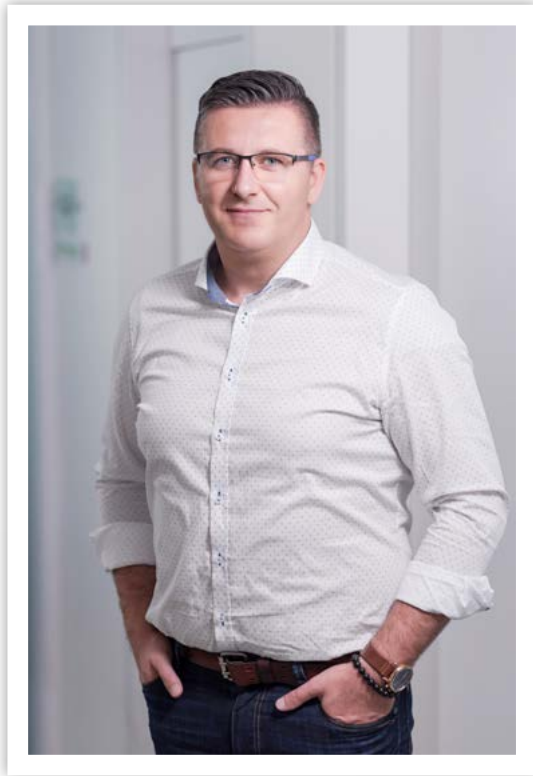


# TWINNEWS

ELEKTRONICKÝ MAGAZÍN PRE ZÁKAZNÍKOV TWINLOGY



## MILÍ ZÁKAZNÍCI.

Práve k Vám dorazilo prvé vydanie informačného magazínu TWINNEWS. Prostredníctvom nášho elektronického magazínu Vás chceme informovať o aktuálnom dianí v našej spoločnosti. Zároveň Vám chceme poskytnúť pohľad na energetiku a jej možnosti, pretože energetika nie je len o dodávke elektriny a plynu.

Dnešná doba je plná inovácií, ktoré na nás vybiehajú každý deň z rôznych strán. My Vám budeme prinášať tie správne informácie ako si zmodernizovať energetickú sústavu vo Vašej domácnosti alebo firme. S nami sa dozviete aké sú prínosy inovácií, ako sa dá znížiť spotreba energií, ako ušetriť a nemíňať zbytočne. Veď predsa najlacnejšia energia je tá, ktorú nespotrebuje.

Predstavíme Vám produkty a služby, ktoré môžete naplno využívať komfortne z pohodlia Vášho domova alebo firmy. Postupne Vám predstavíme jednotlivých členov TWINLOGY tímu, aby ste nás poznali aj trochu inak. Sme Vaším partnerom a toto je cesta ako sa môžeme vzájomne viac zblížiť. V tomto prvom vydaní sa dozviete čomu sa v TWINLOGY venujeme, v čom Vám vieme pomôcť, ako a kde nás nájdete a nezabudli sme ani na pár aktuálnych noviniek.

Prajem Vám príjemné čítanie.  
**Peter Kalman, CEO**

# ČOMU SA VENUJEME

**Ved' najlepšii spôsob ako ušetriť je INOVOVAŤ. My to vieme.**

Spoločnosť TWINLOGY je dodávateľom energií (elektrina, zemný plyn). Energie dodávame zákazníkom po celom Slovensku z radov domácností a firiem. Sme poskytovateľom a realizátorom komplexných energetických riešení pre biznis zákazníkov. Zameriavame sa na energetické inovácie, ktorých implementáciou modernizujeme technológie a energetické hospodárstvo našich zákazníkov. Výsledkom je významné zníženie spotreby energií, tým pádom zníženie prevádzkových nákladov. Zo skúseností z realizovaných inovácií sa v priemere pohybujeme na úrovni 45% vygenerovanej úspory pre našich zákazníkov.



## V ČOM SME INÍ

### Štandardný dodávateľ

#### 1. KONTAKTUJETE ŠTANDARDNÉHO DODÁVATEĽA

Riešite urgentnú situáciu a v telefóne sa ozve: „Dovolali ste sa na centrum starostlivosti o zákazníkov. Momentálne sú obsadení všetci operátori. Vydržte na linke a prvý voľný operátor sa Vám bude ihneď venovať“..... dnešná realita.

#### 2. DEJE SA U MNOHÝCH ŠTANDARDNÝCH DODÁVATEĽOV

Asi ste už počuli a možno aj zažili návštevu podomového predajcu energií, ktorý Vás presviedčal o tom, že práve teraz máte možnosť uzatvoriť najvýhodnejšiu ponuku a už nikdy viac sa to nebude opakovať. Podomový predaj je nátlaková forma obchodu.

#### 3. ČASTÁ SKÚSENOSŤ MNOHÝCH Z VÁS U ŠTANDARDNÝCH DODÁVATEĽOV

Stojíte v rade na predajnom mieste, pretože si potrebujete vybaviť pripojenie svojej nehnuteľnosti, alebo nového odberného miesta. Pred Vami je niekoľko ľudí. Prídete konečne na rad a informujete obslužný personál o tom, čo potrebujete vybaviť. No namiesto vybavenia sa dočkáte odpovede, že potrebujete ešte niekoľko ďalších dokladov, ktoré so sebou nemáte a musíte prísť ešte raz. A všetko sa začína odznova. :(

### TWINLOGY

**UG** My v TWINLOGY sme tu vždy, keď nás potrebujete. Nepraktizujeme spôsob automatických odpovedí. Ak nás kontaktujete v pracovných dňoch medzi 08 – 17:00, komunikujete okamžite s reálnym človekom a nie odkazovačom. Ak nám napíšete, Váš email alebo požiadavka je ihneď priradená kompetentnej osobe, ktorá sa ujíma jej riešenia.

**UG** My v TWINLOGY neklopeme na dvere, nepraktizujeme podomový predaj, správame sa eticky. Kontakt a komunikáciu so zákazníkom vedíme výlučne v duchu jeho slobodného rozhodnutia. V TWINLOGY Vám ponúkame zmluvný vzťah aj bez viazanosti. Budete s nami pretože chcete, nie pretože musíte. My v TWINLOGY sme fér.

**UG** My v TWINLOGY sme Vašou dvojličkou. Pripojenia Vášho odberného miesta/nehnuteľnosti vyriešime komfortne bez starostí. Servis pripojenia a spracovania zmluvnej dokumentácie poskytujeme našim zákazníkom bez nároku na spracovateľský poplatok. Súčasťou administratívneho servisu od TWINLOGY je aj prepis vlastníka nehnuteľnosti po kúpe domu alebo bytu u distribučnej spoločnosti. Nemusíte nikam chodiť, všetko zariadime za Vás.

# ČO JE DOBRÉ VEDIETĚ

**Ako správne zaplatiť:** radí Eva Husková, Customer Service Specialist



## **UG Používajte správny bankový účet TWINLOGY**

Spoločnosť TWINLOGY s.r.o. má od leta 2016 otvorený nový bankový účet **v Slovenskej sporiteľni (SLSP) s číslom IBAN: SK28 0900 0000 0051 1569 6952**. Účet v ČSOB, ktorý sme v minulosti používali, plánujeme do konca roka 2017 zrušiť. Ak máte ešte stále nastavený trvalý príkaz na účet do ČSOB, je ten správny čas to zmeniť a nastaviť si trvalý príkaz do SLSP. Takto sa vyhneme vracaniu platieb a následného vzniku nedoplatkov. Na všetkých dokladoch (faktúry, dohody o platbách) už uvádzame len účet Slovenskej sporiteľne.

## **UG Používajte správny variabilný symbol**

V poslednom období sa častejšie vyskytujú problémy so správnym pripárovaním platieb, následne vznikajú nedorozumenia, ak zákazníkom zasielame upomienku. Stáva sa, že zákazníci nepoužívajú variabilný symbol, resp. používajú starý a už niekoľko rokov neaktuálny. Rovnako k identifikácii platby nestačí, pokiaľ v poznámke napíšu svoje meno, hlavne v prípade, ak sa jedná o nájomcu alebo člena rodiny, pričom je zmluva vedená na iné meno. Aby sme zákazníkom zbytočne „nezvyšovali tlak“ zasielaním upomienok, je veľmi dôležité skontrolovať si aktuálne nastavenie platobných údajov a **hradiť platby pod správnymi variabilnými symbolmi**, ktoré sú uvedené na faktúrach za opakovanú dodávku alebo na vyúčtovacích faktúrach.

Zákazníkov uistujeme, že Upomienka č. 1 je v TWINLOGY **bezplatná**. V prípade, že zákazník upomienku obdrží a zároveň si je istý, že ma platby uhradené, je možné nás kontaktovať e-mailom (energy@twinlogy.com) alebo telefonicky (0850/820 777), platby dohľadáme a správne pripárujeme k spokojnosti oboch zmluvných strán.

## **UG Akým spôsobom môžete zrealizovať úhradu platby za dodávku elektriny, alebo plynu od TWINLOGY**

### **SIPO**

Úhrady realizované prostredníctvom SIPO nám Slovenská pošta zasiela vždy až na začiatku nasledujúceho mesiaca, po mesiaci, v ktorom zákazník úhradu zrealizoval. To, že zákazník faktúru uhradil teda vieme 14 dní po Vašej úhrade.

### **Poštovou poukážkou**

Je to najdrahší spôsob platby. Poplatky za platbu poukážkou znáša v plnej miere zákazník. Odberateľom s týmto spôsobom úhrady navrhujeme prechod na SIPO alebo bankový prevod. Ročne môžu na poplatkoch ušetriť až 6 - 10 €.

### **Bankový prevod**

Je to najrozšírenejší spôsob úhrady faktúr. V tomto prípade doporučujem trvalý príkaz nastaviť na počet platieb zhodne s faktúrou za opakovanú dodávku (11 preddavkov pre domácnosť, 12 preddavkov pre firmy). Predídeme tak preplatkom za mesiac, v ktorom sa realizuje vyúčtovanie. Zároveň upozorňujeme, že preddavky sa vždy po vyúčtovaní upravujú podľa skutočne nameranej spotreby za predchádzajúce obdobie.

### **SEPA inkaso**

Tento spôsob úhrad sme spustili k 1. 3. 2017. Ide o spôsob, kedy sa zákazník nemusí úhradám venovať, platbu si stiahneme sami, dôležité je mať na účte v deň úhrad preddavkov (14. – 16. deň v mesiaci) dostatok finančných prostriedkov.

### **QR kódom**

Tento spôsob úhrady sme spustili k 1. 4. 2017. Je to komfortné a jednoduché. Stačí si do svojho mobilného telefónu stiahnuť platobnú aplikáciu Vašej banky a previesť platbu prostredníctvom QR kódu, ktorý sa nachádza na faktúre.

# ZÁKAZNÍCKY PORTÁL

## Užívateľský komfort zákazníkov



**TWINLOGY Zákaznícky portál**

Ako náš zákazník máte možnosť využívať zákaznícky portál TWINLOGY kde nájdete:

- Podrobné informácie o Vašom odbernom mieste
- Sumárne informácie o všetkých Vašich fakturách
- Prehľad o spotrebe na Vašom odbernom mieste
- Secku novinky, kde nájdete všetky aktuality od TWINLOGY

Navštívte web [www.twinlogysom.com](http://www.twinlogysom.com), kliknite do sekcie „Môj účet“ a zaregistrujte sa. Je to jednoduché a stačí Vám k tomu pár minút Vašho času.

Prámo z pohodlia Vašej kancelárie podrobný prehľad o odberných miestach Vašej firmy

Dostupnosť k informáciám našich zákazníkov je v TWINLOGY top prioritou. Preto sme vytvorili pre Vás zákaznícky portál, kde si každý zákazník nájde komplexné informácie o svojom odbernom mieste. Na portáli nájdete:

- UG Informácie o spotrebe
- UG Môžete si kedykoľvek stiahnuť vyúčtovacie faktúry alebo zálohové predpisy
- UG Máte priestor na zadávanie Vašich požiadaviek
- UG Máte online prehľad o tom, čo sa s Vašou požiadavkou deje
- UG Dozviete sa o novinkách a aktualitách z prostredia TWINLOGY, ale aj energetiky ako takej

## KDE NÁS NÁJDETE

**Spoločnosť TWINLOGY má centrálu v Žiline. Sídlime na Závodskej ceste 2945/38, môžete sa u nás kedykoľvek zastaviť počas pracovných dní v čase od 8.00 hod do 17.00 hod**



Ak uprednostňujete online kontakt, tak nás zastihnete tu:

**[www.twinlogysom.com](http://www.twinlogysom.com)**  
**Facebook profil TWINLOGY**  
**Linkedin profil TWINLOGY**

Albo na našej zákazníckej linke počas pracovných dní v čase od 8.00 hod do 17.00 hod.

Ak nám chcete napísať, je tu pre Vás email: [energy@twinlogysom.com](mailto:energy@twinlogysom.com)

# NOVINKY A ZAUJÍMAVOSTI

**Na facebooku TWINLOGY je nás už viac ako 1000!**

Fanúšikovská základňa TWINLOGY sa neustále rozrastá. Každým dňom nás je stále viac a viac, za čo Vám všetkým nesmierne ďakujeme. Nedávno sme prekročili povestnú prvú tisíčku na našom facebookovom profile. Tento moment bol pre nás významný a to bol dôvod na milé prekvapenie pre jedného z Vás. TWINLOGY odmenilo svojho fanúšika zážitkovou jazdou v TOP elektromobile TESLA. Tento jedinečný zážitok od TWINLOGY získal fanúšik Karol. Aj touto cestou mu ešte raz gratulujeme.



**TWINLOGY vstupuje do AGRO segmentu**



Štartujeme zaujímavú spoluprácu s AGRO segmentom. Budeme sa podieľať na implementácii energetických inovácií a ich realizácii, s cieľom znížovania nákladov na energie v tomto segmente. Modernizáciou technológií energetického hospodárstva v AGRO segmente vieme vygenerovať úspory v rozsahu desiatok percent, ktoré môžu významne pomôcť konkurencieschopnosti jednotlivým výrobcam, pestovateľom a spracovateľom. Tešíme sa na túto spoluprácu a partnerstvo, ktoré sme spečatili podpisom zmluvy priamo na poli :-).

## V NASLEDUJÚCOM TWINNEWS MAGAZÍNE SI PREČÍTATE:

- 1: Rozhovor s Petrom Kalmanom – Byť fér sa vypláca - etika podnikania v energetike
- 2: Trendy v energetických inováciách a ich prínos na prevádzkové náklady
- 3: Predstavujeme tím – Zákaznícke služby v TWINLOGY
- 4: TWINLOGY akadémia – ako nenaletieť podomovým predajcom