

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. 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.
- 5. Kiedy zostanie wprowadzone oprogramowanie do Windows Mobile?**
Obecnie aplikacja jest dostępna na smartfony z systemami IOS i Android.
- 6. Czy jest możliwość rejestracji przez komputer stacjonarny?**
Obecnie usługa autopay transport dostępna jest tylko w aplikacji mobilnej.
- 7. Aplikacja nie działa - prośba o wycofanie danych zgodnie z RODO.**
Aby usunąć konto, należy skontaktować się mailowo z centrum pomocy: kontakt@bm.pl.
- 8. 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.
- 9. Aplikacja nie zezwala na wprowadzenie zagranicznego imienia ani jego polskiego odpowiednika.**
Nieprzerwanie rozbudowujemy bazę imion dostępnych w aplikacji. W przypadku, gdy imię nie znajduje się na liście, prosimy o kontakt z naszym centrum pomocy: kontakt@bm.pl.
- 10. 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@bm.pl.
- 11. 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.
- 12. 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 autostrady przez bramkę AmberGO.

13. 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.

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

Aktualnie trwa pilotaż aplikacji i jedyną formą płatności jest karta płatnicza (kredytowa lub debetowa).

15. Czy można dodać w aplikacji kartę Routex?

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

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

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

17. Czy i jak mogę otrzymać fakturę?

Aby otrzymać fakturę, należy uzupełnić dane do faktury w profilu w aplikacji autopay transport lub w serwisie bm.pl. Po wykonanym przejeździe faktura jest dostępna w szczegółach przejazdu oraz w serwisie bm.pl w historii transakcji. W aplikacji autopay transport można ustawić tryb otrzymywania faktury: jednorazowo, po każdym przejeździe oraz zbiorczo, raz na miesiąc.

18. Opłata została ściągnięta przed wjazdem na autostradę.

Opłata za przejazd przez AmberOne Autostradę A1 (na trasie Rusocin – Nowa Wieś i odwrotnie) 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@bm.pl.

19. Czy opłata zostanie pobrana i w jakiej wysokości, jeśli wjazd nastąpi przez inną bramkę niż bramka AmberGO?

W przypadku, gdy pojazd wjechał przez tradycyjną bramkę, należy pobrać bilet i uiścić opłatę przy wyjeździe z autostrady. Aplikacja AmberGO nie zidentyfikuje pojazdu, który wjechał tradycyjną bramką.

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 bramką AmberGO, a na wyjeździe bramki zostały otwarte zgodnie z poleceniem ministra, opłata nie zostanie pobrana, ponieważ system będzie wyłączony.

21. Co, jeśli potrzebuję skorzystać ze zjazdu przed Rusocinem?

Jeśli planujemy podróż na krótszym odcinku niż Rusocin – Nowa Wieś (i odwrotnie) musimy skorzystać z tradycyjnej bramki i pobrać bilet. Jeśli wjechaliśmy już na AmberOne Autostradę A1 przez bramkę AmberGO i nie pobraliśmy tradycyjnego biletu, musimy liczyć się z koniecznością dokonania końcowej opłaty jak za najdłuższy odcinek.

22. Kiedy zostanie wprowadzona usługa na wszystkie punkty w Rusocinie?

Aplikacja jest w trakcie pilotażu, w trakcie którego zbieramy wszelkie uwagi i komentarze. Od przebiegu pilotażu zależy, w jaki sposób będzie rozwijana usługa i jaka będzie dostępna liczba bramek AmberGO.

23. Kiedy system będzie działał na wszystkich zjazdach AmberOne Autostrady A1?

Aplikacja jest w trakcie pilotażu, w trakcie którego zbieramy wszelkie uwagi i komentarze. Od przebiegu pilotażu zależy, w jaki sposób będzie rozwijana usługa i jaka będzie dostępna liczba bramek AmberGO.

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

W celu skorzystania z systemu AmberGO należy przejść przez cały proces rejestracji w aplikacji autopay transport podpinając kartę kredytową lub debetową pod dodany pojazd. W okresie pilotażu ta forma płatności za przejazd jest jedyną. Należność za przejazd pobrana zostanie automatycznie po identyfikacji przejazdu przez bramki oznaczone AmberGO.

25. 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 oznaczonej napisem AmberGO. Przejazd przez bramkę zjazdową oznaczoną AmberGO na przeciwległym placu spowoduje automatyczne rozpoznanie i pobranie opłaty w systemie AmberGO.

26. Co się stanie, jeżeli wjadę zarejestrowanym pojazdem przez bramkę AmberGO, ale po drodze zjadę na chwilę z autostrady, po czym znowu wrócę i będę kontynuował podróż do końca odcinka?

Podczas pilotażu inkasenci na bramkach zjazdowych nie posiadających funkcjonalności AmberGO nie są w stanie bez biletu określić miejsca wjazdu pojazdu - tym samym w takiej sytuacji inkasent pobierze opłatę według obowiązującego regulaminu, to jest odpowiadającą najdłuższemu odcinkowi do danego miejsca zjazdu dla danej kategorii pojazdu.

W przypadku ponownego wjazdu przez bramkę nie posiadającą funkcjonalności AmberGO konieczne będzie pobranie biletu, a na zjeździe na przeciwległym placu skorzystanie z pasa, który nie będzie posiadał oznaczenia AmberGO. Przejazd bramką zjazdową AmberGO spowodowałby pobranie opłaty według ostatniego zarejestrowanego przez AmberGO miejsca wjazdu, czyli przeciwległego końca autostrady (do czasu ponownego wjazdu na autostradę przez bramkę AmberGO lub przez 48 h od momentu wjazdu system AmberGO przetrzymuje w pamięci ostatni zarejestrowany wjazd na autostradę).