

## **OBECNÉ**

### **1) Jak je možné se do nového systému registrovat?**

Registraci jsme zahájili prostřednictvím tzv. Driver portálu, který je dostupný na adrese <https://account.elektromobilita.cz/login> a odkaz na něj naleznete také na www stránkách a QR kódech u dobíjecích stanic.

V tuto chvíli je to jediný možný způsob registrace. Jakmile spustíme mobilní aplikaci, bude možné registraci provést i jejím prostřednictvím.

### **2) Jsou obě registrace rovnocenné?**

Ano, jak prostřednictvím Driver portálu, tak i aplikace je možné provést plnohodnotnou registraci.

### **3) Pokud se registruji v Driver portálu, musím následně provést registraci i v aplikaci?**

Ne, nemusíte. Registrací je Vám v systému zřízen zákaznický účet. Přístup k účtu máte jak z Driver portálu, tak i z aplikace. K přístupu slouží přihlašovací údaje, které při registraci zadáváte. Tj. pokud provedete registraci s pomocí Driver portálu a následně si stáhnete mobilní aplikaci, tak se v aplikaci ke svému účtu – který již máte zřízený - jen přihlásíte. Platí to samozřejmě i obráceně, tj. když si účet zřídíte v aplikaci, tak se k němu dokážete přihlásit o pomoci Driver portálu.

### **4) Na jakých platformách bude možné aplikaci spustit?**

Aplikace **FUTUR/E/GO** bude dostupná pro obě hlavní platformy, tj. iOS i Android. Bude ji možné zdarma nainstalovat z příslušných obchodů (App Store a Google Play).

### **5) Bude pro registraci k dispozici nějaký návod?**

Připravili jsme jednoduchý popis kroků registrace, ale registrace samotná je velmi intuitivní a pro běžného uživatele by neměla představovat nejmenší problém, neliší se od registrace např. v internetových obchodech.

Kroky registrace v Driver portálu a v aplikaci jsou totožné, liší se jen vizuální stránkou, což odráží zobrazovací schopnosti zařízení.

Systém obsahuje řadu pokročilejších funkcí nebo nastavení, se kterými se uživatel může seznamovat postupně a vybrané parametry měnit nebo upravovat později.

### **6) Proč musím nově do systému zadávat údaje o platební kartě?**

S přechodem na nový systém měníme i systém plateb za dobíjení. Nově se bude za dobíjení platit na měsíční bázi. IT systém bude shromažďovat údaje o Vašem dobíjení a vždy po uplynutí měsíce z nich vygeneruje vyúčtování, které bude k dispozici elektronicky a které budete následně automaticky platit platební kartou prostřednictvím platební brány. Z pohledu zákazníka se jedná o pohodlný způsob úhrady za dobíjení.

Informace o Vašem dobíjení a průběžná výše faktury je Vám v systému samozřejmě k dispozici.

Není vyloučeno, že v budoucnu škálu možností rozšíříme i o jiné formy úhrady za dobíjení.

**7) Platba tedy bude probíhat vždy za uplynulý kalendářní měsíc?**

Nikoliv. Fakturačním obdobím bude měsíc, ale nikoliv kalendářní. Bude počítat od data registrace. Tj. pokud si zákazník zřídí účet např. desátého v měsíci, bude mu faktura vystavována k desátému v měsíci.

Toto se ovšem netýká stávajících zákazníků, kteří se budou registrovat nyní, ještě před přechodem do zpoplatněného režimu. Těm se fakturační období začne počítat ode dne, kdy dobíjení zpoplatníme a v systému to bude nastaveno automaticky. Na tuto skutečnost zákazníky upozorníme.

**8) Využívám vozidlo, které mi poskytl zaměstnavatel jako služební, za dobíjení nemohu platit platební kartou a potřebuji standardní fakturu k proplacení bankovním převodem. Jak mám postupovat?**

Kontaktujte prosím tým elektromobilita:

**Veronika Němcová**

[veronika.nemcova01@cez.cz](mailto:veronika.nemcova01@cez.cz)

+420 601 315 253

Fakturace s pomocí faktury s pozdější splatností bankovním převodem je v zásadě možná, podmínkou je ale to, aby účet byl veden na firmu (IČO). Fakturace vyžaduje manuální úkony a její vystavení může být zpoplatněno.

Modul pro firemní (B2B) zákazníky, který obsahuje specifické funkce vč. automatické fakturace, bude v systému k dispozici později.

**9) Co když nebudu souhlasit s údaji o dobíjení a výši faktury?**

Máte samozřejmě právo jak fakturu, tak jednotlivé dobíjení reklamovat. O každém dobíjení existuje v systému záznam a v případě podezření na nesrovnalosti je možné data prověřit. V těchto případech nás kontaktujte s využitím buď přímo aplikace nebo e-mailu ([info@elektromobilita.cz](mailto:info@elektromobilita.cz)) a my se problémem budeme obratem zabývat.

**10) Bude ČEZ provozovat nepřetržitou zákaznickou linku?**

Ano, zprovoznění nepřetržité zákaznické linky připravujeme. Do doby jejího spuštění bude linka přesměrována na naše callcentrum nebo na našeho technika. Telefonní číslo bude k dispozici v aplikaci nebo na dobíjecích stanicích a mělo by být použito k řešení technických potíží s dobíjením nebo aplikací, které vyžadují okamžitou reakci.

S požadavky nebo dotazy provozního charakteru nebo související s účtem zákazníka, které nejsou akutního charakteru, se mohou zákazníci obracet na kontakty týmu elektromobilita uvedenými na [www.elektromobilita.cz](http://www.elektromobilita.cz), případně využít další komunikační kanály nabízené v aplikaci (ticket vystavený pomocí aplikace, kontaktní údaje).

**11) Bude i nadále fungovat aplikace Polyfazer Direct?**

Ne, s přechodem na nový IT systém byla možnost dobíjení s pomocí aplikace Polyfazer Direct ukončena. Pro odbavování přímých plateb bez registrace bude sloužit aplikace **FUTUR/E/GO**, která umožní jednorázové dobítí bez nutnosti registrace nebo přihlášení k zákaznickému účtu.

**12) Je možné účet zřídit a spravovat i jinak než s pomocí aplikace?**

Ano, zákazníkům bude k dispozici i tzv. Driver portál přístupný s pomocí webového prohlížeče např. s pomocí PC. Zákaznický portál nabídne stejný rozsah funkcionalit jako aplikace. Odkaz na přístup na webový portál je uveden na našich webových stránkách [www.elektromobilita.cz](http://www.elektromobilita.cz).

**13) Musím pro dobíjení využívat aplikaci? Bude možno i nadále využívat RFID čip?**

Čipovou kartu je možné pro dobíjení využívat i nadále. Čipová karta bude se zákaznickým účtem spárována. Aplikace tedy není pro dobíjení nezbytná, nabízí jen další možnost identifikace u sítě dobíjecích stanic. Zákazník si může vybrat, jestli chce k identifikaci používat jen aplikaci nebo současně i RFID čip.

Zákaznický účet je nicméně možné zřídit a obsluhovat i bez chytrého mobilního telefonu. Registraci je možné vyřešit s pomocí Driver portálu, a pokud si zákazník k účtu vyžádá RFID čip, může na síti dobíjecích stanic dobíjet i bez použití aplikace nebo chytrého telefonu.

**14) Jaké jsou další výhody používání aplikace nebo Driver portálu?**

Aplikace nebo Driver portál zákazníkům nabídne řadu nových funkcionalit a informací, zejména možnost průběžně sledovat stav účtu, mít přehled o síti dobíjecích stanic a další. Aplikace je také způsobem, jak nám můžete snadno a efektivně nahlásit případné potíže nebo problémy.

**STÁVAJÍCÍ ZÁKAZNÍK****1) Jsem zákazníkem ČEZ v elektromobilitě a mám k dispozici dobíjecí čip. Potřebuji vůbec aplikaci k tomu, abych mohl dále dobíjet?**

Potřebujete registraci. Tu uděláte buď přes aplikaci, nebo přes Driver portál. Registrace je nutná pro uzavření nové zákaznické smlouvy, která nahradí stávající smlouvu na paušál. Tento krok souvisí s tím, že neomezené paušální dobíjení bude ukončeno a bude nahrazeno tarify postavenými na platbě za kWh. Naším cílem je, aby všichni stávající zákazníci přešli do nového IT systému a vybrali si odpovídající tarif.

Přechod do nového prostředí a uzavření nové smlouvy je pro ně výhodnější, než kdyby si ponechali stávající smlouvu.

Dobíjecí čip budete moci pro identifikaci u dobíjecí stanice používat i nadále. V rámci registrace budete vyzváni k uvedení čísla svého stávajícího čipu, který se Vám automaticky napáruje na Váš nový účet. To, jestli budete využívat i aplikaci, je na Vašem rozhodnutí.

Pokud již čip nadále využívat nechcete, stačí jej poštou vrátit zpět na ČEZ a my jej vyřadíme z evidence.

## 2) Od kdy tedy budu za dobíjení platit podle nových tarifů?

Pro přechod do nového systému je nastaveno přechodové období, v průběhu kterého budou stávajícím zákazníkům jejich čipy i nadále umožňovat neomezené dobíjení na síti stanic ČEZ. Neomezené dobíjení budou v přechodovém období moci využívat i přes aplikaci.

Ukončení přechodového období, tedy zpoplatnění dle nových tarifů, nastane v průběhu května, konkrétní termín bude ještě včas upřesněn. K tomuto datu bude u všech zaregistrovaných zákazníků nastaven počátek fakturačního období.

Fakturace podle nových tarifů tak bude až počínaje tímto datem.

Pokud se do konce přechodového období nezaregistrujete, budete za dobíjení od tohoto data platit sazby dle nového ceníku k původní smlouvě, který naleznete na [www.elektromobilita.cz](http://www.elektromobilita.cz).

## 3) Mohu přechod na nový systém vyřešit návštěvou zákaznického centra

Vzhledem k současným omezením není návštěva Zákaznického centra možná, nicméně registrace je snadná a měl by ji každý zvládnout bez problémů.

Navíc vzhledem k tomu, že při registraci uvádíte svoje osobní údaje a údaje o platební kartě a volíte si heslo pro přístup do aplikace, musí registraci dokončit sám uživatel bez asistence třetí osoby. Účet lze například na základě telefonického hovoru s týmem elektromobilita připravit a předvyplnit, ale stejně budete vyzváni, abyste registraci dokončili sami.

Pokud byste přeci jen narazili na problém nebo měli nějaký specifický požadavek, kontaktujte prosím tým elektromobilita:

**Veronika Němcová**

[veronika.nemcova01@cez.cz](mailto:veronika.nemcova01@cez.cz)

+420 601 315 253

## 4) Jak mám tedy jako stávající zákazník postupovat?

Kroky registrace jsou popsány v příloženém návodu. Věnujte prosím pozornost kroku, kdy uvádíte číslo Vašeho stávajícího čipu – v registraci vyplňujete políčko, do kterého vyplníte jeho číslo. Čip Vám bude automaticky napárovan na Váš účet.

Číslo čipu budete při registraci uvádět v následujícím formátu (x=číslíce):

xxxxx (čipy ČEZ – buď starší zelené, nebo novější – jde o pětimístné číslo natištěné za ID)

BMWxxx (čipové karty vydané BMW)

NISxxx (čipové karty vydané Nissan)

ELx (čipové karty Elektracars)

Pokud byste čip při registraci zapomněli zadat nebo jste narazili na nějaké potíže (například Vámi zadaný čip k Vašemu účtu nebyl přiřazen, což si můžete zkontrolovat ve vašem profilu), kontaktujte prosím tým elektromobilita a čip Vám k účtu přiřadíme manuálně.

Při registraci je důležité, abyste zaškrtnuli políčko, kdy si vyžádáte poskytování služby okamžitě ještě před uplynutím čtrnáctidenní ochranné lhůty pro smlouvy uzavírané distančním způsobem. Dobíjení na základě nové smlouvy tak budete moci využívat ihned.

Registrací v novém systému dojde k ukončení Vaší stávající paušální smlouvy dohodou a uzavření nové zákaznické smlouvy.

Po úspěšném dokončení registrace automaticky obdržíte aktivační e-mail, který obsahuje odkaz pro aktivaci účtu a dokončení registrace. Nezapomeňte na něj kliknout.

V případě, že jste e-mail obratem neobdrželi, zkontrolujte prosím Vaši schránku nevyžádané pošty. V případě problémů nás kontaktujte.

## NOVÝ ZÁKAZNÍK


### 1) Jak mám postupovat jako nový zákazník, který zatím smlouvu s ČEZ neměl?

Je to jednoduché – smlouvu uzavřete registrací v novém systému.


### 2) Budu moci začít dobíjet ihned? Jak dlouho bude trvat, než dostanu čip? Mohu si ho někde vyzvednout?

Budete-li chtít dobíjet okamžitě, je důležité, abyste při registraci zaškrtnuli políčko, kdy si vyžádáte poskytování služby okamžitě ještě před uplynutím čtrnáctidenní ochranné lhůty pro smlouvy uzavírané distančním způsobem. Následně Vám bude v systému účet automaticky aktivován. Pokud políčko nezaškrtnete, bude fungování účtu po dobu 14 dní pozastaveno a účet bude znovu aktivován až po uplynutí této lhůty.







Pokud si budete přát čip, je třeba si zaslání čipu v systému vyžádat (sekce Profil → Objednat RFID čip) a obdržíte jej během několika dnů poštou.

 SKUPINA ČEZ
NAJÍT DOBJEČÍ STANICI
PROFIL
ÚČET

OBJEDNAT RFID ČIP
Profil · RFID čipy · Objednat RFID čip



Objednat RFID čip

-  PROFIL
-  HISTORIE DOBJEČÍ
-  ČLENOVÉ
-  RFID čipy
-  VOZIDLA
-  UPOZORNĚNÍ

**Dostupné smlouvy a tarify: \***

Pay-as-you-go (#8000001237) ▼

Cena RFID čipu **BEZPLATNĚ**

**Typ RFID čipu**

Velikost peněženky

**Přiřadit RFID čip: \***

+ Objednat RFID čip

### 3) Lze u stanic ČEZ dobít i bez registrace?

Sít dobíjecích stanic samozřejmě umožňuje i okamžité dobíjení s využitím tzv. přímé platby bez registrace v systému. Podmínkou je ale stažení a instalace aplikace FUTUR/E/GO.

## TARIFY

### 1) Podle čeho si mám vybrat vhodný tarif?

Tarify byly zvoleny tak, aby nabídly různé varianty podle toho, jak hodně zákazník naši síť bude využívat. Klíčové parametry jsou následující: a) jak hodně zákazník jezdí (nájezd km), b) jak velký podíl elektřiny načerpá u dobíjecích stanic ČEZ. Kombinace těchto parametrů determinuje vhodnost daného tarifu.

Snažíme se nabídnout tarif jak pro ty zákazníky, kteří jezdí hodně a jsou odkázáni zejména na veřejnou síť dobíjecích stanic (tarif TAXI), tak i pro ty zákazníky, kteří dobíjí u veřejných stanic jen málo nebo nahodile a nechtějí se nijak vázat (tarif Pay-as-you-go).

Indikativní hodnoty výše uvedených parametrů pro jednotlivé tarify jsou uvedeny v tabulce níže. Uvedené ceny jsou včetně DPH.

Parametry		Taxi	Obchodní cestující	Víkendový řidič
Počet dnů v provozu	#	25	20	20
Denní nájezd	Km	200	75 - 170	50
Spotřeba	kWh / 100 km	15,0	15,0	15,0
Dobíjení na veřejných stanicích	%	100 %	70 %	20 %
Dobíjení na veřejných stanicích	kWh / měsíc	750	150 - 360	30

### 2) Co když tarif neodhadnu správně? Bude možné jej na základě prvních zkušeností změnit?

Zákazníkům je umožněno změnit tarif dvakrát ročně bezplatně, případné další změny jsou již zpoplatněny, výše poplatku je součástí ceníku nové zákaznické smlouvy.

### 3) Co mám tedy dělat, pokud budu chtít tarif změnit?

Kontaktovat zákaznickou podporu týmu elektromobilita, která se s Vámi následně spojí a změnu tarifu s Vámi dořeší.

### 4) Co se stane s nevyužitou částí paušální platby na konci měsíce, je možné jej převést do dalšího měsíce?

Nevyužitý paušál se do dalšího měsíce nepřevádí.

**5) Co když se zaregistruji v polovině měsíce?**

Registraci můžete provést kterýkoliv den v měsíci. Vaše fakturační období bude nastaveno od tohoto data a bude trvat do stejného data následujícího měsíce.

**6) Co se stane, pokud bude smlouva ukončena před koncem fakturačního období?**

V případě ukončení smlouvy bude provedeno finální vyúčtování a v případě, že kredit získaný na základě paušálu nebude plně využit, bude jeho zbývající část převedena zpět na Váš účet.

Výpovědní lhůta smlouvy je jeden měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího.

**7) Mohu využívat účet pro více aut?**

Zákaznický účet je možné sdílet pouze pro auta v rámci rodiny. V případě firemních zákazníků je nezbytné zařídit si specializovaný fleetový produkt (v tom případě kontaktujte náš zákaznický servis), nebo mít pro každé vozidlo jeden účet. Viz Pokročilé.

**POKROČILÉ:****1) Účet v aplikaci obsahuje záložku „Členové“. K čemu slouží?**

System umožňuje sdílení v podobě tzv. rodinného účtu. Jde o funkcionalitu při využívání identifikace pomocí mobilní aplikace, kdy jeden účet využívá k dobíjení několik rodinných příslušníků a kdy není nutné sdílet přihlašovací údaje k jednomu účtu mezi členy rodiny. Maximální počet členů pro jeden účet jsou 3.

Založí se jen jeden účet, který má primárního vlastníka a rodinní členové mají vlastní podúčty v rámci tohoto účtu. Ti se k účtu přihlašují samostatně a jejich aktivita podléhá schválení ze strany primárního účastníka – ten tak má přehled o aktivitách ostatních členů na účtu. Pro celý účet platí zvolený tarif.

Primární vlastník je samozřejmě odpovědný za fakturaci, která je pro všechny členy společná (bude vystavena jedna faktura za celý účet).

**2) Mohu mít k účtu více RFID čipů?**

Ne, účet je možné propojit pouze s jedním RFID čipem.

**3) Je tedy možné jeden účet sdílet mezi několika zákazníky?**

Ne, tento postup je v rozporu se zákaznickou smlouvou. Umožnění dobíjení „členům“ je určeno pouze pro rodinné příslušníky, kterým má usnadnit využívání elektromobilu bez nutnosti zřizování samostatných účtů. Sdružování zákazníků za účelem dosažení jakýchkoli výhod je porušením smlouvy a zjištění podobných aktivit bude důvodem k jejímu okamžitému vypovězení a penalizaci.

Stejně tak budou řešeny situace klonování čipových karet, které jsou taktéž v rozporu se zákaznickou smlouvou.

**4) K čemu slouží záložka „vozidla“?**

Záložka umožňuje uložit do zákaznického účtu údaje o používaném vozidle. Slouží pouze pro informativní účely uživatele, na funkci aplikace, tarify ani jiné parametry nemá vliv.

## Přihlášení

### **1) Jak se mohu přihlásit ke svému účtu?**

K účtu se jednoduše přihlásíte zadáním Vašich přihlašovacích údajů a to buď v Driver portálu anebo později v aplikaci. V obou případech používáte stejné přihlašovací údaje.

### **2) Přihlášení se mi nezdařilo, jak mám postupovat?**

Pokud se jedná o první přihlášení, zkontrolujte, zdali jste obdrželi aktivační e-mail na e-mailovou adresu uvedenou při registraci. Pokud jej nemáte v došlé poště, zkontrolujte prosím složku nevyžádané pošty. Pokud jste e-mail obdrželi, klikněte na aktivační link. Váš účet bude aktivován a budete přesměrováni na přihlašovací stránku Driver portálu.

Pokud narazíte na nějaké potíže, kontaktujte nás.

### **3) Nedaří se mi opakované přihlášení, co mám dělat?**

V tomto případě je možné, že jste opakovaně zadali chybné heslo. Z bezpečnostních důvodů dojde po třech neúspěšných pokusech zadání hesla k zablokování přihlášení a účet Vám musí odblokovat administrátor, přičemž tento krok je spojen s resetováním Vašeho hesla (musíte zadat nové heslo, odlišné od předchozího).

V tomto případě kontaktujte tým elektromobility, který odblokování zajistí.