

## Kristýn služebník s.r.o. – otázky a odpovědi

### **1) Kde všude v ČR mohu tankovat PHM a uhradit je DKV kartou?**

- DKV kartou lze platit u cca 1 400 partnerů v ČR zahrnující kompletní síť MOL, OMV, Benzina, EuroOil, KM Prona a Eurobit a dalších.

### **2) Jak zjistím, kde mohu natankovat?**

- Možnost tankování na čerpací stanici lze ověřit v mobilní aplikaci DKV APP dostupné pro mobilní telefony využívající systém iOS i Android zdarma. Aplikace zahrnuje DKV síť čerpacích stanic po celé Evropě a je pravidelně aktualizována.
- Logo DKV bývá zobrazeno na velkých stojanech čerpacích stanic a na vstupních dveřích ČS.

### **3) Co vše lze DKV palivovou kartou platit?**

- Pohonné hmoty (nafta, benzín, LPG/CNG), provozní kapaliny (AdBlue, olej, voda do odstříkovačů) a mytí vozidla.

### **4) Co DKV palivovou kartou neuhradím?**

- Palivová karta slouží pouze k úhradě PHM a příslušenství spojeným s provozem vozidla. Kartou nezaplatíte občerstvení a další produkty čerpací stanice.

### **5) Lze kartou platit PHM i v zahraničí?**

- Ano, akceptační síť DKV je zastoupena v cca 50 zemích Evropy.

### **6) Jakou platnost má DKV karta?**

- Karta je platná po dobu 4 let s automatickou obměnou a zachováním PINu.

### **7) Jak je karta zabezpečena?**

- Zabezpečení karty je nastaveno volbou PINu.
  - o Každá karta má nastaven svůj PIN (systémový – volitelný – flotilový)
  - o Po zadání 3 špatných PINů je karta na 24 hodin zablokována a po uplynutí této lhůty je možné palivovou kartu znovu použít.
  - o Při ztrátě PINu je potřeba nový PIN objednat v on-line portálu Cocpit – obálka s PINem přijde cca. do 2 dní.

**8) Lze PIN změnit?**

- Z bezpečnostních důvodů není možné PIN změnit. Z tohoto důvodu doporučujeme přidělené PINy archivovat nebo při objednání karty zvolit tzv. volitelný PIN.

**9) Jsou na kartě nastaveny limity?**

- Ano, na kartě jsou z důvodu bezpečnosti nastaveny denní a měsíční limity.
- Denní limit je 300 EUR, měsíční limit je 1 000 EUR.
- Ve chvíli dosažení 80 % denního/měsíčního limitu je administrátor e-mailem informován o jeho dosažení. V dané chvíli je na zvážení administrátora, zda limit dostačuje nebo je nutné jej navýšit, případně zda nedošlo ke zneužití karty a je nutné kartu zablokovat.

**10) Jsou nastaveny ještě nějaké další limity?**

- Ano, každý zákazník má nastaven svůj celkový měsíční limit.

**11) Jsou s kartou spojeny nějaké poplatky?**

- V ČR a na Slovenskou nejsou při používání DKV palivové karty účtovány žádné poplatky – žádný měsíční, servisní, jednorázový či roční poplatek není účtován.
- V případě platby kartou v zahraničí je účtován servisní poplatek ve výši 2.99 % z transakce.
- Pro destinace Itálie a Polsko je pro Vás servisní poplatek snížen na 0 Kč.

**12) Jak je zobrazeno tankování na faktuře?**

- Ve faktuře je vždy zobrazeno číslo palivové karty, dále doplňkový údaj (SPZ, jméno řidiče a pod.), datum tankování, síť, místo, objem a cena.

**13) Jaká je splatnost faktury?**

- Splatnost faktury je 14 dní. Číslo bankovního účtu včetně data splatnosti je uvedeno na první stránce faktury (tzv. E-SESTAVA).

**14) Jaký údaj je nutné uvádět jako variabilní symbol pro úhradu faktury?**

- Na první stránce faktury, E-SESTAVĚ, je uvedeno číslo dokladu a jako VS je nutné použít číslo faktury uvedené mezi lomítky. Do specifického symbolu či poznámky můžete uvést přidělené číslo zákazníka.

**15) Jakým způsobem lze fakturu uhradit?**

- Fakturu lze hradit bankovním převodem na uvedený BÚ.

**16) Jak je na faktuře zobrazeno tankování v zahraničí?**

- Pro přehlednost má každá země, ve které je DKV palivová karta použita, svou vlastní stránku faktury.

**17) Je nutné při platbě DKV kartou archivovat účtenky za tankování?**

- Nikoliv, fakturace za tankování je nastavena elektronicky a je zasílána vždy mezi 4. – 6. dnem v měsíci na Vámi určenou e-mailovou adresu. Součástí je také CSV soubor s údaji o tankování sloužící pro import do dalších systémů.

**18) Co je uvedeno na účtence po platbě DKV kartou?**

- Na účtence je uvedena stojanová cena na naftu/benzín platné u dané čerpací stanice. Týdenní cena je obchodním tajemstvím mezi DKV a Vaší společností a její výše je uvedena na faktuře a také v pravidelné informaci o týdenních cenách zasílané na týdenní bázi.

**19) Je nutné uvádět při platbě kartou počet km?**

- Na kartě je defaultně přednastavena položka „Počet km“ a je pouze na Vás, zda po uživatelích DKV karty budete požadovat, aby počet km při platbě DKV kartou uváděli či nikoliv.
- Pokud si nepřejete stav km vyplňovat, řidič zadá při platbě DKV kartou 0 a pokračuje v platbě.

**20) Je počet km uváděn na faktuře?**

- Standardně nikoliv, nicméně počet km lze do faktury přidat a je potřeba o tuto položku do faktury požádat.

**21) Co je DKV COCPIT?**

- DKV COCPIT je on-line zákaznický portál s přehledem všech palivových karet a jejich nastavení.

**22) Kdo má přístup do DKV COCPITU?**

- Přístup do portálu má pouze Vámi stanovený administrátor, který poté může stanovit další osobu/osoby do role dalších administrátorů s Vámi přidělenými oprávněními (pouze nahlížet nebo také editovat data apod.).

**23) Jak stávající zákazník objedná novou palivovou kartu?**

- Novou palivovou kartu objednáte jednoduše přes zákaznický portál DKV COCPIT a do cca 5 pracovních dní Vám bude doručena na Vaši adresu.

**24) Jak lze palivovou kartu zablokovat?**

- Kartu lze zablokovat ihned Vaším administrátorem přes zákaznický portál DKV COCPIT.

**25) Jak lze zahájit spolupráci s DKV?**

- Pro zahájení spolupráce se prosím obraťte na svou kontaktní osobu ze spol. Kristýn služebník s.r.o., který s Vámi předjedná detaily. Poté Vás kontaktuje zástupce spol. DKV, Mgr. Jana Brodská, s návrhem smlouvy – Žádost zákazníka DKV.

**26) Je nutné pro zahájení spolupráce složit kauci – jistinu?**

- Před podpisem smlouvy je vždy provedena tzv. Kreditní prověrka společnosti/organizace.
- Dle výsledku kreditní prověrky je stanoveno, zda je potřeba složení kauce, či kauce není potřeba. Tato kauce je u společnosti DKV uložena po dobu 12 měsíců a v případě dobré platební morálky je kauce vrácena zpět zákazníkovi.

**27) Za jak dlouho od podpisu smlouvy jsou karty doručeny?**

- Cca do 2 – 3 týdnů od dat apodpisu smlouvy jsou karty vyrobeny a zaslány na Vámi požadovanou adresu. Přibližně s denem zpožděním obdržíte obálky s PINem. Obálky s kartou a PINem spárujete podle zvoleného údaje na kartě, který je vidět v průhledovém okénku obálky (RZ, jméno řidiče, apod.)

**28) Je potřeba před prvním použitím karty nějaký speciální úkon?**

- Nikoliv, karty obdržíte již aktivní a můžete začít tankovat.