

# De hyppigst stillede spørgsmål

## Jeg har ikke modtaget afregning fra Toll Collect?

Hvis du modtager hhv. gebyropgørelsen eller enkeltkørselsbeviset pr. e-mail, skal du først kontrollere, om din mailboks er fyldt op, samt indstillingerne for din firewall. Vi anbefaler, at tilføje følgende e-mail-adresser: [bws.protokoll@toll-collect.de](mailto:bws.protokoll@toll-collect.de) og [TC\\_Fulfillment\\_Maut@toll-collect.de](mailto:TC_Fulfillment_Maut@toll-collect.de). En vejledning hertil finder du i „Guide for e-mail delivery” (vejledning vedrørende fremsendelse pr. e-mail) på [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) i Download-Center.

Hvis du modtager dokumenterne pr. post, kan du rekvirere en kopi fra kundeservice – telefonisk eller pr. brev uden formaliteter. Der kan opstå yderligere omkostninger pr. kopi i henhold til prisoversigten.

Kopierne sendes til den adresse, der er registreret hos Toll Collect.

## Jeg har modtaget gebyropgørelsen/enkeltkørselsbeviset pr. e-mail, men kan ikke åbne den vedhæftede fil i e-mailen?

De vedhæftede filer komprimeres og krypteres altid af sikkerhedsmæssige årsager, når de sendes som e-mail. Dit password er en kombination af følgende: TC\*gebyropgørelsesnummer\*. Nummeret på hhv. gebyropgørelsen eller enkeltkørselsbeviset fremgår af emnelinjen i e-mailen.

## Kan jeg også modtage afregningen fra Toll Collect, hver d. 1. i måneden?

Afregningstidspunktet afhænger af brugernummerets tilknytning til det pågældende afregningsinterval og kan ikke tilpasses til kalendermånederne. Denne tilknytning foretages i systemet.

Hvis du modtager enkeltkørselsbeviserne pr. e-mail som CSV-fil, kan du imidlertid redigere disse efter behov med almindelig kontorsoftware.

**+** Du kan altid se dine kundedata, den aktuelle betalingsmåde og de køretøjer, som er registreret hos Toll Collect, i kundeportalen. Informationer vedrørende kundeportalen finder du på vores hjemmeside. Du kan også få hjælp af medarbejderne i kundeservice.



## LASTBILSGEBYR I TYSKLAND

### AFREGNING AF LASTBILSGEBYR



Toll Collect GmbH, KOM, Berlin, 095, V 4, 0, DK – Status: 07/2015

## Du kan kontakte os

Du kan få flere oplysninger om lastbilsgebyret hos vores kundeservice.

**Toll Collect GmbH**  
**Customer Service**  
Postfach 11 03 29  
10833 Berlin  
Tyskland

**Telefon**  
Mandag til fredag kl. 7–19

I Tyskland: 0800 222 26 28\*  
Fra udlandet: 008000 222 26 28\*

**Fax:** +49 180 1 222 628\*\*

**[www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de)**  
**[info@toll-collect.de](mailto:info@toll-collect.de)**

\* gratis, mobilpriser kan afvige

\*\* i Tyskland: Fastnetpris 3,9 cent/min; mobilpriser maksimalt 42 cent/min

På vegne af



[www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de)

## Overblik

### Registrerede kunder

Den automatiske booking via køretøjsaggregatet (OBU), som er monteret i køretøjet, er den letteste og mest komfortable metode til opkrævning af lastbilsgebyret. Ved hjælp af GPS-satellitssignaler og andre lokaliserings-sensorer registreres de gebyrpålagte strækninger, som køretøjet har tilbagelagt, af køretøjsaggregatet. Dette beregner på baggrund af gebyrsatserne og de indstillede køretøjsdata derefter automatisk det lastbilsgebyr, der skal betales.

Derudover kan registrerede kunder booke deres ture op til tre dage forud på internettet eller ved gebyrterminalerne. Lastbilsgebyret skal betales, inden kørslen påbegyndes.

Følgende betalingsmåder står til rådighed for Toll Collects registrerede kunder:

#### Toll Collects betalingsmåder

- Forud-overførsel (afregning pr. tilgodehavendekonto)
- Afregning via SEPA-betalings-service for business to business (direct debit med forudbetalt service)

#### Andre betalingsmåder

- Kreditkort
- Tankkort
- LogPay

### Ikke-registrerede kunder

Ikke-registrerede kunder kan booke deres strækninger op til tre dage forud ved gebyrterminalerne. Der står følgende betalingsmåder til rådighed:

- Kontant
- Kreditkort
- Tankkort



# Toll Collects betalingsmåder

## Forud-overførsel

Toll Collect tilbyder kunderne direkte betalingsmuligheder, som f.eks. supplerende af indestående pr. forud-overførsel til brugerkontoen. Det er vigtigt, at kunden sørger for at kontoen har et tilstrækkeligt indestående, inden kørslen påbegyndes.

### Sådan fungerer det:

Kunden indbetaler rettidigt et beløb, der svarer til det forventede kørselsforbrug, forud på sin kreditor-konto hos Toll Collect, på hvilken det forfaldne lastbilsgebyr afregnes.

**Modtager: Toll Collect GmbH**

**Bank: Helaba**

**IBAN: DE88 3005 0000 0001 6401 19**

**BIC/Swift-Code: WELADED**

**Tekst til beløbsmodtager: Brugernummer „XXXXXXX“**

Sørg for at angive brugernummeret i teksten til beløbsmodtager korrekt, så beløbet hurtigt kan overføres og debiteres bruger-kontoen.

Du kan altid få oplyst størrelsen af indestændet ved at ringe til kundeservice.

- + Hvis det engang skal gå særligt hurtigt, kan indestændet til lastbilsgebyret også suppleres direkte (som regel inden for et døgn) via Toll Collect-partneren Eventims online-portal på [www.paytoll.eu](http://www.paytoll.eu).

# Toll Collects betalingsmåder

## Afregning via SEPA-betalings-service for business to business

Indestændet suppleres rettidigt og forbrugsorienteret med det komfortable direct debit med forudbetalt service – helt ukompliceret via SEPA-betalings-service for business to business (B2B).

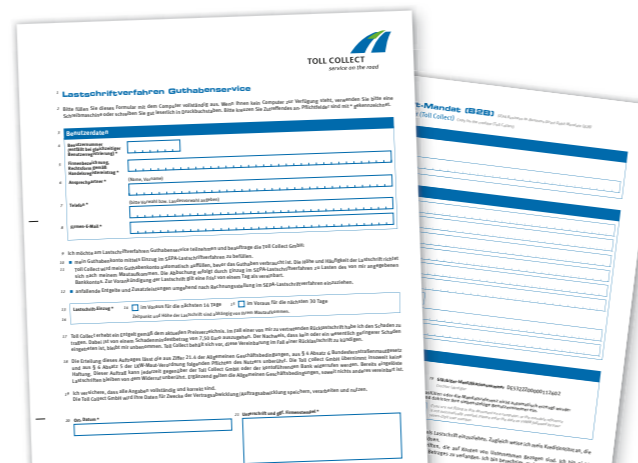
### Sådan fungerer det:

Toll Collect afstemmer dagligt kundens indestående på dens kreditor-konto med det aktuelle kørselsforbrug. Toll Collect sørger rettidigt for at supplere kreditor-kontoen, inden indestændet er opbrugt. På den måde sikres det, at indestændet på kreditor-kontoen altid er tilstrækkeligt. Derfor beregnes et servicegebyr i henhold til prisoversigten en gang i kvartalet. Kunden kan vælge, om kreditor-kontoen skal fyldes op til de næste 14 eller 30 dage.

### Fordele:

- ingen besværlig kontrol af indestændets størrelse
- det trukne beløb er tilpasset det individuelle kørselsforbrug
- følgeomkostninger på grund af utilstrækkeligt indestående undgås

- + Yderligere oplysninger om Toll Collects betalingsmåder eller direkte til tilmelding: [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de). Toll Collects kundeservice svarer gerne på yderligere spørgsmål.



# Andre betalingsmåder

Tankkort	Registreret	Ikke registreret
Aral/BP	✓	✓
DKV	✓	✓
ENI/Agip	✓	✓
Esso	✓	✓
euroShell	✓	✓
eurotoll sas	✓	-
Eurowag	✓	-
Global Star	✓	-
LogPay Card	✓	-
Mercedes Service Card	✓	✓
Multi Service	✓	✓
OMV	✓	✓
PLOSE	✓	✓
RESSA	✓	✓
Statoil	✓	✓
SVG	✓	✓
TOTAL	✓	✓
Trasposervizi	✓	-
UTA	✓	✓
Westfalen	-	✓

Kreditkort	Registreret	Ikke registreret
American Express	✓	✓
Diesel24 by Road Account	✓	-
DVB Account	✓	-
E100 by Road Account	✓	-
England TIR by Road Account	✓	-
eurotoll by Road Account	✓	-
FAI Service by Road Account	✓	-
LogPay Account	✓	-
Master/-Eurocard	-	✓
Road Account	✓	-
VISA	-	✓

# Gebyropgørelse/enkeltkørselsbevis

Alle registrerede kunder modtager regelmæssigt – i øjeblikket én gang om måneden – en oversigt over det opståede lastbilsgebyr fra Toll Collect. Denne såkaldte gebyropgørelse indeholder summen af lastbilsgebyrerne for afregningsperioden. Idet der er tale om et gebyr, er lastbilsgebyret moms-frit.

Gebyropgørelsen fremsendes efter ønske pr. post eller pr. e-mail som PDF-fil.

Derudover kan kunden rekvirere et gratis enkeltkørselsbevis. Dette indeholder en detaljeret liste over de tilbagelagte gebyrpålagte strækninger. På den måde kan gebyrbeløbene kontrolleres nøjagtigt i forhold til køretøj og gebyrpålagt strækning.

Enkeltkørselsbeviset fremsendes også efter ønske pr. post eller pr. e-mail. Som e-mail sendes det som PDF-dokument eller som CSV-fil.

Gebyropgørelserne og enkeltkørselsbeviserne komprimeres og krypteres altid, når de sendes som e-mail.

Hvilke mailboks- og firewallindstillinger, der er vigtige for at kunne modtage dokumenterne korrekt, og hvordan de vedhæftede filer kan afkodes i nogle få arbejdsstrin, kan kunderne læse i „Guide for e-mail delivery“ (vejledning vedrørende fremsendelse pr. e-mail).

- + Denne vejledning, yderligere informationer samt eksempler og forklaringer findes på [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) i Download-Center under „Afregning“.

