



EuroShell Card Customer Service Center
Belgian Shell NV
Arnaud Fraiteurlaan, 15-23
1050 BRUSSEL
Telefoonnummer: +32 2 508 9211
Fax nummer: +32 2 508 9114
email: cardfeedbackandissues-be@shell.com
www.shell.be

Belangrijke informatie over uw euroShell contract

FLEETCOR – Uw nieuwe partner voor tankkaarten met een geoptimaliseerde dienstverlening

Geachte klant,

Shell staat voor brandstoffen van hoge kwaliteit, één van de grootste netwerken van tankstations in Europa en innovatieve oplossingen op het gebied van fleet management voor elke onderneming. Wij zijn blij u te informeren over een nieuwe samenwerking met onze partner FleetCor, een bedrijf dat wereldwijd leider is op het gebied van tankkaarten en betalingsproducten voor kleine tot middelgrote wagenparken. FleetCor en Shell werken reeds lang en succesvol samen in veel landen over de hele wereld, in het kader van dit partnerschap wordt FleetCor Belgium BVBA uw nieuwe partner voor tankkaarten in België. Vanaf 1 mei biedt FleetCor u een geoptimaliseerde dienstverlening aan.

**Met FleetCor krijgt u een nieuwe partner voor uw tankkaarten.
FleetCor heeft de expertise om nog beter aan uw behoeften te voldoen:**

- Het hooggekwalificeerde FleetCor team levert proactieve en uitgebreide klantenservice van hoog niveau.
- Zij bieden u een geoptimaliseerde dienstverlening voor uw fleet management met flexibele mogelijkheden.

Vanaf 1 mei is FleetCor Belgium BVBA uw partner voor tankkaarten, maar aan uw tankkaartgebruik bij Shell stations en partners verandert niets:

- U kunt uw euroShell card blijven gebruiken om kwaliteitsbrandstoffen en –diensten te kopen op stations die de euroShell card aanvaarden.

Wat gebeurt er precies in de overgangsfase en wat betekent dit voor u?

- **Uw laatste factuur van Shell ontvangt u op 1 mei.** De betaling van deze factuur wordt op de gebruikelijke wijze door Shell geïnd.
- **Tot 22 april:** Shell Card Online (= SCOL) staat in zijn gebruikelijke vorm tot uw beschikking.
- **Van 23 april tot 1 mei**
 - Er kunnen geen kaartbestellingen of andere administratieve operaties in SCOL worden gedaan. Deze beperkingen zijn uitsluitend om technische redenen, wij brengen uw accountgegevens over van SCOL naar Self-Serve – het online zelfbedieningsportaal van FleetCor.
 - U houdt toegang tot alle rapportagetools en e-Invoicing in SCOL.
- **Vanaf 1 mei:** FleetCor Belgium BVBA is uw nieuwe partner voor tankkaarten. Voor alle facturatie- en commerciële vragen dient u met hen contact op te nemen.
e-Invoicing klanten: Ook na 1 mei behoudt u toegang tot SCOL om uw euroShell facturen, die opgemaakt werden voor 1 mei, in te kunnen zien.

Na de migratie naar FleetCor verandert het facturatieproces als volgt:

- FleetCor stuurt u een gepersonaliseerd welkomspakket met daarin:
 - Een nieuw SEPA-mandaat voor domiciliëring
 - Uw toegangsgegevens voor Self-Serve. Dat is het online klantenserviceportal van FleetCor waarmee u op vrijwel dezelfde wijze als met SCOL toegang heeft tot uw elektronische facturen.
- Vanaf 1 mei verloopt uw facturatie via FleetCor

Nieuwe Service - Nieuwe Contactgegevens

Tot 1 mei staat onze customer service zoals gebruikelijk tot uw beschikking. **Na 1 mei** dient u contact op te nemen met FleetCor, dat als volgt te bereiken is:

Telefoon: 0800-10290

E-mail: contact@fleetcorcards.be

FleetCor neemt kort na 1 mei contact met u op.

Wij kijken ernaar uit u te blijven verwelkomen in onze Shell stations en danken u voor uw vertrouwen. Wij wensen u een vruchtbare samenwerking toe met FleetCor Belgium BVBA als uw partner voor uw tankkaarten.

In bijlage vindt u een overzicht met antwoorden op de belangrijkste vragen over deze wijziging.

Met vriendelijke groeten,
Uw euroShell Cards team

Belangrijke informatie over uw euroShell contract

1. Waarom heeft Shell FleetCor als partner gekozen?

FleetCor is een wereldwijd toonaangevende leverancier van bedrijfstankkaarten en is gespecialiseerd in kleine en middelgrote wagenparken. FleetCor en Shell werken al jaren succesvol samen in veel landen over de hele wereld.

2. Wie is na 1 mei mijn contactpersoon als ik vragen heb over mijn contract, mijn account, facturatie of andere kwesties met betrekking tot het gebruik van mijn tankkaart?

Vanaf 1 mei is FleetCor Belgium bvba op juridische gronden uw contractpartner die de informatie over uw account beheert. Hun contactgegevens staan in de begeleidende brief.

3. Moeten mijn tankkaarten worden vervangen vanwege de overgang naar FleetCor?

Nee. U kunt uw euroShell-card(s) blijven gebruiken. Vanaf 1 mei is FleetCor Belgium bvba uw contractpartner maar in de praktijk verandert er niets in het gebruik van hun tankkaart in de Shell stations en partners.

4. Hoe bestel ik na 1 mei nieuwe tankkaarten?

FleetCor heeft zijn eigen online systeem, genaamd "Self-Serve". Vanaf 1 mei krijgt u in uw welkomstpakket toegangsgegevens voor Self-Serve. Self-Serve biedt toegang tot uw account-administratie via vrijwel hetzelfde proces dat u al van Shell Card Online kent.

5. Hoe kom ik op het online systeem van FleetCor? Wat is het Self-Serve systeem?

Na 1 mei ontvangt u gegevens om zich voor dat systeem te registreren. Meer informatie kunt u rechtstreeks van FleetCor krijgen.

6. Wie genereert de facturen voor mijn tanktransacties?

Tot 1 mei worden alle tanktransacties door Belgian Shell NV gefactureerd. Vanaf 1 mei worden alle tanktransacties door FleetCor Belgium bvba gefactureerd, net zoals uw huidige facturatiecyclus.

7. Hoe krijg ik na 1 mei toegang tot mijn originele facturen en kopieën daarvan?

Klanten met e-Invoicing houden vanuit Shell Card Online toegang tot Shell facturen zonder einddatum. Klanten zonder e-Invoicing die een kopie van hun facturen willen, moeten vanaf 1 mei contact opnemen met de klantenservice van FleetCor. FleetCor Belgium bvba wordt uw contractpartner en beheert alle nieuwe aangelegenheden met betrekking tot uw contract, inclusief facturatie en het gebruik van uw tankkaarten.

8. Is tussen mijn bedrijf en FleetCor een nieuw SEPA-mandaat nodig?

Ja, in uw FleetCor-welkomstpakket zit ook een nieuw SEPA-mandaat voor domiciliëring, dat u moet invullen en aan FleetCor terugzenden.

9. Moeten wij het contract ondertekenen?

Nee, het contract gaat van Belgian Shell NV over naar FleetCor Belgium bvba.

10. Blijf ik een directe klant van euroShell?

Nee, vanaf 1 mei is FleetCor Belgium bvba uw nieuwe contractpartij. In de praktijk verandert er niets wat betreft het gebruik van uw tankkaart op Shell stations. U kunt nog steeds de kwaliteitsbrandstoffen van Shell kopen, alleen niet rechtstreeks van euroShell, maar via FleetCor, uw nieuwe contractpartij.

11. Ik wil graag specifiek weten wat de wijzigingen in de praktijk voor mij inhouden en met wie ik hierover contact kan opnemen.

Vanaf 1 mei is FleetCor Belgium bvba uw contractpartner, en kunt u daar met al uw account- en tankkaart vragen terecht. U kunt met uw euroShell-card op de gebruikelijke wijze terecht op de stations die de euroShell-card accepteren. U kunt FleetCor na 1 mei bereiken via de contactgegevens zoals vermeld in de begeleidende brief. Tot dan staat ons eigen customer service center in de gebruikelijke vorm tot uw beschikking.