

Otázky a odpovědi

1) Kde všude v ČR mohu tankovat pohonné hmoty (PHM) a uhradit je DKV kartou?

- DKV kartu lze použít u všech našich 1 360 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, která je dostupná zdarma pro mobilní telefony využívající systém iOS i Android. Aplikace zahrnuje DKV síť čerpacích stanic po celé Evropě a je pravidelně aktualizována.
- Logo DKV bývá zobrazeno na velkých stojanech čerpacích stanic (ČS) a na vstupních dveřích ČS.

3) Co vše lze DKV palivovou kartou platit?

- PHM (nafta, benzín, LPG/CNG), provozní kapaliny (AdBlue, olej, voda do ostřikovačů) 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 ve 45 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 200 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 apod.), 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, platná 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 přes portál DKV COCPIT nebo kontaktováním Hot line 800 365 24 365.

25) Jak lze zahájit spolupráci s DKV?

- Pro zahájení spolupráce se prosím obraťte na svou kontaktní osobu ze spol. Kristýn služebník s.r.o., která 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 14 dní od podpisu smlouvy jsou karty vyrobeny a zaslány na Vámi požadovanou adresu. Přibližně s denním 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.