

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



Ab dem **10.12.2015** führt Shell den **Shell V-Power SmartDeal** an allen teilnehmenden Stationen in Deutschland ein.

Ab diesem Zeitpunkt ist der Shell V-Power SmartDeal ein **permanentes Angebot für unsere loyalen Shell ClubSmart Kunden** und ein **weiteres Alleinstellungsmerkmal von Shell im Tankstellenmarkt**.

Alle Informationen zum Shell V-Power SmartDeal finden Sie auf Shell MarketHub.

In diesem Dokument finden Sie wichtige Fragen und Antworten, die zum Shell V-Power SmartDeal gestellt wurden. Dieser „Fragen und Antworten“-Katalog wird regelmäßig aktualisiert und um aktuelle Fragen und Antworten ergänzt.

Neu hinzugefügte Fragen und Antworten sind durch einen Pfeil gekennzeichnet.

## Inhaltsverzeichnis

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| ANGEBOT .....                   | 2  |
| MECHANIK .....                  | 5  |
| SHELL CLUBSMART .....           | 7  |
| KARTENAKZEPTANZ.....            | 11 |
| PRODUKTVERFÜGBARKEIT .....      | 12 |
| TEILNEHMENDE STATIONEN .....    | 12 |
| BEZAHLUNG AUF DER STATION ..... | 13 |
| BMW .....                       | 14 |

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



## ANGEBOT

### **1. Kann ich den Shell V-Power SmartDeal nur online kaufen oder gibt es eine Alternative?**

Der Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif kann ab sofort auch auf vielen der teilnehmenden Stationen erworben werden

### **2. Kann ich auch verschiedene Autos über den von mir gekauften Shell V-Power SmartDeal betanken?**

Die Shell ClubSmart Mitgliedschaft sowie der Shell V-Power SmartDeal sind personenbezogen, nicht fahrzeugbezogen. Sie können daher auch verschiedene PKW mit Shell V-Power im Rahmen des Shell V-Power SmartDeals betanken. Beachten Sie hierbei bitte insbesondere folgende Restriktionen: Der Shell V-Power SmartDeal Monats-Tarif ist begrenzt auf insgesamt 150 Liter Shell V-Power Diesel und/oder Shell V-Power Racing pro Monat. Der Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif ist begrenzt auf 1.800 Liter pro Jahr und der Shell V-Power SmartDeal Vielfahrer-Tarif ist begrenzt auf 5.000 Liter pro Jahr. Der Shell V-Power SmartDeal Exklusiver Deal ist begrenzt auf 400 Liter pro Jahr.

### **3. Wie viel Liter kann ich denn täglich oder wöchentlich zum günstigen Preis tanken?**

Der Shell V-Power SmartDeal Monats-Tarif ist begrenzt auf insgesamt 150 Liter Shell V-Power Diesel und/oder Shell V-Power Racing pro Monat. Der Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif ist begrenzt auf 1.800 Liter pro Jahr und der Shell V-Power SmartDeal Vielfahrer-Tarif ist begrenzt auf 5.000 Liter pro Jahr. Der Shell V-Power SmartDeal Exklusiver Deal ist begrenzt auf 400 Liter pro Jahr.

### **4. Bekomme ich den Shell V-Power SmartDeal als Shell V-Power Club Kunde günstiger?**

Das Angebot des Shell V-Power SmartDeal ist für alle Kunden gleich. Es gibt keinen preislichen Vorteil für Shell V-Power Club Mitglieder.

### **5. Wo kann ich sehen, wie lange mein Shell V-Power SmartDeal noch gültig ist?**

Die Gültigkeit Ihres Shell V-Power SmartDeals können Sie sowohl in der Aktivierungs-E-Mail als auch online unter [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) unter Karten verwalten jederzeit einsehen.

### **6. Ist Shell V-Power so viel besser als Standardkraftstoff?**

Shell V-Power Kraftstoffe enthalten unsere Leistungsformel mit Sofortwirkung im Motor. Sie wurden entwickelt, um gegen

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



leistungshemmende Motorablagerungen zu wirken und das Leistungspotenzial des Motors auszuschöpfen.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Vorteile können je nach Fahrsituation, Fahrzeug und Fahrstil variieren.

## **7. Gilt bei dem Shell V-Power SmartDeal auch die Shell ClubSmart Preisgarantie?**

Nein, mit dem Shell V-Power SmartDeal können Sie Shell V-Power zu dem jeweils an Ihrer Station aktuellen Preis des Standardkraftstoffs von Shell Super FuelSave 95 bzw. Shell Diesel FuelSave tanken, der am Monolithen ausgewiesen ist. Eine gleichzeitige Nutzung der Shell ClubSmart Preisgarantie ist leider nicht möglich.

In den Genuss der Shell ClubSmart Preisgarantie kommen Sie als in Deutschland registriertes Shell ClubSmart Mitglied beim Tanken von Shell FuelSave Super 95 oder E10 sowie Shell FuelSave Diesel.

## **8. Mein Volumen ist aufgebraucht, wie kann ich neues Volumen erwerben?**

Sie können jederzeit neues Shell V-Power Volumen erwerben, auch bevor ihr Shell V-Power Volumen aus Ihrem aktuellen Shell V-Power SmartDeal Vertrag komplett aufgebraucht ist, indem Sie einen neuen Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif oder Vielfahrer-Tarif buchen. Hierzu gehen Sie bitte auf [www.shellmart.com/vpowerdeal](http://www.shellmart.com/vpowerdeal).

**Bitte beachten Sie:** Mit vorzeitigem Abschluss eines neuen Shell V-Power SmartDeal Vertrages tritt der neue Vertrag an die Stelle des alten Vertrages. Die Vertragslaufzeit beginnt mit Aktivierung des neuen Shell V-Power SmartDeal Vertrages neu. Ein etwaiges Restvolumen aus dem alten Shell V-Power SmartDeal Vertrag wird auf das Jahres-Gesamtvolumen des neuen Shell V-Power SmartDeal Vertrages übertragen und ist während der neuen Vertragslaufzeit zu verbrauchen.

## **9. Ich habe einen Shell V-Power SmartDeal Vielfahrer-Tarif und möchte meinen Tarif wechseln, da ich im nächsten Jahr nicht so viel fahre, ist das möglich?**

Ja, das ist grundsätzlich möglich. Sie können jederzeit (abgesehen von dem 7-Tages Zeitraum vor Ablauf des Vertrags-/Verlängerungszeitraumes (Kündigungsfrist)) vorzeitig einen neuen Shell V-Power SmartDeal mit einem anderen Tarif buchen. Ausnahme: Ein Wechsel von einem der jährlichen Shell V-Power SmartDeal (Jahres-Tarif / Vielfahrer-Tarif) auf einen monatlichen Shell V-Power SmartDeal ist nicht vorzeitig möglich. Hierfür müssen Sie den jährlichen Shell V-Power SmartDeal Tarif zunächst fristgerecht kündigen, um den Shell V-Power SmartDeal Monats-Tarif, nach Ende der Vertragslaufzeit des jährlichen Shell V-Power SmartDeal neu abschließen zu können.

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



**Bitte beachten Sie:** Mit vorzeitigem Abschluss eines neuen Shell V-Power SmartDeal Vertrages tritt der neue Vertrag an die Stelle des alten Vertrages. Die Vertragslaufzeit beginnt mit Aktivierung des neuen Shell V-Power SmartDeal Vertrages neu. Ein etwaiges Restvolumen aus dem alten Shell V-Power SmartDeal Vertrag wird auf das Jahres-Gesamtvolumen des neuen Shell V-Power SmartDeal Vertrages übertragen und ist während der neuen Vertragslaufzeit zu verbrauchen.

## **9. Was passiert mit meinem Restvolumen, wenn ich eine vorzeitige Verlängerung vornehme?**

Ein etwaiges Restvolumen aus Ihrem alten Shell V-Power SmartDeal Vertrag wird auf das Volumen aus Ihrem neuen, vorzeitig abgeschlossenen Shell V-Power SmartDeal Vertrag addiert. Ihr neuer Shell V-Power SmartDeal Vertrag tritt an die Stelle Ihres alten Shell V-Power SmartDeal Vertrages, die Laufzeit des Vertrages beginnt neu mit der Aktivierung Ihres neuen Shell V-Power SmartDeal Vertrages.

Beispiel: Sie haben über Ihren aktuellen Shell V-Power SmartDeal Vertrag noch die Möglichkeit, 500 Liter Shell V-Power zum Preis von Shell FuelSave Super 95 bzw. Shell FuelSave Diesel zu erwerben (Restvolumen). Ihr Shell V-Power SmartDeal hat noch eine Restlaufzeit von 3 Monaten. Sie kaufen nun zu diesem Zeitpunkt (also vorzeitig) einen neuen Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif mit 1.800 Liter Volumenlimit. Mit Aktivierung Ihres neuen Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif tritt dieser Vertrag an die Stelle Ihres alten Shell V-Power SmartDeal Vertrages. Sie haben dann für die Laufzeit von einem Jahr seit Aktivierung Ihres neuen Shell V-Power SmartDeal die Möglichkeit, insgesamt 2.300 Liter Shell V-Power (1.800 Liter aus dem neuen Vertrag + 500 Liter Restvolumen aus dem alten Vertrag) zum günstigeren Preis zu erwerben.

## **10. Was passiert mit meinem Restvolumen, wenn eine automatische Verlängerung durchgeführt wird?**

Bei automatischer Verlängerung verfällt ein etwaiges Restvolumen. Mit Beginn des Verlängerungszeitraumes wird das Ihnen entsprechend dem von Ihnen gebuchten Shell V-Power SmartDeal Tarif zustehende Jahres- oder Monatsvolumen auf Ihrem Kundenkonto für den Verlängerungszeitraum gebucht.

## **11. Wie kann ich überprüfen, wieviel Restvolumen noch verfügbar ist?**

An der Shell Station wird es im Kassensystem angezeigt und online kann es auf [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) unter Karten verwalten eingesehen werden. Bei den jährlichen Shell V-Power SmartDeals erhalten Sie zudem von uns eine Erinnerungsmail bei 300 Liter Restvolumen und noch eine E-Mail bei Erreichung des Limits.

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



## MECHANIK

### 1. Wie erhalte ich den Shell V-Power SmartDeal?

Als in Deutschland registriertes Shell ClubSmart Mitglied können Sie sich unter [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) einloggen. Dort erhalten Sie alle nötigen Informationen zum Online-Kauf des Shell V-Power SmartDeals.

### 2. Wo sehe ich meinen Rabatt?

Bei Bezahlung Ihrer Tankung berechnen wir Ihnen entsprechend des von Ihnen getankten Produktes statt des aktuellen Shell V-Power Racing oder Shell V-Power Diesel Preises den an Ihrer Tankstelle aktuellen Preis für Shell Super FuelSave 95 oder Shell Diesel FuelSave. Ihre Ersparnis wird auf dem Bon unter dem Punkt "V-Power SmartDeal" ausgewiesen.

### 3. Wie lange dauert es, bis ich die Vorteile des Shell V-Power SmartDeals nutzen kann, wenn ich mich bei Shell ClubSmart registriere?

Der Abschluss der Registrierung bei Shell ClubSmart in Deutschland dauert bei einer online Registrierung über [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) oder die Shell App max. 72 Stunden. Bei Registrierung über das Papierformular kann der Abschluss der Registrierung bis zu 3 Wochen dauern. Im Anschluss an die erfolgreiche Registrierung bei Shell ClubSmart können Sie den Shell V-Power SmartDeal kaufen. Bis zur Aktivierung Ihres Shell V-Power SmartDeal dauert es nach Zahlungseingang nochmals maximal 72 Stunden. Dann können Sie von dem Angebot "Shell V-Power tanken und Standardkraftstoff (Shell Super FuelSave 95 bzw. Shell Diesel FuelSave) bezahlen" in dem von Ihnen gebuchten Zeitraum und im Rahmen der von Ihnen gebuchten Menge profitieren.

### 4. Können Kunden den Shell V-Power SmartDeal an der Station kaufen?

Der Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif kann auch auf vielen der teilnehmenden Stationen in Deutschland erworben werden.

### 5. Wie erfolgt die Zahlung des jährlichen Shell V-Power SmartDeals – monatlich oder jährlich?

Der jährliche Shell V-Power SmartDeal (Jahres-Tarif und Vielfahrer-Tarif) ist einmal im Jahr, der monatliche Shell V-Power SmartDeal monatlich jeweils im Voraus zu bezahlen. Für den Verlängerungszeitraum erfolgt die Abbuchung automatisch zum jeweiligen Fälligkeitszeitpunkt.

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



## 6. Wie bezahle ich den Shell V-Power SmartDeal?

Der Shell V-Power SmartDeal kann online auf 2 verschiedene Arten bezahlt werden:

1. per Kreditkarte
2. per Lastschriftzug.

Beim Online-Kauf können Sie Ihre gewünschte Zahlungsart entsprechend auswählen.

Beim Kauf auf der Station kann auch neben Kreditkarte und Lastschrift auch bar bezahlt werden.

## 7. Wie schnell kann ich den Vorteil des Shell V-Power SmartDeals dann nutzen? (aktiviert)

Nach vollständigem Zahlungseingang ist Ihr Shell V-Power SmartDeal nach spätestens 72 Stunden aktiviert. Sie erhalten eine Aktivierungs-E-Mail.

## 8. Was tue ich, wenn ich den Shell V-Power SmartDeal nicht mehr möchte?

Sie können den von Ihnen gebuchten Shell V-Power SmartDeal jederzeit unter Einhaltung der Kündigungsfrist von 7 Kalendertagen zum Ablauf des von Ihnen gebuchten Zeitraumes (Monat / Jahr) bzw. zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraumes online unter [www.shellmart.com/vpowerdeal](http://www.shellmart.com/vpowerdeal) kündigen.

## 9. Kann ich meinen Shell V-Power SmartDeal auf jemand anderen übertragen, wenn ich ihn nicht mehr möchte?

Eine Übertragung des Shell V-Power SmartDeal auf einen Dritten ist nicht möglich. Der Shell V-Power SmartDeal ist an Ihre Shell ClubSmart Kartenummer gebunden. Diese Karte ist personenbezogen.

## 10. Gibt es einen Nachlass, wenn ich mehrere Shell V-Power SmartDeals kaufe?

Der Shell V-Power SmartDeal ist an Ihre Shell ClubSmart Kartenummer gebunden, sie können jederzeit ein Upgrade machen und neues Volumen dazukaufen. Hierzu können auch per Mail oder Werbung erhaltene Promotioncodes genutzt werden.

## 11. Kann ich den Shell V-Power SmartDeal auch in Form eines Gutscheins verschenken?

Ja, mit dem Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif welcher in einer der teilnehmenden Shell Stationen in Deutschland erworben wurde, können Sie nun auch den Shell V-Power SmartDeal verschenken. Die Karte muss nur im Anschluss auf den Beschenkten registriert werden.

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



## **12. Kann ich den Shell V-Power SmartDeal auch in bar bezahlen?**

Den Shell V-Power SmartDeal können Sie online oder an einer von vielen teilnehmenden Shell Station kaufen. Online stehen die Zahlungsarten Lastschrift und Kreditkarte zur Verfügung. Barzahlungen können auf der Station erfolgen, derzeit ist aber nur der Erwerb des Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif auf der Station möglich.

## **13. Kann ich den Shell V-Power SmartDeal auch telefonisch bestellen?**

Nein, ein Kauf per Telefon ist nicht möglich. Aktuell ist nur der Online-Kauf über [www.shellsmart.com/vpowersmart](http://www.shellsmart.com/vpowersmart) oder der Stations-Kauf auf den meisten Stationen in Deutschland möglich.

## **14. Erhalte ich beim Kauf des Shell V-Power SmartDeals eine Rechnung?**

Bei jedem Kauf wird auch eine Rechnung erstellt. Diese wird online 6 Monate lang zum Download in Ihren persönlichen Daten unter [www.shellsmart.com/vpowerdeal](http://www.shellsmart.com/vpowerdeal) bereitgehalten.

## **15. Muss ich selber kündigen? Verlängert sich der Vertrag automatisch?**

Der Shell V-Power SmartDeal verlängert sich nach Ablauf des von Ihnen gebuchten Zeitraumes jeweils automatisch um denselben Zeitraum. Das heißt, der monatliche Shell V-Power SmartDeal verlängert sich um jeweils einen Monat und der jährliche Shell V-Power SmartDeal um ein weiteres Jahr. Sie können Ihren Shell V-Power SmartDeal aber jederzeit unter Einhaltung der Kündigungsfrist von 7 Kalendertagen zum Ablauf des von Ihnen gebuchten Zeitraumes online unter [www.shellsmart.com/vpowerdeal](http://www.shellsmart.com/vpowerdeal) kündigen.

## **SHELL CLUBSMART**

### **1. Warum profitieren lediglich die Shell ClubSmart Kunden vom Shell V-Power SmartDeal?**

Der Vorteil "Shell V-Power tanken und Standardkraftstoffpreis bezahlen" ist ein bis auf Weiteres gültiges Angebot für die loyalen Shell ClubSmart Kunden in Deutschland. Bereits mit der Einführung der Shell ClubSmart Preisgarantie bietet Shell seinen loyalen Kunden einen Preisvorteil. Nun sollen auch die loyalen Shell V-Power Kunden mit einem Preisvorteil bedacht werden.

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



## 2. Wie kann ich mich bei Shell ClubSmart anmelden?

Es ist ganz einfach! Es gibt drei Wege, Shell ClubSmart Mitglied in Deutschland zu werden. Zuerst holen Sie sich an Ihrer Shell Station eine Shell ClubSmart Karte. Dann können Sie die Karte registrieren. Hierfür stehen Ihnen drei Möglichkeiten zur Verfügung:

1. Registrieren Sie Ihre Shell ClubSmart Karte unter [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com). Die Freischaltung dauert maximal 72 Stunden. Wenn Sie keine Online-Registrierung vornehmen können, fragen Sie bitte einen Stationsmitarbeiter an der Shell Tankstelle. Er wird Sie gerne bei der Anmeldung unterstützen.
2. Sie haben auch die Möglichkeit, die Shell Motorist App für Ihre Anmeldung bei Shell ClubSmart zu nutzen. Die Freischaltung dauert ebenfalls maximal 72 Stunden.
3. Sie können aber auch einen Antrag in Papierform stellen. Beachten Sie bitte, dass die Bearbeitungszeit bis zu 3 Wochen dauern kann.

## 3. Kann ich Shell ClubSmart Punkte sammeln?

Mit dem Shell V-Power SmartDeal profitieren Sie gleich doppelt: Einerseits bezahlen Sie für Ihre Shell V-Power Tankung den Preis des vergleichbaren Standardkraftstoffes (Shell Super FuelSave 95 bzw. Shell Diesel FuelSave) UND Sie sammeln Shell ClubSmart Punkte. Die Höhe der Shell ClubSmart Punkte richtet sich im Rahmen des Shell V-Power SmartDeals nach den jeweils für die Standardkraftstoffe Shell Super FuelSave 95 oder Shell Diesel FuelSave ausgelobten Shell ClubSmart Punkten.

## 4. Wie kann ich mich gegebenenfalls bei Shell ClubSmart wieder abmelden, wenn ich nicht mehr teilnehmen will (Gründe unbekannt)?

Sie können die Teilnahme an Shell ClubSmart jederzeit ohne Einhaltung einer Frist durch schriftliche Mitteilung unter Angabe Ihrer Shell ClubSmart Kartenummer an das Shell ClubSmart Service Center beenden. Die Anschrift hierfür lautet:

*Shell ClubSmart Kundenservice  
22284 Hamburg*

Per E-Mail erreichen Sie uns unter [info.de@clubsmartservice.de](mailto:info.de@clubsmartservice.de).

**Bitte beachten Sie:** Sollten Sie Ihre Shell ClubSmart Mitgliedschaft beenden, endet auch automatisch zum selben Zeitpunkt Ihr Shell V-Power SmartDeal. Eine Shell ClubSmart Mitgliedschaft in Deutschland ist Voraussetzung für die Teilnahme/Inanspruchnahme des Shell V-Power SmartDeals. Eine Rückerstattung der Shell V-Power SmartDeal Gebühr für noch nicht abgelaufene Zeiträume erfolgt nicht. Ein etwaiges Restvolumen verfällt.



# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



## **5. Ist der Shell V-Power SmartDeal bereits gültig, wenn ich die Shell ClubSmart Karte an der Shell Station mitnehme?**

Ja, wenn Sie den Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif auf der Station erwerben, ist der Rabatt direkt für eine Tankfüllung möglich. Anschließend um den Deal komplett nutzen zu können, muss noch eine Registrierung der ClubSmart-Karte inklusive der Bankdatenregistrierung für die automatische Verlängerung stattfinden. Danach funktioniert die Registrierung analog den Online-Erwerb des Shell V-Power SmartDeals. Wenn Sie den Shell V-Power SmartDeal als registriertes ClubSmart Mitglied online unter [www.shellsmart.com/vpowerdeal](http://www.shellsmart.com/vpowerdeal) kaufen, erhalten Sie dort alle nötigen Informationen zum Online-Kauf des Shell V-Power SmartDeals sowie auch unsere AGB zum Shell V-Power SmartDeal. Der Shell V-Power SmartDeal ist erst gültig, wenn Sie

- den Online-Kauf abgeschlossen haben,
- Ihre Zahlung bei uns eingegangen ist und
- Sie von uns eine E-Mail mit dem Aktivierungsdatum erhalten haben.

Die Aktivierung des Shell V-Power SmartDeals erfolgt spätestens 72 Stunden nach Zahlungseingang. Sollten wir Ihren Zahlungseingang nicht spätestens 10 Werktage nach Ihrer Buchung auf unserem Konto verzeichnen können, wird Ihr Auftrag automatisch storniert.

## **6. Wie aktiviere ich eine alte Shell ClubSmart Karte?**

Shell ClubSmart Karten, die nicht genutzt werden, werden nach sechs Jahren automatisch deaktiviert. Karten, die weniger als sechs Jahre nicht genutzt wurden, können einfach online unter [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) registriert werden. Bei älteren noch nicht registrierten Karten empfehlen wir Ihnen, eine neue Karte mitzunehmen und den Registrierungsprozess online vollständig durchzuführen.

## **7. Kann meine Shell ClubSmart Karte, die ich seit Jahren nicht benutzt habe, deaktiviert sein?**

Shell ClubSmart Karten, die nicht genutzt werden, werden nach sechs Jahren automatisch deaktiviert. Zur Klärung dieser Frage wenden Sie sich bitte an unser Shell ClubSmart Service Center unter Nennung Ihrer Kartenummer.

## **8. Gilt das Angebot für alle Mitglieder des Shell ClubSmart Familienaccounts?**

Der Shell V-Power SmartDeal gilt jeweils nur für eine Shell ClubSmart Karte und ist personenbezogen. Möchten alle Familienmitglieder von den Vorteilen des Shell V-Power SmartDeals profitieren, ist für jede einzelne Shell ClubSmart Karte im Familienaccount der Shell V-Power SmartDeal individuell zu buchen. Wie bisher bleibt es dabei, dass die Shell ClubSmart Punkte nur der von Ihnen definierten Hauptkarte gutgeschrieben werden.

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



**9. Bei einer Registrierung bei Shell ClubSmart muss der Kunde ein Passwort angeben. Benötigt er dieses Passwort zwingend und wenn ja: Wo überall ist dieses Passwort erforderlich und wie ist das Vorgehen bei zukünftigen Einlösungen?**

Der Kunde braucht schon aus Datenschutzrechtsgründen zwingend ein Passwort, um hiermit bei [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) angemeldet zu sein. Dieses Passwort kann der Kunde jederzeit unter [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) ändern. Für eine Prämieeinlösung an der Tankstelle benötigt der Kunde allerdings nur seine vierstellige PIN, die voreingestellt ist auf das Geburtsjahr.

**10. Wie komme ich in den Shell V-Power Club?**

Eine Mitgliedschaft im Shell V-Power Club kann nicht vom Kunden beantragt werden. Shell ClubSmart Mitglieder werden per Brief in den Shell V-Power Club eingeladen, wenn sie innerhalb von drei aufeinanderfolgenden Monaten mindestens 300 Liter Shell V-Power Kraftstoffe (Diesel oder Racing) tanken.

**11. Bei Verlust meiner Karte: Muss ich die Shell ClubSmart Kartenummer wissen?**

Es wäre ideal, wenn der Kunde seine persönliche Shell ClubSmart Kartenummer kennt. Es ist jedoch für unsere Kollegen im Shell ClubSmart Service Center möglich, einen Kunden und die zugehörige Shell ClubSmart Karte anhand des Kundennamens, seiner Adresse und seines Geburtsdatums zu ermitteln. Daher sollte der Kunde, der seine Shell ClubSmart Kartenummer nicht kennt, diese Daten bei Kontakt mit dem Shell ClubSmart Service Center nennen.

**12. Kommen alle Kunden, die den Shell V-Power SmartDeal gekauft haben, auch in den Shell V-Power Club?**

Shell ClubSmart Mitglieder werden per Brief in den Shell V-Power Club eingeladen, wenn sie innerhalb von drei aufeinanderfolgenden Monaten mindestens 300 Liter Shell V-Power Kraftstoff (Diesel oder Racing) getankt haben. Ausnahme ist beim Erwerb des Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarifes auf der Station, da bekommt der Kunde sofort eine Shell V-Power Club Karte.

**13. Wie viele Shell ClubSmart Punkte bekomme ich pro getanktem Liter Shell V-Power?**

Im Rahmen der Nutzung des Shell V-Power SmartDeals richtet sich die Höhe der Shell ClubSmart Punkte nach den jeweils für die Standardkraftstoffe Shell Super FuelSave 95 oder Shell Diesel FuelSave ausgelobten Shell ClubSmart Punkten.

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



## **14. Ich habe beim Tankvorgang versehentlich die Shell ClubSmart Karte vergessen – ist eine nachträgliche Rückerstattung der Preisdifferenz möglich?**

Nein, es ist keine nachträgliche Rückerstattung möglich. Die Voraussetzung, die Shell ClubSmart Karte in den erforderlichen Situationen bei sich zu tragen, liegt im Verantwortungsbereich des Kunden – aus diesem Grunde können wir hierfür leider keine Verantwortung übernehmen.

## **KARTENAKZEPTANZ**

### **1. Ich nutze meine euroShell Tankkarte – kann ich den Shell V-Power SmartDeal in Anspruch nehmen, wenn ich eine Shell ClubSmart Karte habe?**

Nutzer von Tankkarten (wie etwa euroShell Flottenkarte, DKV, UTA) können von diesem Angebot nicht Gebrauch machen.

Mit der euroShell Tankkarte fährt die gesamte Flotte Ihres Unternehmens vorteilhafter.

Mit Zustimmung des Arbeitgebers können Sie mit Ihrer gewerblichen Shell ClubSmart Karte Punkte sammeln.

### **2. Kann ich mit meiner ADAC Karte ebenfalls den Shell V-Power SmartDeal erhalten?**

Wenn Ihre ADAC Mitgliedskarte bei Shell ClubSmart in Deutschland registriert ist, ja. Wichtig: Haben Sie im Vorfeld bereits eine Shell ClubSmart Karte verwendet, wird diese automatisch gesperrt. Sie können nur noch Ihre ADAC Karte verwenden. Haben Sie mit Ihrer Shell ClubSmart Karte bereits einen Shell V-Power SmartDeal erworben, wird dieser auf Ihre ADAC Karte übertragen. Aufgrund technischer Einschränkungen kann denjenigen Kunden, die den Shell V-Power SmartDeal mit ihrer ADAC Karte gebucht haben, an einigen Shell Stationen der Shell V-Power SmartDeal nicht gewährt werden. Eine Liste mit allen betroffenen Stationen finden Sie auf [www.shellsmart.com/vpowerdeal](http://www.shellsmart.com/vpowerdeal).

### **3. Können registrierte ClubSmart Nutzer aus anderen Ländern den Shell V-Power SmartDeal in Anspruch nehmen?**

Das Angebot gilt nur für registrierte Shell ClubSmart Kunden, die eine in Deutschland registrierte Shell ClubSmart Karte besitzen.

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



## PRODUKTVERFÜGBARKEIT

### 1. Was ist, wenn der Kraftstoff Shell V-Power gerade nicht verfügbar ist?

Dieser Zustand ist sehr ärgerlich und wir bemühen uns, diesen zu vermeiden. Bitte beachten Sie, dass es aufgrund einer erhöhten Nachfrage oder sonstiger Umstände in einzelnen Fällen dazu führen kann, dass Shell V-Power an einer teilnehmenden Station kurzfristig nicht verfügbar ist. Es besteht kein Anspruch, dass Shell V-Power Diesel und/oder Shell V-Power Racing jederzeit an allen teilnehmenden Shell Stationen verfügbar sind. Sollten Sie einmal in diese, aus unserer Sicht, bedauerliche Situation geraten, können wir uns nur bei Ihnen entschuldigen. Das Stationspersonal wird Ihnen den Weg zur nächstgelegenen Shell Station mit Shell V-Power Angebot auszeigen können.

## TEILNEHMENDE STATIONEN

### 1. Warum nehmen nicht alle Shell Stationen teil?

An Shell Stationen, die kein Shell V-Power führen bzw nicht die technischen Voraussetzungen haben, kann das Angebot des Shell V-Power SmartDeals nicht gewährt werden.

### 2. Welche Shell Stationen nehmen an dem Angebot des Shell V-Power SmartDeals teil?

Eine Liste der teilnehmenden Stationen finden Sie auf [www.shellsmart.com/vpowerdeal](http://www.shellsmart.com/vpowerdeal).

### 3. Gilt das Angebot des Shell V-Power SmartDeals auch, wenn ich im Ausland tanke?

Nein. Das Angebot gilt nur an teilnehmenden Stationen in Deutschland.

### 4. Ist der Shell V-Power SmartDeal stationsgebunden?

Nein, nach Erwerb des Shell V-Power SmartDeals ist dieser an allen teilnehmenden Shell Stationen in Deutschland mit Shell V-Power Angebot für den jeweils gebuchten Zeitraum von Ihnen einsetzbar. Bitte beachten Sie: Der Shell V-Power SmartDeal Monats-Tarif ist begrenzt auf insgesamt 150 Liter Shell V-Power Diesel und/oder Shell V-Power Racing pro Monat. Der Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif ist begrenzt auf 1.800 Liter pro Jahr und der Shell V-Power SmartDeal Vielfahrer Tarif ist begrenzt auf 5.000 Liter pro Jahr. Der Shell V-Power SmartDeal Exklusiver Deal ist begrenzt auf 400 Liter pro Jahr.

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



## BEZAHLUNG AN DER STATION

### 1. Warum bekomme ich eine neue Karte wenn ich den Shell V-Power SmartDeal an der Station erworben habe und kann meine eigene ClubSmart/ADAC oder V-Power Club Karte nicht benutzen?

Leider ist es technisch nicht möglich Ihre bereits vorhandene, ggfls. registrierte Shell ClubSmart Karte / Shell V-Power Club Karte für die Bezahlung des Shell V-Power SmartDeal an der Station freizuschalten. Dafür haben Sie aber online die Möglichkeit nach Registrierung Ihrer neuen Shell V-Power Club Karte über [www.shellsmart.com/vpowerdeal](http://www.shellsmart.com/vpowerdeal) ihre neue Shell V-Power Club Karte mit ihrer bisherigen Shell ClubSmart / Shell V-Power Club Karte zu verbinden. Loggen Sie sich dazu unter [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) ein und gehen Sie unter "Mein Account" auf "Karte hinzufügen". Bereits gesammelte Shell ClubSmart Punkte werden auf Ihre neue Shell V-Power Club Karte übertragen. Die alte Karte können Sie dann vernichten.

### 2. Was für weitere Schritte muss ich als Käufer nach der Bezahlung an der Station noch erledigen um den Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif voll nutzen zu können?

Zur weiteren Nutzung Ihres Shell V-Power SmartDeal **müssen Sie** die Shell V-Power Club Karte auf [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) unter Minimum-Angabe Ihres Namens, Geburtsdatums, Postleitzahl sowie Ihrer E-Mail Adresse registrieren. Im Anschluss an die erfolgreiche Registrierung bekommen Sie an die von Ihnen angegebene E-Mail Adresse eine E-Mail mit einen Link, dieser leitet Sie in unseren Shell V-Power SmartDeal Webshop. Im Shell V-Power SmartDeal Webshop **müssen Sie** ihre Rechnungsdaten und Bankdaten für die Verlängerung hinterlegen. Spätestens 72 Stunden später bekommen Sie eine Bestätigungs-E-mail, danach funktioniert ihr persönlicher Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif und auch erst dann beginnt die Vertragslaufzeit von 12 Monaten. Abgesehen von der ersten Tankung nach erfolgter Bezahlung an der Station **ist Ihr Shell V-Power SmartDeal bis zum erfolgreichen Abschluss der vorgenannten Schritte gesperrt** und kann an der Station nicht eingesetzt werden.

# FRAGEN UND ANTWORTEN zur Einführung des Shell V-Power SmartDeals in Deutschland, gestellt von Kunden

Stand: 09/2017



### **3. Kann ich die Karte direkt an der Station für meine Tankfüllung benutzen und bekomme auch den Shell V-Power SmartDeal Rabatt?**

Ja, Ihr an der Station erworbener Shell V-Power SmartDeal Jahres-Tarif ist für eine Transaktion nach erfolgter Bezahlung des Shell V-Power SmartDeal freigeschaltet.

**Bitte beachten Sie:** Für die nächste Nutzung Ihres Shell V-Power SmartDeal müssen Sie Ihre Shell V-Power Club Karte unter [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) registrieren und im Shell V-Power SmartDeal Webshop Ihre Rechnungs- und Bankdaten angeben. Bis zum erfolgreichen Abschluss der vorgenannten Schritte ist Ihr Shell V-Power SmartDeal gesperrt. Bitte sehen Sie hierzu auch unsere vorstehenden Ausführungen unter Frage 2 zu Bezahlung an der Station.

### **4. Kann die Registrierung auch über die Motorist App für diese Shell V-Power Karte mit Shell V-Power SmartDeal stattfinden?**

Derzeit ist es leider noch nicht möglich, vorerst nur über den normalen Browser unter [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com).

## **BMW**

### **1. Was muss ich beachten, wenn ich bereits Shell ClubSmart Mitglied bin und in meinem BMW ein Begrüßungspaket von Shell mit einer Shell V-Power Club Karte erhalten habe?**

Loggen Sie sich unter [www.shellsmart.com](http://www.shellsmart.com) ein und gehen Sie unter "Mein Account" auf "Karte hinzufügen". So können Sie sicherstellen, dass alle bereits gesammelten Shell ClubSmart Punkte erhalten bleiben. Wir empfehlen Ihnen, nur noch diese Shell V-Power Karte zu nutzen.