



ΔΙΟΔΙΑ ΦΟΡΤΗΓΩΝ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΑ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΤΗ



Ενημερωμένη έκδοση
2019

Κατ' εντολή της



Bundesamt
für Güterverkehr

www.toll-collect.de

Αγαπητή αναγνώστριά, αγαπητέ αναγνώστη!

Η Toll Collect GmbH διαχειρίζεται το σύστημα διοδίων φορτηγών βάσει δορυφόρων στη Γερμανία. Ως ιδιωτική εταιρεία που εργάζεται για λογαριασμό του γερμανικού Ομοσπονδιακού Υπουργείου Μεταφορών και Ψηφιακής Υποδομής (BMVI), η Toll Collect αναλαμβάνει όλες τις λεπτομέρειες της είσπραξης και εκκαθάρισης διοδίων. Τα έσοδα των διοδίων μεταβιβάζονται καθημερινά από την Toll Collect στο ομοσπονδιακό ταμείο.

Η υποχρέωση καταβολής διοδίων ισχύει για όλα τα μηχανοκίνητα οχήματα εσωτερικού και εξωτερικού και όλους τους συνδυασμούς οχημάτων με επιτρεπόμενο συνολικό βάρος από 7,5 τόνους και πάνω σε αυτοκινητόδρομους, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων τροφοδοσίας καυσίμων και στάθμευσης και σε όλες τις ομοσπονδιακές οδούς, συμπεριλαμβανομένων των αστικών περιοχών, συνολικά σε περίπου 51.000 χιλιόμετρα διαδρομών με υποχρέωση καταβολής διοδίων.

Για τη χρέωση διοδίων ενός τόσο μεγάλου δικτύου διαδρομών, καταλληλότερο θεωρείται ένα σύστημα διοδίων που υποστηρίζεται από δορυφόρο. Συγκεκριμένα, η αυτόματη είσπραξη διοδίων με τη συσκευή οχήματος (OBU) προσφέρει στους πελάτες σημαντικά πλεονεκτήματα, καθώς ο οδηγός είναι π.χ. ανά πάσα στιγμή σε θέση να αλλάξει τη διαδρομή του. Έτσι επιτυγχάνεται ευελιξία και οι εταιρείες μεταφορών και υπηρεσιών εφοδιαστικής αλυσίδας εξοικονομούν καθημερινά χρόνο και χρήμα.

Όμως, ακόμη και χωρίς συσκευή οχήματος, η Toll Collect προσφέρει για κάθε πελάτη απλές και πρακτικές δυνατότητες καταχώρησης: χάρη σε μια δωρεάν εφαρμογή, την απλοποιημένη καταχώρηση online και τα τερματικά διοδίων η πληρωμή γίνεται γρήγορα και απλά.

Επιπλέον το σύστημα της Toll Collect είναι έτσι τεχνικά σχεδιασμένο, ώστε να υποστηρίζει και άλλα συστήματα διοδίων. Μαζί με το φορέα εκμετάλλευσης διοδίων της Αυστρίας, τον ASFINAG, παρέχεται από το 2011 η υπηρεσία TOLL2GO. Με το TOLL2GO μπορούν να πληρωθούν και στην Αυστρία τα διόδια για οχήματα από 7,5 τόνους και πάνω, μέσω της ενσωματωμένης συσκευής οχήματος της Toll Collect στα φορτηγά.

Αυτό το φυλλάδιο περιέχει όλα τα σημαντικά θέματα σχετικά με τα διόδια φορτηγών στη Γερμανία – από την εγγραφή έως τις δυνατότητες καταχώρησης και την ανάλυση διοδίων.

Σας ευχόμαστε πάντα καλό ταξίδι!

Με εκτίμηση, Toll Collect

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	Επισκόπηση	4
2	Υποχρέωση καταβολής διοδίων	6
2.1	Οχήματα με υποχρέωση καταβολής διοδίων	6
2.2	Οδικό δίκτυο με υποχρέωση καταβολής διοδίων	7
2.3	Μη υποχρέωση καταβολής διοδίων και απαλλαγή πληρωμής διοδίων	7
2.4	Αρμοδιότητες	9
2.4.1	Αρμοδιότητες της Toll Collect	9
2.4.2	Αρμοδιότητα για έλεγχο και διαδικασία προστίμου: Ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG)	10
2.4.3	Αρμοδιότητα για το οδικό δίκτυο με υποχρέωση καταβολής διοδίων: Ομοσπονδιακός Οργανισμός Αυτοκινητοδρόμων (BASt)	10
3	Εγγραφή	11
4	Τρόποι καταχώρησης	13
4.1	Αυτόματη καταχώρηση μέσω συσκευής οχήματος	13
4.1.1	Τρόπος λειτουργίας της συσκευής οχήματος	14
4.1.2	Εγκατάσταση της συσκευής οχήματος	15
4.2	Χειροκίνητη καταχώρηση	16
4.2.1	Καταχώρηση μέσω εφαρμογής	17
4.2.2	Καταχώρηση online	17
4.2.3	Καταχώρηση σε τερματικό διοδίων	18
4.2.4	Ακύρωση και αλλαγή στη χειροκίνητη διαδικασία καταχώρησης	19
4.2.5	Αίτημα επιστροφής διοδίων	19
5	Ύψος διοδίων	20
6	Τρόποι πληρωμής	24
6.1	Τρόποι πληρωμής για εγγεγραμμένους πελάτες	25
6.1.1	Εκκαθαριστικό πιστωτικού υπολοίπου (έμβασμα προκαταβολής)	25
6.1.2	Υπηρεσία αυτόματης χρέωσης τραπεζικού λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο (εταιρική άμεση χρέωση SEPA)	25
6.1.3	Επιπλέον τρόποι πληρωμής	26
6.2	Τρόποι πληρωμής για μη εγγεγραμμένους πελάτες / μη εγγεγραμμένους πελάτες με λογαριασμό καταχώρησης	26
6.2.1	Μετρητά	26
6.2.2	paysafecard	26
6.2.3	Κάρτες καυσίμων και πιστωτικές κάρτες	27
7	Εκκαθάριση για εγγεγραμμένους πελάτες	28
7.1	Τακτική ανάλυση διοδίων	28
7.2	Ειδική ανάλυση	29
7.3	Διαμαρτυρία για την ανάλυση διοδίων	29
7.4	Σχετικές με τα διόδια πρόσθετες υπηρεσίες	29
8	Έλεγχος	30
8.1	Αυτόματοι έλεγχοι	31
8.2	Στατικός έλεγχος	32
8.3	Κινητή μονάδα ελέγχου	32
8.4	Έλεγχοι λειτουργίας	33
8.5	Συνέπειες παράβασης στην καταβολή διοδίων	33
9	Προστασία δεδομένων	34
10	Εξυπηρέτηση πελατών και επικοινωνία	36

Η υποχρέωση καταβολής διοδίων στη Γερμανία ισχύει για όλα τα μηχανοκίνητα οχήματα εσωτερικού και εξωτερικού και όλους τους συνδυασμούς οχημάτων με επιτρεπόμενο συνολικό βάρος από 7,5 τόνους και πάνω σε όλους τους αυτοκινητόδρομους, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων τροφοδοσίας καυσίμων και στάθμευσης και σε όλες τις ομοσπονδιακές οδούς, συμπεριλαμβανομένων των αστικών περιοχών.

Το σύστημα διοδίων της Toll Collect παρέχει δύο δυνατότητες καταβολής διοδίων:

- αυτόματα στη διάρκεια της διαδρομής μέσω ενσωματωμένης συσκευής οχήματος (OBU) ή
- χειροκίνητα πριν από την έναρξη της διαδρομής μέσω εφαρμογής, διαδικτυακά ή σε ένα τερματικό διοδίων.

Προϋπόθεση για την αυτόματη είσπραξη διοδίων με συσκευή οχήματος είναι η εγγραφή της μεταφορικής εταιρείας και των οχημάτων της με υποχρέωση καταβολής διοδίων στην πύλη πελατών της Toll Collect. Έπειτα, τα οχήματα εξοπλίζονται με συσκευές οχήματος σε ένα συνεργείο συνεργατών service. Οι εγγεγραμμένοι πελάτες πληρώνουν τα διόδια με πιστωτική κάρτα ή κάρτα καυσίμων, με εκ των προτέρων μεταφορά χρημάτων στην Toll Collect από λογαριασμό πιστωτικού υπολοίπου ή με εταιρική άμεση χρέωση SEPA (υπηρεσία αυτόματης χρέωσης τραπεζικού λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο) του λογαριασμού πιστωτικού υπολοίπου.

Στη χειροκίνητη καταβολή των διοδίων η Toll Collect προσφέρει σύγχρονους τρόπους καταχώρησης με ενιαίο περιβάλλον εργασίας χρήστη. Οι καταχωρήσεις και οι αποδείξεις ακύρωσης αποκτούν ευελιξία μέσω εφαρμογής, διαδικτυακά ή σε ένα τερματικό διοδίων. Κάθε πελάτης θα μπορεί να χρησιμοποιήσει κάθε διαθέσιμο χειροκίνητο τρόπο καταχώρησης, χωρίς να πρέπει προηγουμένως να κάνει εγγραφή στην Toll Collect. Πριν από την έναρξη της διαδρομής οι πελάτες πληρώνουν τις διαδρομές με υποχρέωση καταβολής διοδίων, χρησιμοποιώντας το αποθηκευμένο μέσο πληρωμής (ισχύει μόνο για εγγεγραμμένους πελάτες και πελάτες με λογαριασμό καταχώρησης), πιστωτικές κάρτες και κάρτες καυσίμων, μετρητά ή paysafecard. Σχετικά με όλες τις ερωτήσεις που αφορούν τους τρόπους πληρωμής και το σύνολο του συστήματος διοδίων μπορεί να σας βοηθήσει το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της Toll Collect.

Νομικές βασικές αρχές για την είσπραξη διοδίων ανάλογα με τη διαδρομή

- Νόμος περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους (BFStrMG) της 12ης Ιουλίου 2011 (BGBl. I, σελ. 1378), όπως τροποποιήθηκε τελευταία από το άρθρο 1 του νόμου της 4ης Δεκεμβρίου 2018/BGBl. I, σελ. 2251)
- Διάταξη σχετικά με την είσπραξη, με τη βεβαίωση της ορθής καταβολής και με την επιστροφή των διοδίων [Διάταξη περί διοδίων φορτηγών οχημάτων (Lkw-MautV)] της 25ης Ιουνίου 2018 (BGBl. I Σ. 1156) που αντικαταστάθηκε από το άρθρο 1 της τροποποίησης της διάταξης περί διοδίων φορτηγών οχημάτων της 19ης Δεκεμβρίου 2018 (BGBl. I Σ. 2700)
- Διάταξη σχετικά με τη μεταβίβαση αρμοδιοτήτων για την έκδοση κανονιστικών διαταγμάτων στην ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG) (διάταξη μεταβίβασης BAG – BAGÜV) της 14ης Ιανουαρίου 2016 (BAnz AT 26.01.2016 V1), όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 1 της διάταξης της 11ης Ιουλίου 2018 (BAnz AT 30.07.2018 V1)
- Διάταξη σχετικά με τον καθορισμό διαφορετικών σημείων κοστολόγησης διοδίων για τις ομοσπονδιακές οδούς (Bundesstraßenmaut-Knotenpunkteverordnung - BStrMKnotV) της 31ης Ιουλίου 2018 (BAnz AT 17.08.2018 V1)

Μπορείτε να βρείτε τις εκάστοτε ισχύουσες διατυπώσεις των νομικών βασικών αρχών στη διεύθυνση www.gesetze-im-internet.de.



ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΔΙΟΔΙΩΝ

Ο Ομοσπονδιακός Οργανισμός Αυτοκινητοδρόμων (BAST) έχει αναρτήσει στο Internet το ενημερωμένο οδικό δίκτυο με υποχρέωση καταβολής διοδίων. Στη σελίδα www.mauttabelle.de παρατίθενται όλοι οι ομοσπονδιακοί αυτοκινητόδρομοι και οι ομοσπονδιακές οδοί με υποχρέωση καταβολής διοδίων.

2.1 Οχήματα με υποχρέωση καταβολής διοδίων

Υποχρέωση καταβολής διοδίων έχουν όλα τα οχήματα ή οι συνδυασμοί οχημάτων με επιτρεπόμενο συνολικό βάρος από τουλάχιστον 7,5 τόνους και άνω, τα οποία

- προορίζονται αποκλειστικά για τη μεταφορά εμπορευμάτων (1η περίπτωση) ή
- χρησιμοποιούνται για το σκοπό αυτό (2η περίπτωση).

Για τη θεμελίωση της υποχρέωσης καταβολής διοδίων αρκεί να ισχύει μία από τις περιπτώσεις του άρθρου 1, παράγραφος 1, πρόταση 2 αρ. 1 του νόμου περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους (BFStrMG).

Τα οχήματα που προορίζονται αποκλειστικά για τη μεταφορά εμπορευμάτων (1η περίπτωση) έχουν υποχρέωση καταβολής διοδίων ανεξαρτήτως του αν

- πρόκειται για προσωπική μετακίνηση,
- μεταφέρονται όντως προϊόντα,
- μεταφέρονται προϊόντα επαγγελματικά ή για ίδιο όφελος (για την ίδια επιχείρηση) ή
- το συγκεκριμένο όχημα έχει απαλλαγεί από το φόρο αυτοκινήτων.

Εφόσον χρησιμοποιηθούν μηχανοκίνητα οχήματα ή συνδυασμοί οχημάτων για μεταφορά προϊόντων έναντι αμοιβής ή για επαγγελματικούς λόγους (επαγγελματική μεταφορά εμπορευμάτων ή μεταφορά για την ίδια επιχείρηση), υπάρχει υποχρέωση καταβολής διοδίων σύμφωνα με τη 2η περίπτωση.

Ανεξάρτητα από τη χώρα προέλευσης όλοι οι πελάτες θα πρέπει να πληρώνουν τα διόδια για τις διαδρομές με υποχρέωση καταβολής διοδίων στις οποίες κινήθηκαν χρησιμοποιώντας οχήματα με υποχρέωση καταβολής διοδίων.

2.2 Οδικό δίκτυο με υποχρέωση καταβολής διοδίων

Η υποχρέωση καταβολής διοδίων ισχύει για όλους τους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων τροφοδοσίας καυσίμων και στάθμευσης, εφόσον δεν εξαιρούνται παρακάτω, και σε όλες τις ομοσπονδιακές οδούς. Ως ομοσπονδιακοί αυτοκινητόδρομοι θεωρούνται σύμφωνα με το νόμο περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδια-

κούς αυτοκινητοδρόμους (BFStrMG) όλες οι ομοσπονδιακές υπεραστικές οδοί.

Εξαιρούνται από την υποχρέωση καταβολής διοδίων σύμφωνα με το άρθρο 1, παράγραφος 3, αρ. 1 έως 3 του νόμου περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους (BFStrMG) τα ακόλουθα τμήματα ομοσπονδιακών αυτοκινητόδρομων:

- Τμήμα ομοσπονδιακού αυτοκινητόδρομου A 6 από τα γαλλο-γερμανικά σύνορα έως το σημείο εισόδου/εξόδου Saarbrücken-Fechingen και στις δύο κατευθύνσεις,
- Τμήμα ομοσπονδιακού αυτοκινητόδρομου A 5 από τα γερμανο-ελβετικά και τα γαλλο-γερμανικά σύνορα έως το σημείο εισόδου/εξόδου Müllheim/Neuenburg και στις δύο κατευθύνσεις,
- Τα τμήματα ομοσπονδιακών αυτοκινητόδρομων, για τη χρήση των οποίων απαιτούνται διόδια σύμφωνα με το άρθρο 2 του νόμου περί ιδιωτικής χρηματοδότησης κατασκευής υπεραστικών δρόμων της 30ης Αυγούστου 1994 (BGBl. I, σελ. 2243), όπως έχει τροποποιηθεί.

Το οδικό δίκτυο με υποχρέωση καταβολής διοδίων περιλαμβάνει σχεδόν 38.000 χιλιόμετρα ομοσπονδιακών οδών και περίπου 13.000 χιλιόμετρα αυτοκινητόδρομων.

2.3 Μη υποχρέωση καταβολής διοδίων και απαλλαγή πληρωμής διοδίων

Σύμφωνα με το νόμο περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους, ορισμένα οχήματα και ορισμένοι συνδυασμοί οχημάτων (εφεξής για λόγους απλούστευσης θα αναφέρονται ως «οχήματα») απαλλάσσονται από την υποχρέωση καταβολής διοδίων. Στην περίπτωση αυτή πρόκειται αφενός για οχήματα τα οποία δεν εμπίπτουν στα κριτήρια



ορισμού του οχήματος με υποχρέωση καταβολής διοδίων (οχήματα χωρίς υποχρέωση πληρωμής διοδίων) και αφετέρου για οχήματα για τα οποία ο νομοθέτης έχει ορίσει ειδικές εξαιρέσεις (οχήματα με απαλλαγή πληρωμής διοδίων). Σε κάθε περίπτωση, ο νόμος ορίζει άμεσα αν ένα όχημα υπόκειται σε υποχρέωση καταβολής διοδίων. Η εξακρίβωση κατόπιν αίτησης από την ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG) ή την Toll Collect δεν προβλέπεται, ούτε απαιτείται.



Τα οχήματα που δεν εμπίπτουν στο νομικό ορισμό του οχήματος με υποχρέωση καταβολής διοδίων (σύμφωνα με το άρθρο 1, παράγραφος 1, πρόταση 2 του νόμου περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους (BFStrMG)) είναι οχήματα τα οποία

- a) κατασκευαστικά δεν προορίζονται για τη μεταφορά εμπορευμάτων (π.χ. αυτοκινούμενες μηχανές εργασίας)
- b) ούτε χρησιμοποιούνται σε επαγγελματική μεταφορά εμπορευμάτων ή μεταφορά εμπορευμάτων για την ίδια επιχείρηση έναντι αμοιβής ή για επαγγελματικούς λόγους [κατά το πνεύμα του άρθρου 1 του νόμου περί μεταφορής εμπορευμάτων (GüKG)].

Η μη υποχρέωση καταβολής διοδίων προκύπτει μόνο εφόσον ικανοποιούνται αμφοτέρως αυτές οι προϋποθέσεις.

Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 1, παράγραφος 2 του νόμου περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους (BFStrMG) απαλλάσσονται από την πληρωμή διοδίων τα ακόλουθα οχήματα και συνδυασμοί οχημάτων:

1. Λεωφορεία,
2. Οχήματα των ενόπλων δυνάμεων, των αστυνομικών αρχών, της υπηρεσίας πολιτικής προστασίας, της πυροσβεστικής και άλλων υπηρεσιών εκτάκτου ανά-

- γκης καθώς και ομοσπονδιακά οχήματα,
3. Οχήματα τα οποία χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την υπηρεσία συντήρησης και λειτουργίας των δρόμων συμπεριλαμβανομένου του οδοκαθαρισμού και των χειμερινών υπηρεσιών,
4. Οχήματα τα οποία χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για σκοπούς επιχειρησιακών θεαμάτων και τσίρκων,
5. Οχήματα που χρησιμοποιούνται από κοινωφελείς ή μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς για τη μεταφορά ανθρωπιστικών αγαθών για την κάλυψη εκτάκτου ανάγκης,
6. γεωργικά ή δασικά οχήματα σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 1 αριθμός 7 του νόμου περί οδικής εμπορευματικής μεταφοράς, καθώς και των σχετικών διαδρομών χωρίς φορτίο,
7. ηλεκτρικά οχήματα κατά την έννοια του άρθρου 2 αριθμός 1 του νόμου περί ηλεκτρικής κινητικότητας στην εκάστοτε ισχύουσα διατύπωση,
8. οχήματα που λειτουργούν με φυσικό αέριο στο χρονικό διάστημα από 1 Ιανουαρίου 2019 έως και 31 Δεκεμβρίου 2020. Από την 1η Ιανουαρίου 2021, για τα οχήματα που λειτουργούν με φυσικό αέριο οι τιμές μονάδας διοδίων για το κόστος υποδομής καταβάλλονται σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 αριθμός 1 και για το κόστος της προκαλούμενης ηχορύπανσης σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 αριθμός 3.

Προϋπόθεση για την απαλλαγή πληρωμής διοδίων στις περιπτώσεις των αριθμών 2 έως 4 είναι τα οχήματα να έχουν εξωτερική εμφάνιση από την οποία να αναγνωρίζεται ο σκοπός για τον οποίο προορίζονται.

Στους συνδυασμούς οχημάτων ισχύει γενικά για όλες τις περιπτώσεις των αριθμών 1 έως 8 ότι για την απαλλαγή πληρωμής διοδίων σημασία έχει το μηχανοκίνητο όχημα του συνδυασμού.

Η Toll Collect προσφέρει τη δυνατότητα εγγραφής οχημάτων που δεν υπόκεινται σε υποχρέωση καταβολής διοδίων. Η εγγραφή είναι απλώς προαιρετική και όχι υποχρεωτική. Με την εγγραφή αποφεύγονται περιττές σταθμεύσεις, διαδικασίες ελέγχου και διαδικασίες. Η εγγραφή ισχύει για μέγιστο χρονικό διάστημα δύο ετών. Έπειτα μπορεί να παραταθεί. Οι εγγραφές που δεν έχουν παραταθεί έως την ημερομηνία λήξης χάνουν αυτόματα την ισχύ τους.

Όλα τα στοιχεία στο έντυπο για την εγγραφή των οχημάτων που δεν υπόκεινται σε υποχρέωση καταβολής διοδίων θα πρέπει να συμπληρωθούν με τα πραγματικά στοιχεία και πλήρως. Την ευθύνη για την ορθότητα και την πληρότητα των στοιχείων εγγραφής οχήματος που δεν υπόκειται σε υποχρέωση καταβολής διοδίων φέρει ο αιτών (αρχή προσωπικής δήλωσης). Η εγγραφή δεν αποτελεί νομική αναγνώριση



μη υποχρέωσης πληρωμής διοδίων ή απαλλαγής πληρωμής διοδίων από την Toll Collect ή την ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG). Αυτές οι αρμόδιες υπηρεσίες έχουν το δικαίωμα να ελέγξουν ανά πάσα στιγμή την ορθότητα των στοιχείων. Για τις προϋποθέσεις βλέπε άρθρο 1, παράγραφος 1 και 2 του νόμου περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους (BFStrMG).

2.4 Αρμοδιότητες

2.4.1 Αρμοδιότητες της Toll Collect

Στους κανονισμούς περί διοδίων καθορίζεται με λεπτομέρεια για ποια οχήματα σε ποιες διαδρομές απαιτείται καταβολή διοδίων, πώς εισπράττονται και πώς γίνεται ο έλεγχος της συμμόρφωσης προς την υποχρέωση καταβολής διοδίων. Αυτοί οι κανονισμοί για την υποχρέωση καταβολής διοδίων ορίζουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο ενεργεί η Toll Collect ως ιδιωτική εταιρεία που ενεργεί για λογαριασμό του γερμανικού Ομοσπονδιακού Υπουργείου Μεταφορών και Ψηφιακής Υποδομής (BMVI). Η Toll Collect έχει δημιουργήσει και διαχειρίζεται το σύστημα διοδίων.

Επιπλέον, έχουν ανατεθεί στην Toll Collect ως επονομαζόμενη εντεταλμένη του Δημοσίου τα ακόλουθα καθήκοντα:

- ο καθορισμός της χρήσης οδών με υποχρέωση καταβολής διοδίων,
- ο έλεγχος της ορθής καταβολής των διοδίων,
- η εκ των υστέρων είσπραξη των διοδίων σε συγκεκριμένες περιπτώσεις.

Η Toll Collect δεν έχει καμία επίδραση στις αποφάσεις σχετικά με τα οχήματα και τις οδούς με υποχρέωση καταβολής διοδίων, σχετικά με το ύψος των τιμών μονάδας διοδίων και σχετικά με τον καθορισμό των κλάσεων καυσαερίων. Τις αποφάσεις αυτές λαμβάνει ο νομοθέτης.

2.4.2. Αρμοδιότητα για έλεγχο και διαδικασία προστίμου: Ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG)

Η Ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG) είναι υπεύθυνη για τον έλεγχο της σωστής καταβολής των διοδίων και την επιβολή ποινών σε περίπτωση παραβάσεων της υποχρέωσης καταβολής διοδίων. Αν διαπιστωθεί ότι ένα όχημα με υποχρέωση καταβολής διοδίων δεν πλήρωσε τα διόδια ή δεν πλήρωσε το σωστό ποσό διοδίων για μια διανυθείσα διαδρομή με υποχρέωση καταβολής διοδίων, τότε θα του επιβληθεί αναδρομικά το ποσό διοδίων για τη διανυθείσα διαδρομή. Αν η πραγματική διανυθείσα διαδρομή με υποχρέωση καταβολής

διοδίων δεν μπορεί να καθοριστεί, τότε χρεώνεται πάγιο τέλος διοδίων για 500 χιλιόμετρα. Κατά τον έλεγχο, η ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG) κρατά τα απαιτούμενα στοιχεία, όπως τον αριθμό κυκλοφορίας οχήματος ή τα χαρακτηριστικά τιμολογίου. Στη συνέχεια κινείται διαδικασία προστίμου. Τα πρόστιμα μπορούν να ανέλθουν σε έως και 20.000 ευρώ.

2.4.3. Αρμοδιότητα για το οδικό δίκτυο με υποχρέωση καταβολής διοδίων: Ομοσπονδιακός Οργανισμός Αυτοκινητοδρόμων (BAST)

Η αρμοδιότητα για τον προσδιορισμό του οδικού δικτύου με υποχρέωση καταβολής διοδίων ανήκει στον Ομοσπονδιακό Οργανισμό Αυτοκινητοδρόμων (BAST). Βάσει του ομοσπονδιακού πληροφοριακού συστήματος δρόμων (BISStra) στην οποία εισάγονται τα δεδομένα από τα κρατίδια π.χ. μετά την ολοκλήρωση νέων τμημάτων διαδρομών, το οδικό δίκτυο με υποχρέωση καταβολής διοδίων ενημερώνεται σε μηνιαία έως διμηνιαία βάση. Ο πίνακας διοδίων που δημιουργήθηκε με αυτά τα στοιχεία δημοσιεύεται ενημερωμένος στο Internet στην τοποθεσία www.mauttabelle.de.



Το πρώτο βήμα για την άνετη πληρωμή των διοδίων είναι η απλή και γρήγορη εγγραφή της μεταφορικής εταιρείας και των οχημάτων της με υποχρέωση καταβολής διοδίων στην πύλη πελατών της Toll Collect. Η πύλη πελατών είναι ένας προστατευμένος ιστότοπος στο Internet και διατίθεται στις γλώσσες γερμανικά, αγγλικά, γαλλικά και πολωνικά.

Οι νέοι πελάτες δημιουργούν τα μελλοντικά στοιχεία πρόσβασης στη πύλη πελατών

της Toll Collect κατά την εγγραφή χρήστη στην πύλη. Οι πελάτες που είναι ήδη εγγεγραμμένοι στην Toll Collect και θέλουν να χρησιμοποιήσουν την πύλη πελατών, μπορούν να ζητήσουν κωδικούς ενεργοποίησης μέσω της φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα www.toll-collect.de.

Οι πελάτες μπορούν να βρουν στην πύλη μια επισκόπηση των τρεχόντων δεδομένων της εταιρείας και των οχημάτων. Με λίγα κλικ μπορεί να γίνει η εγγραφή νέων



οχημάτων και να τροποποιηθούν τα ήδη αποθηκευμένα δεδομένα οχημάτων. Η αλλαγή των δεδομένων οχημάτων είναι δυνατή από το μενού «Displaying and changing vehicles» (Εμφάνιση και αλλαγή οχημάτων). Εκτός από την κλάση καυσαερίων, τον αριθμό των αξόνων και το επιτρεπόμενο συνολικό βάρος, μπορείτε επίσης να αλλάξετε τον αριθμό κυκλοφορίας και το έμβλημα εθνικότητας του οχήματος. Μετά την επιτυχή καταχώριση των αλλαγών ο πελάτης θα λάβει γραπτή επιβεβαίωση.



Η πύλη πελατών της Toll Collect προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα:

- Γρήγορη εγγραφή των οχημάτων με υποχρέωση καταβολής διοδίων: Αμέσως μετά την επιβεβαίωση της εγγραφής οι πελάτες μπορούν να επισκεφθούν ένα συνεργείο συνεργατών service για την τοποθέτηση μιας συσκευής οχήματος.
- Τα ήδη αποθηκευμένα δεδομένα οχήματος μπορούν να τροποποιηθούν εύκολα και να ενημερωθούν στη συσκευή οχήματος μέσω ασύρματης σύνδεσης.
- Η αποσύνδεση οχημάτων χωρίς συσκευή οχήματος – και για οχήματα με OBU που έχει αφαιρεθεί ήδη – μπορεί να πραγματοποιηθεί απευθείας στην πύλη.

- Ο πελάτης μπορεί να δει και να τροποποιήσει ανά πάσα στιγμή τα τρέχοντα δεδομένα του πελάτη και των οχημάτων.
- Παρέχεται η δυνατότητα τροποποίησης των δεδομένων σύμβασης και του τρέχοντος τρόπου πληρωμής.
- Παρέχεται η δυνατότητα προβολής και λήψης των τρεχόντων εγγράφων εκκαθάρισης, όπως αναλύσεις διοδίων, αποδεικτικά μεμονωμένων διαδρομών και πληροφορίες διαδρομής.
- Ο πελάτης μπορεί να δει τις διαδρομές που δεν έχουν εκκαθαριστεί ακόμα καθώς και τις εκκρεμείς εκκαθαρίσεις.

Εναλλακτικά, αντί της εγγραφής στην πύλη πελατών, η οποία διατίθεται σε τέσσερις κύριες γλώσσες, συγκεκριμένα γερμανικά, αγγλικά, γαλλικά και πολωνικά, είναι δυνατή η λήψη βοήθειας για τη συμπλήρωση του γερμανικού εντύπου εγγραφής από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της Toll Collect ή από το Internet σε 23 επιπλέον γλώσσες. Τα έγγραφα θα πρέπει έπειτα να εκτυπωθούν, να υπογραφούν, να σφραγιστούν με τη σφραγίδα της εταιρείας και να σταλούν με e-mail, φάξ ή ταχυδρομείο στην Toll Collect.

ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗΣ

Διόδια προκύπτουν μόνο κατά τη χρήση οδών με υποχρέωση καταβολής διοδίων. Με αυτήν την αρχή λειτουργεί το σύστημα της Toll Collect για την είσπραξη των διοδίων. Ο πελάτης επιλέγει αν θα καταβάλει τα διόδια χρησιμοποιώντας τη μέθοδο της αυτόματης ή χειροκίνητης καταχώρισης.

4.1 Αυτόματη καταχώριση μέσω συσκευής οχήματος

Μετά την εγγραφή της μεταφορικής εταιρείας και των οχημάτων με υποχρέωση καταβολής διοδίων στην Toll Collect, κάθε πελάτης μπορεί να αναθέσει σε ένα συνεργείο συνεργατών service την τοποθέτηση συσκευής οχήματος στο όχημά του. Η είσπραξη και η εκκαθάριση των διοδίων μέσω της συσκευής οχήματος είναι ο πιο απλός και άνετος τρόπος πληρωμής των διοδίων για τη μεταφορική εταιρεία.



4.1.1 Τρόπος λειτουργίας της συσκευής οχήματος

Η συσκευή οχήματος ενεργοποιείται αυτόματα με την εκκίνηση του οχήματος. Ο οδηγός είναι υποχρεωμένος πριν από κάθε διαδρομή να ελέγχει τα καταχωρημένα δεδομένα (αριθμός των αξόνων, επιτρεπόμενο συνολικό βάρος και κλάση καυσαερίων) και, αν χρειάζεται, να τα προσαρμόζει.



Στη συσκευή οχήματος αποθηκεύεται κατά βάση μόνιμα το επιτρεπόμενο συνολικό βάρος που δήλωσε ο ιδιοκτήτης κατά την εγγραφή του οχήματος. Εάν αλλάξει λόγω σύνδεσης ή αποσύνδεσης ρυμουλκούμενου οχήματος, πρέπει πριν από την έναρξη της διαδρομής να προσαρμόζεται το επιτρεπόμενο συνολικό βάρος στη συσκευή οχήματος. Μετά από μια επανεκκίνηση εμφανίζεται πάντα η κατηγορία βάρους της τελευταίας διαδρομής.

Το βάρος του οχήματος ρυθμίζεται από 7,5 τόνους και πάνω σε βαθμίδες επιλογής 1,5 τόνου. Στη διαδικασία αυτή δεν μπορεί να ρυθμιστεί κατηγορία βάρους μικρότερη από το επιτρεπόμενο συνολικό βάρος που είναι αποθηκευμένο στη συσκευή οχήματος. Μετά την έναρξη της διαδρομής στην οθόνη της συσκευής οχήματος εμφανίζεται μόνιμα η επιλεγμένη κατηγορία βάρους:

- < 7,5 τόνοι
- ≥ 7,5 τόνοι – 11,99 τόνοι
- ≥ 12 τόνοι – 18 τόνοι
- > 18 τόνοι

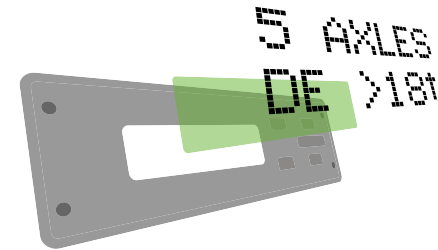


Σημαντική αλλαγή: Για τον προσδιορισμό του επιτρεπόμενου συνολικού βάρους για συνδυασμούς οχημάτων, από την 01.01.2019, κατά παρέκκλιση από τον κανονισμό αδειοδότησης οχημάτων για κυκλοφορία, προστίθενται τα επιτρεπόμενα συνολικά βάρη των μεμονωμένων οχημάτων. Δεν λαμβάνονται πλέον υπόψη στον υπολογισμό τα φορτία σημείου στήριξης και επικαθήμενου.

Επιπλέον, πρέπει να προσαρμόζεται ο τρέχων αριθμός των αξόνων, εάν το επιτρεπόμενο συνολικό βάρος είναι μεγαλύτερο από 18 τόνους και ο αριθμός των αξόνων αποκλίνει από τον αριθμό των αξόνων που έχει καταχωρηθεί στη συσκευή οχήματος. Η δήλωση του αριθμού των αξόνων είναι δυνατή και σε οχήματα και συνδυασμούς οχημάτων με επιτρεπόμενο συνολικό βάρος έως και 18 τόνους. Επιπλέον, ο οδηγός μπορεί προαιρετικά να καθορίσει ένα κέντρο κοστολόγησης για να διευκολύνει τη μεταγενέστερη αντιστοίχιση των διαδρομών σε συγκεκριμένες εντολές στα λογιστικά στοιχεία.

Η συσκευή οχήματος αποστέλλει τα ειδικά χαρακτηριστικά οχήματος με χρονική καθυστέρηση και κρυπτογραφημένα στο κέντρο μηχανογράφησης. Αφού τα στοιχεία φτάσουν στο κέντρο μηχανογράφησης της Toll Collect, αντιστοιχίζονται στο οδικό δίκτυο με υποχρέωση καταβολής διοδίων. Στο κέντρο μηχανογράφησης υπολογίζονται, στη συνέχεια, τα διόδια για τις διαδρομές με υποχρέωση καταβολής διοδίων, με βάση τα ειδικά χαρακτηριστικά τιμολογίου του οχήματος.

Στην οθόνη εμφανίζονται στη διάρκεια της πορείας ο αριθμός των αξόνων, η χώρα στην οποία βρίσκεται καθ' οδόν το φορτηγό με υποχρέωση καταβολής διοδίων (DE, AT) και η κατηγορία βάρους. Μέσω της πράσινης LED ο οδηγός ειδοποιείται για τη σωστή είσπραξη των διοδίων. Αν δεν συμβεί αυτό, οι οδηγίες χρήσης μπορούν να βοηθήσουν να βρεθούν οι πιθανές αιτίες. Οι τρέχουσες οδηγίες χρήσης είναι διαθέσιμες προς λήψη στην τοποθεσία www.toll-collect.de.



Το οφειλόμενο ποσό διοδίων αντιστοιχίζεται στον πελάτη σύμφωνα με τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος και η μεταφορική εταιρεία λαμβάνει τακτικά, μία φορά το μήνα, μια ανάλυση διοδίων, εφόσον προκύπτουν διόδια.

Στην πύλη πελατών μπορείτε να βρείτε πληροφορίες για τις διαδρομές που δεν έχουν ακόμα εκκαθαριστεί λογιστικά. Οι

πληροφορίες για τις μεμονωμένες διαδρομές και τα αντίστοιχα ποσά των διοδίων διατίθενται στην ενότητα «Non-invoiced journeys» (διαδρομές που δεν έχουν εκκαθαριστεί) εντός 48 ωρών – κατά κανόνα νωρίτερα.

4.1.2 Εγκατάσταση της συσκευής οχήματος

Για την τοποθέτηση της συσκευής οχήματος ο πελάτης πρέπει να κανονίσει ένα ραντεβού με ένα συνεργείο συνεργατών service, εξουσιοδοτημένο από την Toll Collect. Αυτά τα ειδικά επιλεγμένα συνεργεία με ειδικά εκπαιδευμένους τεχνικούς υπάρχουν σε ολόκληρη τη Γερμανία και σε άλλες χώρες της Ευρώπης. Στην ιστοσελίδα www.toll-collect.de/partner-en μπορείτε να βρείτε τις διευθύνσεις των συνεργείων αυτών. Πληκτρολογήστε απλώς την οδό, την περιοχή ή τον ταχυδρομικό κώδικα και θα εμφανιστούν τα πλησιέστερα συνεργεία συνεργατών service.



Η συσκευή οχήματος παρέχεται στον πελάτη δωρεάν, αλλά παραμένει ακόμη και μετά την τοποθέτηση ιδιοκτησία της Toll Collect. Το κόστος τοποθέτησης και οι σχετικές εργασίες βαρύνουν τον πελάτη. Ο χρόνος τοποθέτησης ανέρχεται κατά μέγιστο σε τέσσερις ώρες ανά όχημα. Σε ένα καινούργιο όχημα ο χρόνος τοποθέτησης

μπορεί να μειωθεί σημαντικά, αν κατ' επιθυμία του πελάτη το φορητό είναι ήδη εξοπλισμένο από το εργοστάσιο με σετ καλωδίων και κεραία για την τοποθέτηση της συσκευής οχήματος.

Εκτός από την τοποθέτηση της συσκευής οχήματος η εγκατάσταση περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

- Εξατομίκευση της συσκευής οχήματος επιτόπου από το συνεργείο συνεργατών service (μεταφορά των δεδομένων οχήματος και πελάτη),
- Τοποθέτηση καλωδίου κεραίας και εγκατάσταση κεραίας,
- Σύνδεση σε κατάλληλο σήμα ταχύτητας,
- Ηλεκτρική σύνδεση,
- Τοποθέτηση της συσκευής οχήματος, δοκιμαστική διαδρομή και εκπαίδευση του πελάτη,
- Επιβεβαίωση της σωστής τοποθέτησης της συσκευής οχήματος σε πιστοποιητικό τόσο από τον πελάτη όσο και από το συνεργείο συνεργατών service.

4.2 Χειροκίνητη καταχώρηση

Η χειροκίνητη καταχώρηση για την πληρωμή των διοδίων προσφέρει σε κάθε πελάτη την κατάλληλη πρόσβαση.

Στους τρόπους καταχώρησης περιλαμβάνονται τα εξής:

- η καταχώρηση μέσω της εφαρμογής της Toll Collect,
- η καταχώρηση online, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο σε επιτραπέζιους υπολογιστές όσο και σε φορητές συσκευές, όπως tablet και smartphone,
- καθώς και η καταχώρηση σε περίπου 1.100 τερματικά διοδίων σε περίπου 675 σημεία στο εσωτερικό και το εξωτερικό.

Η τεχνική διαμόρφωση και ο σχεδιασμός είναι ενιαία σε όλους τους τρόπους πρόσβασης στη χειροκίνητη διαδικασία κατα-

χώρησης. Ανεξαρτήτως του τρόπου με τον οποίο καταβάλλει ο πελάτης τα διόδια, το περιβάλλον εργασίας χρήστη είναι παντού ίδιο και επιτρέπει τη γρήγορη και απλή καταχώρηση. Η καταχώρηση είναι δυνατή έως και 24 ώρες εκ των προτέρων.

Ο οδηγός, αφού πληκτρολογήσει την έναρξη διαδρομής, καταχωρεί όλα τα σχετικά δεδομένα οχήματος όπως ο αριθμός κυκλοφορίας, ο αριθμός των αξόνων, η κλάση καυσαερίων και η κατηγορία βάρους, και ορίζει τα σημεία εκκίνησης, διέλευσης και προορισμού της διαδρομής μέσω καταχώρησης διεύθυνσης, επιλογής σημείων ενδιαφέροντος (Points of Interest - Poi) ή κάνοντας κλικ στο χάρτη (καθορισμός διαδρομής με βάση συγκεκριμένη διεύθυνση και όχημα σε όλο το οδικό δίκτυο της Γερμανίας). Έπειτα υπολογίζονται τα διόδια για την επιλεγμένη διαδρομή εντός του οδικού δικτύου με υποχρέωση καταβολής διοδίων. Ο υπολογισμός της διαδρομής πραγματοποιείται με τη βοήθεια των στοιχείων του οδηγού λαμβάνοντας υπόψη τους συγκεκριμένους περιορισμούς κυκλοφορίας για το εκάστοτε όχημα, όπως π.χ. αποκλεισμούς οδών ή όρια βάρους.

Η μέθοδος χειροκίνητης καταχώρησης προσφέρει στους πελάτες πολλά πλεονεκτήματα:

- Κάθε πελάτης θα μπορεί να χρησιμοποιήσει κάθε διαθέσιμο χειροκίνητο τρόπο καταχώρησης, χωρίς να πρέπει προηγουμένως να κάνει εγγραφή στην Toll Collect.
- Η υπηρεσία καθορισμού διαδρομής με βάση συγκεκριμένη διεύθυνση και όχημα σε ολόκληρο το γερμανικό οδικό δίκτυο με επιλογή σημείων εκκίνησης, διέλευσης και προορισμού μέσω καταχώρησης διεύθυνσης, επιλογής Poi ή με κλικ στο χάρτη βοηθά στον εξατομικευμένο σχεδιασμό διαδρομής και περι-

λαμβάνει και διαδρομές που δεν υπόκεινται σε υποχρέωση καταβολής διοδίων.

- Ο υπολογισμός της διαδρομής πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη τους συγκεκριμένους περιορισμούς κυκλοφορίας για το εκάστοτε όχημα, όπως π.χ. αποκλεισμοί οδών ή όρια βάρους.
- Στο τέλος της διαδικασίας καταχώρησης ο πελάτης, αν το επιθυμεί, λαμβάνει εκτός από την απόδειξη καταχώρησης και οδηγίες πλοήγησης.
- Ο πελάτης μπορεί να εκτυπώσει όλες τις αποδείξεις, να τις κατεβάσει από το Internet, να τις αποστείλει μέσω e-mail χωρίς κρυπτογράφηση ή να στείλει τον αριθμό καταχώρησης μέσω SMS στο κινητό του τηλέφωνο.
- Για παράδειγμα, με τη χειροκίνητη διαδικασία καταχώρησης είναι δυνατή η online καταχώρηση μιας διαδρομής και η ακύρωση καθ' οδόν μέσω εφαρμογής.

Επιπλέον, η χειροκίνητη καταχώρηση προσφέρει στους μη εγγεγραμμένους πελάτες μια ακόμη υπηρεσία: Δημιουργώντας έναν λογαριασμό καταχώρησης μπορείτε να αποθηκεύσετε τα οχήματα, με τα οποία πραγματοποιείτε συχνά καταχώρηση, τις διαδρομές που διανύετε συχνά καθώς και έως τρία μέσα πληρωμής. Έτσι οι διαδικασίες καταχώρησης γίνονται πιο αποτελεσματικές και ο πελάτης κερδίζει χρόνο. Ο πελάτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να διαχειριστεί και να διαγράψει τα αποθηκευμένα δεδομένα του στην εφαρμογή ή στην online καταχώρηση.

4.2.1 Καταχώρηση μέσω εφαρμογής

Η Toll Collect προσφέρει μια εφαρμογή για smartphone και tablet ως την πιο ευέλικτη επιλογή για τη χειροκίνητη καταχώρηση. Οι καταχωρήσεις μπορούν έτσι να γίνουν



εύκολα ανά πάσα στιγμή από οπουδήποτε, ακόμα και απευθείας από το σταθμειών όχημα μέσω smartphone ή tablet. Η εφαρμογή διατίθεται στις γλώσσες γερμανικά, αγγλικά, γαλλικά και πολωνικά.

Η εφαρμογή Toll Collect παρέχεται για δωρεάν λήψη στα καταστήματα των κύριων λειτουργικών συστημάτων (Android, iOS, Windows Phone).

4.2.2 Καταχώρηση online

Η καταχώρηση μέσω Internet λειτουργεί ανεξάρτητα από τον τύπο πελάτη (εγγεγραμμένος ή μη) online σε οποιαδήποτε τελική συσκευή με δυνατότητα σύνδεσης στο Internet (π.χ. PC, smartphone ή tablet), σταθερή ή φορητή. Η εφαρμογή υποστηρίζεται από τα πιο δημοφιλή προγράμματα περιήγησης στο Internet.

Ο πελάτης μπορεί να μεταβεί στην αρχική σελίδα της καταχώρησης online μέσω της τοποθεσίας www.toll-collect.de, στην ενότητα «Book a route» (Καταχώρηση διαδρομής). Και εδώ, η καταχώρηση είναι δυνατή στις γλώσσες γερμανικά, αγγλικά, γαλλικά και πολωνικά. Δεν απαιτείται ειδικό λογισμικό.

Οι εγγεγραμμένοι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν για την καταχώρηση

online τα στοιχεία πρόσβασης που έχουν για την πύλη πελατών της Toll Collect. Τα δεδομένα που έχουν αποθηκευτεί στην πύλη πελατών – για παράδειγμα από οχήματα – είναι στη συνέχεια γρήγορα διαθέσιμα για τη χειροκίνητη καταχώρηση και η πληρωμή πραγματοποιείται με τον αποθηκευμένο τρόπο πληρωμής. Οι μη εγγεγραμμένοι πελάτες πραγματοποιούν την καταχώρηση είτε μέσω δημιουργημένου λογαριασμού καταχώρησης είτε απλά online χωρίς προηγούμενη σύνδεση.

4.2.3 Καταχώρηση σε τερματικό διοδίων

Όλοι οι πελάτες, είτε είναι εγγεγραμμένοι είτε όχι, μπορούν να κάνουν χειροκίνητες καταχωρήσεις σε τερματικό διοδίων. Αυτά φέρουν την επιγραφή «Toll Collect».

Διατίθενται περίπου 1.100 σύγχρονα τερματικά διοδίων (τερματικά εσωτερικού και εξωτερικού χώρου) τόσο στη Γερμανία όσο και σε άλλες χώρες κοντά στα σύνορα, σε μεγάλα βενζινάδικα, σημεία στάθμευσης και χώρους αναψυχής για καταχώρηση.



Οι εγγεγραμμένοι πελάτες χρησιμοποιούν για την καταχώρηση στο τερματικό τα στοιχεία πρόσβασης που έχουν για την πύλη πελατών της Toll Collect. Έτσι, μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη χειροκί-

νητη καταχώρηση όλα τα οχήματα και τα μέσα πληρωμής που έχουν εγγραφεί στην πύλη πελατών.

Η διαδικασία καταχώρησης μοιάζει με την αγορά εισιτηρίου. Ο χειρισμός γίνεται μέσω οθόνης αφής και πληκτρολογίου PIN.

Εκτός από την εκτύπωση των αποδείξεων (μεταξύ άλλων, απόδειξη καταχώρησης και οδηγίες πλοήγησης), ο πελάτης μπορεί να αποστέλλει όλες τις αποδείξεις σε ένα τερματικό διοδίων και μέσω e-mail χωρίς κρυπτογράφηση.

Η πληρωμή με μετρητά είναι δυνατή σε έως 800 τερματικά διοδίων, απευθείας στο μισθωτή του σημείου σταθμού διοδίων σε ευρώ ή στο αντίστοιχο αποδεκτό νόμισμα. Επιπλέον, σε όλα τα τερματικά είναι δυνατή η πληρωμή χωρίς μετρητά μέσω αποδεκτής πιστωτικής κάρτας ή κάρτας καυσίμων καθώς και μέσω paysafecard. Οι εγγεγραμμένοι πελάτες πληρώνουν με το αποθηκευμένο μέσο πληρωμής.

Μέσω αναζήτησης στην τοποθεσία www.toll-collect.de/terminal-en οι πελάτες μπορούν να βρουν τις διευθύνσεις των σταθμών διοδίων και των συνεργατών service ακόμη και καθ' οδόν. Πρέπει να εισαχθούν στοιχεία, όπως η οδός, η περιοχή ή ο ταχυδρομικός κώδικας, στη συνέχεια, θα εμφανιστεί ο πλησιέστερος σταθμός διοδίων.

Η λειτουργία είναι ακόμη πιο απλή όταν είναι ενεργοποιημένη η αναγνώριση τοποθεσίας του smartphone ή του tablet: Σε αυτήν την περίπτωση εμφανίζεται αυτόματα στην οθόνη η τοποθεσία του πλησιέστερου τερματικού διοδίων.

Η online αναζήτηση από φορητές συσκευές έχει βελτιστοποιηθεί για τα λειτουργικά συστήματα iOS και Android και για τα προ-

γράμματα περιήγησης Chrome και Firefox. Η αναζήτηση είναι, φυσικά, δυνατή και μέσω υπολογιστή από τη διεύθυνση www.toll-collect.de.

4.2.4 Ακύρωση και αλλαγή στη χειροκίνητη διαδικασία καταχώρησης

Οι διαδρομές με διόδια μπορούν να ακυρωθούν, αν η συνολική καταχωρημένη διαδρομή δεν έχει διανυθεί ακόμα και το χρονικό σημείο της ακύρωσης προηγείται της λήξης του χρόνου για τον οποίο ισχύει η καταχωρημένη διαδρομή. Αν αλλάξει η πορεία για μια καταχωρημένη διαδρομή, αυτό γίνεται επίσης μέσω ακύρωσης και έπειτα με καταχώρηση της νέας διαδρομής.

Ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει για την ακύρωση στη χειροκίνητη διαδικασία οποιονδήποτε τρόπο καταχώρησης, ανεξαρτήτως με ποιον τρόπο έχει γίνει η αρχική καταχώρηση. Για παράδειγμα, αν ο πελάτης έχει κάνει καταχώρηση σε ένα από τα τερματικά διοδίων, μπορεί να κάνει ακύρωση/αλλαγή μέσω της καταχώρησης online ή μέσω εφαρμογής.

Το ποσό επιστρέφεται στον πελάτη μετά την ακύρωση βασικά μέσω του μέσου πληρωμής που χρησιμοποιήθηκε αρχικά. Αν είχε γίνει προηγουμένως πληρωμή της καταχώρησης σε μετρητά, απαιτείται «Refund application due to cancellation» (αίτηση επιστροφής χρημάτων λόγω ακύρωσης). Το ποσό θα μεταφερθεί έπειτα αμέσως στον τραπεζικό λογαριασμό που δόθηκε.

Οι τροποποιήσεις και οι ακυρώσεις επιβαρύνονται με χρέωση. Εξαιρούνται οι άμεσες ακυρώσεις εντός 15 λεπτών μετά την καταχώρηση, εφόσον κατά τη χρονική

στιγμή της ακύρωσης δεν έχει αρχίσει ακόμη η περίοδος ισχύος. Για κάθε άλλη ακύρωση υπάρχει χρέωση 3 ευρώ. Δεν γίνεται ακύρωση, όταν το ποσό που επιστρέφεται/το ποσό πίστωσης είναι μικρότερο ή ίσο με τη χρέωση ακύρωσης των 3 ευρώ.

Μετά το τέλος της περιόδου ισχύος της απόδειξης καταχώρησης δεν υπάρχει δυνατότητα ακύρωσης της διαδρομής στην Toll Collect.

4.2.5 Αίτημα επιστροφής διοδίων

Μετά τη λήξη της περιόδου ισχύος της καταχώρησης, ο πελάτης μπορεί να ζητήσει επιστροφή των καταβεβλημένων διοδίων από την ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG). Εδώ θα πρέπει να αποδειχθεί ότι η έγκαιρη ακύρωση δεν ήταν εφικτή για πραγματικούς λόγους. Αυτό θα πρέπει να γίνει σε διάστημα δύο μηνών από τη λήξη της περιόδου ισχύος της απόδειξης καταχώρησης. Το σχετικό έντυπο υπάρχει στο Internet στη σελίδα www.bag.bund.de ή μπορείτε να το ζητήσετε από την ακόλουθη διεύθυνση:

Bundesamt für Güterverkehr (BAG)
Werderstraße 34
50672 Köln
Γερμανία

Η διαδικασία επιστροφής διοδίων από την ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG) επιβαρύνεται με χρέωση. Η χρέωση επεξεργασίας είναι 20 ευρώ.



5

ΥΨΟΣ ΔΙΟΔΙΩΝ

Τα διόδια υπολογίζονται με βάση τη διαδρομή με υποχρέωση καταβολής διοδίων την οποία διανύει το όχημα και με βάση μια τιμή μονάδας διοδίων ανά χιλιόμετρο, που περιλαμβάνει κάθε φορά ένα ποσοστό για το κόστος για την ατμοσφαιρική ρύπανση, την ηχορύπανση και την υποδομή.

Το ποσοστό της τιμής μονάδας διοδίων για τα κόστη υποδομής εξαρτάται από τις κατηγορίες άξονα και βάρους, το ποσοστό της τιμής μονάδας διοδίων για την ατμοσφαιρική ρύπανση που προκαλείται εξα-

τάται από την κλάση καυσαερίων. Κάθε όχημα ταξινομείται σε μια από τις έξι κατηγορίες A, B, C, D, E και F ανάλογα με την κλάση καυσαερίων του. Η δήλωση της κλάσης καυσαερίων είναι ευθύνη του πελάτη ο οποίος σύμφωνα με την αρχή της προσωπικής δήλωσης είναι υποχρεωμένος να δηλώσει σωστά όλα τα στοιχεία σχετικά με τα διόδια. Το ποσοστό της τιμής μονάδας διοδίων για την ηχορύπανση επιβάλλεται για όλα τα οχήματα πάγια με τον ίδιο τρόπο.



Για οχήματα που δεν ανήκουν σε καμία κλάση καυσαερίων ή ανήκουν στην κλάση καυσαερίων S1, ισχύει η τιμή μονάδας διοδίων της κατηγορίας F, για οχήματα κλάσης καυσαερίων S2, ισχύει η τιμή μονάδας της κατηγορίας E. Τα οχήματα της κλάσης καυσαερίων S3 εμπίπτουν στην κατηγορία D. Τα οχήματα της κλάσης καυσαερίων S2 που διαθέτουν σύστημα μείωσης σωματιδίων PMK* 1, 2, 3 ή 4, χρησιμοποιούν την οικονομικότερη τιμή μονάδας διοδίων της κατηγορίας D. Τα οχήματα της κλάσης καυσαερίων S4 και S3 σε συνδυασμό με PMK* 2, 3 ή 4 πληρώνουν την τιμή μονάδας της κατηγορίας C. Για τα οχήματα των κλάσεων καυσαερίων S5 και EEV Κλάσης 1 ισχύει η τιμή μονάδας της κατηγορίας B, για τα οχήματα της κλάσης καυσαερίων S6 ισχύει η τιμή μονάδας της κατηγορίας A.

Εξακρίβωση της κλάσης καυσαερίων οχήματος με υποχρέωση καταβολής διοδίων

Για τα οχήματα που είναι δηλωμένα στη Γερμανία με την ενιαία ευρωπαϊκή μορφή των εγγράφων τους, είναι εύκολη η εξακρίβωση της κατηγορίας εκπομπών από το κείμενο στο ψηφίο 14 ή από τον κωδικό αριθμό στο σημείο 14.1. Περισσότερες πληροφορίες για τις επιμέρους κλάσεις καυσαερίων μπορείτε να βρείτε στο «Guide for determining emissions classes» (Εγχειρίδιο για εξακρίβωση της κλάσης καυσαερίων) στο Internet στη σελίδα www.toll-collect.de.

Κλάσεις καυσαερίων σύμφωνα με το νόμο περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους (BFStrMG)

	Κατηγορία A	Κατηγορία B	Κατηγορία C	Κατηγορία D	Κατηγορία E	Κατηγορία F	
Κλάση καυσαερίων	S6	EEV 1	Euro 5	S4, S3 με κλάση μείωσης σωματιδίων 2*	S3, S2 με κλάση μείωσης σωματιδίων 1*	S1, καμία κλάση καυσαερίων	
Ευρωπαϊκή κλάση καυσαερίων	Euro 6	EEV 1	Euro 5	Euro 4, Euro 3 + κλάση μείωσης σωματιδίων 2*	Euro 3, Euro 2 + κλάση μείωσης σωματιδίων 1*	Euro 1, Euro 0	
Κλάση καυσαερίων διοδίων**	07	06	05	04	03	02	01

* PMK – Οι κλάσεις μείωσης σωματιδίων είναι πρότυπα μετεξοπλισμού για μείωση των εκλύσεων σωματιδίων. Για την κατηγορία D απαιτείται κλάση μείωσης σωματιδίων 1 ή μεγαλύτερη, για την κατηγορία C κλάση μείωσης σωματιδίων 2 ή μεγαλύτερη.

** Η κλάση καυσαερίων διοδίων εμφανίζεται στις πληροφορίες τιμολογίου του αποδεικτικού μεμονωμένων διαδρομών και των πληροφοριών διαδρομής.



Πίνακας τιμών μονάδας διοδίων ανά χιλιόμετρο από την 1η Ιανουαρίου 2019

1		+	2		+	3		=	4
Κλάση καυσαερίων	Ποσοστό τιμής μονάδας διοδίων* για εξωτερικά έξοδα Ρύπανση του αέρα		Ποσοστό τιμής μονάδας διοδίων* για εξωτερικά έξοδα Ηχορύπανση		Κατηγορία άξονα και βάρους	Ποσοστό τιμής μονάδας διοδίων* για υποδομές			Τιμή μονάδας διοδίων *
Euro 6	1,1	0,2	7,5-11,99 t	8,0	9,3				
			12-18 t	11,5	12,8				
			>18 t έως 3 άξονες	16,0	17,3				
			>18 t από 4 άξονες	17,4	18,7				
Euro 5, EEV 1	2,2	0,2	7,5-11,99 t	8,0	10,4				
			12-18 t	11,5	13,9				
			>18 t έως 3 άξονες	16,0	18,4				
			>18 t από 4 άξονες	17,4	19,8				
Euro 4, Euro 3 + κλάση μείωσης σωματιδίων 2**	3,2	0,2	7,5-11,99 t	8,0	11,4				
			12-18 t	11,5	14,9				
			>18 t έως 3 άξονες	16,0	19,4				
			>18 t από 4 άξονες	17,4	20,8				
Euro 3, Euro 2 + κλάση μείωσης σωματιδίων 1**	6,4	0,2	7,5-11,99 t	8,0	14,6				
			12-18 t	11,5	18,1				
			>18 t έως 3 άξονες	16,0	22,6				
			>18 t από 4 άξονες	17,4	24,0				
Euro 2	7,4	0,2	7,5-11,99 t	8,0	15,6				
			12-18 t	11,5	19,1				
			>18 t έως 3 άξονες	16,0	23,6				
			>18 t από 4 άξονες	17,4	25,0				
Euro 1, Euro 0	8,5	0,2	7,5-11,99 t	8,0	16,7				
			12-18 t	11,5	20,2				
			>18 t έως 3 άξονες	16,0	24,7				
			>18 t από 4 άξονες	17,4	26,1				

* Όλα τα στοιχεία για την τιμή μονάδας διοδίων και τα ποσοστά τιμών μονάδας διοδίων σε Cent/km.

** ΡΜΚ – Οι κλάσεις μείωσης σωματιδίων είναι πρότυπα μετεωρολογισμού για μείωση των εκλύσεων σωματιδίων. Για την κατηγορία D απαιτείται κλάση μείωσης σωματιδίων 1 ή μεγαλύτερη, για την κατηγορία C κλάση μείωσης σωματιδίων 2 ή μεγαλύτερη.

Υπόδειξη: Ο διπλός άξονας μετράει ως δύο άξονες και ο τριπλός άξονας ως τρεις άξονες. Οι βοηθητικοί ανυψούμενοι άξονες λαμβάνονται πάντα υπόψη ανεξάρτητα από το εάν ένας άξονας καταπονείται κατά τη διέλευση ή αν είναι ανυψωμένος, δηλαδή δεν έρχεται σε επαφή με το οδόστρωμα. Ο υπόχρεος καταβολής διοδίων υποχρεούται, εφόσον του ζητηθεί από την ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG), να αποδείξει την ορθότητα όλων των απαραίτητων στοιχείων για την είσπραξη των διοδίων καταθέτοντας τα κατάλληλα έγγραφα [άρθρο 5 του νόμου περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους (BFStMG) σε συνδυασμό με τα άρθρα 6 και 2 της διάταξης περί διοδίων φορτηγών οχημάτων (LKW-MautV)]. Για τα οχήματα που είναι δηλωμένα στη Γερμανία με την ενιαία ευρωπαϊκή μορφή των εγγράφων τους, είναι εύκολη η εξακρίβωση της κατηγορίας εκπομπών από το κείμενο στο ψηφίο 14 ή από τον κωδικό αριθμό στο σημείο 14.1 [άρθρο 7 της διάταξης περί διοδίων φορτηγών οχημάτων (LKW-MautV)].

Για οχήματα χωρίς γερμανικές πινακίδες ισχύουν χρονικά κλιμακωτοί κανόνες σχετικοί με την ύπαρξη τεκμηρίου, εφόσον η κλάση καυσαερίων δεν μπορεί να αποδειχτεί με άλλον τρόπο, ιδιαίτερα με έγγραφα σχετικά με την εκπλήρωση συγκεκριμένων περιβαλλοντικών απαιτήσεων για την κυκλοφορία κατά CEMT (Conférence Européenne des Ministres des Transports – Σύνοδος των Ευρωπαϊκών Υπουργών Μεταφορών), [άρθρο 8 της διάταξης περί διοδίων φορτηγών οχημάτων (LKW-MautV)]. Ο υπόχρεος καταβολής διοδίων φέρει το βάρος της απόδειξης για όλα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για τον υπολογισμό των διοδίων. Η παράβαση της υποχρέωσης προσκόμισης αποδεικτικών στοιχείων συνεπάγεται επιβολή προστίμου.

TOLL-EasyChange

Για αλλαγή των δεδομένων οχήματος σε φορτηγό με συσκευή οχήματος ο πελάτης έχει στη διάθεση του το TOLL-EasyChange. Μετά την καταχώρηση του αιτήματος αλλαγής τα νέα δεδομένα οχήματος αποστέλλονται ασύρματα στη συσκευή οχήματος. Εκτός από τα δεδομένα οχήματος (κλάση καυσαερίων, αριθμός αξόνων, επιτρεπόμενο συνολικό βάρος οχήματος) με το TOLL-EasyChange είναι επίσης δυνατή η τροποποίηση του αριθμού κυκλοφορίας

και του εμβλήματος εθνικότητας του οχήματος. Έτσι αποφεύγονται τα έξοδα συρραγείου και οι χρόνοι διακοπής.

Η τροποποίηση των δεδομένων οχήματος μπορεί να γίνει εύκολα στην πύλη πελατών του Toll Collect. Το αίτημα αλλαγής στην πύλη πελατών θα εμφανιστεί για μικρό χρονικό διάστημα κατά την πρώτη εκκίνηση της συσκευής οχήματος με το μήνυμα «NEW VEHICLE DATA REQUESTED» (ΑΙΤΗΜΑ ΝΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΟΧΗΜΑΤΟΣ) στην οθόνη της συσκευής. Μόνο μετά από νέα επανεκκίνηση εμφανίζεται η υπόδειξη «VEHICLE DATA UPDATE» (ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ) και τα τροποποιημένα δεδομένα εμφανίζονται για μερικά δευτερόλεπτα. Αν η αλλαγή αυτή γίνει με επιτυχία στα συστήματα της Toll Collect, τότε ο πελάτης λαμβάνει γραπτή επιβεβαίωση. Μόλις η συσκευή οχήματος ρυθμιστεί με τα νέα δεδομένα, τα διανυόμενα χιλιόμετρα θα υπολογίζονται με βάση την ενδεχομένως τροποποιημένη τιμή.

Μέχρι να διεκπεραιωθεί το αίτημα αλλαγής, ο πελάτης θα πρέπει να ρυθμίσει τη συσκευή οχήματος σε «χειροκίνητη είσπραξη διοδίων» και να καταβάλει τα διόδια μέσω ενός από τους τρόπους χειροκίνητης καταχώρησης.

ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Για την πληρωμή των διοδίων διατίθενται οι παρακάτω τρόποι:

Εγγεγραμμένοι πελάτες

- Εκκαθαριστικό πιστωτικού υπολοίπου (έμβασμα προκαταβολής)
- Υπηρεσία αυτόματης χρέωσης τραπεζικού λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο (εταιρική άμεση χρέωση SEPA)
- Πιστωτικές κάρτες
- Κάρτες καυσίμων
- Μέθοδος LogPay

Μη εγγεγραμμένοι πελάτες / μη εγγεγραμμένοι πελάτες με λογαριασμό καταχώρησης

- Μετρητά
- paysafecard
- Πιστωτικές κάρτες
- Κάρτες καυσίμων



6.1 Τρόποι πληρωμής για εγγεγραμμένους πελάτες

Οι πελάτες που είναι εγγεγραμμένοι στην Toll Collect απολαμβάνουν το πλεονέκτημα να μπορούν να πληρώνουν τα διόδια με πολλούς και διάφορους τρόπους.

6.1.1 Εκκαθαριστικό πιστωτικού υπολοίπου (έμβασμα προκαταβολής)

Ο πελάτης πληρώνει έγκαιρα εκ των προτέρων τα διόδια που προβλέπεται να προκύψουν στο λογαριασμό πιστωτικού υπολοίπου του στην Toll Collect. Το έμβασμα γίνεται στον ακόλουθο τραπεζικό λογαριασμό με αναγραφή του αριθμού χρήστη και τη λέξη «Maut» ως «αιτιολογία»:

Παραλήπτης: Toll Collect GmbH
Τράπεζα: Helaba
IBAN: DE88 3005 0000 0001 6401 19
Κωδικός BIC/Swift: WELADED

Αν πρέπει να γίνει πιο γρήγορα

Κατά τη φόρτιση του λογαριασμού πιστωτικού υπολοίπου πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι συνήθεις ώρες λειτουργίας των τραπεζών, οι οποίες μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με την τράπεζα και τη χώρα. Αν η διαδικασία πρέπει να ολοκληρωθεί γρηγορότερα, μπορείτε να αυξήσετε το πιστωτικό υπόλοιπο διοδίων εντός μίας ημέρας μέσω πιστωτικής κάρτας ή μέσω Paytoll (www.paytoll.eu).

Ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί σχετικά με το πιστωτικό του υπόλοιπο τηλεφωνώντας οποιαδήποτε στιγμή στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της Toll Collect, ωστόσο τη στιγμή της ερώτησης το πραγματικό πιστωτικό υπόλοιπο ενδέχεται, για τεχνικούς λόγους, να διαφέρει.

6.1.2 Υπηρεσία αυτόματης χρέωσης τραπεζικού λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο (εταιρική άμεση χρέωση SEPA)

Με αυτήν τη μέθοδο η Toll Collect φροντίζει, ώστε το πιστωτικό υπόλοιπο να καλύπτεται πάντα έγκαιρα και άνετα με εταιρική άμεση χρέωση SEPA. Η Toll Collect συμφωνεί καθημερινά το πιστωτικό υπόλοιπο στο λογαριασμό πιστωτικού υπολοίπου του πελάτη με τα τρέχοντα διόδιά του. Έγκαιρα, πριν από το μηδενισμό του πιστωτικού υπολοίπου, η Toll Collect τον πιστώνει με χρέωση του τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη. Ο πελάτης επιλέγει αν το πιστωτικό του υπόλοιπο στο λογαριασμό πιστωτικού υπολοίπου θα επαρκεί για τις επόμενες 14 ή 30 ημέρες.

Πλεονεκτήματα:

- Δεν απαιτείται καμία παροχή εγγύησης
- Δεν απαιτείται έλεγχος πιστοληπτικής ικανότητας, όπως ισχύει για τους λοιπούς τρόπους πληρωμής
- Δεν εφαρμόζεται φραγή στη συσκευή οχήματος σε περίπτωση ανεπαρκούς πιστωτικού υπολοίπου
- Δεν επιβαρύνεται με χρέωση η ανάκληση φραγής στη συσκευή οχήματος
- Απευθείας εκκαθάριση διοδίων με την Toll Collect
- Έγκαιρη πληροφόρηση για το ύψος και το χρόνο χρέωσης του τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη μέσω e-mail
- Είσπραξη με άμεση χρέωση εκ των προτέρων για 14 ή 30 ημέρες

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην τοποθεσία www.toll-collect.de/direct-debit ή απευθείας στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών.

6.1.3 Επιπλέον τρόποι πληρωμής

Η καταβολή των διοδίων μπορεί επίσης να γίνει από πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, ο οποίος εγγυάται την εξόφληση των οφειλόμενων διοδίων στην Toll Collect μέχρι κάποιο συμφωνημένο όριο διαθεσιμότητας.

Πιστωτικές κάρτες

Για την καταβολή των διοδίων με πιστωτική κάρτα, κατ' αρχάς ο πελάτης συνάπτει σύμβαση χρήσης για κάποια από τις πιστωτικές κάρτες που αποδέχεται η Toll Collect. Στη συνέχεια, ο πελάτης καταβάλλει τα διόδια στην Toll Collect δυνάμει της σύμβασης πιστωτικής κάρτας που υπάρχει με τον πάροχο.

Κάρτες καυσίμων

Για την καταβολή των διοδίων με κάρτα καυσίμων, κατ' αρχάς ο πελάτης συνάπτει σύμβαση χρήσης για κάποια από τις κάρτες καυσίμων που αποδέχεται η Toll Collect. Στη συνέχεια, ο πελάτης καταβάλλει τα διόδια στην Toll Collect δυνάμει της σύμβασης κάρτας καυσίμων που υπάρχει με τον πάροχο.

Δείτε ποιες πιστωτικές κάρτες και κάρτες καυσίμων είναι αποδεκτές από την Toll Collect στη σελίδα www.toll-collect.de ή ρωτήστε το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών.

Μέθοδος LogPay

Για την καταβολή των διοδίων με τη μέθοδο LogPay, κατ' αρχάς ο πελάτης συνάπτει σύμβαση με τη LogPay Financial Services.

Στη συνέχεια, μέσω της LogPay Financial Services καταβάλλονται στην Toll Collect τα διόδια του πελάτη.

Περισσότερες πληροφορίες θα βρείτε στις ιστοσελίδες των παρόχων.

6.2 Τρόποι πληρωμής για μη εγγεγραμμένους πελάτες / μη εγγεγραμμένους πελάτες με λογαριασμό καταχώρησης

Οι μη εγγεγραμμένοι πελάτες και οι πελάτες με λογαριασμό καταχώρησης μπορούν να χρησιμοποιήσουν διάφορους τρόπους πληρωμής για τη χειροκίνητη καταχώρηση στην εφαρμογή, την καταχώρηση online ή το τερματικό διοδίων.

6.2.1 Μετρητά

Στα 800 από τα περίπου 1.100 τερματικά διοδίων οι πελάτες μπορούν να πληρώσουν τα διόδια σε μετρητά σε ευρώ ή στο νόμισμα που είναι αποδεκτό από το μισθωτή.

6.2.2 paysafecard

Η Toll Collect προσφέρει στο πλαίσιο της χειροκίνητης διαδικασίας καταχώρησης ένα μέσο ηλεκτρονικών πληρωμών, το οποίο λειτουργεί βάσει της αρχής της προπληρωμής. Έτσι, ο πελάτης μπορεί να πληρώνει την καταχώρησή του μέσω υπολογιστή, smartphone, tablet, στο τερματικό ή μέσω εφαρμογής. Ο πελάτης μπορεί να αγοράσει μια paysafecard από τα σημεία πώλησης paysafecard, π.χ. βενζινάδικα, ταχυδρομεία ή περίπτερα. Η πληρωμή των διοδίων που προκύπτουν γίνεται απλά online μέσω εισαγωγής του 16-ψη-

φιου αριθμού PIN της paysafecard. Περισσότερες πληροφορίες διατίθενται στη διεύθυνση www.paysafecard.de.

6.2.3 Κάρτες καυσίμων και πιστωτικές κάρτες

Επίσης, για όλους τους τρόπους χειροκίνητης καταχώρησης η πληρωμή μπορεί να γίνει χωρίς μετρητά με κάρτα καυσίμων και πιστωτική κάρτα. Δείτε ποιες κάρτες δέχεται η Toll Collect στην ιστοσελίδα www.toll-collect.de ή ρωτήστε το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών.



ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΓΙΑ ΕΓΓΕ- ΓΡΑΜΜΕΝΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

7.1 Τακτική ανάλυση διοδίων

Κάθε εγγεγραμμένος πελάτης λαμβάνει τακτικά, προς το παρόν μηνιαία, μια ανάλυση διοδίων. Η ανάλυση περιέχει το άθροισμα των διοδίων που προκύπτουν σε μια περίοδο εκκαθάρισης, καθώς και το αποδεικτικό του ποσοστού των εξωτερικών εξόδων (ατμοσφαιρική ρύπανση και ηχορύπανση). Σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί να προστεθούν σε μια ανάλυση διοδίων και υπόλοιπα διοδίων από προηγούμενη χρονική περίοδο που δεν είχαν ακόμη εκκαθαριστεί.

Η μεταβίβαση της ανάλυσης διοδίων γίνεται στην πύλη πελατών από την Toll Collect ή ταχυδρομικά. Μόλις είναι δι-

αθέσιμη η ανάλυση διοδίων στην πύλη πελατών, η Toll Collect ενημερώνει σχετικά τον πελάτη μέσω e-mail. Αν το επιθυμεί ο πελάτης, μπορεί να λαμβάνει χωρίς χρέωση αποδεικτικό μεμονωμένων διαδρομών, που είναι επίσης διαθέσιμο στην πύλη πελατών ή ταχυδρομικά. Το αποδεικτικό μεμονωμένων διαδρομών είναι ένας λεπτομερής κατάλογος των πραγματοποιημένων διαδρομών με υποχρέωση καταβολής διοδίων, ώστε τα επιμέρους ποσά των διοδίων να μπορούν να είναι επακριβώς κατανοητά. Οι επονομαζόμενες πληροφορίες διαδρομής προσφέρουν στον πελάτη τη δυνατότητα να βλέπει τους μεμονωμένους αριθμούς καταχώρησης και, με βάση την αναλυτική παρουσίαση των τμημάτων διαδρομών, να κατανοεί επακριβώς το αντί-

στοιχο επιμέρους κόστος. Αυτές οι πληροφορίες διαδρομής μπορούν να καλούνται αποκλειστικά και μόνο στην πύλη πελατών της Toll Collect. Στο Internet στη διεύθυνση www.toll-collect.de μπορείτε να βρείτε επεξηγήσεις σχετικά με την ανάλυση των διοδίων, το αποδεικτικό μεμονωμένων διαδρομών και τις πληροφορίες διαδρομής.

7.2 Ειδική ανάλυση

Εκτός από την τακτική ανάλυση διοδίων ενδέχεται να δημιουργηθούν και ειδικές αναλύσεις.

Προς το παρόν υπάρχουν τρεις λόγοι για την κατάρτιση ειδικής ανάλυσης:

- Όταν ο λογαριασμός πιστωτικού υπολοίπου έχει αρνητικό υπόλοιπο: Τότε η ανάλυση φέρει την υπόδειξη «Sonderaufstellung» («ειδική ανάλυση»).
- Σε περίπτωση αλλαγής του τρόπου πληρωμής: Τότε η ανάλυση φέρει την υπόδειξη «Sonderaufstellung nach Zahlwegwechsel» («ειδική ανάλυση μετά από αλλαγή τρόπου πληρωμής»).
- Όταν συμπληρωθεί ένα όριο που έχει συμφωνηθεί επί μηνιαίας βάσης με τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής: Τότε η ανάλυση διοδίων φέρει την υπόδειξη «Sonderaufstellung» («ειδική ανάλυση»).

Και στις τρεις αυτές περιπτώσεις η ειδική ανάλυση περιέχει τα ίδια στοιχεία με την τακτική ανάλυση διοδίων.

7.3 Διαμαρτυρία για την ανάλυση διοδίων

Για ερωτήσεις σχετικά με την ανάλυση διοδίων οι πελάτες μπορούν να απευθύνονται γραπτώς ή τηλεφωνικώς στο τμήμα εξυπη-

ρέτησης πελατών. Οι διαμαρτυρίες πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς εντός δύο μηνών από τη λήψη της ανάλυσης διοδίων. Η Toll Collect παρέχει για το σκοπό αυτό ειδικό έντυπο. Μπορείτε να το κατεβάσετε από την ιστοσελίδα www.toll-collect.de ή να το ζητήσετε από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών. Μετά την παρέλευση της περιόδου διατήρησης, τα δεδομένα διαγράφονται.

7.4 Σχετικές με τα διόδια πρόσθετες υπηρεσίες

Οι σχετικές με τα διόδια πρόσθετες υπηρεσίες είναι όλες οι υπηρεσίες που παρέχει η Toll Collect με αίτημα του πελάτη για την περίοδο εκκαθάρισης όπως π.χ. αντίγραφα ανάλυσης διοδίων ή αποδεικτικά μεμονωμένων διαδρομών. Επιπλέον ως σχετικές με τα διόδια πρόσθετες υπηρεσίες θεωρούνται αξιώσεις αποζημίωσης, π.χ. για την απώλεια μιας συσκευής οχήματος. Περισσότερες πληροφορίες για τις σχετικές με τα διόδια πρόσθετες υπηρεσίες και τις σχετικές πληρωμές προς καταβολή θα βρείτε στον κατάλογο υπηρεσιών και τον κατάλογο χρεώσεων στην ιστοσελίδα www.toll-collect.de.

Η εκκαθάριση για σχετικές με τα διόδια πρόσθετες υπηρεσίες πραγματοποιείται βασικά ξεχωριστά από την ανάλυση διοδίων, δηλαδή ο πελάτης λαμβάνει έναν πρόσθετο λογαριασμό. Η μεταβίβαση πραγματοποιείται ανάλογα με τον επιλεγμένο τρόπο αποστολής της ανάλυσης διοδίων. Η πληρωμή γίνεται κατά κανόνα με τον τρόπο πληρωμής που έχει συμφωνηθεί με τον πελάτη. Εξαιρείται το εκκαθαριστικό πιστωτικού υπολοίπου. Στην περίπτωση αυτή, το ποσό πρέπει να μεταφερθεί σε ξεχωριστό λογαριασμό, ο οποίος αναφέρεται στο λογαριασμό και είναι διαφορετικός από τον κύριο λογαριασμό πιστωτικού υπολοίπου για τα διόδια.



Για τον έλεγχο της υποχρέωσης καταβολής διοδίων υπάρχει κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ της ομοσπονδιακής υπηρεσίας μεταφορών (BAG) και της Toll Collect. Η ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG) ελέγχει τα οχήματα στο κινούμενο ρεύμα κυκλοφορίας τόσο στους αυτοκινητόδρομους όσο και στις ομοσπονδιακές οδούς. Επίσης, οι υπάλληλοι της ομοσπονδιακής υπηρεσίας μεταφορών (BAG) έχουν την εξουσιοδότηση να σταματούν για επιτόπιο έλεγχο τα οχήματα με υποχρέωση

καταβολής διοδίων σε χώρους στάθμευσης που βρίσκονται πλησίον των γεφυρών ελέγχου. Επιπλέον, η ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG) μπορεί να εκτελεί απευθείας φορολογικούς ελέγχους στη μεταφορική εταιρεία. Βασικά, η ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών κινεί και διεκπεραιώνει όλες τις διαδικασίες διοικητικής παράβασης.

Η Toll Collect είναι αρμόδια για την πραγματοποίηση του αυτόματου ελέγχου μέσω

των γεφυρών ή κολόνων ελέγχου. Αυτή η αρμοδιότητα περιλαμβάνει την αναδρομική καταβολή σε περίπτωση που διαπιστωθεί μη πληρωμή ή εσφαλμένη πληρωμή των διοδίων. Αυτή η κανονιστική αρμοδιότητα έχει ανατεθεί στην Toll Collect από την ομοσπονδιακή υπηρεσία μέσω μεταβίβασης αρμοδιότητας.

Έλεγχοι διοδίων διενεργούνται συνεχώς σε όλα τα τμήματα του οδικού δικτύου με υποχρέωση καταβολής διοδίων.

8.1 Αυτόματοι έλεγχοι

Ο αυτόματος έλεγχος διενεργείται σε αυτοκινητόδρομους με 300 γέφυρες ελέγχου και στις ομοσπονδιακές οδούς με περίπου 600 κολόνες ελέγχου. Αμφότερα τα συστήματα ελέγχου λειτουργούν με βάση μια παρόμοια αρχή.



Οι γέφυρες και οι κολόνες ελέγχου είναι σταθερά συστήματα, τα οποία ελέγχουν κατά τη διέλευση ενός οχήματος στο κινούμενο ρεύμα κυκλοφορίας αν αυτό έχει υποχρέωση καταβολής διοδίων και αν έχουν δηλωθεί σωστά τα δεδομένα οχήματος που σχετίζονται με τα διόδια. Όταν περνάει ένα όχημα δημιουργείται μια φωτογραφία γενικής όψης, μια φωτογραφία πλάγιας όψης και μια φωτογραφία του αριθμού κυκλοφορίας.

Αν το όχημα είναι εξοπλισμένο με συσκευή οχήματος, ελέγχεται αν η συσκευή οχήματος είναι έτοιμη για είσπραξη και αν έχουν ρυθμιστεί σωστά τα δεδομένα οχήματος. Για την ορθότητα των μεταφερόμενων δεδομένων την ευθύνη φέρουν η μεταφορική εταιρεία και ο οδηγός. Για τα οχήματα με υποχρέωση καταβολής διοδίων, τα οποία δεν διαθέτουν συσκευή οχήματος ή αν η συσκευή οχήματος είναι απενεργοποιημένη, εξακριβώνεται στο κέντρο μηχανογράφησης της Toll Collect με βάση τον αριθμό κυκλοφορίας αν υπάρχει έγκυρη καταχώρηση.

Για την καταγραφή των οχημάτων στις γέφυρες και τις κολόνες ελέγχου ο νόμος περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους (BFStrMG) ορίζει αυστηρές διατάξεις. Στο κέντρο ελέγχου μεταβιβάζονται αποκλειστικά και μόνο τα δεδομένα οχημάτων με υποχρέωση καταβολής διοδίων για τα οποία υπάρχει η υποψία ότι παραβιάστηκε η υποχρέωση συνεργασίας (ύποπτες περιπτώσεις). Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις, οι φωτογραφίες και τα δεδομένα της ύποπτης περίπτωσης διαγράφονται στο σημείο ελέγχου.

Αν υπάρξει υποψία παράβασης στην καταβολή διοδίων, η Toll Collect κινεί τις απαιτούμενες διαδικασίες και κατά περίπτωση απαιτεί την αναδρομική είσπραξη. Η Toll Collect αποστέλλει στην ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG) στοιχεία σχετικά με κυρώσεις. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, τα δεδομένα αυτά διαγράφονται.

Ούτε οι γέφυρες ελέγχου ούτε οι κολόνες ελέγχου πραγματοποιούν γενικούς ελέγχους κυκλοφορίας (π.χ. υπέρβαση ορίου ταχύτητας). Ελέγχουν αποκλειστικά και μόνο αν τα δεδομένα οχήματος που σχετίζονται με τα διόδια έχουν καταχωρηθεί



σωστά για τα οχήματα με υποχρέωση καταβολής διοδίων.

8.2 Στατικός έλεγχος

Οι ομάδες ελέγχου που αποτελούνται από υπαλλήλους της ομοσπονδιακής υπηρεσίας μεταφορών (BAG) μπορούν να οδηγήσουν τυχόν οδηγούς που δεν έχουν καταβάλει ή έχουν καταβάλει εσφαλμένο ποσό σε χώρους στάθμευσης που βρίσκονται κοντά στις γέφυρες ελέγχου. Για το σκοπό αυτό λαμβάνουν τα δεδομένα των οχημάτων για την καταβολή των διοδίων από τα οποία εκφράστηκαν αμφιβολίες κατά τον αυτόματο έλεγχο. Οι υπάλληλοι της ομοσπονδιακής υπηρεσίας μεταφορών (BAG) σταματούν αυτά τα οχήματα, διερευνούν την κατάσταση αμέσως και επιτόπου και κινούν την αναδρομική είσπραξη και κινούν διαδικασία διοικητικής παράβασης.

8.3 Κινητή μονάδα ελέγχου

Οι ομάδες κινητών μονάδων ελέγχου της ομοσπονδιακής υπηρεσίας μεταφορών (BAG) ελέγχουν όλο το 24ωρο την ορθή καταβολή των διοδίων. Έτσι διασφαλίζεται ο ευέλικτος και γεωγραφικά κατανομημένος έλεγχος σε ολόκληρο το οδικό δίκτυο με υποχρέωση καταβολής διοδίων.



Οι κινητές ομάδες ελέγχου χρησιμοποιούν οχήματα ελέγχου, τα οποία είναι εξοπλισμένα με τεχνολογία παρόμοια με εκείνη των γεφυρών και κολόνων ελέγχου. Ο έλεγχος πραγματοποιείται τόσο στο κινούμενο ρεύμα κυκλοφορίας όσο και σε ακίνητο όχημα. Στην περίπτωση αυτή λαμβάνουν δεδομένα οχημάτων για την ορθή συνεργασία των οποίων υπάρχουν αμφιβολίες.

Σε περίπτωση αμφιβολιών, σταματούν το όχημα. Αν επιβεβαιωθεί η υποψία παράβασης στην καταβολή διοδίων, οι ομάδες ελέγχου της ομοσπονδιακής υπηρεσίας μεταφορών (BAG) απαιτούν την εξόφληση των διοδίων επιτόπου και κινούν διαδικασία διοικητικής παράβασης.



8.4 Έλεγχος λειτουργίας

Οι υπάλληλοι της ομοσπονδιακής υπηρεσίας μεταφορών (BAG) διενεργούν σε όλη τη Γερμανία δειγματοληπτικούς ελέγχους λειτουργίας. Οι εταιρείες προς έλεγχο επιλέγονται τυχαία ή με βάση συγκεκριμένη υποψία. Κατά τους ελέγχους λειτουργίας ελέγχεται, για παράδειγμα, με βάση τα δελτία μεταφοράς και τις αποδείξεις βενζινάδικων, αν στο παρελθόν τα διόδια έχουν καταβληθεί σωστά.

8.5 Συνέπειες παράβασης στην καταβολή διοδίων

Αν διαπιστωθεί ότι η καταβολή των διοδίων δεν είναι σωστή, τότε ζητείται αναδρομικά το πραγματικό ποσό διοδίων για τη διανυθείσα απόσταση με υποχρέωση καταβολής διοδίων. Αν η πραγματικά διανυθείσα απόσταση δεν μπορεί να προσδιοριστεί, η αναδρομική καταβολή των διοδίων υπολογίζεται για διαδρομή 500 χιλιομέτρων. Εφόσον δεν υπάρχει σωστή βεβαίωση της κατηγορίας εκπομπών, το κόστος της ατμοσφαιρικής ρύπανσης υπολογίζεται σύμφωνα με το μέγιστο συντελεστή. Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να παράσχει εκ των υστέρων τις απαραίτητες πληροφορίες και αποδείξεις. Αυτό θα πρέπει να γίνει το αργότερο μέχρι την ολοκλή-

ρωση μιας ενδεχόμενης διαδικασίας ένστασης, διότι διαφορετικά θα παραμείνει στον κατ' αποκοπή προσδιορισμό των διοδίων, σύμφωνα με τους σχετικούς κανονισμούς περί διοδίων.

Η ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG) αξιολογεί όλα τα σχετικά θέματα περί κυρώσεων και κατά περίπτωση κινεί διαδικασία προστίμου. Τα πρόστιμα μπορούν να ανέλθουν μέχρι και το ποσό των 20.000 ευρώ.



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο νομοθέτης έχει μεριμνήσει για την πλήρη προστασία των δεδομένων. Εφαρμόζονται αυστηρές διατάξεις που εγγυώνται το ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο της προστασίας δεδομένων όσον αφορά τα διόδια φορτηγών.

Αφορούν βασικά τη χρήση των καταγεγραμμένων δεδομένων για τον προβλεπόμενο σκοπό, τη διαγραφή των δεδομένων σύμφωνα με τις αυστηρές διατάξεις του νόμου περί καταβολής διοδίων στους ομοσπονδιακούς αυτοκινητοδρόμους

(BFStrMG) και την απαγόρευση μεταβίβασης των δεδομένων σε τρίτους, εξαιρουμένης της ομοσπονδιακής υπηρεσίας μεταφορών (BAG).

Η Toll Collect εφαρμόζει τη βασική αρχή της αποφυγής συλλογής περιττών δεδομένων και ελαχιστοποίησης δεδομένων. Για το σκοπό αυτό, μηχανικοί και προγραμματιστές λογισμικού συνεργάζονται στενά με φορείς προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Κατά την αυτόματη είσπραξη διοδίων τα ποσά των διοδίων υπολογίζονται κεντρικά, στο κέντρο μηχανογράφησης της Toll Collect. Για το σκοπό αυτό, η συσκευή οχήματος αποστέλλει περισσότερες φορές σε καθημερινή βάση πληροφορίες σχετικά με τις διαδρομές με χρονική καθυστέρηση και κρυπτογραφημένα στο κέντρο μηχανογράφησης. Αυτές οι πληροφορίες υπόκεινται σε επεξεργασία μέσω των προκαθορισμένων τεχνικών ρυθμίσεων για τα τμήματα με υποχρέωση καταβολής διοδίων. Στη συνέχεια, οι διαδρομές με υποχρέωση καταβολής διοδίων αντιστοιχίζονται στα οχήματα. Με τις παραμέτρους που καταχωρούν οι πελάτες, όπως είναι π.χ. η κλάση καυσαερίων, η κατηγορία βάρους και ο αριθμός των αξόνων, υπολογίζεται το εκάστοτε ποσό των διοδίων.

Μετά την επεξεργασία, όλες οι πληροφορίες για τις διαδρομές για τα τμήματα με υποχρέωση καταβολής διοδίων διαγράφονται αμέσως.

Αυτά δεν αποθηκεύονται για επεξεργασία στο κέντρο μηχανογράφησης, ώστε να μην είναι δυνατή η πρόσβαση σε αυτά. Στο σύστημα έχουν πρόσβαση μόνο οι διαχειριστές οι οποίοι είναι αρμόδιοι για τη λειτουργία του κέντρου μηχανογράφησης. Ένα αυστηρό σύστημα διαχείρισης εξουσιοδότησης διασφαλίζει ότι τα δεδομένα προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

Επιπλέον, για τη διασφάλιση της συνεχούς λειτουργίας της συσκευής οχήματος αποστέλλεται μία φορά καθημερινά ένα μήνυμα κατάστασης σχετικά με την κατάσταση της συσκευής οχήματος.

Αν ο πελάτης είναι εγγεγραμμένος στην Toll Collect ή επιθυμεί να δημιουργήσει ένα λογαριασμό καταχώρησης, πρέπει κατά την πρώτη σύνδεση στη χειροκίνητη διαδικασία να δηλώσει τη συναίνεσή του

αναφορικά με την προστασία των δεδομένων για την αποθήκευση, επίσης, διευθύνσεων ή/και τμημάτων εκτός της διαδρομής με υποχρέωση καταβολής διοδίων έως τη λήξη ισχύος της καταχώρησης.

Κατά την καταχώρηση ως μη εγγεγραμμένος πελάτης μπορεί σε κάθε καταχώρηση να αποδέχεται την αποθήκευση διευθύνσεων χωρίς υποχρέωση καταβολής διοδίων. Διαφορετικά θα αποθηκεύονται μόνο τα τμήματα με υποχρέωση καταβολής διοδίων της καταχώρησης. Ωστόσο, σε αυτήν την περίπτωση ενδέχεται να μην εμφανίζεται η συνεχής διαδρομή κατά το νέο άνοιγμα της καταχώρησης εντός της περιόδου ισχύος. Εκτός αυτού, τα επιλεγμένα σημεία εκκίνησης και προορισμού θα εμφανίζονται ως πρώτη είσοδος και τελευταία έξοδος από το δίκτυο με υποχρέωση καταβολής διοδίων. Επίσης, σε αυτήν την περίπτωση τα σημεία διέλευσης θα εμφανίζονται μόνο εφόσον βρίσκονται εντός του δικτύου με υποχρέωση καταβολής διοδίων. Υπό ορισμένες συνθήκες δεν θα είναι πλέον δυνατή η παρακολούθηση της συνολικής διαδρομής που αποτελείται από τμήματα με υποχρέωση καταβολής διοδίων και χωρίς υποχρέωση καταβολής διοδίων.

Η Toll Collect διαθέτει μια ισχυρή δομή προστασίας των δεδομένων. Εκτός αυτού, η ομοσπονδιακή υπηρεσία μεταφορών (BAG) στο πλαίσιο επιτήρησης των φορέων εκμετάλλευσης και, επίσης, ο ομοσπονδιακός εντεταλμένος για την προστασία των δεδομένων και την ελευθερία πληροφόρησης (BfDI) ελέγχουν αν ο φορέας εκμετάλλευσης των διοδίων τηρεί τις νομικές διατάξεις.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την προστασία δεδομένων μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της Toll Collect, στη διεύθυνση www.toll-collect.de.



10

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Μπορείτε να επικοινωνείτε με το προσωπικό του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών της Toll Collect από Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 7 π.μ. έως τις 7 μ.μ.

Για να τηλεφωνήσετε από τη Γερμανία καλέστε:

Τηλέφωνο: 0800 222 26 28*

καθώς και για κλήσεις εκτός Γερμανίας:

Τηλέφωνο: 00800 0 222 26 28*



Οι συνεργάτες μας απαντούν σε όλες τις ερωτήσεις σας για το σύστημα διοδίων φορτηγών – για τους τρόπους καταχώρησης, για την εγγραφή ή για την τοποθέτηση συσκευής οχήματος, για παράπονα ή διαμαρτυρίες, για την απώλεια της συσκευής οχήματος ή για αλλαγές στη σύμβαση.

Με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών της Toll Collect μπορείτε να επικοινωνείτε επίσης μέσω φαξ, επιστολής και e-mail. Η επικοινωνία μπορεί να γίνει στις γλώσσες γερμανικά, αγγλικά, γαλλικά και πολωνικά. Μπορείτε να βρείτε τη φόρμα για την online επικοινωνία στην ιστοσελίδα www.toll-collect.de. Εδώ, επίσης, μπορείτε να ζητήσετε επιπλέον πληροφοριακό υλικό.

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

Φαξ: +49 180 1 22 26 28 **

info@toll-collect.de

Επισκεφτείτε μας και στο Internet:

**www.toll-collect.de
www.toll-collect-blog.de**

και στο Facebook:
www.facebook.com/TollCollect

ή το YouTube:
www.youtube.com/user/TollCollectVideo

** ατελώς, οι τιμές κινητής τηλεφωνίας μπορεί να διαφέρουν*

*** εντός Γερμανίας: τιμή δικτύου σταθερής τηλεφωνίας
3,9 λεπτά/λεπτό. Μέγιστες τιμές κινητής τηλεφωνίας
42 λεπτά/λεπτό*

Η Toll Collect επισημαίνει ότι διατηρεί το δικαίωμα τροποποιήσεων του περιεχομένου αυτών των πληροφοριών, εφόσον δεν αναφέρονται σε συνθήκες που υπόκειται σε διαρκείς προσαρμογές. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα όσον αφορά τα στοιχεία για το δίκτυο των συνεργατών service και των σταθμών διοδίων.

Ευθύνη της Toll Collect GmbH καθώς και των εκπροσώπων της ή βοηθών εκπλήρωσης για αυτές τις πληροφορίες χρηστών μπορεί να υπάρξει μόνο σε περίπτωση πρόθεσης και σοβαρής αμέλειας. Οποιαδήποτε άλλη ευθύνη αποκλείεται. Από αυτόν τον αποκλεισμό ευθύνης εξαιρείται τυχόν ευθύνη της Toll Collect GmbH και των εκπροσώπων της ή των βοηθών εκπλήρωσης για ζημιές από προσβολή της ζωής, του σώματος ή της υγείας καθώς και βάσει του νόμου περί ευθύνης ελαττωματικών προϊόντων.

Από την ιστοσελίδα www.toll-collect.de μπορείτε να κατεβάσετε δωρεάν την τρέχουσα έγκυρη έκδοση του φυλλαδίου πληροφοριών χρηστών.

Γενικοί όροι συναλλαγών

Τους γενικούς όρους συναλλαγών της Toll Collect GmbH θα τους βρείτε στο Internet στην ιστοσελίδα www.toll-collect.de.



