

Информация, необходимая для обработки вашей заявки или рекламации

Для того чтобы максимально быстро обработать вашу заявку (запрос, заявление, жалобу или рекламацию), просим вас предоставить сведения, указанные в таблице ниже:

Чего касается заявка:	Необходимая информация в заявке:	
Неисправность устройства или приложения	<ul style="list-style-type: none">дата происшествия,номер и участок платной дорогиместо и время въезда и выезда.	
невозможность пополнения расчетного счета	Оплата наличными: <ul style="list-style-type: none">оригинал или копия квитанции, подтверждающей пополнение счета или оплату за проезд,дата и место события,сумма пополнения счета или оплаты за проезд.	Оплата дебетовой картой или картой автопарка: <ul style="list-style-type: none">последние 4 цифры карты, с помощью которой был произведен платеж,номер транзакции,дата и место события,сумма пополнения счета или оплаты за проезд.
Неправильное пополнения расчетного счета		
Неправильно начисленная оплата		
Возврат средств с расчетного счета	<ul style="list-style-type: none">номер клиента,номер расчетного счета,номер банковского счета,реквизиты владельца банковского счета,IBAN и номер SWIFT (для пользователей из-за рубежа),адрес владельца банковского счета (для пользователей из-за рубежа).	

Общая информация

Ответы предоставляются на польском и английском языках. Каждой заявке мы присваиваем индивидуальный номер, чтобы вы могли отслеживать статус вашего дела.

Финансовые претензии

Принимаются финансовые претензии, такие как: возврат средств с расчетного счета, перевод средств между расчетными счетами и др:

- в электронном виде:
 - после входа в Интернет кабинет клиента (ИКК),
 - на заполненном и подписанном бланке заявки, направленном по адресу kontakt@etoll.gov.pl,
- в письменном виде в сети стационарных Мест обслуживания клиентов.

Напоминаем, что в соответствии с РАСПОРЯЖЕНИЕМ МИНИСТРА ФИНАНСОВ от 15 декабря 2022 года «Об электронных платежах, взимаемых в Системе оплаты электронного сбора Национальной казначейской администрации, и перечислении штрафов»: «Все возвраты будут осуществляться тем же платежным методом, которым был произведен соответствующий платеж Пользователем. Если возврат не может быть осуществлен тем же способом, то возврат будет осуществлен на банковский счет, предоставленный Пользователем.»