

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.

Datum: Juni 2019 - status: finaal - Opgesteld door: Marcom Goedgekeurd door: SP team

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 <u>www.satellic.be</u>).

BELANGRIJK!

• Gelieve te noteren dat u uw OBU <u>in goede staat</u>, <u>onbeschadigd</u> en <u>volledig</u> moet teruggeven, dat wil zeggen met de <u>batterij</u>, de <u>voedingskabel</u> en de <u>4 zuignappen</u>, 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 <u>Service punt</u> tijdens het inleverproces of later op de <u>Road User Portal</u> door een openstaand teruggave proces af te ronden (Volg de procedure vanaf <u>20.</u>).

In overeenstemming met de Satellic <u>Algemene voorwaarden</u> (<u>Gebruikersovereenkomst</u>) en met de <u>Satellic OBU Waarborg Policy</u>, 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 Satellic heeft meegedeeld, is bindend en zal niet kunnen worden betwist. Indien Satellic 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 <u>kaart van de Service punten</u>) en klik op "START".

Sate	ellic 🥕	January 15, 2018 - 19:14		To call the Customer Support, 00800 - 72835	, please dial: 542	
						2. Selecteer uw taal
	Nederlands	Français	Deutsch	English		
	Polski	Русский	Română	Español		
Sate	NIC /	January 18, 2018 - 15:14 any Satellic support staff at the Ser racted when entering sensitive dat: r nooit ondersteunend Satellic per	vice Points (this machine)! concel is bij de Service punten	(deze machine)!		"Advertentie overslaan".
	lotez qu'il n'y a jamais (wertissement : Ne vous	de personnel d'assistance Satellic a laissez pas distraire lorsque vous i	ux Points de service (cette maintroduisez des données confid	chine) ! entielles.		
E H	itte beachten Sie, dass linweis: Lassen Sie sich	es an den Service Points (diese Aut bei der Eingabe vertraulicher Date	omaten) keine unterstützende n nicht ablenken.	Satellic-Mitarbeiter gibt!		
	rzypominamy, że przy F Iwaga: Nie pozwól się z	Punktach Obsługi (przy tym automa dekoncentrować podczas wprowac	cie) nigdy nie ma personelu p Izania poufnych danych.	omocniczego Satellic!		
	Observe que no hay nin Idvertencia: No se distr	ngún personal de apoyo Satellic en aiga al introducir datos confidencia	os Puntos de servicio (esto ap les.	arado)!		
	ră aducem la cunoștință stenție: Luați-vă măsuri	i că la Punctele de serviciu Satellic (le de siguranță necesare când intro	unde vă aflați acum) nu există duceți date cu caracter sensibi	asistență din partea angaja I.	aților nostril	
е и	Імейте ввиду, что на П інимание: Не рассеива	іунктах Обслуживания (этот аппа айтесь вводя конфиденциальны	рат) никогда нету персонала 2 данные.	Satellic!		

Vervolledig onderstaande velden	Houdt uw OBU voor de RFID lezer
Voer uw nummerplaat in	
Voer uw Land in	

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 .

Satellic 🥓 maart 25, 2016 - 3017	Om Customer Support to bellon, draai: 00800 - 72835542
Gelieve uw On Board Unit PIN code in t voertuig en uw On Board Unit te	e voeren om uw e beheren
Voer uw On Board Unit PIN in	
X ANNULEREN < TERUG	

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".

Satellic 🧪	maart 21, 2016 - 17:42	0m Customer Su 00800 -	pport te bellen, draai: 72835542
Gelieve	uw gebruikersnaam en v	wachtwoord in te voere	n
	Voer uw oebruikersonam in		
	voer uw georaikersnaam m		
	Voer uw wachtwoord in		
× ANNULEREN	< TERUG		
Satellic 🥍	februari 27, 2017 - 13:28		
Apparaa wee Voertu	it gegevens rgeven ig en OBU	BU OBU acties weergeven	
SESSIE BEËINDIGEN			
Satellic 🥕	februari 27, 2017 - 13:28		
Ontkop Boa	ppel uw On rd Unit	Uw On Board Unit terugbrengen	
	< TERUG		

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.

5. Selecteer "OBU ACTIES WEERGEVEN".

6. Selecteer "Uw On Board Unit terugbrengen."

Satellic 🥍	maart 21, 2016 - 18:40	Om Customer Support te bellen, draal: 00800 - 72835542
Wat is d	e reden voor teruggave van uw OBU?	
w	ordt niet meer gebruikt	
	Defect ontvangen d	Andere
	Defect	
imes annuleren	< TERUG	
Satellic 🥍	februari 27, 2017 - 12:43	Om Castemer Sepport to ballon, draal: 00800 - 72835542
	Wat is de reden voor teruggave van	uw OBU?
	ik geef mijn OBU terug, omdat	
× ANNULEREN	< TERUG	overslaan >
Satellic 🧪	maari 21,2016 - 38:56	0m Castamer Support to bellen, draal 00800 - 72835542
	HARTELIJK DANK! Uw reden werd genoteerd!	
		VOLGENDE >

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".

Satell	ic 🔑 juli 07, 2016 - 16-51	Om Castamer Support to bellan, draal 00800 - 72835542
	Uw borgsom zal via overschi Gelieve uw bankgegevens in te voerer Voer nu uw bankrekening gegevens in (met IBAN & BIC)	r ijving terugbetaald worden. . Dit kan ook later op www.satellic.be 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 <u>Road</u> <u>User Portal</u> of aan een <u>Service punt</u> door de procedure "OBU teruggave processen afronden" te volgen (gelieve het proces op pagina <u>20</u> 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 onmiddelijk 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 Custemer Septert to bellen, draai 00800 - 72835542
I	Bankrekening	
	Voer de gegevens in van e uw borgsom terugg	le bankrekening waarop estort mag worden.
	IBAN	
	BIC	
	< TERUG	

13. Voer de gegevens van de bankrekening in:

- Naam van de houder
- IBAN
- BIC

Klik daarna op "VOLGENDE".

Satellic 🥍	Welkom, Massive Dynamic maart 25, 2016 - 17:27	Om Customer Support to bellen, draai: 00800 - 72835542
Bankre	<mark>kening</mark> Gelieve uw gegevens na te ki	jken.
Lau	rent Jegou	
it67	eghh1354248	
SFE	HKYWW	
Satellic 🥍	november 11, 2016 - 19:13	VOLGENDE
Stap 2 U kan nu Plaat	van 4 u uw OBU teruggeven ts uw OBU in de daarvoor voorziene "SLUIT DEUR".	eruimte, dan kies
Satellic 🧪	Welkom, spadi januari 10, 2018 - 13:14	Om Customer Support to bellen, draai: 00800 - 72835542
BELANG	GRIJK : Checklist voor de OBU-te OBU 4 zuignappen (op de OBU ge Batterij Voedingskabel (en rond de O	eruggave! plaatst) JBU gewikkeld)

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".

 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 OBUwaarborg wilt terugsturen niet hebt opgegeven, kan Satellic de waarborg niet terugbetalen.

Deze bankrekeninggegevens kunt u op de <u>Road User Portal</u> of aan een <u>Service punt</u> opgeven door één van de volgende procedures te volgen:

- Gelieve <u>20.a.</u> te lezen voor de procedure op de Road User Portal
- Gelieve <u>20.b.</u> 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 <u>Road User Portal</u>:

- 1. Log in op de Road User Portal
- 2. Klik op het waarschuwingsbericht dat u vertelt hoeveel open processen u heeft.

Welkom terug, Satellic NV - Sofia	. U hebt <mark>1 open proces(sen). Kl</mark> i	ik hier om de teruggave van de OBU	(s) af te ronden.
Mijn Account		Jum	
8 Voertuigen	9 OBU's	1 Ontkoppelde	0 Laag tegoed
		OBU's	
REGISTREER VOERTUIG	BESTEL EEN OBU	KOPPEL OBU	TOP UP
	ONTKOPPEL OBU		

3. Klik op "Teruggave OBU"

Mijn Voertuigen & OBUs	Mijn Facturen	Producten			
Openstaande OBU teruggave processen					
OBU ID (S/N)	Datum van teruggave	Nummerplaat voertuig	Voertuig land van herkomst		
000410001239606	2-12-18	37 SOFTR 01	België		
	(ijn Voertuigen & OBUs Instaande OBU te OBU ID (S/M) 000410001239606	/ijn Voertuigen & OBUs Mijn Facturen Instaande OBU teruggave proce OBU ID (S/N) Datum van teruggave 000410001239606 2-12-18	/ijn Voertuigen & OBUs Mijn Facturen Producten Instaande OBU teruggave processen Nummerplaat voertuig 0BU ID (S/N) Datum van teruggave Nummerplaat voertuig 000410001239606 2-12-18 37 SOFTR 01		

 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".

Mijn Menu	Mijn Voertuigen & OBU	s Mijn Facturen	Producten		
Vol	tooi OBU Terugg	ave			
Om de borgsom van d Welke bankgegevens	e teruggegeven OBU terugbetaa wenst u te gebruiken?	ld te krijgen dient u respec	tieve bankgegevens te	verschaffen.	
Gebruik gegeven	s van account 🛛 Voer nieu	we gegevens in.			
Rekeninghouder ⊘	الله الله				
Satellic N.V					
BIC ③	1	BAN 💿			
GEBABEBB		BE14001732913383			
BEVESTIGEN					



Herhaal deze acties voor elk open proces, dat wil zeggen voor elke regel die verschijnt onder "Proces type" (in stap <u>3.</u>) 20.b. Hoe u aan een <u>Service punt</u> de details opgeeft van de bankrekening waarop u de waarborg wilt terugbetaald krijgen:

- Satellic 🔎 call the Customer Support, please d 00800 - 72835542 v 15. 2018 - 19:14 2. Selecteer uw taal Nederlands Deutsch English Français Polski Русский Español Română 3. Voer uw nummerplaat en het Satellic 🧪 land van herkomst van uw 00800 - 72835542 voertuig in en klik op "VOLGENDE". U kunt ook de OBU scannen om in te loggen. Vervolledig onderstaande Houdt uw OBU voor de velden **RFID** lezer OF Satellic ≯ 00800 72 83 55 4 +32 2 416 0 416 4. Klik op "BEHEER UW STANDAARD ACCOUNT" Ø Een OBU verkrijgen Uw On Board Unit terugbrengen _ ertuig en On Board Unit beheren er uw Standaard Account SESSIE TERUG
- 1. Ga naar een Service punt.

Satellic 🧦	maart 21, 2016 - 17:42		Om Customer Support to bellen, draai: 00800 - 72835542
Gelieve	uw gebruikersnaan	en wachtwoord i	n te voeren
	Voer uw gebruikersnaar	n in	
	Voer uw wachtwoord in		
× ANNULEREN	< TERUG		
Satellic 诺	Welkom, zero februari 28, 2017 - 14:57		
Re	gistreer uw voertuig	Gebruikersgegevens weergeve	/ s wijzigen en m
	OBU terugg afr	ave processen	
× sessie beëindigen			
Satellic 🥕	maart 25, 2016 - 18:34		0m Customer Support to bellen, draalt 00800 - 72835542

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

6. Selecteer "OBU teruggave processen afronden"

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

	te ronde	en.	
OBU ID (S/N)	Datum Teruggave	Nummerplaat	Land
000411623250857	25.03.2016	700	Italy

atellic 🗭	maart 21, 2016 - 18:36	00800 - 72835542
On Voe	n de waarborg van de teruggegeve krijgen, moet u de nodige bankge er de gegevens in van de bankreken teruggestort mag w	en OBU terugbetaald te gevens verschaffen. ing waarop uw borgsom orden:
	Naam	
	IBAN	
	BIC	
ANNULER	REN < TERUG	
atellic 🎝	maart 21, 2016 - 18:39	Om Custamer Support to bollen, d 00800 - 72835542
aterne		
te	Gelieve uw gegevens i walter bishop	na te kijken.
te	ee66yjbv8450956	na te kijken.
te	Gelieve uw gegevens i walter bishop ee66yjbv8450956 ggkkuuio	na te kijken.
te	Gelieve uw gegevens i walter bishop ee66yjbv8450956 ggkkuuio	na te kijken.
ANNULEI	REN CELEVERK	volgende 〉
ANNULE atellic	Celieve uw gegevens i Gelieve uw gegevens i walter bishop ee66yjbv8450956 ggkkuuio REN C BEWERK maart21,2016-1839	VOLGENDE VOLGENDE
ANNULE atellic	REN C BEWERK	VOLGENDE VOLGENDE
ANNULE atellic	REN C BEWERK maart21, 2016-18:39	VOLGENDE VOLGENDE
ANNULE atellic	Celieve uw gegevens to Gelieve uw gegevens to walter bishop ee66yjbv8450956 ggkkuuio REN C BEWERK maart 22, 2015 - 18.39 HARTELIJK D foltooiling van het teruggave	VOLGENDE VOLGENDE NOBOL NOBOL NOBOL NOBOL - 7283554
ANNULE atellic	REN Celieve uw gegevens to Gelieve uw gegevens to watter bishop ee66yjbv8450956 gglkauuio REN Kanterugkeren naar het ov openstaand teruggave provingeren sollteren	VOLGENDE VOLGENDE ANKI proces was geslaagd. rerzicht om een ander oces te voltooien.
atellic V U	REN Celieve uw gegevens to watter bishop ee66yjbv8450956 gglkuuio gglkuuio REN Celieve uw gegevens to REN REN REN REN Celieve uw gegevens to REN </td <td>VOLGENDE VOLGENDE Om Castemer Support to believe O0800 - 7283554</td>	VOLGENDE VOLGENDE Om Castemer Support to believe O0800 - 7283554
atellic 2	Celieve uw gegevens to Gelieve uw gegevens to watter bishop ee66yjbv8450956 ggkkuuio REN C BEWERK mart 22, 2016 - 24.39 HARTELIJK D Voltooiing van het teruggave U kan terugkeren naar het ov openstaand teruggave pr	VOLGENDE VOLGENDE VOLGENDE

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

10. Het retourproces was succesvol.



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