

Satellic



GEBRUIKERSHANDLEIDING

Service punt

-

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 aan een Satellic Service punt inleveren

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

In dit document beschrijven wij hoe u uw OBU aan een Service punt kunt inleveren.

Als u uw OBU via de Road User Portal (RUP) wilt inleveren, raden wij u aan om onze [Road User Portal Gebruikershandleiding “Een OBU inleveren”](#) te lezen beschikbaar in de “Downloads” sectie op de “Support” pagina van www.satellic.be).

BELANGRIJK!

- **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!**

Hoe moet uw OBU eruitzien als u hem terugbrengt?

- OBU wordt **in goede staat** en **onbeschadigd** terugbezorgd,
- **Batterij** terugbezorgd (en **binnenin** de OBU geplaatst),
- de **4 zuignappen** worden terugbezorgd (en **op de OBU** geplaatst),
- de **originele voedingskabel** wordt terugbezorgd (en **rond de OBU gewikkeld**),
- de **rode hoofdzegel** (in de hoek rechtsonder aan de achterkant van de OBU) **is niet verbroken of verwijderd**
- de **rode zegel van het batterijcompartiment** (in het midden van de OBU aan de achterzijde) **is niet verbroken of verwijderd**

U vindt voorbeelden van correct ingeleverde OBU's in onze

[gebruikershandleiding “Hoe moet ik mijn OBU correct inleveren?”](#).

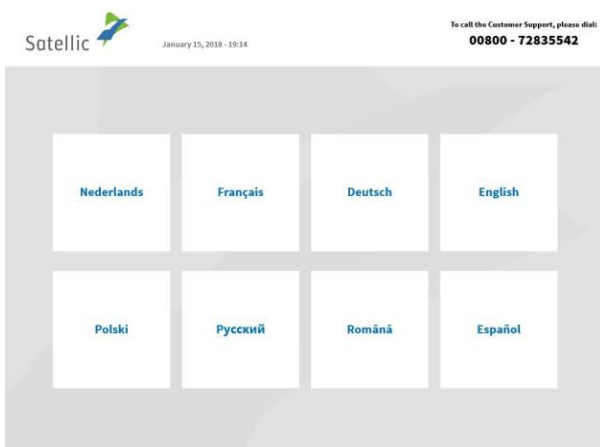
- **Let op: indien u geen bankrekeningnummer (IBAN) heeft opgegeven, zullen wij uw waarborg niet kunnen terugstorten!** Deze bankrekeninggegevens kunt u direct opgeven aan het [Service punt](#) tijdens het inleverproces of later op de [Road User Portal](#) door een openstaand teruggave proces af te ronden (Volg de procedure vanaf [20.](#)).

In overeenstemming met de Satellic [Algemene voorwaarden \(Gebruikersovereenkomst\)](#) en met de [Satellic OBU Waarborg Policy](#), beslist Satellic, op onafhankelijke wijze, omtrent de terugbetaling van de OBU Waarborg en deze beslissing, die via e-mail zal gecommuniceerd worden op het e-mailadres dat u aan

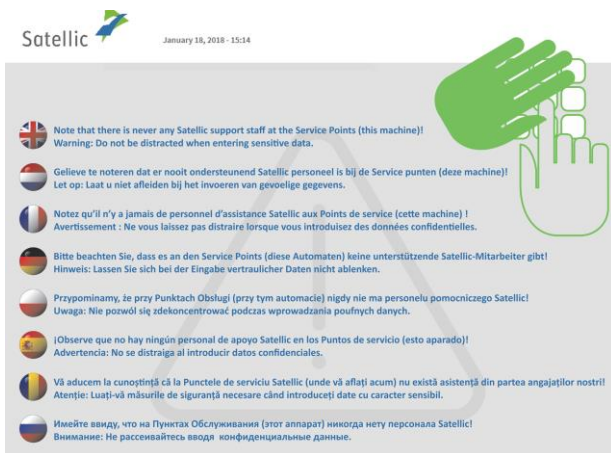
Satelllic heeft meegedeeld, is bindend en zal niet kunnen worden betwist. Indien Satelllic oordeelt dat u recht heeft op een terugbetaling van de OBU Waarborg en als een geldig bankrekeningnummer (IBAN en BIC) aan het Service punt of op de Road User Portal werd ingevoerd, wordt uw OBU waarborg terugbetaald binnen de 30 dagen na ontvangst van de teruggestuurde OBU.

In de volgende stappen leggen wij u uit hoe u uw OBU terug kan sturen via een Service punt:

1. Ga naar een Service punt (hier vindt u een [kaart van de Service punten](#)) en klik op "START".



2. Selecteer uw taal

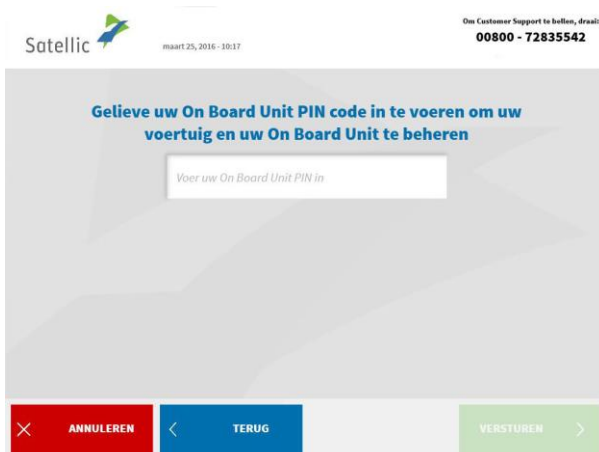


3. Klik na enkele seconden op "Advertentie overslaan".



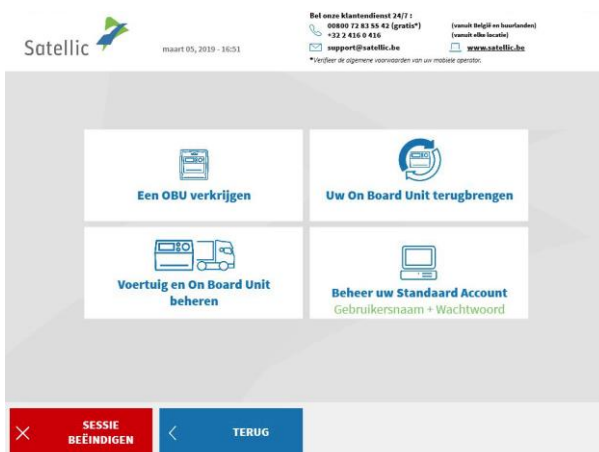
4. U kunt uw OBU voor de RFID lezer plaatsen of het nummerplaat en land van herkomst van uw voertuig invoeren. De OBU scannen door de OBU voor de RFID lezer te houden, is echter de snelste manier.

4.a. Indien u uw OBU voor de RFID lezen hebt gescand .



Voer uw On Board Unit PIN code in en klik op “VERSTUREN”. U kan deze PIN code vinden op het OBU ticket dat u ontvangen heeft bij het verkrijgen van de OBU.

4.b. Indien u het nummerplaat en land van herkomst van uw voertuig heeft ingevoerd



Selecteer “VOERTUIG EN ON BOARD UNIT BEHEREN”.

Satelllic maart 21, 2016 - 17:42 Om Customer Support te bellen, draai:
00800 - 72835542

Geef uw gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren


Voer uw gebruikersnaam in


Voer uw wachtwoord in


✕ ANNULEREN
< TERUG
VERSTUREN >

Voer uw On Board Unit PIN code in en klik op “VERSTUREN”.
U kan deze PIN code vinden op het OBU ticket dat u ontvangen heeft bij het verkrijgen van de OBU.

Satelllic februari 27, 2017 - 13:28


Apparaat gegevens weergeven
Voertuig en OBU



Herlaad uw OBU



OBU acties weergeven


✕ SESSIE BEËINDIGEN

5. Selecteer “OBU ACTIES WEERGEVEN”.

Satelllic februari 27, 2017 - 13:28


Ontkoppel uw On Board Unit


Herlaad uw OBU


Uw On Board Unit terugbrengen

✕ SESSIE BEËINDIGEN
< TERUG

6. Selecteer “Uw On Board Unit terugbrengen.”



7. Selecteer een reden voor teruggave van de OBU.



8. Selecteerde u "ANDERE"? Geef dan zelf een reden. Selecteer daarna "BEVESTIGEN".



9. Uw reden werd genoteerd. Klik op "VOLGENDE".



10. Plaats het Satellic logo, dat zich op de displayzijde (voorzijde) van uw OBU bevindt, voor de RFID-lezer om de OBU te identificeren.



11. Controleer het OBU identificatienummer (S/N). Dit vindt u terug op de sticker aan de achterkant van de OBU. Is het nummer ok? Klik dan op "BEVESTIGEN". Klopt het nummer niet? Klik dan op "TERUG".



Satellic juli 07, 2016 - 16:51 Om Customer Support te bellen, draai: 00800 - 72835542

Uw borgsom zal via overschrijving terugbetaald worden.
 Gelieve uw bankgegevens in te voeren. Dit kan ook later op www.satellic.be

Voer nu uw bankrekening gegevens in (met IBAN & BIC) | Voer de bankrekening gegevens later in

12. De waarborg van de OBU zal via overschrijving terugbetaald worden. **Wij adviseren u om nu de details te vermelden van de bankrekening waarop de garantie moet worden terugbetaald!**

U kunt het ook later doen op de [Road User Portal](#) of aan een [Service punt](#) door de procedure “OBU teruggave processen afronden” te volgen (gelieve het proces op pagina [20](#) te volgen).

- *Als u deze informatie nu wilt opgeven, klik op “VOER NU BANKREKENING GEGEVENS IN” en volg de stappen 13 en 14 hieronder.*
- *Als u deze informatie later wilt opgeven, klik op “VOER DE BANKREKENING GEGEVENS LATER IN” en ga onmiddellijk naar stap 15.*

Vergeet niet om de details van uw bankrekening later te specificeren! Als u ze niet opgeeft, kan de waarborg niet worden terugbetaald!

Satellic Welkom, Massive Dynamic maart 25, 2016 - 17:25 Om Customer Support te bellen, draai: 00800 - 72835542

Bankrekening

Voer de gegevens in van de bankrekening waarop uw borgsom teruggestort mag worden.

Naam
 IBAN
 BIC

TERUG | VOLGENDE

13. Voer de gegevens van de bankrekening in:

- Naam van de houder
- IBAN
- BIC

Klik daarna op “VOLGENDE”.

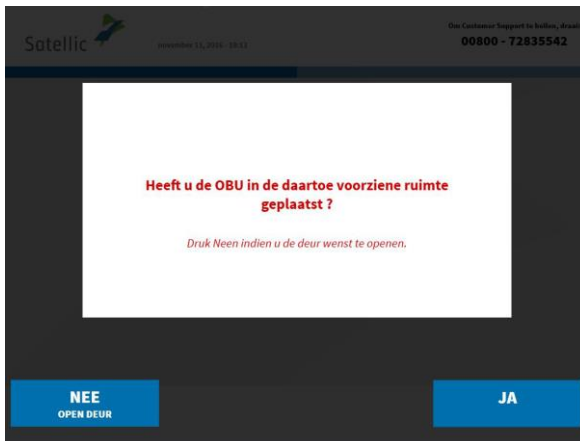


14. Gelieve uw gegevens na te kijken. Klik daarna op "VOLGENDE".



15. Plaats de OBU in de daarvoor voorziene ruimte (aangegeven door een groen licht). Gelieve ervoor te zorgen dat de blister verpakking van de OBU verwijderd is. Klik op "SLUIT DEUR".





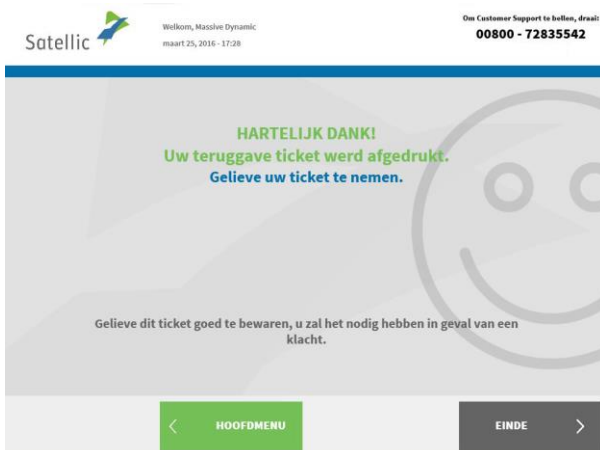
16. Heeft u de OBU in de daartoe voorziene ruimte geplaatst? Indien u op "JA" drukt, zal de deur worden gesloten.



17. Uw OBU werd succesvol teruggegeven. De borgsom wordt teruggestort na inspectie van de geretourneerde OBU. Klik op "VOLGENDE".

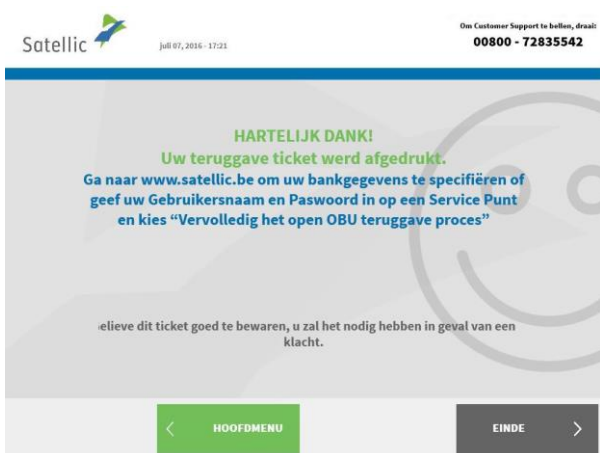


18. Indien u reeds uw bankrekeningnummer heeft opgegeven, dan zal de waarborg via banktransfer overgeschreven worden op deze bankrekening. Gelieve te noteren dat de waarborg pas zal vrijgegeven worden na controle van de OBU. Klik op "volgende"



19. Uw ticket werd geprint. Gelieve dit ticket goed te bewaren, want u zal het nodig hebben in geval van een klacht.

Klik op "EINDE" om terug te keren naar het beginscherm. Klik op "HOOFDMENU" om een andere actie uit te voeren aan het Service punt.



20. Als u de details van de bankrekening waarop u de OBU-waarborg wilt terugsturen niet hebt opgegeven, kan Satellic de waarborg niet terugbetalen.

Deze bankrekeninggegevens kunt u op de [Road User Portal](#) of aan een [Service punt](#) opgeven door één van de volgende procedures te volgen:

- Gelieve [20.a.](#) te lezen voor de procedure op de Road User Portal
- Gelieve [20.b.](#) te lezen voor de procedure aan de Service punt

20.a. Hoe u de details opgeeft van de bankrekening waarop u de waarborg wilt terugbetaald krijgen op de [Road User Portal](#):

1. Log in op de [Road User Portal](#)
2. Klik op het waarschuwingsbericht dat u vertelt hoeveel open processen u heeft.

The screenshot shows the 'Mijn Account' section of the Road User Portal. At the top, there is a navigation bar with 'Mijn Menu', 'Mijn Voertuigen & OBUs', 'Mijn Facturen', and 'Producten'. Below this, a welcome message reads 'Welkom bij Satellic's Road User Portal' and 'Hier krijgt u een snel overzicht van de status van uw account.' A warning message in a red box states: 'Welkom terug, Satellic NV - Sofia. U hebt 1 open proces(sen). Klik hier om de teruggave van de OBU(s) af te ronden.' Below the warning, there are four circular statistics: '8 Voertuigen', '9 OBU's', '1 Ontkoppelde OBU's', and '0 Laag tegoed'. Each statistic has a corresponding green button: 'REGISTREER VOERTUIG', 'BESTEL EEN OBU', 'KOPPEL OBU', and 'TOP UP'. A hand cursor is pointing at the warning message.

3. Klik op "Teruggave OBU"

The screenshot shows the 'Openstaande OBU teruggave processen' page. At the top, there is a navigation bar with 'Mijn Menu', 'Mijn Voertuigen & OBUs', 'Mijn Facturen', and 'Producten'. Below this, there is a header with a calendar icon, the title 'Openstaande OBU teruggave processen', and a link 'Terug naar Mijn Menu'. A table with the following columns is displayed: 'Proces type', 'OBU ID (S/N)', 'Datum van teruggave', 'Nummerplaat voertuig', and 'Voertuig land van herkomst'. The table contains one row of data: 'Teruggave OBU', '000410001239606', '2-12-18', '37 SOFTR 01', and 'België'. A hand cursor is pointing at the 'Teruggave OBU' cell.

Proces type	OBU ID (S/N)	Datum van teruggave	Nummerplaat voertuig	Voertuig land van herkomst
Teruggave OBU	000410001239606	2-12-18	37 SOFTR 01	België

4. Selecteer “Gebruik gegevens van account” als u wilt dat de waarborg wordt teruggestort op de bankrekening die u hebt ingevoerd in uw account op de Road User Portal.

Selecteer “Voer nieuwe gegevens in” als u wilt dat de waarborg wordt teruggestort naar een andere account en geef de bijbehorende details op.

Klik op “BEVESTIGEN”.



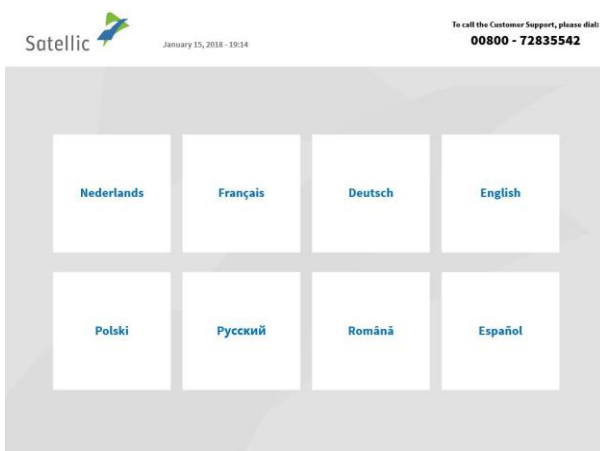
The screenshot shows a web form titled "Voltooi OBU Teruggave" (Complete OBU Return) with a green navigation bar at the top containing "Mijn Menu", "Mijn Voertuigen & OBUs", "Mijn Facturen", and "Producten". The form includes a sub-header "Voltooi OBU Teruggave" and a brief instruction: "Om de borgsom van de teruggegeven OBU terugbetaald te krijgen dient u respectieve bankgegevens te verschaffen." Below this, a question "Welke bankgegevens wenst u te gebruiken?" is followed by two radio button options: "Gebruik gegevens van account" (selected) and "Voer nieuwe gegevens in." A red box highlights these options. The "Rekeninghouder" field contains "Satellic N.V." with a hand cursor icon pointing to it. The "BIC" field contains "GEBABEBB" and the "IBAN" field contains "BE14001732913383". At the bottom, there is a green "BEVESTIGEN" button.



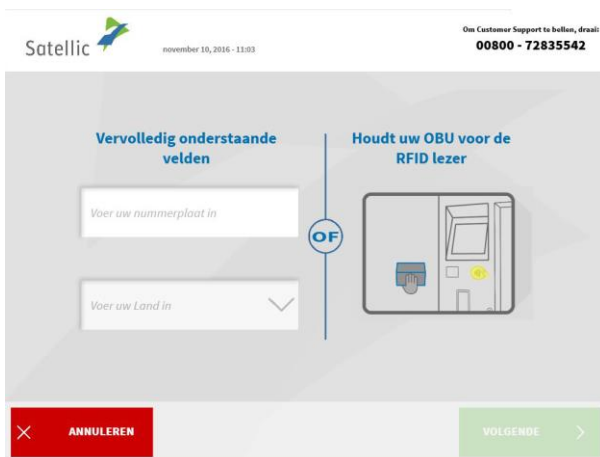
Herhaal deze acties voor elk open proces, dat wil zeggen voor elke regel die verschijnt onder “Proces type” (in stap [3.](#))

20.b. Hoe u aan een [Service punt](#) de details opgeeft van de bankrekening waarop u de waarborg wilt terugbetaald krijgen:

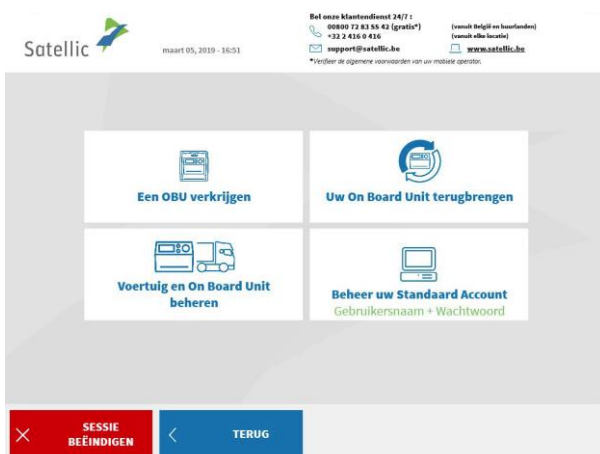
1. Ga naar een Service punt.



2. Selecteer uw taal



3. Voer uw nummerplaat en het land van herkomst van uw voertuig in en klik op "VOLGENDE". U kunt ook de OBU scannen om in te loggen.



4. Klik op "BEHEER UW STANDAARD ACCOUNT"

Satelllic maart 23, 2016 - 17:42 Om Customer Support te bellen, draai:
00800 - 72835542

Geef uw gebruikersnaam en wachtwoord in te voeren


Voer uw gebruikersnaam in

Voer uw wachtwoord in


✕ ANNULEREN
< TERUG
VERSTUREN >

5. Voer uw gebruikersnaam en wachtwoord in. Klik daarna op “VERSTUREN”.


Satelllic Welkom, zero
februari 28, 2017 - 14:57



Registreer uw voertuig



Gebruikersgegevens wijzigen en weergeven



OBU teruggave processen afronden

✕ SESSIE BEËINDIGEN

6. Selecteer “OBU teruggave processen afronden”

Satelllic maart 25, 2016 - 18:34 Om Customer Support te bellen, draai:
00800 - 72835542

Geef het OBU teruggave proces te selecteren dat u wenst af te ronden.

OBU ID (S/N)	Datum Teruggave	Nummerplaat	Land
000411623250857	25.03.2016	700	Italy

✕ ANNULEREN
< TERUG
VOLGENDE >

7. Selecteer het OBU retourproces dat u wenst te vervolledigen. Druk op “VOLGENDE”.

Satelllic maart 21, 2016 - 18:36 Om Customer Support te bellen, draai: 00800 - 72835542

Om de waarborg van de teruggegeven OBU terugbetaald te krijgen, moet u de nodige bankgegevens verschaffen.
Voer de gegevens in van de bankrekening waarop uw borgsom teruggestort mag worden:

Naam

IBAN

BIC

✕ ANNULEREN < TERUG VOLGENDE >

8. Gelieve uw bankgegevens in te geven teneinde uw OBU waarborg teruggestort te krijgen. Druk op "VOLGENDE".

Satelllic maart 21, 2016 - 18:39 Om Customer Support te bellen, draai: 00800 - 72835542

Wenst u onderstaande bankgegevens te gebruiken voor de terugstorting van de waarborg van de teruggegeven OBU?
Gelieve uw gegevens na te kijken.

walter bishop

ee66yjbv8450956

ggkkuuio

✕ ANNULEREN < BEWERK VOLGENDE >

9. Gelieve uw informatie te controleren. Indien u de informatie wenst aan te passen, klik dan op "BEWERK". Indien u de data wil bevestigen klik dan op "VOLGENDE".

Satelllic maart 21, 2016 - 18:39 Om Customer Support te bellen, draai: 00800 - 72835542

HARTELIJK DANK!

Voltooiing van het teruggave proces was geslaagd.

U kan terugkeren naar het overzicht om een ander openstaand teruggave proces te voltooien.

< HOOFDMENU

10. Het retourproces was succesvol.



Als u een ander retourproces wilt voltooien, drukt u op "HOOFDMENU".