

ÚVOD – Základním účelem Portálu řešení nesrovnalostí (Incident Web Portal - IWP) je umožnit dopravcům alternativním způsobem ze své vlastní vůle doplatit vybrané typy svých potenciálních dluhů. Uživatel aplikace je plně zodpovědný za výběr položek, které chce doplatit, a za jakékoliv hodnoty jím zadané v průběhu užívání aplikace. Všechny údaje o placení prostřednictvím IWP jsou zaznamenávány v mýtném systému a následně jsou předmětem přezkoumání v rámci procesu vymáhání mýtných nedoplatků. Nejsou-li všechny údaje řádně a správně zadány, budou řešeny v rámci procesu vymáhání dlužného mýtného.

UPOZORNĚNÍ - V případě, kdy je OBU v režimu následné platby (dále též „post-pay“) zablokována a řidič se rozhodne pokračovat v jízdě s využitím OBU v režimu platby předem (dále též „pre-pay“), je povinen odinstalovat zablokovanou post-pay OBU a uložit ji do ochranného obalu (viz Smluvní podmínky: Ve vozidle může být používáno pouze jedno Elektronické zařízení zaevidované k tomuto vozidlu do systému elektronického mýtného. Každé další Elektronické zařízení musí být uloženo v ochranném obalu). Pokud tak neučiní, bude blokována post-pay OBU vytvářet na mýtných branách „nulové“ transakce a na kontrolních branách incidenty. Nulové transakce i případné incidenty budou přenášeny do IWP, kde budou nabídnuty k úhradě. „V těchto případech tyto transakce a incidenty neplaťte, vrácení finančních prostředků za případnou úhradu je vázáno na standardní proces reklamačního řízení.“

1. Pro koho IWP je?

IWP je určen pouze uživatelům, kteří mají přístup do Samoobsluhy, a slouží k úhradě nesrovnalostí patřících ke smlouvám v post-pay režimu.

2. Co IWP umožňuje?

IWP nabízí možnost doplacení některých typů zjištěných nesrovnalostí v placení mýtného u vozidel evidovaných ve vybrané smlouvě. Uživatel může nesrovnalosti, které si sám vybere z množiny nesrovnalostí nabídnutých IWP, uhradit elektronicky přímo z této aplikace. Seznam nesrovnalostí a přehled plateb lze v IWP stáhnout a vytisknout.

3. Jaké nesrovnalosti IWP zobrazuje a umožňuje uhradit?

IWP zobrazuje a umožňuje uhradit:

- transakce, které vznikly používáním zablokovaného elektronického zařízení (4 pípnutí);
- incidenty, při kterých byl zjištěn špatně nastavený počet náprav.
- incidenty, při kterých nebyla zaznamenána komunikace elektronického zařízení.

IWP zobrazuje a umožňuje uhradit jak nesrovnalosti dosud neproověřené Celní správou, tak nesrovnalosti Celní správou označené jako oprávněné, tedy řešené domluvou nebo pokutou.

4. Jak staré nesrovnalosti IWP zobrazuje?

IWP zobrazuje nesrovnalosti stejným způsobem, jakým jsou zobrazovány posádkám vozidel mobilní kontroly. To znamená, že zobrazí možnou nesrovnalost téměř okamžitě po jejím vzniku. V seznamu jsou vypsané možné nesrovnalosti staré nejvýše 1 rok. Historie seznamu nesrovnalostí nabízených k úhradě bude postupně zkracována z 1 roku na 6 měsíců.

UPOZORNĚNÍ – Vzhledem k tomu, že v říjnu 2011 byla v aplikaci IWP zrušena 3 denní ochranná minimální doba pro zobrazování nesrovnalostí, může se v IWP v ojedinělých případech projevit zpoždění přenosu některých údajů dané technologickými lhůtami souvisejících procesů. Toto zpoždění téměř nikdy nepřesáhne právě dobu 3 dnů. V důsledku této skutečnosti některé nesrovnalosti dotčené zmíněnými technologickými procesy budou IWP nabídnuty k doplacení s tímto zpožděním.

IWP může v ojedinělých případech zobrazit i nesrovnalosti, které mohly být již doplacený v síti obslužných míst. V těchto případech tyto nesrovnalosti neplaťte, vrácení finančních prostředků za případnou úhradu je vázáno na standardní proces reklamačního řízení.

5. Která vozidla IWP zobrazuje?

IWP zobrazuje nesrovnalosti evidované k vozidlům, která patří ke smlouvě aktuálně zvolené uživatelem v zákaznické samoobsluze při spuštění IWP.

6. Můžu si zvolit období, za jaké se mi nesrovnalosti zobrazí?

Ne. IWP zobrazuje vždy seznam nesrovnalostí starých maximálně jeden rok od jejich vzniku (v budoucnosti maximálně půl roku, viz otázka č. 4).

7. Zaplatil jsem v IWP všechny zobrazené nesrovnalosti: mám tím uhrazeny veškeré své závazky, které plynou z mýtné povinnosti?

Úhrada všech nesrovnalostí zobrazených IWP nezajišťuje splnění veškerých Vašich závazků, které plynou z mýtné povinnosti. IWP zobrazuje a umožňuje uhradit nejčastější typy nesrovnalostí, ale nezobrazuje jiné závazky, např. nezaplacené faktury, nesrovnalosti jiných typů nebo jiné závazky plynoucí z nesprávného používání elektronického zařízení. Ty zjistíte z dalších zdrojů informací, např. porovnáním mýtných transakcí v zákaznické samoobsluze s knihou jízd apod. Takto zjištěné závazky doplatíte na některém z kontaktních míst.

8. IWP nezobrazuje žádné nesrovnalosti: mám všechny platby uhrazeny a nemusím nic jiného kontrolovat?

Ne. Viz odpověď na otázku č. 7.

9. Je možné prostřednictvím IWP doplatit celou trasu projetou s nesprávně nastaveným počtem náprav?

Ne. Chcete-li doplatit transakce, o kterých víte, že byly provedeny s chybně nastaveným počtem náprav, můžete je doplatit na kontaktním místě.

10. Proč nemůžu v IWP platit tankovací kartou nebo bankovním převodem?

Web úhrady nesrovnalostí IWP nabízí úhradu pouze bankovními kartami. Ty umožňují okamžitou a zabezpečenou platbu přes internet. Tankovací karty neumožňují zabezpečené platby přes internet, u bankovních převodů je příliš dlouhá prodleva při zpracování transakce.

11. Můžeme si na IWP vytisknout fakturu se seznamem neuhrazených mýtných úseků v příloze a zaplatit ji bankovním převodem? Ve firmě nedisponujeme platební kartou.

Ne. Web úhrady nesrovnalostí IWP nabízí pouze možnost on-line plateb.

12. Jaké jsou poplatky za zaplacení nesrovnalostí v IWP?

Celková částka nedoplatku do 250 Kč včetně	13,- Kč*
Celková částka nedoplatku od 251 Kč do 1 200 Kč včetně	29,- Kč*
Celková částka nedoplatku nad 1 200 Kč	2,2% z částky*

* osvobozeno od DPH

13. Za jak dlouho zmizí informace o nesrovnalostech ve vozidle Celní správy, pokud ho zaplatím přes IWP?

Proběhne-li on-line platba úspěšně, potom maximálně do 5 minut od jejího potvrzeného uskutečnění.

14. Proběhne on-line platba prostřednictvím IWP okamžitě?

V ideálním případě ano. Pokud nastanou jakékoliv komplikace, aplikace se snaží o provedení platby po dobu jedné hodiny od jejího potvrzení/odeslání uživatelem. V případě, že se během této doby nepodaří platbu úspěšně zrealizovat, jsou odpovídající nesrovnalosti nabídnuty uživateli znovu k doplacení.

15. Jsou informace o nesrovnalostech na IWP shodné s těmi, které vidí celník při kontrole na silnici?

Seznam incidentů těch typů, které jsou uvedeny na webu úhrady nesrovnalostí IWP, je stejný se seznamem ve vozidle Celní správy, nicméně kontrolní orgány Celní správy disponují širším seznamem nesrovnalostí (např. podezření na zneužití OBU, nesrovnalosti u předplacených OBU, nesrovnalosti vozidel nepodléhajících mýtné povinnosti apod.), které nejsou určeny ke zpracování v IWP.

16. Kde najdu nesrovnalosti, které jsem uhradil?

Platební doklady, na kterých je seznam uhrazených nesrovnalostí, lze stáhnout v sekci "Přehled plateb".

17. Mohu zobrazit, stáhnout nebo vytisknout všechny nesrovnalosti: dosud nezaplacené i ty, které mám už zaplacené?

IWP nabízí v základním přehledu pouze nezaplacené možné nesrovnalosti, které uživatel může po výběru doplatit. Přehled nesrovnalostí již uhrazených v IWP lze stáhnout v sekci "Přehled plateb" - viz odpověď na otázku č. 16.

18. Lze v samoobsluze ve výpisu transakcí rozeznat transakce doplacené IWP?

Transakce doplacené na webu úhrady nesrovnalostí IWP mají ve výpisu transakcí v zákaznické samoobsluze ve sloupci "Číslo faktury" uvedenu poznámku "placeno IWP".

19. Jaký rozsah okolních transakcí je zobrazován v kontextu incidentu?

V kontextu incidentu jsou zobrazovány maximálně 2 transakce před a 2 transakce po incidentu, pro který je kontext zobrazován. Rozsah zobrazování okolních transakcí je dále omezen z časového hlediska – pokud je časový interval mezi dvěma bezprostředně následujícími transakcemi v rámci projeté trasy větší než 1 hodina, pak transakce vzdálenější od výchozího incidentu již zobrazena není. Pokud zaznamenaná trasa vozidla není souvislá, tj. je vynechán jeden nebo více mýtných úseků, je zobrazování okolních transakcí ukončeno zároveň s tímto přerušením.