



Atsiskaitymo

UTA paslaugų kortelėmis rekomendacijos

we simplify mobility



Turinys

1	UTA paslaugų kortelės priėmimo procesas	4
1.1	Atsiskaitymas elektronine kortele	5
1.1.1	Papildoma atsiskaitymo elektronine kortele informacija	6
1.2	Atsiskaitymas rankiniu būdu	7
1.2.1	Atsiskaitymo rankiniu būdu tvarka (IVR sistema)	8
1.2.2	Specialios autorizavimo telefono linijos	9
1.2.3	Rankinis kvito išdavimas	11
2	UTA paslaugų kortelės saugumo patvirtinimas	12
3	Produkto patvirtinimas	13
4	Dažnai užduodami klausimai	14

Sveiki atvykę į „UTA Edenred“!

Gerbiami „UTA Edenred“ partneriai,

Norint užtikrinti sklandų ir nuoseklų UTA paslaugų kortelių priėmimo procesą perduokite šias rekomendacijas savo darbuotojams ir užtikrinkite, kad jų bus laikomasi. Jei jūs ar jūsų komandos narys turite klausimų dėl UTA paslaugų kortelių priėmimo, susisiekite su mumis.

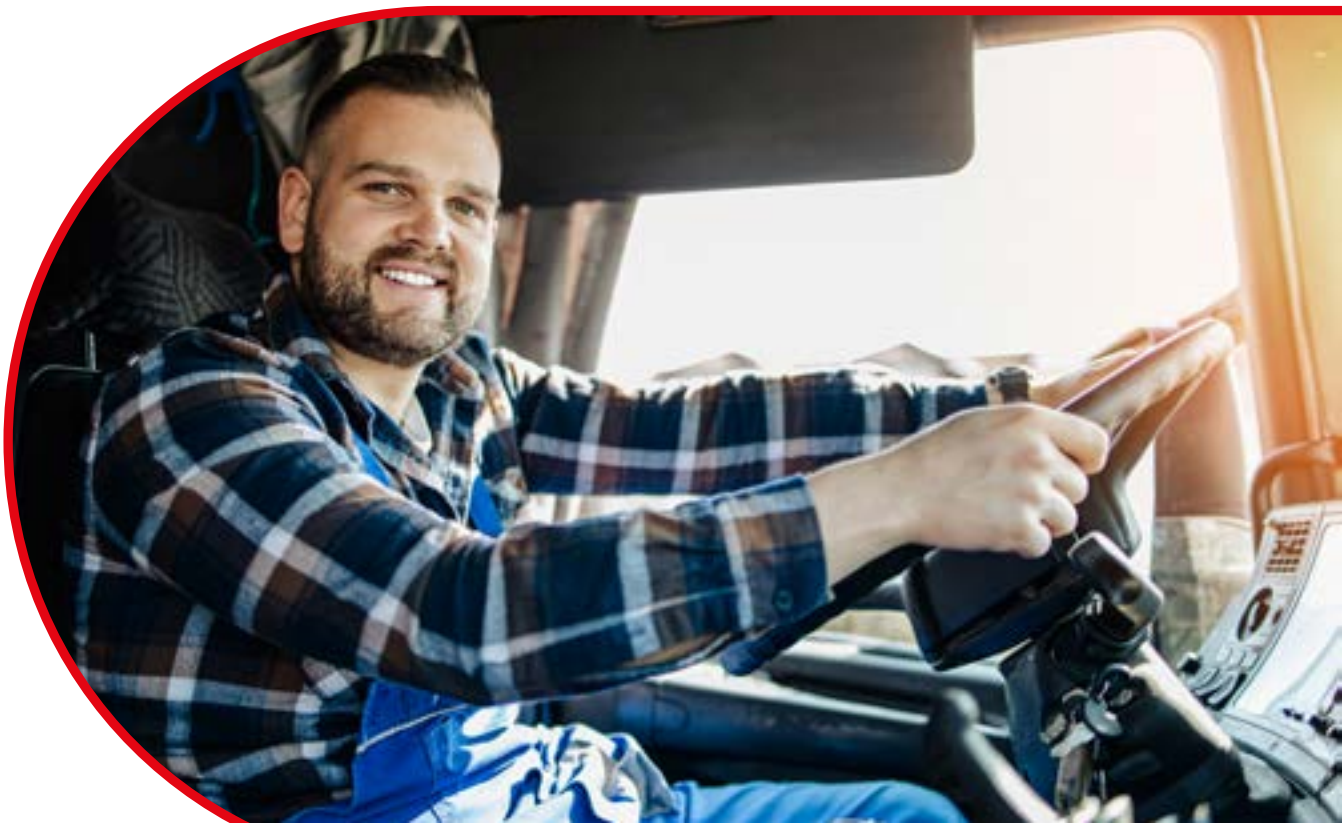
Su mumis galite susisiekti **nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 8:00 iki 18:00 val.** telefonu **+49 (0) 6027 509-149**

Arba parašykite mums laišką adresu:

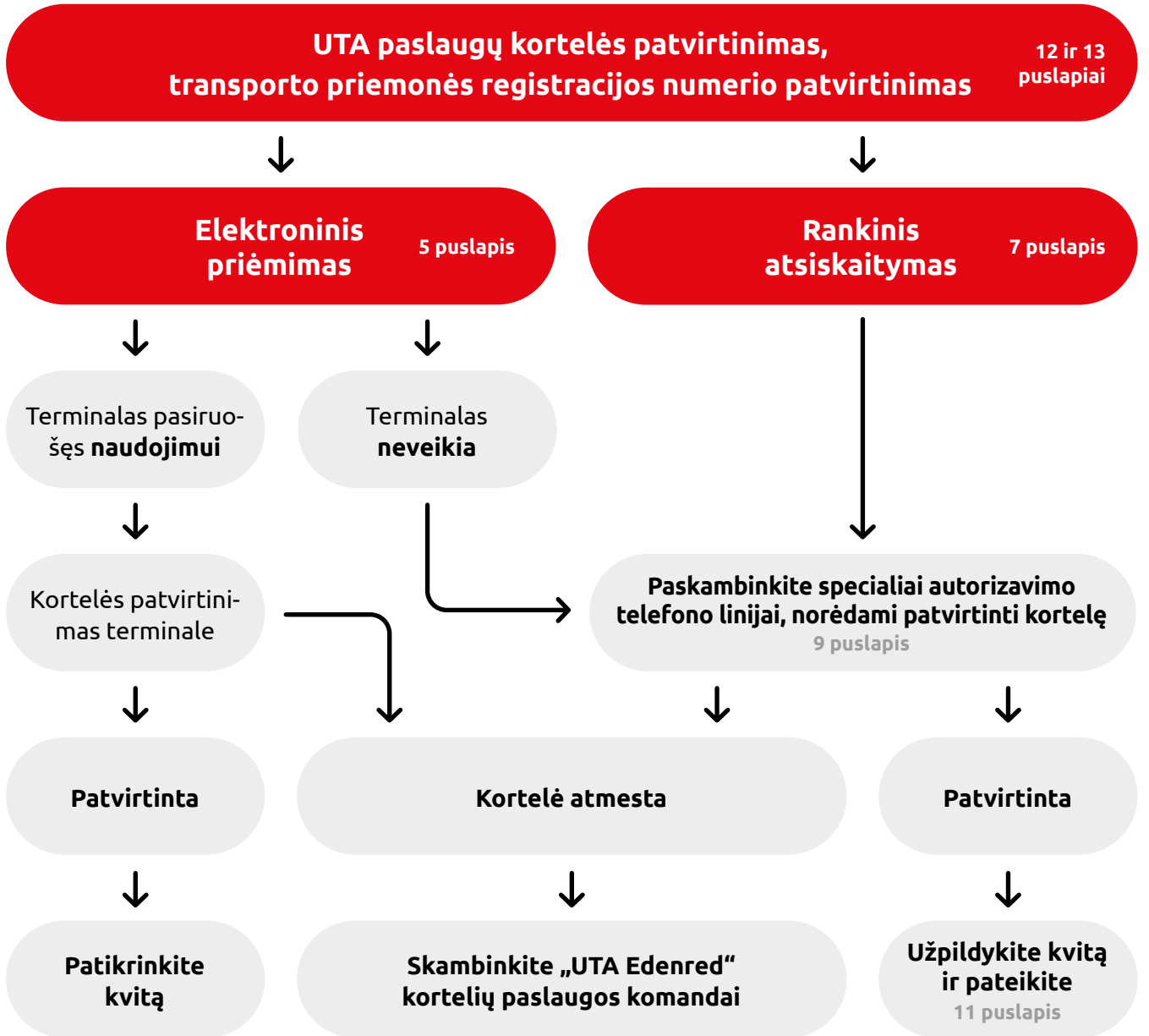
„UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG“
Heinrich-Eckstein-Str. 1
63801 Kleinostheim – Vokietija
uta.com

El. pašto adresas: cards@uta.com

Jūsų „UTA Edenred“ komanda



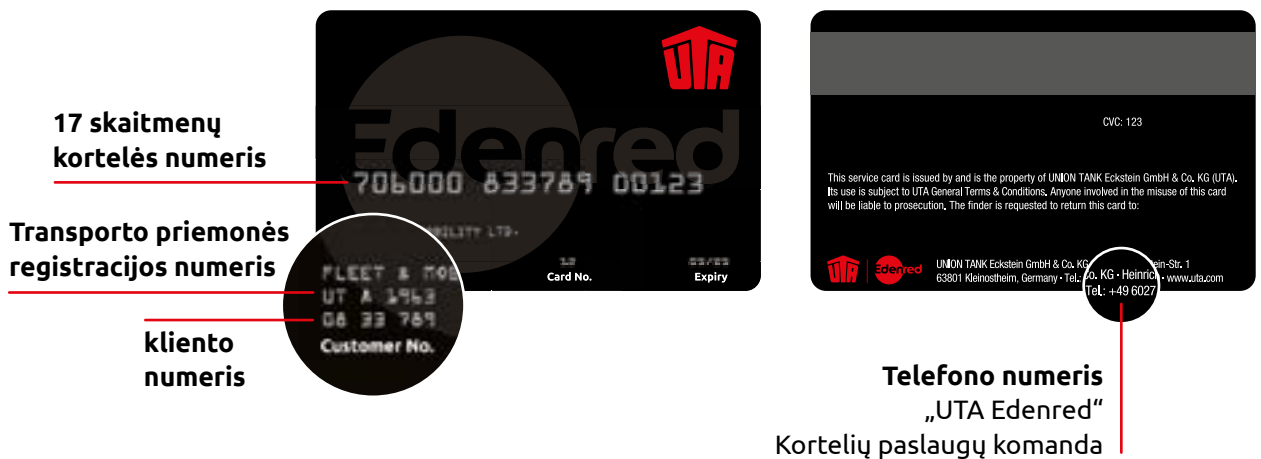
1 UTA paslaugų kortelės priėmimo procesas



Atsiskaitymas elektronine kortele

Atsiskaitymas elektronine kortele jums aktualus tik tuo atveju, jei turite kortelių autorizavimo terminalą ir jei jūsų siūlomas paslaugas galima autorizuoti per terminalą. Pasiteiraukite „UTA Edenred“, ar turite tokią parinktį.

- 1 Atsiskaitant elektronine kortele UTA paslaugų kortelę nuskaito, patvirtina ir apdoroja elektroninė kortelių sistema.
- 2 Terminalas paruoštas naudojimui:
 - ▶ Įveskite PIN kodą
 - ▶ Įveskite kilometražą
 - ▶ Patvirtinus visą 17 skaičių kortelės numerį patikrinkite kvitą ir jį pateikite
- 3 Patikrinkite, ar UTA paslaugų kortelėje įspaustas tekstas atitinka kvite nurodytą informaciją ir yra teisingas.



Jei UTA paslaugų kortelė elektroninio patvirtinimo proceso metu buvo atmetama, turite šias galimybes:

- ▶ Paskambinti „UTA Edenred“ kortelių paslaugų komandai **+49 (0) 6027 509-149**
- ▶ Paprašyti vairuotojo pasirašyti atsakomybės pripažinimo pareiškimą.

1.1.1

Papildoma atsiskaitymo elektronine kortele informacija

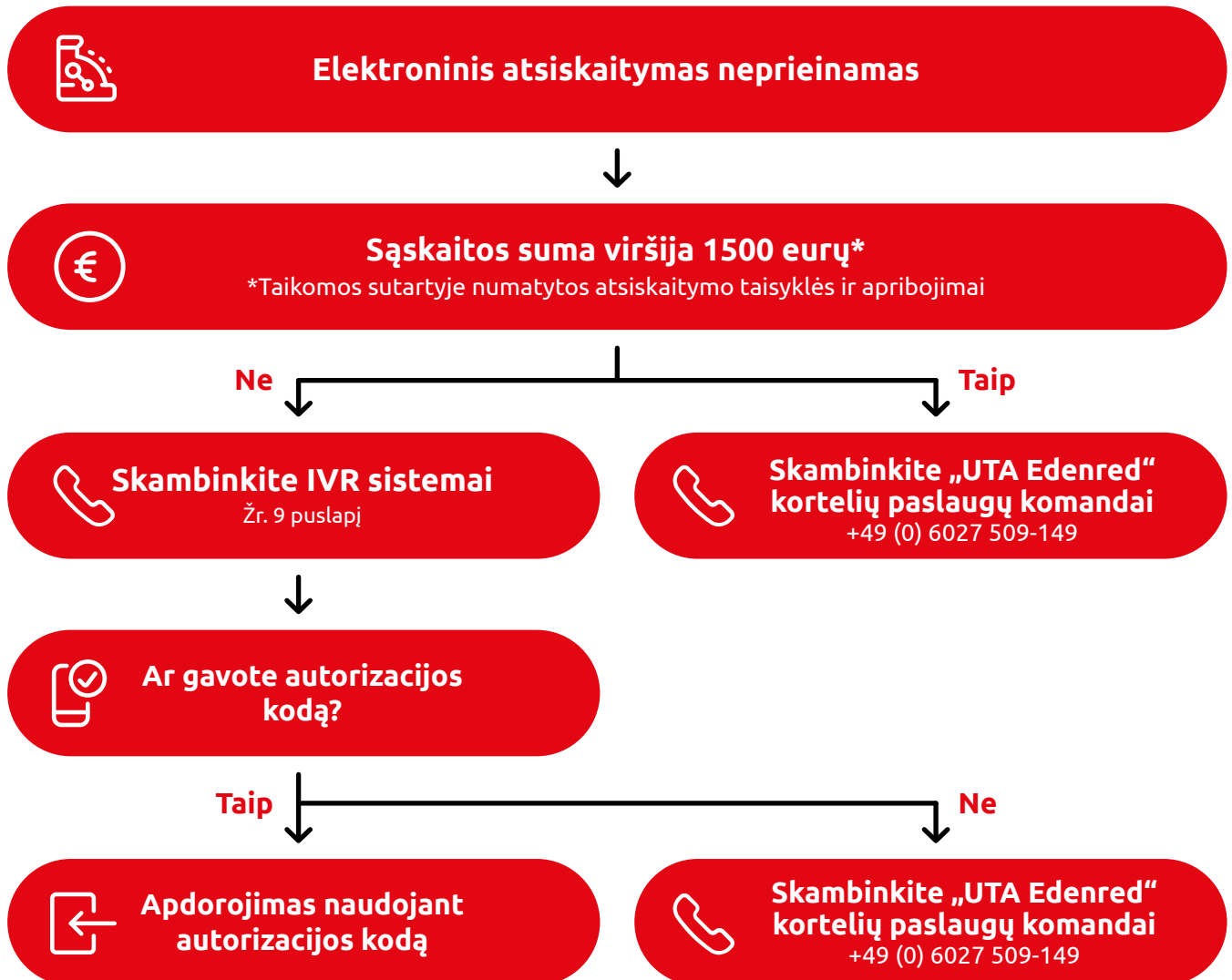
- 1 Elektroninis patvirtinimas nepakeičia oficialaus registracijos numerio patikrinimo! Patvirtinimo procesą atlikite taip, kaip jis aprašytas 2 skyriuje **UTA paslaugų kortelės saugumo patvirtinimas**.
- 2 Kortelių nuskaitymo įrenginio įvesties dalis turi būti padėta taip, kad PIN kodą būtų galima įvesti trečiosioms šalims jo nematant. **PIN kodą įvesti gali tik vairuotojas**.
- 3 Degalinės ar „UTA Edenred“ partneriai turi išsaugoti originalią kvito kopiją pagal galiojančius atitinkamos šalies reikalavimus – ir saugoti juos bent jau dvylika mėnesių. Paprašius, kvito kopija turi būti nedelsiant išsiųsta „UTA Edenred“.



1.2 Atsiskaitymas rankiniu būdu

„Interactive Voice Response“ (IVR) sistemą galima naudoti šiais atvejais:

- Yra laikinos techninės terminalo problemos, tad kortelių laikinai negalima autorizuoti elektroniniu būdu. **Tai netaikoma, jei kortelę elektroninis kortelių terminalas atmeta dėl kitų priežasčių (pavyzdžiui, neteisingai įvedus PIN kodą arba jei kortelė užblokuota).** Jei terminalas atmeta operaciją, paprašykite vairuotojo atlikti operaciją naudojant kitą būdą.
- Terminalas nepasiekiamas arba juo negalima naudotis.



121

Atsiskaitymo rankiniu būdu tvarka (IVR sistema)



1 žingsnis

Pasiruoškite **kortelės informaciją**, žinokite mokėtiną sumą ir **transporto priemonės registracijos** numerį.



2 žingsnis

Paskambinkite autorizavimo telefono linija (žr. 10/11 psl. nurodytus telefonu numerius). Sekite IVR sistemos rekomendacijas ir užsirašykite ant kvito autorizacijos numerį.



3 žingsnis

Jei autorizacija buvo nesėkminga, vadovaukitės IVR sistemos rekomendacijomis arba skambinkite „UTA Edenred“ kortelių paslaugų komandai.

Specialios autorizavimo telefono linijos

Daugeliui šalių turime **nemokamas autorizavimo telefono linijas** (IVR – „Interactive Voice Response“) (žr. Toliau nurodytus numerius). Skambučius iš mobiliųjų telefonų galima atlikti tik mokamais numeriais.

Atkreipkite dėmesį, kad išlaidos gali priklausyti nuo jūsų telefono tinklo ir sutarties.

Naudojantis telefono paslauga galima naudoti autorizuojant ne didesnę sumą, nei nustatyta jūsų sutartyje. Jei sumos viršija sutartyje numatytas ribas, susisiekite su „UTA Edenred“ kortelių paslaugų komanda telefonu +49 (0) 6027 509-149.


Šalies vėliava nurodo, kuria kalba vyks bendravimas skambinant iš jūsų šalies.


„UTA Edenred“ autorizavimo telefono linija (nemokama): 00800 88 277 377

ŠALIS	KALBA	VALIUTA
AUT 	Vokiečių	EUR
BEL 	Anglų	EUR
CHE 	Vokiečių, prancūzų, italų	CHF
CZE 	Čekų	CZK
DEU 	Vokiečių	EUR
DNK 	Anglų	DKK
ESP 	Ispanų	EUR
EST 	Estų	EUR
FRA 	Prancūzų	EUR
GBR 	Anglų	GBP
HRV 	Anglų	HRK
HUN 	Vengrų	HUF
IRL 	Anglų	EUR

ŠALIS	KALBA	VALIUTA
ITA 	Italų	EUR
LTU 	Lietuvių	EUR
LUX 	Vokiečių	EUR
LVA 	Latvių	EUR
NLD 	Olandų	EUR
NOR 	Anglų	NOK
POL 	Lenkų	PLN
PRT 	Anglų	EUR
ROU 	Rumunų	RON
SVK 	Čekų	EUR
SVN 	Anglų	EUR
SWE 	Anglų	SEK

***Atkreipkite dėmesį:** Atkreipkite dėmesį į skirtingus nemokamus autorizavimo telefono linijos numerius šioms dviem šalims:







*BLR 	81080088277377 anglų k.	EUR
--	-------------------------	-----






*FIN 	999/990 80088277377 anglų k.	EUR
---	------------------------------	-----

Jei skambinate iš kitos šalies arba norite pasirinkti kitą kalbą, galite skambinti šiuo **mokamu telefono numeriu**:

**„UTA Edenred“ specialios autorizavimo telefono linijos:
+49 (0) 6027 509-950 + šalies kodas**



	KALBA	ŠALIES KODAS
	Vokiečių	1
	Anglų	2
	Prancūzų	3
	Ispanų	4
	Italų	5
	Olandų	6

	KALBA	ŠALIES KODAS
	Lenkų	7
	Rumunų	81
	Vengrų	82
	Čekų	83
		



Rankinis kvitų išdavimas

Visus rankinio patvirtinimo operacijų kvitus **per 3 dienas** išsiųskite adresu: **manual-transactions@uta.com**. Atkreipkite dėmesį, kad už neišsiųstus kvitus UTA pateikti sąskaitos negalima.

Kvite turi būti nurodoma ši informacija:

- ▶ Priėmimo taško adresas
- ▶ 17 skaitmenų UTA paslaugų kortelės numeris
- ▶ Transporto priemonės registracijos numeris (neprivaloma)
- ▶ Autorizacijos numeris (iš IVR, telefonu iš „UTA Edenred“ kortelių komandos)
- ▶ Kvito numeris (tai gali būti išoriškai priskirtas numeris)
- ▶ Bendra suma
- ▶ Gaminys (pvz.: dyzelinas)
- ▶ Kiekis (pvz., litrai)
- ▶ UTA priėmimo taško numeris (po sutarties pasirašymo jį nurodys „UTA Edenred“)
- ▶ Paslaugos suteikimo data
- ▶ Priėmimo taško darbuotojo parašas
- ▶ Vairuotojo parašas



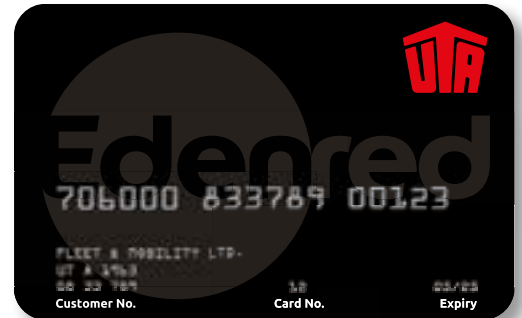
2 UTA paslaugų kortelės saugumo patvirtinimas

Siekiant išvengti neteisėto kortelės naudojimo laikykitės šių nurodymų:

- ▶ Ar pastebėjote požymius, kad kortelė buvo pažeista?
- ▶ Ar kortelė tebegalioja?

Atsiminkite:

Jei UTA paslaugų kortelė yra skirtingo dizaino, tai nereiškia, kad kortelė naudojama netinkamai.



Daugumoje operacijų „UTA“ paslaugų kortelė galioja tik tai transporto priemonei, kurios registracijos numeris pažymėtas ant paslaugų kortelės. **UTA paslaugų kortelės registracijos numeris turi sutapti su transporto priemonės registracijos numeriu.**

Tačiau yra išimčių:

- 1 Jei UTA paslaugų kortelėje nurodytu kliento vardu neužregistruota jokia transporto priemonė, o nurodyta, pvz., „WAG 1“, transporto priemonės registracijos numeris turi atitikti transporto priemonės dokumentuose nurodytą informaciją.
- 2 Išsinuomojus automobilį, UTA kortelėje nurodyti kliento vardas ir pavardė turi sutapti su nuomos sutartyje nurodytu kliento vardu ir pavarde.
- 3 Ant kvito nurodykite transporto priemonės registracijos numerį.



Jei tikrinant UTA paslaugų kortelę pastebite kitų netinkamo naudojimo indikacijų, nedelsiant susisiekite su mumis!

Jei vairuotojas UTA paslaugų kortele bando pripildyti degalų į keletą transporto priemonių tuo pačiu metu ar nuosekliai, tai gali būti netinkamo naudojimo situacija. Apie visas įtartinas su UTA paslaugų kortelės naudojimu susijusias veiklas būtina nedelsiant pranešti „UTA Edenred“:

Tel. +49 (0) 6027 509-149

El. pašto adresas: cards@uta.com

3 Produkto patvirtinimas

- ▶ UTA klientams teikti galima tik produktus, kurie nurodyti jūsų sutartyje.
- ▶ Su transporto priemone nesusijusių produktų, pvz., kavos ar žurnalų, su UTA paslaugų kortele įsigyti negalima.
- ▶ Per dieną galima užpildyti daugiausia vieną atsarginį kanistrą (daugiausia 50 litrų).
- ▶ **Už pristatymus negalima mokėti grynais, negalima atgauti grynųjų.**

Standartiniai produktai, kuriuos galite įsigyti su UTA paslaugų kortele, yra:



Degalų pildymas
ir įkrovimas



Automobilių
aksesuarai



Padangų
aptarnavimas



Transporto priemonių
valymas



Remontas



4 Dažnai užduodami klausimai

1 Ką turėčiau daryti, jei terminalas atmes UTA paslaugų kortelę?

Jei UTA paslaugų kortelė po elektroninio patvirtinimo proceso bus atmetta, galite skambinti specialia autorizavimo linija, kaip tai aprašyta 9 psl. Jei kliento UTA paslaugų kortelė atmetama, tai nereiškia, kad jie įvykdė nusikaltimą. Neturite kviesti policijos.

2 Ką daryti, jei IVR sistema neautorizuoja UTA paslaugų kortelės?

Jei kortelė atmetama, naudokitės IVR sistemos nurodymais arba skambinkite „UTA Edenred“ kortelių paslaugų komandai +49 (0) 6027 509-149.

3 Kokia informacija turi būti rankiniu būdu išduotame kvite?

Kvite turi būti nurodoma ši informacija: priėmimo punkto adresas, UTA paslaugų kortelės numeris, kvito numeris, bendra suma, priėmimo punkto numeris, paslaugų suteikimo data, priėmimo punkto darbuotojo parašas, vairuotojo parašas. 11 puslapyje pateikta apžvalga.

4 Ar „UTA Edenred“ autorizavimo telefono linija nemokama?

Daugeliui šalių turime nemokamas autorizavimo telefono linijas (IVR – „Interactive Voice Response“) **(00800 88 277 377)**. Skambučius iš mobiliųjų telefonų galima atlikti tik mokamais numeriais (psl. 10). Atkreipkite dėmesį, kad išlaidos gali priklausyti nuo jūsų telefono tinklo ir sutarties. Naudojantis telefono paslauga galima naudoti autorizuojant ne didesnę sumą, nei nustatyta jūsų sutartyje. Jei sumos viršija sutartyje numatytas ribas, susisiekite su „UTA Edenred“ kortelių paslaugų komanda telefonu +49 (0) 6027 509-149.

5 Ką daryti, jei man atrodo, kad UTA paslaugų kortelė yra netikra?

Siekiant išvengti neteisėto kortelės naudojimo laikykitės šių nurodymų: Ar pastebėjote požymius, kad kortelė buvo pažeista? Ar kortelė tebegalioja? Jei patvirtinant UTA paslaugų kortelę pastebite papildomas neteisėto naudojimo indikacijas, nedelsiant susisiekite su mumis **telefonu +49 (0) 6027 509-149** arba **el. paštu cards@uta.com**.

6 Kokius produktus gali įsigyti UTA klientai naudodami UTA paslaugų kortelę?

UTA klientai gali įsigyti tik su transporto priemonės naudojimu susijusius produktus, išskirtinai nurodytus jūsų sutartyje.

7 Ar už paslaugas, įsigytas atsiskaitant UTA paslaugų kortele, galima atgauti grynusius?

Keičiant ar grąžinant produktą pinigai gali būti grąžinami tik į UTA Card, klientas negali atgauti grynujų pinigų.

8 Koks skirtumas tarp elektroninio ir rankinio autorizavimo?

Elektroninis kortelės autorizavimas galimas tik jei turite veikiančią UTA paslaugų kortelėms skirtą kortelių terminalą. Jei tokio terminalo neturite ir su „UTA Edenred“ susitarėte dėl rankinio autorizavimo, turėtumėte paskambinti IVR sistemos numeriu (9 ir 10 psl.) ir patvirtinti operaciją.

