

# Zone voor het beheer van voorafbetalingen

## COMPLETE GEBRUIKERSHANDLEIDING



Uw digitale  
meter opladen

# Inhoud

<b>1. INLOGGEN</b>	<b>3</b>
<b>2. MIJN OVERZICHT</b>	<b>4</b>
<b>3. MENU'S</b>	<b>5</b>
A. Mijn verbruik	5
B. Mijn verbruiks- en betalingshistoriek	5
C. Mijn schulden	6
D. Mijn voorkeuren/parameters	7
E. Mijn gegevens	8
F. Neem contact met ons op	8
<b>4. NIEUWE BETALING</b>	<b>9</b>
<b>5. DIVERSEN</b>	<b>11</b>

# 1. INLOGGEN

- ▶ Ga naar het internet en typ: [recharger.ores.be](http://recharger.ores.be) in de adresbalk.
- ▶ Kies de **taal** waarin u wilt verdergaan.

Voer de **gebruikersnaam** in die u via e-mail of een brief hebt ontvangen.

Voer het **wachtwoord** in dat u via e-mail of een brief hebt ontvangen.

### Wachtwoord vergeten?

Vul uw gebruikersnaam in en klik op "wachtwoord aanvragen".

- ▶ U ontvangt een e-mail om een nieuw wachtwoord te creëren.

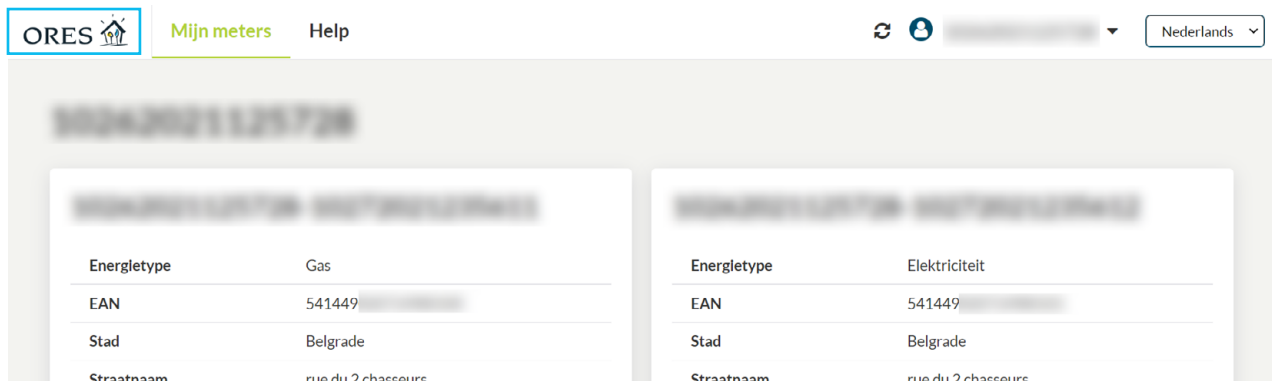
### Gebruikersnaam vergeten?

Vul uw e-mail in en kruis het vakje aan "ik ben geen robot" - klik dan op "uw gebruikersnaam aanvragen".

- ▶ U ontvangt een e-mail met uw gebruikersnaam.

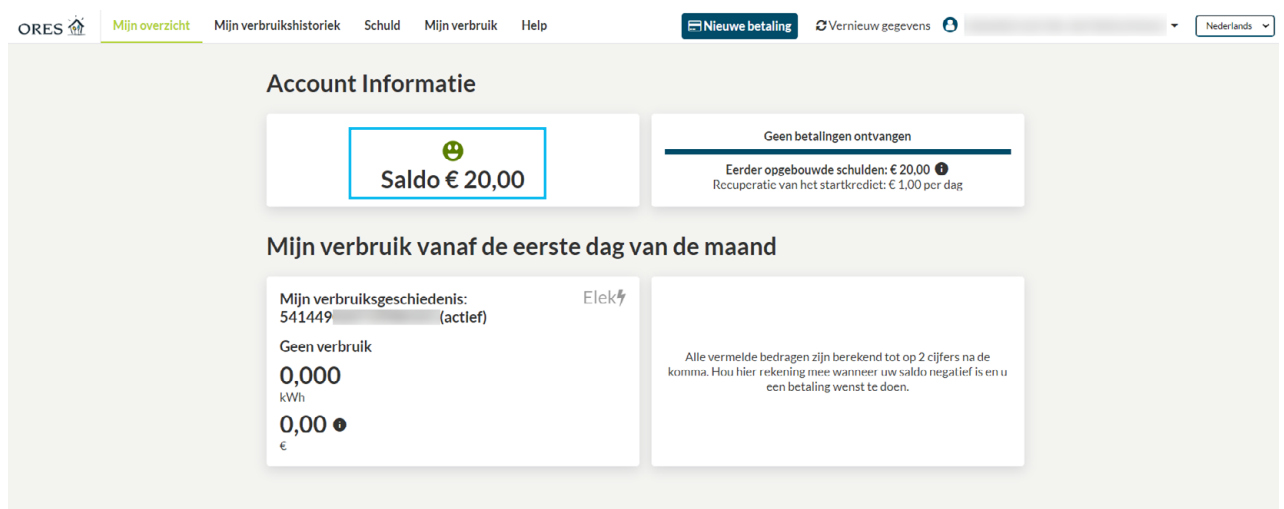
- ▶ Hebt u de gegevens ingevuld om u te identificeren? **Kies dan de energie** waarvoor u informatie wilt raadplegen door op het overeenstemmende vakje te klikken.

- ▶ U kunt steeds **een andere energie** kiezen door op het ORES-logo linksboven te klikken.











## 2. MIJN OVERZICHT

- ▶ **Het saldo** verschijnt op het startscherm:



- ▶ **3 verschillende smileys** kunnen boven het saldo verschijnen:

 <b>Positief saldo</b>	 <b>Positief saldo tussen € 4,99 en € 0,01</b>
 <b>Saldo € 20,00</b>	 <b>Saldo € 3,60</b> <small>⚠️ Indien het saldo wordt opgebruikt, zal het noodkrediet geactiveerd worden. ⓘ</small>
 <b>Negatief saldo en noodkrediet geactiveerd</b>	 <b>Saldo uitgeput en meter afgesloten</b>
 <b>Saldo € -1,26</b> <small>⚠️ Het resterende saldo bedraagt € 13,74. Wanneer dit uitgeput is, wordt het vermogen van uw meter beperkt. ⓘ</small>	 <b>Saldo € -116,40</b> <small>⚠️ De energielevering aan uw meter zal worden opgeschort. ⓘ</small>

**Opmerking:** deze weergave hangt af van de kritische drempel die bepaald is in de parameters (zie punt D. Parameters). De ingestelde kritische drempel bepaalt alleen het verzenden van de melding, niet de weergave van de smiley op het platform.

## 3. MENU'S

### A. Mijn verbruik

- ▶ Klik op de tab "Mijn verbruik".

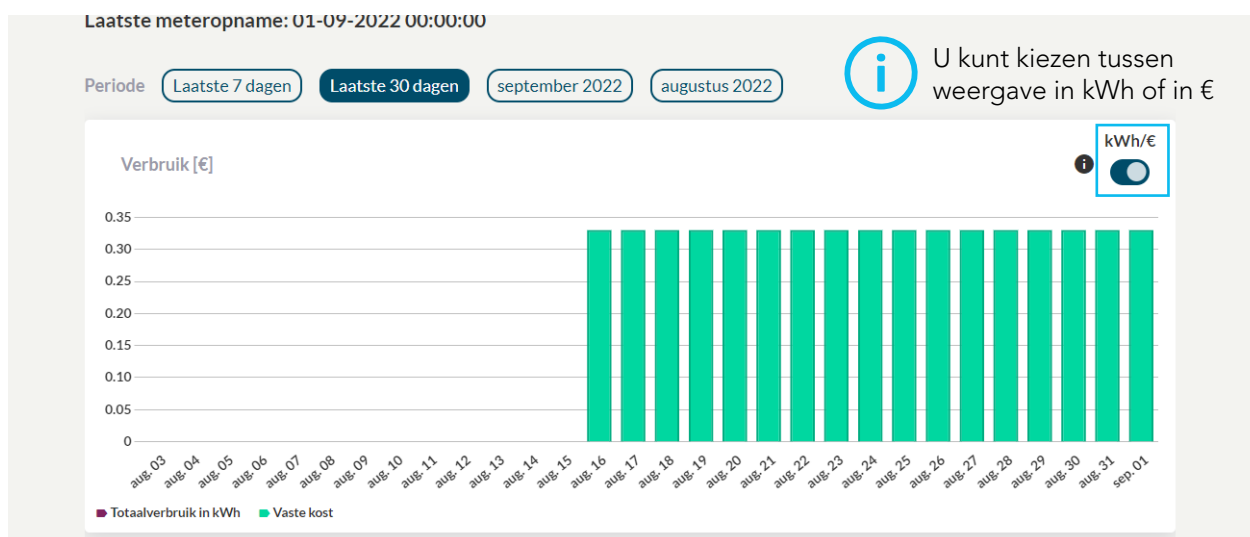
Account Informatie

Saldo € 20,00

Geen betalingen ontvangen

Eerder opgebouwde schulden: € 20,00  
Recuperatie van het startkrediet: € 1,00 per dag

En bekijk uw verbruik op het volgende scherm:



### B. Mijn verbruiks- en betalingshistoriek

- ▶ Klik op het vakje saldo om de historiek van uw saldo's, betalingen en verbruik te zien.

Account Informatie

Saldo € 20,00

Geen betalingen ontvangen

Eerder opgebouwde schulden: € 20,00  
Recuperatie van het startkrediet: € 1,00 per dag

Mijn verbruik vanaf de eerste dag van de maand

Mijn verbruiksgeschiedenis: 541449 (actief) Elek

Geen verbruik

0,000 kWh

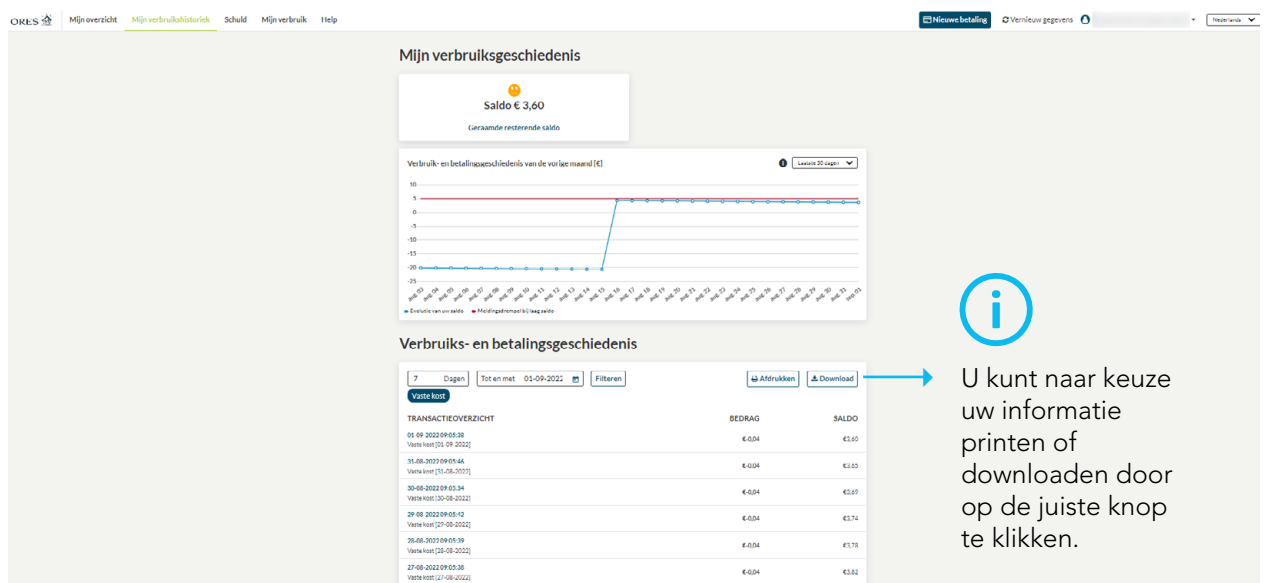
0,00 €

Alle vermelde bedragen zijn berekend tot op 2 cijfers na de komma. Hou hier rekening mee wanneer uw saldo negatief is en u een betaling wenst te doen.

- ▶ Of klik op de tab “Mijn verbruikshistoriek”.



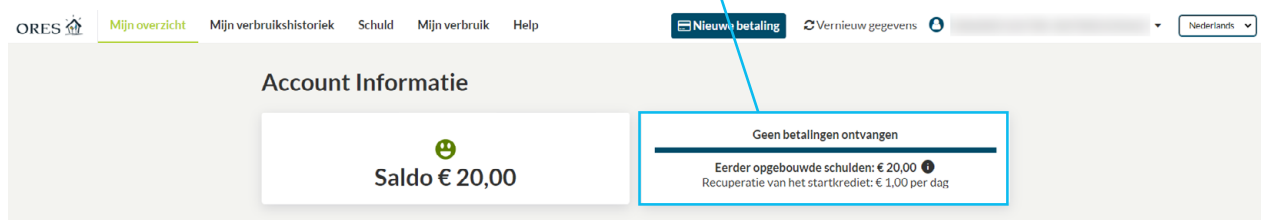
Het menu “Mijn verbruikshistoriek” geeft een overzicht van het verbruik tijdens de 30 dagen die voorafgaan aan de geselecteerde datum.



U kunt naar keuze uw informatie printen of downloaden door op de juiste knop te klikken.

## C. Mijn schulden

- Als u de eerste keer uw energie vooraf moet betalen, beschikt u over een terug te betalen startkrediet van € 20. Hiermee kunt u onmiddellijk energie beginnen te verbruiken.
  - Als u al een budgetmeter hebt, wordt uw saldo overgezet en tegelijk verhoogd om het startkrediet van € 20 te bereiken.
  - Dit voorschot van € 20 (of het verschil tussen uw saldo en € 20) vormt een schuld ten opzichte van ORES. U dient deze schuld terug te betalen: bovenop uw verbruik zal er € 1 per dag meer worden afgehouden.
- ▶ Om vanaf de startpagina uw schulden te bekijken, [klikt u hier](#):

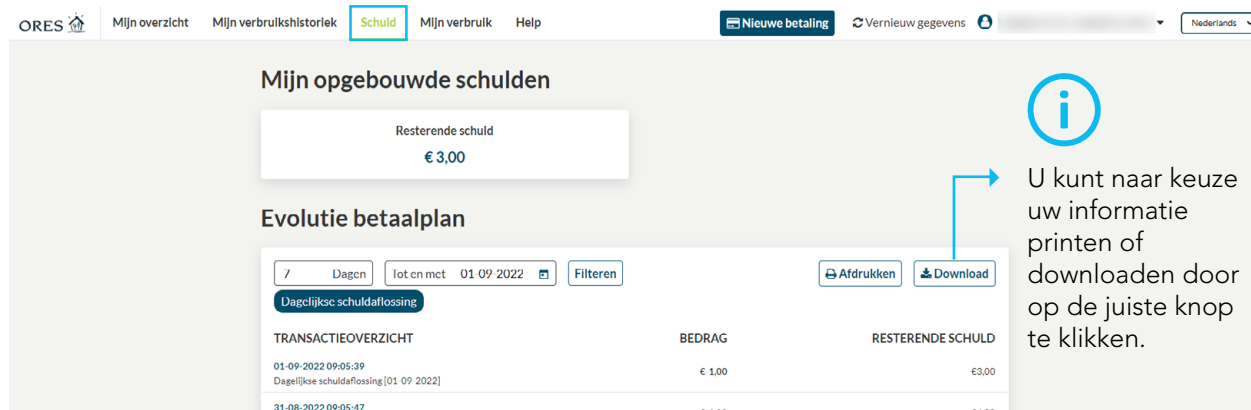


Of klik op de tab “Schuld”.

U krijgt een overzicht van de gecumuleerde schulden en de evolutie van het afbetalingsplan.

Laatste betaling (€ 5,00) werd uitgevoerd op 19-08-2022

Eerder opgebouwde schulden: € 3,00   
 Recuperatie van het startkrediet: € 1,00 per dag



**Mijn opgebouwde schulden**

Resterende schuld  
€ 3,00

**Evolutie betaalplan**

7 Dagen Tot en met 01 09 2022 Filteren Afdrukken Download

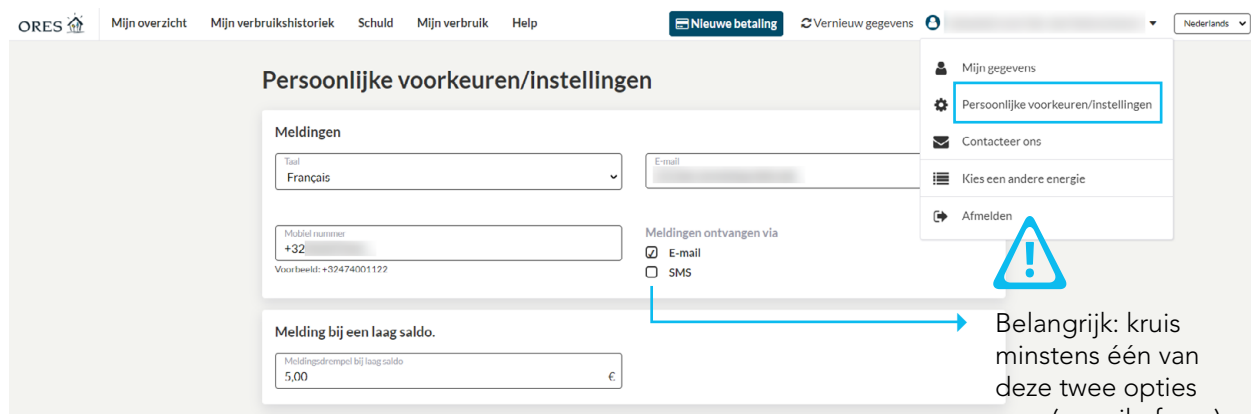
Dagelijkse schuldaflossing

TRANSACTIONOVERZICHT	BEDRAG	RESTERENDE SCHULD
01-09-2022 09:05:39 Dagelijkse schuldaflossing [01 09 2022]	€ 1,00	€ 3,00
31-08-2022 09:05:17	€ 1,00	€ 4,00

U kunt naar keuze uw informatie printen of downloaden door op de juiste knop te klikken.

## D. Mijn voorkeuren/parameters

- ▶ Klik op “**Persoonlijke voorkeuren/instellingen**” in het afrolmenu onder uw gebruikersnaam.



**Persoonlijke voorkeuren/instellingen**

Meldingen

Taal: Français

E-mail: [redacted]

Mobiel nummer: +32 [redacted]  
 Voorbeeld: +32474001122

Meldingen ontvangen via

E-mail  
 SMS

Melding bij een laag saldo.

Meldingsdrempel bij laag saldo: 5,00 €

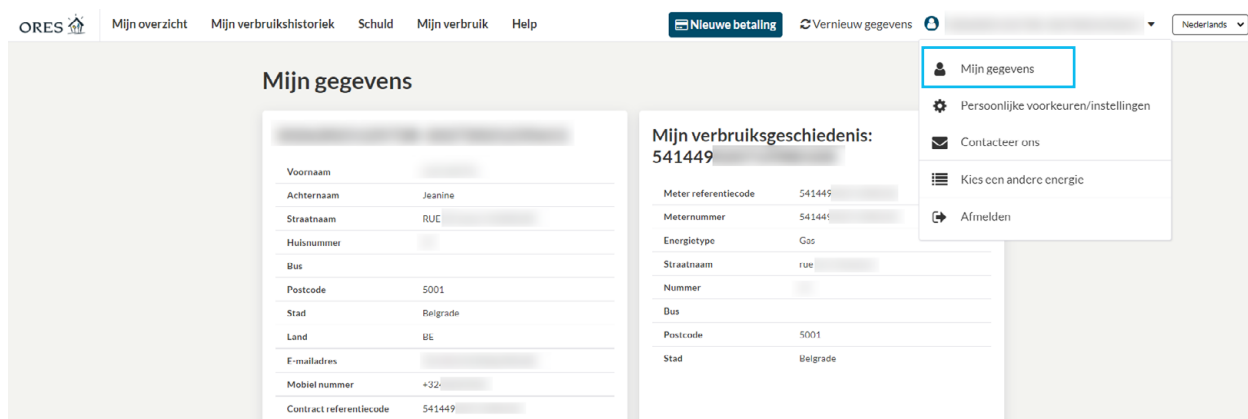
Belangrijk: kruis minstens één van deze twee opties aan (e-mail of sms) om meldingen te ontvangen, bijvoorbeeld bij een laag saldo, om het noodkrediet te activeren, enz.

U kunt de **voorkeuren voor meldingen** aanpassen:

- taal,
  - e-mailadres,
  - GSM-nummer,
  - type melding dat u wenst te ontvangen: e-mail of sms of beide.
- ▶ Bepaal de **meldingsdrempel** bij een laag saldo:  
 Standaard ontvangt u een melding als het saldo € 5 bedraagt. U kunt dit bedrag wijzigen, bijvoorbeeld om een sms of e-mail te ontvangen wanneer het saldo van uw meter € 10 bedraagt.
  - ▶ Klik op **opslaan** om de wijzigingen te bewaren.

## E. Mijn gegevens

- ▶ Klik op “**Mijn gegevens**” in het afrolmenu onder uw gebruikersnaam.



U kunt uw gegevens raadplegen.

## F. Neem contact met ons op

- ▶ Klik op “**Contacteer ons**” in het afrolmenu onder uw gebruikersnaam.



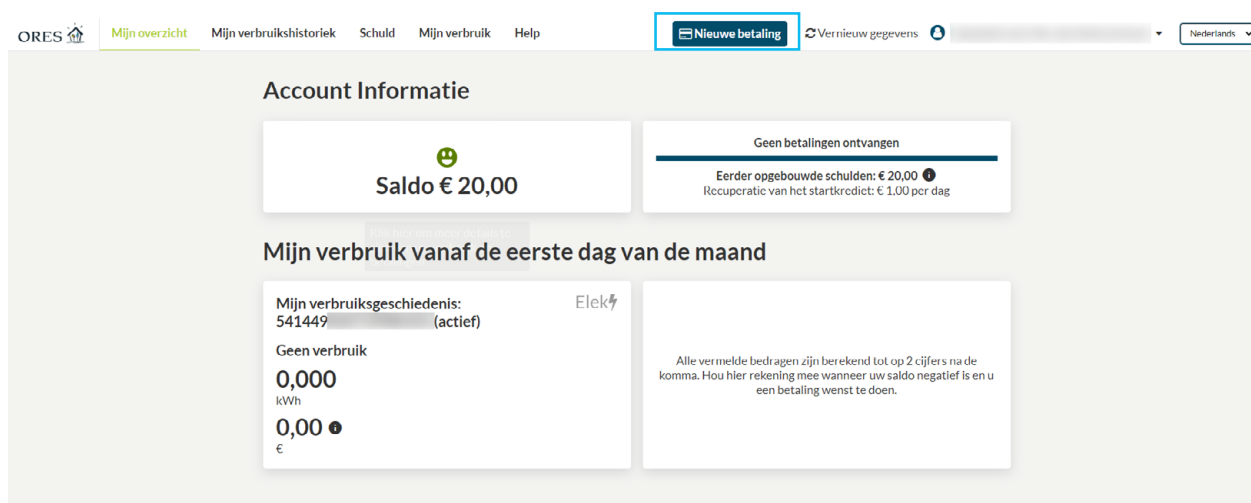
U vindt hier het telefoonnummer en e-mailadres waar u ons kunt bereiken.



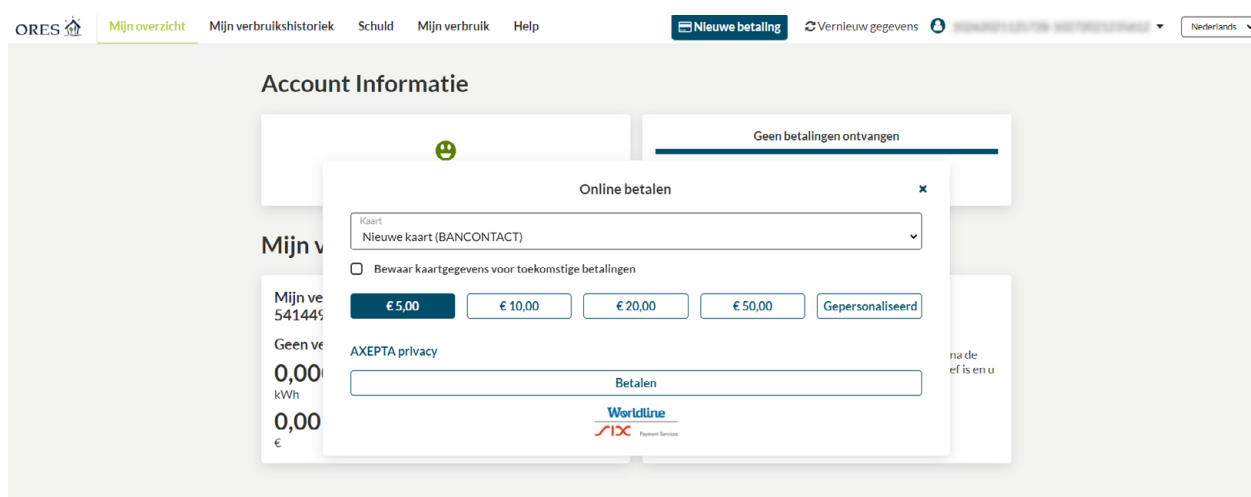


## 4. NIEUWE BETALING

- ▶ Klik op de tab “**Nieuwe betaling**”.

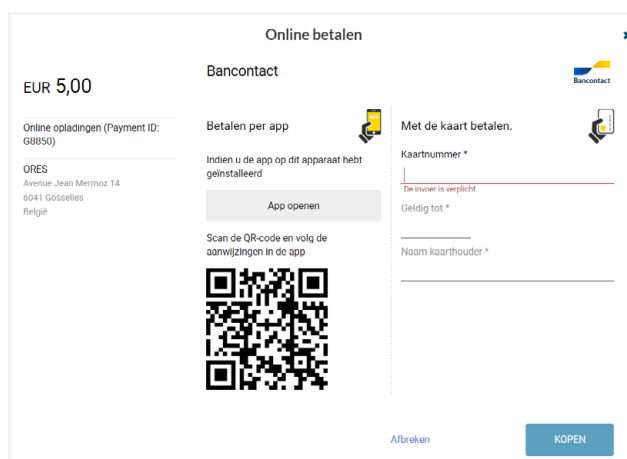


- ▶ Kies het **type bankkaart** (Bancontact, Maestro, Visa Debet of Mastercard Debet), kies het **bedrag** dat u wilt opladen en klik op **betalen**.



Als u **Bancontact** gebruikt: bevestig de overschrijving op het volgende scherm:

- ofwel scant u de QR-code met uw Bancontact-app,
- ofwel vult u uw volledige bankgegevens in en klikt u op “aankopen”.



Als u **Maestro** gebruikt: bevestig uw overschrijving op het volgende scherm door uw volledige bankgegevens in te vullen en op "aankopen" te klikken:

Als u **Visa Debet** gebruikt: bevestig uw overschrijving op het volgende scherm door uw volledige bankgegevens in te vullen en op "aankopen" te klikken:

Als u **Mastercard Debet** gebruikt: bevestig uw overschrijving op het volgende scherm door uw volledige bankgegevens in te vullen en op "aankopen" te klikken:



Het bedrag waarmee u hebt opgeladen, wordt onmiddellijk bijgewerkt in uw zone voor het beheer van voorafbetalingen. U ziet de betaling vervolgens in het overzicht en uw saldo wordt bijgewerkt.

## 5. DIVERSEN

- ▶ **Vernieuw gegevens:** om uw gegevens te updaten.

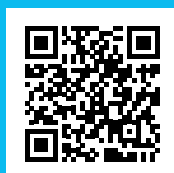
The screenshot shows the ORES website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Mijn overzicht', 'Mijn verbruikshistoriek', 'Schuld', 'Mijn verbruik', and 'Help'. On the right, there are buttons for 'Nieuwe betaling' and 'Vernieuw gegevens', along with a language dropdown set to 'Nederlands'. The main content area is titled 'Account Informatie' and contains two summary boxes: 'Saldo € 20,00' with a green plus icon, and 'Geen betalingen ontvangen' with a note about 'Eerder opgebouwde schulden: € 20,00' and a 'Recuperatie van het startkrediet: € 1,00 per dag'. Below this is a section 'Mijn verbruik vanaf de eerste dag van de maand' showing 'Mijn verbruiksgeschiedenis: 541449 (actief)' with a 'Elektr.' icon, and 'Geen verbruik' with '0,00 kWh' and '0,00 €'. A disclaimer on the right states: 'Alle vermelde bedragen zijn berekend tot op 2 cijfers na de komma. Hou hier rekening mee wanneer uw saldo negatief is en u een betaling wenst te doen.'

**i** De informatie over uw saldo en uw verbruik van de vorige dag wordt elke dag bijgewerkt (één keer per dag) in de loop van de ochtend.

- ▶ **Help:** Als u hier klikt, ziet u het document voor online hulp op ORES.be.

This screenshot is identical to the previous one, but the 'Help' button in the top navigation bar is highlighted with a blue border, indicating it is the active selection.

### Hulp nodig?



[info.ores.be/vooruitbetaling](https://info.ores.be/vooruitbetaling)

078/15.78.01 (toest 2)

maandag tot vrijdag van 8 tot 20 u en  
zaterdag van 9 tot 13 u / behalve op  
feestdagen.