

## NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

### PANGO ZMIENIA SIĘ W ANYPARK.CO TO ZNACZY?

Pango Polska Sp. z o.o. zastępuje nazwę aplikacji PANGO na ANYPARK. Wynika to z faktu, że nasza aplikacja będzie oferowana także na innych rynkach europejskich i zależy nam, aby wszędzie w Europie aplikacja miała tę samą nazwę.

Co więcej, nowa wersja aplikacji będzie w stanie zaoferować znacznie więcej udogodnień dla Klienta. Wszelkie informacje związane z nowymi funkcjonalnościami znajdują się w części poświęconej pakietowi ANYPARK+ niniejszego dokumentu.

### **1. JESTEM DOTYCHCZASOWYM UŻYTKOWNIKIEM APLIKACJI PANGO, CO MUSZĘ ZROBIĆ ABY KORZYSTAĆ Z ANYPARK.**

Nie trzeba nic robić. System automatycznie zaktualizuje się do najnowszej wersji aplikacji, czyli ANYPARK.

Od Ciebie zależy, czy chcesz korzystać z dotychczasowych funkcji aplikacji, czy też zamierzasz skorzystać z jej rozszerzonej formy: ANYPARK+.

### **2. NA PARKOMATACH W MIEJSCACH GDZIE DOTYCHCZAS DZIAŁO PANGO NIE ZNALAZŁEM ANI NAZWY ANI LOGO ANYPARK.**

Proces zmiany nazwy wiąże się z szeregiem aktywności prowadzonych w różnych obszarach. Pracujemy nad tym, aby jak najszybciej dokonać zmiany nazwy z PANGO na ANYPARK. Staramy się sukcesywnie wymieniać oznakowanie na parkometrach czy też innych nośnikach gdzie jest obecna nazwa i logo PANGO.

Jednakże, wszędzie tam gdzie jeszcze pojawia się logo oraz informacje o PANGO, jest to tożsame, że funkcjonuje tam ANYPARK.

Jeśli potrzebujesz więcej informacji skontaktuj się z naszą infolinią: 222-700-100 (koszt połączenia wynika z taryfy operatora) lub pod adresem email:kontakt@anypark.pl

### **3. POSIADAM PLAKIETKĘ PANGO, CZY BĘDZIE ONA HONOROWANA PRZEZ KONTROLERÓW STREFY PŁATNEGO PARKOWANIA, CZY TEŻ MUSZĘ JĄ NATYCHMIAST ZASTĄPIĆ PLAKIETKĄ ANYPARK?**

W miastach, gdzie można korzystać z ANYPARK, kontrolerzy strefy płatnego parkowania wiedzą o zmianie nazwy z PANGO na ANYPARK i honorują plakietki PANGO.

Oczywiście sugerujemy zmianę na plakietkę z logo ANYPARK.

Sposoby pozyskania plakietki zostały przedstawione w sekcji OZNAKOWANIE POJAZDU.

#### **4. GDZIE MOGĘ KORZYSTAĆ Z ANYPARK?**

W chwili obecnej jesteśmy obecni w ponad 60 miastach Polski (Mapa przedstawiająca miasta gdzie można korzystać z aplikacji ANYPARK została umieszczona na stronie [www.anypark.pl](http://www.anypark.pl)). Należy pamiętać, że w danym mieście mogą istnieć obszary płatnego parkowania, których nasza aplikacja nie obsługuje. Dlatego zawsze warto sprawdzić, czy dany obszar parkingowy jest obsługiwany przez ANYPARK i jakie są zasady korzystania z płatnych miejsc parkingowych. Wyjątek w tym przypadku stanowi zakres usług oferowanych w płatnym pakiecie ANYPARK+, którego zakres i zasady działania zostały opisane w sekcji: ANYPARK+.

Warto tu przypomnieć, że wszędzie w strefach płatnego parkowania, gdzie znajdziesz oznakowanie z logo PANGO możesz korzystać z aplikacji ANYPARK.

#### **5. MAM JUŻ KONTO W PANGO CZY PRZY ZMIANIE NA ANYPARK, MUSZĘ ZMIENIAĆ LOGIN I HASŁO DO KONTA?**

**N I E**

#### **REJESTRACJA KONTA:**

##### **1. CZY REJESTRACJA W ANYPARK JEST PŁATNA?**

Rejestracja w ANYPARK jest bezpłatna. Opłaty mogą zostać naliczone jedynie po stronie Twojego operatora usługi telekomunikacyjnej (dostawcy Internetu w komputerze lub telefonie, a w przypadku, gdy rejestrujesz się za pośrednictwem naszego telefonicznego biura obsługi klienta zapłacisz tylko za połączenie wg taryfy Twojego operatora za połączenie lokalne).

##### **2. W JAKI SPOSÓB MOGĘ SIĘ ZAREJESTROWAĆ W ANYPARK?**

Możesz wybrać jeden z trzech sposobów rejestracji:

- pobierz aplikację ANYPARK ze sklepów Google Play lub App Store i zarejestruj się przez aplikację,
- zadzwoń pod numer 222-700-100 (koszt połączenia wynika z taryfy operatora), konsultant ANYPARK przeprowadzi Cię przez proces rejestracji,
- wejdź w zakładkę "zarejestruj" na stronie [www.anypark.pl](http://www.anypark.pl)

##### **3. JAKIE TELEFONY WSPÓŁPRACUJĄ Z ANYPARK?**

Z AnyPark można korzystać przy użyciu dowolnego telefonu, który umożliwia wybieranie tonowe. Do korzystania z aplikacji ANYPARK potrzebny jest smartfon lub tablet z systemem Android lub iOS. Do korzystania z systemu za pośrednictwem automatu głosowego IVR lub SMSów, możesz użyć dowolnego telefonu komórkowego.

#### **AKTYWACJA KONTA:**

##### **1. CZY DO REJESTRACJI NIEZBĘDNA JEST KARTA KREDYTOWA LUB DEBETOWA?**

Nie, przy rejestracji jest możliwość wyboru metody płatności spośród:

- połączenie karty płatniczej z kontem ANYPARK,
- płatność przedpłacona pre-paid na nasze konto np. blik,
- włączenie usługi DCB umożliwiającej płatność poprzez obciążenie rachunku za telefon komórkowy na koniec miesiąca.

**2. WŁAŚNIE SIĘ ZAREJESTROWAŁEM, ALE NIE KORZYSTAŁEM JESZCZE Z ANYPARK. DLACZEGO MOJE KONTO ZOSTAŁO OBCIĄŻONE KWOTĄ 5ZŁ?** Rejestracja w ANYPARK jest bezpłatna, opłata autoryzacyjna, wraca na konto Klienta po około 14 dniach lub rozliczona w poczet dokonanych w tym czasie parkowań. Opłaty mogą zostać naliczone jedynie po stronie Twojego operatora usługi telekomunikacyjnej (dostawcy Internetu w komputerze lub telefonie, a w przypadku, gdy rejestrujesz się za pośrednictwem naszego telefonicznego biura obsługi klienta zapłacisz tylko za połączenie wg taryfy Twojego operatora za połączenie lokalne).

**3. CZY WSZYSTKIE KARTY PŁATNICZE MOGĄ ZOSTAĆ ZAREJESTROWANE W SYSTEMIE PANGO, PRÓBOWAŁEM PRZYPISAĆ SWOJĄ KARTĘ DO KONTA, ALE ZOSTAŁA ONA ODRZUCONA, DLACZEGO?**

Jednoznaczny powód odrzucenia próby autoryzacji karty można otrzymać u siebie w banku, jednak powód odmowy autoryzacji może być wieloraki: - brak ustawionego limitu na transakcje internetowe, - brak środków w danej chwili na koncie przypisanym do karty, - konieczność podawania kodu CVV/CVC przy każdorazowej autoryzacji karty co uniemożliwia płatności powtarzalne. W takim wypadku polecamy skorzystanie z innej karty lub zasilenie konta pre-paid. - problem z systemem informatycznym banku.

**4. W JAKI SPOSÓB MOGĘ UZUPEŁNIĆ ŚRODKI NA KONCIE PRZEDPŁATOWYM PRE-PAID?**

**Doładowanie za pośrednictwem konta w ANYPARK:**

Wystarczy zalogować się na swoim koncie, wpisać kwotę doładowania w rubryce "Uzupełnij środki" w Panelu na stronie, a następnie wybrać formę przedpłaty: bezpośrednio z karty płatniczej albo e-przelewem lub klikając "Konto przedpłatowe" w zakładce "Dane konta". Jeśli wybierzesz przelew elektroniczny zostaniesz przekierowany do platformy płatniczej obsługiwanej przez eCard, gdzie będziesz mógł skorzystać z oferowanych tam płatności elektronicznych.

**Doładowanie przelewem tradycyjnym**

W przypadku, w którym nie posiadasz karty płatniczej, bądź Twój bank nie obsługuje płatności elektronicznych możesz dokonać przelewu tradycyjnego na rachunek: Pango Polska Sp. z o.o. al. Solidarności 117/207

00-140 Warszawa

Numer rachunku bankowego: Bank BNP Paribas 14 1600 1446 1847 9199 0000 0007 Jako Nazwę zleceniodawcy wpisz własne dane adresowe. W tytule przelewu wpisz numer telefonu, do którego przypisane jest Twoje konto. Realizując przelew należy w jego tytule wpisać tylko i wyłącznie numer telefonu (9 cyfr), z którego będą realizowane rezerwacje płatnego czasu parkowania. Nie należy dopisywać żadnych dodatkowych znaków, opisów, itd.

Jeśli zasilenie konta odbywa się przelewem bankowym, środki dostępne będą w ciągu 24 godzin roboczych. W pozostałych przypadkach, np.: przy wpłacie na pocztę, środki dostępne będą w ciągu 3 do 5 dni roboczych.

**WAŻNE!**

Należy pamiętać o tym, że sesje bankowe odbywają się tylko w dni robocze, w określonych godzinach. Wykonanie przelewu w piątek po południu oznacza więc zasilenie konta w poniedziałek w godzinach południowych.

**OZNAKOWANIE POJAZDU:**

**1. JAK OZNACZYĆ POJAZD, ŻEBY KONTROLER STREFY PŁATNEGO PARKOWANIA WIEDZIAŁ, ŻE KORZYSTAM Z ANYPARK?**

Samochód należy oznaczyć plaketką, którą zarejestrowani użytkownicy mogą otrzymać pocztą. Można też oznaczyć swoje auto za pomocą kartki z napisem ANYPARK, którą należy umieścić za

przednią szybą samochodu. Plakietkę ANYPARK można pobrać w tym miejscu:

<https://anypark.pl/anypark-parking-sticker.pdf>

## **2. SKĄD KONTROLER STREFY PŁATNEGO PARKOWANIA WIE, ŻE DOKONANO PŁATNOŚCI ZA POŚREDNICTWEM ANYPARK ?**

Jeśli rozpoczniesz parkowanie z ANYPARK, Twój numer rejestracyjny zostaje umieszczony w naszej bezpiecznej bazie danych z informacją o uiszczeniu opłaty. Kontroler, aby sprawdzić czy zapłaciłeś za parkowanie, wpisuje Twój numer rejestracyjny do specjalnej aplikacji, następnie otrzymuje powiadomienie o uiszczeniu opłaty.

### **PARKOWANIE:**

#### **1. JAK DŁUGO MOGĘ PARKOWAĆ?**

Ograniczenie czasu parkowania jest zróżnicowane dla poszczególnych miejsc i wynika z przepisów obowiązujących w konkretnych strefach płatnego parkowania. ANYPARK automatycznie zakończy czas parkowania po upływie czasu określonego dla danego miejsca. Godziny funkcjonowania stref w których funkcjonuje ANYPARK są podane przy opisie poszczególnych miast.

#### **2. W JAKI SPOSÓB ROZPOCZĄĆ LUB ZAKOŃCZYĆ NALICZANIE CZASU PARKOWANIA?**

Jeśli rozpoczniesz parkowanie z ANYPARK, Twój numer rejestracyjny zostaje umieszczony w naszej bezpiecznej bazie danych z informacją o uiszczeniu opłaty. Kontroler strefy płatnego parkowania, aby sprawdzić czy zapłaciłeś za parkowanie, wpisuje Twój numer rejestracyjny do specjalnej aplikacji, w której następnie otrzymuje powiadomienie o uiszczeniu opłaty.

### **ANYPARK+:**

Oprócz obecnej funkcjonalności oferowanej przez ANYPARK, jaką jest płacenie za czas parkowania za pośrednictwem aplikacji, wprowadzamy dodatkowy płatny pakiet usług jakim jest ANYPARK +. Pakiet składa się z następujących funkcjonalności:

**Znajdź parking** - Usługa raportuje na bieżąco o stanie miejsc parkingowych w wybranej lokalizacji. Wyszukujemy dla Ciebie ulice, gdzie istnieje duża szansa do znalezienia wolnego miejsca do parkowania. W chwili obecnej oferujemy tę usługę w wybranych miastach: Kraków, Katowice, Wrocław, Poznań, Szczecin (stan na 20.09.2021).

Stale staramy się rozszerzać dostępność naszych usług o nowe miasta, dlatego prosimy o sprawdzanie dostępności tej funkcjonalności w ramach ANYPARK+.

**iMoved** - Ostrzega przed przeplaceniem za płatny postój. Wystarczy połączenie Bluetooth Twojego samochodu,

**Znajdź auto** - Bez trudu znajdziesz swoje auto na parkingu. Aplikacja dokładnie wskaże Ci, gdzie zostawiłeś samochód. Wystarczy, że podczas parkowania zapiszesz lokalizację swojego samochodu. Dodatkowo, możesz wykonać zdjęcie swojego samochodu i ułatwić sobie jego lokalizację.

**Faktury** - Ta funkcjonalność pozwala na pobieranie zbiorczych faktur / potwierdzeń za płatności prosto z poziomu aplikacji.

**Zarządzanie flotą** - Pozwala na zarządzanie grupą pojazdów pod kątem rozliczeń za parkowanie.

Pozwala także wprowadzić ograniczenia czasowe i geograficzne dla pojedynczego samochodu, jak i całych grup.

## **JAKIE SĄ WARUNKI WYKUPIENIA PAKIETU ANYPARK+?**

Oczywiście najpierw musisz zainstalować aplikację ANYPARK. Po założeniu konta na ANYPARK możesz wykupić usługę ANYPARK+

Cena pakietu ANYPARK+ wynosi 6 zł miesięcznie dla kont prywatnych i 6zł + VAT dla kont firmowych.

### **1. CZY MOGĘ WYKUPIĆ POSZCZEGÓLNE FUNKCJONALNOŚCI Z PAKIETU ANYPARK+?**

Pakiet ANYPARK+ stanowi jednolitą całość i z tego względu nie jest możliwym dokonywanie zakupu poszczególnych jego funkcjonalności.

### **2. CZY MOGĘ WYPRÓBOWAĆ PAKIET ANYPARK+?**

Jak najbardziej!

Każdy kto zainstaluje pakiet ANYPARK+ może z niego korzystać bezpłatnie przez pierwszy miesiąc. Po tym okresie dalsze korzystanie z pakietu wymaga miesięcznej opłaty.

### **3. KIEDY MOGĘ ZREZYGNOWAĆ Z PAKIETU ANYPARK+?**

W każdej chwili.

Aby zrezygnować z płatnej subskrypcji pakietu ANYPARK+ należy wysłać informację na adres email [kontakt@anypark.pl](mailto:kontakt@anypark.pl) lub poprzez połączenie z numerem 222-700-100.

## **ROZLICZENIA I RAPORTY:**

### **1. W JAKI SPOSÓB MOGĘ UZYSKAĆ DOSTĘP DO DANYCH DOTYCZĄCYCH MOJEGO PARKOWANIA I ZWIĄZANYCH Z NIM DOKUMENTÓW?**

Po prostu zaloguj się na swoje konto w aplikacji mobilnej ANYPARK.

Będziesz mógł tam przeglądać informacje dotyczące historii parkowania i związanych z nim płatności, a także edytować swój profil (dodawać samochody, kierowców, aktualizować wszelkie istotne dane).

### **2. CZY PANGO WYSTAWIA FAKTURY ZA OPŁACONY CZAS PARKOWANIA I PAKIET PREMIUM?**

Pango Polska wystawia faktury i rachunki za usługi świadczone na rzecz użytkowników aplikacji za pakiet ANYPARK+ oraz ewentualne opłaty serwisowe. Pango Polska nie wystawia we własnym imieniu faktur ani rachunków, gdy występuje w roli pośrednik pomiędzy dostawcą usług parkingowych, a osobami korzystającymi z usług parkowania w Strefach Płatnego Parkowania oraz na parkingach zamkniętych. Jednakże dla wygody i komfortu Użytkowników, Pango Polska na podstawie stosownych umów w imieniu i na rzecz Właścicieli / Zarządców parkingów wystawia faktury i rachunki, które na koniec każdego miesiąca są zamieszczone do pobrania przez każdego Użytkownika w Aplikacji Mobilnej ANYPARK w zakładce „Historia płatności”.

W zakładce tej znajdziesz do pobrania i wydrukowania zestawienie faktur i rachunków za opłaty

parkingowe dokonane w danym miesiącu, od konkretnego dostawcy usługi parkingowej. Tak pobrane i wygenerowane dokumenty stanowią zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, podstawę do dokonywania rozliczeń z organami skarbowymi.

POZOSTAŁE:

## **1. JAK BEZPIECZNE SĄ MOJE DANE W SYSTEMIE PANGO?**

Zapraszamy do zapoznania się z częścią regulaminu dotyczącą przetwarzania danych osobowych przez firmę Pango § 11 i § 12. <https://ANYPARK.PL/regulamin>

## **2. W JAKI SPOSÓB MOGĘ SKONTAKTOWAĆ SIĘ Z PANGO POLSKA ODNOŚNIE APLIKACJI ANYPARK?**

Zapraszamy do kontaktowania się z nami przy pomocy naszego formularza kontaktowego lub dzwoniąc pod numer 222-700-100, a następnie wybierając „\*“, a potem „0”. W telefonicznym Biurze Obsługi Klienta czekają konsultanci, którzy z chęcią odpowiedzą na wszystkie pytania.

## **3. JAK MOGĘ ODZYSKAĆ HASŁO?**

Aby odzyskać hasła należy użyć formularza dostępnego na stronie logowania [www.ANYPARK.pl/zaloguj](http://www.ANYPARK.pl/zaloguj) po kliknięciu w link „Zapomniałeś hasła?”. Hasło można także odzyskać kontaktując się z telefonicznym Biurem Obsługi Klienta systemu ANYPARK.

## **4. JAKIE KOMUNIKATY OTRZYMUJĘ W SYSTEMIE ANYPARK?**

1. Informacja o niskim stanie środków na koncie - otrzymasz powiadomienie, przypominające o konieczności uzupełnienia środków na koncie, gdy podczas Twojego parkowania stan środków na koncie spadnie poniżej 5 złotych.
2. Usługa przypomnień - po trzech godzinach parkowania system poinformuje Cię, że czas parkowania jest wciąż naliczany. Usługa przypomnień pomaga uniknąć sytuacji, w której zapomnisz wyłączyć naliczanie czasu parkowania i uchroni Cię przed niepożądanymi kosztami. UWAGA! Komunikaty nie są wysyłane w przypadku rozpoczęcia naliczania czasu parkowania przez stronę [www.anypark.pl](http://www.anypark.pl).

## **5. MAM JUŻ KONTO W SYSTEMIE PANGO, ALE NIE MOGĘ ZALOGOWAĆ SIĘ DO NOWEJ APLIKACJI.**

Aby zsynchronizować stare konto Pango z nową wersją aplikacji (ANYPARK) należy: a) zarejestrować się do aplikacji (poprzez e-mail), b) utwórz hasło (może być takie samo jak wcześniej używane do panelu WWW) a. zarejestruj się pod numerem telefonu swojego istniejącego konta c) aktywuj swój numer telefonu.

Hasło aplikacji służy również do logowania się do panelu webowego, choć nowa aplikacja zastępuje ten panel w niemal 100% pod względem funkcjonalności. Możliwe jest również łatwe wygenerowanie nowego hasła, wysyłanego automatycznie na adres e-mail podany podczas rejestracji.