

Informacje niezbędne do rozpatrzenia zgłoszenia lub reklamacji

W celu jak najszybszego rozpatrzenia twojego zgłoszenia (zapytanie, wniosek, skarga lub reklamacja) prosimy o podanie danych wskazanych w tabeli poniżej:

Czego dotyczy zgłoszenie:	Informacje niezbędne w zgłoszeniu:	
Nieprawidłowe działanie urządzenia lub aplikacji	<ul style="list-style-type: none">• data zdarzenia,• numer i odcinek drogi płatnej,• miejsce i godzina wjazdu i wyjazdu.	
Brak doładowania konta rozliczeniowego	Płatność gotówką: <ul style="list-style-type: none">• oryginał lub kopia paragonu, potwierdzającego doładowanie konta lub opłatę za przejazd,• data i miejsce zdarzenia,• kwota doładowania lub opłaty za przejazd.	Płatność kartą płatniczą lub kartą flotową: <ul style="list-style-type: none">• 4 ostatnie cyfry karty, którą dokonano płatności,• numer transakcji,• data i miejsce zdarzenia,• kwota doładowania lub opłaty za przejazd.
Błędne doładowanie konta rozliczeniowego		
Błędnie naliczona opłata		
Zwrot środków z konta rozliczeniowego	<ul style="list-style-type: none">• numer klienta,• numer konta rozliczeniowego,• numer rachunku bankowego,• dane właściciela rachunku bankowego,• numer IBAN i SWIFT (dla użytkowników z zagranicy),• adres właściciela rachunku bankowego (dla użytkowników z zagranicy).	

Informacje ogólne

Odpowiedzi udzielane są w języku polskim oraz angielskim. Każdemu zgłoszeniu nadamy indywidualny numer, który umożliwi śledzenie statusu sprawy.

Zgłoszenia finansowe

Zgłoszenia finansowe takie jak: zwrot środków z konta rozliczeniowego, przeksięgowanie środków pomiędzy kontami rozliczeniowymi i inne przyjmowane są:

- w formie elektronicznej:
 - po zalogowaniu do Internetowego Konta Klienta (IKK),
 - na wypełnionym i podpisanym formularzu zgłoszeniowym przesłanym na adres kontakt@etoll.gov.pl,
- w formie pisemnej w stacjonarnej sieci Miejsc Obsługi Klienta.

Przypominamy, że zgodnie z ROZPORZĄDZENIEM MINISTRA FINANSÓW z dnia 22 grudnia 2022 r. w sprawie opłat elektronicznych pobieranych w Systemie Poboru Opłaty Elektronicznej KAS oraz przekazywania kar grzywny: "Wszystkie zwroty będą następowały tym samym sposobem płatności, którym dana płatność została dokonana przez Użytkownika. Jeżeli nie ma możliwości dokonania zwrotu tą samą metodą wówczas zwrot zostanie dokonany na podane przez Użytkownika konto bankowe."