

1. Na których bramkach i węzłach działa system AmberGO?

AmberGO działa na wszystkich bramkach i węzłach AmberOne Autostrady A1, a dodatkowo na wszystkich węzłach są bramki dedykowane wyłącznie użytkownikom AmberGO - to znaczy, że nie można na nich zapłacić metodą tradycyjną ani pobrać biletu. Dedykowane bramki są oznaczone symbolem kamery, słowem tylko i znakiem AmberGO.

2. Aplikacja jest niezgodna z modelem telefonu.

Aplikacja działa na smartfonach z systemem Android od wersji 5 oraz na smartfonach z systemem iOS od wersji 10.

3. Czy trwają prace nad przygotowaniem aplikacji na telefony z systemem Android w wersji poniżej 5?

Aplikacja na smartfonach z systemem Android działa od wersji 5. Nie planujemy rozwoju aplikacji dla telefonów z Androidem poniżej wersji 5 z uwagi na fakt, że system ten również nie jest już rozwijany.

4. Jeśli posiadam telefon bez Androida i iOS czy mogę użyć aplikacji na innym telefonie?

Nie. Aplikacja działa tylko na smartfonach z systemami Android i iOS.

5. Czy aplikacja dostępna jest na Windows 10?

Aplikacja jest dostępna tylko na smartfony z systemem Android oraz iOS. Nie ma w planach rozszerzenia dostępności o system Windows 10.

6. Kiedy zostanie wprowadzone oprogramowanie do Windows Mobile?

Obecnie aplikacja jest dostępna na smartfony z systemami IOS i Android.

7. Czy jest możliwość rejestracji przez komputer stacjonarny?

Tak w aplikacji można zarejestrować się przez komputer stacjonarny. Rejestracji można dokonać na stronie www.autopay.pl lub www.skycash.com lub www.mpay.pl

8. Aplikacja nie działa - prośba o wycofanie danych zgodnie z RODO.

Aby usunąć konto, należy skontaktować się mailowo z centrum pomocy: kontakt@autopay.pl, bok@skycash.com lub bok@mpay.com.pl

9. W aplikacji brak modelu pojazdu.

W aplikacji można samodzielnie wprowadzić informacje o marce oraz modelu pojazdu. W przypadku braku tej opcji należy pobrać aktualizację aplikacji ze sklepu Google Play lub App Store.

10. Aplikacja nie zezwala na wprowadzenie zagranicznego imienia ani jego polskiego odpowiednika.

Baza imion jest nieprzerwanie rozbudowywana. W przypadku, gdy imię nie znajduje się na liście, prosimy o kontakt z centrum pomocy: kontakt@autopay.pl, bok@skycash.com lub bok@mpay.com.pl

11. Brak możliwości wprowadzenia karty kredytowej (sesja wygasa).

W przypadku trudności z dodaniem karty (kredytowej lub debetowej) prosimy o pobranie aktualizacji aplikacji ze sklepu Google Play lub App Store lub kontakt z centrum pomocy:

kontakt@autopay.pl lub bok@skycash.com lub bok@mpay.com.pl

12. Brak możliwości dodania karty służbowej.

Aplikacja nie rozróżnia karty służbowej od karty prywatnej. Obecnie obsługujemy karty płatnicze (debetowe i kredytowe) jako jedyną formę płatności za przejazdy. Jeżeli podczas dodawania karty wystąpiła jakakolwiek trudność prosimy o pobranie aktualizacji aplikacji ze sklepu Google Play lub App Store.

13. Czy aplikacja ma być włączona podczas przejazdu przez bramki?

Nie. Użytkownik po dodaniu karty oraz pojazdu i powiązaniu ich ze sobą może wylogować się z aplikacji. W trakcie wjazdu na AmberOne Autostradę A1 może nawet nie mieć przy sobie telefonu z aplikacją. Bramki otworzą się na podstawie sczytanych danych z tablicy rejestracyjnej pojazdu, a płatność zostanie pobrana automatycznie z karty podpiętej pod pojazd w aplikacji w momencie zjazdu z AmberOne Autostrady A1.

14. Czy z jednej aplikacji może korzystać kilka samochodów?

Tak. W aplikacji można dodać kilka pojazdów, które można podłączyć pod różne lub tę samą kartę płatniczą.

15. Czy mogę dołączyć karty paliwowe / flotowe w aplikacji?

Aktualnie do systemu AmberGO mogą dołączyć użytkownicy kart flotowych LOTOS Biznes, FLOTA Orlen, Shell.

16. Czy można dodać w aplikacji kartę Routex?

Nie. Obecnie jedyną formą płatności jest karta płatnicza (debetowa lub kredytowa).

17. Czy mogę przypisać do aplikacji konto firmy z flotą aut?

Tak. W aplikacji Autopay i mPay można założyć konto zarówno indywidualne, jak i firmowe.

Aktualnie w aplikacji SkyCash można założyć jedynie konto indywidualne.

18. Czy i jak mogę otrzymać fakturę?

W usłudze Autopay: aby otrzymać fakturę, należy uzupełnić dane do faktury w profilu w aplikacji lub w serwisie autopay.pl. Po wykonanym przejeździe faktura jest dostępna w szczegółach przejazdu oraz w serwisie autopay.pl. Faktura wystawiana jest po każdym przejeździe.

W usłudze SkyCash Autostrady: fakturę można wystawić w aplikacji mobilnej SkyCash z poziomu historii przejazdów. Faktura zostanie przesłana na wybrany przez Użytkownika adres e-mail.

W usłudze mPay należy w aplikacji wybrać dane do rozliczenia dla firm oraz podać NIP. Dane zostaną pobrane automatycznie, a faktury będą automatycznie wysyłane na wskazany adres e-mail zbiorczo za poprzedni miesiąc.

19. Opłata została ściągnięta przed wjazdem na autostradę.

Opłata za przejazd przez AmberOne Autostradę A1 pobierana jest automatycznie po zakończonym przejeździe, kiedy bramki zamkną się za pojazdem. Lista wykonanych przejazdów wraz ze statusem płatności znajduje się na ekranie „Przejazdy” w aplikacji. W przypadku wątpliwości co do pobranej opłaty prosimy o kontakt z centrum pomocy: kontakt@autopay.pl lub bok@skycash.com lub

bok@mpay.com.pl

20. Czy opłata zostanie pobrana, jeżeli posiadam aplikację i wjadę bramką AmberGO, a szlabany będą otwarte na zjeździe zgodnie z poleceniem ministra w celu usprawnienia ruchu?

W sytuacji, gdy wjechało się na autostradę, a na wyjeździe bramki zostały otwarte zgodnie z poleceniem ministra, opłata nie zostanie pobrana, ponieważ system będzie wyłączony.

21. Czy mogę skorzystać z systemu AmberGO nie podając danych karty i zapłacić za przejazd przelewem?

Nie. W celu skorzystania z systemu AmberGO należy przejść przez cały proces rejestracji w aplikacji podpinając kartę kredytową lub debetową pod dodany pojazd. Należność za przejazd pobrana zostanie automatycznie po identyfikacji przejazdu.

22. Jak długo system przetrzymuje w pamięci wjazd zarejestrowanego pojazdu?

Automatyczna identyfikacja miejsca wjazdu pojazdu jest ważna tak samo jak identyfikacja na podstawie biletu, a więc przez 48 godzin od momentu przekroczenia bramki wjazdowej. Przejazd przez bramkę zjazdową na przeciwległym placu spowoduje automatyczne rozpoznanie i pobranie opłaty w systemie AmberGO.