

# PLAŤTE MOBILEM, PLAŤTE JEDNODUŠE.

Pohodlně zaplaťte z auta s použitím peněženky Masterpass™ by Mastercard® a palivové karty Shell.

## JAK NA TO: Detailní návod

### Krok první – Získání přístupového kódu

Kontaktujte Erneks zákaznické centrum na telefonu 244 404 943, které vám zašle dodatek ke smlouvě („Aktivace mobilních plateb“), po jeho podpisu získáte přístupové kódy k registraci Vaší palivové karty Shell pro mobilní platby. Přístupové kódy Vám budou zaslány na email, který máte u nás zaregistrovaný.

### Krok druhý - Instalace aplikace

Naskenujte QR kód nebo vyhledejte v Google Play či App storu aplikaci Masterpass™ AT CZ SK a instalujte ji do svého mobilního telefonu.



### Krok třetí – Aktivace aplikace

Spusťte aplikaci přes ikonu Masterpass a postupujte podle pokynů aplikace. Aplikace Masterpass je digitální peněženka společnosti Mastercard, která od vás bude vyžadovat:

- Zadání a ověření telefonního čísla, ke kterému aplikaci registrujete.
- Zaregistrování vašich kontaktních údajů pro umožnění realizace plateb vaším jménem.
- V sekci „Karty“ zmáčknutím tlačítka „+“ přidáte svoji Shell kartu a její registraci potvrdíte prostřednictvím přístupového kódu (viz krok první)
- Uložení údajů o vaší platební kartě, pro kterou budete platbu na čerpací stanici vždy potvrzovat. Údaje o kartě jsou v aplikaci šifrovány a použity jen na vaši žádost po předchozí autorizaci vaším mPINem či otiskem prstu. Proces registrování karty je realizován pomocí 1 Kč verifikační transakce.
- V sekci „Nastavení“ u aplikace aktivujte položku „Platba na čerpacích stanicích“, jejíž součástí je i souhlas se sdílením údajů pro využití služby tankování tímto způsobem.

### Krok čtvrtý – Aktivace u stojanu

Při vaší příští zastávce u čerpací stanice Shell jednoduše udělejte, co obvykle, přijedte k volnému stojanu a následně:

- Z auta spusťte aplikaci Masterpass.
- Zvolte položku „PLATBA“ a naskenujte QR kód u vašeho stojanu.
- Vyberte číslo vašeho stojanu.
- Zvolte vyšší platbu za palivo a potvrďte platbu mPINem či otiskem prstu.
- Po zobrazení potvrzení o úspěšné předautorizaci potvrďte stisknutím OK pro zahájení tankování nebo v případě chybného zadání čísla stojanu zrušte a opakujte znovu. Po stisknutí OK máte 90 vteřin na zahájení tankování. Váš telefon zanechejte prosím v autě.

### Krok pátý – Natankujte a jedte

Nyní můžete tankovat stejným způsobem, jako to děláte obvykle.

- Tankování bude zastaveno automaticky na částce, kterou jste předautorizovali, případně ještě dříve, pokud dosáhnete naplnění nádrže. Skutečná částka se pak včetně případných akčních slev strhne podle skutečnosti. Jakmile jste s tankováním hotovi, vraťte se zpět do auta. Aplikace okamžitě zobrazí váš nákup i s elektronickou účtenkou, kterou si lze přeposlat do emailu a vy můžete pokračovat v cestě.

Více informací o peněžence Masterpass najdete na [masterpass.cz/info](https://masterpass.cz/info).

## FAQ

### **OTÁZKA 1: CO SE STANE, KDYŽ SI ZVOLÍM VYŠŠÍ ČÁSTKU ZA TANKOVÁNÍ, NEŽ REÁLNĚ NATANKUJI?**

**Odpověď:** Zaučtována bude částka podle skutečného tankování.

### **OTÁZKA 2: STRHNE SE MI ZVOLENÁ ČÁSTKA, NEBO JEN REÁLNĚ TO, CO JSEM NATANKOVAL/A?**

**Odpověď:** Strhne se Vám jen to, co jste si natankoval/a.

### **OTÁZKA 3: PŘEDAUTORIZOVAL/A JSEM 500 KČ, ALE STOJAN SE ZASTAVIL NA 497 KČ, PROČ?**

**Odpověď:** Starší modely stojanů neumožňují přesné zastavení tankování. Shell se snaží všechny starší modely postupně vyměňovat.

### **OTÁZKA 4: MOHU SI PŘEDVOLIT LITRY, NEBO JEN PENĚŽNÍ ČÁSTKU TANKOVÁNÍ?**

**Odpověď:** Předvolit si lze pouze konkrétní částku.

### **OTÁZKA 5: JAK ZJISTÍM, ŽE PLATBA PROBĚHLA?**

**Odpověď:** O uskutečněné platbě budete informováni upozorněním v aplikaci Masterpass™ by Mastercard®.

### **OTÁZKA 6: PROČ BY ZÁKAZNÍK NEMĚL S MOBILNÍM TELEFONEM VYSTOUPIT Z AUTA?**

**Odpověď:** Bezpečnost zákazníků a pracovníků čerpací stanice je pro společnost Shell zásadní, a proto je používání mobilního telefonu v prostoru s nebezpečím výbuchu zakázáno. Při telefonování či čtení zpráv se také snižuje pozornost vůči okolí, což představuje velké riziko úrazu v místě, kde se pohybují motorová vozidla. Prosím, používejte svůj mobilní telefon při platbě výhradně uvnitř vozidla.

### **OTÁZKA 7: CO MÁM DĚLAT, KDYŽ SE MI VYBIJE TELEFON V PRŮBĚHU PLATBY?**

**Odpověď:** Pokud se tak stane ještě před zobrazením výzvy k tankování, je nutné zaplatit u pokladny. V opačném případě platba proběhla a po natankování můžete odjet.

### **OTÁZKA 8: NAČÍTÁJ SE MI SHELL CLUBSMART BODY, KDYŽ PLATÍM MOBILEM?**

**Odpověď:** Pokud si v Nastavení aplikace Masterpass™ by Mastercard® zadáte číslo své Shell ClubSmart karty, budou se Vám body načítat i při platbě mobilním telefonem.

### **OTÁZKA 9: JAK NAČTU QR KÓD?**

**Odpověď:** Pomocí mobilní aplikace Masterpass™ by Mastercard® položky Platba.

### **OTÁZKA 10: JAK SI V APLIKACI MASTERPASS™ BY MASTERCARD® AKTIVUJI PLATBU MOBILNÍM TELEFONEM?**

**Odpověď:** Povolením příslušné volby v Nastavení mobilní aplikace Masterpass™ by Mastercard® (ikona ozubeného kolečka na hlavní obrazovce aplikace).

### **OTÁZKA 11: CO MÁM DĚLAT, KDYŽ ZVOLÍM NESPRÁVNÉ ČÍSLO STOJANU A JEŠTĚ JSEM NEZAČAL TANKOVAT?**

**Odpověď:** Pokud jste si zvolil/a nesprávné číslo stojanu a autorizoval/a jste platbu, stiskněte Zrušit a Vaše platba bude zrušena. Pokud jste už natankoval/a a vybral/a jste nesprávné číslo stojanu, prosím, jděte zaplatit k pokladně. Předautorizovaná částka bude zrušena. Dobu, za jakou se Vám předautorizovaná částka vrátí na Váš účet, si ověřte u své banky.

### **OTÁZKA 12: ZAPOMNĚL/A JSEM MPIN. CO MÁM DĚLAT?**

**Odpověď:** Pokud zadáte mPIN třikrát špatně, počkejte prosím 24 hodin. Po uplynutí této doby budete mít tři další pokusy. Nepodaří-li se vám ani tentokrát zadat mPIN správně, aplikace se zablokuje. Pro obnovení její funkčnosti je nutno aplikaci odstranit z telefonu, následně opětovně nainstalovat a aktivovat všechny karty.

### **OTÁZKA 13: CO MÁM DĚLAT, KDYŽ PŘEDAUTORIZACE TRVÁ NEÚMĚRNĚ DLOUHO?**

**Odpověď:** Prosím, prověřte, zda máte zapnuté datové a polohové (lokalizační) služby, a zkuste zopakovat platbu. V případě, že i tak transakce trvá neúměrně dlouho, omlouváme se Vám, ale bude třeba, abyste zaplatil/a u pokladny.

### **OTÁZKA 14: KDE SI MŮŽU APLIKACI MASTERPASS™ BY MASTERCARD® STÁHNOUT?**

**Odpověď:** V Google Play nebo App Store vyhledejte a stáhněte aplikaci Masterpass AT CZ SK.

### **OTÁZKA 15: CO MÁM DĚLAT, KDYŽ NEMÁM ODPOVÍDAJÍCÍ PŘIPOJENÍ?**

**Odpověď:** Připojení 3G nebo vyšší či Wi-Fi připojení je nutné pro použití této aplikace. Pokud máte potíže se svým signálem, vždy můžete zaplatit u pokladny jako obvykle. Před použitím aplikace nejprve zkontrolujte, zda máte polohové (lokalizační) služby povoleny.

### **OTÁZKA 16: NEJSEM SI JISTÝ/Á, ZDA TRANSAKCE BYLA PŘEDAUTORIZOVANÁ. CO MÁM DĚLAT?**

**Odpověď:** Předautorizace se Vám zobrazí v sekci Transakce. Platnost předautorizace je 90 sekund.

### **OTÁZKA 17: JAK SLUŽBA PLATBA PŘES MOBILNÍ TELEFON FUNGUJE?**

**Odpověď:** Platba přes mobilní telefon funguje prostřednictvím aplikace Masterpass™ by Mastercard®. Naskenujte QR kód, vyberte si číslo stojanu a autorizujte platbu. Když je předautorizace dokončena, začněte tankovat.

### **OTÁZKA 18: CO SE STANE, KDYŽ JSEM PLATBU PŘEDAUTORIZOVAL/A, ALE NEZAČAL/A TANKOVAT?**

**Odpověď:** Doba platnosti předautorizace je 90 sekund. Pokud do této doby nezačnete tankovat, předautorizace bude zrušena. Platbu budete muset zopakovat.

### **OTÁZKA 19: JAKÉ JSOU MINIMÁLNÍ POŽADAVKY, ABYCH MOHL/A VYUŽÍVAT PENĚŽENKY MASTERPASS™ BY MASTERCARD®?**

**Odpověď:**

1. Peněženku Masterpass™ by Mastercard® je možné nainstalovat na chytré telefony s operačním systémem Android OS, nebo iOS. Minimální požadavky na systém jsou:

- a/ Android 4.3 (SDK 16) a vyšší
- b/ iOS 7 a vyšší

2. Při realizaci platby prostřednictvím peněženky Masterpass™ by Mastercard® je potřeba:

- a/ Mít chytrý mobilní telefon s podporovanou verzí.
- b/ Mobilní telefon musí mít funkční optiku pro skenování QR kódu.
- c/ Mít nainstalovanou peněženku Masterpass™ by Mastercard®.
- d/ Mít do peněženky přidanou aktivní bankovní kartu, provést ověřovací transakci v hodnotě 1 Kč.
- e/ Mít funkční datové připojení (přístup na internet).
- f/ Mít zapnuté polohové (lokalizační) služby.