

FAQs

CONDICIONS DEL SERVEI

Quin tipus de vehicles poden utilitzar AWAI?

Poden utilitzar AWAI els vehicles lleugers i pesats.

Si soc resident o estranger, puc utilitzar AWAI?

Sí.

On puc utilitzar el servei?

AWAI és un 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?

No, si utilitzes iPhone hauràs de tenir l'aplicació en primer pla.

Si tens un mòbil 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 accedir amb el teu DNI i contrasenya

Si ets un client que vas registrar-te a AWAI sense haver creat un Usuari amb contrasenya tens dues opcions:

1. Si et descarregues de nou l'aplicació hauràs d'accedir a "he oblidat la meua contrasenya" per poder entrar a l'aplicació, i se't conservaran les dades del teu registre anterior.
2. Si elegeixes l'opció "encara no estic registrat" crearàs un usuari nou i hauràs de tornar a donar-te d'alta amb el nou PIN aquells productes que ja tenies contractats a l'Àrea Client d'Autopistas.

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.

A partir de la versió 3.2.9 i subsegüents és necessari i obligatori registrar-se creant un Usuari i fer ús d'una clau d'accés per accedir a l'aplicació.

Si ets un client que no vas haver de posar una clau d'accés per accedir a l'aplicació, podràs fer-ho en qualsevol moment en l'apartat "la teva informació" i editar l'apartat de Contrasenya

Ja estic registrat i no tinc clau d'accés, puc continuar sense haver de generar una clau per accedir a l'aplicació?

Sí. T'aconsellem que entris a l'espai de "la teva informació" i editis la contrasenya per fer més segura la teva 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.

Com puc accedir a la meua 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 hagis indicat.

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 quals et pots beneficiar són:

• Ronda Penedès

100% descompte en el tram Accés Cubelles – Accés El Vendrell, tots els dies de la setmana i amb qualsevol tipus de vehicle.

• Mobilitat Obligada

50% descompte en el tram Castelldefels – Sitges y 70% en el tram Sitges – Accés 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 detectar el teu mòbil des de les antenes i aplicar la tarifa corresponent al recorregut realitzat.

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

Com s'apliquen els descomptes i quan els rebo?

S'apliquen de forma directa i els podrà consultar en el detall de la seva targeta.

A l'apartat "Els meus trànsits" no hi consten els descomptes

La tarifa que es mostra pot estar subjecte a descomptes i aquests s'apliquen passat el control que fa autopistas segons s'estableix a la clàusula Quinta de l'Acord de Govern 123/2021

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

Si et registres a l'Àrea Clients a autopistas.com podràs consultar tots els teus viatges amb els descomptes aplicats que et corresponguin.

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

Registra't a l'Àrea Clients a 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.

Tingues en compte que si canvies la targeta et canviarà el número PIN d'AWAI. Per això, hauràs de tornar a contractar el descompte de Mobilitat Obligada, i qualsevol dels productes que tinguis contractat (E-factura)

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.