA?

Če je storitvena kartica UTA po postopku elektronskega preverjanja pristnosti zavrnjena, lahko pokličete odprto linijo za avtorizacijo, kot je opisano na strani 1. Če je storitvena kartica UTA stranke zavrnjena, to ne pomeni, da je bilo storjeno kaznivo dejanje. Ni vam treba klicati policije.

2 Kaj lahko storim, če sistem IVR ne odobri storitvene kartice UTA?

Če je kartica zavrnjena, prosite voznika, da transakcijo poravna z drugim načinom plačila.

3 Kateri podatki morajo biti navedeni na ročno izdanem računu?

Potrdilo mora vsebovati naslednje podatke: naslov sprejemnega mesta, številka storitvene kartice UTA, številka potrdila, bruto znesek, številka sprejemnega mesta, datum storitve, podpis uslužbenca sprejemnega mesta, podpis voznika.

4 Ali je odprta linija za avtorizacijo UTA Edenred brezplačna?

Za večino držav imamo na voljo brezplačne odprte linije za avtorizacijo (IVR – interaktivni glasovni odzivnik) **(00800 88 277 377)**. Klici iz mobilnih omrežij so mogoči samo z uporabo plačljive številke. Upoštevajte, da se lahko stroški zaračunajo glede na vaše telefonsko omrežje in pogodbo.

5 Kaj naj storim, če mislim, da je storitvena kartica UTA ponarejena?

Da bi se izognili zlorabi kartice, upoštevajte naslednje: Ali ste opazili, da je bila kartica ponarejena? Ali je kartica še vedno veljavna? Če se pri preverjanju storitvene kartice UTA pojavijo dodatni znaki zlorabe kartice, nas takoj **pokličite** ali pošljite e-poštno sporočilo na cards@uta.com.

6 Katere izdelke lahko stranke UTA pridobijo s storitveno kartico UTA?

Stranke UTA lahko pridobijo le izdelke, ki so povezani z uporabo vozila in so izrecno navedeni v naši pogodbi. Oglejte si primere na strani 3.

7 Ali lahko s storitveno kartico UTA dobite denar nazaj?

Zamenjava ali vračilo izdelka se lahko pripiše samo na kartico UTA Card; stranka ne more dobiti vračila gotovine.

8 Kakšna je razlika med elektronsko in ročno avtorizacijo?

Elektronska avtorizacija kartice je možna le, če imate delujoč terminal za kartice za storitveno kartico UTA. Če takega terminala nimate in ste se z družbo UTA Edenred dogovorili za ročno avtorizacijo, morate za avtorizacijo transakcije poklicati številko sistema IVR (stran 2).

Telefonska številka ekipe
za storitve za kartice:

+49 (0) 6027 509-149

