



e-račun

KORISNIČKO UPUTSTVO

za dostavu računa putem e-maila

www.toplanesarajevo.ba



TOPLANE SARAJEVO
DISTRICT HEATING SYSTEM

KANTONALNO JAVNO KOMUNALNO PREDUZEĆE ZA
PROIZVODNJU I DISTRIBUCIJU TOPLOTNE ENERGIJE d.o.o.

SADRŽAJ

UVOD	3
ŠTA JE E-RAČUN?	3
KAKO SE PRIJAVITI NA USLUGU E-RAČUN?.....	3
PRIJAVA PUTE M WEB STRANICE.....	3
PROMJENA E-MAIL ADRESE	5
ODJAVA USLUGE E-RAČUN	7
PITANJA I ODGOVORI.....	7
KONTAKT.....	8

UVOD

KJKP "Toplane-Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, vođene vizijom stvaranja uslova za ugodan boravak naših korisnika u objektima priključenim na centralni toplifikacioni sistem, ulažu sve napore da osiguraju efektivnu i pouzdanu proizvodnju, distribuciju i transformaciju toplotne energije, efikasnu i pravovremenu isporuku toplotne energije, zaštitu prirode i okoliša na području Kantona Sarajevo.

Opredjeljeni za 3R zaštitu prirodnog okoliša (Reducirajte, Reupotrebljavajte, Reciklirajte), odlučili smo se implementirati Projekat "e-račun" kojim, uz Vašu pomoć, možemo uticati na smanjenje negativnog uticaja na okoliš i povećanje efikasnosti pri korištenju energije, papira i tinte, smanjenjem broja odštampanih računa za centralno grijanje koji Vam dostavljamo svakog mjeseca. Zaključili smo da se korištenjem elektronskih metoda obrade i slanja dokumenta (računa za centralno grijanje) smanjuje potreba za kupovinom i zbrinjavanjem papira, bespotrebним trošenjem energije i opreme za štampanje istih, uz istovremeno osiguravanje pravovremene dostave dokumenta korisnicima usluge.

Toplane, implementacijom ovog Projekta, zajedno sa Vama (kroz prihvatanje dostave računa u elektronskom obliku) doprinose zaštiti prirode i okoliša u Kantonu Sarajevo.

Zahvaljujemo našim korisnicima koji redovno izmiruju svoje obaveze i obećavamo da ćemo i u budućnosti građanima Kantona Sarajevo obezbjeđivati dobro grijanje i čist zrak.

ŠTA JE E-RAČUN?

E-račun ili elektronski račun je digitalna forma računa za centralno grijanje koji je identičan onome u papirnom obliku. Za razliku od običnog računa e-račun se šalje putem interneta na Vašu e-mail adresu.

KAKO SE PRIJAVITI NA USLUGU E-RAČUN?

Ukoliko ste zainteresirani za dostavu računa u elektronskom obliku - putem elektronske pošte, korištenje ove usluge može se prijaviti na dva načina i to:

- podnošenjem zahtjeva putem web stranice www.toplanesarajevo.ba
- podnošenjem zahtjeva putem naših Centara za korisnike

Ova usluga je moguća ukoliko imate potpisan Ugovor o korištenju toplotne energije za centralno grijanje predmetnog stambenog/poslovnog prostora. Ukoliko nemate potpisan Ugovor molimo Vas da odete u jedan od naših centara za korisnike i potpišete Ugovor da bi ste koristili uslugu e-račun.

PRIJAVA PUTEM WEB STRANICE

Da biste počeli proces prijave na uslugu e-račun trebate sa Vašim internet pretraživačem otići na stranicu usluge e-račun koja se nalazi na web adresi: www.toplanesarajevo.ba

Na početnoj stranici usluge e-račun imate tri opcije:

- **Prijava e-računa** – opcija za prijavu na uslugu e-račun

- **Promjena adrese e-računa** – opcija za promjenu e-mail adrese ukoliko imate aktiviranu uslugu e-račun
- **Odjava e-računa** – opcija za odjavu sa usluge e-račun

Na stranici za prijavu na uslugu e-račun (Slika 2) trebate unijeti sljedeće podatke (sva polja su obavezna):

1. **Šifra korisnika** – unesite šifru korisnika stana / poslovnog prostora. Šifru (10 cifara) možete pronaći u gornjem desnom uglu Vašeg računa za centralno grijanje (Slika 1).



Bosna i Hercegovina, 71000 Sarajevo, Semira Frašte br. 22
Telefon: +387 33 45 00 30, 45 00 47, Fax: +387 33 45 05 27
Web: www.toplanesarajevo.ba, e-mail: info@toplanesarajevo.ba

Broj računa: 3389002208282707-UniCredit Bank dd Sarajevo, 1610000007760011-Raiffeisen bank dd Sarajevo, 1540012000333776-Intesa Sanpaolo banka dd BiH, 1401020005562255-Sberbank BH dd
1410010001451867-Bosna Bank International dd Sarajevo PDVID: 200353740001

KJKP TOPLANE SARAJEVO d.o.o.

XXXXXXXXX XXXXX

SEMIRA FRAŠTE 22
71000 SARAJEVO

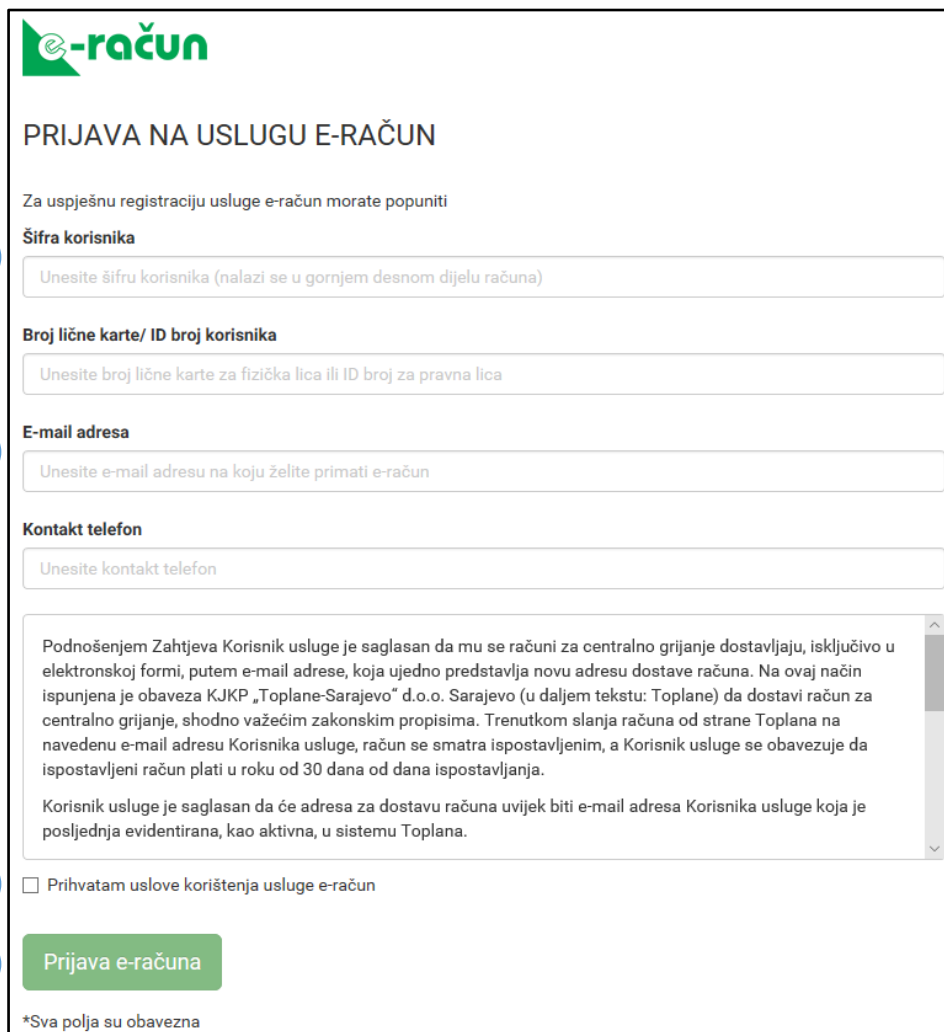
Šifra korisnika: 012 345 678 9

Račun broj: 12345678 za mjesec:
Novembar 2018

Datum isporuke: 30.11.2018
Mjesto izdavanja računa: Sarajevo
Datum izdavanja računa: 30.11.2018
Datum dospjeća računa: 30.11.2018
Broj fiskalnog računa: 12345

Slika 1

2. **Broj lične karte / ID broj korisnika** – unesite broj lične karte za fizička lica koja su potpisala Ugovor o korištenju toplotne energije ili ID broj korisnika za pravna lica.
3. **E-mail adresa** – unesite Vašu e-mail adresu na koju želite da primete e-račun.
4. **Kontakt telefon** – unesite Vaš broj kontakt telefona.
5. **Uslovi korištenja usluge** – molimo Vas da pročitate tekst o uslovima korištenja usluge e-račun i zaštititi ličnih podataka.
6. **Prihvatam uslove korištenja** – ukoliko ste saglasni sa tekstom o uslovima korištenja usluge e-račun (tačka 5) kliknite u polje za potvrdu (check box).
7. **Prijava e-računa** – da bi ste poslali prijavu na uslugu e-račun kliknite na dugme "Prijava e-računa". Dugme neće biti aktivno ukoliko niste kliknuli u polje za potvrdu (tačka 6).



e-račun

PRIJAVA NA USLUGU E-RAČUN

Za uspješnu registraciju usluge e-račun morate popuniti

- Šifra korisnika**
Unesite šifru korisnika (nalazi se u gornjem desnom dijelu računa)
- Broj lične karte/ ID broj korisnika**
Unesite broj lične karte za fizička lica ili ID broj za pravna lica
- E-mail adresa**
Unesite e-mail adresu na koju želite primati e-račun
- Kontakt telefon**
Unesite kontakt telefon
- Podnošenjem Zahtjeva Korisnik usluge je saglasan da mu se računi za centralno grijanje dostavljaju, isključivo u elektronskoj formi, putem e-mail adrese, koja ujedno predstavlja novu adresu dostave računa. Na ovaj način ispunjena je obaveza KJKP „Toplane-Sarajevo“ d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Toplane) da dostavi račun za centralno grijanje, shodno važećim zakonskim propisima. Trenutkom slanja računa od strane Toplane na navedenu e-mail adresu Korisnika usluge, račun se smatra ispostavljenim, a Korisnik usluge se obavezuje da ispostavljeni račun plati u roku od 30 dana od dana ispostavljanja.

Korisnik usluge je saglasan da će adresa za dostavu računa uvijek biti e-mail adresa Korisnika usluge koja je posljednja evidentirana, kao aktivna, u sistemu Toplane.
- Priprihvam uslove korištenja usluge e-račun
- Prijava e-računa**

*Sva polja su obavezna

Slika 2

Nakon što ste poslali prijavu, na Vašu e-mail adresu je stigla e-mail poruka sa linkom na koji trebate kliknuti da bi ste potvrdili prijavu na uslugu e-račun. Ukoliko poruka nije u Inbox-u molimo provjerite Junk/Spam foldere.

Klikom na link u e-mail poruci završili ste proces prijave na uslugu e-račun. Naredne račune za centralno grijanje ćete dobivati na e-mail adresu koju ste naveli u prijavi.

NAPOMENA: Usluga e-račun neće biti aktivna ako niste potvrdili prijavu, odnosno ako niste kliknuli na link u e-mail poruci koja je poslana na Vašu e-mail adresu koju ste naveli u prijavi.

PROMJENA E-MAIL ADRESE

Promjenu e-mail adrese za dostavu e-računa možete izvršiti preko opcije "promjena adrese e-računa" koja se nalazi na početnoj stranici za uslugu e-račun. Na stranici za promjenu e-mail adrese (Slika 3) trebate unijeti sljedeće podatke (sva polja su obavezna):

- Šifra korisnika** – unesite šifru korisnika stana / poslovnog prostora. Šifru (10 cifara) možete pronaći u gornjem desnom uglu Vašeg računa za centralno grijanje (Slika 1).
- E-mail adresa korisnika** – unesite e-mail adresu na koju trenutno primete e-račune

3. **Nova e-mail adresa korisnika** – unesite e-mail adresu na koju od sada želite primati račune
4. **Uslovi korištenja usluge** – molimo Vas da pročitate tekst o uslovima korištenja usluge e-račun i zaštititi ličnih podataka.
5. **Prihvatam uslove korištenja** – ukoliko ste saglasni sa tekstom o uslovima korištenja usluge e-račun (tačka 4) kliknite u polje za potvrdu (check box).
6. **Promjena e-mail adrese** – da biste poslali zahtjev za promjenu e-mail adrese za uslugu e-račun kliknite na dugme "Promjena e-mail adrese". Dugme neće biti aktivno ukoliko niste kliknuli u polje za potvrdu (tačka 5).



PROMJENA E-MAIL ADRESE ZA DOSTAVU E-RAČUNA

1 **Šifra korisnika**
Unesite šifru korisnika (nalazi se u gornjem desnom dijelu računa)

2 **E-mail adresa korisnika**
Unesite e-mail adresu na koju trenutno primате e-račune

3 **Nova e-mail adresa korisnika**
Unesite e-mail adresu na koju želite od sada primati e-račune

4 Podnošenjem Zahtjeva Korisnik usluge je saglasan da mu se računi za centralno grijanje dostavljaju, isključivo u elektronskoj formi, putem e-mail adrese, koja ujedno predstavlja novu adresu dostave računa. Na ovaj način ispunjena je obaveza KJKP „Toplane-Sarajevo“ d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Toplane) da dostavi račun za centralno grijanje, shodno važećim zakonskim propisima. Trenutkom slanja računa od strane Toplane na navedenu e-mail adresu Korisnika usluge, račun se smatra ispostavljenim, a Korisnik usluge se obavezuje da ispostavljeni račun plati u roku od 30 dana od dana ispostavljanja.
Korisnik usluge je saglasan da će adresa za dostavu računa uvijek biti e-mail adresa Korisnika usluge koja je posljednja evidentirana, kao aktivna, u sistemu Toplane.

5 Prihvatam uslove korištenja usluge e-račun

6 **Promjena e-mail adrese**

*Sva polja su obavezna

Slika 3

Nakon što ste poslali zahtjev, na Vašu novu e-mail adresu je stigla e-mail poruka sa linkom na koji trebate kliknuti da bi ste potvrdili promjenu e-mail adrese za uslugu e-račun. Ukoliko poruka nije u Inbox-u molimo provjerite Junk/Spam foldere.

Klikom na link u e-mail poruci završili ste proces promjene e-mail adrese za uslugu e-račun. Naredne račune za centralno grijanje ćete dobivati na Vašu novu e-mail adresu.

NAPOMENA: Promjena e-mail adrese za dostavu e-računa neće biti izvršena ako niste potvrdili zahtjev, odnosno ako niste kliknuli na link u e-mail poruci koja je poslana na novu e-mail adresu.

ODJAVA USLUGE E-RAČUN

Odjavu sa usluge e-račun možete izvršiti preko opcije "odjava e-računa" koja se nalazi na početnoj stranici za uslugu e-račun. Na stranici za odjavu usluge e-račun (Slika 4) trebate unijeti sljedeće podatke (sva polja su obavezna):

1. **Šifra korisnika** – unesite šifru korisnika stana / poslovnog prostora. Šifru (10 cifara) možete pronaći u gornjem desnom uglu Vašeg računa za centralno grijanje (Slika 1).
2. **E-mail adresa korisnika** – unesite e-mail adresu na koju trenutno primete e-račune
3. **Odjava e-računa** – da bi ste poslali zahtjev za odjavu sa usluge e-račun kliknite na dugme "Odjava e-računa".



ODJAVA USLUGE E-RAČUN

1 Šifra korisnika
Unesite šifru korisnika (nalazi se u gornjem desnom dijelu računa)

2 E-mail adresa korisnika
Unesite e-mail adresu koju ste registrovali za usluge e-račun

3 Odjava e-računa

*Sva polja su obavezna

Slika 4

Nakon što ste poslali zahtjev za odjavu, na Vašu e-mail adresu je stigla e-mail poruka sa linkom na koji trebate kliknuti da bi ste potvrdili odjavu sa usluge e-račun. Ukoliko poruka nije u Inbox-u molimo provjerite Junk/Spam foldere.

Klikom na link u e-mail poruci završili ste proces odjave sa usluge e-račun. Naredni računi za centralno grijanje će Vam biti isporučeni na Vašu adresu stana/poslovnog prostora putem pošte.

NAPOMENA: Odjava sa usluge e-račun neće biti izvršena ako niste potvrdili zahtjev za odjavu, odnosno ako niste kliknuli na link u e-mail poruci koja je poslana na e-mail adresu.

PITANJA I ODGOVORI

Poslali ste prijavu, ali e-mail poruka za potvrdu nije nikad stigla na e-mail adresu?

Molimo vas provjerite da li je poruka završila u neželjenoj pošti, odnosno u Junk/Spam folderu, ako je nema onda provjerite da li ste dobro unijeli e-mail adresu na koju želite primati e-račun.

Poslali ste zahtjev za promjenu e-mail adrese za dostavu e-računa, ali e-mail poruka za potvrdu nije nikad stigla na e-mail adresu?

Poruka za potvrdu izmjene e-mail adrese je poslana na Vašu novu e-mail adresu. Molimo Vas provjerite da li je poruka završila u neželjenoj pošti, odnosno u Junk/Spam folderu, ako je nema onda provjerite da li ste dobro unijeli novu e-mail adresu na koju želite primati e-račun.

Uredno ste se prijavili na uslugu e-račun, ali ste naredni račun dobili opet na adresu stana/poslovnog prostora putem pošte?

U zavisnosti od kada ste izvršili prijavu na uslugu e-račun u obračunskom periodu moguće je da račun za taj mjesec stigne na adresu stana/poslovnog prostora putem pošte, a svi naredni bi trebali dolaziti na Vašu e-mail adresu.

E-računi vam stalno završavaju u neželjenoj pošti, odnosno u Junk/Spam folderima?

Molimo Vas da poruke sa e-računom prebacite u Inbox, odnosno da ih označite kao da nisu Junk/Spam poruke.

KONTAKT

Ukoliko imate dodatnih pitanja ili određenih poteškoća prilikom podnošenja zahtjeva putem naše web stranice, molimo da nas kontaktirate:

Telefon: **033/678-145**

e-mail: **spk@toplansarajevo.ba**

Centri za korisnike:

ČENGIĆ VILA, Džemala Bijedića do br. 72

ALIPAŠINO POLJE, Semira Frašte br. 22

ZETRA Alipašina bb - Kotlovnica Zetra

CENTRU ZA KOMUNALNE USLUGE, Envera Šehovića br. 14