

Informationen, die für die Bearbeitung einer Anzeige oder einer Reklamation erforderlich sind

Um Ihr Anliegen (Anfrage, Antrag, Beschwerde oder Reklamation) so schnell wie möglich bearbeiten zu können, bitten wir Sie, die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Angaben zu machen:

Worauf bezieht sich Ihre Anzeige:	Erforderliche Angaben in der Anzeige:	
Fehlfunktion eines Geräts oder einer Anwendung	<ul style="list-style-type: none"> Datum des Ereignisses, Nummer und Abschnitt der mautpflichtigen Straße, Ort und Uhrzeit des Beginns und Endes der Fahrt. 	
Das Abrechnungskonto wurde nicht aufgeladen	Barzahlung:	Zahlung per Kreditkarte oder Flottenkarte:
Das Abrechnungskonto wurde falsch aufgeladen	<ul style="list-style-type: none"> das Original oder eine Kopie der Quittung über die Kontoaufladung oder die Zahlung der Mautgebühr, Datum und Ort des Ereignisses, Betrag der Aufladung oder der Mautgebühr. 	<ul style="list-style-type: none"> die letzten 4 Ziffern der Karte, mit der die Zahlung vorgenommen wurde, Transaktionsnummer, Datum und Ort des Ereignisses, Betrag der Aufladung oder der Mautgebühr.
Falsch berechnete Gebühr		
Rückgabe von Mitteln aus dem Abrechnungskonto	<ul style="list-style-type: none"> Kundennummer, Nummer des Abrechnungskontos, Bankkontonummer, Angaben zum Inhaber des Bankkontos, iBAN und SWIFT-Nummer (bei ausländischen Benutzern), Adresse des Bankkontoinhabers (bei ausländischen Benutzern). 	

Allgemeine Informationen

Die Antworten werden auf Polnisch und Englisch gegeben. Wir werden jeder Anzeige eine individuelle Nummer geben, mit dem der Status des Falles verfolgt werden kann.

Anzeigen in finanziellen Angelegenheiten

Die Anzeigen in finanziellen Angelegenheiten wie die Rückerstattung von Mitteln von einem Abrechnungskonto, die Übertragung von Mitteln zwischen Abrechnungskonten und andere werden folgendermaßen akzeptiert:

- in elektronischer Form:
 - nach dem Einloggen in das Internetkundenkonto (IKK),
 - auf einem ausgefüllten und unterzeichneten Antragsformular, das an die Adresse kontakt@etoll.gov.pl geschickt wurde,
- in schriftlicher Form in einer der Kundendienststellen (MOK).

Wir erinnern daran, dass gemäß der VERORDNUNG DES FINANZMINISTERS vom 22. Dezember 2022 über die elektronischen Gebühren, die im elektronischen Mauterhebungssystem der Nationalen Finanzverwaltung erhoben werden, und über die Übermittlung von Geldbußen: "Alle Rückerstattungen werden mit derselben Zahlungsmethode, mit der der Benutzer die betreffende Zahlung getätigt hat, erfolgen. Wenn es nicht möglich ist, die Rückerstattung auf demselben Weg vorzunehmen, wird die Rückerstattung auf das vom Benutzer angegebene Bankkonto vorgenommen."