

1. Wichtige Grundinformationen

Im Falle einer **Fehlfunktion der OBU** (z. B. Mautschanke öffnet sich nicht, rote LED, Fehlermeldung, keine Signaltöne/4 Signaltöne) müssen die Kunden die in jedem Mautgebiet vorgesehenen **Notfallverfahren befolgen**.

Das **Etikett auf der Seite** jeder SVG fleXbox^{EUROPA} darf **nicht entfernt** werden. Dieses Etikett ist äußerst wichtig, wenn es zu Störungen in bestimmten gebührenpflichtigen Mautgebieten kommt.

Falls Sie bei den OBUs SVG fleXbox^{EUROPA} Modell K1 oder Arianna 2 eine **Fehlfunktion** feststellen, **informieren Sie** bitte ihre SVG.

Die **technische Abteilung von Telepass** analysiert die OBU und **erstellt** Ihnen eine **Diagnose**.

2. Hilfe

Hotline

- bei Installationsproblemen (Basisinformationen)
- Bei Mautproblemen (Belgien, Basisunterstützung für alle anderen Mautgebiete)
- **Hotline-Nummern:**
 - **0800 81449** gebührenfreie Nummer für **Anrufe aus Belgien**
 - **0800 1090191** gebührenfreie Nummer für **Anrufe aus Deutschland**
 - **0039 06 89 41 63 33** für Anrufe aus restlichen Ländern (Kosten entsprechend Telefonanbieter)

3. Notfallprozedur Österreich

Um Bußgelder in Österreich zu vermeiden, sollten Sie die folgenden Hinweise beachten:

1 – Österreich – Vor einer Reise:

- Stellen Sie unbedingt die **Anzahl der Achsen** ein, wie im Benutzerhandbuch angegeben.
- Bewahren Sie die **Fahrzeugdeklaration im Fahrzeug** auf (oder im PDF-Format). Sie erhalten die Fahrzeugdeklaration nach der Buchung der GO-Maut-Dienste immer zusammen mit dem Benutzerhandbuch und der OBU **zugesandt** oder kann **in mySVG abgerufen** werden (bei Nachbuchung der Mautdomäne Österreich). Außerdem ist Sie für die SVG fleXbox^{EUROPA} vom Modell K1 **auch in der SVG fleXbox Driver APP** erhältlich.
Bitte überprüfen Sie auch die Richtigkeit der Daten. Sollten die

2 – Österreich – Während der Fahrt – Pflichten des Fahrers:

Überprüfen Sie die Positionierung der OBU, da sonst die ordnungsgemäße Funktionsfähigkeit der Box nicht garantiert werden kann. In Österreich gibt es die folgenden akustischen Signale:

- 1 x Piepton = Transaktion OK (Maut entrichtet auf Basis der Achsanzahl und der hinterlegten EURO-Emissionsklasse)
- 2 x Pieptöne = Fahrt aufgezeichnet, aber die Batterie ist leer oder der Vertrag läuft ab. Wenden Sie sich an Ihren Händler vor Ort.
- 4 x Pieptöne = Transaktion ist nicht in Ordnung, keine Zahlung
- Keine Signaltöne = Transaktion ist nicht in Ordnung, keine Zahlung

Hinweis: Wenn **kein Signalton** oder **4 Signaltöne** ausgegeben werden, muss das **Notfallverfahren** befolgt werden, **auch wenn die LED grün leuchtet**. Sonst drohen Bußgelder durch die Behörden.

3 – Österreich – Bei Nichtzahlung:

Sollte keine Maut erfasst werden (also wenn das Gerät 4 oder keine Signaltöne ausgibt – oder wenn die OBU/der Dienst nicht aktiv ist) muss das Notfallverfahren befolgt werden:

- Der Fahrer muss **das österreichische Mautstraßennetz** verlassen und **zur nächstgelegenen GO-Vertriebsstelle** gehen;
- In diesem Fall ist es möglich, die **Maut innerhalb von 5 Stunden und 100 km vom Mautportal nachzuzahlen**, wenn die Transaktion nicht ordnungsgemäß erfasst wurde. Er muss die Fahrzeugdeklaration und ein gültiges Zahlungsmittel vorlegen, bei dem es sich um eine Kreditkarte oder eine Tankkarte handeln kann. Eine rückwirkende Zahlung mit der SVG fleXbox^{EUROPA} oder mit einer Debitkarte ist nicht möglich. Die Liste der von der ASFINAG akzeptierten Tank- und Kreditkarten finden Sie unter folgendem Link: <https://www.asfinag.at/media/b5shesep/mautordnung-version-72-gesamt-inkl-aller-anhänge.pdf> (Anhang 2 Seite 7).
- Sollte die **OBU nicht funktionieren**, muss der Kunde eine alternative Zahlungsmethode nutzen, um weiterhin in Österreich reisen zu können. Sollte die OBU also nicht mehr funktionieren, muss sich der Nutzer an der GO-Vertriebsstelle eine von der ASFINAG bereitgestellte **GO-Box holen**.

Wichtig: Um die Maut rückwirkend bezahlen zu können, ist es erforderlich, dass eine Transaktion korrekt erfasst wurde. Wenn keine Transaktionen erfasst werden, bietet ASFINAG als einzige Lösung, eine Go-Box zu nutzen.

4 – Österreich – Sonderfall Zahlungsfehler:

Falls die **aktuelle Anzahl der Achsen falsch eingestellt** wurde, ist es möglich, die zusätzlich angefallenen Gebühren **innerhalb von 96 Stunden nach Beginn des Transits** rückwirkend **zu bezahlen**.

- Der Kunde muss dazu die **ASFINAG Hotline** anrufen und die korrekten Angaben aus der Fahrzeugdeklaration (**PAN, EU-OBU-ID von Telepass, Kfz-Kennzeichen, aktuelle Achsanzahl, Euro-Fahrzeugkategorie, Euro-Emissionsklasse**), die **Einzelheiten der fehlenden Zahlungen** (Datum und Uhrzeit) sowie ein **gültiges Zahlungsmittel** angeben.
- Die Nachzahlung kann nicht über die SVG flexbox^{EUROPA} erfolgen. Es muss eine gültige Kredit- oder Tankkarte verwendet werden.

ASFINAG Hotline und Website

Österreich, Deutschland und der Schweiz: **0800 400 12 400**

für andere Länder: **+43 1 955 12 66**

www.asfinag.at

4. Notfallprozedur Frankreich, Spanien

Falls sich die Mautschranke nicht öffnet in:

- Frankreich → Aufkleber auf der OBU oder APP** (bei Boxmodell K1): Im Falle einer Fehlfunktion der OBU an der Mautschranke kann sich das Fahrpersonal direkt an den Betreiber wenden, der durch Scannen des Barcodes auf dem OBU-Etikett oder in der SVG flexbox Driver APP dem Kunden die manuelle Zahlung der Maut ermöglicht.
- Spanien → Aufkleber auf der OBU oder APP** (bei Boxmodell K1): Im Falle einer Fehlfunktion der OBU an der Mautschranke kann sich das Fahrpersonal direkt an den Betreiber wenden, der durch Scannen des Barcodes auf dem OBU-Etikett oder in der SVG flexbox Driver APP dem Kunden die manuelle Zahlung der Maut ermöglicht.

5. Notfallprozedur Italien, Portugal, Polen A4

Falls sich die Mautschranke nicht öffnet in:

- Italien → Kennzeichenfoto:** Im Falle einer Fehlfunktion der OBU wird ein Foto des Kennzeichens des Fahrzeugs aufgenommen und über die SVG flexbox^{EUROPA} abgerechnet. Wenn das Kennzeichen von Telepass nicht an den Mautbetreiber als zugehörig zu einer OBU gemeldet wurde, d.h. wenn die Mautdomäne Italien für diese OBU gar nicht gebucht wurde, wird ein **RMPP (Request for Non-Payment) an den Fahrzeugbesitzer** gesendet. Der RMPP kann online auf der Website von Autostrade per l'Italia bezahlt werden. Bei den anderen italienischen Mautbetreibern stehen die Zahlungsbedingungen auf dem RMPP.
- Portugal → Kennzeichenfoto:** Im Falle einer Fehlfunktion wird ein Foto des Kfz-Kennzeichens des Fahrzeugs erstellt und das Kennzeichen per OCR erkannt.

Die Transaktionen werden über die SVG flexbox^{EUROPA} abgerechnet. Der Nutzer muss hier nichts weiter machen.

- Polen A4 → Kennzeichenfoto:** Im Falle einer Fehlfunktion der OBU beim Ein- und Ausfahren aus der A4 funktioniert das System als „Stop-and-Go“. Wenn die OBU also nicht gelesen wird, wird ein Foto gemacht und die Mautschranke wird geöffnet. Die Transaktionen werden über die SVG flexbox^{EUROPA} abgerechnet. Für weitere Verhaltensregeln ist der Kunde verpflichtet, vor der Reise auf den Mautstrecken von Stalexport Malopolska S.A., die Website www.autostrada-a4.com.pl zu konsultieren.

6. Notfallprozedur Deutschland, Skandinavien

Falls sich die Mautschranke nicht öffnet in:

- Deutschland →** Zur Bezahlung der Maut muss der Kunde die **deutschen Mautstraßen verlassen** und die alternative Zahlungsart von Toll Collect nutzen:
 - Manuelle Buchung** per Online-Einbuchung über die **Toll Collect-APP**
- Skandinavien →** Im Falle einer Fehlfunktion der OBU muss der Kunde zur Zahlung der Maut auf der **Storebaelt-Brücke** und der **Öresundbrücke** die **Fahrzeugdeklaration** vorlegen – das Dokument, das zusammen mit der OBU erstellt und versendet wird bzw. bei der SVG flexbox^{EUROPA} Modell K1 in der SVG flexbox Driver APP abrufbar ist. Alle anderen Routen finden Sie in der nachfolgenden Tabelle.

Land	Wo	Aktion bei Problem	Alternative	Nach Aktion
Dänemark	Storebaeltbrücke	Drücken Sie den "help" Knopf und zeigen Sie dem Personal vor Ort die Fahrzeugdeklaration	Fahren Sie direkt in eine manuelle Fahrspur und zeigen Sie die Fahrzeugdeklaration vor	Kontaktieren Sie Ihre SVG zur weiteren Untersuchung der Fehlfunktion
Dänemark/Schweden	Öresundbrücke	Drücken Sie den "help" Knopf und zeigen Sie dem Personal vor Ort die Fahrzeugdeklaration	Fahren Sie direkt in eine manuelle Fahrspur und zeigen Sie die Fahrzeugdeklaration vor	Kontaktieren Sie Ihre SVG zur weiteren Untersuchung der Fehlfunktion
Schweden/Norwegen	Svinesundbrücke	Keine Aktion notwendig! Das Kfz-Kennzeichen wird automatisch gelesen und die Maut sollte normal berechnet werden mit etwas Verzögerung.	-	Kontaktieren Sie Ihre SVG zur weiteren Untersuchung der Fehlfunktion
Norwegen	Maut Straßen, Brücken und Tunnel	Keine Aktion notwendig! Das Kfz-Kennzeichen wird automatisch gelesen und die Maut sollte normal berechnet werden mit etwas Verzögerung.	-	Kontaktieren Sie Ihre SVG zur weiteren Untersuchung der Fehlfunktion
Norwegen	Bastø Fosen Fähre	Keine Aktion notwendig! Das Kfz-Kennzeichen wird automatisch gelesen und die Maut sollte normal berechnet werden mit etwas Verzögerung.	-	Kontaktieren Sie Ihre SVG zur weiteren Untersuchung der Fehlfunktion
Norwegen	Flakk-Rørvik-Fähre	Der volle Preis ist auf der Fähre zu zahlen	-	Kontaktieren Sie Ihre SVG zur weiteren Untersuchung der Fehlfunktion

7. Notfallprozedur Belgien

→ Wenn sich das **Fahrzeug in Belgien** befindet und die OBU eine Fehlfunktion aufweist (rote LED oder keine LED), bedeutet dies, dass die Maut nicht bezahlt werden kann. Daher muss der Kunde das Telepass Call Center unter der kostenlosen Rufnummer **0800 814 49** (*kostenlose Nummer bei Anrufen aus Belgien*) anrufen.

→ Wenn das **Fahrzeug** hingegen **kurz vor der Einreise nach Belgien** steht und Probleme mit der OBU bestehen, kann der Kunde das Telepass Call Center unter der von **Deutschland** aus **gebührenfreien** Rufnummer **0800 109 0191** oder der **gebührenpflichtigen** Rufnummer **+39 06 89 41 63 33 (Anruf aus den restlichen Ländern)** anrufen. Beide Nummern sind rund um die Uhr auf Englisch, Deutsch und Italienisch erreichbar; auf Französisch, Spanisch und Polnisch ist es Montag bis Sonntag von 6 bis 22 Uhr erreichbar.

Wenn des Telepass Call Center das Problem nicht lösen kann, wird es den Kunden informieren und das Ereignis „Technisches Problem“ registrieren – wodurch der **belgische Dienst deaktiviert** wird und der Kunde eine andere Mautbox besorgen kann, ohne bis dahin ein Bußgeld zu erhalten. Der Betreiber leitet den Kunden dann zum nächstgelegenen Satellic Point weiter, um die Satellic-OBUs besorgen zu können. **Ab dem Zeitpunkt der Registrierung des technischen Problems** hat der Kunde **3 Stunden Zeit**, um ein Satellic-Gerät zu besorgen, und er erhält in diesem Zeitraum **keine Bußgelder**.

Das Kundendienstteam wird umgehend über das technische Problem informiert und eine **technische Analyse** der OBU **durchgeführt**. Die SVG wird über die Ergebnisse informiert (mit der Angabe, ob die OBU ausgetauscht werden muss oder nicht) und setzt sich mit dem Kunden in Verbindung. Falls die **ordnungsgemäße Funktion der OBU** bestätigt wird, kann der **Belgien-Dienst reaktiviert** werden, **wenn nicht** muss sie **ausgetauscht** werden.

Sobald der Kunde das **Satellic-Gerät am Service Point erhält**, ist es ihm **nicht mehr gestattet, mit 2 OBUs im selben Fahrzeug zu reisen**.

Daher muss die defekte SVG flexbox^{EUROPA} ausgeschaltet, entladen oder abgeschirmt werden, z. B. durch Aufbewahren in der mit Folie ausgekleideten Transportbox (bei Modell ARIANNA 2) oder in der Metallfolientüte, in der die SVG flexbox^{EUROPA} Modell K1 ausgeliefert wird.

8. Notfallprozedur Schweiz (LSVA Domäne)

Vor einer Reise und während der Fahrt:

Beim Überqueren der Grenzen Schweiz/Liechtenstein muss der Fahrer sicherstellen, dass auf der SVG flexbox^{EUROPA} der Schweizer Dienst aktiv ist und das Gerät ordnungsgemäß funktioniert (grüne LED). Bitte beachten Sie insbesondere, dass der Fahrer verantwortlich ist für die:

- Überprüfung des Vorhandenseins der OBU im richtigen Fahrzeug

- Überprüfung, ob die OBU während der gesamten Fahrt ordnungsgemäß funktioniert oder nicht
- Überprüfung der Achseinstellungen

Es ist wichtig, dass im Kundenportal mySVG **zum Zeitpunkt der Bestellung der Aktivierung der Mautdomäne die Mindestanzahl der Achsen** wie im Fahrzeugschein angegeben ist und dass vor der Einreise in die Schweiz die **aktuelle Anzahl der Achsen** auf der OBU hinterlegt wird. Es ist nicht gestattet, zum Zeitpunkt der Bestellung die maximale Anzahl an Achsen in mySVG zu registrieren!

Hinweis: Die Aktivierung ist nur außerhalb der LSVA Domäne möglich! Für Fahrzeuge, die sich innerhalb der Domäne befinden, ist **keine Aktivierung, Deaktivierung oder Sperre** möglich.

Falls die Mautbox in der Schweiz nicht funktioniert hat bei:

- **Einreise in Schweiz/Liechtenstein – Fahrzeuganmeldung:**
Die Fahrer ausländischer Fahrzeuge, die der LSVA unterliegen, müssen das Fahrzeug bei der Schweizer Zollstelle zur Registrierung anmelden. Zu diesem Zweck stellt die Zollstelle ein Zulassungsformular aus, das gemäß den Fahrzeugpapieren auszufüllen ist. Alle notwendigen Daten wie Gewichte und Emissionsklasse müssen angegeben werden. Anschließend wird dem Fahrer eine fahrzeugbezogene Karte (ID-Card) ausgestellt, die es ihm ermöglicht, die LSVA zu bezahlen, ohne die SVG flexbox^{EUROPA} zu verwenden.
- **Ausreise aus Schweiz/Liechtenstein – Fahrzeugabmeldung:**
Der Fahrer muss die Zollbehörde informieren, wenn die OBU während der Fahrt ihren Dienst verweigert. Weitere Maßnahmen sind hier nicht erforderlich.

Insbesondere, wenn der Kunde nach seiner Einreise in die Schweiz ein Problem mit der OBU feststellt, muss er **bei der Ankunft an der Grenze** vor der Ausreise aus der Schweiz **bei der Zollbehörde anhalten**. Zu diesem Zeitpunkt muss er nur noch angeben, wann und wo die Fahrt begonnen hat, zusammen mit den Daten zum Fahrzeug, und die Fahrt wird dann über die SVG flexbox^{EUROPA} abgerechnet (es muss kein Ticket bezahlt werden).

Bitte beachten Sie, dass der Kunde, wenn er nach einem Problem auf Schweizer Gebiet **nicht an der Ausfahrt anhält**, kein Bußgeld erhält, sondern dass der Mauterheber die Fahrt auf der Grundlage seiner Daten von der SVG flexbox^{EUROPA} abrechnet (welche möglicherweise nicht korrekt sind und nicht mit der tatsächlich gefahrenen Strecke übereinstimmen). In diesem Fall besteht **kein Anspruch des Kunden auf Korrektur des berechneten Betrages**.

- **Zahlung der LSVA am Zahlautomaten**
Zahlautomaten sind an allen Zollstellen installiert, die für schwere Fahrzeuge geöffnet sind. Im Falle einer Störung muss der Fahrer bei jeder Einfahrt zu einem Zahlautomaten gehen, um die Einfahrt mit der ID-Card unter Angabe der km und des Status des Anhängers zu melden.

Nachfolgend eine Liste der akzeptierten Zahlungsmethoden am Zahlautomaten:

- Tankkarte
- LSVA-Konto – auf einem Konto, das zuvor vom Fahrzeughalter beim Bundesamt für Zoll und Grenzsicherheit (B A Z G) eröffnet wurde
- Barzahlung
- Debit- und Kreditkarte (z. B. Maestro oder VISA)

Am Ende des Verfahrens druckt der Zahlautomat eine Quittung in zweifacher Ausfertigung aus, die während der gesamten Fahrt im Fahrzeug mitgeführt und bei Kontrollen vorgelegt werden muss.

9. Notfallprozedur Bulgarien

Im Falle einer OBU-Störung in Bulgarien muss der Kunde direkt **auf der Tollpass-Website eine Vorauszahlung leisten und einen Route Pass kaufen** unter <https://tollpass.bg/en/toll/route-pass>. Um mit dem Kauf fortzufahren, ist keine Registrierung erforderlich. Um einen Route Pass zu erwerben, muss der Kunde folgendes eingeben:

- Kfz-Kennzeichen und Nationalität
- Gewicht
- Euroschadstoff-Klasse
- Angaben zum Fahrzeug
- Erklärung, ob das Fahrzeug gefährliche oder verderbliche Güter befördert
- Routendetails (Startort/Ziel)
- Kreditkartennummer

10. Notfallprozedur Polen KAS

Bei Nutzung der SVG fleXbox^{EUROPA} für die Bezahlung der Maut Polen KAS sollte sich der Kunde **vorab im eTOLL-Kundenportal von KAS registrieren** (unter <https://etoll.gov.pl/de/anmeldung-fuer-unternehmen/>), damit im Falle einer OBU-Störung direkt reagiert werden kann.

Im Falle einer OBU-Störung in Polen (Abschnitt, der vom Dienst eTOLL Polen KAS abgedeckt wird) gibt es zwei mögliche Vorgehensweisen:

1. via Toll PL APP

Im Falle einer Fehlfunktion der OBU müssen die folgenden Schritte befolgt werden, um Strafen zu vermeiden:

- Installieren Sie die e-Toll PL APP (verfügbar sowohl für iOS als auch für Android)
- Sie erhalten den Verifizierungscode in der APP und registrieren die APP damit im eTOLL-Portal
- Aktivieren Sie die APP als neue OBU/OBE im eTOLL-Kundenportal (Achtung: Registrierung erforderlich)

Weitere Einzelheiten finden Sie in den FAQ des polnischen Mautbetreibers eTOLL unter dem Link: <https://etoll.gov.pl/de/faq/>

2. Über die Option „Reise beenden“

Im Falle einer Fehlfunktion der OBU oder der APP e-Toll PL ist es im e-Maut-Portal auch möglich, die **Funktion „Fahrt beenden“** zu nutzen, die die **Zahlung der Maut für die betroffene Strecke** ermöglicht. Um fortzufahren, ist es nicht notwendig, die polnische OBU-ID des Fahrzeugs im e-Maut-Portal zu deaktivieren, es reicht jedoch aus, den Startpunkt der Fahrt (d. h. den Ort, an dem die OBU nicht mehr funktioniert) und den Endpunkt auszuwählen. Durch Klicken auf „**Reise registrieren**“ wird der Betrag automatisch berechnet und dem Konto gemäß der zuvor eingestellten Zahlungsmethode belastet. Weitere Einzelheiten finden Sie unter dem Link: <https://etoll.gov.pl/en/heavy-vehicles/news/further-changes-to-e-toll/>

11. Notfallprozedur Polen A1 AmberGo

Im Falle einer **Störung bei der Einfahrt** muss sich der Kunde ein Ticket holen und die Maut an der Ausfahrt mit Shell Card, Kreditkarte oder Bargeld bezahlen.

Im Falle einer **Störung bei der Ausfahrt** muss der Kunde das Personal um Hilfe bitten. Wenn das Personal das Kennzeichen auf der Whitelist findet, wird die Mautschanke angehoben. Alternativ können Sie die Maut mit Shell Card, Kreditkarte oder bar bezahlen.

12. Notfallprozedur Kroatien

Im Falle einer **Fehlfunktion bei der Einfahrt** muss sich der Kunde ein Ticket holen. Bei der Ausfahrt muss der Kunde die Assistenz kontaktieren und dabei die SVG fleXbox^{EUROPA} und das am Eingang entnommene Ticket vorzeigen.

Im Falle einer **Fehlfunktion bei der Ausfahrt** muss der Kunde den Assistenzdienst an der Strecke kontaktieren. Der Assistenzdienst überprüft sowohl im Falle einer Störung bei der Einfahrt als auch bei der Ausfahrt die Funktionsfähigkeit des Geräts und falls es funktioniert, wird der Transit der SVG fleXbox^{EUROPA} zugewiesen.