

Často kladené otázky a odpovědi ke službě E-faktura

Je tato služba nějak zpoplatněna?

Tato služba je pro Vás zcela zdarma.

Kde mohu službu aktivovat, nebo se o této službě podrobněji informovat?

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

Mohu službu aktivovat na zákaznické lince RWE nebo v zákaznické kanceláři RWE?

Protože jde o službu České spořitelny, můžete aktivaci služby provést pouze prostřednictvím internetového bankovníctví SERVIS 24. Vše ostatní již zařídíme společně s Českou spořitelnou sami. V případě potřeby doplňujících údajů k nastavení služby si Vás dovoluji kontaktovat naši pracovníci.

Jaké technické vybavení je zapotřebí pro to, abych mohl službu využívat?

Tato služba neklade žádné dodatečné požadavky na Vaše softwarové a technické vybavení. Pokud jste uživatelem služby internetového bankovníctví České spořitelny, automaticky můžete využívat i službu E-faktura.

Mohu službu E-faktura využít, když nejsem zákazníkem České spořitelny?

V této podobě ne, ale připravujeme pro Vás možnost získat faktury v elektronické podobě prostřednictvím RWE online servisu. Tuto službu si budete moci aktivovat přímo na našich stránkách RWE ONLINE SERVIS.

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.

Jak se na elektronickou fakturu dívá Finanční úřad?

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 s možností výstupu do informačního systému mé firmy?

V tomto okamžiku ne, ale věříme, že během velmi krátké doby Vám nabídneme i tuto službu.

Jak služba E-faktura přesně funguje?

Místo papírové faktury do Vaší poštovní schránky Vám přijde elektronická verze papírové faktury (dokument formátu PDF), kterou dostanete přímo do svého internetového bankovníctví SERVIS 24. V okamžiku kdy se poté přihlásíte na svůj účet, můžete pouhým klikáním myši tuto fakturu vytisknout, uložit do svého počítače i zaplatit.

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

Na základě dat, která obdržíte do internetového bankovníctví 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 do dvou týdnů po provedení periodického ročního odečtu.

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

V ideálním případě nic, vše proběhne automaticky. Pokud by s aktivací služby nastal nějaký problém, na zadaný kontaktní kanál se Vám ozve pracovník RWE nebo ČS, aby problém odstranil a službu aktivoval.

V závislosti na datu pravidelného ročního odečtu Vašeho odběrného místa Vám potom přijde faktura.

Aktivoval jsem si službu E-faktura, přesto jsem do SERVIS 24 žádnou fakturu neobdržel.

To, že si aktivujete službu, ještě neznamená, že v SERVIS 24 hned vidíte Vaši fakturu. V SERVIS 24 se nezobrazují faktury dřívějšího data, ale pouze ty faktury, které se vystavily po datu aktivace služby. Pokud jste si službu aktivoval krátce po datu Vašeho ročního vyúčtování, může se Vám první faktura v SERVIS 24 zobrazit např. až po 11 měsících, tedy v době, kdy bude prováděn další roční odečet a vystavena zúčtovací faktura.

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

Pravděpodobně jste službu aktivoval právě v době probíhajícího ročního vyúčtování a klasická papírová faktura již byla odeslána k tisku. Jejím následnému odeslání již nešlo zabránit.

Jak si službu E-faktura aktivuji?

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

Po výběru RWE, jako 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 příslušnému obchodníkovi RWE).

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

Faktury jsou umístěny v přehledu faktur internetového bankovníctví SERVIS 24. Jsou ve formátu PDF a lze je i vytisknout.

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?

Zašlete dotaz e-mailem na adresu info@rwe.cz, nebo kontaktujte NONSTOP zákaznickou linku RWE 840 11 33 55. Naši pracovníci ověří, zda Vám již byla faktura vystavena.

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

Je jistě pohodlnější využít předvyplněný příkaz k úhradě a vyřešit vše jedním kliknutím myši. Ale není to povinné. Způsob úhrady záleží čistě na Vašem rozhodnutí.

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

Ano, pokud si oni tuto službu aktivují a při aktivaci uvedou Vaše zákaznické číslo. V tomto případě nebude služba aktivována automaticky, ale naši pracovníci budou kontaktovat majitele účtu na zadaný telefonický či e-mailový kontakt.

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

Ano, služba e-faktura je určena pro všechny způsoby placení. Pokud budete mít sjednaný způsob placení složenkou, po dohodě s Vámi ho změním tak, že platby budete provádět např. převodním příkazem nebo inkasem. Možná je samozřejmě kombinace plateb záloh prostřednictvím SIPO a úhrady faktur platebním příkazem. Důvodem změny způsobu placení je, mimo jiné, i skutečnost, že složenku tištěnou z PDF formátu, terminály České pošty neakceptují.

V případě, že máte zřízeno přímé inkaso

- ve sloupci částka v Přehledu e-faktur najdete 0 Kč a nevygeneruje se platební tlačítko (sloupec Akce, tlačítko Zaplatit). Tímto opatřením chceme zabránit duplicitnímu proplacení doručené faktury (tj. inkasem a zároveň platebním příkazem)
- ve stejném sloupci pod tlačítkem Detail najdete fakturu ve formátu PDF s vyčíslením konkrétní částky, která Vám bude inkasována v souladu s platebními podmínkami dohodnutými ve Smlouvě o sdružených službách dodávky plynu
- nulovou částku najdete i v e-mailové zprávě o doručení faktury na Váš bankovní účet

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 je součástí faktury a obdržíte ho již v elektronické podobě do SERVIS 24 (společně s fakturou). Na základě plánu záloh nejsou automaticky generovány žádné platební příkazy.

Změníte-li si v průběhu roku výši nebo četnost záloh, bude Vám zaslán plán záloh v papírové podobě (pokud jej budete požadovat). Do SERVIS 24 není tento plán záloh zatím v průběhu zúčtovacího období zasílán. Hradíte-li zálohy prostřednictvím trvalého příkazu, je nutné, v souladu s touto změnou, provést jeho aktualizaci v SERVIS 24.

Mohu reklamovat elektronickou fakturu? Pokud ano, kde?

Ano, můžete. Pokud se jedná o reklamování údajů uvedených ve faktuře, obraťte se na naši NONSTOP zákaznickou linku.

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

Službu E-faktura si deaktivujete přes Vaše internetové bankovní SERVIS 24. Česká spořitelna předá informaci o deaktivaci E-faktury obchodníkovi RWE a služba Vám bude zrušena.