

Nejčastější dotazy k přihlášení do aplikace Shell

1. V rámci přihlášení mi aplikace hlásí, že můj e-mail není v systému evidován

Pokud Váš e-mail není systémem rozpoznán, je možné, že Vás evidujeme v původním systému, kde se přihlašovalo číslem karty Shell ClubSmart a Váš e-mail sloužil pouze jako komunikační prostředek. V tomto případě je nutné se nově zaregistrovat a znova zadat Vaše údaje do databáze. V budoucnu se poté budete přihlašovat Vaším e-mailem a zadaným heslem.

2. Zadané heslo není správné

V rámci aplikace je možné požádat o změnu hesla a zadat nové heslo ve formátu min. 8 znaků – 1 písmeno velké, malé, číslici a speciální znak, například *.

3. Po žádosti o změnu hesla mi nebyl doručen žádný e-mail

V rámci některých e-mailových domén je možné, že Váš e-mail byl označen jako reklamní sdělení. Poprosíme o kontrolu hromadné pošty či spamu.

4. Po přihlášení se mi zobrazuje jiné číslo Shell ClubSmart karty než je uvedena na mé fyzické kartě.

V tomto případě došlo nejspíše k vytvoření nové virtuální / digitální karty, která má nově vygenerované číslo v sekci MOJE KARTA. Kontaktujte prosím Zákaznické centrum Shell ClubSmart, kde Vám karty sloučí a dojde k zobrazení nejen správného čísla Shell ClubSmart karty, ale také všech nasbíraných bodů.

5. Kde najdu svoji Shell ClubSmart kartu?

Kartu naleznete v sekci Moje karta.

6. Je aplikace Shell dostupná na všech zařízeních?

Aplikace je dostupná pouze na zařízeních s operačním systémem Android nebo iOS.