

Satellic



GEBRUIKERSHANDLEIDING

Road User Portal (RUP)

-

Een OBU inleveren

In geval van bijkomende vragen, neem dan contact op met **Satellic Customer Support** via

00800/72 83 55 42

(vanuit België en de buurlanden)

of +32 2 416 0 416

(vanuit de rest van Europa).

Oproepen vanaf een mobiel netwerk kunnen aangerekend worden volgens de algemene voorwaarden van uw mobiele operator.

Een OBU inleveren via het Road User Portal

U kunt uw OBU hetzij **via de Road User Portal**, hetzij **via een Service punt** inleveren.

Opgelet!

Gelieve te noteren dat u uw OBU **in goede staat, onbeschadigd en volledig** moet teruggeven, dat wil zeggen met de **batterij, de voedingskabel en de 4 zuignappen**, om de volledige terugbetaling van de OBU Waarborg te krijgen. Zie onze [Satellic OBU Waarborg Policy](#) voor uitvoerige informatie!

- **In dit document** beschrijven wij **hoe u uw OBU via de Road User Portal kunt inleveren** (via uw **lokaal postkantoor** of via de **OBU ophaaldienst**). Hieronder beschrijven wij deze twee procedures.

- **Als u uw OBU via een Service punt wilt inleveren**, raden wij u aan om onze [Volledige Service Punt Gebruikershandleiding](#) (beschikbaar in de “Downloads” sectie op de “Support” pagina van www.satellic.be) te lezen.

BELANGRIJK!

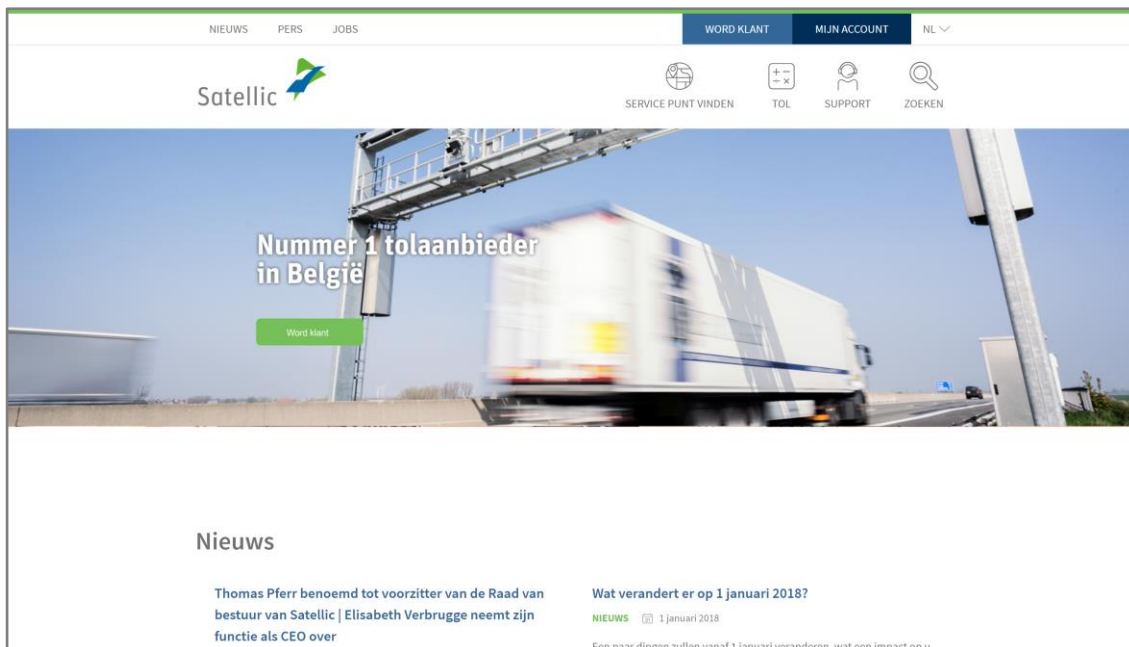
Om de OBU via de Road User Portal te kunnen inleveren, moet u eerst de volgende stappen doorlopen:

- **Registreer een account**
Meer informatie vindt u in de [RUP Gebruikershandleiding – Standaardaccount aanmaken](#).
- **Registreer een voertuig**
Meer informatie vindt u in de [RUP Gebruikershandleiding – Voertuig registreren](#).
- **Bestel een OBU**
Meer informatie vindt u in de [RUP Gebruikershandleiding – Een OBU bestellen](#).

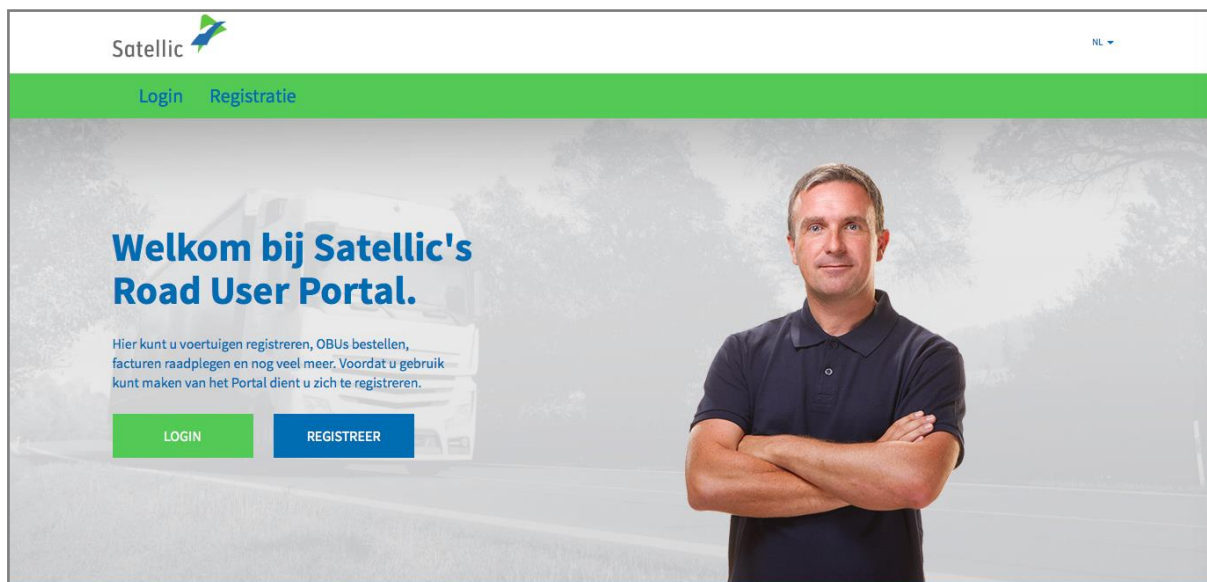
Omwille van privacy redenen wordt niet alle informatie getoond in de onderstaande schermen.

Om een OBU in te leveren, moet u ten eerste het inleverproces op het Road User Portal volgen. Zie volgende stappen.

Stap 1: Ga naar www.satellic.be en klik op "MIJN ACCOUNT".



Stap 2: Klik op "LOGIN".



Stap 3: Klik op "IK BEHEER" en log in met uw gebruikersnaam en wachtwoord.

The screenshot shows the Satellic website's login interface. At the top left is the Satellic logo, and at the top right is a language dropdown menu set to 'NL'. Below the logo is a green navigation bar with 'Login' and 'Registratie' links. The main content area is split into two panels. The left panel, titled 'Ik beheer', features a user icon, a text input for 'Gebruikersnaam', another for 'Wachtwoord', and a green 'LOGIN' button. Below the button are links for 'Uw gebruikersnaam vergeten?' and 'Uw wachtwoord vergeten?'. The right panel, titled 'Ik bestuur', features a truck icon, a text input for 'Kenteken', a dropdown menu for 'België', a text input for 'PIN', and a green 'LOGIN' button.

Stap 4: Klik op de cirkel met "OBU's".

The screenshot displays the 'Welkom bij Satellic's Road User Portal' dashboard. At the top is a green navigation bar with 'Mijn Menu', 'Mijn Voertuigen & OBU's', and 'Mijn Facturen' links. Below the navigation bar is a white header with the title 'Welkom bij Satellic's Road User Portal' and the subtitle 'Hier krijgt u een snel overzicht van de status van uw account.'. The main section is titled 'Mijn Account' and contains four circular statistics: '6 Voertuigen', '6 OBU's', '1 Ontkoppelde OBU's', and '0 Laag tegoed'. Below each circle is a corresponding action button: 'REGISTREER VOERTUIG', 'BESTEL EEN OBU', 'GEKOPPELDE OBU'S', 'KOPPEL OBU', and 'TOP UP'.

Stap 5: Selecteer de OBU die u wil teruggeven door op de relevante OBU ID te klikken. Dit kan een gekoppelde of een ontkoppelde OBU zijn.

Your OBUs

Click on a row to navigate to an OBU.

search by OBU ID (S/N) or vehicle

Licence plate number	OBU ID (S/N)	OBU status	OBU payment scheme	OBU balance
[REDACTED]	[REDACTED]	Active	Post-paid	Not applicable
[REDACTED]	[REDACTED]	Active	Post-paid	Not applicable
[REDACTED]	[REDACTED]	Active	Post-paid	Not applicable
[REDACTED]	[REDACTED]	De-coupled	Post-paid	Not applicable
[REDACTED]	[REDACTED]	De-couple requested	Post-paid	Not applicable
[REDACTED]	[REDACTED]	De-couple requested	Pre-paid	EUR 0.00

Stap 6: Selecteer "TERUGGAVE OBU".

OBU Gegevens

Naar Mijn Voertuigen & OBUs

OBU Gegevens

OBU ID (S/N) [REDACTED]
Status Actief
Gekoppeld Voertuig [REDACTED]
PIN [REDACTED]

Tol betaling instellingen

Betaalwijze Post-Payment
Betaalmiddel Visa Card [REDACTED]

[ONTKOPPEL OBU](#) [WIJZIG BETAALSHEMA](#) [TERUGGAVE OBU](#)

Stap 7: Selecteer de reden waarom u de OBU wilt teruggeven en klik op “VOLGENDE”.



Mijn OBU terugbrengen

[Terug naar Mijn Menu](#)

1. Gelieve ons de reden mee te delen

2. Gegevens voor terugbetaling

3. Gelieve te bevestigen

4. Adresetiket (pdf).

Stap 1 van 4
Wat is de reden voor teruggave van de OBU?

Wordt niet meer gebruikt


Defect ontvangen

Defect

Andere

VOLGENDE **ANNULEREN**

Stap 8: Als u andere bankgegevens wilt invoeren dan uw accountgegevens, selecteer dan “VOER NIEUWE GEGEVENS IN”. Vul de informatievelden in en klik op “VOLGENDE”. Als u uw accountgegevens wilt gebruiken, klik op “VOLGENDE”.



Mijn OBU terugbrengen

[Terug naar Mijn Menu](#)

1. Gelieve ons de reden mee te delen

2. Gegevens voor terugbetaling

3. Gelieve te bevestigen

4. Adresetiket (pdf).

Stap 2 van 4
Gegevens voor terugbetaling

Gelieve ons uw bankgegevens te verstrekken zodat wij zo snel mogelijk kunnen overgaan tot terugbetaling.

Welke bankgegevens wenst u te gebruiken?

Gebruik gegevens van account Voer nieuwe gegevens in.

Naam

BIC

IBAN

VOLGENDE **ANNULEREN**


Stap 9: Teruggave van de OBU


Opgelet! Gelieve te noteren dat u uw OBU in goede staat, onbeschadigd en volledig moet teruggeven, dat wil zeggen met de batterij, de voedingskabel en de 4 zuignappen, om de volledige terugbetaling van de OBU waarborg te krijgen. Zie onze [Satellic OBU Waarborg Policy](#) voor uitvoerige informatie!

Er zijn twee manieren om uw OBU terug te geven via de Road User Portal: u kunt kiezen tussen de OBU ophaaldienst of uw lokaal postkantoor. Als u uw OBU wil teruggeven via uw lokaal postkantoor, ga dan direct naar stap 9.2.

9.1 – Teruggave via de OBU ophaaldienst

a. De ophaaldienst aan voordeeltarief is gratis indien de OBU defect is. In alle andere gevallen zal Satellic u de kosten voor de retourzending in aanrekening brengen. Selecteer “Ophaaldienst aan voordeeltarief” en klik op “VOLGENDE”.

 Opgelet! De ophaaldienst is alleen beschikbaar in bepaalde landen (Zie 9.1.d.3. voor nadere informatie). Er zijn geen voordeeltarieven op zaterdag, zondag en op plaatselijke feestdagen.




Mijn OBU terugbrengen

Terug naar Mijn Menu

1. Gelieve ons de reden mee te delen	2. Gegevens voor terugbetaling	3. Leveringstype	4. Afhaaladres	5. Gelieve te bevestigen	6. Adresetiket (pdf).
--------------------------------------	--------------------------------	------------------	----------------	--------------------------	-----------------------

Stap 3 van 6
Hoe mag de OBU teruggestuurd worden?

De ophaaldienst aan voordeeltarief is gratis indien de OBU defect is. In alle andere gevallen zullen wij u de kosten voor de retourzending in aanrekening brengen. De kosten van de plaatselijke postdienst zijn te uwten laste.

Ophaaldienst aan voordeeltarief  [Klik hier om de tarieven te bekijken](#)

Gebruik uw lokaal postkantoor

VOLGENDE **TERUG**

b. Selecteer “ANDER ADRES” als u wilt dat uw OBU op een ander adres wordt opgehaald dan uw accountadres. Vul de informatievelden in en klik op “VOLGENDE”. Als u wilt dat uw OBU wordt opgehaald op uw accountadres, klik op “VOLGENDE”.

Stap 4 van 6
Waar mag de OBU opgehaald worden?

De ophaaldienst aan voordeeltarief is alleen van toepassing in bepaalde landen in de EU.

Gelieve mijn OBU's op het volgende adres op te halen

Account adres Ander adres

Voornaam **Achternaam**

Contactpersoon

Straat **Huisnummer**

Adres Addendum
 Optioneel

Postcode **Stad**

Land
 België


c. Bevestig uw gegevens door op “BEVESTIGEN” te klikken.

Stap 5 van 6
Gelieve uw gegevens te bevestigen.

Gelieve er rekening mee te houden dat uw OBU na bevestiging niet langer aan uw voertuig gekoppeld zal zijn en dat u deze niet langer zult kunnen gebruiken.

Uw reden voor teruggave		Uw teruggave gegevens	
Reden teruggave	Wordt niet meer gebruikt	Naam	<input type="text"/>
		BIC	<input type="text"/>
		IBAN	<input type="text"/>
OBU levering		Afhaaladres	
Leveringstype	Ophaaldienst aan voordeeltarief	Voornaam	<input type="text"/>
		Achternaam	<input type="text"/>
		Contactpersoon	<input type="text"/>
		Straat	<input type="text"/>
		Adres Addendum	<input type="text"/>
		Stad	<input type="text"/>
		Land	<input type="text"/>

d. Belangrijk! Download uw adresetiket, druk het af en kleef het op de verpakking van uw OBU. Klik op "DOWNLOADEN".



Mijn OBU terugbrengen

Terug naar Mijn Menu

1. Gelieve ons de reden mee te delen	2. Gegevens voor terugbetaling	3. Leveringstype	4. Afhaaladres	5. Gelieve te bevestigen	6. Adresetiket (pdf).
--------------------------------------	--------------------------------	------------------	----------------	--------------------------	-----------------------

Stap 6 van 6
Download uw adresetiket

Dit is uw adresetiket. Gelieve het af te printen en te kleven op de verpakking van uw OBU.

Gelieve de vereisten in de FAQ sectie op onze website te volgen aangaande de verpakking van uw OBU('s). In geval van een ophaling kan u het Track&Trace nummer vinden op het verzendlabel dat u afprint. Gelieve dit nummer te gebruiken om uw verzending op te volgen of om de koerierdienst te contacteren indien u een vraag heeft.

Gelieve contact op te nemen met het call center van UPS www.ups.com. Aan de hand van uw label-ID kunt u een afspraak maken over de retournering (afgeven of ophaaldatum).

Voor de volgende landen (Duitsland, België, Nederland, Frankrijk, Denemarken, Finland, Ierland, Italië, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Spanje, Tsjechische Republiek, Hongarije, Verenigd Koninkrijk) is al een ophaling voorzien. U hoeft alleen contact op te nemen met UPS indien u een specifieke datum wilt afspreken, of indien u de zending wilt afgeven.

Voor de volgende landen (Griekenland, Bulgarije, Litouwen, Letland, Croatië, Estland, Slovenië, Luxemburg, Malta, Cyprus) dient u UPS te contacteren om een afspraak te maken over de zending.

DOWNLOADEN

d.1. U moet de OBU samen met de stroomkabel, de batterij en de zuignappen inleveren!

Gelieve de vereisten hieronder te volgen om uw OBU te verpakken. U kunt ze in onze [Error! Hyperlink reference not valid.](#) op www.satellic.be terugvinden.

Checklist voor een goede verpakking

U kunt er mee voor zorgen dat uw pakket veilig en op tijd toekomt met deze verpakkingrichtlijnen en -procedures, die ontwikkeld werden door UPS Research.

- Gebruik een stevige kartonnen doos met volledig intacte kleppen
- Verwijder alle etiketten, waarschuwingssymbolen voor gevaarlijke materialen en andere oude zendmarkeringen op de doos die niet meer toepasselijk zijn
- Pak alle artikelen afzonderlijk in
- Gebruik geschikt beschermingsmateriaal zoals bubbelfolie of polyurethaanchips
- Gebruik stevige tape die speciaal bedoeld is voor transport
- Gebruik geen touw of papieren omslagen
- Gebruik enkel het adresetiket dat u op de Road User Portal heeft verkregen, waarop zowel het bestemmings- als het retouradres duidelijk en volledig vermeld staan
- Steek een duplicaat van het adresetiket in het pakket

d.2. U zult het Track&Trace nummer vinden op het verzendlabel dat u moet afprinten. Gelieve dit nummer te gebruiken om uw verzending op te volgen of om de koerierdienst te contacteren indien u een vraag heeft.

d.3. Met behulp van de referentie van het verzendlabel, kunt u contact opnemen met het UPS call center (www.ups.com) om een ophaaldatum te kiezen (datum waarop UPS de OBU komt ophalen) of om een datum te kiezen waarop u de OBU zelf naar hun kantoren komt brengen.

- Voor de volgende landen (Duitsland, België, Nederland, Frankrijk, Denemarken, Finland, Ierland, Italië, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Spanje, Tsjechische Republiek, Hongarije, Verenigd Koninkrijk) is al een ophalingsdatum voorzien. U hoeft alleen contact op te nemen met UPS indien u een specifieke datum wilt afspreken, of indien u de OBU zelf naar hun kantoren wilt komen brengen .
- Voor de volgende landen (Griekenland, Bulgarije, Litouwen, Letland, Croatië, Estland, Slovenië, Luxemburg, Malta, Cyprus) dient u UPS te contacteren om een ophaaldatum te kiezen (datum waarop UPS de OBU komt ophalen) of om een datum te kiezen waarop u de OBU zelf naar hun kantoren komt brengen.

9.2 – Teruggave via uw lokaal postkantoor

- a. Selecteer “GEBRUIK UW LOKAAL POSTKANTOOR” en klik op “VOLGENDE”. De kosten van uw lokaal postkantoor worden in alle gevallen door u gedragen.



Mijn OBU terugbrengen

[Terug naar Mijn Menu](#)

1. Gelieve ons de reden mee te delen	2. Gegevens voor terugbetaling	3. Leveringstype	4. Afhaaladres	5. Gelieve te bevestigen	6. Adresetiket (pdf).
--------------------------------------	--------------------------------	------------------	----------------	--------------------------	-----------------------

Stap 3 van 6
Hoe mag de OBU teruggestuurd worden?


De ophaaldienst aan voordeeltarief is gratis indien de OBU defect is. In alle andere gevallen zullen wij u de kosten voor de retourzending in aanrekening brengen. De kosten van de plaatselijke postdienst zijn te uwen laste.

Ophaaldienst aan voordeeltarief [Klik hier om de tarieven te bekijken](#)

Gebruik uw lokaal postkantoor

VOLGENDE TERUG

- b. Bevestig uw gegevens door op “BEVESTIGEN” te klikken.



Mijn OBU terugbrengen

[Terug naar Mijn Menu](#)

1. Gelieve ons de reden mee te delen	2. Gegevens voor terugbetaling	3. Leveringstype	4. Afhaaladres	5. Gelieve te bevestigen	6. Adresetiket (pdf).
--------------------------------------	--------------------------------	------------------	----------------	--------------------------	-----------------------

Stap 5 van 6
Gelieve uw gegevens te bevestigen.

Gelieve er rekening mee te houden dat uw OBU na bevestiging niet langer aan uw voertuig gekoppeld zal zijn en dat u deze niet langer zult kunnen gebruiken.

Uw reden voor teruggave

Reden teruggave

Uw teruggave gegevens

Naam
BIC
IBAN

OBU levering

Leveringstype Gebruik uw lokaal postkantoor

BEVESTIGEN TERUG

c. Belangrijk! Download uw adresetiket, druk het af en kleef het op de verpakking van uw OBU. Selecteer “DOWNLOADEN”.



Mijn OBU terugbrengen

Terug naar Mijn Menu

1. Gelieve ons de reden mee te delen	2. Gegevens voor terugbetaling	3. Leveringstype	4. Afhaaladres	5. Gelieve te bevestigen	6. Adresetiket (pdf).
--------------------------------------	--------------------------------	------------------	----------------	--------------------------	-----------------------

Stap 6 van 6
Download uw adresetiket

Dit is uw adresetiket. Gelieve het af te printen en te kleven op de verpakking van uw OBU.

Gelieve de vereisten in de FAQ sectie op onze website te volgen aangaande de verpakking van uw OBU('s). In geval van een ophaling kan u het Track&Trace nummer vinden op het verzendlabel dat u afprint. Gelieve dit nummer te gebruiken om uw verzending op te volgen of om de koerierdienst te contacteren indien u een vraag heeft.

DOWNLOADEN

U moet de OBU samen met de stroomkabel, de batterij en de zuignappen inleveren! Gelieve de vereisten hieronder te volgen om uw OBU te verpakken. U kunt ze in onze [FAQ “Hoe kan ik mijn OBU correct inleveren?”](#) op www.satelllic.be terugvinden.

Checklist voor een goede verpakking

U kunt er mee voor zorgen dat uw pakket veilig en op tijd toekomt met deze verpakkingsrichtlijnen en -procedures, die ontwikkeld werden door UPS Research.

- Gebruik een stevige kartonnen doos met volledig intacte kleppen
- Verwijder alle etiketten, waarschuwingssymbolen voor gevaarlijke materialen en andere oude zendmarkeringen op de doos die niet meer toepasselijk zijn
- Pak alle artikelen afzonderlijk in
- Gebruik geschikt beschermingsmateriaal zoals bubbelfolie of polyurethaanchips
- Gebruik stevige tape die speciaal bedoeld is voor transport
- Gebruik geen touw of papieren omslagen
- Gebruik enkel het adresetiket dat u op de Road User Portal heeft verkregen, waarop zowel het bestemmings- als het retouradres duidelijk en volledig vermeld staan
- Steek een duplicaat van het adresetiket in het pakket