

# „UTA Card“ priėmimo procesas

## Jei jūsu kortelių terminalas neveikia, naudokite mūsų rankinio autorizavimo procedūrą.

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

- ▶ Yra techninės terminalo problemos, laikinai neleidžiančios atlikti elektroninio autorizavimo. Tai netaikoma, jei kortelę 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.

### Atsiskaitymo rankiniu būdu tvarka (IVR sistema)

#### 1 žingsnis)

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

#### 2 žingsnis)

Paskambinkite IVR autorizavimo telefono linija (žr. 2 lapę nurodytus telefonu numerius).

Vadovaukitės IVR sistemos nurodymais ir kvite pasižymėkite autorizavimo numerį.

IVR sistema pasirinkta kalba pateiks jums nurodymus, kaip atlikti šiuos žingsnius:

- ▶ Įveskite kliento numerį (3 eilutė) ir kortelės numerį (dešinėje), patvirtinkite paspausdami žvaigždutę (\*). Žr. pateiktas pavyzdines iliustracijas. Šiuo atveju įveskite tokius skaičius: **08 33 789 12\***
- ▶ Įveskite visą sumą (su PVM), be dešimtainės dalies, ir patvirtinkite žvaigždute (\*). Pavyzdys: Jei bendra suma yra **35.38** EUR, įveskite **“35\*”**
- ▶ Sistema parodys registracijos numerį ir įvestą sumą. Patvirtinkite registracijos numerį ir visą įvestą sumą paspausdami **1, kas reikš „Taip“** arba **2, kas reikš „Ne“**.
- ▶ Gausite 6 skaitmenų autorizavimo kodą. Aiškiai pasižymėkite jį operacijos kvite. IVR sistema kodą pakartos 3 kartus.
- ▶ Atlikite rankinio patvirtinimo operaciją savo šablone arba naudokite šabloną, gautą nuskaičius QR kodą žemiau.

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



# 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.

„Interactive Voice Response“ paslaugą galima naudoti autorizuojant ne didesnę sumą, nei nustatyta jūsų sutartyje priėmimo punktu.


**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 <b>1</b>
	Anglų <b>2</b>
	Prancūzų <b>3</b>
	Ispanų <b>4</b>
	Italų <b>5</b>
	Olandų <b>6</b>

KALBA	ŠALIES KODAS
	Lenkų <b>7</b>
	Rumunų <b>81</b>
	Vengrų <b>82</b>
	Čekų <b>83</b>

## Produkto patvirtinimas

Šie produktai ir priedai yra būtini vairuotojams, norintiems saugiai tęsti savo kelionę. Tai yra, pavyzdžiui, degalai, valytuvai, langų plovimo skystis ir žibintų lemputės.

Produktai, kurių su „UTA Card“ įsigyti negalima, yra asmeninio pobūdžio. Tai yra, pavyzdžiui, mobiliųjų telefonų įkrovikliai, kosmetikos gaminiai automobiliui, maistas, gėrimai, pirštinės.

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



**Degalų pildymas  
ir įkrovimas**



**Automobilių  
aksesuarai**



**Padangų  
aptarnavimas**



**Transporto  
priemonių valymas**



**Remontas**

## Trikdžių šalinimas

**Vairuotojas pamiršo įsigyti daiktą arba panaudojo kortelę neteisingoje degalinėje ir išvažiavo?**

Susisiekite su mumis adresu [service@uta.com](mailto:service@uta.com).

Pateikite mums šią informaciją:

- ▶ Įvykio data, priėmimo punkto adresas ir pavadinimas
- ▶ „UTA Card“ numeris (nurodyta įsigytų produktų terminalo kvite)
- ▶ „UTA Card“ įsigytų produktų sąrašas – produkto tipas, bendra suma, kiekis
- ▶ Neapmokėtų produktų sąrašas – produkto tipas, bendra suma, kiekis

Mes susisieksime su savo klientu ir jei jie patvirtins įvykio faktą, pateiksime jums šios operacijos autorizavimo kodą.

**Netyčia išsiuntėte UTA elektroninę operaciją su neteisingais duomenimis?**

Susisiekite su mumis adresu [transactions.srm@uta.com](mailto:transactions.srm@uta.com).

Pateikite mums šią informaciją:

- ▶ Įvykio data, priėmimo punkto adresas ir pavadinimas
- ▶ „UTA Card“ numeris
- ▶ Nurodykite neteisingus operacijos duomenis
- ▶ Pridėkite galutinį kvitą su teisingais duomenimis IR terminalo kvitą su neteisingais duomenimis.

# Dažnai užduodami klausimai

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

Jei UTA paslaugų kortelė po elektroninio patvirtinimo proceso bus atmesta, galite skambinti specialia autorizavimo linija, kaip tai aprašyta 1 psl. Jei kliento UTA paslaugų kortelė atmetama, tai nereiškia, kad jie įvykdė nusikaltimą. Neturite kviešti policijos.

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

Jei kortelė atmetama, paprašykite vairuotojo atlikti operaciją naudojant kitą būdą.

## Kokia informacija turi būti rankiniu būdu išduotame kvite?

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

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

## 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 **skambučiu** ar **el. laišku adresu [vilnius@uta.lt](mailto:vilnius@uta.lt)**.

## 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. Žr. 3 psl. pateiktą pavyzdį.

## 7 Ar už daiktus, įsigytus atsiskaitant UTA paslaugų kortele, galima atgauti grynuosius?

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 (2 psl.) ir patvirtinti operaciją.

Kortelių paslaugų komandos telefono Nr.  
**+ 370 52060200**

