



Shell Card FAQ

Cosa posso fare in caso di smarrimento o furto della mia carta?

Potrai bloccare la carta attraverso il portale Shell Fleet Hub. Nella sezione "Carte", seleziona la carta che desideri bloccare e scegli "Blocca". Se sei sicuro che la carta sia andata persa, potrai ordinare una carta sostitutiva.

L'ordine di una carta sostitutiva potrebbe comportare una fee, così come da condizioni contrattuali.

In caso di necessità, puoi contattare il nostro Customer Service dedicato allo 02 23312051 o inviare una e-mail a serviziocarte-it@shell.com, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17:30.

Ho inserito un PIN errato, la mia Shell Card è bloccata?

L'inserimento errato del PIN per tre volte comporterà il blocco temporaneo della tua carta Shell. Potrai utilizzarla nuovamente dopo 24 ore dal blocco.

Cosa fare se ho dimenticato il PIN?

Se non si dovesse più ricordare il PIN, è possibile visualizzarlo nella sezione **Dettagli** della carta in Shell Fleet Hub, selezionando **Visualizza PIN** (a seconda dei diritti di accesso dell'utente). Inoltre grazie all'opzione **Invia PIN** (a seconda dei diritti di accesso dell'utente) è possibile inviare al titolare della Carta, tramite SMS o e-mail, il link di recupero del PIN. Usando questo link, il titolare della Carta, dopo aver effettuato il login, può accedere ai dettagli e visualizzare il PIN stesso. Qualora venga immesso per tre volte di seguito un PIN errato, la carta viene temporaneamente bloccata (per ca. 24 ore). La modifica del PIN in Shell Fleet Hub non sblocca immediatamente la carta.

Cosa fare se non ho ancora ricevuto le carte e i PIN?

La consegna delle carte avviene entro 10 giorni lavorativi dall'ordine. I PIN vengono inviati separatamente tramite un canale a scelta tra e-mail, SMS o posta. E' consigliato fortemente l'invio dei PIN tramite e-mail o SMS in quanto si evitano i tempi di spedizione del canale posta, pari a 5gg lavorativi dalla consegna delle carte. Se entro questi termini non dovessi averli ancora ricevuti, ti preghiamo di contattare il nostro Customer Service dedicato allo 02 23312051 o invia una e-mail a serviziocarte-it@shell.com, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17:30.

Cosa succede se il PIN non funziona?

L'inserimento per tre volte di un PIN errato comporta il blocco della carta per 24 ore. Se dopo 24 ore dovessi ancora riscontrare problemi, si potrà modificare autonomamente il PIN attraverso Shell Fleet Hub (a seconda dei diritti di accesso dell'utente).

Cosa fare se la carta non funziona?

Si prega di verificare l'integrità della carta e del chip, poiché questo può influenzare il funzionamento della carta. Puoi segnalare il danno nella sezione "Carte" del tuo portale Shell Fleet Hub: seleziona la carta in questione e clicca "...", seleziona poi "Notifica danno". Potrai sempre ordinare una nuova carta sostitutiva che potrebbe comportare una fee, così come da condizioni contrattuali.

Cosa fare se ho problemi con l'utilizzo della mia carta?

Contatta il nostro Customer Service dedicato allo 02 23312051 o invia una e-mail a serviziocarte-it@shell.com, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17:30.

