

ANTWORTEN AUF HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN ZUM THEMA E-INVOICING



■ ALLGEMEINE FRAGEN:

1. Ich möchte mich zum e-Invoicing anmelden, kenne jedoch meine euroShell Kundennummer bzw. meine Buchungsnummer nicht. Wo finde ich sie?
2. Wie erfolgt die Erstanmeldung als Administrator?
3. Ich habe nur einen E-Mail-Account bei Hotmail. Kann ich den e-Invoicing-Service trotzdem nutzen?
4. Ist dieser Service kostenpflichtig?
5. Ich habe mich neu angemeldet. Wann erhalte ich meine erste elektronische Rechnung?
6. Woher weiß ich, wann meine elektronische Rechnung angekommen ist?
7. Ich habe eine E-Mail-Benachrichtigung von wli@euroshell.com erhalten. Ist das in Ordnung?
8. Kann ich auch elektronische Rechnungen erhalten, wenn ich meine euroShell Card im Ausland einsetze?

■ FRAGEN ZUR ANWENDUNG:

1. Ich habe mein Passwort vergessen. Wie erhalte ich ein neues?
2. Ich kann mich nicht anmelden, weil mein Zugang gesperrt ist. Wie kann ich meinen Zugang entsperren?
3. Wie kann ich einen Zugang für einen weiteren Nutzer beantragen oder löschen?
4. Wie lange habe ich Zugriff auf meine elektronischen Rechnungen?
5. Bin ich verpflichtet, die Rechnungen sofort herunterzuladen?
6. Meine E-Mail-Adresse hat sich geändert. Was muss ich tun?
7. Ich kann mich anmelden, aber es werden keine elektronischen Rechnungen angezeigt. Wieso nicht?
8. Welche technischen Voraussetzungen sind für die Nutzung von Shell Card Online erforderlich?
9. Das Anzeigen der euroShell Abrechnungen funktioniert bei mir nicht. Was kann ich tun?

■ VERSCHIEDENE FRAGEN:

1. Kann ich die Rechnungsdaten auch in einem flexiblen Format erhalten, um sie in mein eigenes System zu importieren?
2. Sind die Ausdrücke meiner Rechnungen rechtsgültig?
3. Ich erhalte derzeit zusammengefasste euroShell Card Rechnungen. Ändert sich das beim Wechsel zu e-Invoicing?
4. Muss ich das Finanzamt über die Umstellung auf e-Invoicing informieren?
5. Warum erhalte ich keine Papierrechnung mehr?
6. Wo erhalte ich zusätzliche Informationen zu e-Invoicing und Shell Card Online?



■ ALLGEMEINE FRAGEN:

1. Ich möchte mich zum e-Invoicing anmelden, kenne jedoch meine euroShell Kundennummer bzw. meine Buchungsnummer nicht. Wo finde ich sie?

Ihre euroShell Kundennummer finden Sie im Kopfbereich Ihrer nationalen euroShell Card Rechnung.

2. Wie erfolgt die Erstanmeldung als Administrator?

Für die Erstanmeldung füllen Sie bitte das Online-Registrierungsformular auf www.euroshell.de/shellcardonline aus, oder Sie senden uns eine E-Mail mit Angabe Ihrer Kundennummer und der E-Mail-Adresse Ihres Administrators. Sie erhalten dann innerhalb von 48 Stunden eine automatische Bestätigung mit Ihren Zugangsdaten.

3. Ich habe nur einen E-Mail-Account bei Hotmail. Kann ich den e-Invoicing-Service trotzdem nutzen?

Ja, Sie können auch Gmail, gmx, Yahoo und E-Mail-Adressen anderer Anbieter verwenden.

4. Ist dieser Service kostenpflichtig?

Nein, die Nutzung der Online-Services ist für Sie völlig kostenlos.

5. Ich habe mich neu angemeldet. Wann erhalte ich meine erste elektronische Rechnung?

Nach der Anmeldung für den e-Invoicing-Service erhalten Sie schon zum nächsten Rechnungsdatum Ihre erste elektronische Rechnung.

6. Woher weiß ich, wann meine elektronische Rechnung angekommen ist?

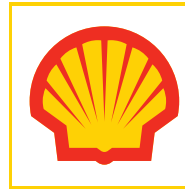
Gleichzeitig mit der Erstellung Ihrer Rechnung erhalten Sie eine automatische E-Mail-Benachrichtung.

7. Ich habe eine E-Mail-Benachrichtigung von wli@euroshell.com erhalten. Ist das in Ordnung?

Ja. Von dieser E-Mail-Adresse erhalten Sie automatisch eine Benachrichtigung, wenn eine neue euroShell Rechnung online für Sie verfügbar ist.

8. Kann ich auch elektronische Rechnungen erhalten, wenn ich meine euroShell Card im Ausland einsetze?

Nach der Anmeldung zu e-Invoicing erhalten Sie alle Inlandsrechnungen und die meisten Auslandsrechnungen in elektronischer Form. Ausnahmen sind die Länder Irland, Türkei und Schweiz. Für diese Länder erhalten Sie die Rechnung weiterhin per Post.



■ FRAGEN ZUR ANWENDUNG:

1. Ich habe mein Passwort vergessen. Wie erhalte ich ein neues?

Über die Anmeldeseite können Sie sich ein neues Passwort zusenden lassen. Hierzu klicken Sie im Login-Bereich auf der Anmeldeseite auf den Link „Passwort oder UserID/E-Mail-ID vergessen?“. Es öffnet sich ein neues Fenster. Hier klicken Sie auf „Neues Passwort anfordern“, geben Ihre registrierte E-Mail-Adresse ein und gehen auf „Absenden“. Innerhalb weniger Minuten erhalten Sie ein neues Passwort per E-Mail.

2. Ich kann mich nicht anmelden, weil mein Zugang gesperrt ist. Wie kann ich meinen Zugang entsperren?

Wenn Sie Ihr Passwort drei Mal falsch eingegeben haben, wird Ihr Zugang zu Shell Card Online automatisch gesperrt. Bitte setzen Sie sich in diesem Fall mit unserem Kundenservice in Verbindung.

3. Wie kann ich einen Zugang für einen weiteren Nutzer beantragen oder löschen?

Wenn Sie sich für den Zugang zu Shell Card Online registrieren, erhalten Sie Administratorrechte. Als Administrator können Sie eine unbeschränkte Anzahl an zusätzlichen Nutzern anlegen und diesen Zugriff für festgelegte Anwendungen erteilen.

Gehen Sie zunächst auf „Admin/Meine Nutzer“ in der gelben Navigationsleiste. Danach klicken Sie auf den Link „Neuen Nutzer aufbauen“. Jetzt müssen Sie die Daten des neuen Nutzers eintragen.

Unter „Admin/Meine Nutzer“ können Sie auch die Daten bereits bestehender Nutzer ändern oder löschen.

4. Wie lange habe ich Zugriff auf meine elektronischen Rechnungen?

Ihre Rechnungen sind bis zu 13 Monate bei uns gespeichert. Innerhalb dieser Frist müssen Sie die Rechnungen herunterladen und gemäß den fiskalischen Vorschriften archivieren.

5. Bin ich verpflichtet, die Rechnungen sofort herunterzuladen?

Nein. Sie können Ihre elektronischen Rechnungen nach Belieben innerhalb von 13 Monaten herunterladen und gemäß den gesetzlichen Vorschriften archivieren.

6. Meine E-Mail-Adresse hat sich geändert. Was muss ich tun?

Bitte teilen Sie uns umgehend schriftlich Ihre neue E-Mail-Adresse mit. Alternativ können Sie auch das Änderungsformular auf www.euroshell.de/shellcardonline nutzen.

7. Ich kann mich anmelden, aber es werden keine elektronischen Rechnungen angezeigt. Wieso nicht?

Im Rechnungsportal sind nur diejenigen Rechnungen hinterlegt, die seit Ihrer Registrierung für e-Invoicing angefallen sind. Sofern Sie weiterhin Ihre Rechnungen per Post erhalten oder Ihre aktuellen Rechnungen nicht im Portal sichtbar sind, informieren Sie bitte den euroShell Kundenservice.



8. Welche technischen Voraussetzungen sind für die Nutzung von Shell Card Online erforderlich?

Die Rechnungen werden innerhalb von Shell Card Online für Sie zum Download bereitgestellt. Für den Druck und zur Ansicht Ihrer Rechnungen benötigen Sie Adobe Reader und WinZip. Sollten Sie noch keinen Adobe Reader installiert haben, können Sie diesen hier downloaden: <http://get.adobe.com/de/reader>. Eine Version von WinZip erhalten Sie unter: www.winzip.com

Weitere technische Anforderungen:

Browser: Internet Explorer ab Version 8.0, Mozilla Firefox ab Version 1.5

Adobe Reader ab Version 7.0

Java Script: aktiviert

Cookies: alle Cookies akzeptieren

TSL-Verschlüsselung: min. 128 bit encoding

Da schwächere Verschlüsselungsstärken als nicht hinreichend abhörsicher gelten, ist für die Nutzung von Shell Card Online mindestens eine 128-Bit-Verschlüsselung erforderlich. Dieser Sicherheitsstandard wird von allen neueren Browser-Versionen unterstützt.

9. Das Anzeigen der euroShell Abrechnungen funktioniert bei mir nicht. Was kann ich tun?

Bei der Benutzung von Download-Managern wie z. B. FDM (Free Download Manager) kann es zu Fehlfunktionen beim Download von Abrechnungen bzw. Rechnungsdaten im Portal kommen. Wir empfehlen in diesem Fall, den Download-Manager zu deaktivieren.

Der Ausdruck der euroShell Rechnungen erfolgt über ein Download-Fenster. Hier können Sie ggf. die PDF-Datei zunächst speichern oder direkt mit dem Programm Adobe Reader öffnen.

Bei Schwierigkeiten beim Ausdrucken der Rechnung überprüfen Sie bitte, ob der Adobe Reader 7.0 (oder höher) auf Ihrem Computer installiert ist. Die aktuelle Version können Sie sich über <http://get.adobe.com/de/reader> kostenlos herunterladen.

Ist der Adobe Reader 7.0 (oder höher) installiert, so beruhen die Schwierigkeiten unter Umständen auf einer falschen Einstellung im Internet Explorer. Hier muss die Option „Verschlüsselte Seiten nicht auf der Festplatte speichern“ deaktiviert sein, da ansonsten ein direktes Öffnen der Online-Rechnung nicht möglich ist. Gehen Sie dazu im Menü des Internet Explorers auf „Extras/Internetoptionen“ und unter „Erweitert“ zum Abschnitt „Sicherheit“.

Sollten Sie diese Option weiterhin aktiviert sein, müssen Sie die Online-Rechnung zunächst auf der Festplatte speichern, um sie dann im Adobe Reader zu öffnen.



■ VERSCHIEDENE FRAGEN:

1. Kann ich die Rechnungsdaten auch in einem flexiblen Format erhalten, um sie in mein eigenes System zu importieren?

Da bieten wir verschiedene Lösungen an. Sie können Ihre Rechnungsdaten zum Beispiel als elektronischen Datensatz erhalten. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, mit Hilfe von Shell Card Online individuelle Auswertungen zu erstellen. Sprechen Sie uns deswegen gerne an.

2. Sind die Ausdrücke meiner Rechnungen rechtsgültig?

Ja. Für das Finanzamt müssen Sie Ihre Rechnung zusätzlich als original Dokument (PDF) gemäß den fiskalischen Anforderungen als Nachweis speichern.

3. Ich erhalte derzeit zusammengefasste euroShell Card Rechnungen. Ändert sich das beim Wechsel zu e-Invoicing?

Rechnungen, die Sie bisher zusammengefasst erhalten haben, erscheinen weiterhin zusammengefasst.

4. Muss ich das Finanzamt über die Umstellung auf e-Invoicing informieren?

Nein. Die elektronische Rechnung von euroShell entspricht in vollem Umfang den steuerrechtlichen Bestimmungen.

5. Warum erhalte ich keine Papierrechnung mehr?

Wenn Sie sich für e-Invoicing registriert haben, erhalten Sie ausschließlich elektronische Rechnungen.

6. Wo erhalte ich zusätzliche Informationen zu e-Invoicing und Shell Card Online?

Für weitere Informationen oder Supportanfragen steht Ihnen unser Kundenservice sehr gerne zur Verfügung:

E-Mail: card-kundenservice-de@shell.com

Tel.: +49 40 / 80 90 80 500