

UTA Card kabul süreci

Kart terminaliniz hizmet dışıysa lütfen manuel izin prosedürümüzü kullanın.

İnteraktif Sesli Yanıt (IVR) sistemi şu durumlarda kullanılabilir:

- Terminalde, kartın elektronik olarak yetkilendirilmesini geçici olarak engelleyen teknik sorunlar var. Kart, terminalde başka nedenlerden dolayı reddedilmişse (yanlış PIN gibi veya kart bloke olmuşsa) bu durum geçerli değildir.*
*Terminal işlemi reddetmişse, sürücüden işlemi farklı bir yöntem kullanarak gerçekleştirmesini isteyin.
- Terminal mevcut olmadığında veya terminal kullanılamıyorsa.

Manuel kart kabul süreci (IVR sistemi)

Adım 1)

Kart bilgilerinizi, yetkilendirilecek tutarı ve araç ruhsat numarasını hazırlayın.

Adım 2)

IVR izin yardım hattını arayın (sayfa 2'deki telefon numaralarına bakın).
IVR sistem talimatlarını izleyin ve faturadaki yetki numarasını not alın.

IVR sistemi, aşağıdaki adımlarda seçtiğiniz dilde size rehberlik edecektir:

- Müşteri numarasını (3. satır) ve kart numarasını (sağda) girin ve yıldız (*) tuşuyla onaylayın.
Lütfen örnek resme bakın. Bu durumda aşağıdaki numaraları girin: **08 33 789 12***
- Ondalık haneler olmadan brüt rakamı (KDV dahil) girin ve yıldız (*) tuşuyla onaylayın.
Örnek: **35,38** EUR'luk bir brüt tutar için "**35***" girin
- Sistem, tescil plakası numarasını ve girilen tutarı gösterecektir.
Lütfen tescil numarasını ve brüt tutarı **EVET için 1** veya **HAYIR için 2** tuşuna basarak onaylayın.
- 6 haneli bir yetki kodu alacaksınız. Lütfen işlem için bunu fatura üzerine okunaklı şekilde not edin.
Kod, IVR sistemi tarafından 3 kez tekrar edilecektir.
- Şablonunuzda manuel işlem formunu doldurun veya aşağıdaki QR kodundaki şablonumuzu kullanın.



Müşteri numarası

Kart numarası

Tüm manuel işlem faturaları 3 gün içerisinde manual-transactions@uta.com adresine gönderilmelidir. UTA'ya gönderilmeyen faturaların, UTA'ya faturalandırılmayacağını unutmayın.



yetki yardım hatları

Çoğu ülke için **ücretsiz bir yetki yardım hattımız** (IVR – İnteraktif Sesli Yanıt) bulunmaktadır (aşağıdaki numaraya bakınız). Mobil şebekelerden yapılan aramalar sadece çağrı başına ücretli numaralar kullanılarak yapılabilir.

Lütfen telefon şebekenize ve sözleşmenize bağlı olarak ücret uygulanabileceğini unutmayın.

İnteraktif Sesli Yanıt hizmeti sadece kabul noktanızda sözleşmeye bağlı olarak kabul edilen sınıra kadar olan tutarlara izin vermek için kullanılabilir.

Ülke bayrakları, bulunduğunuz ülkeden yapılan çağrılar için hazır yüklü olan dilleri göstermektedir.

UTA Edenred izin yardım hattı (ücretsiz): 00800 88 277 377

| ÜLKE | DİL | PARA BİRİMİ |
|------|---------------------------------|-------------|
| AUT | Almanca | EUR |
| BEL | İngilizce | EUR |
| CHE | Almanca, Fransızca İtalyanca | CHF |
| CZE | Çekçe | CZK |
| DEU | Almanca | EUR |
| DNK | İngilizce | DKK |
| ESP | İspanyolca | EUR |
| EST | Estonca | EUR |
| FRA | Fransızca | EUR |
| GBR | İngilizce | GBP |
| HRV | İngilizce | HRK |
| HUN | Macarca | HUF |
| IRL | İngilizce | EUR |

| ÜLKE | DİL | PARA BİRİMİ |
|------|-----------|-------------|
| ITA | İtalyanca | EUR |
| LTU | Litvanca | EUR |
| LUX | Almanca | EUR |
| LVA | Letonca | EUR |
| NLD | Flemenkçe | EUR |
| NOR | İngilizce | NOK |
| POL | Lehçe | PLN |
| PRT | İngilizce | EUR |
| ROU | Rumence | RON |
| SVK | Çekçe | EUR |
| SVN | İngilizce | EUR |
| SWE | İngilizce | SEK |

***Lütfen dikkat:** Lütfen aşağıdaki iki ülke için farklı ücretsiz izin yardım hattı numaraları bulunduğuna dikkat edin.

| | | |
|------|-----------------------------|-----|
| *BLR | 81080088277377 İngilizce | EUR |
|------|-----------------------------|-----|

| | | |
|------|----------------------------------|-----|
| *FIN | 999/990 80088277377 İngilizce | EUR |
|------|----------------------------------|-----|

Başka bir ülkeden arama yapıyorsanız veya başka bir dil seçmek istiyorsanız bu **çağrı başına ücretli telefon numarasını** arayabilirsiniz:

UTA Edenred izni yardım hattı: +49 (0) 6027 509-950 + aşağıdaki ülke kodu



| DİL | ÜLKE KODU |
|------------|-----------|
| Almanca | 1 |
| İngilizce | 2 |
| Fransızca | 3 |
| İspanyolca | 4 |
| İtalyanca | 5 |
| Flemenkçe | 6 |

| DİL | ÜLKE KODU |
|----------|-----------|
| Lehçe | 7 |
| Rumence | 81 |
| Macarca | 82 |
| Çekçe | 83 |
| Slovakça | 84 |

Ürün doğrulaması

Sürücülerin yolculuklarına güvenle devam edebilmesi için bu ürünler ve aksesuarlar gereklidir. Örnek olarak yakıt, cam silecekleri, araba camı yıkama suyu ve araç far ampulleri verilebilir.

Bir UTA Card ile alınamayan ürünler sürücü ile ilgili ürünlerdir. Örneğin cep telefonu şarj cihazları, bir araç için kozmetik ürünler, yiyecek, içecek ve eldiven.

UTA hizmet kartı ile alınabilecek standart ürünler arasında şunlar yer almaktadır:



**Yakıt ikmali
ve araç şarjı**



Araç aksesuarları



Lastik hizmetleri



Araç temizliği



Tamirler

Sorun giderme

Sürücü bir ürünü satın almayı mı unuttu veya sürücü, kartı yanlış bir pompa için kullanıp istasyondan mı ayrıldı?

service@uta.com adresinden bize ulaşın.

Lütfen bize aşağıdaki bilgileri sağlayın:

- ▶ Olayın tarihi, kabul noktasının adresi ve adı
- ▶ UTA Card numarası (alınan ürünlerin terminal faturasından ulaşılabilir)
- ▶ UTA Card ile alınan ürünlerin listesi – ürünün tipi, brüt tutarı, adedi
- ▶ Ödemesi yapılmayan ürünlerin listesi – ürünün tipi, brüt tutarı, adedi

Müşteriyle iletişime geçeceğiz ve olayı teyit ederlerse size bu işlem için bir izin kodu sağlayacağız.

UTA'ya yanlışlıkla hatalı verilerin yer aldığı bir elektronik işlem formu mu gönderdiniz?

transactions.srm@uta.com adresinden bize ulaşın.

Lütfen bize aşağıdaki bilgileri sağlayın:

- ▶ Olayın tarihi, kabul noktasının adresi ve adı
- ▶ UTA Card numarası
- ▶ Doğru işlem verilerini belirtin
- ▶ Doğru verilerin yer aldığı faturayı ve hatalı verilerin yer aldığı terminal faturasını ekleyin.

Sıkça sorulan sorular

1 Terminal UTA hizmet kartını reddederse ne yapmalıyım?

UTA hizmet kartı elektronik doğrulama işleminin ardından reddedilirse, sayfa 1'de açıklandığı gibi izin yardım hattını arayabilirsiniz. Bir müşterinin UTA hizmet kartının reddedilmesi, bir suç işledikleri anlamına gelmez. Polisi aramanız gerekmez.

2 IVR sistemi UTA hizmet kartına izin vermiyorsa ne yapabilirim?

Kart reddedilirse, sürücüden işlemi farklı bir yöntem kullanarak gerçekleştirmesini isteyin. Kabul noktası kayıtlıysa, UTA Relax'ı da kullanabilirsiniz.

3 Elle düzenlenen faturada hangi bilgiler olmalıdır?

Fatura aşağıdakileri içermelidir: kabul noktasının adresi, UTA hizmet kartı numarası, fatura numarası, brüt tutar, kabul noktası numarası, hizmetin alındığı tarih, bir kabul noktası personelinin imzası, sürücünün imzası.

4 UTA Edenred izin yardım hattı ücretsiz mi?

Çoğu ülke için ücretsiz bir izin yardım hattımız (IVR – İnteraktif Sesli Yanıt bulunmaktadır **00800 88 277 377**). Mobil şebekelerden yapılan aramalar sadece çağrı başına ücretli numaralar kullanılarak yapılabilir. Lütfen telefon şebekenize ve sözleşmenize bağlı olarak ücret uygulanabileceğini unutmayın.

5 Bir UTA hizmet kartında sahtecilik yapıldığını düşünüyorsam ne yapmalıyım?

Lütfen kartın kötüye kullanımını önlemek için aşağıdakilere uyun: Kart üzerinde oynama yapıldığını mı fark ettiniz? Kart hâlâ geçerli mi? UTA hizmet kartını doğrularken kartın kötüye kullanımına dair başka işaretler varsa lütfen derhal bizi **arayarak** veya **cards@uta.com** adresine e-posta göndererek bize ulaşın.

6 UTA müşterileri bir UTA hizmet kartıyla hangi ürünleri alabilir?

UTA müşterileri sadece araç kullanımıyla ilgili olan ve sözleşmemizde açık bir şekilde belirtilen ürünleri alabilir. Lütfen sayfa 3'te verilen örneklere bakın.

7 UTA hizmet kartıyla nakit iade alabilir misiniz?

Ürün değişimi veya iadesi sadece UTA Card'a yansıtılabilir; müşteri nakit iade alamaz.

8 Elektronik ve manuel izin arasında ne fark var?

Elektronik kart izni sadece UTA hizmet kartı için çalışan bir kart terminaliniz varsa gerçekleştirilebilir. Böyle bir terminaliniz yoksa ve UTA Edenred ile manuel izin için anlaşmaya vardysanız, işleme izin vermek için IVR sistem numarasını (sayfa 2) aramanız gerekir.

9 UTA EasyFuel® nedir?

UTA EasyFuel®, hızlı ve rahat yakıt ikmali için bir dijital yakıt kartıdır ve UTA hizmet kartını tamamlayan mükemmel bir ek karttır: UTA EasyFuel® ile sürücülerin kasada sıraya girmesi gerekmez ve yakıt işlemlerini eş zamanlı olarak işleyebilir.

10 UTA Relax için nasıl kaydolabilirim?

UTA Relax'a kaydolmak için **partnership@uta.com** adresine e-posta gönderin.

Kart Hizmeti Ekibi telefon numarası:
+49 (0) 6027 509-149

