

## Comment recharger votre carte ?

Consultez la brochure que vous recevrez par courrier avec votre carte de chargement.



→ Cette brochure est également disponible sur [www.ores.be](http://www.ores.be).



**N'oubliez jamais de passer la carte dans votre compteur dans les 24h qui précèdent tout chargement.**

## Période de non coupure

- Votre compteur est programmé pour ne pas se couper la nuit (de 16h à 8h) et le week-end (du ven. 16h au lun. 8h). Les jours fériés en semaine sont considérés comme des jours normaux.
- Si vous épuisez votre crédit durant cette période, vous passerez en solde négatif.
- Le montant de ce solde sera déduit intégralement du chargement suivant.

## Le crédit de secours

- Le crédit de secours est une avance sur consommation octroyée par ORES.
- En cas d'utilisation de cette avance, le montant sera déduit intégralement du chargement suivant.
- Pour éviter toute coupure de votre alimentation, vous devez réserver l'utilisation du crédit de secours uniquement aux cas d'indisponibilité du système de chargement. Il est conseillé de ne jamais attendre que le crédit de secours soit épuisé pour recharger votre carte.

## Comment activer le crédit de secours ?

- Le triangle clignotant vous informe que le crédit de secours est disponible.
- Une simple pression sur le bouton rouge enclenche ce crédit de secours.



### CAS PARTICULIER

Si vous bénéficiez d'une protection sociale et avez un contrat de fourniture chez ORES, après épuisement du crédit de secours, en poussant une seconde fois sur le bouton rouge, vous bénéficiez d'une fourniture minimale garantie (2.200W), à régler ultérieurement. Dans ce cas, la lettre A s'affiche dans le carré de gauche. Cet avantage vous est octroyé pour une durée limitée à 3 mois. Passé ce délai, vous serez convoqué en Commission locale pour l'énergie (CLÉ) pour une évaluation de votre situation.

## Informations complémentaires

Des informations détaillées sont disponibles sur notre site web



[www.ores.be](http://www.ores.be)

**Rubrique  
« Fournisseur social  
Compteur à budget »**

En cas de question, contactez le  
**078/15.78.01** (choix 2)

ORES

## Votre compteur à budget électricité



En application de la législation sur les obligations de service public en matière d'électricité, et à la demande de votre fournisseur, ORES a placé chez vous un compteur à budget, rechargeable par carte.



## Les avantages du compteur à budget

- Vous disposez d'un outil de gestion de votre consommation et de votre budget électricité.
- Vous prépayez votre consommation.
- Vous ne recevrez plus de factures intermédiaires.
- Vous n'aurez plus de frais de retard de paiement.
- Vous disposez d'un crédit de secours qui vous permet de continuer à consommer, le temps de recharger votre carte.
- Vous gardez le choix de votre fournisseur.



Lorsque votre compteur est posé ou réactivé, vous disposez d'une réserve de 150 kWh, soit une consommation de 6 jours minimum.

Votre carte individuelle de rechargement vous sera envoyée par la poste au plus tard 48h après la pose de votre compteur.

En cas de problème, merci de nous contacter au 078/15.78.01 (choix 2) au plus tôt le 4<sup>ème</sup> jour après la pose de votre compteur à budget.

Pour toute question, ou si vous n'avez pas reçu votre carte dans les 4 jours suivant la pose du compteur, contactez-nous au même numéro.

## Où recharger votre carte

Consultez la liste complète des points de rechargement, ainsi que leurs heures d'ouverture, sur [www.ores.be](http://www.ores.be).

## Où trouver les bureaux d'accueil d'ORES ?

La liste des bureaux d'accueil ORES (et des points de rechargement pour cartes de compteur à budget) est disponible sur [www.ores.be](http://www.ores.be), à la rubrique « Fournisseur social ».

Dans la rubrique « Contact », vous pouvez consulter directement les adresses et heures d'ouverture de nos différents bureaux.

Ces renseignements pourront vous être également communiqués sur simple appel téléphonique, au **078/15.78.01** (choix 2).



## PAS À PAS...



- Introduisez votre carte (rechargée) dans le compteur à budget.
- Surveillez le carré de gauche sur l'écran digital.



- Carte mal insérée : frottez légèrement la puce et recommencez en vérifiant le sens d'introduction de la carte (voir ci-dessus).



- Transfert en cours : attendez les deux bips sonores avant de retirer la carte.

Le crédit disponible est affiché en permanence sur l'écran. Le chiffre 1 à gauche indique que vous avez du courant. Si 0 s'affiche à gauche, vous avez une dette, le compteur se coupe et vous devez recharger votre carte.

