



STALEXPORT
**Autostrada
Małopolska**



Jak korzystać
z elektronicznego
poboru opłat **A4Go**
na A4 Katowice-Kraków?



NABYCIE URZĄDZENIA POKŁADOWEGO A4Go



1. Urządzenie **A4Go** można nabyć na stronie www.a4go.pl lub w **Punktach Obsługi Klienta (POK), czynnych stacjonarnie i on-line w dni robocze od godz. 6.45 do godz. 21.45. Informacje o zmianach godzin pracy POK publikowane są na stronie www.a4go.pl**

Punkt Obsługi Klienta w Mysłowicach

ul. Piaskowa 20
(budynek tuż za bramkami w kierunku Krakowa)
tel. 32 76 27 335
pokmyslowice@autostrada-a4.com.pl



Punkt Obsługi Klienta w Balicach

ul. Krakowska 104
(budynek tuż za bramkami w kierunku Katowic)
tel. 32 76 27 535
pokbalice@autostrada-a4.com.pl

2. Wraz z urządzeniem **A4Go**, za które pobierana jest zwrotna kaucja w wysokości 50 zł, dostępne są następujące opcje płatności za przejazd:

- » **przedpłata** (tzw. **prepaid**) za pakiet impulsów, czyli za określoną liczbę przejazdów autostradą, gdzie jeden impuls odpowiada jednemu przejazdowi przez Plac Poboru Opłat w Mysłowicach lub Balicach,



● 1 IMPULS = 1 PRZEJAZD  



płatność kartą płatniczą przypisaną do urządzenia **A4Go** (tzw. **postpaid**) – wówczas opłata za przejazd pobierana jest z karty **po przejeździe przez bramkę** autostradową.



Możliwy jest wybór jednej lub obu opcji naraz. Nie są pobierane żadne inne opłaty za korzystanie z elektronicznego poboru opłat.

- Urządzenia przesyłane pocztą lub kurierem są nieaktywne i przed przejazdem autostradą A4 Katowice-Kraków konieczna jest ich aktywacja na koncie klienta w serwisie www.a4go.pl lub w **Punkcie Obsługi Klienta**.

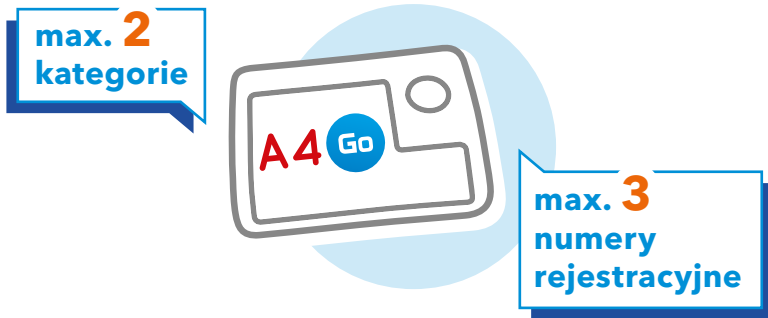


Termin ważności pakietu impulsów wynosi aż 730 dni od daty nabycia danego pakietu, co gwarantuje w długim okresie stały poziom opłat za przejazd, niezależnie od ich ewentualnych zmian w przyszłości.

- W pierwszej kolejności z konta klienta pobierane są impulsy zakupione najwcześniej. W przypadku wyboru opcji prepaid i postpaid opłata za przejazd w pierwszej kolejności pobierana jest w postaci impulsu.

WYBÓR KATEGORII POJAZDÓW I NUMERÓW REJESTRACYJNYCH

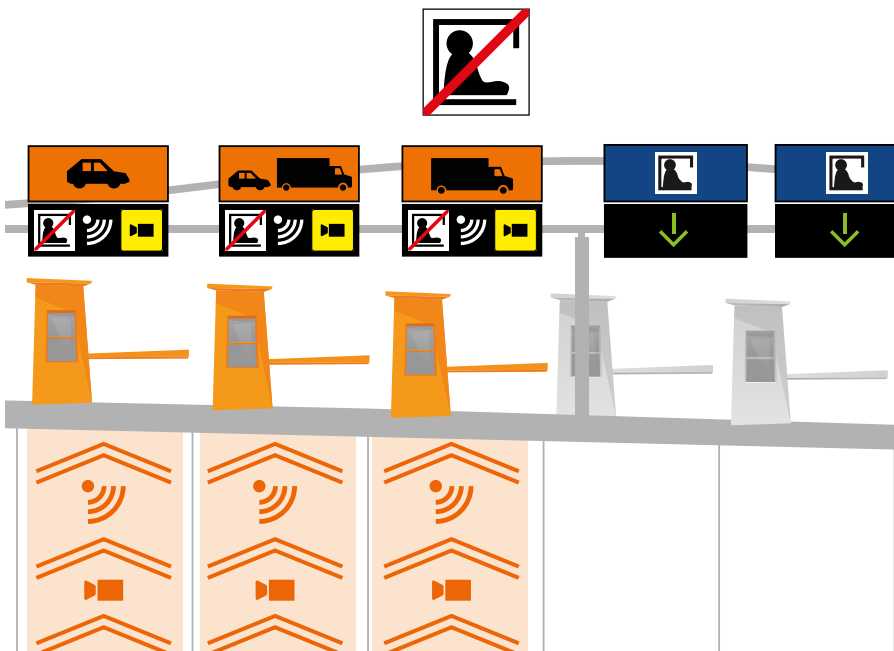
1. Do jednego urządzenia **A4Go** mogą być przypisane jedna lub dwie kategorie pojazdu spośród kategorii 1, 2, 3, 4 i maksymalnie trzy numery rejestracyjne.



2. Numery rejestracyjne można dowolnie zmieniać na swoim koncie w serwisie **www.a4go.pl** lub w **Punktach Obsługi Klienta**, ale kategorii pojazdu nie można już zmienić. Jeśli wybrano tylko jedną kategorię pojazdu, to w dowolnym momencie można dodać kategorię dodatkową także na swoim koncie w serwisie **www.a4go.pl**
3. W przypadku płatności **prepaid** nie można korzystać z **A4Go**, jeśli przejazd odbywa się inną kategorią pojazdu niż ta wybrana przy zakupie. Jeżeli przejazd odbywa się inną kategorią niż wcześniej wybrana, to należy zapłacić za przejazd w inny sposób, np. gotówką lub kartą bankową.
4. W przypadku płatności **postpaid** można korzystać z **A4Go** niezależnie od wybranej przy zakupie kategorii pojazdu (z wyłączeniem motocykli). Karta płatnicza zostanie obciążona kwotą właściwą dla kategorii pojazdu przejeżdżającego przez bramki.
5. **Uwaga!** Nie można korzystać z urządzenia **A4Go**, jeśli przejazd odbywa się pojazdem, którego numer rejestracyjny nie jest przypisany do urządzenia.

INSTALACJA URZĄDZENIA POKŁADOWEGO A4Go W POJEŹDZIE

1. Urządzenie pokładowe **A4Go** komunikuje się z anteną zainstalowaną na bramce, dlatego ważnym jest, by było zainstalowane zgodnie z instrukcją obsługi dołączonej do urządzenia.
2. Prosimy o sprawdzenie w dokumentacji pojazdu, czy przednia szyba w pojeździe jest metalizowana. Metalizowane szyby mogą zakłócać komunikację urządzenia pokładowego **A4Go** z anteną zainstalowaną na bramce autostradowej, co uniemożliwi elektroniczny pobór opłaty i otwarcie szlabanu. Jeśli w pojeździe zainstalowano metalizowaną szybę, należy sprawdzić w instrukcji pojazdu, gdzie znajduje się obszar, na którym można takie urządzenie zainstalować.
3. Z urządzenia pokładowego **A4Go** można korzystać na wszystkich bramkach, ale **skrajne, lewe bramki A4Go oznakowane na pomarańczowo z piktogramem przekreślonego inkasenta, przeznaczone TYLKO dla płatności automatycznych, są szybkimi pasami ruchu bez obsługi inkasenta.**



PRZEJAZD Z URZĄDZENIEM POKŁADOWYM A4Go PRZEZ PLACE POBORU OPŁAT



1. Przyklej **A4Go** do szyby pozostawiając **ok. 10 cm** wolnej przestrzeni wokół urządzenia.

2. Zatrzymaj się przed białą linią na **wysokości okna kabiny** inkasenta na bramce oznakowanej jak poniżej:



3. **Uwaga! Zatrzymanie pojazdu tuż przed szlabanem jest bardzo częstą przyczyną błędnych pobrań impulsów a wycofywanie pojazdu może doprowadzić do kolizji.**

4. W celu uniknięcia błędów w odczycie urządzenia prosimy o zachowanie odległości od poprzedzającego pojazdu (minimum 4 metry dla samochodu osobowego i 5 metrów dla autobusów i pojazdów ciężarowych).

5. Jeżeli płatność za przejazd ma się odbyć bez wykorzystania urządzenia pokładowego, to należy poinformować inkasenta na bramce autostradowej o innym sposobie wniesienia opłaty. W takim przypadku należy kierować się do bramek oznakowanych piktogramem inkasenta jak poniżej:



lub



6. Ponadto w celu zabezpieczenia urządzenia **A4Go** przed przypadkowym pobraniem impulsów użytkownik ma możliwość jego zablokowania/odblokowania na swoim koncie klienta w serwisie www.a4go.pl lub kontaktując się z Punktem Obsługi Klienta.
7. Klienci, którzy mają zainstalowane urządzenie pokładowe **A4Go** i chcą zapłacić za przejazd przy wykorzystaniu elektronicznego poboru opłat A4Go, a jednocześnie są zarejestrowani w aplikacji videotollingu (np. Autopay, SkyCash, IKO, mPay, videotolling dla kart flotowych ORLEN, itp.) powinni wyłączyć (odznaczyć) w tych aplikacjach autostradę A4 Katowice-Kraków.
8. W przypadku przewożenia pojazdu na lawecie urządzenie **A4Go** należy zablokować przez Internetowy Serwis Klienta lub poprzez kontakt z Punktem Obsługi Klienta albo usunąć z pojazdu na czas przejazdu przez Plac Poboru Opłat. Płatność za przejazd powinna być wniesiona przez kierowcę lawety.
9. **W żadnym wypadku nie należy wystawiać urządzenia A4Go przez okno w celu dokonania płatności, ponieważ może być ono odczytane na sąsiednim pasie ruchu.**
10. Dodatkowe uchwyty pozwalające na instalację urządzenia w innych pojazdach wydawane są w Punktach Obsługi Klienta.
11. W przypadku rozładowania baterii urządzenia A4Go, jest ono **BEZPŁATNIE** wymieniane na nowe urządzenie. W tym celu prosimy o zwrot urządzenia i kontakt z Punktem Obsługi Klienta w formie zgłoszenia z konta klienta w serwisie www.a4go.pl lub poprzez wysłanie wniosku o wymianę urządzenia z adresu e-mail stanowiącego aktualny login do ww. serwisu internetowego albo poprzez wniosek na piśmie, podpisany przez osobę uprawnioną do reprezentowania klienta, przesłany na adres pocztowy (Stalport Autostrada Małopolska S.A., ul. Piaskowa 20, 41-404 Myśłowice) lub złożony osobiście w dowolnym POK (w przypadku wizyty osobistej wymagane jest okazanie dokumentu tożsamości). Powyższe elektroniczne lub pisemne zgłoszenie / wniosek ma zawierać imię i nazwisko lub nazwę podmiotu (użytkownika urządzenia), informację, że sprawa dotyczy wymiany urządzenia oraz numer urządzenia A4Go ID, którego dotyczy wymiana.

Uwaga! Na A4 Katowice-Kraków nie ma możliwości wnoszenia opłat za przejazd w systemie e-TOLL.



A4 Go

Więcej informacji na stronach:

www.a4go.pl

oraz

www.autostrada-a4.com.pl

w zakładce „Opłaty”.