



**PORTAGENS PARA CAMIÕES NA ALEMANHA**

# INFORMAÇÕES PARA O UTILIZADOR



Edição actualizada  
**2015**

Por incumbência  
do



Bundesamt  
für Güterverkehr

[www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de)

---

## Caro(a) leitor(a),

O facto de a Alemanha se situar no coração da Europa fez que se tornasse passagem obrigatória para os camiões internacionais que, diariamente, cruzam milhares de veículos de toda a Europa. O constante aumento do transporte de mercadorias leva a um desgaste considerável das estradas e requer investimentos com a conservação e o reforço das mesmas.

Para dividir os custos resultantes com base no princípio “utilizador pagador”, o governo introduziu em janeiro de 2005 uma portagem para camiões nacionais e estrangeiros, com base no trajeto percorrido. Esta portagem aplica-se, desde 01-10-2015, a partir de um peso bruto admissível do veículo de 7,5 toneladas.

No âmbito de uma parceria público-privada, a Toll Collect, em nome da República Federal da Alemanha, desenvolveu e construiu um sistema de portagens que combina num sistema a tecnologia de localização por satélite e a moderna tecnologia de serviço móvel. Os valores da portagem são cobrados de acordo com o trajeto percorrido sujeito ao pagamento, o número de eixos e a categoria de emissões poluentes, tendo em consideração os custos decorrentes da poluição.

A Toll Collect criou um sistema que não obstrui o fluxo de trânsito durante o pagamento na portagem. Contrariamente aos sistemas de portagens convencionais, esta tecnologia inovadora não impõe nem limite de velocidade, nem a paragem dos veículos, nem mesmo a obrigação de permanência numa faixa de rodagem específica. Deste modo, conseguimos implementar a portagem para o setor de transportes alemão e europeu de uma forma avançada e flexível.

Além disso, o sistema Toll Collect foi tecnicamente concebido de forma a poder suportar também outros sistemas de portagens. Em conjunto com a ASFINAG, a entidade exploradora de portagens austríaca, foi criado o serviço TOLL2GO. Com o TOLL2GO é possível criar, também na Áustria, a portagem para veículos a partir de 7,5 toneladas, através da unidade de bordo da Toll Collect instalada no camião.

Este folheto contém todas informações necessárias sobre a portagem de camiões na Alemanha, desde a inscrição aos tipos de registo, até à lista das portagens.

Desejamos-lhe uma boa viagem!

A sua equipa  
Toll Collect



# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Vista geral</b> .....	4
<b>2</b>	<b>Portagem obrigatória</b> .....	6
2.1	Determinações relativas à portagem obrigatória .....	6
2.1.1	Veículos sujeitos ao pagamento de portagens.....	6
2.1.2	Veículos dispensados do pagamento de portagem ou isentos de portagem...	7
2.1.3	Rede de troços com portagem .....	8
2.2	Responsabilidades .....	9
2.2.1	Responsabilidade dentro da parceria público-privada: República Federal da Alemanha e a Toll Collect.....	9
2.2.2	Responsabilidade pelos controlos e pelo processo de aplicação de coimas: Direção federal de transporte de mercadorias (BAG) .....	10
2.2.3	Responsabilidade pela rede de troços com portagem: BAST.....	10
<b>3</b>	<b>Inscrição</b> .....	11
<b>4</b>	<b>Tipos de registo</b> .....	13
4.1	Registo automático através da unidade de bordo .....	13
4.1.1	Instalação da unidade de bordo.....	14
4.1.2	Funcionamento da unidade de bordo .....	16
4.2	Registo manual.....	17
4.2.1	Registo via Internet .....	17
4.2.2	Registo via terminal dos postos de portagem .....	19
4.3	Cancelamento do registo manual.....	21
4.3.1	Cancelamento na Internet .....	22
4.3.2	Cancelamento no terminal do posto de portagem .....	22
4.4	Pedido de reembolso após decorrido o período de validade do comprovativo de registo.	23
<b>5</b>	<b>Valor da portagem</b> .....	24
<b>6</b>	<b>Modos de pagamento</b> .....	28
6.1	Modos de pagamento para clientes inscritos .....	29
6.1.1	Processo de saldo através da Toll Collect .....	29
6.1.2	Outros modos de pagamento.....	29
6.2	Modos de pagamento para clientes não inscritos .....	30
6.2.1	Numerário .....	31
6.2.2	Cartão de posto de gasolina e cartão de crédito .....	31
<b>7</b>	<b>Faturação para clientes inscritos</b> .....	32
7.1	Lista das portagens regular.....	32
7.2	Lista especial .....	33
7.3	Reclamação sobre a lista das portagens .....	33
7.4	Serviço adicional referente à portagem .....	33
<b>8</b>	<b>Controlo</b> .....	34
<b>9</b>	<b>Perguntas e respostas</b> .....	37
<b>10</b>	<b>Assistência e contacto</b> .....	44

# 1

## VISTA GERAL

O sistema de portagens da Toll Collect oferece três tipos de registo:

- Automático, através de uma unidade de bordo instalada, a chamada On-Board Unit (OBU)
- Manual, na Internet, ou
- Manual, num terminal do posto de portagem

No centro operacional do sistema encontra-se o registo automático: Uma unidade de bordo instalada no camião identifica, com base nos sinais de satélite (GPS- Global Positioning System) e nos sensores de localiza-

ção auxiliares, o trajeto percorrido pelo camião sujeito a pagamento. A unidade de bordo identifica a posição do camião e pode atribuí-la, em qualquer momento, a um dos troços em, aprox., 30 000 quilómetros de rede de troços com portagem (ambos os sentidos de marcha). A unidade calcula o valor da portagem com base nas indicações do cliente sobre a categoria de emissões poluentes e o número de eixos do camião, e transmite os dados ao centro de cálculo da Toll Collect, por sistema de telecomunicações móveis.

Como alternativa, o cliente pode registar o percurso com portagem, através dos tipos de registo manuais no terminal do posto de portagem ou na Internet. Estes dados também são enviados para o centro de cálculo da Toll Collect.

Para efetuar o registo por unidade de bordo e Internet, é necessário inscrever previamente a empresa e os seus veículos na Toll Collect.

Os clientes inscritos podem pagar a portagem através dos meios de pagamento disponibilizados pela Toll Collect, em especial, através de cartão de crédito e cartão de posto de gasolina.

O registo no terminal do posto de portagem está acessível a todos os clientes. Os clientes não inscritos podem pagar em numerário, com cartão do posto de gasolina ou com cartão de crédito. Encontrará mais informações sobre os modos de pagamento no capítulo 6.

Para responder a todas as perguntas relativas aos modos de pagamento e a todo o sistema de portagens, os clientes poderão dirigir-se ao serviço de apoio ao cliente.

Para assegurar a cobrança da portagem obrigatória, a Toll Collect disponibilizou à direção federal de transporte de mercadorias (BAG) um amplo sistema de controlo.

No seguimento deste controlo, o centro de cálculo da Toll Collect verifica se existe um registo válido para todos os veículos sujeitos ao pagamento de portagens que foram controlados. O sistema de controlo é constituído por controlos automáticos realizados por pontes de controlo, por aparelhos de controlo portáteis, controlos estacionários e móveis, com os respetivos dispositivos de controlo e controlos de empresas. A ação con-

junta de todos estes tipos de controlo garante um controlo suficiente e contínuo do cumprimento da portagem obrigatória e a possibilidade de adaptar, em qualquer momento, o sistema de controlo às diferentes circunstâncias. As disposições legais da proteção de dados são tidas em consideração.

A 19 de julho de 2011 entrou em vigor a lei das portagens nas vias rápidas alemãs (BFStrMG) tendo suplantado a lei sobre portagens em autoestradas como base jurídica para a cobrança de portagem a camiões. A alteração da designação da lei expressa que a rede de troços com portagem não será apenas restringida a autoestradas, mas também incluirá estradas nacionais ou troços de estradas nacionais.

*As bases jurídicas para a cobrança de portagem em trajetos percorridos são:*

- *Lei das portagens nas vias rápidas alemãs (BFStrMG) de 12 de julho de 2011 (BGBl. I pág. 1378), alterada pelo artigo 1 da lei de 10 de junho de 2015 (BGBl. I pág. 922)*
- *Decreto para a cobrança, comprovação da liquidação adequada e reembolso de portagens (Decreto das Portagens de Camiões - LKW-MautV) de 24 de junho de 2003 (BGBl. I pág. 1003), alterada pelo artigo 3 da lei de 5 de Dezembro de 2014 (BGBl. I pág. 1980)*
- *Decreto para a expansão da obrigação de pagar portagens sobre determinados troços de estradas nacionais (Decreto sobre a Expansão dos Percursos com Portagem - MautS-trAusdehnV) de 8 de dezembro de 2006 (BGBl. I pág. 2858), alterada pelo artigo 4 da lei de terça-feira, 12 de julho de 2011 (BGBl. I pág. 1378)*
- *Decreto para a regulação dos pontos de interseção de portagem sobre determinados troços de estradas nacionais (Decreto sobre os pontos de interseção de portagem em estradas nacionais - BStrMKnotV) de 9 de agosto de 2013 (BGBl. I pág. 3218)*

*As respetivas versões atuais das bases jurídicas estão disponíveis em [www.gesetze-im-internet.de](http://www.gesetze-im-internet.de).*



# 2

## PORTAGEM OBRIGATÓRIA

O Instituto de Estradas publica a atual rede de troços com portagem na Internet. Na Internet, em [www.mauttabelle.de](http://www.mauttabelle.de), estão listadas todas as autoestradas e estradas nacionais com portagens para veículos pesados a partir de 7,5 toneladas de peso bruto admissível.

### 2.1 Determinações relativas à portagem obrigatória

#### 2.1.1 Veículos sujeitos ao pagamento de portagens

Os veículos sujeitos ao pagamento de portagens são todos os veículos ou combinações de veículos comerciais pesados com um peso bruto admissível de, no mínimo,

7,5 toneladas, destinados

- Exclusivamente ao transporte de mercadorias (1.ª alternativa) ou
- Utilizados para esse fim (2.ª alternativa).

Para a fundamentação da obrigação de cobrança de taxas é suficiente a inclusão em uma das duas alternativas do artigo 1, alínea 1, frase 2 n.º 1 da lei das portagens nas vias rápidas alemãs (BFStrMG).

A cobrança de portagens a veículos destinados exclusivamente ao transporte de mercadorias (1.ª alternativa é obrigatória, independentemente do facto de

- Se tratar de uma viagem de caráter pessoal,
- Se transportar realmente mercadorias,
- O transporte de mercadorias se efetuar a nível comercial ou privado (por conta própria) ou
- O respetivo veículo estar isento do imposto sobre veículos.



Desde que os veículos ou combinações de veículos sejam utilizados para o transporte de mercadorias gratuito ou comercial (transporte comercial de mercadorias ou transporte por conta própria), existe a obrigação do pagamento de portagens conforme a 2.ª alternativa.

Para mais pormenores sobre o cálculo do peso bruto admissível do veículo nas combinações de veículos, ver o artigo 34, alínea 7 do Código da Estrada alemão (StVZO).

Independentemente do seu país de origem, todos os clientes sujeitos ao pagamento de portagens têm de pagar portagens pelo percurso percorrido com os seus veículos sujeitos ao pagamento de portagens.

#### 2.1.2 Veículos dispensados do pagamento de portagem ou isentos de portagem

Os veículos ou combinações de veículos com um peso bruto admissível inferior a 7,5 toneladas estão isentos do pagamento de portagens.

Os veículos ou combinações de veículos com um peso bruto admissível de, no mínimo, 7,5 toneladas que não se destinem exclusivamente ao transporte de mercadorias nem sejam utilizados para esse fim também estão isentos do pagamento de portagens.

Além disso, segundo o artigo 1 alínea 2 da BFStrMG, os seguintes veículos ou combinações de veículos estão isentos do pagamento de portagens:

1. Autocarros
2. Veículos das forças militares, das autoridades policiais, da proteção civil e de catástrofes, dos bombeiros e outros serviços de emergência, bem como veículos do Estado
3. Veículos destinados exclusivamente ao serviço de manutenção e - reparação de estradas, incluindo limpeza de estradas e serviço de Inverno



4. Veículos utilizados exclusivamente para fins do ramo feirante e de circo
5. Veículos utilizados pelas organizações de utilidade pública ou para o transporte de bens de ajuda humanitária destinados a auxiliar numa situação de emergência

A condição para a isenção do pagamento de portagens é que os veículos motorizados, à exceção dos autocarros e dos veículos utilizados pelas organizações de utilidade pública, estejam devidamente identificados no exterior relativamente ao fim a que se destinam.

Em determinadas condições, os proprietários ou utilizadores de veículos ou combinações de veículos isentos de portagem poderão inscrevê-los voluntariamente na Toll Collect como veículos isentos do pagamento de portagens. Os registos são válidos durante dois anos e, em caso de necessidade, podem ser prolongados. Para mais informações e para obter os respetivos formulários, aceda ao site [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) ou contacte o serviço de apoio ao cliente.

As informações fornecidas no formulário para a inscrição de veículos isentos do pagamento de portagens têm de ser totalmente completas e verídicas. A responsabilidade pela veracidade das informações para a inscrição de um veículo isento do pagamento de portagens é do proprietário ou utilizador (princípio da autodeclaração). A inscrição não constitui assim um reconhecimento legal da isenção do pagamento de portagens por parte da Toll Collect ou da direção federal de transporte de mercadorias (BAG). As entidades competentes estão, a qualquer altura, autorizadas a verificar a veracidade

das informações. Relativamente às condições para a isenção do pagamento das portagens, consulte o artigo 1, alíneas 1 e 2 da lei das portagens nas vias rápidas alemãs (BFStrMG).

### 2.1.3 Rede de troços com portagem

O pagamento de portagens obrigatórias é válido em todas as autoestradas alemãs, incluindo os postos de abastecimento e áreas de serviço nas autoestradas, e tem início com a entrada no troço da autoestrada alemã. De acordo com a lei das portagens nas vias rápidas alemãs (BFStrMG), as autoestradas alemãs são todas as vias rápidas pertencentes à rede de autoestradas alemãs.



A portagem obrigatória aplica-se também a estradas nacionais que preencham os seguintes requisitos:

- Têm de ser troços situados em espaços que sejam da responsabilidade do Estado e possuir, pelo menos, duas faixas de rodagem para cada sentido.
- Têm de possuir um separador central contínuo. A exceção são os cruzamentos ao mesmo nível.
- Não poderão ser estradas de passagem por dentro de localidades.

- Têm de estar diretamente ligadas a uma autoestrada nacional, ou ligadas diretamente a uma autoestrada nacional através de uma estrada nacional com portagem, ou possuir um comprimento mínimo de quatro quilómetros.

Os critérios mencionados não são válidos para os seguintes troços que também pertencem à rede de troços com portagem e estão sujeitos ao pagamento de portagens desde 1 de janeiro de 2007:

- B 75 entre a autoestrada A 253 e a autoestrada A 7 (Hamburgo),
- B 4 a norte da autoestrada A 23 até Bad Bramstedt (Schleswig-Holstein e Hamburgo),
- B 9 entre a fronteira da Alemanha/França e o nó de ligação Kandel-Süd da autoestrada A 65 (Rheinland-Pfalz).

De acordo com o artigo 1, alínea 3, n.º 1 até 4 da lei das portagens nas vias rápidas alemãs (BFStrMG), estão excluídos da portagem obrigatória os seguintes troços das autoestradas alemãs:

- O troço da autoestrada A 6 desde a fronteira franco-alemã até ao nó de ligação Saarbrücken-Fechingen nos dois sentidos,
- O troço da autoestrada A 5 desde a fronteira suíça-alemã e da fronteira franco-alemã até ao nó de ligação Müllheim/Neuenburg nos dois sentidos,
- Os troços da autoestrada para os quais já é cobrada portagem segundo o artigo 2 da lei de financiamento privado de estradas de 30 de agosto de 1994 (BGBl. I pág. 2243) na respetiva versão em vigor pela sua utilização,
- Os troços da autoestrada com apenas uma faixa de rodagem e que não estão ligados diretamente à rede de autoestradas alemãs.



Na Internet poderá consultar a última versão da rede de troços com portagem no site [www.mauttabelle.de](http://www.mauttabelle.de).

## 2.2 Responsabilidades

### 2.2.1 Responsabilidade dentro da parceria público-privada: República Federal da Alemanha e a Toll Collect

O corpo de leis define em pormenor sobre que veículos e em que estradas recai a obrigação de pagamento de portagens, de que forma a portagem obrigatória será cobrada e como é controlado o respetivo pagamento. Relativamente à forma como são regulamentadas as competências e os processos de controlo relacionados com as portagens obrigatórias, consulte o capítulo 8 “Controlo”.

Os regulamentos legais respeitantes à portagem obrigatória determinam o âmbito em que a Toll Collect, na qualidade de empresa prestadora de serviços contratada, atua no contexto de uma parceria público-privada: a Toll Collect concebeu o sistema de cobrança de portagens apoiado na tecnologia de localização por satélite e explora-o

como parceira de confiança do Governo da República Federal da Alemanha.

Além disso, foram transferidas as seguintes tarefas à Toll Collect:

- Regulamentação da utilização de troços com portagem obrigatória
- Verificação da cobrança correta das portagens
- A cobrança posterior da portagem em determinados casos

A Toll Collect não tem, na qualidade de empresa privada, qualquer influência sobre a regulamentação que define quais os veículos sujeitos a portagem obrigatória e quais os veículos isentos da mesma, nem sobre o valor das taxas de portagem, nem sobre as categorias de emissões poluentes definidas. Estas decisões são da competência do legislador.



### 2.2.2 Responsabilidade pelos controlos e pelo processo de aplicação de coimas: Direção federal de transporte de mercadorias (BAG)

A direção federal de transporte de mercadorias (BAG) é responsável pela sanção de in-

frações ao pagamento de portagens obrigatórias. Sempre que for detetado que, num determinado percurso, não foi cobrado o pagamento de portagem a um veículo sujeito ao mesmo, a taxa correspondente ao percurso efetuado será cobrada posteriormente. Caso não seja possível determinar o percurso com portagem efetivamente realizado, será cobrada posteriormente uma taxa fixa correspondente a 500 quilómetros de percurso. Na operação de controlo, a direção federal de transporte de mercadorias (BAG) regista os dados necessários como, por exemplo, a matrícula do veículo ou as taxas de portagens. Em seguida, a BAG inicia um processo de aplicação de coimas. As coimas podem ser de até 20 000 euros.

### 2.2.3 Responsabilidade pela rede de troços com portagem: BAST

A competência sobre a rede de troços com portagem cabe ao Instituto de Estradas (BAST). No âmbito das responsabilidades do BAST estão incluídas, por exemplo, a medição dos troços de estrada dos quais é composta a rede de troços com portagem. Também a constante atualização da rede de troços com portagem (por exemplo, no caso de construção de novos troços) é da responsabilidade do BAST. Na Internet, em [www.mauttabelle.de](http://www.mauttabelle.de), encontra-se publicada a respetiva rede atual de estradas com portagem.

## INSCRIÇÃO

O primeiro passo para uma cobrança cómoda das portagens é a inscrição da empresa e dos seus veículos sujeitos ao pagamento de portagens na Toll Collect.

Os clientes inscritos poderão escolher entre três tipos de registo das portagens. O registo automático com uma unidade de bordo é a forma mais confortável de pagar portagens. Além disso, estão à sua disposição os tipos de registo manuais, na Internet ou no

terminal do posto de portagem.

Os clientes inscritos podem usar todos os modos de pagamento. Para mais informações, consulte o capítulo 6.

Depois da realização bem sucedida da inscrição, o cliente recebe uma carta de boas-vindas, na qual lhe é comunicado o seu número de utilizador, bem como duas cartas com o PIN:



- A primeira carta contém o Master-PIN que se destina à autenticação do cliente inscrito. Este PIN é necessário em caso de contactos telefónicos com o serviço de apoio ao cliente, para a alteração de dados, e como palavra-passe predefinida para o primeiro início de sessão durante o registo via Internet.
- A segunda carta contém o PIN de frota. Este será válido para toda a frota de veículos e facilita o registo no terminal do posto de portagem com um cartão do veículo.

Os formulários para a inscrição do utilizador poderão ser obtidos na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de), como preenchimento direto online ou como impressos para o preenchimento manual. Em alternativa, os formulários podem ser solicitados telefonicamente ao serviço de apoio ao cliente (consultar o capítulo 10 “Assistência e contacto”).

Em seguida, os documentos terão de ser impressos, assinados e carimbados com o carimbo da empresa e remetidos por fax ou correio à Toll Collect. Além disso, os veículos podem ser inscritos no portal do cliente de uma forma fácil e rápida.

### Portal do cliente

O portal do cliente consiste numa plataforma online devidamente protegida para clientes inscritos na Toll Collect.

Ali, os clientes recebem uma panorâmica dos dados atuais da sua empresa e do seu veículo. Os novos veículos podem ser inscritos com poucos cliques, bem como a alteração dos dados do veículo já inscritos. A altera-

ção dos dados do veículo pode ser efetuada através da rubrica “Displaying and changing vehicles”. Para além da categoria de emissões poluentes, do número de eixos e do peso bruto admissível do veículo, também é possível alterar o dístico de identificação do país de origem e a matrícula, bem como o número de identificação do veículo (número do chassi). Após a execução bem sucedida do pedido de alteração, o cliente recebe uma confirmação por escrito.

Para o primeiro registo no portal do cliente da Toll Collect são necessários dois códigos de ativação. Estes códigos podem ser encomendados através do formulário de contacto. Depois de receber estas duas cartas, pode ativar-se a Web-Account.

Os clientes novos recebem os seus dados de acesso iniciais ao portal do cliente, diretamente com a inscrição de utilizador.

O portal do cliente da Toll Collect oferece muitas vantagens:

- Inscrição mais rápida dos veículos: depois da confirmação da inscrição, os clientes podem solicitar, de imediato, a montagem de uma unidade de bordo (On-Board Unit - OBU) a uma empresa de assistência.
- Os dados dos veículos já inscritos podem ser facilmente alterados e atualizados pelo sistema de telecomunicações móveis na unidade de bordo (OBU).
- Os dados atuais do cliente e do veículo, bem como o modo de pagamento estão sempre visíveis.

## TIPOS DE REGISTO

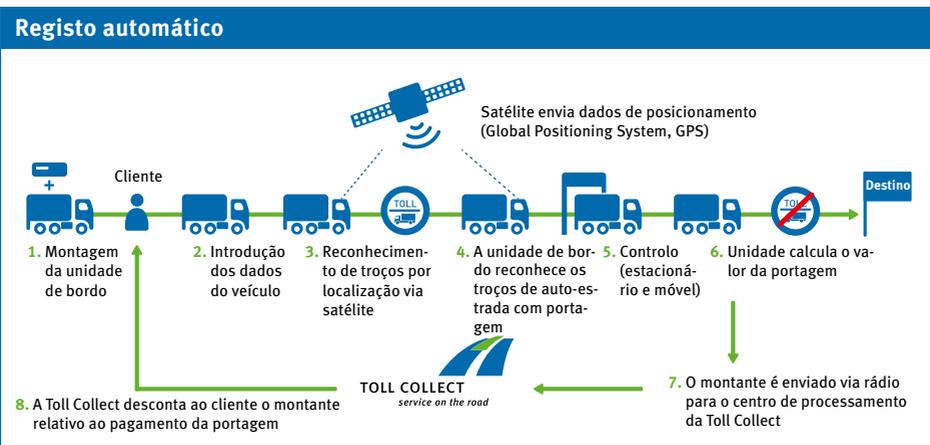
As taxas de portagem aplicam-se apenas às estradas com portagem. É com base neste princípio que funciona o sistema que a Toll Collect desenvolveu para a cobrança de portagens. A empresa coloca à disposição dos clientes três tipos de registo:

- Registo automático através de uma unidade de bordo (On-Board Unit, OBU)
- Registo manual através da Internet
- Registo manual num terminal do posto de portagem

### 4.1 Registo automático através da unidade de bordo

Após a inscrição, o cliente poderá solicitar a instalação de uma unidade de bordo no seu veículo. Com o auxílio de sinais de satélite GPS e outros sensores de localização, a unidade de bordo identifica todos os percursos com portagem e calcula automaticamente o valor da portagem com base nos dados do veículo ajustados e nas taxas de portagem aplicáveis.





As informações sobre as taxas de portagem são transmitidas codificadas pelo sistema de telecomunicações móveis ao centro de processamento da Toll Collect. Depois, no centro de processamento, é emitida a fatura (ver capítulo 7). É assegurada a máxima transparência: com base na lista das portagens ou num comprovativo das diversas viagens (que o cliente pode escolher livremente no ato da inscrição do utilizador), cada cliente inscrito poderá identificar as portagens cobradas e, desta forma, verificar a correção dos valores debitados.

#### 4.1.1 Instalação da unidade de bordo

A instalação das unidades de bordo é agendada pelo cliente com uma empresa de assistência autorizada pela Toll Collect. Estas oficinas escolhidas e qualificadas especialmente para prestar este serviço estão disponíveis em toda a Alemanha e em outros países europeus. Poderá aceder a uma listagem detalhada na Internet, no site [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

A unidade de bordo (OBU) é disponibilizada gratuitamente ao cliente e permanece propriedade da Toll Collect mesmo depois da sua montagem no veículo. Os custos de montagem e despesas relacionadas com a instalação serão da responsabilidade do cliente. Por norma, o tempo de instalação não requer mais de quatro horas por veículo. No caso de veículos novos, este tempo poderá ser reduzido se o camião for equipado de fábrica, a pedido do cliente, com uma cablagem e uma antena destinadas à montagem da unidade de bordo.

Paralelamente à montagem da unidade de bordo, a instalação inclui os seguintes passos:

- Personalização da unidade de bordo (OBU) no local, através da empresa de assistência (transferência dos dados do veículo e do cliente de acordo com o cartão do veículo)
- Instalação do cabo da antena e da própria antena
- Conexão a um sinal de velocidade adequado (por ex.: tacógrafos)
- Conexão à rede de bordo
- Montagem da unidade de bordo
- Marcha de ensaio e instrução do cliente

- Confirmação da instalação correta da unidade de bordo através de certificado de instalação quer pelo cliente, quer pela empresa de assistência

Atualmente, os clientes inscritos podem seleccionar entre dois modelos de unidade de bordo diferentes, em função da sua disponibilidade:

- Aparelho de montagem saliente: esta unidade de bordo é montada sobre o painel de instrumentos. A unidade de bordo inclui um módulo DSRC\*, destinado à transmissão dos dados da unidade de bordo (OBU) para as pontes de controlo, veículos de controlo da direcção federal de transporte de mercadorias (BAG) e postos de apoio. Esta transmissão de dados garante a interação adequada (interoperabilidade) com outros sistemas de portagem.
- Aparelho de montagem embutida: a unidade de bordo (OBU) deste modelo é instalada, à semelhança de um auto-rádio, num compartimento DIN. Durante a instalação é montado adicionalmente um módulo DSRC no pára-brisas.

Para ambos os modelos é instalada uma antena combinada no tejadilho do veículo. Através desta antena, é recebido o sinal GPS e são enviados os dados pelo sistema



de telecomunicações móveis ao centro de processamento da Toll Collect.

Durante a personalização da unidade de bordo são gravados os dados específicos do camião como, por exemplo, a respetiva categoria de emissões poluentes. É gravada também a matrícula e o país de registo do veículo. Assim, é estabelecida uma associação clara com a unidade de bordo. Se for necessário, estes dados poderão ser posteriormente alterados diretamente pela Toll Collect.

Após a instalação da unidade de bordo, é efetuada a entrega ao cliente. No ato da entrega, o cliente recebe indicações e um manual de instruções da empresa de assistência da Toll Collect sobre a operação da unidade. Por sua vez, o cliente assina o certificado de instalação fornecido pela empresa de assistência para confirmar a entrega.

Entre outras, as seguintes despesas são suportadas pelo cliente:

- Os custos resultantes da instalação da unidade de bordo
- Os custos com a desmontagem em caso

\*A abreviatura DSRC significa "Dedicated Short Range Communication (comunicação de percursos curtos por infravermelhos ou microondas).

de imobilização ou venda do veículo e de fim de contrato com a Toll Collect

- Os custos para uma mudança de matrícula, bem como para a alteração dos dados relevantes para a portagem numa empresa de assistência
- Chegada e partida, bem como os tempos de paragem na empresa de assistência, no âmbito dos trabalhos referidos em cima

#### 4.1.2 Funcionamento da unidade de bordo

A unidade de bordo (OBU) é ativada automaticamente assim que a ignição do veículo é ligada. O condutor tem a obrigação de verificar os dados introduzidos (por exemplo, o número de eixos e o peso bruto admissível do veículo) antes do início de cada viagem e, se necessário, adaptá-los. Por norma, as regulações da última viagem permanecem gravadas.



Quando a ignição estiver ligada, o condutor tiver verificado os dados e confirmado com “OK” e o LED verde estiver aceso na unidade de bordo, o sistema de portagem automático encontra-se ativado para o respetivo veículo. Para mais informações, consulte o

manual de instruções da unidade de bordo (OBU).

Na cobrança automática de portagens, a unidade de bordo é permanentemente alimentada por sinais GPS com dados de posicionamento. Deste modo, a unidade de bordo (OBU) localiza o veículo e compara essa posição continuamente com os mapas memorizados na unidade. Para apoiar a determinação do posicionamento na unidade de bordo e maximizar, deste modo, o rigor da localização, são utilizados sensores adicionais. Por meio de um giroscópio e de um sinal do velocímetro, a chamada localização estimada controla os movimentos do veículo e o sentido de marcha do veículo. A localização estimada assenta num processo independente da localização GPS. Os resultados da localização via satélite e da localização estimada são permanentemente comparados uns com os outros.

As extensões dos troços sujeitos a portagem foram definidas pelo BAST e estão registadas na unidade de bordo.



*Uma avaria na unidade de bordo (OBU) ou no módulo DSRC pode fazer que a direção federal de transporte de mercadorias (BAG) mande parar o veículo para uma operação de controlo. Para mais indicações sobre a utilização correta da unidade de bordo (OBU), consulte a brochura “Sempre ligado” na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).*

De acordo com os dados do percurso e as taxas de portagem, bem como os dados do veículo introduzidos e memorizados, a uni-

dade de bordo (OBU) calcula o valor da portagem a cobrar. A unidade de bordo memoriza essa informação e envia-a codificada pelo sistema de telecomunicações móveis para o centro de processamento da Toll Collect. A informação é enviada sempre que for atingido um determinado valor de portagem ou o final de um determinado período de tempo. Caso a unidade de bordo se encontre desligada nessa altura, os dados serão enviados assim que ela voltar a ser ativada. Sempre que o condutor desligar a ignição do seu veículo, a unidade de bordo (OBU) desliga-se também.

No centro de processamento da Toll Collect, os montantes das portagens a pagar são atribuídos ao cliente de acordo com a matrícula, e a empresa recebe periodicamente uma lista das portagens, atualmente com periodicidade mensal desde que haja portagens a pagar (para mais informações, consulte o capítulo 7 “Faturação para clientes inscritos”).



*O sistema Toll Collect funciona graças a sensores de localização, mesmo que o GPS falhe por breves momentos ou esteja avariado. Através da codificação digital, está garantida a segurança de cada registo.*

## 4.2 Registo manual

A alternativa ao registo automático através da unidade de bordo é o registo manual via Internet ou no terminal do posto de portagem. O registo manual via Internet pode ser efetuado com até três dias de antecedência, ou seja, antes do início do prazo de validade do comprovativo de registo.

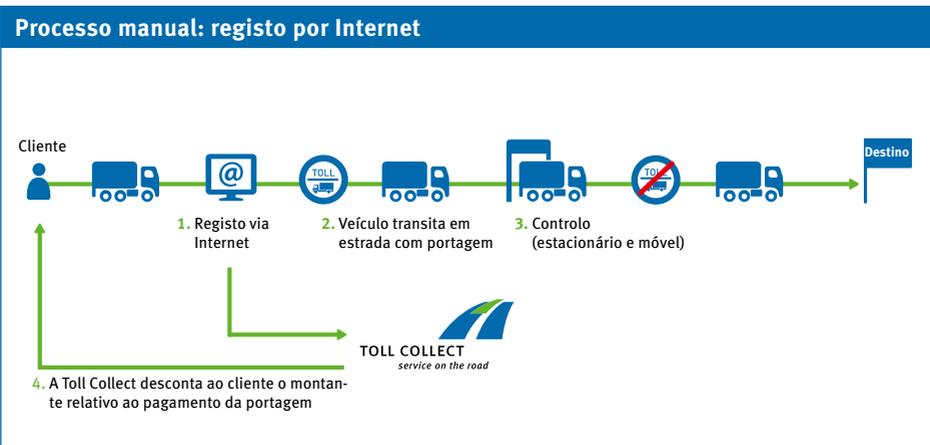
### 4.2.1 Registo via Internet

Para efetuar o registo por unidade de bordo e Internet, é necessário inscrever previamente a empresa na Toll Collect.

O cliente poderá aceder à página inicial do sistema de registo via Internet (IEBS) em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de). O registo pode ser efetuado em alemão, inglês, francês e polaco. Não é necessário um software especial.



O registo é efetuado em poucos passos: no seu primeiro acesso, o cliente introduz o respetivo número de utilizador e o seu Master-PIN. Em seguida, terá de definir um login pessoal de Internet, bem como uma palavra-passe pessoal. Após efetuado o acesso, são apresentados todos os veículos inscritos do cliente. O cliente seleciona um dos veículos



já gravados ou introduz os dados de um outro veículo, por exemplo, um camião alugado. Em seguida, define o ponto de partida e de chegada do percurso. A partir dos dados introduzidos será automaticamente calculado o percurso mais curto dentro da rede de troços com portagem. O cliente poderá aceitá-lo ou adaptá-lo de acordo com as suas preferências, através da introdução de, no máximo, quatro pontos de via (ou seja, nós de ligação ou interseções de autoestrada, pelos quais o percurso deverá passar). Em viagens que incluam troços isolados (ilhas) podem ser necessários vários registos.

O sistema de portagens calcula o período de validade e o valor de portagem a pagar. Se o cliente estiver de acordo com o percurso sugerido, regista o mesmo e recebe um comprovativo de registo com o respetivo número de registo. Este número de registo permite ao condutor comprovar o pagamento correto da portagem em caso de controlos. Além disso, é necessário para efetuar eventuais cancelamentos. O cliente poderá imprimir o comprovativo de registo e solicitar o seu envio por endereço eletrónico.

Este comprovativo contém um código de segurança, a chamada assinatura digital, que comprova a sua autenticidade.

Como opção, durante o registo, o cliente poderá indicar um centro de custos para a sua distribuição interna de custos.

Na Internet só é possível cancelar percursos completos antes do início da sua validade. Os cancelamentos parciais só poderão ser efetuados nos terminais do posto de portagem ao longo do percurso registado.

Foram tomadas medidas preventivas contra quaisquer tentativas de registo não autorizado: assim, o acesso pessoal é bloqueado após a utilização repetida de uma palavra-passe incorreta e apenas poderá ser desbloqueado pelo serviço de apoio ao cliente da Toll Collect. Para uma transmissão segura dos dados é utilizado o protocolo standard SSL com um comprimento de chave de 128 bits.

Nota: o traçado de rotas do processo manual sugere percursos dentro da rede de troços com portagem e calcula a portagem para o

percurso mais curto com base nisso. Assim, o percurso que o sistema propõe poderá não corresponder ao trajeto mais curto. Os clientes que tiverem preferência por outro percurso podem registar esse mesmo percurso através da introdução de percursos parciais.

As ligações sem portagem constituem uma exceção. Durante o registo no sistema manual, as ligações sem portagem facilitam o registo de percursos pretendidos. O percurso proposto não passa apenas por troços com portagem, mas também por troços isentos de portagem.

#### 4.2.2 Registo via terminal dos postos de portagem

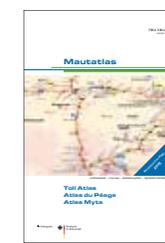
Todos os clientes, inscritos ou não inscritos, poderão registar-se manualmente num terminal do posto de portagem. Estes terminais estão identificados com a referência “Toll Collect” e encontram-se quer na Alemanha, quer nas zonas de fronteira de países vizinhos, junto de nós de ligação, em áreas de serviço e descanso e nos postos de abastecimento.



O processo de registo é idêntico em todos os terminais dos postos de portagem, independentemente de se tratar de um terminal inte-

rior, na zona da caixa, ou de um terminal exterior, instalado ao ar livre.

O registo no terminal do posto de portagem pode ser efetuado em alemão, inglês, francês e polaco. Se o condutor tiver alguma dúvida, pode contactar a qualquer momento o serviço de apoio ao cliente da Toll Collect, através de uma tecla de chamada. Através de um diálogo pessoal, receberá as informações pretendidas, podendo optar também aqui pelos idiomas alemão, inglês, francês ou polaco.



Um mapa com todos os locais dos terminais dos postos de portagem encontra-se disponível na Toll Collect e em todos os postos de portagem. Uma lista e uma pesquisa de locais estão disponíveis na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de), através do computador, do Smartphone ou do Tablet.

O processo de registo nos terminais é semelhante ao da compra de um bilhete de transporte. A operação é efetuada através de um ecrã tátil e de um teclado PIN para o pagamento com cartão. O condutor introduz todos os dados relevantes do veículo ou utiliza um cartão do veículo e determina a data de partida, assim como o local de partida e de destino da viagem. O terminal do posto de portagem calcula a portagem para o trajeto mais curto dentro da rede de troços em que o cliente é sujeito ao pagamento de portagem.

O condutor pode aceitar o percurso proposto ou alterar, introduzindo entre três a quatro estações intermédias, chamadas “pontos de via”, através das quais deve seguir o seu percurso. As alterações são possíveis através do botão “Change route” e com a



seguinte seleção no cartão. Para isso, o condutor, saindo do seu ponto de partida, deve selecionar no cartão, por exemplo, o cruzamento de autoestradas mais importante como “pontos de via”. Em viagens que incluam treços isolados (ilhas) podem ser necessários vários registos.

Se o condutor concordar com o percurso, confirma-o e seleciona o meio de pagamento pretendido. O momento exato em que a viagem deve acabar é calculado automaticamente pelo sistema. Este cálculo considera o momento inicial, o comprimento do percurso e uma margem de manobra para pequenas paragens, engarrafamentos e outras

avarias. Obviamente, o intervalo de tempo é calculado de modo a serem evitados acessos múltiplos com um só registo.

O condutor é obrigado a efetuar os registos, de modo a poder cumprir os períodos de repouso e de condução legalmente prescritos. Recomenda-se que o início da viagem ocorra o mais próximo possível do período de validade do registo.

Durante o pagamento com cartão, o condutor do camião recebe apenas um comprovativo de registo, e depois recebe um recibo do pagamento. Este comprovativo contém informações sobre:

- Os dados do veículo
- O percurso registado
- A extensão do percurso
- O montante da portagem
- O número do registo e
- O período de validade

No caso de um registo com pagamento em numerário no terminal interior, o terminal fornece dois comprovativos: um comprovativo de registo para o cliente e um talão de recibo para o operador do posto de portagem. Após o pagamento na caixa, o condutor do camião recebe a devolução do comprovativo de registo com o número de registo obliterado pelo funcionário no terminal da caixa.

Nos terminais instalados ao ar livre (terminais exteriores), o pagamento pode ser feito diretamente em numerário. As máquinas apenas aceitam notas e não moedas. O troco é dado em moedas, juntamente com um talão.

Quer nos terminais em recinto fechado, quer ao ar livre, é possível utilizar um modo de pagamento eletrónico diretamente no terminal. Os clientes não inscritos podem pagar com um cartão de crédito aceite ou com um cartão de posto de gasolina admitido para o registo manual. Os clientes inscritos podem proceder ao pagamento com o cartão do veículo e o meio de pagamento lá indicado. Neste caso, apenas é emitido um comprovativo de registo. A faturação efetuar-se-á depois através do modo de pagamento acordado.

Os terminais estão ligados ao centro de processamento da Toll Collect. Deste modo, os dados de registo são enviados à Toll Collect imediatamente após o registo. Assim, o sistema identifica, num controlo, se o veículo

está devidamente registado para o respetivo percurso com portagem e para aquele momento.



Os registos podem ser cancelados antes do início da validade do comprovativo de registo, em qualquer terminal do posto de portagem, e cancelados parcialmente após o início da validade nos terminais dos postos de portagem ao longo do percurso registado (para o percurso ainda não percorrido). Podem ser consultadas informações detalhadas sobre o tema do cancelamento no capítulo 4.3 “Cancelamento do registo manual”.

Respeitar também aqui a indicação no final do capítulo 4.2.1. “Registo na Internet”.

### 4.3 Cancelamento do registo manual

Os registos manuais podem ser cancelados. Para tal, existem as seguintes opções: as viagens cujo período de validade ainda não teve início poderão ser canceladas via Internet (para clientes inscritos) e também em qualquer terminal do posto de portagem (para clientes inscritos e não inscritos).

É possível que um cancelamento seja rejeitado devido a erros de introdução de dados



ou a uma avaria técnica momentânea no terminal do posto de portagem. No caso de uma falha de natureza técnica, o montante ser-lhe-á posteriormente reembolsado após o envio do formulário “Reclamação/cancelamento comprovativo de registo”; no caso de erros de introdução de dados não será efetuado qualquer reembolso. Assim, o condutor deverá, em primeiro lugar, contactar a Toll Collect através do intercomunicador existente no terminal para averiguar se ocorreu algum erro durante a introdução dos dados. O cliente poderá obter o formulário da reclamação diretamente no local do registo manual ou na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

Os cancelamentos parciais e totais passam a estar sujeitos a uma taxa. A exceção são os cancelamentos imediatos, efetuados 15 minutos após o registo no posto de portagem emissor ou cinco minutos na Internet. No caso de todos os outros cancelamentos, é cobrada uma taxa de 3 euros. Não é possível um cancelamento se o montante a ser reembolsado ou o valor do crédito for inferior ou igual ao valor da taxa de cancelamento de 3 euros.

Depois de expirado o período de validade do comprovativo de registo, deixa de ser possível efetuar o cancelamento da viagem na Toll Collect.

O reembolso apenas poderá ser realizado através da BAG (ver capítulo 4.4 “Pedido de reembolso após o fim do período de validade do comprovativo de registo”).

*Nota: as alterações nos registos de percurso só podem ser realizadas através do cancelamento e do registo de um novo percurso.*

#### 4.3.1 Cancelamento na Internet

Um percurso registado na Internet pode ser cancelado antes do início da sua validade. Para este efeito, é necessário selecionar a função “Cancellation” (cancelamento), introduzir o número de registo relativo ao percurso a cancelar e, em seguida, confirmar. Após este procedimento, o registo no sistema de portagens é apresentado como inválido e o comprovativo e o número de registo tornam-se inválidos. O reembolso do valor da portagem é creditado através do modo de pagamento registado para o cliente.

Os cancelamentos parciais de viagens sujeitas a portagem já iniciadas só podem ser efetuados num terminal do posto de portagem ao longo do percurso registado.

#### 4.3.2 Cancelamento no terminal do posto de portagem



O processo de cancelamento é idêntico em todos os terminais dos postos de portagem, independentemente de se tratar de um terminal interior, na zona da caixa, ou de um terminal exterior, instalado ao ar livre.

Um cliente poderá cancelar na totalidade o

seu percurso registado no terminal do posto de portagem, em qualquer terminal do posto de portagem, e reaver o valor da portagem desde que o cancelamento total seja efetuado antes do início da validade.

Durante o período de validade, o cliente só poderá efetuar um cancelamento na totalidade do percurso registado num terminal do posto de portagem, através de um terminal do posto de portagem atribuído à entrada da autoestrada do percurso registado. Em termos de cancelamento parcial, os troços do percurso ainda não percorridos poderão ser cancelados junto de um terminal do posto de portagem situado ao longo do percurso registado. O montante a devolver é calculado pelo percurso ainda não percorrido, desde o local do terminal do posto de portagem, no qual o cancelamento foi realizado, até ao local de destino do percurso selecionado.

Para esse efeito, o cliente deverá selecionar a função “Cancel” (cancelar) e inserir o comprovativo de registo. Para efetuar um cancelamento parcial, o condutor deverá introduzir um novo destino ao longo do percurso inicialmente registado. Este destino terá de se situar entre a localização do terminal do posto de portagem onde é efetuado o cancelamento e o destino original. Em seguida, será efetuado o reembolso do valor da portagem correspondente ao troço entre o novo destino introduzido e o destino originalmente registado.

Se a portagem foi paga em numerário, o cliente receberá um talão de crédito através do qual lhe será restituído na caixa o valor do reembolso. Se o cancelamento foi efetuado num terminal exterior, o montante do reembolso (deduzido da taxa de cancelamento) será restituído em moedas.

Se a portagem foi paga com cartão, esse mesmo cartão deverá ser introduzido no terminal e o reembolso é realizado através do meio de pagamento originalmente utilizado.



#### 4.4 Pedido de reembolso após decorrido o período de validade do comprovativo de registo

O cliente poderá solicitar um reembolso à direção federal de transporte de mercadorias (BAG), depois de ter expirado o período de validade do comprovativo de registo. Terá de comprovar que, por motivos efetivos, não lhe foi possível efetuar esse pedido antes. Este pedido de reembolso tem de ser efetuado dentro de dois meses depois de ter expirado o período de validade do comprovativo de registo. Este formulário poderá ser obtido na Internet, em [www.bag.bund.de](http://www.bag.bund.de) ou solicitado através do seguinte endereço:

Bundesamt für Güterverkehr (BAG)  
Werderstraße 34  
50672 Köln  
Alemanha

O pedido de reembolso à direção federal de transporte de mercadorias (BAG) está sujeito a uma taxa.

# 5

## VALOR DA PORTAGEM

Em estradas sujeitas ao pagamento de portagem, o valor da portagem determina-se de acordo com o trajeto percorrido pelo veículo ou pela combinação de veículos e uma taxa de portagem por quilómetro, que inclui os custos de infraestruturas e os custos decorrentes da poluição atmosférica.

A percentagem da taxa de portagem dos custos das infraestruturas distingue-se entre camiões com dois, três, quatro, cinco ou mais eixos. A percentagem dos custos decorrentes da

poluição atmosférica produzida rege-se pela categoria de emissões poluentes. Assim, a cada veículo é atribuída uma das seis categorias A, B, C, D, E e F, com base na sua categoria de emissões poluentes. A indicação da categoria de emissões poluentes é da responsabilidade do cliente, tendo o cliente a obrigação de fornecer corretamente todos os dados relevantes à portagem (princípio da autodeclaração).

Aos veículos sem categoria de emissões poluentes ou que pertençam à categoria de emis-

sões poluentes S1, aplica-se a taxa de portagem da categoria F. Aos veículos da categoria de emissões poluentes S2, a taxa da categoria E. Os veículos da classe de emissões poluentes S2 com um sistema de redução de partículas da PMK\* 1, 2, 3 ou 4 beneficiam das taxas de portagem mais baixas da categoria D. Nos veículos da classe de emissões poluentes S3, em combinação com PMK\* 2, 3 ou 4, são suprimidas as taxas da categoria C. Para os veículos da categoria de emissões poluentes S5 e EEV Classe 1, aplicam-se as taxas da categoria B, enquanto que para os veículos da categoria de emissões poluentes S6, aplicam-se as taxas da categoria A.

### Processo para os veículos inscritos sem unidade de bordo

Após a montagem de um sistema de redução de partículas num camião inscrito na Toll Collect, o cliente pode requerer uma taxa de portagem mais favorável, através da alteração dos dados do veículo. Para o efeito, todos os clientes inscritos têm à sua disposição o portal do cliente. Após a alteração, o cliente recebe para uma confirmação por endereço eletrónico e por correio.

### Processo para os veículos inscritos com unidade de bordo

Para alterar os dados do veículo, no caso de um camião com unidade de bordo (OBU), é possível transmitir facilmente os dados do veículo à unidade de bordo, graças ao TOLL-EasyChange. Após a concessão do

pedido de alteração, os dados do veículo alterados são facilmente enviados à unidade de bordo (OBU) pelo sistema de telecomunicações móveis. Além dos dados do veículo (categoria de emissões poluentes, número de eixos e peso bruto admissível), através do TOLL-EasyChange também podem ser alterados a matrícula e o dístico de identificação do país de origem. Assim, evitam-se custos com a oficina e períodos de imobilização.



A alteração dos dados do veículo também pode ser confortavelmente efetuada através do portal do cliente. O pedido de alteração é apresentado no portal do cliente após a primeira inicialização da unidade de bordo (OBU), durante um curto período de tempo, através da exibição “NEW VEHICLE DATA REQUESTED” (novos dados fixos solicitados) no visor da unidade do veículo. Só depois de voltar a ligar a ignição surgirá a nota “VEHICLE DATA UPDATE” (atualização dos dados fixos) e os dados alterados serão apresentados durante alguns segundos. Se esta alteração tiver sido realizada nos sistemas das Toll Collect, o cliente receberá uma confirmação, por escrito, da parte do serviço de apoio ao cliente. Assim que a unidade de bordo (OBU) dispuser dos novos dados, os quilómetros percorridos serão faturados de acordo com as taxas mais económicas.

\* As PMK – categorias de redução de partículas são padrões de reequipamento para baixar as emissões de partículas.



Até à conclusão do pedido de alteração, o cliente pode pagar a sua portagem num terminal do posto de portagem ou no sistema de registo da Internet, através da introdução manual dos dados do veículo, ou o valor de portagem pago em excesso pode ser reembolsado pela direção federal de transporte de mercadorias (BAG).

### Determinação da categoria de emissões poluentes de um veículo sujeito ao pagamento de portagens

Nos livretes normalizados pela UE, deve-se consultar a categoria de emissões poluentes,

nos veículos matriculados na Alemanha, o texto corrido do ponto 14 ou as casas 3 e 4 do número de código do ponto 14.1. Nos livretes mais antigos, deve-se consultar o número de código introduzido no ponto 1. As casas 5 e 6 desse número de código são determinantes.

Para mais informações sobre as várias categorias de emissões poluentes, consulte o “Guide for determining the emissions classes of heavy commercial vehicles” (guia para determinar as categorias de emissões poluentes) na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

#### Categorias de emissões poluentes conforme a lei das portagens nas vias rápidas alemãs (BFStrMG)

	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria D	Categoria E	Categoria F
<b>Categoria de emissões poluentes</b>	S6	EEV Classe1, S5	S4, S3 com PMK 2*	S3, S2 com PMK 1*	S2	S1, veículos que não pertencem a nenhuma categoria de emissões poluentes
<b>Euro- Categoria de emissões poluentes</b>	Euro 6	EEV 1, Euro 5	Euro 4, Euro 3 + PMK 2*	Euro 3, Euro 2 + PMK 1*	Euro 2	Euro 1, Euro 0

\* As PMK – categorias de redução de partículas são padrões de reequipamento para baixar as emissões de partículas. Para a categoria D, é necessária a PMK 1 ou superior, para a categoria C, é necessária a PMK 2 ou superior.



#### Taxas de portagem por quilómetro a partir de dia 1 de outubro de 2015

Categoria	Valor da taxa de portagem (em cêntimos) Custos decorrentes da poluição atmosférica	Número de eixos**	Valor da taxa de portagem (em cêntimos) Custos com as infraestruturas	Taxa de portagem (em cêntimos)
A	0	2	8,1	8,1
		3	11,3	11,3
		4	11,7	11,7
		a partir de 5	13,5	13,5
B	2,1	2	8,1	10,2
		3	11,3	13,4
		4	11,7	13,8
		a partir de 5	13,5	15,6
C	3,2	2	8,1	11,3
		3	11,3	14,5
		4	11,7	14,9
		a partir de 5	13,5	16,7
D	6,3	2	8,1	14,4
		3	11,3	17,6
		4	11,7	18,0
		a partir de 5	13,5	19,8
E	7,3	2	8,1	15,4
		3	11,3	18,6
		4	11,7	19,0
		a partir de 5	13,5	20,8
F	8,3	2	8,1	16,4
		3	11,3	19,6
		4	11,7	20,0
		a partir de 5	13,5	21,8

\*\*O eixo Tandem (eixo duplo) conta como dois eixos e o eixo Tridem conta como três eixos. Os eixos de elevação e eleváveis são sempre tidos em consideração, independentemente do facto de um eixo do veículo ser utilizado ou estar elevado durante a viagem, ou seja, de ter ou não contacto com a estrada. A direção federal de transporte de mercadorias (BAG) exige que o utilizador sujeito ao pagamento de portagem comprove, através da documentação adequada, a veracidade de todos os factos determinantes para o cálculo do valor correto da portagem que terá de pagar (art. 5 da lei das portagens nas vias rápidas alemãs (BFStrMG) em associação com o art. 7 do Decreto das Portagens de Camiões). Relativamente a todos os camiões registados na Alemanha, a categoria de emissões poluentes pode ser comprovada especialmente através do certificado de matrícula, do comprovativo de homologação (Parte I), ou do comprovativo do imposto sobre veículos (art. 8 do Decreto das Portagens de Camiões).

No caso dos veículos não matriculados na Alemanha, sempre que a categoria de emissões poluentes não puder ser comprovada de outro modo, aplicam-se atualmente “regras de estimativa”, especialmente com base na documentação relativa ao cumprimento de determinadas exigências ambientais no trânsito de acordo com a CEMT (Conférence Européenne des Ministres des Transports – Conferência do Ministério dos Transportes Europeu) (art. 9 do Decreto das Portagens de Camiões). O utilizador sujeito ao pagamento de portagem é responsável pela apresentação e prova dos factos determinantes na cobrança de portagens. Qualquer infração a esta obrigação é punível com coima.

# 6

## MODOS DE PAGAMENTO

Existem diversas possibilidades de pagamento da portagem. Estão à disposição os seguintes modos de pagamento:

### Clientes não inscritos

- Numerário
- Cartão de crédito
- Cartão de posto de gasolina

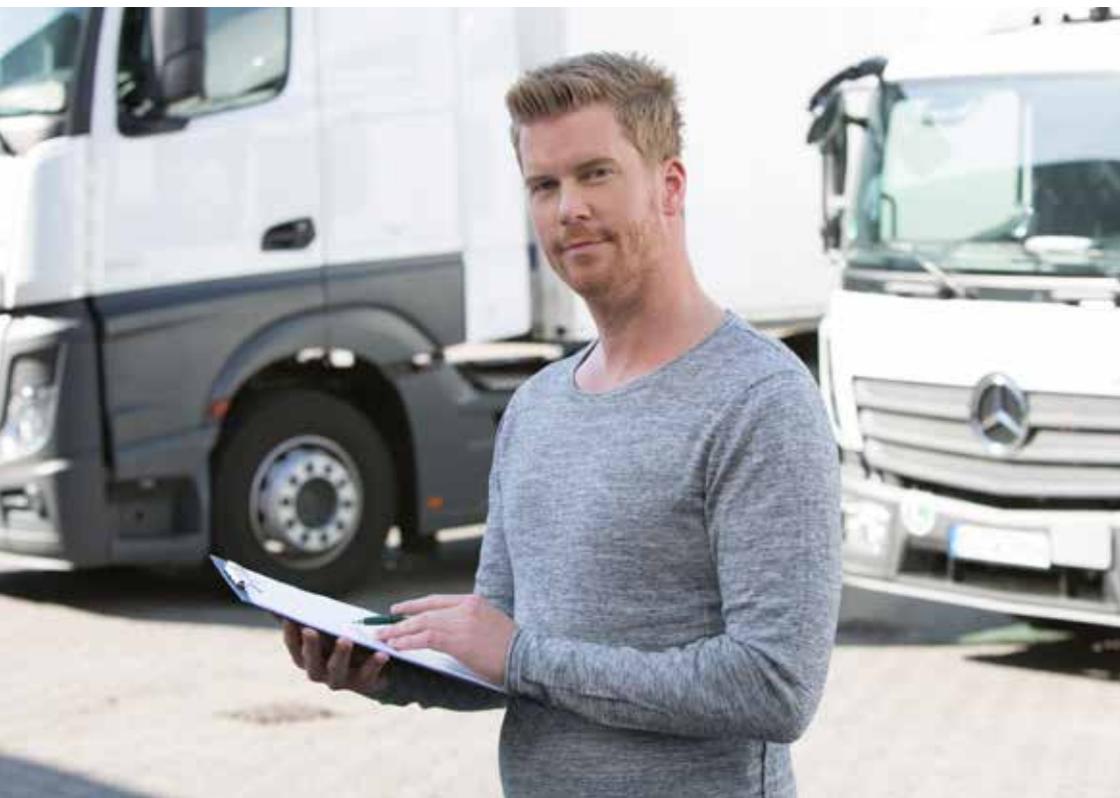
### Clientes inscritos

#### Processo de saldo através da Toll Collect

- Pagamento prévio (depósito bancário)
- Débito direto da empresa autorizado SEPA (antecipação bancária automática do serviço de depósito bancário)

#### Outros modos de pagamento

- Cartão de crédito
- Cartão de posto de gasolina
- LogPay



### 6.1 Modos de pagamento para clientes inscritos

Os clientes inscritos na Toll Collect usufruem da vantagem de poderem efetuar o pagamento das suas portagens através de qualquer dos modos de pagamento disponibilizados.

#### 6.1.1 Processo de saldo através da Toll Collect

Se o cliente pretender pagar a portagem diretamente através da Toll Collect, então pode escolher entre as modalidades disponíveis:

##### Pagamento prévio (depósito bancário)

O cliente deposita previamente um montante, que corresponde à quilometragem esperada por ele, na sua conta de depósito bancário da Toll Collect, que será utilizada para pagar continuamente a portagem. A transferência realiza-se mediante a indicação do número de utilizador como “Motivo da operação” para a seguinte conta bancária:

Destinatário: Toll Collect GmbH  
Bank: Helaba  
IBAN: DE88 3005 0000 0001 6401 19  
BIC/Swift-Code: WELADED

O saldo da conta pode ser consultado telefonicamente a qualquer altura no serviço de apoio ao cliente. Por motivos técnicos, devido a uma cobrança tardia da portagem, o saldo real da conta pode ser inferior ao saldo atual.

##### Débito direto da empresa autorizado SEPA (antecipação bancária automática do serviço de depósito bancário)

A Toll Collect compara diariamente o saldo do cliente com os quilómetros atuais percorridos, na sua conta de depósito bancário. Atempadamente, antes da utilização do saldo, a Toll Collect efetua o débito da conta do banco do cliente. O cliente pode selecionar se pretende creditar a sua conta de depósito bancário para os próximos 14 ou 30 dias.

Vantagens:

- Sem controlos morosos da conta
- O valor do débito tem em conta os quilómetros percorridos pelo condutor
- Evita custos adicionais devido a saldo insuficiente
- Disponibilização antecipada de informação sobre valores e datas de débito via endereço eletrónico

Para mais informações consulte a Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de), ou diretamente junto do serviço de apoio ao cliente.

#### 6.1.2 Outros modos de pagamento

Em caso de pagamento da portagem através de um prestador de serviços de pagamento, este garante à Toll Collect a compensação dos devidos créditos, até ao limite disponível combinado.

##### Cartão de crédito

No caso do processo de pagamento da portagem através do cartão de crédito, o cliente

celebra, em primeiro lugar, um contrato com uma entidade emissora do cartão de crédito autorizada pela Toll Collect. Em seguida, o cliente paga a portagem à Toll Collect através do contrato de cartão de crédito que celebrou com a entidade escolhida. Consoante a entidade, existem as versões Prepaid e Postpaid, ou seja, a portagem pode ser paga ou antes ou depois da utilização do troço sujeito ao pagamento de portagem.

### Cartão de posto de gasolina

A portagem também pode ser paga através de cartões de posto de gasolina. Para o efeito, a Toll Collect solicita à entidade emissora do cartão de posto de gasolina indicada pelo cliente por altura da inscrição, um limite suficiente, tendo em conta os quilómetros percorridos mensalmente pelo cliente, acrescido de uma margem de segurança. Assim que existir a confirmação do limite solicitado, a Toll Collect estabelece o modo de pagamento pretendido. Neste modo de pagamento, o processo de pagamento desenrola-se de acordo com as condições acordadas entre o cliente e a entidade emissora do cartão de posto de gasolina.

### Processo LogPay

Em caso de pagamento da portagem através do processo LogPay, o cliente celebra, em primeiro lugar, um contrato designado LogPay com a DVB Bank S.E. Com base neste contrato, a portagem é debitada através do débito bancário pela ordem de débito direto da SEPA da LogPay Financial Services GmbH (anteriormente DVB LogPay GmbH) na conta bancária do cliente. Para poder utilizar o

processo logpay, é necessária uma solvabilidade suficiente, calculada com base na quilometragem mensal provável do cliente, acrescida de uma margem de segurança. O débito do valor da portagem da conta bancária do cliente realiza-se mediante a utilização do trajeto sujeito ao pagamento de portagem.

Poderá obter mais informações nos Websites da empresa prestadora de serviços.

Para o pagamento da portagem através do prestador de serviços de pagamento, aplica-se:

Se o prestador de serviços de pagamento selecionado por altura da inscrição anular a garantia de pagamento junto da Toll Collect, esta procede à alteração do modo de pagamento selecionado para o modo de pagamento de depósito bancário, ou para um outro modo de pagamento solicitado pelo cliente, por altura da inscrição.

## 6.2 Modos de pagamento para clientes não inscritos

Os clientes não inscritos podem pagar a portagem diretamente no terminal do posto de portagem.



### 6.2.1 Numerário

Nos terminais dos postos de portagem, os clientes podem pagar a portagem em euro e, eventualmente, na moeda nacional válida no respetivo local. No caso de existir troco, o mesmo será devolvido em euros. No caso de terminais dos postos de portagem instalados ao ar livre (terminais exteriores), deve ter-se em consideração que apenas é possível pagar com notas de euros ou, eventualmente, na respetiva moeda do país.

### 6.2.2 Cartão de posto de gasolina e cartão de crédito

Qualquer cliente tem a possibilidade de pagar a portagem sem a necessidade de utilizar numerário em todos os terminais dos postos de portagem. Para obter informação sobre quais os cartões de posto de gasolina e cartões de crédito aceites pela Toll Collect, consulte o site da Toll Collect em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de) ou contacte o serviço de apoio ao cliente.

*Nota: Ao utilizar o cartão do veículo no terminal do posto de portagem e selecioná-lo como modo de pagamento, a portagem é paga com o meio de pagamento acordado com o cliente inscrito.*



# 7

## FATURAÇÃO PARA CLIENTES INSCRITOS

### 7.1 Lista das portagens regular

Cada cliente inscrito recebe regularmente uma lista das portagens, atualmente, uma vez por mês. Esta lista indica o montante das portagens num determinado período de faturação. Em algumas circunstâncias, a lista das portagens também pode apresentar

créditos ainda não faturados de um período de faturação anterior.

O cliente recebe a lista das portagens, conforme desejar, por correio ou por correio eletrónico em ficheiro pdf. A pedido, o cliente ainda recebe gratuitamente um comprovativo das diversas viagens, que poderá ser



enviado por correio ou por correio eletrónico. O comprovativo das diversas viagens consiste numa listagem pormenorizada dos troços percorridos sujeitos ao pagamento de portagem, a fim de garantir a transparência das taxas de portagem. Encontrará um esclarecimento sobre a lista das portagens e o comprovativo das diversas viagens na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

### 7.2 Lista especial

Além da lista das portagens regular, a Toll Collect também cria listas especiais.

Atualmente existem dois motivos para a criação de uma lista especial.

- Ao alcançar um saldo negativo na conta do utilizador: a lista tem a nota “Sonderaufstellung” (Lista especial).
- Em caso de alteração do modo de pagamento: a lista tem a nota “Sonderaufstellung nach Zahlwegwechsel” (Lista especial segundo alteração do modo de pagamento).

Em ambos os casos, o conteúdo da lista especial inclui as mesmas informações.

### 7.3 Reclamação sobre a lista das portagens

Em caso de dúvidas relacionadas com a lista das portagens, os clientes podem contactar por escrito ou telefonicamente o serviço de apoio ao cliente da Toll Collect. As reclamações devem ser feitas por escrito até dois meses após o acesso à lista das portagens. Para este efeito, a Toll Collect disponibiliza um formulário. Este formulário

pode ser descarregado pela Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de), ou pode ser solicitado ao serviço de apoio ao cliente.

Para mais pormenores, consulte as Condições Gerais de Comercialização da Toll Collect, disponibilizadas na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

### 7.4 Serviço adicional referente à portagem

Os serviços adicionais referentes à portagem são todos os serviços prestados pela Toll Collect ao cliente durante o período de faturação indicado como, por exemplo, a emissão de duplicados das listas de portagens ou os comprovativos das diversas viagens. Além disso, são ainda listados na fatura e considerados como serviço adicional referente à portagem os pedidos de indemnização, por exemplo, pela perda da unidade de bordo (OBU). Para mais informações sobre os serviços adicionais referentes à portagem e os respetivos preços, consulte a descrição de serviços e a lista de preços em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

A faturação realiza-se separadamente. A fatura é enviada pelo correio. Por norma, o pagamento é realizado através do modo de pagamento combinado com o cliente (exceto em caso de depósito bancário).

# 8

## CONTROLO

O sistema de controlo permite verificar se o pagamento das portagens é corretamente efetuado e se foram cumpridas as disposições constantes na lei das portagens nas vias rápidas alemãs (BFStrMG). Neste caso, a competência de controlo é repartida entre a Toll Collect e a direção federal de transporte de mercadorias (BAG).

A Toll Collect disponibiliza à direção federal de transporte de mercadorias (BAG) a tecno-

logia necessária para o controlo, como pontes de controlo ou equipamento dos veículos de controlo. O número e a localização das pontes de controlo são determinados pelo Governo da República Federal da Alemanha. Além disso, a Toll Collect encarrega-se do processo de cobrança posterior, nos casos em que as pontes de controlo tiverem detetado alguma irregularidade no pagamento de uma portagem.



Em contrapartida, cabe unicamente à direção federal de transporte de mercadorias (BAG) instaurar os processos de contraordenação em caso de infração da lei das portagens nas vias rápidas alemãs (BFStrMG) e determinar as respetivas coimas como, por exemplo, em caso de falta de pagamento, pagamento incompleto ou não atempado.



O cumprimento da obrigação do pagamento de portagens obrigatórias é controlado do seguinte modo:

- **Controlo automático:** 300 pontes de controlo instaladas de modo fixo inscrevem a aproximação de veículos e controlam, no fluxo do tráfego, se os camiões sujeitos ao pagamento de portagem estão devidamente registados no sistema. Nos veículos com uma unidade de bordo (OBU) instalada e ligada, a ponte verifica o correto funcionamento da unidade de bordo. No caso de todos os outros veículos sujeitos ao pagamento de portagens, a matrícula é lida e comparada com os dados memorizados no centro de processamento da Toll Collect. Se não for encontrado nenhum registo, a Toll Collect procede às necessárias investigações e, eventualmente, a uma ação de cobrança posterior. As informações passíveis de

sanção deverão ser transmitidas pela Toll Collect à direção federal de transporte de mercadorias (BAG), que procederá à sua avaliação. Se for localizado um registo correto, os dados do veículo serão imediatamente apagados.

Para um controlo eficaz, flexível e inesperado do cumprimento da portagem obrigatória, utiliza-se um dispositivo de controlo portátil que, dada à sua funcionalidade, se trata de uma ponte de controlo portátil. Através de uma montagem e desmontagem rápida do aparelho de controlo, os controlos podem ser realizados de modo imprevisível.

- **Controlo estacionário:** em alternativa, os dados de potenciais infratores poderão ser enviados a uma patrulha da direção federal de transporte de mercadorias (BAG) estacionada num parque de estacionamento a seguir a uma ponte de controlo, que se encarrega de desviar os veículos do trânsito e da sua inspeção. Assim, a patrulha da direção federal de transporte de mercadorias (BAG) terá a possibilidade de esclarecer imediatamente a situação e proceder à cobrança posterior ou passar uma coima no local.
- **Controlo móvel:** cerca de 300 equipas móveis da direção federal de transporte de mercadorias (BAG) controlam permanentemente (24h/dia) o pagamento correto da portagem. Este fator assegura um controlo abrangente e flexível em toda a extensão da rede de troços com portagem. As equipas de controlo móveis atuam de forma semelhante à das pontes de controlo e verificam se o camião está integrado no sistema automático com uma unidade

de bordo (OBU) e, se for o caso, se esta está corretamente configurada. Se for constatado que um camião não está integrado no sistema automático através da unidade de bordo (OBU), a equipa de controlo compara a matrícula com os dados de registo manuais na base de dados central. Caso subsistam dúvidas sobre o pagamento correto da portagem, o condutor do veículo será encaminhado para o parque de estacionamento mais próximo. Se a suspeita de infração ao pagamento de portagem for confirmada, os controladores da direção federal de transporte de mercadorias (BAG) procederão de imediato à cobrança do valor da portagem e poderá ser instaurado um processo de contração. Aos condutores de veículos estrangeiros será cobrada, antes de poderem prosseguir viagem, uma caução no valor da portagem que não foi paga, acrescida da coima prevista e despesas associadas.



- **Controlos de empresas:** além disso, os funcionários da BAG realizam controlos de empresas aleatórios a nível nacional. Estes controlos são realizados, em parte, por critério aleatório e, em parte, com base em suspeitas concretas. Nos clientes são realizados controlos no local,

para verificar se as portagens têm sido pagas corretamente até à data. Para este efeito, são analisadas as guias de transporte, os talões de abastecimento de combustível, os gráficos, etc.

Os controlos do pagamento de portagem são realizados a qualquer hora do dia, todos os dias da semana e em todos os troços da rede de troços com portagem.

Por norma, quando não foi detetado um pagamento correto da portagem, será cobrada posteriormente a portagem para o percurso com portagem realmente percorrido. Em caso de apuramento inequívoco do verdadeiro percurso percorrido, proceder-se-á à cobrança posterior da portagem referente a um percurso de 500 km.

Nestes casos, a direção federal de transporte de mercadorias (BAG) procede a uma avaliação dos casos suscetíveis de sanção, podendo desencadear um processo de aplicação de coimas. Poderão ser levantadas coimas até um valor máximo de 20 000 euros.

## PERGUNTAS E RESPOSTAS

Aqui encontrará uma seleção das perguntas mais frequentes e das respetivas respostas. Poderá aceder a uma lista detalhada na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

### Perguntas relacionadas com a inscrição

**O que acontece se, no ato da inscrição, me esquecer de selecionar um modo de pagamento específico?**

Se não tiver selecionado nenhum modo de pagamento no formulário de inscrição, será assumido o pagamento através de conta de



depósito bancário, conforme acordado. É possível alterar o modo de pagamento em qualquer altura, depois de efetuada a inscrição. Para esse efeito, basta enviar ao serviço de apoio ao cliente da Toll Collect o formulário “Meio de pagamento com garantia de pagamento, por ex. cartão de crédito” ou “Modo de pagamento Cartão de posto de gasolina” ou “Antecipação bancária automática do serviço de depósito bancário” devidamente preenchido e assinado, e que pode ser descarregado em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

#### **Posso alterar posteriormente os dados que forneci no ato da inscrição do cliente?**

Poderá, por exemplo, solicitar a alteração da modalidade de envio da lista das portagens ou do modo de pagamento. Para isso, de acordo com o tipo de alteração, preencha o formulário “Alteração do endereço e serviços” ou “Meio de pagamento com garantia de pagamento, p.ex. cartão de crédito” ou “Modo de pagamento Cartão de posto de gasolina” ou “Modo de pagamento Depósito bancário” ou “Antecipação bancária automática do serviço de depósito bancário”. Poderá aceder aos respetivos formulários na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

#### **A quem me dirijo quando pretender alterar os dados fornecidos no ato da inscrição?**

Todas as alterações deverão ser comunicadas atempadamente, por escrito, ao serviço de apoio ao cliente. Assim, poderemos dar seguimento imediato a essas alterações. Indicando o seu Master-PIN também poderá alterar, por telefone, os seus dados de contacto, como o endereço, o número de telefone, a pessoa a contactar ou o endereço de correio eletrónico. Se o modo de pagamento, a forma jurídica da sua empresa ou, relativamente aos seus veículos, os dados

do veículo relevantes para a portagem e/ou a matrícula ou o dístico de identificação do país de origem do veículo se alterarem, necessitamos destas informações também por escrito, nos formulários previstos para o efeito:

- “Alteração de endereço e serviços”
- “Meio de pagamento com garantia de pagamento, por ex. cartão de crédito”
- “Modo de pagamento Cartão de posto de gasolina”
- “Modo de pagamento Depósito bancário”
- “Antecipação bancária automática do serviço de depósito bancário”
- “Alteração do nome da firma/forma legal, transferência do contrato”
- “Alteração dos dados do veículo dos veículos inscritos na Toll-Collect”

Poderá aceder aos respetivos formulários na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

#### **Posso alterar posteriormente os dados que forneci no ato da inscrição do veículo?**

Independentemente do facto de o seu veículo estar equipado com uma unidade de bordo (OBU) ou não, no caso de se alterarem dados do seu veículo como, por exemplo, o número de eixos, a categoria de emissões poluentes ou a matrícula, utilize o portal do cliente.

Se pretender realizar uma mudança da matrícula e/ou do dístico de identificação do país de origem, adicionalmente ao formulário preenchido, é necessário também uma cópia do comprovativo de homologação Parte I.

Assim que a alteração tenha sido implementada nos sistemas da Toll Collect, rece-

berá uma confirmação através do serviço de apoio ao cliente.

No caso de um veículo com unidade de bordo (OBU), as alterações solicitadas são transmitidas pelo sistema de telecomunicações móveis à unidade de bordo instalada. Um percurso menor, com o portal do cliente e a TOLL-EasyChange, faz que a Toll Collect lhe facilite a alteração dos dados do veículo no caso de um veículo com uma unidade de bordo (OBU) montada. As alterações que pretende são depois transmitidas na área de receção\*, pelo sistema de telecomunicações móveis, para a sua unidade de bordo (OBU). Desta forma, evita custos de oficina e tempos de paragem.

Para mais informações, consulte o “Guide to changing vehicle data” (guia para alteração dos dados do veículo) disponibilizado na internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

\* Os dados são transmitidos em caso de estadia nos seguintes estados: Bélgica, Dinamarca, Alemanha, França, Itália, Luxemburgo, Países Baixos, Áustria, Polónia, Suíça, Espanha, República Checa e Hungria.

#### **Pretendo receber futuramente a minha lista das portagens através de outra modalidade de envio. A quem devo dirigir-me?**

Para questões desta natureza, contacte o serviço de apoio ao cliente da Toll Collect, de preferência por escrito e utilizando o formulário existente para o efeito “Alteração de endereço e serviços”. O formulário pode ser descarregado da Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de). No entanto, a modalidade de envio poderá ser alterada telefonicamente, mediante indicação do Master-PIN.

## **Perguntas relacionadas com os modos de pagamento e faturação**

#### **Tenho uma unidade de bordo (OBU) instalada no meu veículo. De que forma são cobradas as portagens?**

Como cliente do sistema automático, o fator determinante para si é a unidade de bordo (OBU) instalada no camião. Esta unidade de bordo calcula, com base na localização por GPS, os dados relativos aos troços do trajeto percorridos pelo veículo. Estes dados são transmitidos pelo sistema de telecomunicações móveis ao centro de processamento da Toll Collect e agrupados em termos de viagens realizadas. A Toll Collect processa estes dados para efeitos de cobrança e envia-lhe uma “Lista das portagens” com todas as viagens sujeitas ao pagamento de portagem. Cada viagem individual, incluindo os dados relativos ao início, destino, quilometragem, etc., podem ser consultados no “Comprovativo das diversas viagens” que será enviado pela Toll Collect, sem qualquer encargo adicional.

#### **Com que periodicidade são cobradas as portagens?**

Na qualidade de cliente inscrito, receberá periodicamente uma lista de todas as portagens cobradas num determinado período de faturação, neste momento, uma vez por mês.

#### **Como é estabelecido o período de faturação?**

Por norma, como cliente inscrito tem a obrigação de pagar antecipadamente as taxas de portagem determinadas através do processo de cobrança de portagens de acordo com as suas indicações à Toll Collect (pagamento antecipado conforme o artigo 669 do BGB). Como cliente inscrito receberá um resumo periódico das viagens efetuadas

durante o período de faturação. Atualmente, este período de faturação é de um mês. Numa lista das portagens também podem estar incluídos dados de viagens referentes a períodos de faturação anteriores. Está excluída qualquer possibilidade de duplicação de faturação.

**Posso determinar a altura em que pretendo receber a minha lista das portagens?**

A Toll Collect distribui as listas de todos os clientes uniformemente ao longo de um ciclo/mês de faturação. Por razões de ordem técnica, tal como acontece noutros sistemas de faturação tecnicamente apoiados do tráfego em massas, como é, por exemplo, o caso de operadores de telecomunicações ou de empresas de fornecimento de energia, não é possível atender a pedidos individuais de datas especiais.

Cada cliente recebe a sua lista das portagens periodicamente, atualmente, uma vez por mês. Desta forma, poderá ajustar as suas operações de gestão, em conformidade.

**Por que motivo a “fatura” da Toll Collect é designada por lista das portagens?**

A portagem para camiões é uma taxa que a República Federal da Alemanha cobra pela utilização das autoestradas e de algumas estradas nacionais. O cliente incumbe a Toll Collect de pagar as portagens por ele. Após a realização deste contrato, a Toll Collect informa o cliente sobre os montantes de portagens a pagar e já pagos. Esta informação é realizada através da lista das portagens. Desta forma, a lista das portagens não é uma “fatura” no sentido do direito do imposto sobre o volume de negócios, mas sim, um “relatório de contas”, conforme o artigo 666 do BGB.

**Por que motivo não é discriminado na lista das portagens da Toll Collect o valor do imposto sobre o volume de negócios?**

As portagens não estão sujeitas ao pagamento de imposto sobre o volume de negócios.

**Ouvi dizer que, no início da viagem, é possível introduzir um centro de custos na unidade de bordo (OBU). Quais as vantagens deste procedimento?**

A introdução de um centro de custos na unidade de bordo (OBU) tem como finalidade a atribuição das viagens realizadas a diferentes centros de custos. Esta atribuição é confirmada no comprovativo das diversas viagens.

**Pretendo mudar para um modo de pagamento com garantia (cartão de crédito, processo LogPay, cartão de posto de gasolina). Para isso, tenho de celebrar um contrato com um serviço de cobrança?**

Sim, terá de celebrar um contrato com o prestador de serviços de pagamento pretendido. Os documentos do contrato e outras informações sobre as condições podem ser consultados diretamente no serviço de cobrança ou junto do prestador de serviços de pagamento escolhido.

Em seguida, poderá solicitar a alteração na Toll Collect através do formulário “Inscrição do utilizador” indicando o modo de pagamento ou, em caso de uma mudança, através do formulário “Meio de pagamento com garantia de pagamento, p.ex. cartão de crédito” ou “Modo de pagamento Cartão de posto de gasolina” ou “Modo de pagamento Depósito bancário” ou “Antecipação bancária automática do serviço de depósito bancário”.

**Sou um cliente inscrito e optei pelo pagamento das portagens através do modo de pagamento com garantia. Se pretender registar um percurso no terminal do posto de portagem, como terei de efetuar o pagamento?**

Se pretender que o seu registo seja incluído na lista das portagens, terá de efetuar o pagamento com o cartão do veículo. Com este pode atribuir-se o modo de pagamento indicado durante a inscrição.

**De quanto tempo disponho para fazer o pagamento das portagens?**

Por norma, como cliente inscrito tem a obrigação de pagar antecipadamente as taxas de portagem determinadas através do processo de cobrança de portagens de acordo com as suas indicações. Conforme o modo de pagamento, os montantes cobrados poderão ser debitados na sua conta em alturas diferentes (como, por exemplo, no caso de cartões de crédito ou de posto de gasolina).

**Utilizo o modo de pagamento de “Depósito bancário” da Toll Collect. O que acontece se o saldo da minha conta não for suficiente?**

Nesta situação, se possuir uma unidade de bordo, esta será bloqueada. Também deixa de ser possível efetuar qualquer registo na Internet. Apenas poderá efetuar o registo manualmente no terminal do posto de portagem, tendo de efetuar de imediato o pagamento da respetiva taxa de portagem. O cartão do veículo não poderá, neste caso, ser utilizado como modo de pagamento.

**Utilizo o modo de pagamento “Outros modos de pagamento”. O que acontece se o prestador de serviços de pagamento retirar o crédito disponível?**

Neste caso, o seu modo de pagamento é

alterado para o pagamento por conta de depósito bancário e receberá a correspondente informação da Toll Collect. A unidade de bordo será também bloqueada, se estiver montada. Também deixa de ser possível efetuar qualquer registo na Internet. Apenas poderá efetuar o registo manualmente no terminal do posto de portagem, tendo de efetuar de imediato o pagamento da respetiva taxa de portagem. O cartão do veículo não poderá, neste caso, ser utilizado como modo de pagamento. Assim que for depositado um montante suficiente na sua conta de depósito bancário, a unidade de bordo será desbloqueada. Também voltam a ser possíveis registos na Internet e por meio do cartão do veículo no terminal do posto de portagem.

**Perguntas relacionadas com o processo automático**

**O que devo fazer se a unidade de bordo (OBU) tiver sido roubada do meu camião ou tiver ficado inutilizada na sequência de um acidente?**

Se a unidade de bordo (OBU) tiver sido roubada ou ficado inutilizada na sequência de um acidente, envie imediatamente uma comunicação de perda, por escrito, ao serviço de apoio ao cliente da Toll Collect. A Toll Collect procederá à desativação da unidade de bordo (OBU) roubada, de forma a evitar qualquer uso indevido do dispositivo. Poderá solicitar antecipadamente por telefone o bloqueio do dispositivo, mediante indicação do seu Master-PIN. Este procedimento é realizado para a sua própria segurança.

**Se a unidade de bordo (OBU) se avariar no meu camião, como devo proceder?**

Caso a unidade de bordo (OBU) se avarie durante uma viagem, terá de registar obrigatória e imediatamente o percurso pelo sistema manual. Isto poderá exigir que abandone a estrada com portagem na próxima saída. O registo poderá ser efetuado através do terminal do posto de portagem nas bombas de gasolina localizadas nos nós de ligação, parques de estacionamento, áreas de serviço e postos fronteiriços, bem como a partir do seu escritório, via Internet. Nesses casos, comute a unidade de bordo (OBU) para o processo manual, no display deve aparecer “AUTOMATIC COLLECT INACTIVE” (cobrança automática inativa) e os LED vermelhos acendem. No seu próprio interesse, dirija-se o mais brevemente possível a uma empresa de assistência Toll Collect, a fim de providenciar a verificação da unidade de bordo (OBU). Nesta situação, será conveniente recorrer ao mapa de portagens e às listas de postos de portagem e de empresas de assistência. Poderá consultar também as localizações na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

**O que devo fazer quando o visor exibe a mensagem de erro “OPERATING DATA INVALID” (dados de serviço inválidos)?**

A mensagem “OPERATING DATA INVALID” (dados de serviço inválidos) é exibida quando, no arranque da unidade de bordo, não existem dados de serviço válidos para o sistema de cobrança de portagens automático. O LED vermelho do dispositivo acende. A unidade de bordo (OBU) não está operacional. Por favor, antes de iniciar a viagem numa estrada com portagem, desligue e volte a ligar a ignição. Se a mensagem continuar a ser exibida, coloque o aparelho em

“TOLL COLLECTION MANUAL” (cobrança manual da portagem) e registe o percurso no processo manual. Após, aproximadamente, quatro horas, com a ignição ligada dentro da Alemanha, volte a desligar e ligar a ignição. Se, após este procedimento, a mensagem “OPERATING DATA INVALID” (dados de serviço inválidos) continuar a ser exibida, por favor, contacte uma das empresas de assistência.

**O que sucede à unidade de bordo (OBU) se eu vender o meu camião ou o abater à frota?**

Mesmo após a montagem no veículo, a unidade de bordo (OBU) é propriedade da Toll Collect. Por isso, contacte uma empresa de assistência Toll Collect e solicite a desmontagem da unidade de bordo (OBU). Em seguida, terá de anular a inscrição deste veículo no serviço de apoio ao cliente da Toll Collect. A anulação da inscrição só pode ser realizada por telefone indicando o número de utilizador, a matrícula e o Master-PIN. Para dar baixa de um veículo por escrito, utilize o formulário “Cancelamento da inscrição de veículos sem unidade de bordo (OBU)”, que pode ser descarregado na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de), ou solicitado no serviço de apoio ao cliente.

A desmontagem da unidade de bordo está sujeita a encargos. As unidades de bordo que não forem devolvidas à Toll Collect por meio de uma empresa de assistência serão indemnizadas ao cliente como dano.

**O sistema da Toll Collect também suporta sistemas de portagem de outros países?**

O sistema Toll Collect foi concebido com as condições técnicas necessárias para suportar também outros sistemas de portagem.

Com o serviço TOLL2GO, a Toll Collect e a ASFINAG, a entidade exploradora dos serviços de portagens na Áustria, permitem estabelecer a colaboração entre um sistema de portagens com base em microondas e um sistema de portagens apoiado por satélite. Com o TOLL2GO é possível criar, também na Áustria, a portagem para camiões a partir de 7,5 toneladas, através da unidade de bordo da Toll Collect. O serviço é especialmente atrativo para todas as empresas de transporte cujos camiões se deslocam frequentemente nas estradas austríacas e alemãs.

**Perguntas relacionadas com o processo manual****Como poderei localizar os terminais dos postos de portagem?**

Poderá obter informação das localizações na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de), bem como no mapa das portagens.

**O terminal do posto de portagem está avariado ou fechado. A quem devo dirigir-me?**

Se o terminal do posto de portagem em que se deseja efetuar o registo se encontrar fora de serviço ou se o local estiver fechado, os clientes têm a obrigação de usar o terminal dos postos de portagem mais próximo para efetuar os seus registos.

**Perguntas relativas ao controlo****Para que servem as pontes de controlo?**

As pontes de controlo verificam se os veículos que passam estão sujeitos ao pagamento de portagem e se a portagem obrigatória foi paga, bem como se os camiões estão devidamente registados. Os casos

suspeitos que surgem nestes controlos são memorizados e enviados para avaliação à central de controlo da Toll Collect. Tendo em conta os períodos de eliminação aplicáveis, os dados são verificados, respetivamente, por dois colaboradores que trabalham de forma independente. Caso se confirme uma situação suspeita, a Toll Collect faz a respetiva cobrança a posteriori e, se necessário, inicia um processo de aplicação de coimas junto da direção federal de transporte de mercadorias (BAG). Se a situação suspeita não se confirmar, os dados são eliminados.

Poderá encontrar mais informações na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de), ou através do serviço de apoio ao cliente.



# 10

## ASSISTÊNCIA E CONTACTO

---

Os colaboradores do serviço de apoio ao cliente estão disponíveis de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

### Para clientes inscritos e não inscritos

Para chamadas dentro da Alemanha, selecione:

**Telefone: 0800 222 26 28\***

bem como para chamadas fora do país:

**Telefone: 008000 222 26 28\***



Aqui poderá encontrar todas as respostas relativas ao sistema de portagens, aos tipos de registo, à inscrição ou à montagem da unidade de bordo (OBU), a queixas ou reclamações, à perda da unidade de bordo (OBU) ou ainda a alterações contratuais. Com um simples toque de botão, os condutores dos camiões também podem facilmente ligar-se a cada terminal do posto de portagem, para facilitarem o seu próprio registo ou cancelamento. Os diálogos podem ser em alemão, inglês, francês e polaco.

Também pode contactar os funcionários do serviço de apoio ao cliente da Toll Collect por fax, carta e correio eletrónico. Para o contacto através de correio eletrónico, poderá utilizar o formulário de contacto online disponível na página de Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de). Aqui, também poderá solicitar gratuitamente mais informações.

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

**Fax: +49 180 1 22 26 28 \*\***

**[info@toll-collect.de](mailto:info@toll-collect.de)  
[www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de)**

*\* gratuitas; os preços para as redes móveis podem ser diferentes.*

*\*\*Na Alemanha:*

*preço a partir da rede fixa 0,039 €/min; preço a partir da rede móvel, no máximo, 0,42€/min*

A Toll Collect alerta para o facto de todas as declarações contidas neste documento informativo estarem sujeitas a alterações mesmo quando não relacionadas com circunstâncias sujeitas a uma adaptação constante. Isto aplica-se, em particular, aos dados sobre a rede de empresas de assistência e a rede dos terminais dos postos de portagem.

Uma responsabilização da Toll Collect GmbH, bem como dos seus representantes, assistentes de execução e de cumprimento, relacionada com as presentes informações para o utilizador, apenas se aplica em caso de intenção premeditada ou negligência grave. De resto, está excluída qualquer responsabilidade. Excluída da presente exoneração de responsabilidade, está a responsabilidade da Toll Collect GmbH, bem como dos seus representantes, auxiliares de execução e cumprimento, relativamente a danos corporais que incluam risco de vida, lesões corporais e ameaça para a saúde, bem como danos materiais ao abrigo da lei da responsabilidade do produto.

A versão válida da brochura informações para o utilizador pode ser descarregada gratuitamente da Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).

### **Condições Gerais de Comercialização**

As Condições Gerais de Comercialização da Toll Collect GmbH podem ser consultadas na Internet, em [www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de).





