

# Preguntas frecuentes

## No he recibido la facturación de Toll Collect.

Si recibe la lista detallada del peaje o el justificante de viajes individuales por correo electrónico, verifique en primer lugar la capacidad de almacenamiento de su bandeja de entrada, así como la configuración de su cortafuegos. Recomendamos registrar las siguientes direcciones de correo electrónico:

bws.protokoll@toll-collect.de y

TC\_Fulfillment\_Maut@toll-collect.de. Encontrará instrucciones para ello en el "Guide for e-mail delivery" (Manual para la entrega por correo electrónico) en el Download-Center (centro de descargas) de [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

Si recibe los documentos por correo postal, puede solicitar un duplicado al servicio de atención al cliente, por teléfono o por escrito, de manera informal. Por cada duplicado pueden generarse costes adicionales conforme a la lista de precios. Los duplicados se enviarán a la dirección que consta en Toll Collect.

## He recibido la lista detallada del peaje/el justificante de viajes individuales por correo electrónico, pero no puedo abrir el documento adjunto.

Por motivos de seguridad, en el envío por correo electrónico, los archivos adjuntos siempre se comprimen y se encriptan. Su contraseña se compone de la siguiente forma: TC\*Número de la lista detallada del peaje\*. El número de la lista detallada del peaje o del justificante de viajes individuales se encuentra en el asunto del mensaje.

## ¿Puedo recibir la facturación de Toll Collect al inicio de cada mes?

El momento de la facturación se determina tras la asignación del número del usuario al intervalo de facturación correspondiente y no puede adaptarse a los meses naturales. Esta asignación la realiza el sistema. No obstante, si recibe justificantes de viajes individuales por correo electrónico como archivo CSV, puede editarlos como necesite con la ayuda del software habitual de oficina.

**+** En el portal de clientes puede consultar en todo momento sus datos de cliente, la forma de pago actual y los vehículos inscritos en Toll Collect. En nuestra página web se encuentra más información acerca del portal de clientes. Los empleados del servicio de atención al cliente estarán encantados de asesorarle.



## PEAJE PARA CAMIONES EN ALEMANIA

# FACTURACIÓN DEL PEAJE

## Póngase en contacto con nosotros

Nuestro servicio de atención al cliente le puede proporcionar más información acerca del peaje de camiones.

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

**Teléfono**  
De lunes a viernes, de las 7 a las 19 horas

Desde Alemania: 0800 222 26 28\*  
Desde el extranjero: 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)**

\* gratuitas, los precios para telefonía móvil pueden ser distintos  
\*\* En Alemania: precio desde la red fija 3,9 ct. por minuto;  
precio para móviles máx. 42 ct. por minuto

Toll Collect GmbH, KOM, Berlin, 095, V 4, 0, E – Versión 07/2015



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

# Resumen

## Cientes inscritos

El registro automático a través de un equipo del vehículo (OBU) que se encuentra montada en el vehículo es la forma más cómoda y sencilla para cobrar el peaje. Con la ayuda de señales GPS por satélite y otros sensores de localización, la OBU detecta los tramos sujetos al pago del peaje que ha recorrido el vehículo. Basándose en las tarifas de peaje y en los datos del vehículo introducidos, calcula automáticamente el peaje que se debe abonar.

Además, los clientes inscritos pueden registrarse con hasta tres días de antelación en internet o en el terminal de peaje. El peaje debe abonarse antes de comenzar el viaje.

Los clientes inscritos de Toll Collect disponen de las siguientes formas de pago:

### Formas de pago de Toll Collect

- Transferencia previa (cobro a través de la cuenta de depósito)
- Cargo por adeudo directo de empresa de la SEPA (régimen de adeudos directos en servicio de cuenta de depósito)

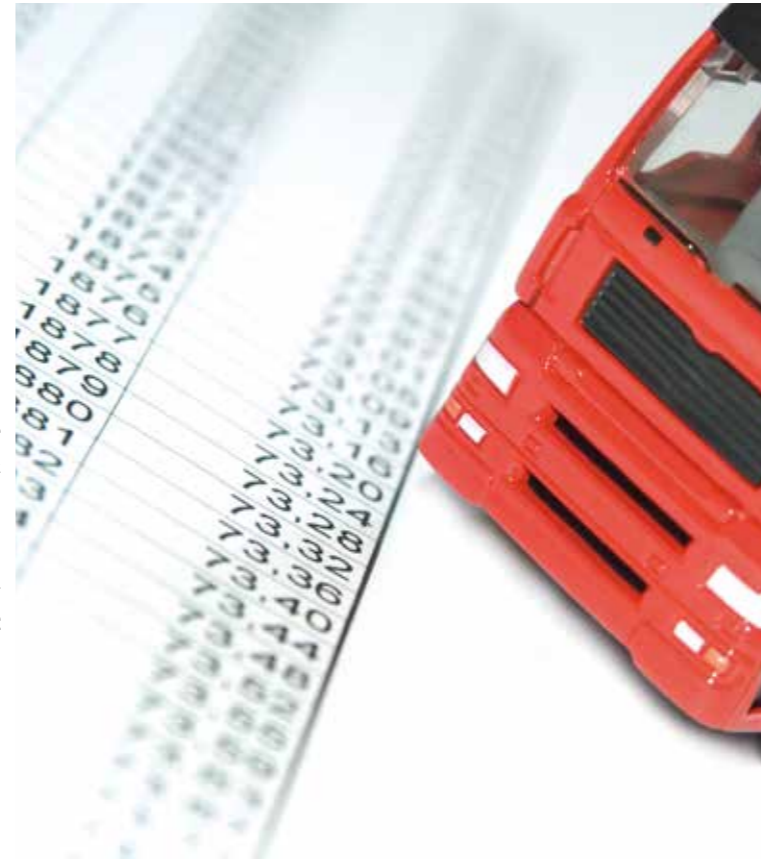
### Otras formas de pago

- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de repostar gasolina
- LogPay

## Cientes no inscritos

Los clientes no inscritos pueden reservar su trayecto en el terminal de peaje con hasta tres días de antelación. Este dispone de las siguientes formas de pago:

- Efectivo
- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de repostar gasolina



# Formas de pago de Toll Collect

## Transferencia previa

Toll Collect ofrece a los clientes posibilidades de pago directas, como p. ej. la recarga del saldo mediante transferencia previa a la cuenta de usuario. Es importante que el cliente procure siempre que su cuenta esté suficientemente cubierta antes de comenzar el viaje.

### Así es como funciona:

El cliente paga por anticipado el importe correspondiente al trayecto previsto en su cuenta de depósito de Toll Collect, desde donde se descontará el peaje pertinente.

**Receptor: Toll Collect GmbH**

**Banco: Helaba**

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

**BIC/Swift-Code: WELADED**

**Concepto: número del usuario „XXXXXX“**

Para poder contabilizar y asignar el importe a la cuenta de usuario de una forma rápida, debe introducirse correctamente el número del usuario en el concepto.

En todo momento puede consultarse el estado de saldo por vía telefónica en el servicio de atención al cliente.

- + Si alguna vez es necesario efectuar este trámite de forma rápida, el saldo para el peaje también se puede recargar directamente (generalmente en el transcurso de un día) a través del portal online de Eventim, el socio comercial de Toll Collect, en la dirección [www.paytoll.eu](http://www.paytoll.eu).

# Formas de pago de Toll Collect

## Cargo por adeudo directo de empresa de la SEPA

Con el cómodo régimen de adeudos directos en servicio de cuenta de depósito, el saldo se recarga en el momento necesario y en función del consumo gracias al adeudo directo SEPA B2B.

### Así es como funciona:

Cada día, Toll Collect compensa el saldo de cliente en su cuenta de depósito con los tramos recorridos actualmente. Un poco antes de que se agote el saldo, Toll Collect se encarga de recargar la cuenta de depósito. De esta forma se garantiza que la cuenta de depósito siempre está suficientemente llena. Para ello, cada trimestre se cobra una tasa de servicio conforme a las tarifas. El cliente puede elegir si desea recargar la cuenta de depósito para los próximos 14 o 30 días.

### Ventajas:

- No es necesario controlar continuamente el estado del saldo
- El importe del adeudo tiene en cuenta los trayectos recorridos individualmente
- Se evitan costes adicionales como consecuencia de la falta de saldo

- + Más información acerca de las formas de pago de Toll Collect o directamente para la inscripción en: [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de). En caso de dudas, el servicio de atención al cliente de Toll Collect estará encantado de ayudarle.



# Otras formas de pago

Tarjeta de repostar gasolina	Inscrito	No inscrito
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	-	✓

Tarjeta de crédito	Inscrito	No inscrito
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	-	✓

# Lista detallada del peaje/justificante de viajes individuales

Cada cliente inscrito recibe regularmente de Toll Collect (actualmente una vez al mes) un recibo acerca del peaje acumulado. Esta lista detallada del peaje contiene la suma de las tasas de peaje en el periodo de facturación. Como es una tasa, el peaje está exento de impuesto sobre el volumen de ventas.

Puede elegir si desea recibir la lista detallada del peaje por correo postal o por correo electrónico como archivo PDF.

Además, si el cliente lo desea, también puede obtener un justificante de viajes individuales. Este incluye un listado detallado de los viajes sujetos al pago del peaje. De esta forma pueden comprenderse de forma precisa los importes de los peajes por vehículo y por trayecto sujeto al pago del peaje.

El justificante de viajes individuales puede enviarse también por correo postal o por correo electrónico, según se desee. Por correo electrónico se envía como documento en PDF o como archivo CSV.

Al enviar las listas detalladas del peaje y los justificantes de viajes individuales por correo electrónico, siempre se comprimen y se encriptan.

Los clientes disponen del "Guide for e-mail delivery" (Manual para la entrega por correo electrónico) para consultar qué configuración de la bandeja de entrada y del cortafuegos es importante para la correcta recepción y cómo se pueden desencriptar en pocos segundos los archivos adjuntos.

- + En el Download-Center (centro de descargas) de [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de), en el área "Facturación" se encuentra disponible este manual, así como más información, ejemplos y explicaciones.

