

Процес прийому карток UTA

Якщо ваш картковий термінал не працює, скористайтеся процедурою авторизації вручну.

Система інтерактивної голосової відповіді (IVR) може бути використана, якщо:

- ▶ Існують технічні проблеми з терміналом, які тимчасово унеможливають електронну авторизацію картки. Це не стосується випадків, коли картка була відхилена терміналом з інших причин (наприклад, через неправильний PIN-код або якщо картка заблокована).*
*Якщо термінал відхилив транзакцію, попросіть водія здійснити оплату іншим способом.
- ▶ Відсутність терміналу або неможливість використання терміналу.

Процес прийому карток вручну (система IVR)

Крок 1)

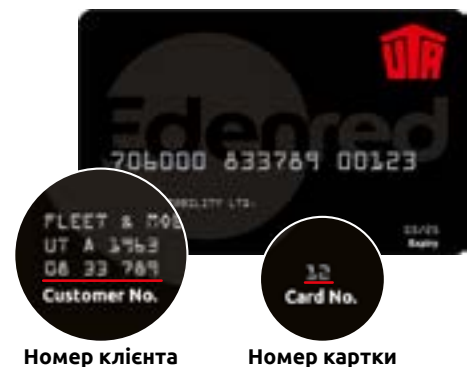
Підготуйте дані картки, суму для авторизації та реєстраційний номер транспортного засобу.

Крок 2)

Зателефонуйте на гарячу лінію IVR авторизації

(див. номери телефонів на сторінці 2).

Дотримуйтесь інструкцій системи IVR та запишіть номер авторизації на квитанції.



Система IVR підкаже вам обраною мовою наступні кроки:

- ▶ Введіть номер клієнта (3 рядок) і номер картки (праворуч) та підтвердіть зірочкою (*). Дивіться приклад на малюнку. У цьому випадку вводяться наступні цифри: **08 33 789 12***
- ▶ Введіть загальну суму (включаючи ПДВ) без десяткових знаків і підтвердіть зірочкою (*). Приклад: для загальної суми **35,38** євро, введіть «**35***»
- ▶ Система покаже реєстраційний номерний знак і введену суму. Підтвердіть реєстраційний номер і загальну суму, натиснувши **1 для ТАК** або **2 для НІ**.
- ▶ Ви отримаєте 6-значний код авторизації. Вкажіть його чітко і розбірливо на квитанції про транзакцію. Код буде повторений системою IVR 3 рази.
- ▶ Заповніть форму транзакції, виконаної вручну, на вашому шаблоні або скористайтеся шаблоном у QR-коді нижче.

Всі квитанції за транзакції, виконані вручну, мають бути надіслані на адресу: manual-transactions@uta.com протягом 3 днів. Зверніть увагу, що квитанції, які не були надіслані до UTA, не можуть бути виставлені UTA.



Гарячі лінії авторизації

У нас є **безкоштовна гаряча лінія авторизації** (IVR – Інтерактивна голосова відповідь) для більшості країн (див. номер нижче). Дзвінки з мобільних мереж можна здійснювати лише за номером з оплатою за дзвінок.

Зверніть увагу, що вартість дзвінка може залежати від вашої телефонної мережі та договору.

Сервіс Інтерактивної голосової відповіді можна використовувати лише для авторизації сум, що не перевищують встановлений договором ліміт в конкретному пункті прийому.


Прапорці країн показують, які мови попередньо встановлені для дзвінків з вашої країни.


Гаряча лінія авторизації UTA Edenred (безкоштовна): 00800 88 277 377

КРАЇНА	МОВА	ВАЛЮТА
AUT 	Німецька	EUR
BEL 	Англійська	EUR
CHE 	Німецька, французька, італійська	CHF
CZE 	Чеська	CZK
DEU 	Німецька	EUR
DNK 	Англійська	DKK
ESP 	Іспанська	EUR
EST 	Естонська	EUR
FRA 	Французька	EUR
GBR 	Англійська	GBP
HRV 	Англійська	HRK
HUN 	Угорська	HUF
IRL 	Англійська	EUR

КРАЇНА	МОВА	ВАЛЮТА
ITA 	Італійська	EUR
LTU 	Литовська	EUR
LUX 	Німецька	EUR
LVA 	Латвійська	EUR
NLD 	Голландська	EUR
NOR 	Англійська	NOK
POL 	Польська	PLN
PRT 	Англійська	EUR
ROU 	Румунська	RON
SVK 	Чеська	EUR
SVN 	Англійська	EUR
SWE 	Англійська	SEK

***Зверніть увагу:** Будь ласка, зверніть увагу на різні номери безкоштовної гарячої лінії авторизації для наступних двох країн:

*BLR 	81080088277377 Англійська	EUR
--	------------------------------	-----

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

Якщо ви телефонуйте з іншої країни або хочете вибрати іншу мову, ви можете зателефонувати за цим **номером телефону з оплатою за дзвінок:**

**Гаряча лінія авторизації UTA Edenred:
+49 (0) 6027 509-950 + наступний код країни**



МОВА	КОД КРАЇНИ
 Німецька	1
 Англійська	2
 Французька	3
 Іспанська	4
 Італійська	5
 Голландська	6

МОВА	КОД КРАЇНИ
 Польська	7
 Румунська	81
 Угорська	82
 Чеська	83

Верифікація продукту

Ці продукти та допоміжні засоби необхідні водіям для безпечного продовження подорожі. Наприклад, паливо, склоочисники, рідина для омивача вітрового скла та автомобільні освітлювальні лампи.

Продукти, які не можна придбати за допомогою картки UTA Card, пов'язані з водієм. Наприклад, мобільні зарядні пристрої, побутова хімія для автомобіля, їжа, напої та рукавиці.

Стандартні продукти, які можна отримати за допомогою сервісної картки UTA, включають наступне:



Заправка та заряджання



Допоміжні засоби для ТЗ



Шиномонтажний сервіс



Очищення автомобіля



Ремонт

Вирішення проблем

Водій забув придбати продукт або скористався картою для невідповідної заправки і поїхав зі станції?

Зв'яжіться з нами за допомогою service@uta.com.

Надайте нам, будь ласка, наступну інформацію:

- ▶ Дата події, адреса та назва пункту прийому
- ▶ Номер картки UTA Card (можна знайти на чеку терміналу за придбані товари)
- ▶ Перелік товарів, отриманих за допомогою картки UTA Card: тип товару, загальна сума, кількість
- ▶ Перелік неоплачених товарів: тип товару, загальна сума, кількість

Ми зв'яжемося з нашим клієнтом, і якщо він підтвердить подію, ми надамо вам код авторизації для цієї транзакції.

Ви випадково відправили UTA електронну транзакцію з неправильними даними?

Зв'яжіться з нами за допомогою transactions.srm@uta.com.

Надайте нам, будь ласка, наступну інформацію:

- ▶ Дата події, адреса та назва пункту прийому
- ▶ Номер картки UTA Card
- ▶ Вкажіть правильні дані транзакції
- ▶ Прикріпіть фінансовий чек з правильними даними та квитанцію терміналу з неправильними даними.

Поширені запитання

1 Що робити, якщо термінал не приймає сервісну картку UTA?

Якщо після електронної верифікації сервісну картку UTA було відхилено, ви можете зателефонувати на гарячу лінію авторизації, як описано на сторінці 1. Якщо сервісна картка UTA клієнта не приймається, це не означає, що він вчинив злочин. Не потрібно викликати поліцію.

2 Що робити, якщо система IVR не авторизує сервісну картку UTA?

Якщо картка не приймається, попросіть водія здійснити оплату іншим способом.

3 Яка інформація має бути вказана на квитанції, виданій вручну?

Квитанція має містити наступне: адреса пункту прийому, номер сервісної картки UTA, номер квитанції, загальна сума, номер пункту прийому, дата надання послуги, підпис працівника пункту прийому, підпис водія.

4 Чи є гаряча лінія авторизації UTA Edenred безкоштовною?

У нас є безкоштовна гаряча лінія авторизації (IVR – Інтерактивна голосова відповідь) для більшості країн (**00800 88 277 377**). Дзвінки з мобільних мереж можна здійснювати лише за номерами з оплатою за дзвінок. Зверніть увагу, що вартість дзвінка може залежати від вашої телефонної мережі та договору.

Що робити, якщо я вважаю, що сервісна картка UTA підроблена?

- 5 Щоб уникнути неналежного використання карток, дотримуйтесь наступних вказівок: Ви помітили, що картка була підроблена? Картка ще дійсна? Якщо при перевірці сервісної картки UTA з'являться додаткові ознаки неналежного використання картки, негайно зв'яжіться з нами **за телефоном** або **напишіть на електронну пошту kievua@uta.ua**.

6 Які продукти можуть отримати клієнти UTA, користуючись сервісною карткою UTA?

Клієнти UTA можуть отримувати тільки ті продукти, які пов'язані з використанням транспортного засобу і які чітко зазначені в договорі. Будь ласка, зверніться до прикладів на сторінці 3.

7 Чи можна повернути гроші за допомогою сервісної картки UTA?

Кошти за обмін або повернення продукту можуть бути зараховані тільки на картку UTA Card; клієнт не може отримати їх готівкою.

8 У чому різниця між електронною авторизацією та авторизацією вручну?

Електронна авторизація картки можлива лише в тому випадку, якщо у вас є функціонуючий картковий термінал для сервісних карток UTA. Якщо термінал відсутній і ви домовилися про авторизацію вручну з UTA Edenred, вам слід зателефонувати на номер системи IVR (сторінка 2) для того, щоб авторизувати транзакцію.

Номер телефону команди з обслуговування карток:
+ 380 444928242

