

# Інформація, необхідна для обробки вашої заявки або рекламації

Для того, щоб якомога швидше обробити ваше звернення (запит, заявку, скаргу або рекламацію), будь ласка, надайте інформацію, зазначену в таблиці нижче:

Чого стосується звернення:	Інформація, необхідна у зверненні:	
Несправність пристрою або застосунку	<ul style="list-style-type: none"><li>дата інциденту,</li><li>номер і ділянка платної дороги,</li><li>місце та час в'їзду та виїзду.</li></ul>	
Неможливість поповнити розрахунковий рахунок	Оплата готівкою: <ul style="list-style-type: none"><li>оригінал або копія квитанції, що підтверджує поповнення рахунку або оплати за проїзд,</li></ul>	Оплата платіжною картою або картою автопарку: <ul style="list-style-type: none"><li>4 останні цифри картки, з якої було здійснено платіж,</li></ul>
Неправильне поповнення розрахункового рахунку	<ul style="list-style-type: none"><li>дата та місце події</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>номер транзакції,</li><li>дата та місце події</li></ul>
Неправильно нарахований автодорожній збір	<ul style="list-style-type: none"><li>сума поповнення рахунку або оплати за проїзд.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>сума поповнення рахунку або оплати за проїзд.</li></ul>
Повернення коштів з розрахункового рахунку	<ul style="list-style-type: none"><li>номер клієнта,</li><li>номер розрахункового рахунку,</li><li>номер банківського рахунку,</li><li>реквізити власника банківського рахунку,</li><li>номер IBAN та SWIFT (для користувачів з-за кордону),</li><li>адреса власника банківського рахунку (для користувачів з-за кордону).</li></ul>	

## Загальна інформація

Відповіді надаються польською та англійською мовами. Кожному зверненню ми присвоюємо індивідуальний номер, щоб ви могли відстежувати статус вашої справи.

## Звернення з фінансових питань

Звернення з фінансових питань, таких як: повернення коштів з розрахункового рахунку, переказ коштів між розрахунковими рахунками та інші, приймаються у:

- електронному вигляді:
  - після входу в Інтернет кабінет клієнта (ІКК),
  - на заповненому та підписаному бланку заяви, надісланому на адресу [kontakt@etoll.gov.pl](mailto:kontakt@etoll.gov.pl),
- у письмовій формі в стаціонарній мережі Місць обслуговування клієнтів.

Нагадуємо, що відповідно до РОЗПОРЯДЖЕННЯ МІНІСТРА ФІНАНСІВ від 22 грудня 2022 року «Про електронні збори, що стягуються в Системі стягнення електронних зборів Національної казначейської адміністрації, та перерахування штрафів»: «Всі повернення будуть здійснені тим самим платіжним методом, за допомогою якого Користувач здійснив відповідний платіж. Якщо повернення неможливо здійснити тим самим способом, то повернення буде здійснено на банківський рахунок, наданий Користувачем».