

## NAJČASTEJŠIE OTÁZKY K REGISTRÁCII KARTY SHELL CLUBSMART

### **1. Po zadaní mojich údajov mi nebol doručený verifikačný e-mail.**

V rámci niektorých e-mailových domén je možné, že verifikačný e-mail bol vyhodnotený ako nevyžiadaná alebo hromadná reklamná komunikácia. Poprosíme, skontrolujte si priečinok hromadnej pošty alebo spamu. V opačnom prípade je nutné volať na Zákaznícke centrum Shell ClubSmart.

### **2. Na potvrdenie registrácie v mojom e-maile som klikol už druhýkrát a systém oznamuje chybovú hlášku.**

Váš e-mail už je overený, prosíme, prejdite späť do aplikácie Shell a zvolte si prihlásenie. Po zadaní e-mailu a Vášho hesla budete požiadaný o zadanie čísla karty.

### **3. Mám plastovú kartu – mám v rámci aplikácie Shell zadať vytvorenie digitálnej karty?**

NIE – v časti o zadaní Shell ClubSmart karty, prosím, zvolte možnosť: Zadať údaje o plastovej karte. Systém Vám následne vygeneruje digitálnu kartu s rovnakým číslom ako má Vaša plastová karta. Ak ste náhodou vytvorili novú digitálnu kartu, bude mať odlišné číslo od Vašej plastovej karty a je nutné kontaktovať Zákaznícke centrum Shell ClubSmart, aby Vám tieto karty zlúčili.

### **4. Po zadaní čísla Shell ClubSmart karty po mne systém vyžaduje zadanie pôvodného hesla – čo to znamená?**

Ide o heslo, ktorým ste sa prihlasovali do Vášho účtu v čase, keď prihlásenie do účtu prebiehalo prostredníctvom čísla karty Shell ClubSmart. Prihlásenie pomocou týchto údajov už nie je možné. Pokiaľ si však pôvodné heslo nepamätáte, je možné nechať si zasláť heslo na pôvodne uvedený e-mail v databáze. Pokiaľ nedisponujete touto možnosťou (neviete, aký e-mail ste mali pôvodne zadaný alebo príslušnú e-mailovú adresu už nepoužívate), prosím, kontaktujte zákaznícke centrum Shell ClubSmart pre zaslanie dočasného hesla.

### **5. Registrujem si slovenskú kartu, ale adresu na doručovanie pošty mám v Českej republike. Môžem sa aj napriek tomu zaregistrovať do aplikácie?**

NIE – bohužiaľ, členom vernostného programu sa možno stať len v prípade, ak máte adresu na doručovanie v rámci Slovenskej republiky, nie inej krajiny.

### **6. Vytvoril som si digitálnu kartu v aplikácii Shell – bude mi doručená karta v plastovej podobe na moju adresu?**

NIE – digitálna karta má podobu čiarového kódu v aplikácii. Plastová karta nie je zákazníkom automaticky doručená. Ak máte záujem o plastovú kartu, vyzdvihnite si prosím novú plastovú kartu na akejkoľvek čerpacej stanici Shell. Následne sa prihláste do svojho Shell ClubSmart účtu na shellsmart.com (nie v aplikácii Shell) a v sekcii Správa kariet si karty zlúčte. Číslo novej plastovej karty sa zmení aj v aplikácii Shell, účet sa aktualizuje a body sa prenesú. Proces trvá 72 hodín. V prípade problémov môžete kontaktovať aj priamo Zákaznícke centrum Shell ClubSmart a požiadať ich o zlúčenie.