

## **Co to jest Shell SmartPay?**

Dzięki usłudze Shell SmartPay możesz uregulować płatność za transakcję zakupu paliwa, poprzez aplikację Shell ClubSmart, bezpośrednio przy dystrybutorze bez konieczności udawania się do sklepu.

## **Jak korzystać z płatności mobilnych Shell SmartPay?**

Dzięki Shell SmartPay możesz płacić za paliwo za pomocą smartfona, na większości stacji benzynowych Shell. Jak to działa?

- Pobierz aplikację Shell ClubSmart i zarejestruj się
- Wybierz opcję „Ustaw Shell SmartPay” na głównym ekranie aplikacji
- Sparuj metodę płatności (Google Pay, Apple-Pay, PayPal lub kartę kredytową) i wprowadź z góry wartość paliwa, za którą chcesz zapłacić.
- Wpisz numer dystrybutora z którego chcesz skorzystać
- Utwórz numer PIN służący do zatwierdzania transakcji
- Wybierz maksymalną kwotę za jaką chcesz zatankować
- Rozpocznij tankowanie w ciągu 2 minut
- Uwaga: Nie używaj telefonu komórkowego podczas tankowania!
- To wszystko! Możesz kontynuować swoją podróż, a potwierdzenie transakcji (Faktura VAT lub Faktura konsumencka) zostanie przesłane na adres email jaki podałeś podczas rejestracji

## **Czy mogę skorzystać z płatności mobilnych Shell SmartPay na dowolnej stacji Shell?**

Na chwilę obecną usługa SmartPay jest dostępna tylko na stacjach Shell w Polsce, za wyjątkiem stacji samoobsługowych oraz stacji partnerskich. Lista stacji tutaj:

<https://www.clubsmart.shell.pl/cdn/b/orig/a2/c01fb6a04a8a3ec9f0dc2d6e1ef0d5/Lista%20Stacji%20%20Smartpay.pdf>

## **Jakich metod płatności mogę używać w płatnościach mobilnych SmartPay?**

Możesz sparować usługę Shell SmartPay z jedną z następujących form płatności: PayPal, Apple Pay, Google Pay, karta kredytowa (MasterCard, Visa). W Aplikacji w swoim profilu możesz wybrać preferowaną metodę płatności. Za transakcję możesz również zapłacić, częściowo lub w całości, punktami lojalnościowymi Shell ClubSmart. Każde 100 punktów to równowartość 1 PLN.

## **Co się stanie, jeśli zatankuję mniej niż ustawiłem w aplikacji maksymalną kwotę tankowania?**

Płacisz tylko za paliwo, które zatankujesz, a nie kwotę ustawionego limitu.

Po rozpoczęciu transakcji bank rezerwuje wstępnie ustawioną maksymalną kwotę. Jeśli ustawiona kwota jest na twoim koncie, możesz rozpocząć tankowanie. Następnie informacja o kwocie, za którą zatankowałeś, zostanie wysłana do Twojego banku i tylko tyle jest pobierane z Twojego konta.

## **Dlaczego tankowanie zostało zakończone przed osiągnięciem ustawionej wartości paliwa?**

W przypadku płatności kartą kredytową, Google Pay lub Apple Pay, przewidziana jest rezerwa w wysokości około 2 PLN zostanie wykorzystana, która pozwoli uniknąć przekroczenia ustawionej wartości paliwa. Może to spowodować, że pistolet przestanie tankować nieco wcześniej. Ale nie martw się, zapłacisz tylko kwotę, za którą zatankujesz.

## **Czy kierowcy motocykli mogą również korzystać z Shell SmartPay?**

Kierowcy motocykli mogą również korzystać z usługi Shell SmartPay, pod warunkiem, że będą stosować się do ogólnych zasad, w tym nie będą nie korzystać ze smartfona podczas tankowania. Jest to standardowa zasada bezpieczeństwa na stacjach benzynowych. Rozpocznij transakcję w telefonie i przechowuj telefon w bezpiecznym miejscu przed rozpoczęciem tankowania.

## **Czy mogę korzystać z Shell SmartPay, aby zapłacić za tankowanie dowolnego paliwa?**

Shell SmartPay pozwala na tankowanie prawie wszystkich rodzajów paliwa, tj. Shell FuelSave 95, Shell FuelSave Diesel, Shell V-Power, Shell V- Power Diesel, Shell V-Power Racing, Ad Blue oraz LPG Shell AutoGas. Jedynie paliwa LNG są wyłączone z usługi Shell SmartPay.

## **Czym jest numer PIN w Shell SmartPay?**

Numer PIN to cztero cyfrowy kod, który ustanawiasz podczas pierwszej konfiguracji usługi Shell SmartPay. Dla zabezpieczenia przed nieautoryzowanym użyciem Shell SmartPay, każdorazowo należy potwierdzić transakcję numerem PIN.

## **Co należy zrobić, jeśli nie pamiętam numeru PIN?**

Nowy numer PIN można skonfigurować, po 3 nieudanej próbie wpisania numeru PIN. Zostaniesz automatycznie wylogowany. Gdy zalogujesz się ponownie, za pomocą adresu e-mail i hasła, zostanie wyświetlony monit o skonfigurowanie nowego numeru PIN.

## **Czy korzystając z Shell SmartPay otrzymuję też punkty Shell ClubSmart?**

Tak, otrzymasz punkty za każdy litr zatankowanego paliwa oraz ewentualne dodatkowe punkty, jeśli masz aktywną ofertę specjalną.

## **Czy otrzymam paragon po tankowaniu z Shell SmartPay?**

Nie, każdy użytkownik otrzymuje na swój adres email fakturę konsumencką lub fakturę VAT. Jest to adres podany podczas rejestracji.

## **Czym się różni faktura konsumencka od faktury VAT?**

Faktura konsumencka to dokument, który zastępuje paragon fiskalny dla klienta. Dokument zawiera imię i nazwisko klienta, adres e-mail, adres, nie zawiera natomiast numeru NIP nabywcy.

Faktura VAT / podatkowa może zostać wystawiona w celu zastąpienia paragonu fiskalnego i działać jako ważny dokument podatkowy dla klienta. Dokument zawiera dane firmy, adres do faktury oraz dane podatkowe.

## **Czego potrzebuję, aby korzystać z Shell SmartPay dla klientów indywidualnych?**

Kierowcy potrzebują urządzenia mobilnego, np. smartfona z aktualnym systemem operacyjnym (iOS: wersja 13.0 lub nowsza, Android: wersja 6.0 lub nowsza), a także aplikacji Shell ClubSmart, w której muszą zarejestrować się przy użyciu prawidłowego adresu e-mail. Język w aplikacji musi być ustawiony na "Polska-polski", a strefa czasowa w telefonie musi być ustawiona na "automatyczny" lub "Warszawa". Ponadto Kierowcy potrzebują stabilnego połączenia internetowego dla Shell SmartPay.

## **Zakaz używania telefonów komórkowych na stacji i usługa Shell SmartPay**

Możesz zainicjować autoryzację transakcji za pośrednictwem Shell SmartPay wygodnie z samochodu, ze swojego telefonu. Ze względów bezpieczeństwa smartfon powinien pozostać w samochodzie, szczególnie podczas procesu tankowania.

## **Czy można połączyć kartę Shell ClubSmart z Shell SmartPay?**

Jeśli chcesz korzystać z usługi Shell SmartPay, pierwszym krokiem jest pobranie aplikacji Shell ClubSmart na Twoje urządzenie mobilne. Po zarejestrowaniu się do niej za pomocą adresu e-mail, aplikacja poprosi o podanie numeru już istniejącej karty Shell ClubSmart lub zaoferuje możliwość wygenerowania nowej. Dopiero po wykonaniu tej czynności, możesz uruchomić usługę Shell SmartPay.

## **Z kim mam się skontaktować, jeśli mam pytanie?**

Jeśli masz jakiegokolwiek pytania dotyczące usługi Shell SmartPay dla klientów indywidualnych lub też programu Shell ClubSmart możesz skontaktować się z Działem Obsługi Klienta ClubSmart mailowo [smart.pl@shell.com](mailto:smart.pl@shell.com) lub poprzez czat dostępny na stronie [www.clubsmart.shell.pl](http://www.clubsmart.shell.pl)

## **Czy muszę informować obsługę stacji, że korzystam z Shell SmartPay?**

Nie – pracownicy stacji paliw Shell rozpoznają płatność za paliwo dokonaną za pomocą Shell SmartPay. Nie ma więc konieczności informowania pracownika stacji benzynowej.

### **Czy płacenie za pomocą Shell SmartPay jest bezpieczne?**

Kwestia bezpieczeństwa jest naszym najwyższym priorytetem: usługa Shell SmartPay jest zgodna ze wszystkimi obecnie wymaganymi normami i wytycznymi prawnymi dotyczącymi bezpieczeństwa na stacji i bezpieczeństwa transakcji.

### **Gdzie mogę zapłacić za pomocą Shell SmartPay?**

Płatność za pomocą Shell SmartPay jest możliwa na prawie 400 stacjach paliw Shell w Polsce. Na podstawie lokalizacji twojego urządzenia mobilnego, Shell SmartPay automatycznie rozpoznaje, czy znajdujesz się na stacji Shell, na której działa usługa Shell SmartPay.

Link do listy stacji:

[https://www.clubsmart.shell.pl/cdn/b/orig/a2/c01fb6a04a8a3ec9f0dc2d6e1ef0d5/Lista%20Stacji%20\\_\\_%20Smartpay.pdf](https://www.clubsmart.shell.pl/cdn/b/orig/a2/c01fb6a04a8a3ec9f0dc2d6e1ef0d5/Lista%20Stacji%20__%20Smartpay.pdf)

### **Gdzie mogę znaleźć Shell SmartPay w aplikacji Shell ClubSmart?**

Po zalogowaniu się do aplikacji Shell przy użyciu adresu e-mail i hasła zostaniesz przeniesiony do ekranu głównego aplikacji. Tutaj znajdziesz bezpośrednio funkcję Shell SmartPay.

### **Jak długo moje rachunki za paliwo są przechowywane w aplikacji?**

Historia Twojej transakcji Shell SmartPay jest przechowywana w aplikacji Shell ClubSmart przez 3 miesiące i w tym czasie można uzyskać do nich dostęp. Dodatkowo podsumowanie każdej transakcji jest wysyłane na adres e-mail podany przy rejestracji konta użytkownika w aplikacji Shell ClubSmart.

### **Dlaczego muszę zezwolić na wykrywanie mojej lokalizacji?**

Aby móc korzystać z Shell SmartPay, musisz aktywować wykrywanie lokalizacji.

Shell SmartPay automatycznie rozpoznaje stację paliw Shell na podstawie lokalizacji Twojego urządzenia mobilnego. Jednocześnie zostaniesz poinformowany, czy na tej stacji benzynowej działa Shell SmartPay.

### **Skąd mam wiedzieć, czy stacja oferuje usługę Shell SmartPay?**

Możesz skorzystać z wyszukiwarki stacji benzynowej w aplikacji Shell ClubSmart, aby sprawdzić, czy stacja oferuje Shell SmartPay. Ustaw filtr na „Shell SmartPay”.

### **Dlaczego aplikacja Shell ClubSmart pokazuje mi dwie stacje A i B w momencie rozpoczęcia transakcji w usłudze Shell SmartPay?**

Czasami dwie stacje Shell są tak blisko siebie, że lokalizacja GPS nie daje jednoznacznego wyniku. Aplikacja pokazuje więc dwie stacje - wybór A lub B. Poszukaj liter na betonowych słupach na Twojej stacji i wybierz odpowiednią.

### **Co powinienem zrobić, jeśli wprowadziłem zły numer dystrybutora?**

Na ekranie „Rozpocznij tankowanie” kliknij „Anuluj tankowanie”, aby anulować transakcję. Następnie możesz dokonać nowej rezerwacji. Anulowanie jest możliwe przed podniesieniem pistoletu dystrybutora i rozpoczęciem tankowania.

### **Czy muszę zostawić telefon w samochodzie?**

Ze względów bezpieczeństwa rekomendujemy pozostawienie telefonu w pojeździe podczas korzystania z dystrybutora paliwa. Gdy pojawi się ekran „Dystrybutor X gotowy” odłóż telefon na bok i rozpocznij tankowanie.

### **Czy istnieją limity maksymalnych ilości paliwa podczas jednego tankowania?**

Limit tankowania jest uwarunkowany maksymalną kwotą za jaką chcesz zatankować. Limit jest wybierany bezpośrednio w aplikacji Shell ClubSmart, każdorazowo podczas rozpoczęcia transakcji poprzez usługę Shell SmartPay.

### **Czy Shell SmartPay działa również w nocy?**

Z usługi Shell SmartPay można korzystać w godzinach otwarcia stacji paliw. Jeśli Twoja stacja Shell jest otwarta 24 godziny na dobę, możesz również płacić w nocy za pomocą Shell SmartPay. Z Shell SmartPay nie można korzystać poza godzinami otwarcia. Usługa Shell SmartPay nie działa na stacjach samoobsługowych (bezzałogowych) oraz na stacjach partnerskich Shell.

### **Czy aplikacja Shell ClubSmart może poinformować, kiedy stacja Shell jest „offline” albo Shell SmartPay nie jest tam dostępny?**

Usługa Shell SmartPay jest połączona z odpowiednią stacją benzynową. Jeśli na stacji paliw Shell występuje stały problem z Shell SmartPay, aplikacja automatycznie rozpozna, że ta funkcjonalność jest obecnie niedostępna. Jeśli wystąpi krótkotrwały, nieplanowany problem, zostanie on zasygnalizowany podczas korzystania z usługi SmartPay na stacji z komunikatem „błąd techniczny”. W takim przypadku należy zapłacić za paliwo przy kasie.

### **Czy pompa wyłącza się sama po osiągnięciu maksymalnej pojemności zbiornika, czy klient musi uważać i robić to sam?**

Dystrybutor przestaje podawać paliwo automatycznie po osiągnięciu maksymalnej pojemności zbiornika lub osiągnięciu limitu ustalonego na początku transakcji. Nie musisz się martwić o przepełnienie zbiornika. W przypadku ustalenia limitu kwotowego, z przyczyn technicznych, aby uniknąć przekroczenia dozwolonej kwoty, pompa zatrzymuje się około 2 zł przed osiągnięciem maksymalnej kwoty ustalonej dla pojedynczego tankowania.

## **Zarezerwowałem dystrybutor i otrzymałem potwierdzenie, że mogę zatankować. Teraz bateria mojego telefonu jest wyczerpana. Czy mogę rozpocząć tankowanie, czy muszę zapłacić w sklepie?**

Rezerwując dystrybutor, gwarantowana jest również opłata za pobrane paliwo do maksymalnego limitu kwotowego jaki został wybrany przy rozpoczęciu transakcji. Oznacza to, że możesz zatankować.

## **Moja rezerwacja dystrybutora została odrzucona. Jak mogę teraz zatankować?**

W takim przypadku prosimy o zatankowanie bez użycia Shell SmartPay, a następnie opłacenie tankowania przy kasie.

## **Chcę zarezerwować pompę, ale ciągle otrzymuję komunikat o błędzie.**

W kilku przypadkach Shell SmartPay może nie być dostępny na wszystkich dystrybutorach na stacji.  
Sprawdź w sklepie, czy tankowanie Shell SmartPay jest możliwe na wybranej przez Ciebie stacji benzynowej.  
Jednak może również wystąpić usterka techniczna odpowiedniej pompy. W takim przypadku spróbuj użyć Shell SmartPay przy innym dystrybutorze lub zatankuj bez aplikacji i zapłać za paliwo przy kasie.