



BENUTZERANLEITUNG

Service Point

-

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: SP team

Eine OBU über einen Satellic Service Point zurückgeben

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

In diesem Dokument erklären wir, **wie Sie Ihre OBU über einen Satellic Service Point zurückgeben können.**

Wenn Sie Ihre OBU über das Road User Portal (RUP) zurückgeben wollen, empfehlen wir Ihnen unsere [Road User Portal Benutzeranleitung „Eine OBU zurückgeben“](#) **Error! Hyperlink reference not valid.**(verfügbar auf www.satellic.be unter „Downloads“ auf der Seite „Support“) zu lesen.

WICHTIG!

- **Um die vollständige Rückzahlung der OBU-Kautions zu erhalten, muss Ihre OBU sich in betriebsfähigem Zustand befinden und unbeschädigt und vollständig an Satellic zurückgegeben werden (das heißt mit der Batterie, dem Stromkabel und den vier Saugnäpfen).**

Wie sollte Ihre OBU aussehen, wenn Sie diese zurückgeben?

- die OBU müssen Sie **in betriebsfähigem Zustand** und **unbeschädigt** zurückgeben,
- die **Batterie** muss vorhanden sein (und befindet sich **innerhalb** der OBU),
- die **4 Saugnäpfe** müssen ebenfalls vorhanden sein (und **auf** der OBU **befestigt**),
- das **originale Stromkabel** ist vorhanden (und **um** die OBU **gewickelt**),
- das **rote Hauptsiegel** (unten rechts an der OBU) muss **vorhanden** und **unversehrt** sein,
- das **rote Siegel des Batteriefachs** (in der Mitte auf der Rückseite der OBU) muss **vorhanden** und **unversehrt** sein (außer wenn Sie sich für eine Festinstallation Ihrer OBU entschieden hatten)

Lesen Sie, wie Sie Ihre OBU richtig zurückgeben auch in unserer [Anleitung „Wie kann ich meine OBU richtig zurückgeben?“](#), nach.

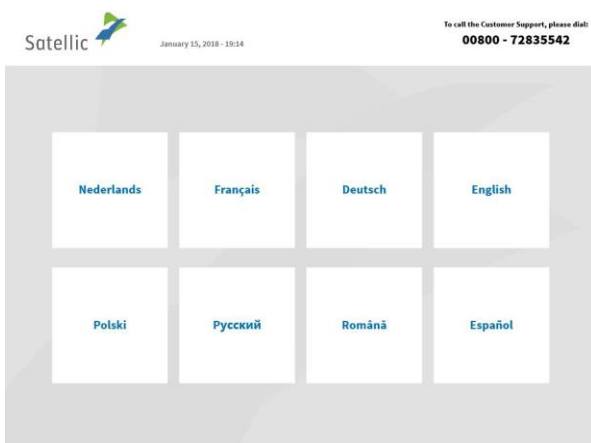
- **Wichtig: Wenn Sie kein Bankkonto zur Verfügung gestellt haben, sind wir nicht in der Lage, Ihre OBU-Kautions zu erstatten!** Die Eingabe der Bankkontodaten erfolgt entweder im [Road User Portal](#) oder an einem [Service Point](#) durch die Abschließung eines offenen Rückgabeprozesses (siehe ab 20.).

Gemäß den [Allgemeinen Geschäftsbedingungen \(Nutzungsvertrag\)](#) und der [Satellic-Richtlinie für die Rückzahlung der OBU-Kautions](#), wird Satellic unabhängig über die Rückzahlung der OBU-Kautions entscheiden. Das Ergebnis wird an die E-Mail-Adresse gesendet, die Sie bei Satellic hinterlegt haben. Die Entscheidung ist endgültig und nicht anfechtbar. Wenn Satellic entscheidet, dass Sie ein Anrecht auf Rückzahlung der OBU-

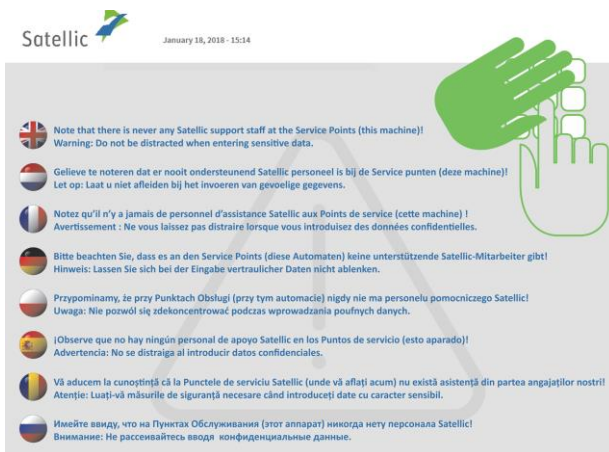
Kaution haben und wenn ein gültiges Bankkonto (IBAN und BIC) an einem Service Point oder im Road User Portal hinterlegt wurde, wird der Ihnen zustehende OBU-Kautionsbetrag innerhalb von 30 Tagen nach dem Empfang der zurückgesandten OBU zurückerstattet.

In den folgenden Schritten erklären wir, wie Sie Ihre OBU an einem Service Point zurückgeben können.

1. Gehen Sie zu einem Service Point und klicken Sie auf „START“ (sehen Sie hier eine [Karte der Service Points](#)).



2. Wählen Sie Ihre Sprache.



3. Klicken Sie nach einigen Sekunden auf "Werbung überspringen".

4. Sie können Ihre OBU vor den RFID-Leser halten oder geben Sie Ihr amtliches Kennzeichen und das Herkunftsland Ihres Fahrzeugs ein. Das Scannen der OBU vor dem RFID-Leser ist die schnellste Möglichkeit.

4.a. Wenn Sie Ihre OBU vor den RFID-Leser gehalten haben:

Geben Sie die PIN Ihrer OBU ein und wählen Sie „SENDEN“. Sie finden diese PIN auf dem OBU-Ticket, das Sie bei Ausgabe Ihrer OBU erhalten haben.

4.b. Wenn Sie Ihr amtliches Kennzeichen und das Herkunftsland Ihres Fahrzeugs eingeben haben:

Wählen Sie „MEIN FAHRZEUG UND MEINE OBE OBU VERWALTEN“.

Bitte PIN-Code Ihrer OBU eingeben, um Ihre Fahrzeug- und OBU-Daten zu verwalten

OBU PIN Code eingeben

✕ **ABBRECHEN**◀ **ZURÜCK****SENDEN** ▶

Geben Sie die PIN Ihrer OBU ein und wählen Sie „SENDEN“.
Sie finden diese PIN auf dem OBU-Ticket, das Sie bei Ausgabe Ihrer OBU erhalten haben.



Daten einsehen
Fahrzeug und OBU




OBU Guthaben aufladen




Meine OBU Aktionen einsehen

✕ **SITZUNG BEENDEN**


5. Wählen Sie „DATEN EINSEHEN“.



Entkoppel deine On Board Unit



OBU Guthaben aufladen



Ihre OBU zurückgeben

✕ **SITZUNG BEENDEN** ◀ **ZURÜCK**

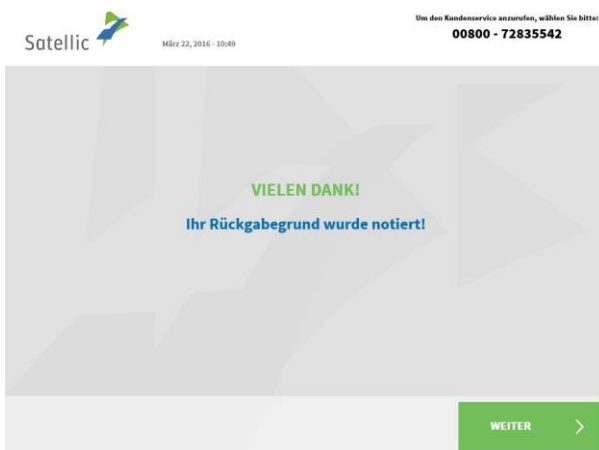
6. Wählen Sie „IHRE OBU ZURÜCKGEBEN“.



7. Wählen Sie einen Grund für die Rückgabe.



8. Wenn Sie „ANDERE“ wählen, geben Sie bitte selbst einen Grund ein. Wählen Sie „ÜBERSPRINGEN“.



9. Ihr Grund wurde ordnungsgemäß festgehalten. Wählen Sie „WEITER“.

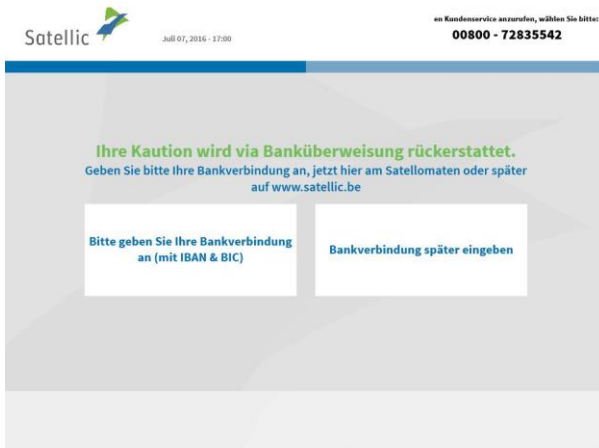


10. Platzieren Sie das Satellic Logo, das auf der Seite mit dem Bildschirm auf ihrer OBU ist, vor den RFID-Leser um die OBU zu identifizieren.



11. Prüfen Sie die OBU ID (S/N), die Sie auf einem Sticker auf der Rückseite der OBU finden. Stimmt die Nummer, dann wählen Sie „BESTÄTIGEN“. Wenn nicht, wählen Sie „ZURÜCK“.





12. Die Kautionsrückstattung der OBU wird per Banküberweisung erstattet. **Wir empfehlen Ihnen, die Details des Bankkontos jetzt einzugeben, auf das die OBU-Kautionsrückstattung werden muss!**

Sie können es auch später über das [Road User Portal](#) oder über einen [Service Point](#) tun, indem Sie der Prozedur 'Vollständige offene OBU-Rückgabeprozesse' folgen (siehe wie ab [20.](#)).

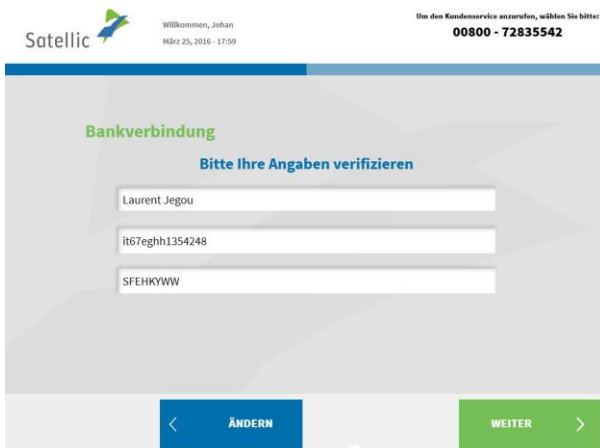
- Wenn Sie die Details des Bankkontos jetzt eingeben wollen, klicken Sie auf „BITTE GEBEN SIE IHRE BANKVERBINDUNG AN“ und folgen Sie den Schritten 13. und 14. hierunter.
- Wenn Sie die Details des Bankkontos später angeben wollen, klicken Sie auf „BANKVERBINDUNG SPÄTER EINGEBEN“ und lesen Sie direkt ab Schritt 15. **Vergessen Sie nicht, Ihre Bankverbindung später anzugeben, sonst kann die Kautionsrückstattung nicht erstattet werden.**



13. Bankkontodaten eingeben:

- Kontoinhaber
- IBAN
- BIC

Wählen Sie „WEITER“.



14. Bitte prüfen Sie Ihre Daten, und wählen Sie „WEITER“.



15. Legen Sie die OBU in den OBU-Rückgabeschacht (gekennzeichnet mit dem grünen Licht). Bitte achten Sie darauf, dass die OBU ohne Verpackung zurückgegeben wird. Wählen Sie „FALLTÜR SCHLIESSEN“.





16. Haben Sie die OBU in die Falltür hineingelegt?
Wenn Sie „JA“ drücken, wird die Tür geschlossen.



17. Haben Sie Ihre OBU erfolgreich zurückgegeben, wird die OBU-Kautions nach der Prüfung der OBU erstattet. Wählen Sie „WEITER“.



18. Wenn Sie bereits die Daten Ihres Bankkontos eingegeben haben, dann wird die OBU-Kautions per Banküberweisung auf dieses Bankkonto überwiesen. Bitte beachten Sie, dass die OBU-Kautions nur nach der Überprüfung der OBU freigegeben wird. Wählen Sie auf „WEITER“.



19. Ihr Rückgabebeticket wird ausgedruckt. Bitte bewahren Sie es sorgfältig auf. Sie brauchen es, falls Probleme auftreten sollten. Wählen Sie „ENDE“, wenn Sie zum Bildschirm „WILLKOMMEN“ zurückkehren wollen. Wählen Sie „HAUPTMENÜ“, wenn Sie andere Funktionen am Service Point nutzen wollen.



20. Wenn Sie die Daten Ihres Bankkontos für die Erstattung der OBU-Kaution nicht angegeben haben, kann Satellic die Kaution nicht zurückerstatten.

Sie können diese Bankverbindung im [Road User Portal](#) oder an einem [Service Point](#) gemäß der hierunter beschriebenen Prozesse angeben:

- Sehen Sie [hier \(20.a.\)](#) das Verfahren für das Road User Portal
- Sehen Sie [hier \(20.b.\)](#) das Verfahren für den Service Point

20.a. Wie geben Sie im [Road User Portal](#) die Daten Ihres Bankkontos ein, auf das Sie die Erstattung der OBU-Kautions bekommen möchten:

1. Melden Sie sich beim [Road User Portal](#) an.
2. Klicken Sie auf die Warnmeldung, die Sie über die Anzahl der offenen Prozesse informiert.

The screenshot shows the 'Mein Benutzerkonto' (My User Account) section of the Road User Portal. At the top, there is a navigation bar with 'Mein Menü', 'Meine Fahrzeuge & OBUs', 'Meine Rechnungen', and 'Produktbereich'. Below this, a welcome message reads: 'Willkommen beim Road-User-Portal von Satellic. Hier erhalten Sie einen schnellen Überblick über den Status Ihres Benutzerkontos. Willkommen zurück, Satellic NV - Sofia. Sie haben 1 offene(n) Prozess(e). Klicken Sie hier um den(die) OBU Rückgabeprozess(e) abzuschließen.' A red box highlights the text '1 offene(n) Prozess(e). Klicken Sie hier um den(die) OBU Rückgabeprozess(e) abzuschließen.' and a hand icon points to it. Below the message, there are four circular statistics: '8 Fahrzeuge' with a 'FAHRZEUG REGISTRIEREN' button; '9 OBUs' with 'OBU BESTELLEN' and 'ENTKOPPLUNG OBU' buttons; '1 Entkoppelte OBUs' with an 'OBU KOPPELN' button; and '0 Geringes Guthaben' with an 'AUFLADEN' button.

3. Klicken Sie auf „OBU zurückgeben“.

The screenshot shows the 'Offene OBU Rückgaben' (Open OBU Returns) page. At the top, there is a navigation bar with 'Mein Menü', 'Meine Fahrzeuge & OBUs', 'Meine Rechnungen', and 'Produktbereich'. Below this, there is a header with a truck icon, the title 'Offene OBU Rückgaben', and a link 'Zurück zu Mein Menü'. A table lists the open OBU returns:

Art des Prozesses	OBU ID (S/N)	Rückgabedatum	Amtl. Kennzeichen des Fahrzeugs	Land der Fahrzeugzulassung
OBU zurückgeben	000410001239606	02.12.18	37 SOFTR 01	Belgien

A red box highlights the 'OBU zurückgeben' button in the first row, and a hand icon points to it.

4. Wählen Sie „Daten aus Benutzerkonto verwenden“, wenn Sie die Erstattung der OBU-Kautions auf das Bankkonto bekommen möchten, das Sie in Ihrem Road User Portal-Konto angegeben haben. Wählen Sie „Neue Daten eingeben“, wenn Sie Erstattung der Kautions auf ein anderes Konto bekommen möchten, und geben Sie die entsprechende Bankverbindung an.

Klicken Sie auf „BESTÄTIGEN“.


Mein Menü Meine Fahrzeuge & OBUs Meine Rechnungen Produktbereich

OBU Rückgabe abschließen


Um die Kautionsrückerstattung Ihrer zurückgegebenen OBU zu erhalten, geben Sie bitte die entsprechende Bankverbindung an.

Welche Bankverbindung möchten Sie verwenden?


Daten aus Benutzerkonto verwenden Neue Daten eingeben

Kontoinhaber 

Satellic N.V.

BIC 

GEBABEBB

IBAN 

BE14001732913383

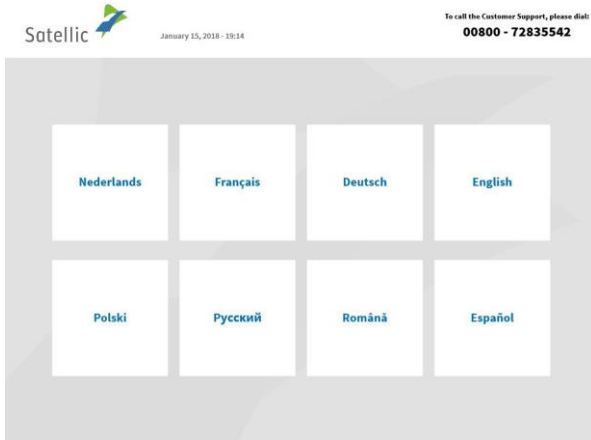
BESTÄTIGEN



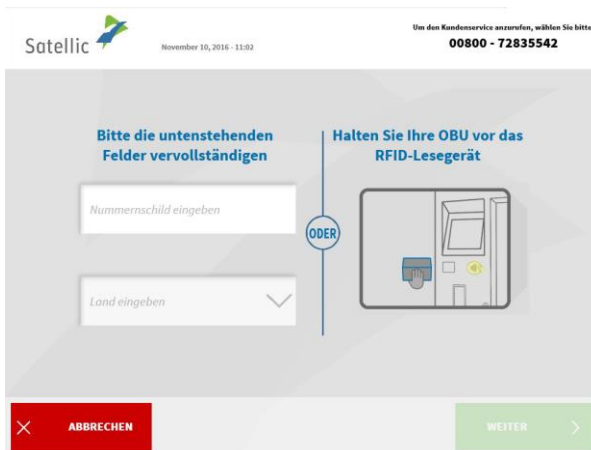
Wiederholen Sie diese Aktionen für jeden offenen Prozess, d.h. für jede Zeile unter "Art des Prozesses" (in Schritt [2.](#)).

20.b. Wie geben Sie am [Service Point](#) die Daten Ihres Bankkontos ein, auf das Sie die Erstattung der OBU-Kautions bekommen möchten:

1. Gehen Sie zu einem Service Point



2. Select your language.



3. Geben Sie das Herkunftsland des Fahrzeugs und das amtliche Kennzeichen ein und wählen Sie „WEITER“.
Es ist auch möglich, eine OBU zu scannen, um sich anzumelden. Halten Sie dazu Ihre OBU vor das RFID-Lesegerät.



4. Wählen Sie „IHR STANDARDKONTO VERWALTEN“ aus.

Satelllic März 21, 2016 - 17:33 Um den Kundenservice anzurufen, wählen Sie bitte: **00800 - 72835542**

Benutzername und Passwort eingeben.


Benutzernamen eingeben

Passwort eingeben


✕ ABBRECHEN
< ZURÜCK
SENDEN >

5. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein und wählen Sie „SENDEN“ aus.

Satelllic Willkommen, zero Februar 26, 2017 - 14:57



Ihr Fahrzeug registrieren



Mein Benutzerkonto einsehen und ändern



OBU Rückgabeprozesse abschließen

✕ SITZUNG BEENDEN

6. Wählen Sie „OBU Rückgabeprozesse abschließen“.

Satelllic März 25, 2016 - 18:29 Um den Kundenservice anzurufen, wählen Sie bitte: **00800 - 72835542**

Bitte wählen Sie den OBU Rückgabeprozess aus, den Sie abschließen möchten.

OBU ID (S/N)	Rückgabedatum	Kennzeichen	Land
000411623250857	25.03.2016	700	Italy

✕ ABBRECHEN
< ZURÜCK
WEITER >

7. Wählen Sie den OBU Rückgabeprozess aus, den Sie abschließen wollen. Klicken Sie dann auf „WEITER“.

Satelllic  März 22, 2016 - 10:52 Um den Kundenservice anzurufen, wählen Sie bitte: **00800 - 72835542**

Bitte geben Sie die entsprechende Bankverbindung an, um die Kautions Ihrer zurückgegebenen OBU zurückzuerhalten.
Bitte geben Sie eine Bankverbindung zur Rückerstattung Ihrer Kautions ein.

✕ ABBRECHEN
< ZURÜCK
WEITER >


8. Bitte geben Sie Ihre Daten Ihres Bankkontos ein, um Ihre OBU-Kautions zu erhalten. Drücken Sie dann auf „WEITER“.

Satelllic  März 22, 2016 - 10:55 Um den Kundenservice anzurufen, wählen Sie bitte: **00800 - 72835542**

Möchten Sie die folgende Bankverbindung für die Erstattung der Kautions Ihrer zurückgegebenen OBU verwenden?
Bitte Ihre Angaben verifizieren

✕ ABBRECHEN
< ÄNDERN
WEITER >

8. Bitte überprüfen Sie Ihre Angaben. Wenn Sie die Informationen ändern möchten, klicken Sie auf „ÄNDERN“. Wenn Sie die Daten bestätigen wollen, klicken Sie auf „WEITER“.

Satelllic  März 22, 2016 - 10:55 Um den Kundenservice anzurufen, wählen Sie bitte: **00800 - 72835542**

VIELEN DANK!
Rückgabeprozess erfolgreich abgeschlossen.
Sie können zur Übersicht zurückkehren, um einen anderen offenen Rückgabeprozess fertigzustellen.

< HAUPTMENÜ

9. Der Rückgabeprozess war erfolgreich.



Wenn Sie einen weiteren Rückgabeprozess abschließen wollen, drücken Sie auf „HAUPTMENÜ“