

FAQs

Condicions del servei

Quin tipus de vehicles poden utilitzar AWAI?

Poden utilitzar AWAI els vehicles lleugers.

Si soc resident o estranger, puc utilitzar AWAI?

Sí.

On puc utilitzar el servei?

AWAI és un nou mitjà de pagament per mòbil ofert per Autopistas que pots utilitzar a l'autopista Pau Casals (C32 sud Aucat).

Puc instal·lar l'aplicació en diversos mòbils?

Si s'instal·la en diferents mòbils amb el mateix NIF/NIE, invalida la instal·lació anterior.

AWAI funciona igual per a iPhone que per a Android?

Sí, només has de descarregar-te l'App al Repositori Digital corresponent al sistema operatiu del teu smartphone: Google Play o App Store.

Si utilitzes iPhone hauràs de tenir l'aplicació en primer pla.

Als mòbils Huawei l'hauràs de configurar:

Configuració -> Aplicacions -> Inici d'aplicacions -> Gestionar Manualment -> (Seleccionar aplicació AWAI) -> Permetre execució en segon pla.

Què haig de fer si canvio de telèfon?

Has de tornar a descarregar-te l'aplicació AWAI i tornar a registrar-te.

Cada registre nou que realitzis és una alta nova AWAI i genera un nou PIN.

Tingues en compte que si tens productes donats d'alta a l'Àrea Client, hauràs de tornar a contractar-los amb la nova numeració (PIN).

Què passa si tinc activat AWAI i al vehicle també porto un ViaT?

El peatge donarà prioritat al pagament per ViaT. En qualsevol cas, sempre es farà només un cobrament.

Registre

Quines formes existeixen per donar-me d'alta?

Podràs registrar-te un cop et descarreguis AWAI, i ho podràs fer des de la mateixa aplicació.

Quins son els principals problemes que em puc trobar durant el procés de registre i com els soluciono?

- DNI invàlid: torna'l a introduir.
- Targeta caducada o bloquejada per l'entitat bancària: contacta amb la teva entitat.
- No rebo l'SMS: verifica que el número de telèfon introduït és correcte.
- Introducció incorrecte del codi de verificació enviat via SMS: torna-ho a intentar.

Gestió / Facturació

Com pago el peatge?

AWAI queda vinculada a una targeta de crèdit, facilitada en el procés de registre i pot ser modificada en qualsevol moment.

Com puc canviar la targeta bancària associada a AWAI?

Entra al menú principal, a la part superior esquerra, i selecciona l'opció 'Mitjà de pagament'. Si canvies de targeta i tens productes donats d'alta a l'Àrea Client, hauràs de tornar a contractar-los amb la nova numeració (PIN).

Puc rebre una factura de les meves despeses?

Sí, sol·licita-la a través de l'Àrea Clients a [autopistas.com](http://www.autopistas.com). Si canvies de targeta o et registres de nou, recorda tornar a donar d'alta la nova numeració (PIN), i contractar el producte E-factura.

Com puc accedir a la meva Àrea Clients de la web?

T'hauràs de registrar per primer cop facilitant el teu DNI i validant el teu correu electrònic. Per a properes ocasions, podràs entrar directament amb el teu DNI i la contrasenya que hagi indicat.

Què haig de fer si canvio de targeta bancària?

Si modifiques les teves dades bancàries, targeta o data de caducitat i tens donada d'alta la E-factura o el Mobilitat Obligada, hauràs de tornar a sol·licitar-ne l'alta a la teva Àrea Clients amb la nova numeració (PIN).

Descomptes

¿Quins descomptes puc obtenir amb AWAI?

Els descomptes disponibles són els mateixos que s'apliquen amb ViaT (exceptuant ECO), però no són acumulatius entre els dos mitjans de pagament. Els descomptes dels que et pots beneficiar són:

- **Mobilitat Obligada**

40% descompte en el tram Castelldefels - Sitges y 70% en el tram Sitges – El Vendrell en els viatges d'anada i tornada en -24h en dies laborables.

- **Vehicle d'Alta Ocupació (VAO)**

40% de descompte per a tres o més passatgers

Recorda que has de portar l'App oberta durant tot el teu trajecte per l'autopista, per tal que es pugui fer la lectura des de les antenes i aplicar la tarifa corresponent al recorregut realitzat.

Més informació a: <https://www.autopistas.com/ca/tarifas-i-descomptes/descomptes>

Com s'apliquen els descomptes i quan els rebo?

S'apliquen de forma directa

He rebut el Tiquet eXpress, però no hi consten els descomptes

La tarifa que s'indica al Tiquet eXpress està subjecta als descomptes aplicables.

Com puc saber els descomptes que se m'estan aplicant?

Registra't a l'Àrea Clients a [autopistas.com](http://www.autopistas.com) i podràs consultar, en qualsevol moment, tots els teus trajectes i els descomptes aplicats.

Com puc donar-me d'alta als descomptes per AWAI?

Registra't a l'Àrea Clients a [autopistas.com](http://www.autopistas.com), i selecciona el producte Mobilitat Obligada. Accepta les condicions i associa la numeració del mitjà de pagament AWAI (PIN). El descompte VAO és d'aplicació automàtica.

Si canvio la targeta que tinc autoritzada a AWAI, què haig de fer perquè es segueixin aplicant els descomptes?

Si canvies la targeta o modifiques la data de caducitat et canviarà també la numeració del mitjà de pagament AWAI (PIN), i hauràs de tornar a contractar el descompte de Mobilitat Obligada.

Incidències

Què haig de fer si em falla AWAI quan arribo al peatge?

Quan estiguis a la zona de pagament t'apareixerà un botó a l'aplicació mòbil que permet aixecar la barrera. Si la teva aplicació no estigués disponible, prem el botó d'ajuda a la màquina de peatge.

Si tinc una incidència amb AWAI, com sabré que no he pagat dues vegades?

A la mateixa aplicació podràs veure el detall de trànsits. Accedeix al menú principal, a la part superior esquerra, i selecciona l'opció "Els teus trànsits".

No ha funcionat i he hagut de pagar amb targeta, com reclamo el descompte?

Els descomptes només es poden aplicar als trànsits registrats amb l'App d'AWAI.

Si tens qualsevol incidència al moment de passar pel peatge, has de contactar amb nosaltres mitjançant el botó d'informació que trobaràs a la màquina del peatge i intentarem resoldre-la al moment, des de la mateixa via.