

Satellic



BENUTZERANLEITUNG

Road User Portal (RUP)

-

Eine OBU zurückgeben

Bitte wenden Sie sich bei Rückfragen an den Satellic Kundendienst unter

00800/72 83 55 42

(aus Belgien und seinen Nachbarländern.)

oder +32 2 416 0 416

(für das restliche Europa)

Anrufe aus einem Mobilfunknetz können entsprechend den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihres Mobilfunkanbieters abgerechnet werden.

Datum: Juni 2019 - Status: endgültig - Erstellt von: Marcom
Genehmigt von: CS

On Board Unit über das Road User Portal zurückgeben

Sie können Ihre OBU entweder über das **Road User Portal** oder **über einen Service Point** zurückgeben.

Wichtig!

Um die vollständige Rückzahlung der OBU-Kautions zu erhalten, muss sich Ihre OBU in betriebsfähigem Zustand befinden und unversehrt und vollständig an Satellic zurückgegeben werden (das heißt mit der Batterie, dem Stromkabel und den vier Saugnäpfen). Siehe die [Satellic-Richtlinie für die Rückzahlung der OBU-Kautions](#) für weitere Einzelheiten!

- **In diesem Dokument** erklären wir, wie Sie Ihre OBU im Road User Portal zurückgeben können (über Ihre örtliche Poststelle oder über OBU-Abholservice). Hier beschreiben wir diese beiden Verfahren.

- **Wenn Sie Ihre OBU an einen Service Point zurückgeben wollen**, empfehlen wir Ihnen unsere ["Vollständige Service Point- Benutzeranleitung"](#) (verfügbar auf www.satellic.be unter "Downloads") zu lesen.

WICHTIG!

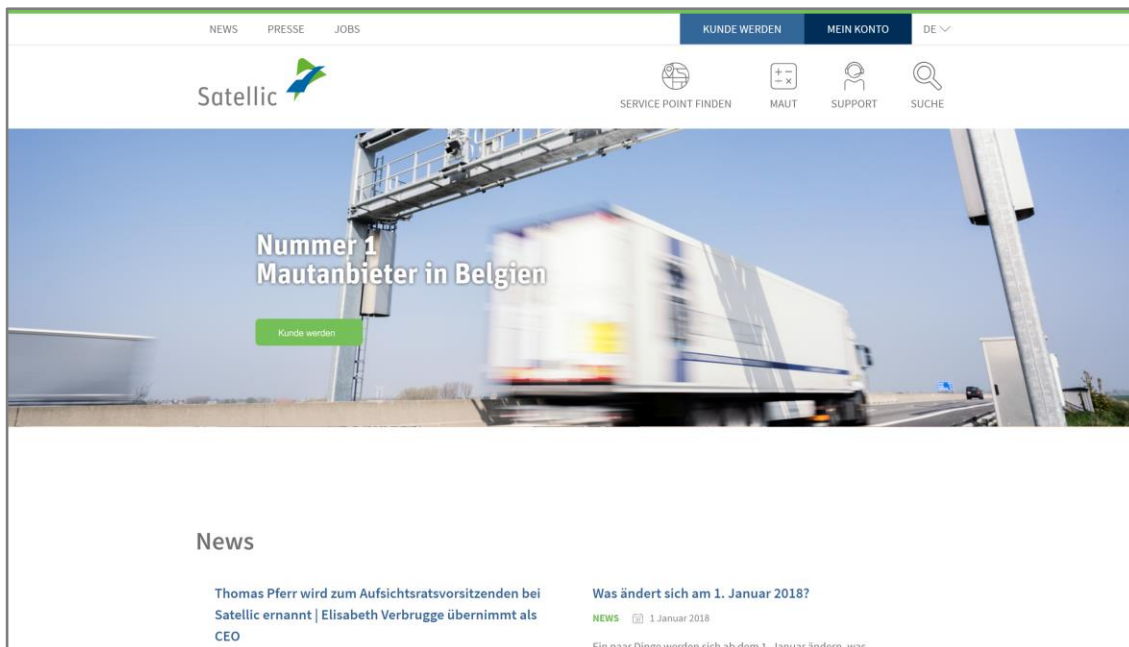
Bevor Sie die On Board Unit über das Road User Portal zurückgeben können, müssen Sie die folgenden Schritte durchlaufen:

- **Anlegen eines Benutzerkontos**
Bitte lesen Sie: [RUP Benutzeranleitung – Standardkonto anlegen](#).
- **Fahrzeug registrieren**
Bitte lesen Sie: [RUP Benutzeranleitung – Fahrzeug registrieren](#).
- **Bestellung einer OBU**
Bitte lesen Sie: [RUP Benutzeranleitung – Eine OBU bestellen](#).

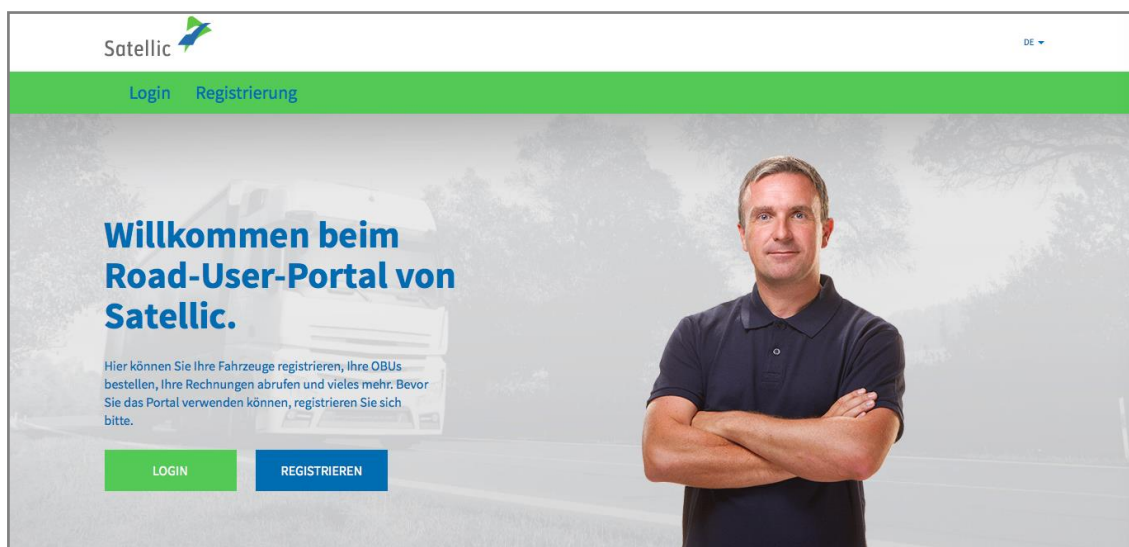
Bitte beachten Sie, dass aufgrund von Datenschutzrichtlinien nicht alle Informationen in den Screenshots gezeigt werden dürfen.

Um eine OBU zurückzugeben, müssen Sie zunächst dem Rückgabeprozess im Road User Portal folgen. Nachfolgend sind die notwendigen Schritte beschrieben.

Schritt 1: Gehen Sie auf www.satellic.be, und wählen Sie „MEIN KONTO“ aus.



Schritt 2: Wählen Sie „LOGIN“.



Schritt 3: Melden Sie sich unter „ICH VERWALTE“ mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.

Satellic DE

Login Registrierung

Ich verwalte

Benutzername

Passwort

LOGIN Benutzername vergessen? Passwort vergessen?

Ich fahre

Amtl. Kennzeichen

Belgien

PIN-Code

LOGIN

Schritt 4: Klicken Sie auf den Kreis „OBUs“.

Mein Menü Meine Fahrzeuge & OBUs Meine Rechnungen

Willkommen beim Road-User-Portal von Satellic

Hier erhalten Sie einen schnellen Überblick über den Status Ihres Benutzerkontos.

Mein Benutzerkonto

6 Fahrzeuge

FAHRZEUG REGISTRIEREN

6 OBUs

OBU BESTELLEN

ENTKOPPLUNG OBU

1 Entkoppelte OBUs

OBU KOPPELN

0 Geringes Guthaben

AUFLADEN

Schritt 5: Wählen Sie die OBU aus, die Sie zurückgeben möchten, indem Sie auf die OBU ID klicken. Hierbei kann es sich um eine gekoppelte oder eine entkoppelte OBU handeln.

Ihre OBUs

Zur Auswahl einer OBU klicken Sie bitte auf die Zeile.

Amtl. Kennzeichen	OBU ID (S/N)	OBU Status	OBU Zahlungsart	OBU Guthaben
[REDACTED]	[REDACTED]	Aktiv	Postpaid	Nicht anwendbar
[REDACTED]	[REDACTED]	Aktiv	Postpaid	Nicht anwendbar
[REDACTED]	[REDACTED]	Aktiv	Postpaid	Nicht anwendbar
	[REDACTED]	Entkoppelt	Postpaid	Nicht anwendbar
	[REDACTED]	Entkopplung beauftragt	Postpaid	Nicht anwendbar
	[REDACTED]	Entkopplung beauftragt	Prepaid	0.00 EUR

Schritt 6: Wählen Sie „MEINE OBU ZURÜCKGEBEN“.

OBU Details

[Gehe zu Meine Fahrzeuge & OBUs](#)

OBU Details

OBU ID (S/N) [REDACTED]

Status **Aktiv**

Gekoppeltes Fahrzeug [REDACTED]

PIN-Code [REDACTED]

Einstellungen Mautzahlung

Zahlungsart **Postpaid**


Zahlungsmittel **Visa Card** [REDACTED]

OBU ENTKOPPELN

ABRECHNUNGSART ÄNDERN

OBU ZURÜCKGEBEN

Schritt 7: Wählen Sie einen Grund für die Rückgabe der OBU aus, und klicken Sie auf „WEITER“.



Meine OBU zurückgeben

[Zurück zu Mein Menü](#)

1. Bitte nennen Sie uns einen Grund

2. Rückerstattungsdetails

3. Bitte bestätigen Sie

4. Adressen-Etikett (pdf)

Schritt 1 von 4
Wie lautet der Rückgabegrund für die OBU?

Wird nicht mehr gebraucht


Bereits defekt erhalten

Defekt

Andere

WEITER **ABBRECHEN**

Schritt 8: Wenn Sie eine andere Bankverbindung als Ihre Kontodaten eingeben möchten, wählen Sie „Neue Daten eingeben“ aus. Füllen Sie diese erforderlichen Daten aus, und wählen Sie „WEITER“. Wenn Sie Ihre Kontodaten verwenden möchten, klicken Sie einfach auf „WEITER“.



Meine OBU zurückgeben

[Zurück zu Mein Menü](#)

1. Bitte nennen Sie uns einen Grund

2. Rückerstattungsdetails

3. Bitte bestätigen Sie

4. Adressen-Etikett (pdf)

Schritt 2 von 4
Rückerstattungsdetails

Bitte übermitteln Sie uns Ihre Kontodaten, um Ihnen Ihr Geld schnellstmöglich rückzuerstatten.

Welche Bankverbindung möchten Sie verwenden?

Daten aus Benutzerkonto verwenden Neue Daten eingeben

Kontoinhaber

BIC

IBAN

WEITER **ABBRECHEN**


Schritt 9: Rückgabe der OBU


Um die vollständige Rückzahlung der OBU-Kaution zu erhalten, muss sich Ihre OBU in betriebsfähigem Zustand befinden und unversehrt und vollständig an Satellic zurückgegeben werden (das heißt mit der Batterie, dem Stromkabel und den vier Saugnapfen). Siehe die [Satellic-Richtlinie für die Rückzahlung der OBU-Kaution](#) für weitere Einzelheiten!

Sie haben zwei Möglichkeiten, Ihre OBU im Road User Portal zurückzugeben: Sie können zwischen dem OBU-Abholservice und Ihrer örtlichen Poststelle wählen. Wenn Sie Ihre OBU über Ihre örtliche Poststelle zurückgeben möchten, gehen Sie direkt zu Schritt 9.2.

9.1 - Rückgabe über den OBU-Abholservice

a. Der Vorteilhafte Abholservice ist für Sie kostenfrei, falls die OBU defekt ist. In allen anderen Fällen werden wir Ihnen die Rücksendung in Rechnung stellen. Wählen Sie „Vorteilhafter Abholservice“, und klicken Sie auf „WEITER“.

 Wichtig! Der Abholservice ist nur für bestimmte Länder verfügbar (Siehe 9.1.d.3. für mehr Informationen). Es gibt keinen Vorteilhafte Abholservice am Wochenende und an lokalen Feiertagen.




Meine OBU zurückgeben

Zurück zu Mein Menü

1. Bitte nennen Sie uns einen Grund	2. Rückerstattungsdetails	3. Zustellungsart	4. Abholadresse	5. Bitte bestätigen Sie	6. Adressen-Etikett (pdf)
-------------------------------------	---------------------------	-------------------	-----------------	-------------------------	---------------------------

Schritt 3 von 6
Wie soll die OBU zurückgesendet werden?

Der Abholservice ist nur kostenlos wenn die OBU defekt ist. In allen anderen Fällen werden wir Sie für die Kosten der Rücksendung berechnen. Die Gebühren von Ihrem lokalen Postdienst sind in jedem Fall von Ihnen zu tragen.

Vorteilhafter Abholservice  Bitte hier klicken, um die Kosten anzuzeigen

Nutzung Ihrer örtlichen Poststelle

b. Wählen Sie „Abweichende Adresse“, wenn Ihre OBU an einer anderen als an der in Ihrem Benutzerkonto angegebenen Adresse abgeholt werden soll. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus, und wählen Sie „WEITER“. Wenn Ihre OBU an der Adresse aus Ihrem Benutzerkonto abgeholt werden soll, klicken Sie einfach auf „WEITER“.

Schritt 4 von 6
Wo soll die OBU abgeholt werden?

Der Abholservice für ein Vorzugspreis ist nur für bestimmte Länder in der EU verfügbar.

Bitte holen Sie meine OBU von folgender Adresse ab

Adresse aus Benutzerkonto
 Abweichende Adresse

Ansprechpartner

Firma

Straße **Hausnummer**

Adresszusatz

Postleitzahl **Stadt**

Land

c. Bitte bestätigen Sie Ihre Daten, indem Sie auf „BESTÄTIGEN“ klicken.

Meine OBU zurückgeben

Zurück zu Mein Menü

1. Bitte nennen Sie uns einen Grund
2. Rückerstattungsdetails
3. Zustellungsart
4. Abholadresse
5. Bitte bestätigen Sie
6. Adressen-Etikett (pdf)

Schritt 5 von 6
Bitte bestätigen Sie Ihre Daten.

Bitte beachten Sie dass die OBU nach der Bestätigung keinem Fahrzeug mehr zugeordnet ist und nicht mehr verwendet werden kann.

Ihr Rückgabegrund

Rückgabegrund

OBU Lieferung

Lieferart

Ihre Rückerstattungsdetails

Kontoinhaber

BIC

IBAN

Abholadresse

Firma

Ansprechpartner


Straße

Adresszusatz

Stadt

Land

d. Wichtig! Laden Sie Ihr Adressen-Etikett herunter, drucken Sie es aus und kleben Sie es auf Ihr OBU-Paket. Wählen Sie „HERUNTERLADEN“.



Meine OBU zurückgeben

Zurück zu Mein Menü

1. Bitte nennen Sie uns einen Grund	2. Rückerstattungsdetails	3. Zustellungsart	4. Abholadresse	5. Bitte bestätigen Sie	6. Adressen-Etikett (pdf)
-------------------------------------	---------------------------	-------------------	-----------------	-------------------------	---------------------------

Schritt 6 von 6
Laden Sie Ihr Adressen-Etikett herunter

Dies ist Ihr Adressen-Etikett. Bitte drucken Sie es aus und kleben Sie es auf Ihr OBU-Paket.

Bitte befolgen Sie die Verpackungshinweise für Retouren im FAQ Bereich unserer Webseite. Im Falle einer Abholung finden Sie die Track&Trace Nummer zur Sendungsverfolgung auf dem ausgedruckten Aufkleber. Bitte nutzen Sie diese Nummer zur Verfolgung Ihrer Sendung sowie zur Kontaktierung des Spediteurs bei Fragen.

Bitte kontaktieren Sie den UPS Kundendienst www.ups.com. Mit dem Etikett-ID können Sie für die Rückgabe (Drop-off oder Abholdatum) einen Termin vereinbaren.

Für die folgenden Länder (Deutschland, Belgien, Niederlande, Frankreich, Dänemark, Finnland, Irland, Italien, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich) ist ein Pick-up bereits bestellt. Sie müssen nur UPS kontaktieren, wenn Sie ein bestimmtes Datum oder eine Abholung arrangieren wollen.

Für die folgenden Länder (Griechenland, Bulgarien, Litauen, Lettland, Kroatien, Slowakei, Estland, Slowenien, Luxemburg, Malta) muss UPS kontaktiert werden, um die Rückkehr zu bestätigen.

HERUNTERLADEN

d.1. Bitte beachten Sie, dass Sie die OBU mit der Batterie, dem Kabel und den Saugnäpfen zurückgeben müssen!

Bitte folgen Sie den unten aufgeführten Anforderungen, um Ihre OBU zu verpacken. Sie finden sie auch in der [FAQ: "Wie kann ich meine OBU richtig zurückgeben?"](#) auf www.satelllic.be.

Checkliste für eine gute Verpackung

Mit diesen von der UPS-Forschung entwickelten Verpackungsleitlinien können Sie dazu beitragen, dass Ihr Paket sicher und rechtzeitig ankommt.

- Verwenden Sie einen festen Karton mit intakten Deckelklappen
- Entfernen Sie alle Etiketten, Aufkleber mit Gefahrenhinweisen und andere Angaben früherer Sendungen vom Karton, die nicht länger zutreffen
- Packen Sie jedes Packstück noch einmal für sich ein
- Verwenden Sie geeignete Schutzausrüstung wie Luftpolsterfolie oder Polyurethan-Chips
- Verwenden Sie ein starkes, für den Versand geeignetes Klebeband
- Verwenden Sie keine Paketschnur und kein Packpapier
- Verwenden Sie nur das einziges Adressetikett, das Sie im Road User Portal bekommen haben und das klare und vollständige Versand- und Rücksendungsangaben trägt
- Legen Sie ein zweites Adressetikett in die Verpackung


d.2. Die Track&Trace Nummer zur Sendungsverfolgung können Sie auf dem ausgedruckten Aufkleber finden. Bitte nutzen Sie diese Nummer zur Verfolgung Ihrer Sendung sowie zur Kontaktierung des Spediteurs bei Fragen.

d.3. Mit der Referenz des Versandaufklebers können Sie sich an das UPS Call Center (www.ups.com) wenden, um einen Termin für die Abholung Ihrer OBU oder einen Termin um Ihre OBU selbst in ihren Büros zu bringen, vereinbaren.

- Für die folgenden Länder (Deutschland, Belgien, Niederlande, Frankreich, Dänemark, Finnland, Irland, Italien, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich) ist ein Abholdatum bereits reserviert . Sie müssen nur UPS kontaktieren, wenn Sie ein bestimmtes Abholdatum oder eine Abholung arrangieren wollen.
- Für die folgenden Länder (Griechenland , Bulgarien , Litauen, Lettland, Kroatien, Slowakei, Estland, Slowenien, Luxemburg, Malta) muss UPS kontaktiert werden, um einen Termin für die Abholung Ihrer OBU oder einen Termin um Ihre OBU selbst in ihren Büros zu bringen, vereinbaren.

9.2 - Rückgabe über Ihre örtliche Poststelle

- a. Wählen Sie „Nutzung Ihrer örtlichen Poststelle“, und klicken Sie auf „WEITER“.
Die Gebühren Ihrer örtlichen Poststelle sind in jedem Fall von Ihnen zu tragen.

 **Meine OBU zurückgeben** Zurück zu Mein Menü

1. Bitte nennen Sie uns einen Grund 2. Rückerstattungsdetails 3. Zustellungsart 4. Abholadresse 5. Bitte bestätigen Sie 6. Adressen-Etikett (pdf)


Schritt 3 von 6
Wie soll die OBU zurückgesendet werden?

Der Abholservice ist nur kostenlos wenn die OBU defekt ist. In allen anderen Fällen werden wir Sie für die Kosten der Rücksendung berechnen. Die Gebühren von Ihrem lokalen Postdienst sind in jedem Fall von Ihnen zu tragen.

Vorteilhafter Abholservice Bitte hier klicken, um die Kosten anzuzeigen

Nutzung Ihrer örtlichen Poststelle

- b. Bitte bestätigen Sie Ihre Daten, indem Sie auf „BESTÄTIGEN“ klicken.


 **Meine OBU zurückgeben** Zurück zu Mein Menü

1. Bitte nennen Sie uns einen Grund 2. Rückerstattungsdetails 3. Zustellungsart 4. Abholadresse 5. Bitte bestätigen Sie 6. Adressen-Etikett (pdf)

Schritt 5 von 6
Bitte bestätigen Sie Ihre Daten.

Bitte beachten Sie dass die OBU nach der Bestätigung keinem Fahrzeug mehr zugeordnet ist und nicht mehr verwendet werden kann.

Ihr Rückgabegrund
Rückgabegrund Wird nicht mehr gebraucht

Ihre Rückerstattungsdetails
Kontoinhaber
BIC
IBAN 

OBU Lieferung
Lieferart Nutzung Ihrer örtlichen Poststelle

g. Wichtig! Laden Sie Ihr Adressen-Etikett herunter, drucken Sie es aus und kleben Sie es auf Ihr OBU-Paket. Wählen Sie „HERUNTERLADEN“.



Meine OBU zurückgeben

Zurück zu Mein Menü

1. Bitte nennen Sie uns einen Grund	2. Rückerstattungsdetails	3. Zustellungsart	4. Abholadresse	5. Bitte bestätigen Sie	6. Adressen-Etikett (pdf)
-------------------------------------	---------------------------	-------------------	-----------------	-------------------------	---------------------------

Schritt 6 von 6
Laden Sie Ihr Adressen-Etikett herunter

Dies ist Ihr Adressen-Etikett. Bitte drucken Sie es aus und kleben Sie es auf Ihr OBU-Paket.

Bitte befolgen Sie die Verpackungshinweise für Retouren im FAQ Bereich unserer Webseite. Im Falle einer Abholung finden Sie die Track&Trace Nummer zur Sendungsverfolgung auf dem ausgedruckten Aufkleber. Bitte nutzen Sie diese Nummer zur Verfolgung Ihrer Sendung sowie zur Kontaktierung des Spediteurs bei Fragen.

HERUNTERLADEN

Bitte beachten Sie, dass Sie die OBU mit der Batterie, dem Kabel und den Saugnapfen zurückgeben müssen!

Bitte folgen Sie den unten aufgeführten Anforderungen, um Ihre OBU zu verpacken. Sie finden sie auch in der [FAQ: "Wie kann ich meine OBU richtig zurückgeben?"](#) auf www.satellic.be.

Checkliste für eine gute Verpackung

Mit diesen von der UPS-Forschung entwickelten Verpackungsleitlinien können Sie dazu beitragen, dass Ihr Paket sicher und rechtzeitig ankommt.

- Verwenden Sie einen festen Karton mit intakten Deckelklappen
- Entfernen Sie alle Etiketten, Aufkleber mit Gefahrenhinweisen und andere Angaben früherer Sendungen vom Karton, die nicht länger zutreffen
- Packen Sie jedes Packstück noch einmal für sich ein
- Verwenden Sie geeignete Schutzausrüstung wie Luftpolsterfolie oder Polyurethan-Chips
- Verwenden Sie ein starkes, für den Versand geeignetes Klebeband
- Verwenden Sie keine Paketschnur und kein Packpapier
- Verwenden Sie nur das einziges Adresstikett, das Sie im Road User Portal bekommen haben und das klare und vollständige Versand- und Rücksendungsangaben trägt
- Legen Sie ein zweites Adresstikett in die Verpackung