

NAJČASTEJŠIE OTÁZKY - PRIHLÁSENIE DO APLIKÁCIE SHELL

1. V rámci prihlasovania do aplikácie Shell sa zobrazilo hlásenie, že môj e-mail nie je evidovaný v systéme

Pokiaľ Váš e-mail nie je rozpoznávaný systémom, je možné, že Vás evidujeme v pôvodnom informačnom systéme, v ktorom ste sa do svojho účtu prihlasovali prostredníctvom čísla karty Shell ClubSmart a Váš pôvodný e-mail slúžil výlučne na zasielanie marketingových ponúk. V tomto prípade je potrebné sa znova zaregistrovať do online účtu, ktorý je dostupný aj v aplikácii Shell, a zadať Vaše údaje do databázy znovu. V budúcnosti sa potom budete môcť prihlásiť pomocou Vašej e-mailovej adresy a zadaným heslom.

2. Zadané heslo nie je správne

V rámci aplikácie je možné požiadať o zmenu hesla a zadať nové heslo vo formáte min. 8 znakov – 1 písmeno veľké, malé, číslica a špeciálny znak, napríklad *.

3. Po žiadosti o zmenu hesla mi nebol doručený žiadny e-mail

V rámci niektorých e-mailových domén je možné, že Váš e-mail bol označený ako nevyžiadaná alebo hromadná reklamná komunikácia. Poprosíme, skontrolujte si priečinok hromadnej pošty alebo spamu.

4. Po prihlásení sa mi zobrazuje iné číslo karty, ako mám uvedené na svojej plastovej karte Shell ClubSmart.

V tomto prípade ste si pravdepodobne pri registrácii vytvorili novú, digitálnu kartu, ktorá má vygenerované číslo v sekcii MOJA KARTA. Kontaktujte prosím Zákaznícke centrum Shell ClubSmart, kde Vám karty zlúčia a dôjde k zobrazeniu nielen správneho čísla karty, ale aj všetkých nazbieraných bodov.

5. Kde nájdem svoju digitálnu kartu?

Digitálnu kartu Shell ClubSmart nájdete v sekcii Moja karta.

6. Je aplikácia Shell dostupná na všetkých zariadeniach?

NIE – aplikácia je dostupná len na zariadeniach s operačným systémom Android alebo iOS.