



Vážený zákazníku,

rádi bychom Vám nabídli možnost vystavování a doručování daňových dokladů v elektronické resp. datové podobě. Daňové doklady jsou vystavovány ve formátu PDF/A a jsou opatřeny elektronickou značkou založenou na systémovém certifikátu vydaném certifikační autoritou. Takto vystavené daňové doklady jsou v příloze emailu zasílány z emailové adresy [elektronicka.komunikace@veoliaenergie.cz](mailto:elektronicka.komunikace@veoliaenergie.cz) na Vámi zadanou emailovou adresu.

V případě Vašeho zájmu o tuto službu si můžete stáhnout žádost a podmínky [zde](#).

Vyplněnou žádost zašlete, prosím, na emailovou adresu [info@veoliaenergie.cz](mailto:info@veoliaenergie.cz).

Žádost můžete také vyplnit elektronicky na zákaznickém portálu na adrese [www.veoliaenergie.cz/dline](http://www.veoliaenergie.cz/dline)

Pro aktivaci elektronického doručování je třeba potvrdit správnost Vámi zadané e-mailové adresy kliknutím na ověřovací zprávu, která Vám bude zaslána na zadanou e-mailovou adresu.

Po obdržení Vašeho souhlasu a po zahájení zasílání daňových dokladů elektronicky bude paralelně zrušeno jejich doručování poštou v tištěné podobě.

V případě jakýchkoli dotazů se, prosím, obraťte na Zákaznické centrum: [info@veoliaenergie.cz](mailto:info@veoliaenergie.cz) nebo telefonicky na 800 800 860.

#### ***Řešení potíží s nedoručením elektronických daňových dokladů***

Ačkoliv je služba nastavena tak, abychom Vám zabezpečili maximální spolehlivost, tak se přesto mohou vyskytnout okolnosti, které by mohly bránit doručení emailu s daňovým dokladem do Vaší emailové schránky.

Z dosavadní praxe jsme identifikovali nejčastější příčiny nedoručení našeho emailu Vám a u každé příčiny uvádíme i návrh na řešení problému s nedoručením faktury.

#### ***1) email je označen jako Spam Vaší emailovou schránkou***

V tomto případě doporučujeme, abyste si označili naší doručovací emailovou adresu [elektronicka.komunikace@veoliaenergie.cz](mailto:elektronicka.komunikace@veoliaenergie.cz) jako důvěryhodnou.

#### ***2) email je označen jako Spam již Vaším přijímacím poštovním serverem***

Tzn., že se email nedostane ani do Spamu Vaší emailové schránky. V tomto případě doporučujeme se obrátit přímo na Vaše oddělení podpory IT a požádejte o nastavení naší doručovací emailové adresy [elektronicka.komunikace@veoliaenergie.cz](mailto:elektronicka.komunikace@veoliaenergie.cz) jako důvěryhodné.

#### ***3) email nebyl vůbec doručen (ani do Spamu)***

Zde asi došlo k tomu, že se nám nepodařilo opakovaně doručit z důvodu, buď plné schránky, nebo chybné emailové adresy. V tomto případě doporučujeme se obrátit přímo na naše Zákaznické centrum: [info@veoliaenergie.cz](mailto:info@veoliaenergie.cz) nebo 800 800 860.

Na naše Zákaznické centrum se můžete samozřejmě obrátit při řešení jakýchkoliv potíží s nedoručením emailu s daňovým dokladem a také s dalšími požadavky.

Děkujeme za Váš zájem o elektronické doručování daňových dokladů a těšíme se na spolupráci.

Tým Veolia Energie ČR