

Contents

1. Uvod	3
Šta je eMobility aplikacija	3
2. Instalacija aplikacije	4
2.1 Preuzimanje aplikacije.....	4
2.2 Sistem zahtevi	4
2.3 Instalacija na Android uređajima	4
2.4 Instalacija na iOS uređajima	4
2.5 Prvo pokretanje i pristup nalogu.....	5
3. Registracija i prijava.....	6
3.1 Registracija korisnika	6
3.2 Prijava korisnika.....	8
4. Navigacija kroz aplikaciju.....	10
4.1 Glavni ekran i osnovni meni	10
4.2 Mapa	11
4.3 Filteri i pretraga.....	12
4.4 Lista	12
4.5 Omiljene lokacije.....	13
4.6 Indikator upozorenja	14
4.7 Nalog	14
5. MENI „NALOG”	15
5.1 Moj profil.....	16
5.2 Promeni nalog	17
5.3 Moje vozilo	19
5.4 Moj novčanik.....	20
5.5 RFID kartice	22
5.5.1 Moje RFID kartice	22
5.5.2 Naručivanje nove RFID kartice	23
5.5.3 Aktivacija RFID kartice	23
5.5.4 Pregled i upravljanje RFID karticama	23
5.5.5 Blokiranje RFID kartice	23
5.5.6 Napomena o adresi i firmama.....	24
5.6 Sesije i računi.....	24
5.6.1 Kartica SESIJE.....	24
5.6.2 Pregled detalja sesije	25

5.6.3 Kartica RAČUNI.....	25
5.6.4 Detalji računa	25
5.6.5 Napomena.....	25
5.7 Jezik	26
5.7.1 Izbor jezika	26
5.7.2 Dodavanje drugih jezika	26
5.8 Podešavanja	26
5.8.1 Obaveštenja	27
5.8.2 Privatnost i zaštita podataka	27
5.8.3 Marketinške saglasnosti	27
5.8.4 Ostale opcije.....	28
6. SLUŽBA ZA PODRŠKU I KONTAKT	28
6.1 Korisnička podrška	28
6.2 Saveti i trikovi	29
6.3 Naše usluge	29
6.4 Novosti	30
6.5 Najčešća pitanja (FAQ)	30

Uputstvo za korišćenje eMobility aplikacije

1. Uvod

Šta je eMobility aplikacija

eMobility je moderna mobilna aplikacija razvijena za korisnike električnih vozila u Srbiji i regionu, koja omogućava jednostavno i sigurno **punjenje, praćenje i upravljanje punjačima** putem mobilnog telefona.

Aplikacija povezuje mrežu AC i DC punjača različitih proizvođača i pruža korisnicima potpunu kontrolu nad procesom punjenja — od pronalaženja najbliže stanice do pregleda računa i istorije korišćenja.

Ključne funkcije

-  **Pokretanje i zaustavljanje punjenja** direktno iz aplikacije (putem QR koda ili RFID kartice).
-  **Interaktivna mapa** svih javno dostupnih punjača sa informacijama o dostupnosti, cenama i snazi punjenja.
-  **Bezbedno plaćanje** putem platnih kartica (3-D Secure podrška) i automatsko izdavanje fiskalnih računa.
-  **Istorija sesija i računi** – pregled svih prethodnih punjenja, utrošene energije i troškova, sa mogućnošću preuzimanja PDF računa.
-  **Podrška za pravna lica (kompanije)** – registracija poslovnog naloga, izdavanje računa na firmu i praćenje troškova vozila u floti.
-  **Tehnička i korisnička podrška** direktno iz aplikacije – prijava problema, zahtev za račun ili kontakt sa servisom.
-  **Roaming podrška (uskoro)** – mogućnost korišćenja punjača partnerskih mreža u regionu i EU putem jedinstvenog naloga.

Za koga je namenjena

-  Privatne korisnike električnih vozila koji žele jednostavan i pouzdan pristup mreži punjača.
-  Kompanije i flotne operatore koji žele da prate potrošnju i izdavanje računa po vozilu ili lokaciji.
-  Operatore punjača (CPO) i partnere koji žele da povežu svoje stanice u zajedničku mrežu.

2. Instalacija aplikacije

2.1 Preuzimanje aplikacije

Aplikacija je dostupna besplatno na zvaničnim prodavnicama:

-  **Android (Google Play):**
<https://play.google.com/store/apps/details?id=rs.spectra.emobility>
-  **iOS (App Store):**
<https://apps.apple.com/us/app/emobility-spectra/id6476980928>

 **Napomena:** Preporučuje se da aplikaciju instalirate isključivo iz zvanične prodavnice aplikacija. Ne koristite nezvanične izvore ili fajlove koji nisu preuzeti direktno sa Play Store ili App Store platforme.

2.2 Sistem zahtevi

Za pravilno funkcionisanje aplikacije, preporučuje se sledeće:

Platforma Minimalna verzija OS-a Preporučena verzija

Android Android 8.0 (Oreo) Android 11 ili noviji

iOS iOS 13.0 iOS 15 ili noviji

 Potrebna je aktivna internet konekcija (Wi-Fi ili mobilni internet) za prikaz mapa, pokretanje punjenja i plaćanje.

2.3 Instalacija na Android uređajima

1. Otvorite **Google Play Store** na svom telefonu.
 2. U polje za pretragu upišite „**eMobility Spectra**“.
 3. Odaberite aplikaciju sa logotipom **Spectra eMobility**.
 4. Pritisnite **Instaliraj** i sačekajte da preuzimanje bude završeno.
 5. Kada se pojavi opcija **Otvori**, kliknite da pokrenete aplikaciju.
-

2.4 Instalacija na iOS uređajima

1. Otvorite **App Store** na svom iPhone uređaju.
2. U pretragu unesite „**eMobility Spectra**“.
3. Pritisnite **Get / Preuzmi**.
4. Ako bude zatražena verifikacija, unesite lozinku ili koristite **Face ID / Touch ID**.

5. Kada instalacija bude završena, ikonica eMobility aplikacije pojaviće se na početnom ekranu.
-

2.5 Prvo pokretanje i pristup nalogu

Kada prvi put pokrenete eMobility aplikaciju, otvoriće se početni ekran sa mapom.

Na mapi se prikazuju javno dostupne lokacije punjača, ali bez mogućnosti pokretanja punjenja dok se korisnik ne prijavi u sistem.

♦ Donja navigacija

Na dnu ekrana nalaze se četiri osnovne ikone:

- Mapa – prikazuje lokacije punjača.
 - Skeniraj – omogućava pokretanje punjenja skeniranjem QR koda (dostupno tek nakon prijave).
 - Lista – daje tabelarni pregled svih punjača i lokacija.
 - Nalog – vodi do menija za prijavu i podešavanja korisnika.
-

♦ Prvi pristup ekranu „Nalog“

Klikom na ikonu Nalog (u donjem desnom uglu) otvara se ekran sa porukom:

„Dobrodošli, prijavite se za početak punjenja“

Na ovom ekranu korisniku su dostupne sledeće opcije:

- Jezik – izbor jezika aplikacije (trenutno: srpski i engleski).
 - Saveti i trikovi – korisne preporuke i kratka uputstva za efikasno korišćenje.
 - Naše usluge – pregled servisnih i dodatnih usluga kompanije eMobility.
 - Novosti – najnovije informacije, partnerstva i objave.
 - Najčešća pitanja (FAQ) – brzi odgovori na tipične situacije korisnika.
 - Dugme „Prijavite se“ – otvara ekran za unos korisničkih podataka (e-mail i lozinka).
-

♦ Ekran „Prijavite se“

Nakon što korisnik klikne na dugme Prijavite se, otvara se forma sa poljima:

- Email – adresa e-pošte korišćena pri registraciji.
- Lozinka – šifra za prijavu (sa opcijom prikaza karaktera).
- Link „Zaboravljena lozinka?“ za resetovanje pristupa.
- Dugme PRIJAVITE SE za ulazak u aplikaciju.

- Link „Registruj se“ za korisnike koji još nemaju nalog.
-

◆ Preporuka

 Dozvolite aplikaciji pristup lokaciji

Ova dozvola omogućava prikaz najbližih punjača i izračunavanje tačne udaljenosti do svake stanice.

3. Registracija i prijava

3.1 Registracija korisnika

Registracija u **eMobility** aplikaciju omogućava pristup svim funkcijama sistema: pokretanje i praćenje sesija punjenja, pregled istorije, plaćanje i izdavanje fiskalnih računa. Proces registracije traje svega nekoliko minuta i sprovodi se direktno u aplikaciji.

◆ Pokretanje registracije

Sa ekrana **Prijavite se**, kliknite na link „**Registruj se**“ na dnu ekrana. Otvara se forma sa naslovom:

Registracija – Napravite svoj nalog i počnite sa punjenjem!

Na vrhu se prikazuje poruka:

„Ovo će trajati samo dva minuta“

koja naglašava jednostavnost i brzinu procesa.

◆ Registracija fizičkog lica

Za registraciju fizičkog lica potrebno je popuniti sledeća polja:

- **Email** – obavezno polje, koristi se kao korisničko ime i adresa za potvrdu naloga
- **Lozinka** – obavezno polje; mora sadržati najmanje 8 karaktera (mala i velika slova i broj)
- **Ime i Prezime** – opciona polja (za prikaz na fiskalnim računima i istoriji sesija)

Na dnu ekrana nalazi se opcija:



Potreban Vam je račun za kompaniju?

Ako korisnik ne označi ovu opciju, registracija se završava kao **fizičko lice**, a svi fiskalni računi biće izdavani **na ime korisnika, bez PIB-a firme**.

◆ Registracija kompanije (opciono)

Ako korisnik označi opciju „**Potreban Vam je račun za kompaniju?**“, otvara se dodatna sekcija **Podaci o kompaniji**, u kojoj se unose:

- **Ime firme** – obavezno polje
- **PIB** – obavezno polje
- **Ulica, Kućni broj, Poštanski broj, Grad, Država** – opciona polja
- **Matični broj** – opciono

Ovi podaci se koriste za izdavanje fiskalnih računa i faktura na pravno lice.

Napomena o fiskalnim računima

Ako korisnik **u procesu registracije ne označi** opciju „*Potreban Vam je račun za kompaniju?*“, sistem će ga registrovati kao fizičko lice.

U tom slučaju **fiskalni računi će trajno biti izdavani bez PIB-a firme, a naknadno dodavanje ili promena tipa naloga nije moguća samostalno.**

Promena je moguća putem korisničke službe, na jedan od sledećih načina:

- U aplikaciji (nakon registracije):
Nalog → Korisnička podrška → Pošaljite zahtev za izmenu podataka (dodavanje PIB-a ili prelazak na firmu)
- Telefonom: **+381 21 454 640**
- E-poštom: **emobility@spectra.rs**

Napomena: Meni **Korisnička podrška** nije dostupan pre prijave u sistem.

Završetak registracije

Klikom na dugme „**Registruj se**“, sistem automatski kreira korisnički nalog i šalje email za potvrdu registracije.

Korisniku stiže poruka sa adrese **info@emobility.rs**, sa naslovom:

Nova registracija – potvrda e-pošte

U poruci se nalazi tekst:

„Da biste aktivirali Vaš nalog, kliknite na dugme ispod.“

Ispod se nalazi plavo dugme „**Potvrdi email adresu**“.

Klikom na to dugme korisnik aktivira svoj nalog i dobija pristup aplikaciji.

Validacija naloga

Nakon klika na dugme „**Potvrdi email adresu**“, otvara se web stranica sistema **myspectra.etrel.com** sa porukom o uspešnoj verifikaciji:

✓ Validacija naloga je uspela

Vaša e-mail adresa je verifikovana. Molimo Vas da se prijavite pomoću e-pošte koja je navedena prilikom registracije.

Ako se prikaže dodatni ekran za unos emaila i lozinke (kao na slici ispod), korisnik **ne treba** da se prijavljuje na toj stranici.

Umesto toga, potrebno je da se **vрати u eMobility aplikaciju** i da se prijavi pomoću iste email adrese i lozinke koje je uneo prilikom registracije.

◆ Zaboravljena lozinka

Na ekranu za prijavu postoji link „**Zaboravljena lozinka**“.

Klikom na njega otvara se ekran *Resetuj lozinku* sa sledećim uputstvom:

„Unesite adresu e-pošte. Poslaćemo vam poruku sa daljim uputstvima o tome kako da vratite pristup svom nalogu.“

Nakon unosa email adrese i klika na „**Pošalji**“, korisniku stiže email sa linkom za resetovanje lozinke od pošiljaoca **info@emobility.rs**.

Klikom na taj link otvara se stranica gde može da unese novu lozinku i potvrdi je.

🔒 Lozinka mora sadržati najmanje 8 karaktera i preporučuje se kombinacija velikih i malih slova i brojeva.

✓ Nakon potvrde

Nakon uspešne validacije i eventualnog resetovanja lozinke, korisnik se vraća u aplikaciju i može se prijaviti pomoću svog **emaila i lozinke**. Aplikacija zatim prikazuje početni ekran sa mapom i dostupnim punjačima.

✉️ *Ako email za potvrdu ili reset lozinke ne stigne u roku od nekoliko minuta, proverite folder „Spam“ ili „Promotions“. Ukoliko i dalje ne stigne, kontaktirajte korisničku podršku.*

3.2 Prijava korisnika

Nakon što je nalog uspešno verifikovan, korisnik može pristupiti aplikaciji unosom svog **emaila i lozinke** koje je kreirao tokom registracije.

Ekran za prijavu sadrži sledeće elemente:

- polje za unos **E-mail adrese**
- polje za unos **Lozinke**
- dugme **Prijava**
- link „**Registrujte se ovde**“ (za nove korisnike)
- link „**Zaboravio sam lozinku**“ (za resetovanje lozinke)

Klikom na „**Prijava**“, korisnik se povezuje sa sistemom eMobility platforme.

◆ Prva prijava – Ažurirani uslovi korišćenja

Prilikom **prve prijave nakon registracije**, aplikacija prikazuje ekran „**Ažurirani uslovi**“.
Ovaj korak je obavezan kako bi korisnik mogao nastaviti sa korišćenjem sistema.

Na ekranu se prikazuje poruka:

Ažurirani uslovi

Da bismo vam obezbedili bolje iskustvo, ažurirali smo naše uslove.

Molimo vas da pregledate izmene i prihvatite ih tako što ćete označiti polja za potvrdu ispod.

Korisnik mora potvrditi saglasnost označavanjem sledećih polja:

1. ☒ **Uslovi korišćenja**

→ označavanjem ovog polja korisnik potvrđuje da je pročitao i prihvatio Opšte uslove korišćenja eMobility usluga Spectra d.o.o. Novi Sad

OPSTI-USLOVI-KORISCENJA-EMOBILI...

2. ☒ **Saglasnost za usluge punjenja**

→ potvrđuje da prihvata pravila i tehničke uslove vezane za korišćenje javnih i privatnih punjača u okviru eMobility mreže

3. ☒ **Saglasnost za marketing** (opciono)

→ korisnik može dobrovoljno dozvoliti da prima obaveštenja i ponude o akcijama i pogodnostima

4. ☒ **Saglasnost za marketing za treću stranu** (opciono)

→ omogućava slanje informacija o partnerskim programima (npr. popusti, promocije i saradnje)

◆ Linkovi ka uslovima i politikama

Plavi linkovi unutar svake stavke vode na odgovarajuće dokumente koji su javno dostupni na sajtu **Spectra.rs**:

- **Opšti uslovi korišćenja:** <https://www.spectra.rs/opsti-uslovi-koriscenja/>
(dostupni i kao PDF dokument za preuzimanje sa dna stranice)
- **Politika privatnosti:** <https://www.spectra.rs/politika-privatnosti/>
- **Politika kolačića:** <https://www.spectra.rs/politika-kolacica/>
- **Informacije o eMobility uslugama:** <https://www.spectra.rs/emobility/>

Klikom na bilo koji od linkova otvara se web stranica sa kompletnim tekstom dokumenta u skladu sa propisima o zaštiti podataka i transparentnosti

◆ Nastavak ili odbacivanje

Na dnu ekrana nalaze se dve opcije:

- **Nastavi do aplikacije**
→ korisnik se prijavljuje i ulazi u aplikaciju, čime potvrđuje saglasnost sa Uslovima korišćenja.
- **Odbaci i odjavi se**
→ korisnik ne prihvata uslove; u tom slučaju aplikacija automatski izvršava **odjavu** i vraća ga na početni ekran za prijavu.

Bez prihvatanja uslova korišćenja i saglasnosti za osnovne usluge (1 i 2), nije moguće nastaviti sa korišćenjem aplikacije.

Bezbednost i transparentnost

Spectra d.o.o. Novi Sad garantuje sigurnost ličnih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i internim pravilima navedenim u **Politici privatnosti**. Podaci se prenose zaštićenim SSL protokolom, a korisnik može u svakom trenutku zatražiti brisanje svog naloga putem korisničke podrške ili emaila licni.podaci@spectra.rs

4. Navigacija kroz aplikaciju

Aplikacija **eMobility** omogućava korisniku jednostavan i intuitivan pregled svih lokacija za punjenje, pokretanje sesija i pristup korisničkim funkcijama.

Donji meni sadrži četiri osnovna tastera koji su uvek vidljivi i čine osnovu navigacije kroz aplikaciju.

4.1 Glavni ekran i osnovni meni

Po pokretanju aplikacije prikazuje se **glavni ekran** sa mapom punjača i donjim navigacionim menijem koji sadrži sledeće stavke:

Ikona	Naziv	Opis funkcije
	Mapa	Prikazuje sve dostupne punjače u realnom vremenu, sa oznakama statusa i lokacijama.
	Skeniraj	Pokreće kameru za skeniranje QR koda punjača ili ručni unos EVSE ID koda.
	Lista	Prikazuje pregled punjača u tabelarnom obliku, sortiranih po udaljenosti.
	Nalog	Omogućava pristup korisničkom profilu, vozilima, istoriji, plaćanju i podešavanjima.

Sve funkcionalnosti su dostupne i gostima, ali su opcije vezane za naplatu i istoriju sesija omogućene samo registrovanim korisnicima.

4.2 Mapa

Ekran **Mapa** predstavlja centralni deo aplikacije i omogućava pregled svih aktivnih punjača u mreži *eMobility*.

Punjači su prikazani markerima različitih boja u zavisnosti od statusa:

Boja markera	Status punjača
 Zelena	Punjač slobodan i spreman za upotrebu
 Crvena	Punjač zauzet ili u toku punjenja
 Siva	Punjač privremeno van mreže ili u servisu

Interakcija sa mapom

Korisnik može:

- slobodno zumirati i pomerati mapu,
- kliknuti na marker da bi otvorio **donji informativni panel** sa nazivom lokacije, adresom i brojem dostupnih konektora.

Panel prikazuje osnovne informacije, npr.

Spectra Doo Private – *Bulevar cara Lazara 88, Novi Sad – 2/4 konektora dostupno.*

Klikom na **plavu strelicu**  u donjem desnom uglu panel se proširuje i otvara **detaljan prikaz lokacije** sa svim punjačima, konektorima, tarifama i opcijama za pokretanje sesije.

Tasteri i ikonice na mapi

Na gornjem delu ekrana nalaze se sledeće ikonice:

Ikona	Funkcija
 Pretraga	Omogućava unos naziva grada, ulice ili lokacije.
 Filter (levak)	Otvora napredne filtere za pretragu punjača po tipu, snazi, statusu i roaming dostupnosti.
 Omiljene	Otvora listu lokacija koje je korisnik označio kao omiljene.
 Moj položaj	Vraća prikaz na trenutnu GPS poziciju korisnika.



Napomena:

Ako se više punjača nalazi u istom objektu ili na istoj adresi, aplikacija ih grupiše i prikazuje zbirnim markerom (npr. 2/4). Zumiranjem mape marker se razdvaja na pojedinačne lokacije.

4.3 Filteri i pretraga

Klikom na ikonu **Filter (levak)** otvara se ekran sa dodatnim opcijama za filtriranje i sužavanje prikaza na mapi.

Dostupni su sledeći kriterijumi:

Kriterijum	Opis
Snaga (kW)	Klizač za izbor minimalne i maksimalne snage punjača.
Tip konektora	Odabir tipa priključka (Type 2, CCS, CHAdeMO, Šuko, Tesla, itd.).
Status	Prikaz samo slobodnih, zauzetih ili neaktivnih punjača.
Roaming	Filtrira samo lokacije dostupne kroz Hsubject, Gireve ili Eco-Movement mreže.
Plaća se / Besplatno	Odabir komercijalnih ili besplatnih lokacija.

Filtriranje utiče na trenutni prikaz mape i sinhronizovano je sa listom (vidi 4.4).

4.4 Lista

Ekran **Lista** prikazuje sve punjače koji su vidljivi u trenutnom zumu mape.

Dakle, lista uvek odgovara lokacijama koje su trenutno prikazane na mapi.

Svaka stavka sadrži sledeće podatke:

- **Naziv lokacije** (npr. *Spectra Doo Private*),
- **Adresa** (grad i ulica),
- **Udaljenost od korisnika**,
- **Broj dostupnih konektora**,
- **Status** (slobodan, zauzet, nepoznat).

Klikom na lokaciju otvara se ekran sa detaljima i dostupnim konektorima.

Detalji lokacije

Na ekranu se prikazuje lista svih punjača na izabranoj lokaciji.

Za svaki punjač su navedeni sledeći podaci:

Polje	Opis
Status	Dostupan / Zauzet / Van mreže
Tip i snaga	AC ili DC punjač sa nominalnom snagom (npr. 22 kW, 50 kW)

Polje	Opis
Tip konektora	Type 2, CCS, CHAdeMO itd.
Cena punjenja	Prikazana po kWh, minuti ili sesiji.
Taster „IZABERITE“	Omogućava odabir konektora i prelazak na ekran za pokretanje sesije.

Na dnu ekrana se nalazi taster „**Informacija o lokaciji**“, koji otvara prošireni prikaz sa detaljima o objektu, radnom vremenu, vlasniku i metodama autorizacije.

Informacija o lokaciji

Prikazuje sledeće informacije:

Polje	Opis
Naziv i adresa	Puni naziv stanice i adresa.
Slika	Fotografija lokacije radi lakšeg pronalaženja.
Vlasnik	Naziv operatera ili partnera (npr. <i>Spectra Doo</i>).
Radno vreme	Informacija o dostupnosti (npr. <i>Otvoreno 24/7</i>).
Metode autorizacije	RFID, mobilna aplikacija, Plug & Charge, kreditna kartica.
POI (bliske lokacije)	Obližnji objekti poput prodavnica, restorana, apoteka.
Navigacija	Taster za otvaranje Google Maps / Apple Maps za rutu do lokacije.

4.5 Omiljene lokacije

Ikonica  na ekranu *Informacija o lokaciji* omogućava korisniku da doda stanicu u **Omiljene**.

Klikom na nju, lokacija se čuva u odeljku *Omiljene* i prikazuje u tri kategorije:

Kategorija	Opis
Moje privatne lokacije	Lokacije kojima korisnik ima ekskluzivan pristup (npr. kućni ili službeni punjači).
Uglavnom korišćeno	Lokacije koje aplikacija automatski prepoznaje kao najčešće korišćene.
Ručno dodato	Lokacije koje je korisnik sam označio srcem.

Svaka stavka prikazuje naziv, adresu, udaljenost i broj konektora.

Klikom na lokaciju otvara se njen detaljan prikaz ili navigacija do nje.



Napomena:

Aplikacija automatski pamti istoriju punjenja i predlaže lokacije koje korisnik najčešće koristi.

4.6 Indikator upozorenja

Crveni uskličnik **!** na ikoni *Nalog* ili unutar *Mog novčanika* označava da nije dodata nijedna platna kartica.

Bez registrovane kartice nije moguće pokrenuti sesiju punjenja sa naplatom.

Rešenje: otvoriti **Nalog** → **Moj novčanik** → **Dodaj karticu**.

4.7 Nalog

Meni **Nalog** sadrži sve funkcije vezane za korisnički profil i upravljanje aplikacijom.

Stavka	Kratak opis
Moj profil	Lični podaci korisnika
Promeni nalog	Prelazak između privatnog i poslovnog naloga
Moje vozilo	Dodavanje i izmena vozila
Moj novčanik	Upravljanje platnim metodama
Moje RFID kartice	Registracija fizičkih kartica
Sesije	Istorija i detalji svih punjenja
Jezik	Izbor jezika interfejsa
Podešavanja	Napredna podešavanja aplikacije
Korisnička podrška	Kontakt sa timom Spectra eMobility
Saveti i trikovi	Kratki vodiči i korisne preporuke
Naše usluge	Pregled dodatnih servisa kompanije Spectra
Novosti	Informacije o novim lokacijama i promocijama
Najčešća pitanja	Sekcija sa odgovorima na često postavljena pitanja
Odjavi se	Odjava sa naloga
Verzija aplikacije	Prikaz verzije (npr. 2025.10.0)

⚙ Sve ove funkcije biće detaljno objašnjene u **poglavljju 5**.

5. MENI „NALOG”

Meni „**Nalog**” (ikona  u donjem desnom uglu) sadrži sve opcije koje se odnose na korisnika — njegov profil, vozilo, metode plaćanja, istoriju punjenja, jezik, podešavanja i korisničku podršku.

Cilj ovog menija je da korisniku omogući potpunu kontrolu nad svojim nalogom i da sve funkcije budu dostupne na jednom mestu.

Kada korisnik otvori **Nalog**, prikazuje se lista sledećih opcija:

Redni broj	Stavka menija	Opis funkcije
5.1	Moj profil	Pregled i izmena ličnih podataka korisnika
5.2	Promeni nalog	Prelazak između privatnog i poslovnog naloga
5.3	Moje vozilo	Dodavanje, uređivanje i brisanje vozila
5.4	Moj novčanik	Upravljanje platnim metodama i istorijom plaćanja
5.5	Moje RFID kartice	Aktivacija i registracija fizičkih kartica
5.6	Sesije	Pregled istorije i detalja svih sesija punjenja
5.7	Jezik	Izbor jezika aplikacije
5.8	Podešavanja	Napredne opcije aplikacije (notifikacije, privatnost, lokacija)
5.9	Korisnička podrška	Kontakt forma i direktna veza sa timom Spectra eMobility
5.10	Saveti i trikovi	Kratki vodiči i korisni saveti za korisnike
5.11	Naše usluge	Pregled dodatnih servisa koje nudi Spectra Doo
5.12	Novosti	Informacije o novim punjačima, ažuriranjima i promocijama
5.13	Najčešća pitanja (FAQ)	Odgovori na često postavljena pitanja
5.14	Odjavi se	Odjava korisnika iz aplikacije
5.15	Verzija aplikacije	Prikaz trenutne verzije softvera (npr. 2025.10.0)

5.1 Moj profil

Ekran **Moj profil** omogućava korisniku da pregleda i ažurira lične podatke koje je uneo prilikom registracije u aplikaciji *eMobility*.

Na ovom mestu korisnik može proveriti tačnost unetih informacija, dodati ili izmeniti podatke o firmi (ako mu je potreban račun za pravno lice), i promeniti lozinku.

Prikaz i osnovne funkcije

Na vrhu ekrana stoji:

Moj profil

Upravljajte detaljima svog naloga

Ispod se prikazuje informativni tekst:

Ovo će trajati samo dva minuta – što naglašava jednostavnost postupka.

Polja za unos ličnih podataka

Korisnik može videti ili izmeniti sledeće podatke:

Polje	Opis
Ime	Ime korisnika, onako kako je uneseno prilikom registracije.
Prezime	Prezime korisnika.
Email	Adresa e-pošte povezana sa korisničkim nalogom. Ne može se promeniti bez dodatne verifikacije.
Lozinka	Polje u koje se unosi važeća lozinka. Aplikacija prikazuje indikator jačine lozinke (<i>slaba / srednja / jaka</i>).

Na dnu formulara nalazi se sekcija:

Platilac je kompanija

Poslovni korisnici (račun za firmu)

Ako korisnik želi da prima račune na ime firme, treba da označi:

☒ **Potreban je račun za firmu**

Nakon aktiviranja, prikazuje se dodatni deo **Podaci o kompaniji**, sa sledećim poljima:

Polje	Opis
Ime firme ★	Puni naziv pravnog lica. Ovo je obavezno polje za sve korisnike koji su označili da je platilac kompanija.

Polje	Opis
Ulica i kućni broj	Adresa sedišta firme.
Poštanski broj	Poštanski broj grada.
Grad	Mesto sedišta firme.
Država	Automatski popunjeno na osnovu lokacije (npr. <i>Serbia / Srbija</i>).
PIB ★	Poreski identifikacioni broj. Takođe obavezno polje za firme.
Matični broj	Broj iz APR-a (neobavezno polje).

Nakon unosa svih podataka, korisnik potvrđuje promene klikom na taster „Snimi”.

Pravila za snimanje podataka

- Promene se mogu sačuvati **samo ako je uneta važeća lozinka**.
- Ako je označena opcija „Potreban je račun za firmu”, polja **Ime firme** i **PIB** moraju biti popunjena.
- Nakon uspešnog snimanja aplikacija prikazuje obaveštenje:

✓ *Podaci su uspešno sačuvani.*

Praktičan primer

Korisnik koji se prvobitno registrovao kao fizičko lice želi da ubuduće prima račune na ime firme. U delu *Moj profil* uključuje opciju „Potreban je račun za firmu”, unosi *Ime firme*, *PIB* i ostale podatke, unosi svoju lozinku i klikne na „Snimi”.

Sistem ažurira njegov nalog i od tog trenutka svi fiskalni računi sadrže podatke o kompaniji.



Napomena:

Ako korisnik koristi više uređaja (npr. telefon i tablet), svi podatci se automatski sinhronizuju po prijavi na isti nalog.

5.2 Promeni nalog

Opcija „Promeni nalog” omogućava korisniku da na **istom uređaju koristi više različitih korisničkih naloga**, bez potrebe za ponovnim prijavljivanjem svaki put.

Ova funkcija je korisna u slučajevima kada aplikaciju koristi više članova porodice, kolega ili testni korisnici koji žele pristup različitim profilima, vozilima ili podešavanjima.

Opis funkcionalnosti

Kada korisnik otvori meni „**Promeni nalog**”, prikazuje se lista svih naloga koji su **već prijavljeni** na tom uređaju.

Na ekranu se prikazuju:

- Adrese e-pošte registrovanih korisnika (npr. *test.emobility1965@gmail.com*, *petar.petrovi@gmail.com*).
- Ikonica  pored trenutno aktivnog naloga.
- Dugmad „**OTKAŽI**” i „**DODAJ NALOG**” na dnu ekrana.

Dostupne opcije

Opcija	Opis funkcije
 Odabir postojećeg naloga	Dodirom na nalog sa liste, aplikacija odmah prelazi na izabrani nalog. Svi podaci, vozila, sesije i kartice učitavaju se automatski.
 Dodaj nalog	Pokreće proces dodavanja novog korisničkog naloga. Sistem otvara ekran za prijavu (email + lozinka, ili Google nalog).
 Otkazi	Zatvara dijalog bez promene naloga.

Kada se koristi ova opcija

- Kada više korisnika deli isti uređaj (npr. članovi porodice ili više vozača jednog službenog vozila).
- Kada administrator ili servisni tehničar koristi testni i produkioni nalog.
- Kada korisnik ima **privatni i poslovni nalog**, ali želi da im pristupa **bez ponovnog unosa lozinke**.

Praktičan primer

Korisnik ima dva naloga:

- *test.emobility1965@gmail.com* (testni nalog)
- *petar.petrovic@gmail.com* (lični nalog)

Klikom na „**Promeni nalog**”, prikazuju se oba naloga.

Korisnik može:

- Preći na drugi nalog dodirom na adresu e-pošte, ili
- Kliknuti na „**DODAJ NALOG**” ako želi da prijavi novi korisnički profil (npr. poslovni nalog za firmu).

Trenutno aktivni nalog označen je plavom kvačicom .

 Napomena:

Svi nalozi prijavljeni na jednom uređaju čuvaju se lokalno, ali se korisnički podaci (profili, vozila, sesije, novčanici) uvek povlače sa servera.

Brisanje aplikacije sa uređaja automatski uklanja lokalnu listu naloga.

5.3 Moje vozilo

U ovom delu aplikacije korisnik može da pregleda, doda ili izmeni podatke o svom električnom vozilu.

Podaci o vozilu koriste se za prikaz relevantnih informacija tokom punjenja (npr. tip konektora, maksimalna snaga, procenjeno vreme punjenja) i za prilagođavanje preporuka unutar sistema.

Opis ekrana

Ekran „**Moje vozilo**” prikazuje sve podatke koje je korisnik uneo prilikom registracije vozila, a može ih kasnije menjati u skladu sa potrebom.

Polja koja su dostupna korisniku:

- **Marka vozila** (npr. Volkswagen, Škoda, Hyundai, Tesla...)
- **Model** (npr. ID.3, Enyaq, Kona Electric...)
- **Tip konektora** (Type 2, CCS Combo, CHAdeMO...)
- **Kapacitet baterije (kWh)**
- **Maksimalna snaga AC punjenja (kW)**
- **Maksimalna snaga DC punjenja (kW)**
- **Registracija vozila** (opciono, za korisnike koji vode više vozila)

Dodavanje novog vozila

Klikom na dugme „**Dodaj vozilo**” otvara se forma za unos osnovnih podataka.

Korisnik unosi marku, model i tehničke podatke.

Aplikacija automatski može prepoznati neke vrednosti ako je vozilo poznato u bazi (npr. nakon izbora marke *Škoda Enyaq*, sistem može sam popuniti maksimalnu snagu punjenja).

Uređivanje postojećeg vozila

Ako korisnik već ima registrovano vozilo, dodirom na njega može:

- izmeniti postojeće podatke (npr. promena registarskog broja ili verzije modela),

- obrisati vozilo iz liste,
 - ili postaviti koje je **podrazumevano vozilo** za punjenje (npr. ako koristi više vozila).
-

Praktičan primer

Korisnik unosi sledeće:

- Marka: *Volkswagen*
- Model: *ID.3 Pro S*
- Baterija: *77 kWh*
- AC punjenje: *11 kW*
- DC punjenje: *120 kW*

Sistem koristi ove podatke za prikaz prosečnog trajanja punjenja i procenu troškova po sesiji, a punjači koji nisu kompatibilni sa izabranim konektorom biće automatski isključeni iz prikaza na mapi.

Napomena

- Unos podataka o vozilu nije obavezan za korišćenje aplikacije, ali je preporučen radi tačnijeg prikaza i boljeg korisničkog iskustva.
- Ako korisnik koristi više vozila, može dodati svako posebno i jednostavno menjati aktivno vozilo pre početka punjenja.

5.4 Moj novčanik

Ekran **Moj novčanik** prikazuje stanje naplate i tri podmenija:

- **Moja pretplata** – aktivni paket (npr. *Puni i plati / Pay as you go*) i datum aktivacije.
- **Kuponi** – pregled i dodavanje kupona/popusta.
- **Platne kartice** – dodavanje, izbor podrazumevane i brisanje bankovnih kartica.

Na vrhu se vidi:

- iznos poslednje naplate (primer: **14,62 RSD**),
- datum **poslednje sesije**,
- adresa lokacije na kojoj je poslednja naplata izvršena.

! Ako nije dodata nijedna kartica, crveni indikator će se pojaviti na meniju **Nalog** i u **Moj novčanik**.

5.4.1 Moja pretplata

- Prikazuje vaš **trenutni model naplate** (uobičajeno: *Puni i plati – Pay as you go*) i **datum** od kada je aktivan.
 - Nema dodatnih podešavanja; sve promene paketa rade se kroz podršku/ponude kada su dostupne.
-

5.4.2 Kuponi

Pregled kupona

- Lista prikazuje sve **aktivne kupone** (npr. „Popust 50%“) i **rok važenja**.

Dodavanje kupona

Tap na + otvara ekran sa dve kartice:

1. SKENIRAJ

- Otvara kameru da **skenerom očitajte QR kod** kupona.
- Ikonica lampice uključuje blic u slabom osvetljenju.

2. UMETNITE

- Ručni unos **koda kupona** u polje „Unesite kod kupona“ → **DODAJTE KUPON**.

Napomena: Pojedini kuponi važe samo na određenim lokacijama ili u tačno definisanom periodu. Ako je kod nevažeći ili istekao, dobićete poruku o grešci.

5.4.3 Platne kartice

Ekran **Platne kartice** prikazuje sve kartice povezane sa nalogom.

Za svaku se vidi **tip** (Visa/Mastercard/AMEX/Dina) i **poslednje 4 cifre**.

Zvezdica ★ označava **podrazumevanu** karticu za naplatu.

Dodavanje kartice

- Tap na + otvara bezbedan obrazac PSP/banke (3-D Secure).
- Moguće je:
 - ručno uneti podatke (broj kartice, ime, **datum isteka**, **CVV**),
 - koristiti **kameru** za automatsko očitavanje broja,
 - na nekim uređajima i **NFC** za brži unos.

Validacija: sistem će **privremeno zadužiti 1 RSD** i odmah ga stornirati/vratiti – to je potvrda da je kartica važeća.

Podržane kartice: Visa, Mastercard, American Express, Dina.

Možete sačuvati **više kartica** i izabrati podrazumevanu (tap na zvezdicu).

Bezbednost podataka

- **Ne čuvamo** broj kartice ni CVV u aplikaciji.
- Podatke čuva isključivo **pružalac usluge plaćanja (PSP) i banka**.
- Aplikacija vidi samo **poslednje 4 cifre** i oznaku brenda kartice.
- Transakcije prolaze kroz **3-D Secure** i **SSL** vezu.

Promena podrazumevane kartice

- Na listi kartica tapnite na **zvezdicu (★)** pored kartice koju želite da postavite kao podrazumevanu.

Brisanje kartice

- Otvorite karticu → **Obriši**.
- Ako brišete jedinu karticu, crveni indikator **!** će se ponovo pojaviti dok ne dodate novu.

Najčešće situacije i poruke

- **Neuspešna 3-D Secure provera:** proverite SMS/Token/autorizaciju u aplikaciji banke.
- **Kartica istekla:** dodajte novu karticu sa važećim datumom.
- **Preautorizacija 1 RSD nije uspeła:** proverite limit/online plaćanja; pokušajte ponovo ili kontaktirajte banku.

5.5 RFID kartice

Opis funkcionalnosti

RFID kartice omogućavaju korisnicima da započnu i završe punjenje vozila **bez korišćenja mobilne aplikacije**, jednostavnim prislanjanjem kartice na čitač punjača.

Ova funkcionalnost je posebno praktična u situacijama kada telefon nije dostupan, kada se koristi službeni vozni park ili kada više korisnika deli isto vozilo.

Aplikacija omogućava potpunu kontrolu nad RFID karticama — njihovo **naručivanje, aktivaciju, pregled, blokiranje i uklanjanje**.

5.5.1 Moje RFID kartice

Nakon odabira menija **RFID kartice**, otvara se ekran *Moje RFID kartice*.

Na ovom ekranu korisnik vidi listu svojih aktivnih RFID kartica za punjenje.

Ako korisnik još nije dodao nijednu karticu, prikazuje se informativna poruka:

„Lista kartica za punjenje je prazna. Dodajte karticu za pojednostavljeno iskustvo punjenja.“

Ispod se nalaze dve glavne opcije:

- **+ Dodajte RFID karticu** – za unos postojećeg broja kartice
- ** Naručite RFID karticu** – za online poručivanje nove fizičke kartice

5.5.2 Naručivanje nove RFID kartice

Korisnik može poručiti novu RFID karticu direktno iz aplikacije.

Nakon izbora opcije „**Naručite RFID karticu**“, prikazuje se sledeće objašnjenje:

„Vaša RFID kartica će biti poslata na adresu navedenu u obrascu sa informacijama o platiocu. Da biste poslali RFID karticu na drugu adresu, promenite podatke u obrascu.“

Korisnik potvrđuje izbor klikom na dugme:

„**Naručite novu RFID karticu**“

ili odustaje izborom „**Otkazi**“.

Nakon uspešne porudžbine, prikazuje se poruka:

 **Uspeh!**

Vaša kartica je naručena i biće poslata na vašu adresu.

5.5.3 Aktivacija RFID kartice

Kada korisnik primi karticu poštom, potrebno je da je aktivira kako bi bila povezana sa njegovim nalogom.

Postupak:

1. Otvorite meni **RFID kartice** i izaberite „**Dodajte RFID karticu**“.
2. Upišite **broj kartice**, koji je odštampan na samoj kartici ili naveden u pratećem pismu.
3. Pritisnite „**Aktivirajte RFID karticu**“.

Sistem proverava validnost unetog broja.

Ako broj nije ispravan, prikazuje se poruka:

 „*Nešto nije u redu... Navedeni broj kartice ne postoji.*“

Kada je aktivacija uspešna, kartica se automatski pojavljuje na listi vaših kartica.

5.5.4 Pregled i upravljanje RFID karticama

Na listi *Moje RFID kartice* prikazuju se sve aktivne kartice korisnika, svaka označena jedinstvenim identifikacionim brojem (npr. 997C90C2).

Klikom na karticu otvara se ekran „**Upravljanje RFID karticom**“, gde korisnik može:

- Pregledati osnovne podatke o kartici,
 - **Blokirati karticu** u slučaju gubitka, krađe ili neovlašćene upotrebe.
-

5.5.5 Blokiranje RFID kartice

U slučaju da korisnik izgubi karticu ili sumnja na zloupotrebu, može je odmah deaktivirati:

1. Otvorite meni **Moje RFID kartice**.
2. Odaberite karticu koju želite da blokirate.
3. Pritisnite dugme „**Blokiraj ovu RFID karticu**“.

Nakon potvrde, kartica se briše iz aktivne liste i više ne može da se koristi za pokretanje punjenja.

5.5.6 Napomena o adresi i firmama

Ako korisnik ima registrovanu firmu u okviru svog naloga, **adresa firme se automatski koristi** kao adresa za slanje RFID kartica.

Ovo je obavezan podatak za poslovne naloge.

Korisnik može promeniti adresu pre naručivanja nove kartice u odeljku **Moj nalog → Podaci o firmi**.

5.6 Sesije i računi

Opis funkcionalnosti

Odeljak „**Sesije i računi**“ omogućava korisniku potpun pregled svih punjenja i izdatih računa.

Korisnik može:

- videti istoriju punjenja po datumima i lokacijama,
- proveriti trajanje i potrošnju energije,
- pregledati iznose i status plaćanja,
- kontaktirati korisničku podršku direktno iz aplikacije,
- preuzeti fiskalne račune u PDF formatu.

Dostupne su dve kartice:

1. **SESIJE** – prikaz i detalji svih realizovanih punjenja,
 2. **RAČUNI** – pregled svih izdatih računa sa opcijom preuzimanja i podrške.
-

5.6.1 Kartica SESIJE

Na ovoj kartici prikazana je lista svih sesija punjenja, grupisana po mesecima (npr. *Oktobar 2025*, *Septembar 2025*).

Za svaku sesiju prikazuju se osnovni podaci:

- **Naziv lokacije** (npr. *Spectra Doo Private*),
- **Adresa punjača**,
- **Datum sesije**.

Korisnik može jednostavno proširiti svaku sesiju klikom na strelicu pored naziva.

5.6.2 Pregled detalja sesije

U proširenom prikazu prikazuju se sledeće informacije:

- **Trajanje punjenja** (npr. 0:16:12),
- **Vreme početka i završetka punjenja**,
- **Potrošena energija (kWh)**,
- **Ukupan iznos (RSD)**.

Na dnu detaljnog prikaza nalazi se taster:

KORISNIČKA PODRŠKA

Klikom na ovaj taster korisnik može odmah prijaviti problem vezan za konkretnu sesiju (npr. greška pri punjenju, neispravno merenje, neispravno obračunat iznos i sl.).

U ovoj sekciji **nema opcije za preuzimanje računa** — ona je dostupna samo na kartici *Računi*.

5.6.3 Kartica RAČUNI

Kartica **RAČUNI** prikazuje pregled svih izdatih fiskalnih računa povezanih sa korisničkim nalogom. Svaki račun prikazuje:

- **Broj računa** (npr. 2025-57),
- **Datum izdavanja**,
- **Status** (*Plaćeno*),
- **Iznos u RSD**.

Računi su poredani hronološki, a najnoviji se prikazuje na vrhu.

Korisnik može proširiti svaki račun klikom na strelicu sa desne strane.

5.6.4 Detalji računa

Kada korisnik proširi račun, prikazuju se dodatne opcije u obliku ikona:

-  **Preuzmi račun (PDF)** – preuzimanje fiskalnog računa,
-  **Korisnička podrška** – otvara formular za prijavu problema vezanih za taj račun (npr. dupliran račun, pogrešan iznos, zahtev za fakturu).

Ove dve opcije omogućavaju jednostavno upravljanje i brzu komunikaciju sa podrškom.

5.6.5 Napomena

- Sve sesije i računi automatski su povezani sa nalogom korisnika (privatnim ili poslovnim).
- Kod poslovnih naloga, svi računi se izdaju na naziv firme iz odeljka *Moj profil* → *Podaci o firmi*.

- Svi računi dostupni su za ponovni prikaz i preuzimanje u PDF formatu.
- Ukoliko korisnik primeti nepravilnost, preporučuje se prijava putem tastera **Korisnička podrška**.

5.7 Jezik

Opis funkcionalnosti

U okviru menija „**Nalog**“, korisnik može pristupiti podešavanju jezika aplikacije.

Ova opcija omogućava da korisnički interfejs, obaveštenja i svi tekstovi u aplikaciji budu prikazani na jeziku koji korisniku najviše odgovara.

5.7.1 Izbor jezika

Na ekranu **Jezik** prikazuje se lista dostupnih jezika.

Korisnik jednostavno označava željeni jezik, a promena se odmah primenjuje na ceo interfejs aplikacije.

Trenutno podržani jezici su:

1. **English (United Kingdom)**
2. **Serbian (Cyrillic, Serbia)**
3. **Serbian (Latin, Serbia)**

Aplikacija automatski čuva izbor jezika i koristi ga prilikom svakog sledećeg pokretanja.

5.7.2 Dodavanje drugih jezika

Na zahtev korisnika moguće je dodati i druge jezike, u skladu sa potrebama tržišta ili međunarodnih partnera.

Za zahtev za novi jezik potrebno je kontaktirati administrativnu podršku putem email adrese navedene u sekciji *Kontakt* ili kroz aplikaciju u delu *Korisnička podrška*.

Napomena

- Promena jezika ne utiče na naloge, sesije ili račune korisnika.
- U slučaju promene jezika sa ćirilice na latinicu (ili obrnuto), svi podaci ostaju isti – menja se samo prikaz u aplikaciji.
- Ako korisnik koristi **Android** podešen na drugi sistemski jezik, aplikacija će automatski predložiti najbližu lokalizovanu varijantu.

5.8 Podešavanja

Opis funkcionalnosti

Sekcija „**Podešavanja**“ nalazi se u okviru menija **Nalog** i omogućava korisniku da prilagodi način funkcionisanja aplikacije prema svojim željama i potrebama.

Podešavanja obuhvataju opcije za obaveštenja, privatnost, marketing saglasnosti, kao i dodatne sistemske postavke.

Sve promene koje korisnik izvrši čuvaju se automatski i primenjuju se odmah.

5.8.1 Obaveštenja

U ovom delu korisnik može uključiti ili isključiti različite vrste obaveštenja, kao što su:

- **Obaveštenja o punjenju** – kada se punjenje započne, završi ili prekine,
- **Obaveštenja o stanju računa** – potvrde plaćanja, izveštaji i fiskalni računi,
- **Informacije o novim lokacijama** i servisnim vestima.

Korisnik jednostavno pomera prekidač (ON/OFF) pored svake opcije.

5.8.2 Privatnost i zaštita podataka

Ovaj deo omogućava korisniku uvid u način obrade ličnih podataka, kao i kontrolu nad prenosom i čuvanjem informacija.

Dostupne opcije uključuju:

- **Brisanje naloga,**
- **Uvid u politiku privatnosti,**
- **Upravljanje dozvolama za lokaciju i podatke o vozilu** (ukoliko ih aplikacija koristi).

Klikom na poveznicu *Politika privatnosti* otvara se informativni ekran sa potpunim objašnjenjem o obradi podataka u skladu sa **GDPR** regulativom i važećim propisima Republike Srbije.

5.8.3 Marketinške saglasnosti

U okviru **Marketinških saglasnosti** korisnik može da odluči da li želi da prima:

- **Promotivne poruke,**
- **Obaveštenja o akcijama, popustima i novim proizvodima,**
- **Pozive za događaje, ankete i obuke.**

Svaka saglasnost ima prekidač koji se može uključiti ili isključiti u bilo kom trenutku.

Ispod svake opcije nalazi se **plavi link** –

„Saznajte više o marketinškim saglasnostima“

Klikom na ovaj link otvara se **informativni prozor** sa objašnjenjem svrhe prikupljanja i korišćenja podataka.

U tom prozoru su jasno navedene sledeće informacije:

- koje vrste obaveštenja korisnik može očekivati,
- koliko često će biti slane,
- da li uključuju personalizovane ponude,
- i kako korisnik može povući saglasnost u bilo kom trenutku.

Ovaj dijalog je isključivo informativan — ne menja podešavanja automatski.

5.8.4 Ostale opcije

U sekciji **Podešavanja** nalaze se i dodatne tehničke opcije, zavisno od verzije aplikacije, kao što su:

- **Automatsko ažuriranje podataka o punjačima,**
 - **Sinhronizacija naloga sa cloud servisom,**
 - **Podešavanje prikaza jedinica (kWh, RSD, EUR),**
 - **Izbor formata datuma i vremena.**
-

Napomena

- Marketinške saglasnosti su **opcionalne** i ne utiču na funkcionisanje aplikacije.
- Korisnik može u bilo kom trenutku promeniti podešavanja, a promene stupaju na snagu odmah.
- Sve informacije iz informativnog prozora su usklađene sa važećim propisima o zaštiti potrošača i privatnosti.

6. SLUŽBA ZA PODRŠKU I KONTAKT

Sekcija „**Služba za podršku i kontakt**“ omogućava korisnicima da lako pronađu pomoć, prijave problem, prate novosti i pristupe dodatnim uslugama vezanim za eMobility platformu.

Ovaj deo aplikacije je zamišljen kao **centar korisničke komunikacije**, sa ciljem da svaki korisnik brzo pronađe odgovor ili reši poteškoću bez potrebe za dodatnim kontaktima van aplikacije.

6.1 Korisnička podrška

Opis funkcionalnosti

Opcija „**Korisnička podrška**“ omogućava korisniku da prijavi tehnički problem, neispravnost punjača, fiskalni problem ili da postavi bilo koje pitanje u vezi sa korišćenjem platforme, aplikacije ili RFID kartica.

Podrška je direktno povezana sa timom Emobility tehničke službe, što omogućava brzu reakciju i automatsko povezivanje prijave sa korisničkim nalogom.

Izgled ekrana

Na ekranu se nalazi jednostavan formular sa sledećim poljima:

- **Tema** (padajuća lista – npr. „Problem sa punjenjem“, „Račun“, „Aplikacija“, „Ostalo“),
- **Opis problema** – polje u koje korisnik upisuje detaljan opis,
- **Dodaj sliku (opciono)** – omogućava slanje fotografije ekrana ili punjača,
- **Dugme “Pošalji”** – šalje prijavu službi podrške.

Korisnik nakon slanja dobija obaveštenje:

„Vaša prijava je prosleđena korisničkoj podršci. Bićete kontaktirani putem e-pošte.“

Ukoliko je korisnik prijavljen, sistem automatski popunjava njegove podatke (ime, email, broj telefona), što značajno ubrzava proces.

6.2 Saveti i trikovi

Ova sekcija sadrži **korisne savete** za svakodnevno korišćenje punjača i aplikacije, kao i objašnjenja nekih naprednih funkcija.

Primeri sadržaja uključuju:

- Kako najbolje pozicionirati RFID karticu,
- Kako proveriti status punjača pre početka punjenja,
- Kako koristiti “lista” prikaz da pronađete slobodne punjače,
- Saveti za uštedu vremena prilikom ad-hoc punjenja,
- Objašnjenje ikonica i statusa punjača na mapi.

Saveti se periodično ažuriraju u skladu sa promenama u softveru i dodavanjem novih funkcija.

6.3 Naše usluge

Ova sekcija predstavlja pregled dodatnih **usluga koje Emobility nudi korisnicima i partnerima**, kao što su:

- **Instalacija kućnih i poslovnih punjača,**
- **Održavanje i servis punjača,**
- **Fiskalizacija i administrativna podrška,**
- **Povezivanje punjača na platformu (CPO integracija),**
- **Solarna rešenja i energetske balans sistemi,**
- **Fleet i sub-CPO menadžment.**

Svaka usluga vodi ka detaljnijem opisu i kontakt formi.

6.4 Novosti

Ova opcija prikazuje **aktuelne vesti i obaveštenja** – o novim lokacijama, promotivnim kampanjama, novim partnerima ili značajnim događajima u oblasti električne mobilnosti. Novosti su sortirane hronološki, a svaka vest ima:

- naslov,
- datum objave,
- kratak tekst i sliku,
- link ka celom članku na sajtu *emobility.rs*.

Korisnik može označiti vest kao „pročitano“ ili je podeliti putem društvenih mreža.

6.5 Najčešća pitanja (FAQ)

Ova sekcija omogućava korisnicima da brzo pronađu odgovore na često postavljana pitanja. Pitanja su grupisana po temama:

- **Punjenje i aplikacija,**
- **Računi i plaćanja,**
- **RFID kartice,**
- **Tehnički problemi,**
- **Podrška i kontakti.**

Kada korisnik klikne na neko pitanje, ono se proširuje i prikazuje odgovor. Na dnu svakog odgovora nalazi se link:

„Niste pronašli odgovor? Obratite se podršci.“
koji direktno otvara formu iz sekcije *Korisnička podrška*.

Napomena

- Sve prijave i kontakti iz ove sekcije automatski se povezuju sa nalogom korisnika (ako je prijavljen).
- Odgovori iz podrške se šalju putem e-maila, a korisnik sve svoje prijave može da prati u kartici moje prijave
- Sekcija *Saveti i trikovi* i *FAQ* dostupne su i korisnicima bez naloga.