Нови Сад - Гас

UPUTSTVO ZA KORIŠĆENJE APLIKACIJE "VIRTUELNI ŠALTER NS GAS"

Poštovani korisnici Novi Sad-gas-a,

Sa naročitim ponosom, obaveštavamo Vas da je nakon dužeg razvoja aplikativnog rešenja "Virtuelni šalter" isto pušteno u upotrebu.

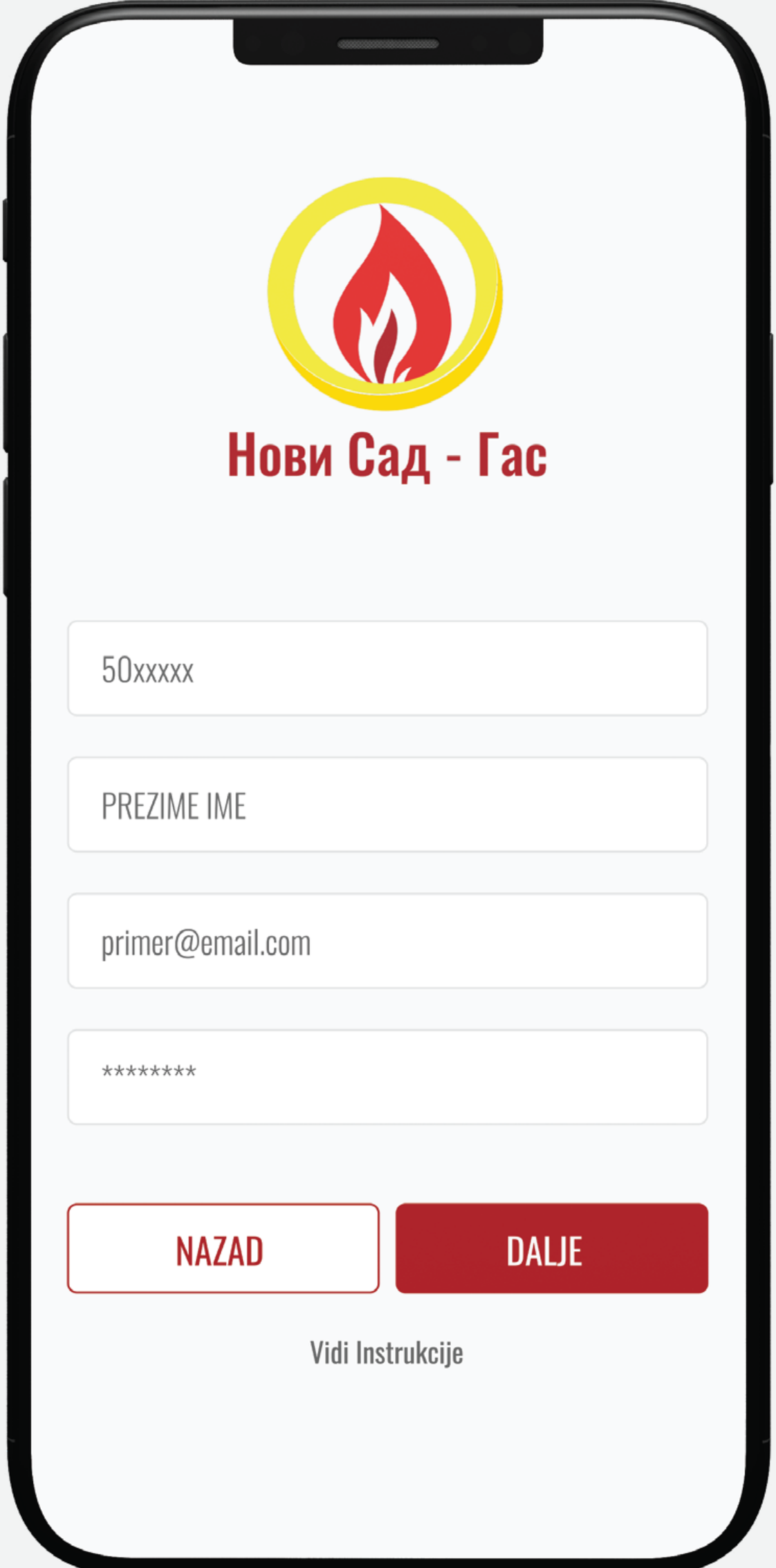
REGISTRACIJA

Za proces registracije neophodno je da pripremite sledeće podatke koje možete pronaći na svom računu za gas. To su:

- Vaš broj telefona u formatu +381xxxxxxxxx; 00381xxxxxxxxx; 381xxxxxxxxx na koji će stići SMS sa Verifikacionim kodom (šestocifren broj)
- Prezime i ime korisnika na kog se vodi račun
- Potrošački broj korisnika (u formatu 50xxxxx)

- Vaša e-mail adresa na koju će Vam stizati obaveštenja i digitalni računi.
- Lozinka koju mozete sami izabrati.

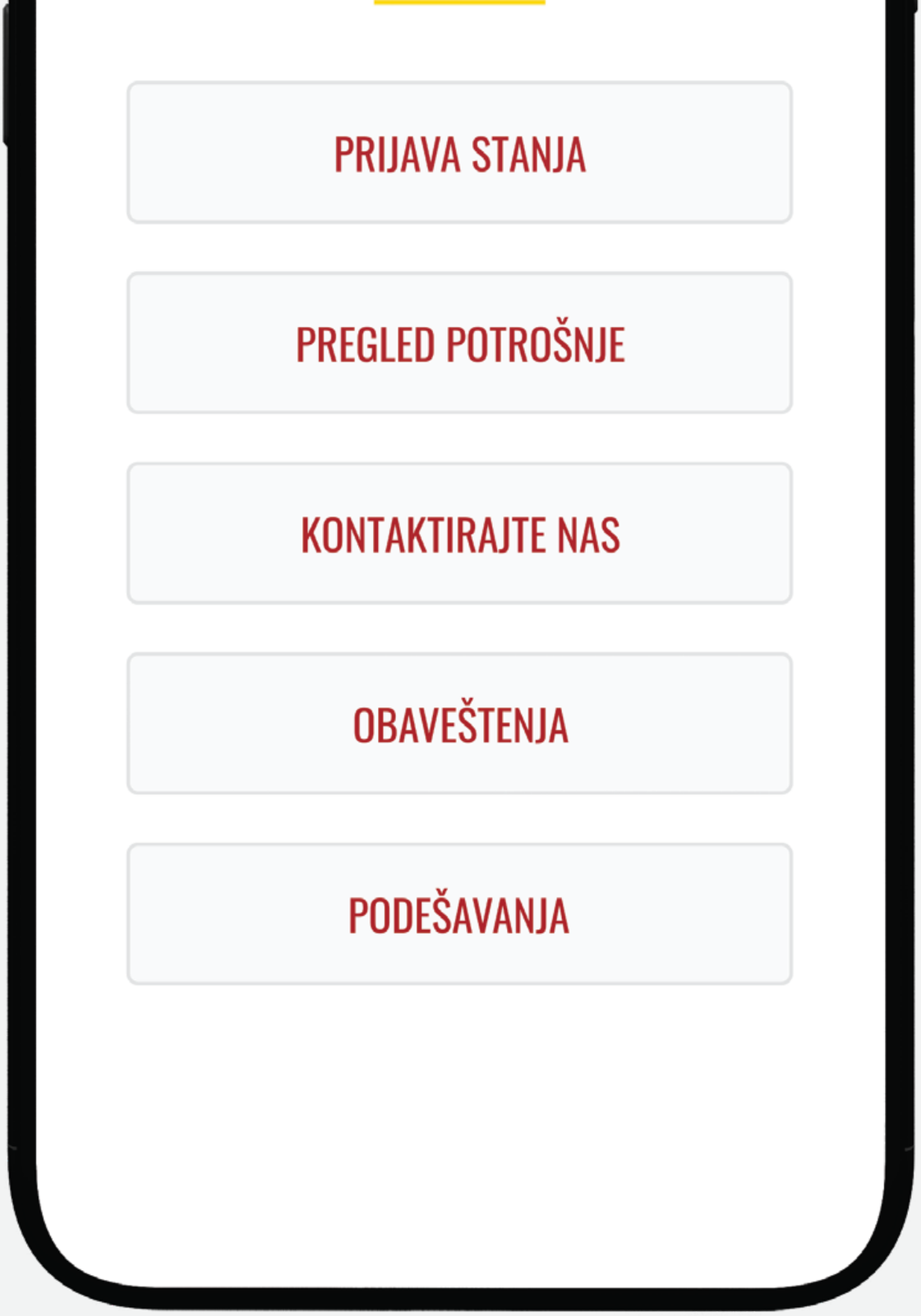
Proces registracije se završava sa potvrdom Vaših podataka klikom na dugme „Dalje“. Ukoliko ste se uspešno registrovali, dobićete potvrdu o registraciji.


Нови Сад - Гас
50xxxxx
PREZIME IME
primer@email.com
****
NAZAD
DALJE
Vidi Instrukcije

KORIŠĆENJE APLIKACIJE

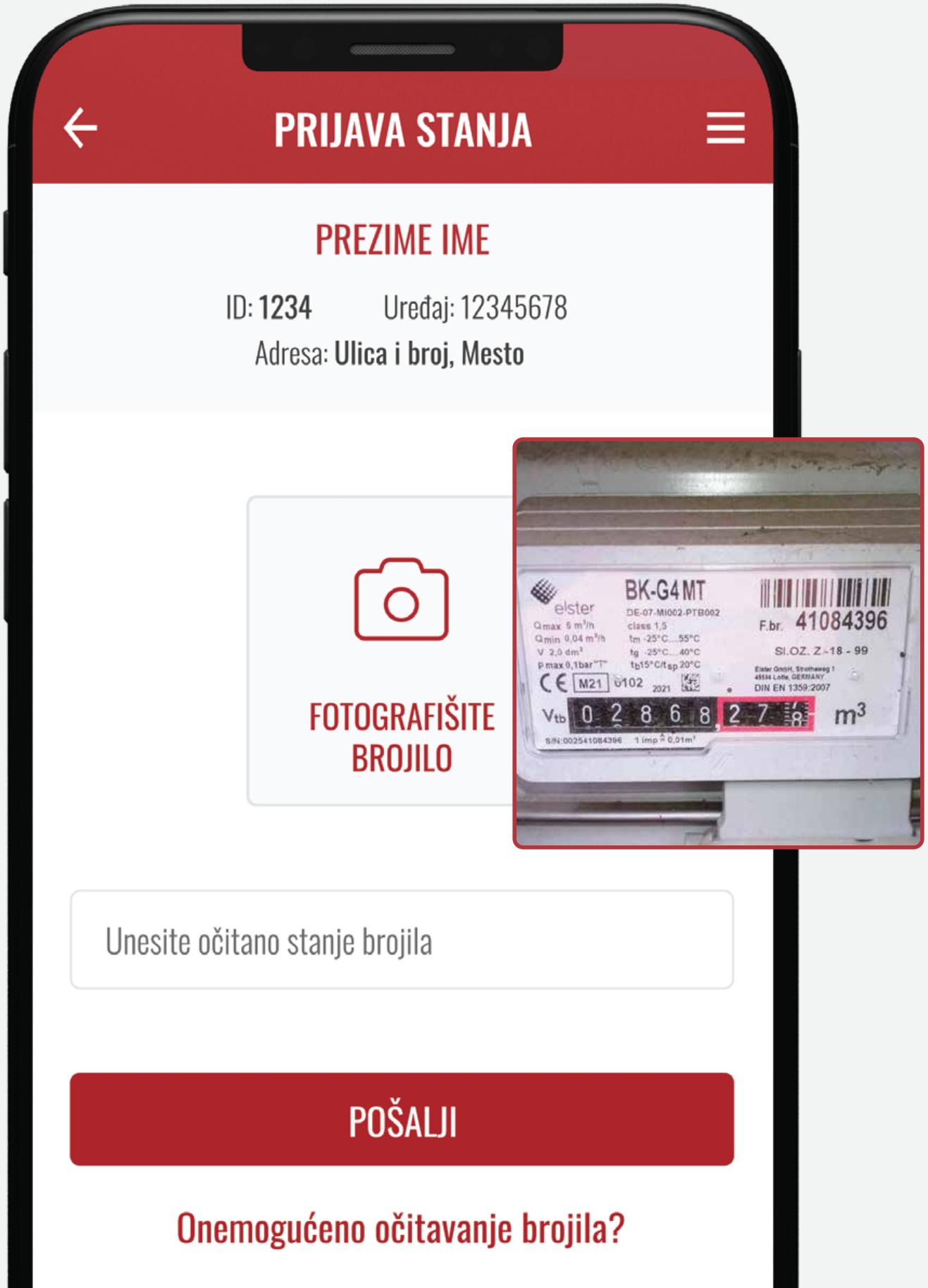
Nakon uspešnog kreiranja korisničkog naloga, aplikacija Vas uvodi u jednostavan meni koji je podeljen na sledeće podkategorije:

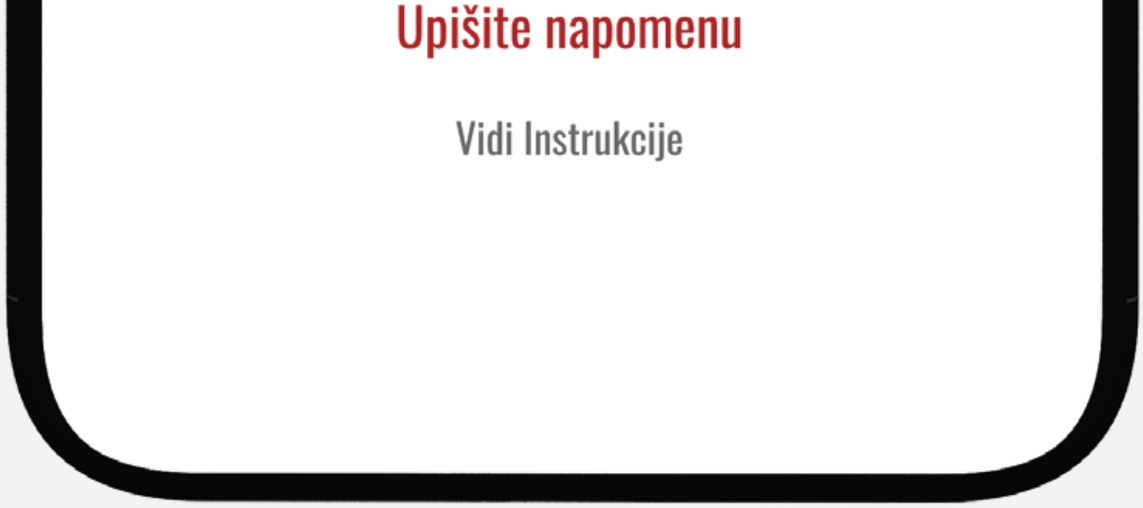
- Prijava stanja
- Pregled potrošnje
- Kontaktirajte nas
- Obaveštenja
- Podešavanja



PRIJAVA MESEČNOG UTROŠKA GASA

Period kada je moguće prijaviti potrošnju su poslednja 2 dana tekućeg meseca i dva dana narednog meseca. Ukoliko se prijava ne izvrši u tom periodu, neophodno je da se potrošač obrati Distributeru u sekciji "Kontaktirajte nas" i putem Službe reklamacija dostavi svoje stanje potrošnje.

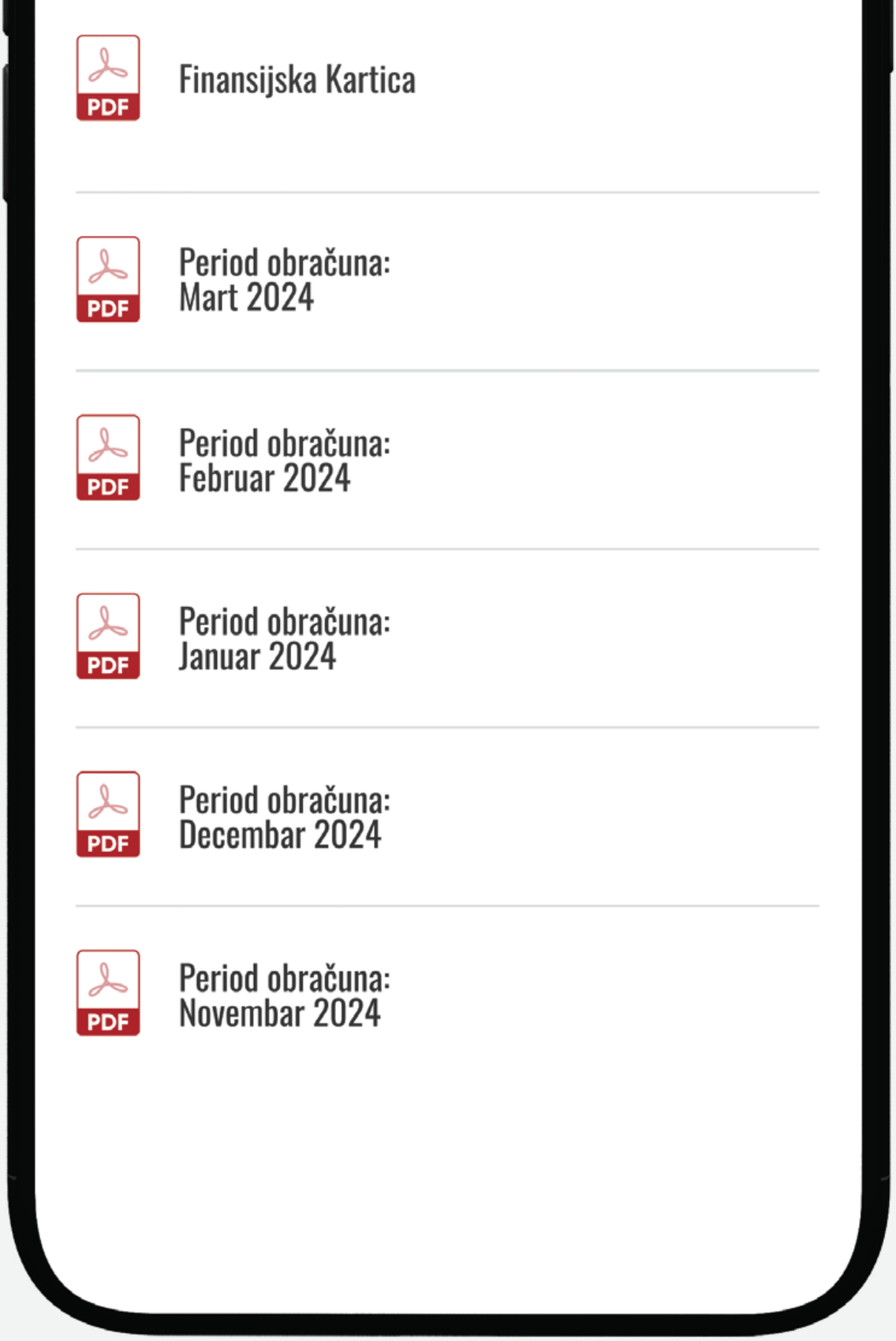




PREGLED MESEČNIH RAČUNA I UVID U FINANSIJSKU KARTICU POTROŠAČA

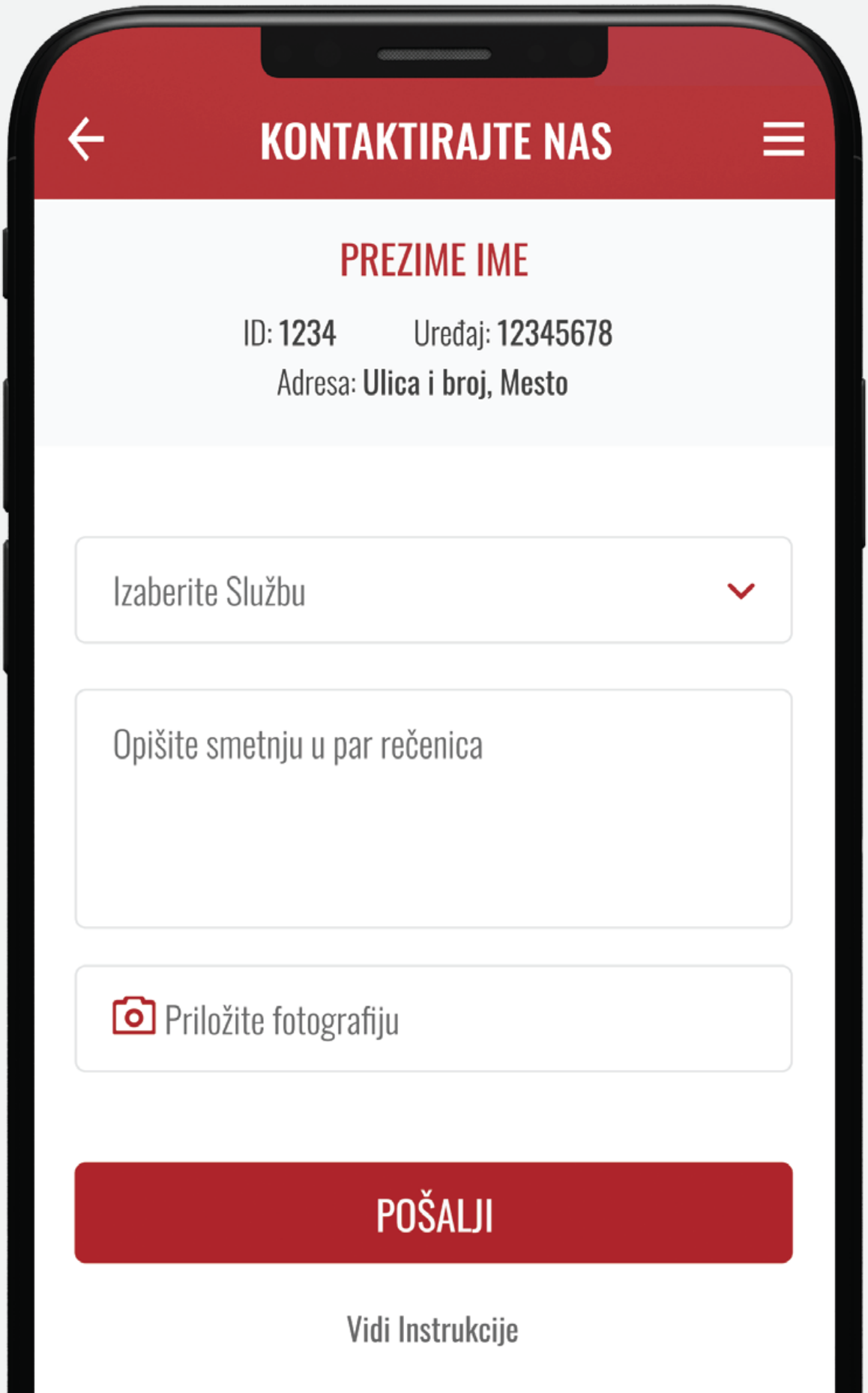
Nakon uspešne registracije, u roku od 24 sata, korisniku će biti dostupani na pregled mesečni računi za proteklih 12 meseci.

Nakon uspešne registracije, u roku od 24 sata, finansijska kartica će biti kreirana i vidljiva.



DIREKTNU KOMUNIKACIJU SA SLUŽBAMA DISTRIBUTERA

U ovoj fazi razvoja projekta, moguće je direktno komunicirati samo sa Službom Reklamacija, dok će se ostale službe sukcesivno naknadno dodavati.



OBAVEŠTENJA

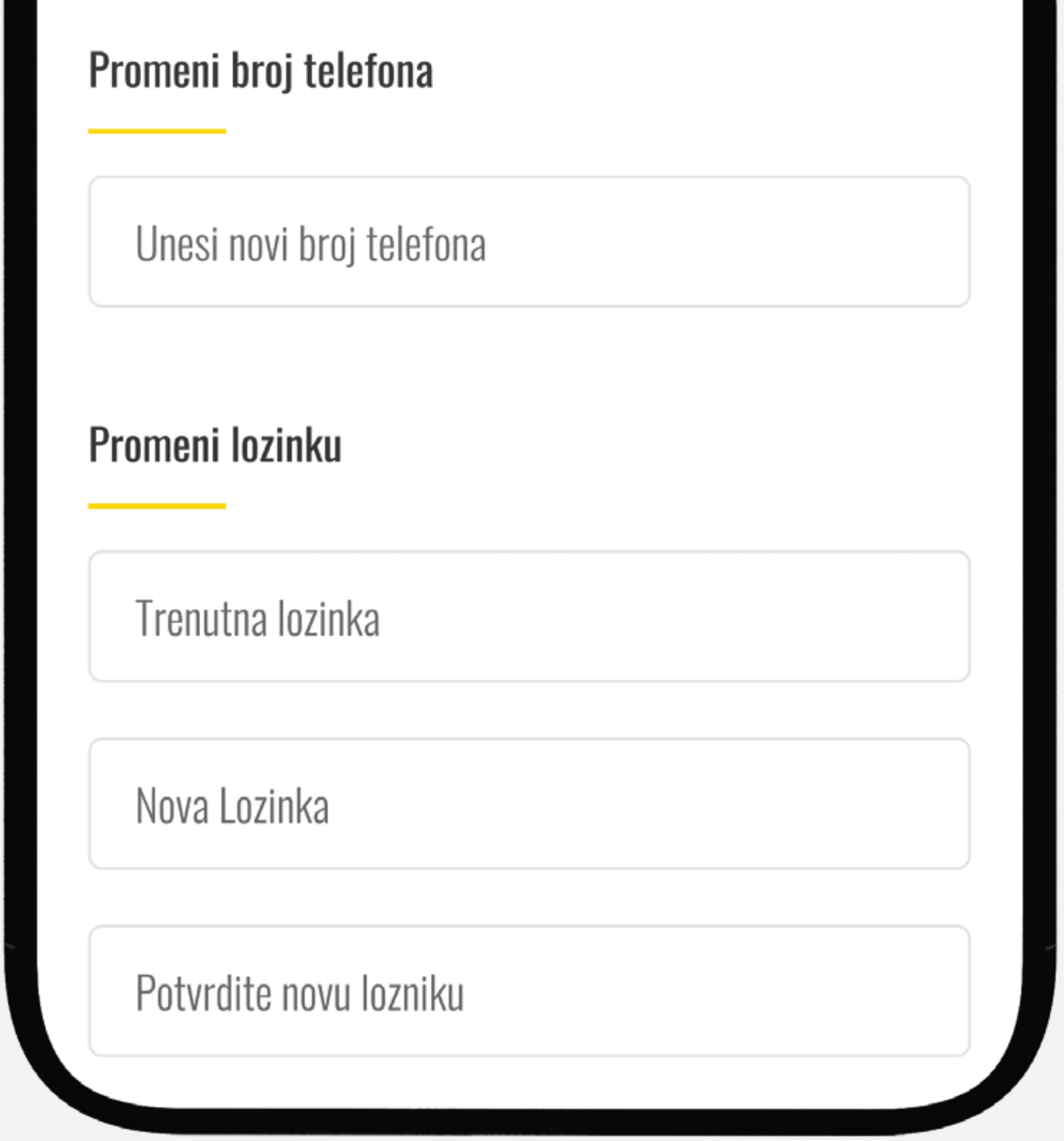
Obaveštenja služe da u svakom trenutku imate istoriju svih svojih obaveštenja. To uključuje personalizovana obaveštenja vezana samo za vaše primopredajno mesto, kao i obaveštenja vezana za sve korisnike, havarijske situacije, marketinške kampanje, promocije i ostalo.

PODEŠAVANJA

U ovoj sekciji korisnik ima mogućnost da izvrši podešavanja aplikacije:

- Uključi visoko kontrastnu (tamnu) verziju aplikacije: Omogućava korisniku da promeni izgled aplikacije na tamniji, visoko kontrastni režim radi bolje vidljivosti.

- Podesi veličinu fonta: Korisnik može prilagoditi veličinu fonta prema svojim preferencijama radi lakšeg čitanja.
- Promena šifre: Za promenu šifre, unesite staru šifru, a zatim dva puta ponovite novu šifru.



- Dodavanje korisnika: U delu "Korisnici", možete dodati više korisnika kojima želite da dozvolite uvid u račune. Korisnik se dodaje pritiskom na dugme "+ Dodaj Korisnika", nakon čega će biti potrebno uneti broj telefona korisnika. Nakon toga, korisnik će dobiti kod koji je potrebno uneti radi verifikacije.
- Viber notifikacije: U ovoj fazi izrade, Viber notifikacije još uvek nisu dostupne. Bićete obavešteni kada uvedemo ovu opciju.

- SMS Notifikacije: Ovde možete uključiti ili isključiti SMS obaveštenja.
- EMail Notifikacije: Ovde možete uključiti ili isključiti Email obaveštenja.

NAJČEŠĆA PITANJA

- **Probao sam da se registrujem podacima koji nisu bili u formatu koji se očekivao/ili sa drugim podacima. Šta dalje?**
  Potrebno je da ponovo preuzmete aplikaciju sa portala Novi Sad-Gas-a, obrišete prethodnu, i proces započnete iz početka unosom podataka ispravnih i u ispravnom formatu.
- **U procesu registracije dobijam poruku „Nepostojeći korisnik“. Šta dalje?**
  Novi Sad-Gas, kao drugi najveći distributer gasa u zemlji, ima blizu 55.000 potrošača. Ukoliko imate ovakav problem, pozovite naš ljubazni tim za podršku, koji će Vam pomoći da ispravne podatke unesete u registracionu prijavu.

- **Iz raznih okolnosti nisam u prilici da slikam brojilo, ali želim da pošaljem stanje. Šta dalje?**
  Ukoliko je ovo presedan, a ne pravilo načina na koji koristite deo aplikacije za prijavu stanja, omogućili smo Vam da izaberete koji problem imate, zašto ne možete da slikate merač. Klikom na tekst „Onemogućeno čitanje brojila“ u sekciji Prijava stanja, dozvolićemo vam da izaberete problem koji imate i to dokumentujete takođe slikom. Ovaj vid prijave će se uvažiti maksimalno jednom na svaka 4 meseca, tj 3 puta godišnje.
- I**mam potrebu da ostavim napomenu uz izvršenu prijavu stanja. Šta dalje?**
  Ukoliko imate potrebu da nam date kratku napomenu, nešto pojasnite ili skrenete pažnju pri procesu prijave stanja, postoji deo „upišite napomenu“, na koji kada tapnete otvara vam se polje za ovu namenu.
- **Lozinku koju sam uneo nisam zapisao/zapamtio a imam potrebu da se**

naknadno logujem na drugi uređaj. Šta dalje?

Ukoliko ste zaboravili Vašu lozinku, na početnom ekranu imate polje funkciju „zaboravljena lozinka“. Potrebno je uneti svoj registrovani mobilni broj kako biste dobili jednokratni kod sa kojim potvrđujete svoj identitet. Nakon toga upisujete novu željenu lozinku, istu potvrđujete i nastavljate dalje u proces logovanja.

Molimo korisnike da koriste ove funkcije u skladu sa propisima i smernicama pravilnog korišćenja aplikacije "Virtuelni šalter NS gas". Za dodatne informacije ili pomoć, obratite se našem korisničkom servisu putem navedene kontakte. Hvala na poverenju i korišćenju naše aplikacije.

Korisnički centar 021/641-119 na usluzi je svakog radnog dana od 7:30 do 14:30 časova.
Đorđe - 063/443-910
Rada - 066/80-80-633
Nikola - 066/80-81-782
Teodora Mandića 21, 21380 Novi Sad
Email: reklamacije@novisadgas.rs
Web adresa: novisadgas.rs