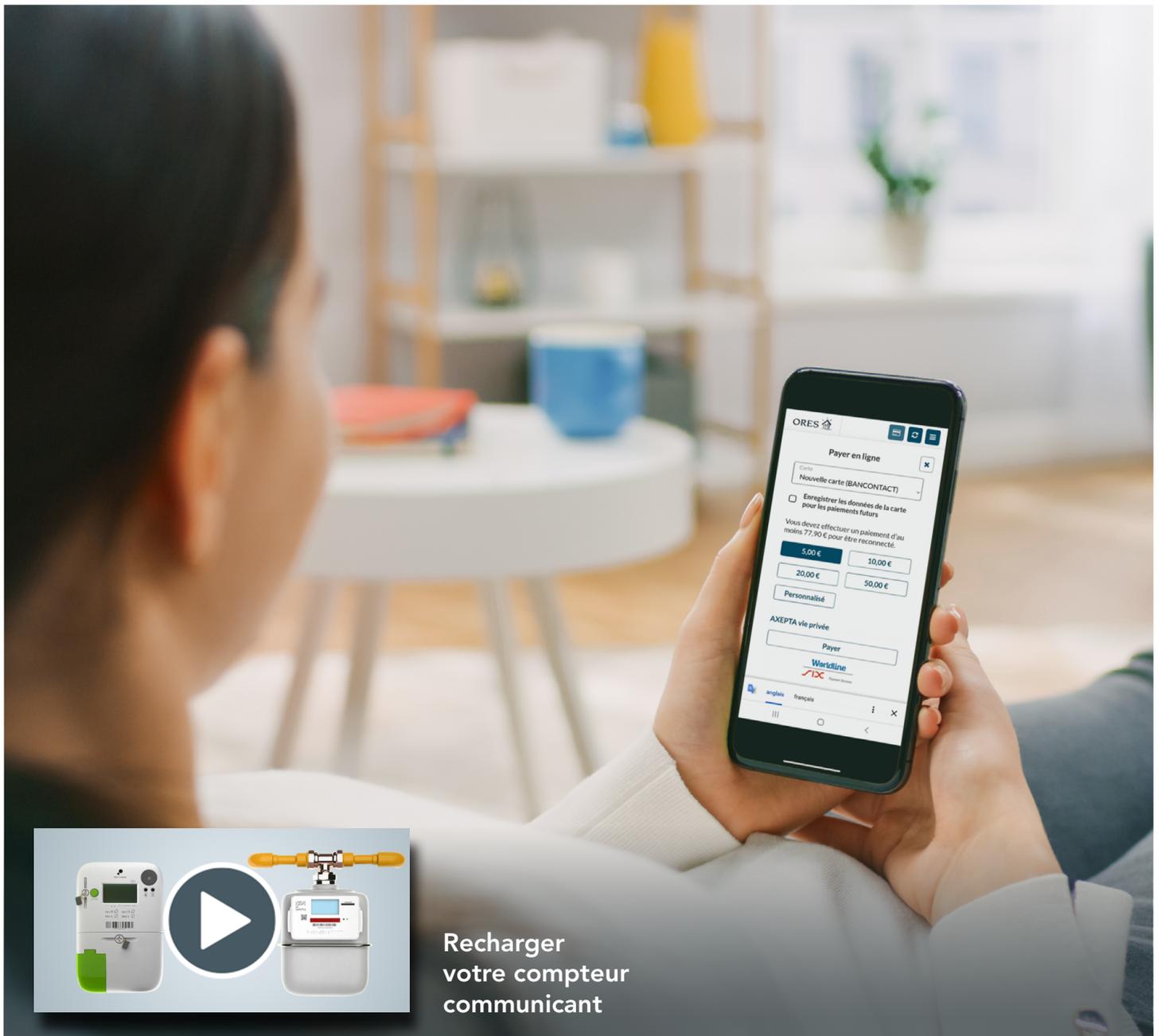


Espace de gestion des prépaiements

MANUEL COMPLET DE L'UTILISATEUR



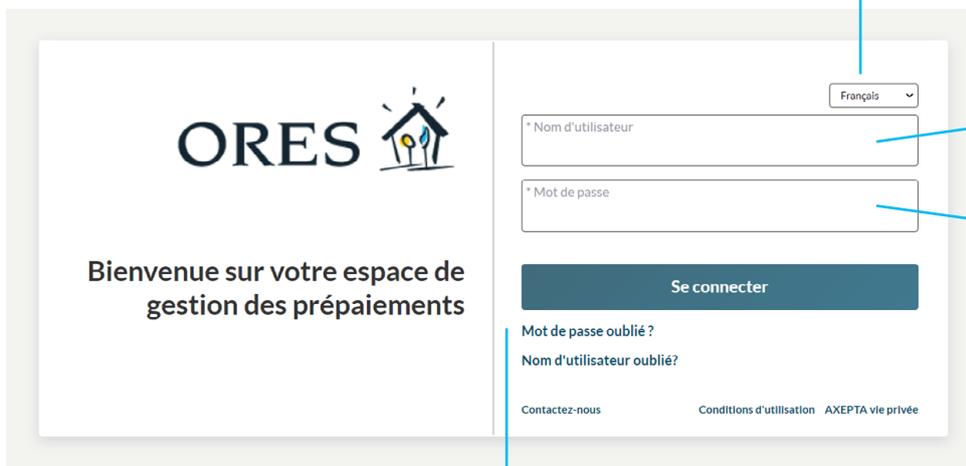
Recharger
votre compteur
communicant

Table des matières

1. ME CONNECTER	3
2. MON APERÇU	4
3. LES DIFFÉRENTS MENUS	5
A. Ma consommation	5
B. Mon historique de consommation et de paiement	5
C. Mes dettes	6
D. Mes préférences/paramètres	7
E. Mes données	8
F. Contactez-nous	8
4. NOUVEAU PAIEMENT	9
5. DIVERS	11

1. ME CONNECTER

- Rendez-vous sur internet et tapez : recharger.ores.be dans la barre d'adresse.
- Sélectionnez la **langue** dans laquelle vous souhaitez continuer.

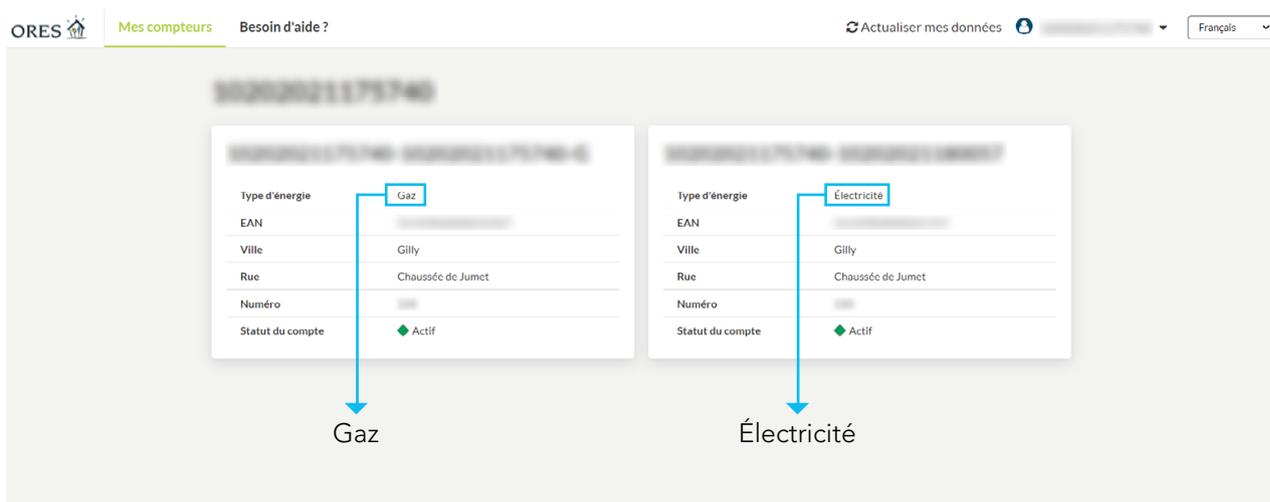


Encodez le **nom d'utilisateur** reçu par email ou par courrier.

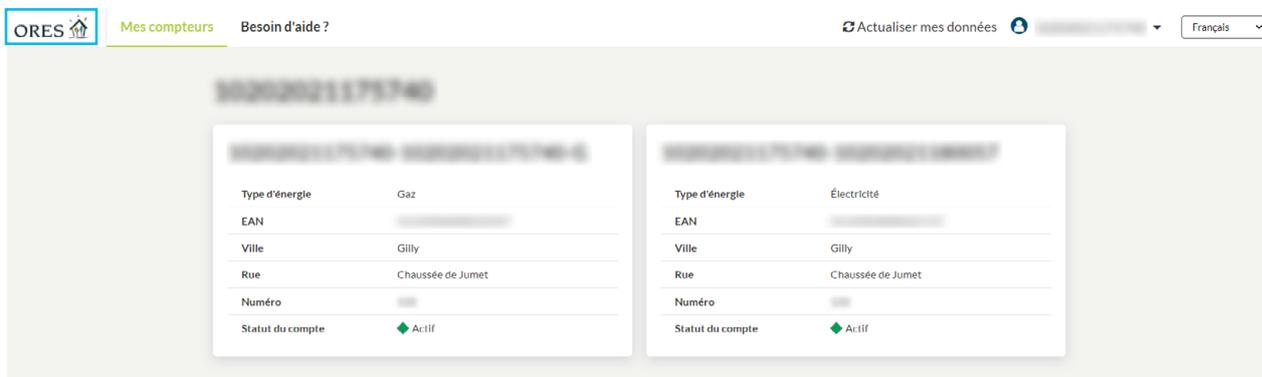
Encodez le **mot de passe** reçu par e-mail ou par courrier.

- **Mot de passe oublié ?**
Complétez votre nom d'utilisateur et cliquez sur « demandez un mot de passe ».
► Vous recevrez un email vous invitant à créer un nouveau mot de passe.
- **Nom d'utilisateur oublié ?**
Complétez votre e-mail et cochez la case « je ne suis pas un robot » - puis cliquez sur « demandez votre nom d'utilisateur ».
► Vous recevrez un e-mail avec votre nom d'utilisateur.

- Une fois que vos données d'identification auront été bien remplies, **sélectionnez l'énergie** pour laquelle vous souhaitez consulter vos informations en cliquant directement sur la case correspondante.



- ▶ Vous pouvez **sélectionner une autre énergie** à tout moment en cliquant sur le logo ORES dans le menu à gauche.



2. MON APERÇU

- ▶ **Le solde** apparaît sur l'écran d'accueil :



- ▶ **3 smiley différents** peuvent apparaître au-dessus du solde :

 Solde positif	 Solde positif compris entre 4,99 € et 0,01 €
	
 Solde négatif et crédit de secours activé	 Solde épuisé et compteur coupé
	

Remarque : cet affichage est indépendant du seuil critique déterminé dans les paramètres (cf point D. Paramètres). Le seuil critique choisi détermine uniquement l'envoi de la notification et non l'affichage du smiley sur la plateforme.

3. LES DIFFÉRENTS MENUS

A. Ma consommation

- Cliquez sur l'onglet « **Mes consommations** ».

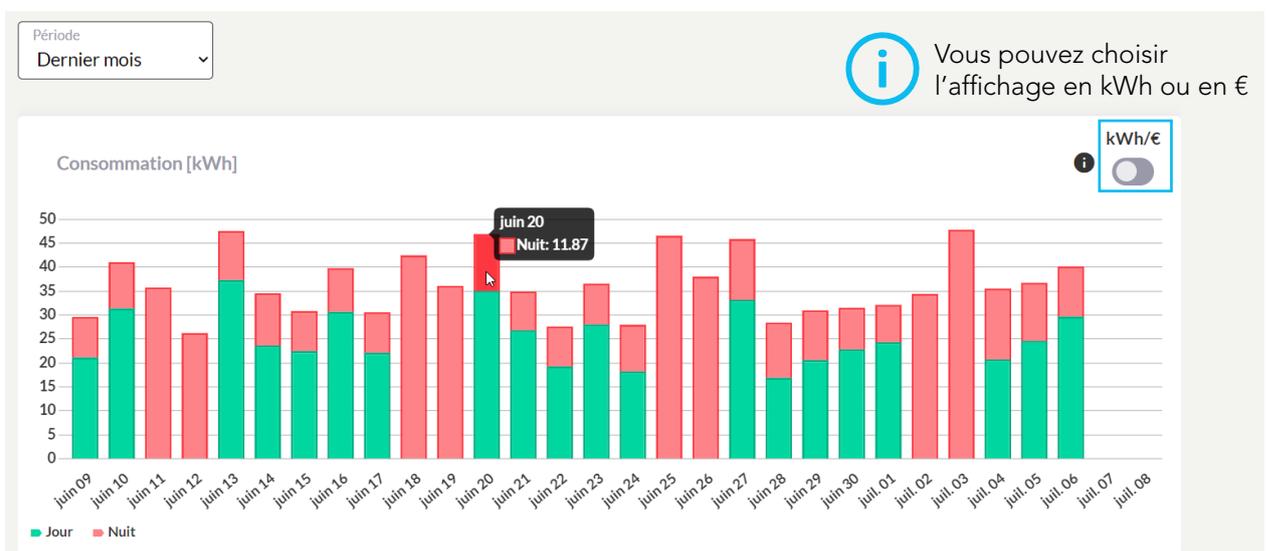
Informations sur le compte

Solde 10,77 €

Aucun paiement effectué

Dettes antérieures cumulées : 8,00 €
Récupération du crédit de départ : 1,00 € par jour

Et consultez votre consommation sur l'écran suivant :



B. Mon historique de consommation et de paiement

- Cliquez sur la case **solde** pour afficher votre historique de solde, de paiement et de consommation.

Informations sur le compte

Solde 10,77 €

Aucun paiement effectué

Dettes antérieures cumulées : 8,00 €
Récupération du crédit de départ : 1,00 € par jour

Ma consommation depuis le premier jour du mois

Mon historique de consommation: (actif)

Consommation totale en kWh

47,00
kWh

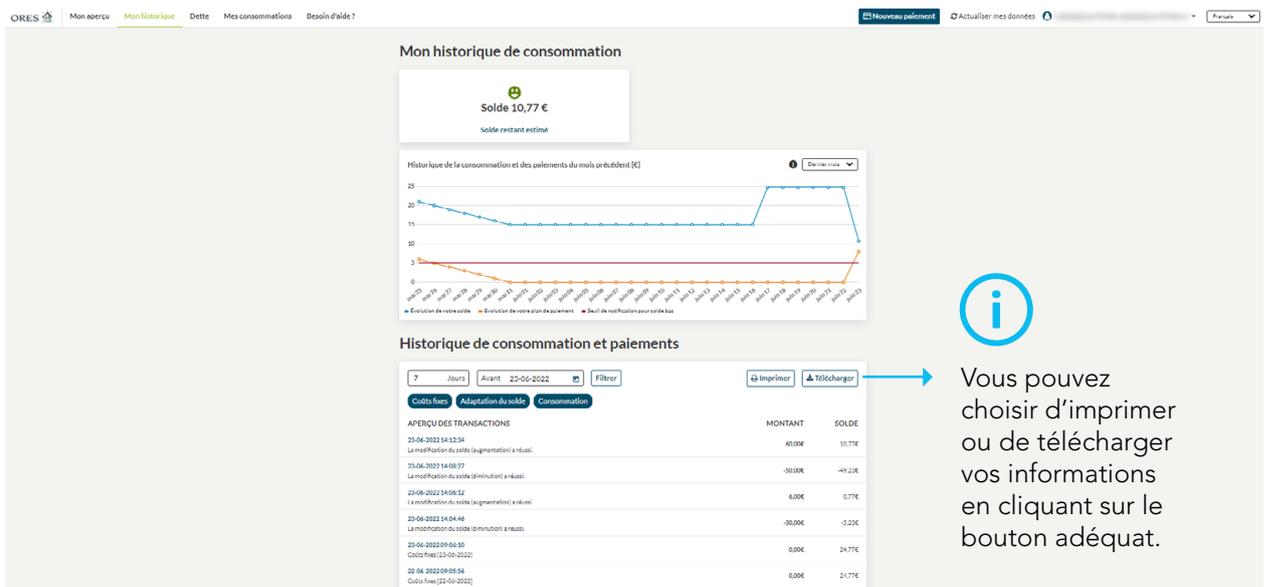
0,76
€

Tous les montants indiqués sont des calculs arrondis jusqu'à 2 décimales. Veuillez en tenir compte lorsque votre solde est négatif et que vous souhaitez effectuer un paiement.

▶ Ou cliquez sur l'onglet « **Mon historique** ».



Le menu « Mon historique » donne un aperçu de la consommation des **30 jours** qui précèdent la date sélectionnée.



C. Mes dettes

- Si vous devez prépayer votre énergie pour la première fois, un crédit de départ remboursable de 20 € est mis à votre disposition. Il vous permet une utilisation immédiate de l'énergie.
 - Si vous aviez déjà un compteur à budget, votre solde sera transféré et sera augmenté pour atteindre le crédit de départ de 20 €.
 - Cette avance de 20 € (ou de la différence entre votre solde et 20 €) constitue une dette à l'égard d'ORES et est remboursable à raison 1 € par jour qui seront prélevé en plus de votre consommation.
- ▶ Pour consulter les dettes, depuis la page d'accueil, **cliquez ici** :



Ou cliquez sur l'onglet « **Dettes** ». Vous obtenez l'aperçu des dettes cumulées et l'évolution du plan de paiement.

Le dernier paiement (50,00 €) a été effectué le 07-07-2022.

Dettes antérieures cumulées : 12,00 € ⓘ
Récupération du crédit de départ : 1,00 € par jour

D. Mes préférences/paramètres

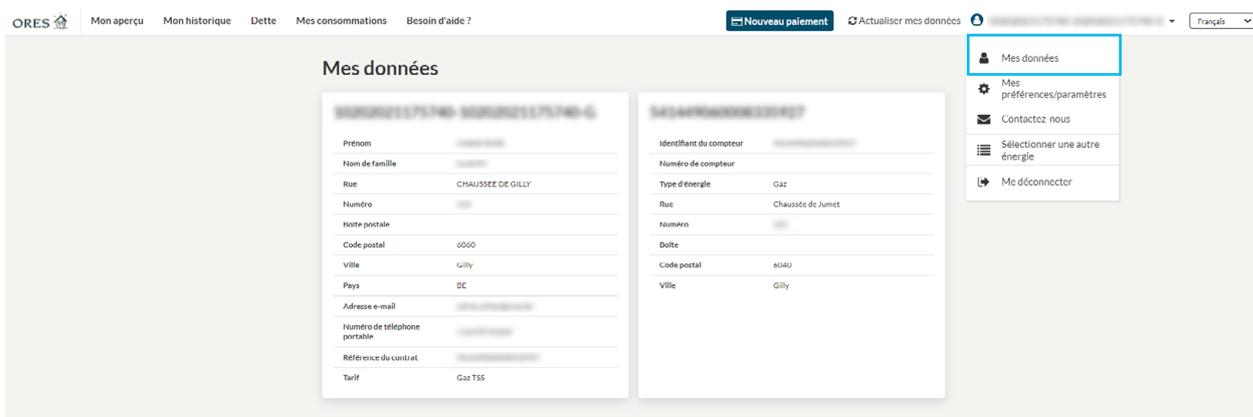
- ▶ Cliquez sur « **Mes préférences/paramètres** » dans menu déroulant sous votre nom d'utilisateur.

Vous pouvez adapter les **préférences de notifications** :

- la langue ;
 - l'adresse e-mail ;
 - le numéro GSM ;
 - le type de notification que vous souhaitez recevoir : e-mail ou SMS ou les deux.
- ▶ Déterminez le **seuil de notification** pour solde bas :
Par défaut, le montant encodé est de 5 €. Mais vous pouvez modifier ce montant si, par exemple, vous souhaitez recevoir un e-mail ou un sms lorsque le solde de votre compteur est de 10 €.
 - ▶ Cliquez sur **sauvegarder** pour enregistrer les modifications.

E. Mes données

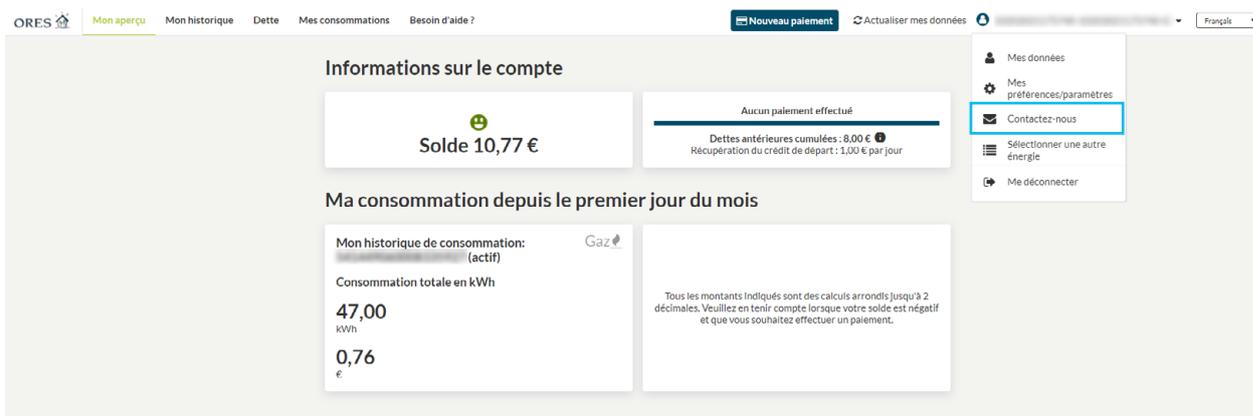
- Cliquez sur « **Mes données** » dans menu déroulant sous votre nom d'utilisateur.



Vous pourrez consulter vos données.

F. Contactez-nous

- Cliquez sur « **Contactez-nous** » dans menu déroulant sous votre nom d'utilisateur.



Retrouvez le numéro de téléphone et l'adresse e-mail à laquelle vous pouvez nous joindre.



4. NOUVEAU PAIEMENT

- Cliquez sur l'onglet « **Nouveau paiement** ».

The screenshot shows the ORES user interface. At the top, there is a navigation bar with the ORES logo and several menu items: "Mon aperçu", "Mon historique", "Dette", "Mes consommations", "Besoin d'aide?", and "Nouveau paiement" (highlighted in a blue box). To the right of the navigation bar are "Actualiser mes données" and a language dropdown set to "Français".

The main content area is titled "Informations sur le compte". It features two summary cards:

- The first card shows a green plus icon and "Solde 10,77 €".
- The second card shows "Aucun paiement effectué" and "Dettes antérieures cumulées : 8,00 €" with a note "Récupération du crédit de départ : 1,00 € par jour".

Below this is the section "Ma consommation depuis le premier jour du mois". It includes a card for "Mon historique de consommation: (actif)" with a "Gaz" icon, showing "Consommation totale en kWh" as "47,00 kWh" and "0,76 €". A disclaimer states: "Tous les montants indiqués sont des calculs arrondis jusqu'à 2 décimales. Veuillez en tenir compte lorsque votre solde est négatif et que vous souhaitez effectuer un paiement."

- Sélectionnez le **type de carte** (Bancontact, Maestro, Visa Débit ou Mastercard Débit), choisissez le **montant** que vous souhaitez recharger et cliquez sur **payer**.

This screenshot shows the same ORES user interface as above, but with a "Payer en ligne" modal window open. The modal has a close button (X) in the top right corner. It contains the following elements:

- A dropdown menu for "Carte" with "Nouvelle carte (BANCONTACT)" selected.
- An unchecked checkbox for "Enregistrer les données de la carte pour les paiements futurs".
- A row of payment amount buttons: "5,00 €" (highlighted in dark blue), "10,00 €", "20,00 €", "50,00 €", and "Personnalisé".
- A section for "AXEPTA vie privée" with a link.
- A "Payer" button.
- Logos for "Worldline" and "PIX".

Par **Bancontact**, validez ensuite le virement à l'écran suivant soit :

- en scannant le code QR à l'aide de votre application Bancontact ;
- en complétant vos coordonnées bancaires complètes et en cliquant sur acheter.

The screenshot shows the "Payer en ligne" modal for Bancontact. It is titled "Payer en ligne" and "Bancontact". The amount "EUR 5,00" is displayed at the top left. On the left side, there is a QR code and the text "Chargement en ligne (Payment ID: 08409)", "ORES", "Avenue Jean Mermoz 14", "6041 Gosselies", "Belgique".

The main area is split into two options:

- "Payer avec l'App": Includes a QR code and the text "Si vous avez installé l'App sur cet appareil" and "Ouvrir l'App". Below it, it says "Veuillez scanner le code QR et suivre les instructions de l'application".
- "Payer par carte": Includes a QR code and fields for "Numéro de carte *", "Saisie obligatoire: Valable jusqu'au *", and "Titulaire *".

At the bottom, there are "Annuler" and "ACHETER" buttons.

Par **Maestro**, validez ensuite le virement à l'écran suivant en complétant vos coordonnées bancaires complètes et en cliquant sur acheter :

Par **Visa Débit**, validez ensuite le virement à l'écran suivant en complétant vos coordonnées bancaires complètes et en cliquant sur acheter :

Par **Mastercard Débit**, validez ensuite le virement à l'écran suivant en complétant vos coordonnées bancaires complètes et en cliquant sur acheter :



Le montant de votre rechargement est mis à jour instantanément sur votre espace de gestion des prépaiements. Le paiement s'affiche ensuite dans l'aperçu et update le solde.

5. DIVERS

- **Actualiser mes données** : permet de mettre à jour vos données.

The screenshot shows the ORES user interface. At the top, there is a navigation bar with the ORES logo and several menu items: "Mon aperçu", "Mon historique", "Dette", "Mes consommations", and "Besoin d'aide?". There are also buttons for "Nouveau paiement" and "Actualiser mes données". The main content area is titled "Informations sur le compte" and contains two boxes: one showing a balance of 10,77 € and another showing "Aucun paiement effectué" with cumulative debts of 8,00 € and a 1,00 € daily credit recovery. Below this, there is a section for "Ma consommation depuis le premier jour du mois" showing a total consumption of 47,00 kWh and a cost of 0,76 €. A note states that all amounts are rounded to 2 decimal places.

i Les informations de solde et de consommation de la veille sont actualisées chaque jour (une fois par jour) dans la matinée .

- **Besoin d'aide ?** : renvoie vers le document d'aide en ligne sur ORES.be.

This screenshot is identical to the previous one, but the "Besoin d'aide ?" menu item in the top navigation bar is highlighted with a blue box, indicating it is the selected option.

Besoin d'aide ?



info.ores.be/prepaiement

078/15.78.01 (touche 2)

du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 13h / sauf les jours fériés.