



Betalingsgids: volledige uitleg

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.

Datum : Juni 2019 - status: **definitief** - Opgesteld door: **Marcom**
Goedgekeurd door: **CFS**

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
Algemeen.....	3
Wie moet betalen?.....	3
Hoe wordt de tol berekend?.....	3
Wijzigingen in de tariefmodellen van de overheden of in het wegennet	3
2. Hoe een OBU registreren of bestellen?	4
2.1 Road User Portal (RUP)	4
a. <i>Één OBU</i>	4
b. <i>Meerdere OBU</i>	4
2.2 Service punten.....	4
2.3 Partners.....	4
3. Wat moet u betalen?	5
3.1 OBU waarborg.....	5
3.2 Tol.....	5
4. Hoe kunt u betalen?	6
4.1 Waarborg.....	6
a. <i>Via het RUP</i>	6
b. <i>Bij een Service punt</i>	6
c. <i>Partners</i>	6
4.2 Tol.....	7
a. <i>Prepaid</i>	8
b. <i>Post-paid</i>	10
c. <i>Veranderen van betaalmethode</i>	10
d. <i>Een OBU koppelen of ontkoppelen</i>	10
e. <i>Een OBU vergrendelen/ontgrendelen</i>	11
5. Hoe kan men een terugbetaling krijgen?	12
5.1 Teruggave van een OBU.....	12
5.2 Terugbetaling van de waarborg en het resterend krediet.....	12

1. Inleiding

Algemeen

Alle eigenaars van vrachtwagens met een Maximum Toegelaten Massa (MTM) van meer dan 3.5 ton evenals alle opleggetrekkende voertuigen van categorie N1 met carrosseriecode BC (ongeacht hun gewicht) moeten in België een kilometerheffing betalen. Deze maatregel is van toepassing op alle openbare wegen: autosnelwegen, gewestwegen en lokale wegen. Satellic is een joint-venture tussen T-Systems (76%) en Strabag (24%). Satellic staat in voor het ontwerp, de bouw, de financiering, het onderhoud alsook de uitbating van het kilometerheffingssysteem in naam van Viapass (<http://www.viapass.be>). Viapass is de intergewestelijke instantie die het Vlaamse, Waalse en Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigt. Zij zijn de tolheffende instanties. Satellic verzamelt de tol in naam van de drie Gewesten van België onder de supervisie van Viapass. Meer informatie vindt u op www.satellic.be.

Wie moet betalen?

Alle eigenaars van vrachtwagens met een Maximum Toegelaten Massa (MTM) van meer dan 3.5 ton evenals alle opleggetrekkende voertuigen van categorie N1 met carrosseriecode BC (ongeacht hun gewicht) moeten in België een kilometerheffing betalen. Bij registratie moet men het maximaal toegelaten totaalgewicht: de Maximale Toegelaten Massa van de Slepen (MTMS) ingeven. Dit is de basis waarop men belast wordt.

Hoe wordt de tol berekend?

Voor elke vrachtwagen die niet is vrijgesteld van de tol, zal de Road User een On Board Unit (OBU) moeten installeren. De OBU zal met behulp van GNSS-satelliettechnologie en mobiele gegevens de afstand registreren die een vrachtwagen op Belgische openbare wegen aflegt. Het aantal aangerekende kilometers wordt met behulp van mobiele draadloze technologie naar een gegevenscentrum verzonden, waarna een afrekening/factuur wordt opgesteld. Het fundament voor het betalen van de tol, is het Gegarandeerd Betaalmiddel (Guaranteed Payment Means - GPM). Dat betekent dat de betaling aan Satellic steeds gegarandeerd is.

Het verschuldigde bedrag is afhankelijk van een aantal factoren:

- het aantal afgelegde kilometers,
- het wegtype: autosnelwegen, gewestwegen en lokale wegen,
- de Maximale Toegelaten Massa van de Slepen,
- de EURO-emissieklasse van het voertuig.

Wijzigingen in de tariefmodellen van de overheden of in het wegennet

Via GSM-technologie kunnen de gegevens op de On Board Unit worden bijgewerkt. Updates van betolde wegen of updates van tarieven worden maximaal 2 keer per jaar bijgewerkt via Over-the-Air (OTA) updates. Dit impliceert dat de OBU's de volgende jaren niet enkel automatisch software updates zullen ontvangen, maar ook updates betreffend de wijzigingen van de tolparameters, mochten de Gewesten hiertoe beslissen.

2. Hoe een OBU registreren of bestellen?

2.1 Road User Portal (RUP)

Het [Road User Portal \(RUP\)](#) is uw persoonlijke beveiligde internet-omgeving waarin u voertuigen kan registreren, OBU's kan bestellen, en afrekeningen/facturen kan terugvinden. Men kan kiezen om één enkele of meerdere OBU's te bestellen. De OBU's die via het RUP worden besteld, worden per post toegestuurd naar de Road User.

a. Één OBU

Men heeft de mogelijkheid om slechts **één OBU** per keer te bestellen. De OBU wordt dan per post aan u verstuurd. Men kan in dit geval de waarborg betalen via **kredietkaart, debetkaart of tankkaart**.

b. Meerdere OBU

Men kan ook **één of meerdere OBU's** bestellen via het RUP. Als u voor deze optie kiest, dient de waarborg te worden betaald via **bankoverschrijving**. Men kan een aantal OBU's kiezen tussen 1 en 936.

2.2 Service punten

Indien men een OBU bestelt bij één van de Satellic Service punten, kan men slechts één OBU per registratie bestellen. Een kaart van de Service punten vindt u hier <http://www.satellic.be/nl/service-points>.

Bij de Satellic Service punten maakt u een service point account aan om de OBU te beheren. Om te kunnen profiteren van alle Satellic-services (zoals bijvoorbeeld uw gedetailleerd detailblad per voertuig te raadplegen, enz.), kunt u upgraden naar een standaardaccount. U kunt dit doen op de [Road User Portal \(RUP\)](#).

2.3 Partners

Men kan ook een OBU bestellen via een Business Partner van Satellic. Alle Partners bieden hun eigen diensten aan alsook eigen betalingsmodaliteiten. Alle Partners zijn terug te vinden op <https://www.satellic.be/nl/business-Partners>.

Er zijn 2 manieren om een Partner te contacteren:

1. Rechtstreeks contact opnemen met de Business Partner van Satellic: hier dient u de Business Partner te vragen om uw account te beheren. De Business Partner neemt dan onder meer de registratie op zich.
2. U kan ook via het RUP een Business Partner selecteren om uw account te beheren. Dit gebeurt via de tab "Beheer Account". De beslissing om uw account te beheren ligt dan bij de Business Partner.

3. Wat moet u betalen?

3.1 OBU waarborg

Voor elke OBU wordt een waarborg van €135 in rekening gebracht. Deze waarborg krijgt men terug afhankelijk van de staat van de OBU bij teruggave.

- OBU wordt onbeschadigd teruggegeven: waarborg wordt volledig terugbetaald.
- OBU is beschadigd en kan niet hergebruikt worden: waarborg wordt niet terugbetaald.
- Indien een onbeschadigde en in goede staat verkerende, doch niet volledige, OBU wordt teruggegeven. Bvb. (i) niet alle vier zuignappen werden teruggegeven; (ii) de batterij en/of het batterijdeksel ontbreekt en/of (iii) de stroomkabel ontbreekt, wordt slechts een deel van de OBU waarborg terugbetaald.

Zie [Satellic OBU Waarborg Policy](#) voor nadere informatie.

Voor de betaling van de waarborg wordt geen factuur opgesteld gezien deze niet verkocht, maar uitgeleend wordt. Er wordt wel een bewijs van waarborg opgesteld.

3.2 Tol

Om de tol tot op de meter nauwkeurig te berekenen, worden volgende elementen in rekening gebracht:

- Het aantal afgelegde kilometers
- Wegtype: autosnelwegen, gewestwegen en lokale wegen
- Maximale Toegelaten Massa van de Slepen (MTMS)
- EURO-emissieklasse

- De Maximale Toegelaten Massa van de Slepen en de EURO-emissieklasse worden ingevoerd bij de registratie van de OBU, in het RUP of bij een Service Punt. Indien bij een controle van de voertuigdocumenten door Satellic blijkt dat de MTMS of de EURO-emissieklasse niet correct is, wordt het tarief van de hoogste voertuigklasse toegepast. Dit blijft zo tot de Road User alle correcte informatie heeft verschaft. De afstand die tegen het verkeerde tarief is afgelegd, wordt niet met terugwerkende kracht verrekend.

4. Hoe kunt u betalen?

4.1 Waarborg

a. Via het RUP

De betaling van de waarborg van één OBU kan gebeuren via een debet-, krediet- of tankkaart of via bankoverschrijving. Indien men meerdere OBU's (1-936) bestelt, kan men enkel via bankoverschrijving betalen. Hieronder vindt u het scherm van het Road User Portal waar u de keuze kan maken tussen het bestellen van één OBU of meerdere OBU's. Voor alle duidelijkheid: met de module "Bestel Meerdere" kan u ook één OBU bestellen en de waarborg betalen met bankoverschrijving.

Mijn Menu Mijn Voertuigen & OBUs Mijn Facturen

Bestel een of meerdere OBU(s) [Terug naar Mijn Menu](#)

Gelieve aan te geven of u één enkele OBU wenst te bestellen voor een specifiek voertuig ofwel meerdere OBU's die u later kunt koppelen aan uw voertuigen.












<p>Indien u slechts één OBU wenst te bestellen voor uw voertuig, dan moet u</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selecteer voertuig2. Wat is uw verzendadres?3. Hoe wilt u de Tol betalen?4. Betaal de OBU borgsom <p>BESTEL ÉÉN</p>	<p>Indien u tussen 1 en 936 OBU's wenst te bestellen in één enkele bestelling, dan moet u</p> <ol style="list-style-type: none">1. Hoeveel OBUs heeft u nodig?2. Wat is uw verzendadres? <p>BESTEL MEERDERE</p>
--	---

b. Bij een Service punt

De betaling van de waarborg kan in cash gebeuren of met een debet-, tank- of kredietkaart.
















c. Partners

Een aantal Business Partners van Satellic bieden ook de mogelijkheid aan om de waarborg van de bestelde OBU's van hun klanten te betalen. De klant moet hiervoor zelf een vraag tot waarborgbetaling stellen aan de Business Partner. Neem voor meer informatie contact op met uw Business Partner.

Plaats van transactie	Transactie type	Betaalmethode
 Tol terminal	 Waarborg één OBU	
 Road User Portal	 Waarborg één OBU  Waarborg één of meerdere OBU's	 
 Administratieve/ GBM Zakenpartner	 Waarborg één of meerdere OBU's	

4.2 Tol

Hieronder kan u de verschillende betaalmethoden terugvinden voor zowel standaard als service point accounts.

Plaats van transactie	Transactie type	GPM Betaalschema's	Betaalmethode
 Tol terminal	 Herladen	Voorafbetaling Achterafbetaling	 
 Road User Portal	 Herladen	Voorafbetaling Achterafbetaling	 
 Bank (Software)	 Herladen	Voorafbetaling	
 Administratieve/ GBM Zakenpartner	 Herladen	Voorafbetaling Achterafbetaling	 

Aanvaarde krediet- en debetkaarten



Aanvaarde tankkaarten



Het fundament voor het betalen van de tol, is het Gegarandeerd Betaalmiddel. Dat betekent dat de betaling aan Satellic steeds gegarandeerd is. Men kan ervoor kiezen om de betaling te voltrekken voor (prepaid) of na (post-paid) het gebruik van de Belgische wegen. Hieronder worden beide mogelijkheden toegelicht. De Business Partners garanderen de tolbetaling aan Satellic gegarandeerd.

a. Prepaid

“Prepaid” (voorafbetaling) betekent dat men een bepaald bedrag op voorhand ter beschikking stelt op de OBU, zoals met een prepaid GSM abonnement. Indien er krediet op de prepaid account is geplaatst, zal het groene lichtje op de OBU branden. Men heeft de keuze om in cash (enkel aan een Service punt) of met een debetkaart, tankkaart of kredietkaart te betalen. Indien men kiest om in cash te betalen, worden enkel bankbiljetten van €5, €10, €20 en €50 geaccepteerd. Men kan ook enkel herladen met ronde bedragen, dus geen cijfers na de komma.

¹ Maestro is de debetkaart van Mastercard terwijl V-pay de debetkaart is van Visa.

Plaats van Transactie	Eerste herlaadbedrag: in cash	Eerste herlaadbedrag: andere betaalmethode	Minimaal herlaadbedrag	Maximaal herlaadbedrag	Bovengrens prepaid-bedrag op OBU
Aan een Service punt	€ 50 - € 200 (biljetten van 5, 10, 20 en 50)	€ 50 - € 200	€ 20	€ 200	€ 1.000
Op het Road User Portaal (RUP)	Nvt	€ 20 - € 1.000	€ 20	€ 1.000	€ 1.000
Via een overschrijving (RUP)*	N/A	€ 50 - € 500	€ 20	€ 500	€ 1,000

Deze tabel geeft voor het RUP en de Service punten de minimum en maximum herlaadbedragen weer, alsook het maximum totaalbedrag dat u in prepaid op een OBU kan zetten.

Indien de prepaid account van de OBU onvoldoende krediet bevat, wordt de Road User beschouwd als een tolontduiker omdat er geen gegarandeerd betaalmiddel ter beschikking is. In dat geval wordt het lichtje op de OBU rood (zie ook: 4.2.e Een OBU vergrendelen/ontgrendelen).

* Een oplaadbeurt via bankoverschrijving is steeds gelinkt aan een On Board Unit. U kan geen overschrijving uitvoeren om de balans van meerdere OBUs in één keer op te laden. U kan uw prepaid-krediet opladen via een bankoverschrijving met een maximum 500 euro per oplaadbeurt, tot een maximum saldo van 1.000 euro per On Board Unit. U kan uw **overschrijving doen op rekeningnummer BE05 8260 0051 0275 (Account: Satellic NV - BIC: DEUTBEBE)** en volgende referentie gebruiken voor uw betaling: **Klantenummer (7 cijfers) en het volledige OBU-serienummer (15 cijfers) met een spatie ertussen.** Houd er rekening mee dat als u de juiste referentie niet gebruikt tijdens het herladen van uw OBU, het meer tijd zal vergen voordat het top-up bedrag op uw OBU wordt geladen.

*U kan uw klantnummer terugvinden op uw betaaldocumenten of achter uw klantennaam als u ingelogd bent op het Road User Portal. De eerste top-up laadbeurt via bankoverschrijving dient minimum 50 euro te bedragen. Vanaf de tweede oplaadbeurt kan u bedragen tussen minimum 20 en maximum 500 euro per keer per OBU overschrijven.

Houd er rekening mee dat het geven van een betalingsopdracht als uw OBU rood is, u geen recht geeft om in België met een rode OBU te rijden. U moet eerst zorgen dat het bedrag op de OBU is geladen, wat de OBU op groen zet, voordat u kan beginnen te rijden in België.

Opgelet: Gelieve er rekening mee te houden dat een bankoverschrijving 2 tot 5 werkdagen kan duren. Daarom duurt het minstens twee werkdagen voor het top-up bedrag op uw OBU wordt geladen. Indien het noodzakelijk is voor u dat het top-up bedrag direct op uw OBU geladen wordt, kunt u uw OBU aan een Service punt of op het Road User Portal herladen met behulp van een kredietkaart, debetkaart of tankkaart. Het top-up bedrag zal enkele minuten na de betalingsbevestiging op uw OBU geladen worden.

b. Post-paid

Indien men kiest om de tol post-paid (nabetaling) te betalen met een kredietkaart, past Satellic een pre-autorisatieverzoek voor €45 toe. Deze pre-authorisatie is een garantie voor de latere betaling via kredietkaart en reserveert een bedrag van €45 op de kredietkaart voor de nog te factureren tol. Daarnaast kan men ook via een tankkaart betalen in post-paid, via een Business Partner van Satellic of via domiciliëring.

Als er aan het post-paid account geen geldige tankkaart of kredietkaart gekoppeld is, wordt de Road User beschouwd als een tolontduiker. In dat geval wordt het lichtje op de OBU rood (zie ook: 4.2.e Een OBU vergrendelen/ontgrendelen).

De Satellic Business Partners bieden verschillende betalingsmogelijkheden aan hun klanten aan. Zij zorgen ervoor dat de tol die u moet betalen aan Satellic (die op zijn beurt de tol doorstort aan de Gewesten) wordt betaald, en zij vragen u een betaling via bankoverschrijving of domiciliëring, of voor een betaling met tankkaart.

Satellic biedt haar klanten de mogelijkheid aan om ook tol achteraf via domiciliëring te betalen indien aan bepaalde voorwaarden voldaan is. Deze voorwaarden zijn onder andere: voldoen aan financiële solvabiliteitsstandaarden, een bankgarantie van 2 maanden tol neerleggen en een SEPA Direct Debit B2B mandaat openen. Deze opsomming is niet limitatief. Satellic zal deze optie mogelijk maken voor alle gebruikers die voldoen aan de opgestelde voorwaarden. Als u de tol graag via domiciliëring wilt betalen of voor meer informatie hierover, gelieve een e-mail naar directdebit@satellic.be te sturen.

c. Veranderen van betaalmethode

Wanneer een klant van prepaid naar post-paid verandert, wordt het resterende herlaadbedrag op het prepaid account terugbetaald aan de gebruiker nadat de eerste post-paid bedragen zijn betaald geweest. Dit gebeurt op voorwaarde dat een geldig bankrekeningnummer is ingegeven in het Road User Portal en dat het herlaadbedrag ook effectief op de OBU stond.

Wanneer er geen geldig bankrekeningnummer is ingegeven, blijft het prepaid krediet op de OBU en deze OBU kan met een ander voertuig gekoppeld worden. Welk proces hiervoor nodig is wordt hieronder toegelicht.

d. Een OBU koppelen of ontkoppelen

Elke OBU moet gekoppeld zijn aan een voertuig. Om een OBU over te zetten naar een ander geregistreerd voertuig, moet de OBU ontkoppeld worden van het eerste voertuig. Als de OBU de vraag erkent, worden de laatste verrekeningsgegevens verzonden naar het interne verwerkingssysteem van Satellic.

Nadat de OBU ontgekoppeld is geweest wordt de betaalmethode van de OBU automatisch omgezet in prepaid. Het rode lichtje van de OBU brandt zolang de Road User geen Gegarandeerde Betaalmiddel aan de OBU heeft gekoppeld. Dit betekent dat de Road User niet langer in regel met het kilometerheffingssysteem is en dus beboet kan worden.

e. Een OBU vergrendelen/ontgrendelen

Een OBU kan voor verschillende redenen worden vergrendeld. In dit geval zal de OBU een rood lichtje tonen. Het gebeurt indien:

1. De boorddocumenten door de Klantendienst niet kunnen worden geverifieerd.
2. Na controle door de Klantendienst, blijkt het Kentekennummer niet overeen te komen met de gegevens in de boorddocumenten.
3. De OBU is gemeld als verloren/gestolen aan de Klantendienst.
4. Er is geen krediet op het prepaid account (en dus geen Gegarandeerd Betaalmiddel is gekoppeld aan dit account).
5. Er is geen geldige tankkaart, kredietkaart of Business Partner in de post-paid account en dus geen Gegarandeerd Betaalmiddel is gekoppeld aan dit account.

Indien de OBU door de Klantendienst van Satellic werd vergrendeld omwille van één van de bovenstaande redenen, moet de ontgrendeling handmatig door de Klantendienst worden uitgevoerd. Indien de OBU om financiële redenen werd vergrendeld, zal de Road User deze zelf kunnen ontgrendelen door een nieuw Gegarandeerd Betaalmiddel aan de account te koppelen.

Voor prepaid accounts betekent dit dat de Road User de OBU moet herladen bij een Service punt of op het RUP. Houd er rekening mee dat het geven van een betalingsopdracht als uw OBU rood is, u geen recht geeft om in België met een rode OBU te rijden. U moet eerst zorgen dat het bedrag op de OBU is geladen, wat de OBU op groen zet, voordat u kan beginnen te rijden in België.

Voor post-paid accounts moet de Road User op het Road User Portal inloggen en de ongeldige kredietkaart/tankkaart in het RUP vervangen door een Gegarandeerd Betaalmiddel.

Bij een **standaardaccount** ontvangt de Road User een e-mail waarin wordt uitgelegd waarom de OBU is vergrendeld. De OBU geeft ook de reden weer waarom deze is vergrendeld. De stappen die daarna moeten worden gevolgd, worden beschreven in de e-mail.

Bij een **Service Point Account (account aangemaakt aan een Service punt)** zal de OBU de reden van de vergrendeling aanduiden.

Waarschuwingslimieten en vergrendelingslimieten

Er zijn waarschuwingslimieten en vergrendelingslimieten vastgelegd voor zowel prepaid als post-paid:

In prepaid is een waarschuwingslimiet ingesteld op € 49 om de Road User tijdig via de OBU te melden dat het resterende krediet laag is. De Road User kan dan krediet toevoegen aan de gekoppelde account. Indien er geen saldo meer is (€ 0), wordt de OBU vergrendeld. Het vergrendelingsverzoek wordt door de OBU zelf gegenereerd.

In post-paid, indien het bedrag van de pre-autorisatie op de kredietkaart onder de waarschuwingslimiet van € 7 daalt, wordt een pre-autorisatieverzoek voor € 45 verzonden om de reservering op de kredietkaart te verhogen. Dit gebeurt zonder melding op de OBU. Indien het pre-autorisatieverzoek mislukt, wordt de OBU niet

vergrendeld, tenzij de vergrendelingslimiet van € 0 behaald wordt. De Road User kan de nodige maatregelen treffen voor de geregistreerde kredietkaart.

Zodra de vergrendelingslimiet wordt behaald, wordt de OBU vergrendeld en kan de Road User beboet worden door de Wetshandhavingdiensten. De drie Gewesten staan in voor de Wetshandhavingdiensten. De geïnde boetes worden rechtstreeks uitbetaald aan de Tolheffende Instanties.

5. Hoe kan men een terugbetaling krijgen?

5.1 Teruggave van een OBU

Indien u een service point account hebt, kunt u een OBU enkel teruggeven aan een Service punt.

Indien u een standaardaccount hebt, hebt u de keuze om:

- De OBU aan een Service punt terug te geven,
- De OBU per post terug te sturen en het OBU-teruggaveformulier afdrukken via het RUP,
- De OBU per post terug te sturen zonder het OBU-teruggaveformulier af te drukken. In dat geval zal de OBU pas worden vergrendeld nadat deze aan de logistieke dienstverlener is teruggegeven.

5.2 Terugbetaling van de waarborg en het resterend krediet

De Road User moet een bankrekeningnummer opgeven bij het teruggeven van de OBU (via het Service punt of via het RUP), zodat de waarborg en het resterende krediet kunnen worden terugbetaald.

Indien de Road User bij de registratie van de OBU een bankrekeningnummer heeft opgegeven, wordt de Road User gevraagd het bankrekeningnummer te bevestigen of te wijzigen.

In het geval van een service point account, als een Road User de OBU teruggeeft zonder een bankrekeningnummer aan te geven, kan hij / zij een bankrekeningnummer opgeven en het OBU-retourproces voltooien op het Road User Portal. De terugbetaling wordt uitgevoerd maximaal 30 dagen na de ontvangst van de OBU en van een geldig bankrekeningnummer.

Waarborgen worden alleen terugbetaald indien de logistieke dienstverlener bevestigt dat de OBU na teruggave opnieuw kan worden gebruikt.

Het resterend krediet (in geval van prepaid betaalmethode) wordt steeds terugbetaald na teruggave van de OBU.