

# L'énergie en quelques minutes



Comment recharger la carte de votre compteur à budget à l'aide de terminaux bancaires



# Sommaire

Introduction .....	3
1 <sup>ère</sup> étape : Effectuer votre paiement .....	4
2 <sup>ème</sup> étape : Procéder au rechargement de la carte de votre compteur à budget .....	6
Comment réagir en cas de problème ? .....	10
Où recharger ? .....	14
Contacts utiles .....	15

# INTRODUCTION

Depuis le printemps 2013, vous pouvez recharger la carte de votre compteur à budget à partir de terminaux de paiement pour cartes bancaires, tels que celui qui est illustré ici.



**Cette brochure vous explique comment procéder au rechargement.**

**Vous effectuerez deux étapes distinctes.**

1. Le paiement du montant que vous souhaitez charger sur votre carte.
2. Puis, le chargement de votre carte proprement dit.

**Vous verrez, il n'y a rien de plus simple.**

**Suivez les indications et en quelques minutes, la carte de votre compteur sera rechargée et prête à être utilisée.**

Vous avez la possibilité de recharger la carte de votre compteur à budget (électricité et/ou gaz) via votre carte de banque - pour autant qu'elle soit équipée de la fonctionnalité Bancontact/Mister Cash - sur des terminaux de paiement de type Banksys **dans tous les bureaux d'accueil d'ORES, dans la plupart des CPAS, ainsi que chez certains commerçants.**

**Avant de procéder au rechargement de votre carte à puce, passez la toujours dans le lecteur du compteur (voir page 14).**

Bonne lecture.



# 1 ère étape

## Effectuer votre paiement



Insérez votre carte Bancontact / Mister Cash dans le terminal de paiement, puce vers vous et vers le bas.



Composez le montant souhaité et appuyez sur la touche verte « OK ».

Le montant doit être compris entre 5 € et 250 €.

**Attention** : tapez toujours les chiffres des eurocents. Par exemple, pour charger 10 €, tapez « 1000 ».



Composez les 13 chiffres de votre référence client indiquée sur la carte de votre compte à budget, et appuyez ensuite sur la touche verte « OK ».

4



Introduisez le code secret de votre carte bancaire.

5



Votre paiement a été accepté. Trois bips sonores successifs confirmeront la bonne réalisation de la transaction. Si vous souhaitez un ticket, appuyez sur la touche « Ticket ».

6



Veuillez retirer votre carte bancaire et prenez votre ticket le cas échéant.

# 2

ème étape

Procéder au **rechargement** de la carte de votre compteur à budget

1



Insérez la carte de votre compteur à budget dans le terminal, puce vers vous et vers le bas.

2



Veuillez patienter pendant la lecture de votre carte.

3a

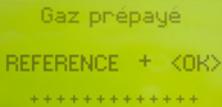


1 ENGLISH Press 1  
2-FRANCAIS Tapez 2  
3-NEDERLANDS Druk 3  
4-DEUTSCH Drücken 4

The image shows a close-up of a smart meter's LCD screen. The screen displays a menu with four options for language selection. Each option consists of a number, the language name in all caps, the action to take (Press, Tapez, Druk, or Drücken), and a corresponding number. Below the text, there are three navigation buttons: a left arrow, an 'OK' button, and a right arrow.

Si le système vous le demande, veuillez choisir votre langue en tapant le code correspondant.

3b

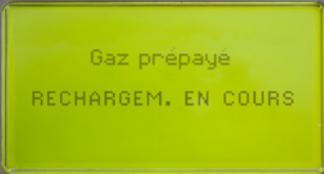


Gaz prépayé  
REFERENCE + <OK>  
\*\*\*\*\*

The image shows a close-up of a smart meter's LCD screen. The screen displays the text 'Gaz prépayé' at the top. Below it, it says 'REFERENCE + <OK>' followed by a line of asterisks '\*\*\*\*\*' indicating where to enter a 13-digit reference number. At the bottom of the screen, there are three navigation buttons: a left arrow, an 'OK' button, and a right arrow.

Si le système vous le demande, composez les 13 chiffres de votre référence client et appuyez sur la touche verte « OK ».

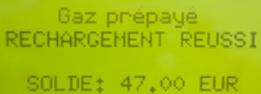
4



Gaz prépayé  
RECHARGEM. EN COURS

Veillez patienter, le chargement de votre carte est en cours. Cette opération peut durer quelques instants ; **ne retirez pas** la carte du terminal.

5



Gaz prépayé  
RECHARGEMENT REUSSI  
SOLDE: 47,00 EUR

Votre rechargement est réussi. Le solde présent sur votre carte est affiché à l'écran.

6



Vous pouvez alors retirer votre carte.



# Mon **calendrier** de rechargement

Si vous le souhaitez, utilisez cette page pour tenir le journal de vos rechargements.

A large rounded rectangular area containing 25 horizontal dotted lines for writing.

## Comment réagir en cas de problème ?



### Comment corriger une erreur de référence client ou de montant ?

La touche jaune « CORR » permet d'effacer les derniers caractères introduits. Vous pouvez ensuite recommencer.



### Le terminal refuse le montant que vous désirez charger.

Le montant doit toujours être supérieur ou égal à 5 € et inférieur ou égal à 250 €.

S'il est trop faible ou trop élevé, un message d'erreur s'affiche.



**Attention** : si vous désirez charger 50 €, tapez « 5000 » de manière à ce que « EUR 50.00 » s'affiche à l'écran.



### **Le système refuse de charger la carte de votre compte.**

Vous avez peut-être oublié de passer la carte dans le lecteur de votre compteur à budget avant de procéder au rechargement.



### **Votre carte bancaire ne fonctionne pas.**

La carte est illisible.

Essayez d'introduire à nouveau votre carte. Veillez à bien placer la puce vers vous et vers le bas dans le terminal.

Votre carte est refusée.

Pour effectuer un paiement, vérifiez qu'il s'agit bien d'une carte bancaire Bancontact/Mister Cash. Pour effectuer votre rechargement, vérifiez qu'il s'agit bien de la carte de votre compteur à budget.

### Code secret erroné

Si le code secret que vous avez encodé n'est pas correct, veuillez réessayer.

**Attention :** après 3 tentatives infructueuses, votre carte bancaire sera bloquée. Dans ce cas, contactez votre banque pour faire débloquent votre carte.



### Vous rencontrez un problème lors de l'introduction de votre référence.

Si la référence client (13 caractères) n'est pas correcte, l'opération est refusée et vous devez recommencer depuis le début. Vérifiez bien votre code.

Il se peut aussi que votre compte ait été bloqué. Veuillez nous contacter au numéro repris à la fin de cette brochure pour résoudre ce problème.





### Il n'y a plus de papier dans l'imprimante.

Si vous désirez continuer sans impression de ticket, appuyez sur « OK ».

Si vous souhaitez un ticket, adressez-vous au commerçant ou à un préposé.



### Problème technique

Pour tout autre problème, veuillez prendre note du message d'erreur et contacter ORES au numéro repris en page 15.

# OÙ RECHARGER ?

Pour retrouver la liste des points de rechargement les plus proches de chez vous, ainsi que leurs heures d'ouverture :

@ surfez sur le site web **www.ores.net**



ou appelez le **078/15.78.01**

Vous pourrez identifier ces lieux de rechargements à l'aide du logo ci dessous.



**Remarque :** Sachez que si vous le souhaitez, le système vous permet d'effectuer le paiement à un endroit et de recharger votre carte à un autre point de rechargement.



## AVANT DE PROCÉDER AU RECHARGEMENT DE VOTRE COMPTEUR

Passez **toujours** la carte à puce dans le lecteur du compteur avant toute opération. Ce passage est indispensable pour que le système puisse procéder au chargement.

Assurez-vous que le chiffre 9 soit toujours bien affiché à l'écran de votre compteur à la fin du transfert des informations sur votre carte. Trois « bips » successifs confirmeront la bonne réalisation de l'opération.

# CONTACTS UTILES

Pour toute information complémentaire sur :

- les compteurs à budget
- le rechargement de votre carte
- les mesures de protection sociale



consultez notre  
site internet

**[www.ores.net](http://www.ores.net)**



ou prenez contact  
par téléphone

Numéro général ► **078/15.78.01**  
(touche 2)

Pour demander un dépannage,  
contactez le **078/78.78.00**

En cas d'odeur de gaz,  
contactez directement le **0800/87.087**



ORES intervient au nom et pour compte des gestionnaires de réseau de distribution :

