



Nejčastější otázky a odpovědi ke službě E-faktura

Je tato služba nějak zpoplatněna (v bance nebo ve Skupině ČEZ)?

Tato služba je pro Vás zcela zdarma.

Kde mohu službu aktivovat a kde získám podrobnější informace o jejím fungování?

Službu můžete aktivovat prostřednictvím internetového bankovníctví České spořitelny (SERVIS 24). Bližší informace získáte jak na webových stránkách www.cez.cz, tak na www.csas.cz/e-faktura nebo na zákaznické lince České spořitelny 800 207 207.

Mohu službu aktivovat na Zákaznické lince nebo kontaktním místě Skupiny ČEZ? Pokud ne, proč to nejde?

Jedná se výhradně o službu České spořitelny, proto můžete aktivaci služby provést pouze prostřednictvím internetového bankovníctví SERVIS 24. Stačí, když službu aktivujete a vše ostatní již zařídíme společně s Českou spořitelnou sami.

Co je zapotřebí pro to, abych mohl službu využívat?

Prostřednictvím internetového bankovníctví v rámci České spořitelny si aktivujete službu e-faktura. Po aktivaci se přenesou informace do našeho systému, kde bude služba automaticky zavedena a bude Vám zaslán informační dopis o aktivaci služby e-faktura.

Mohu službu e-faktura využít, i když nejsem zákazníkem České spořitelny, ale jiné banky? Pokud ne, proč?

Službu e-faktura prozatím nabízí pouze Česká spořitelna. Můžeme Vám však nabídnout jinou formu elektronické fakturace a to prostřednictvím ČEZ ON-LINE.

Mohou službu e-faktura využít jen domácnosti, nebo i firmy?

Službu e-faktura mohou využívat jak podnikatelé, tak i domácnosti, pokud jsou uživateli SERVIS 24 České spořitelny.

V případě podnikatelů – nezkomplikuje mi využití služby daňové a účetní záležitosti? Vždyť faktura je jen elektronická a je pouze uložena v počítači.

Faktura zobrazená v SERVIS 24 je opatřena elektronickým podpisem a je daňovým dokladem.

Jsem právnická osoba (větší firma). Nabízíte i pro mě elektronický přenos dat?

Ano, v tomto případě Vám doporučujeme službu @FAKTURA 24, která umožňuje přímý vstup dat do Vašeho účetního systému. Bližší informace o této službě získáte u Vašeho obchodního zástupce nebo na stránkách České spořitelny.

Umožňuje služba e-faktura platbu i za jiné energie než je elektřina (plyn, voda)?

Ne, v této chvíli můžete takto platit faktury za elektřinu. Předpokládáme, že v blízké budoucnosti bude možné využít tuto službu i pro úhradu jiných energií.

Jak služba e-faktura přesně funguje?

E-faktura je elektronická verze papírové faktury, kterou dostáváte poštou do schránky. Elektronickou fakturu dostanete přímo do svého internetového bankovníctví SERVIS 24, odkud ji lze vytisknout, uložit i zaplatit.

O každé přijaté faktuře budete informováni formou SMS nebo e-mailem, pokud si tuto službu zaktivujete.

Na základě dat, která obdržíte do internetového bankovního SERVIS 24, je Vám automaticky připraven platební příkaz s vyplněnými údaji, který můžete využít pro úhradu a nemusíte tak zadávat údaje ručně.

Kdy uvidím v SERVIS 24 první elektronickou fakturu?

První fakturu uvidíte v SERVIS 24 bezprostředně po jejím vystavení. Termín vystavení faktury závisí na období plánovaného ročního odečtu spotřeby.

Jak si službu e-faktura aktivuji?

Aktivaci služby e-faktura provedete po přihlášení do internetového bankovního SERVIS 24, kliknutím na položku "Nastavení e-faktur" v záložce "Nastavení".

Po výběru výstavce, od kterého si přejete dostávat faktury v elektronické podobě, Vás aplikace vyzve k zadání zákaznického čísla, pod kterým jste evidován u daného výstavce.

Po potvrzení bude Váš požadavek na aktivaci e-faktury zaslán výstavci faktur (tedy ČEZ Prodej) a o dalším postupu budete písemně informován.

Co bude následovat poté, co si službu e-faktura aktivuji v SERVIS 24?

Do 5 dnů po aktivaci služby v SERVIS 24 Vám bude společností ČEZ Prodej, s.r.o. zaslán dokument potvrzující zavedení služby E-faktura. Pokud do 14 dnů od aktivace v SERVIS 24 nevyjádříte svůj nesouhlas s přijímáním faktur elektronicky, společnost ČEZ Prodej Vám začne faktury zasílat elektronicky a přestanou Vám chodit v tištěné verzi.

Aktivoval jsem si službu e-faktura, přesto jsem do SERVIS 24 žádnou fakturu neobdržel?

V SERVIS 24 se nezobrazují faktury dřívějšího data, ale pouze ty faktury, které se vystavily po datu aktivace služby. Ty se tedy mohou zobrazit až v době, kdy bude prováděn periodický odečet spotřeby a vystavena zúčtovací faktura.

Proč jsem obdržel papírovou fakturu, když mám aktivní službu e-faktura?

Pokud Vám v období 14 dnů od data aktivace v SERVIS 24 bylo vystaveno roční vyúčtování, byla Vám faktura zaslána ještě v papírové podobě, protože v ČEZ se tato služba aktivuje až 15. den po aktivaci v SERVIS 24.

Jak (v jaké podobě) mi faktury do banky doručíte?

Faktury jsou umístěny v přehledu faktur internetového bankovního SERVIS 24. Jsou ve formátu PDF a lze je i vytisknout. K zobrazení PDF formátu je třeba mít nainstalovaný prohlížeč Acrobat Reader.

Jak poznám, že mi faktura do banky došla?

Banka Vám zašle upozornění způsobem, který si zvolíte při aktivaci služby. Vybrat si můžete formu SMS či e-mail. Zasílání SMS zprávy je zpoplatněno dle ceníku banky. Zasílání informace e-mailem je zdarma.

Co mám udělat, když faktura do banky nedorazí?

Kontaktujte Zákaznickou linku Skupiny ČEZ 371 100 100 nebo 840 840 840, kde ověříme, zda již byla faktura vystavena.

Musím fakturu zaplatit v SERVIS 24, když jsem si jí tam nechal poslat?

Nemusíte, ale doporučujeme Vám využít automaticky předvyplněného platebního příkazu v SERVIS 24, který Vám umožní provést platbu za elektřinu z pohodlí Vašeho domova.

Můžu nechat zasílat faktury na účet manželky (manžela, ...)?

Ano, to můžete; ale k tomu, aby byla akceptována ze strany ČEZ Prodej je nutné, aby tuto aktivaci neodmítl zákazník ČEZ Prodej, který je uveden na faktuře, a který bude o aktivaci písemně informován.

Mohu mít zřízené přímé inkaso, když chci zasílat faktury do SERVIS 24?

Ano, služba E-faktura je určena pro všechny způsoby placení s výjimkou úhrady složenkou. Pokud budete mít sjednaný způsob placení složenkou, změníme Vám ho automaticky na vlastní podnět (tzn., že platby budete provádět dle Vašeho uvážení např. převodním příkazem, SIPO, inkaso...). Důvodem změny způsobu placení je skutečnost, že složenku tištěnou z PDF formátu, terminály České pošty neakceptují.

Pokud Vám nevyhovuje současný způsob placení, neváhejte kontaktovat naši Zákaznickou linku 371 100 100 nebo 840 840 840.

Proč není možné zaslat do banky již existující plán záloh?

Existující plán záloh byl součástí posledního ročního vyúčtování, které jste obdržel v papírové podobě. Plán záloh na následující období obdržíte již v elektronické podobě do SERVIS 24 (společně s fakturou).

Co když se změní výše záloh?

Změníte-li si v průběhu roku výši, bude Vám zaslán plán záloh v papírové podobě. Do internetového bankovníctví SERVIS 24 není tento plán záloh v průběhu zúčtovacího období zasílán. V souladu s touto změnou je nutné provést aktualizaci Vašeho trvalého příkazu k úhradě.

Když budu mít službu E-faktura, bude stávající elektronická fakturace zajišťovaná prostřednictvím ČEZ ON-LINE zrušena? Služby se prakticky dublují, nebo ne?

Je-li již zavedena služba elektronické fakturace z prostředí ČEZ ON-LINE a zákazník si aktivuje službu E-faktura, zůstávají v platnosti obě dvě služby. Do obou prostředí budou zasílány faktury ve formátu PDF.

Služba zasílání faktur v elektronické podobě poskytovaná prostřednictvím ČEZ ON-LINE či prostřednictvím SERVIS 24 je velmi podobná, ale obě prostředí je možné využívat jinak.

ČEZ ON-LINE umožňuje zákazníkovi mít přehled o všech odběrných místech, o přijatých platbách apod. Máte také možnost zadávat požadavky na nové služby či změny.

SERVIS 24 umožňuje spravovat Váš bankovní účet, zadávat příkazy do bank, sledovat transakční historii a můžete přímo ze SERVIS 24 danou fakturu uhradit.

Mohu reklamovat elektronickou fakturu? Pokud ano, kde?

Ano, můžete. Jedná-li se o reklamaci smluvních hodnot nebo účtovaných služeb na faktuře za elektřinu, obraťte se standardně na Zákaznickou linku 371 100 100 nebo 840 840 840, popřípadě navštivte jedno z kontaktních míst Skupiny ČEZ.

Lze službu E-faktura i zrušit? Jak to mám udělat?

Službu E-faktura si deaktivujete ve Vašem internetovém bankovníctví SERVIS 24. Následně předá Česká spořitelna informaci o deaktivaci služby společnosti ČEZ Prodej, s.r.o., která Vám potvrdí ukončení služby dopisem.

Zrušení služby prostřednictvím Zákaznické linky nebo kontaktních míst Skupiny ČEZ není možné.