

L'énergie en quelques minutes

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



Dès à présent, vous pouvez recharger la carte de votre compteur à budget à partir de terminaux de paiement pour cartes bancaires. Ce dépliant vous explique comment procéder au rechargement.



Avant de procéder au rechargement de votre carte à puce, passez-la toujours dans le lecteur du compteur. 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. Deux « bips » successifs confirmeront la bonne réalisation de l'opération.

Pour recharger votre carte dans un terminal bancaire, vous procéderez en 2 étapes :

- d'abord, le paiement du montant que vous souhaitez charger sur votre carte ;
- ensuite, le chargement de votre carte proprement dit.

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**.



Effectuer votre paiement

- 1 Insérez votre carte Bancontact / Mister Cash dans le terminal de paiement.



- 2 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 ».

ENTREZ MONTANT+<OK>
EUR 0,00

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

RÉFÉRENCE + <OK>
+++++

- 4 Introduisez le code secret de votre carte bancaire.

EUR 10.00
CODE:

- 5 Votre paiement a été accepté. Trois bips sonores successifs confirmeront la bonne réalisation de la transaction.

BANCONTACT/MCA
ACCEPTÉ
EUR 10.00
TICKET

Procéder au rechargement de la carte de votre compteur à budget

- 1 Insérez la carte de votre compteur à budget dans le terminal.



- 2a Si le système vous le demande, veuillez choisir votre langue en tapant le code correspondant.

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

- 2b Si le système vous le demande, composez les 13 chiffres de votre référence client et appuyez sur la touche verte « OK ».

Gaz prépayé
RÉFÉRENCE + <OK>
+++++

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

Gaz prépayé
RECHARGEM. EN COURS

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

Gaz prépayé
RECHARGEMENT RÉUSSI
SOLDE : 47.00 EUR

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.



Votre carte bancaire ne fonctionne pas.

La carte est illisible.
Essayez d'introduire à nouveau votre carte.

**CARTE ILLISIBLE
RÉ-ESSEYER**

Votre carte est refusée.
Pour effectuer un paiement, vérifiez qu'il s'agit bien d'une carte bancaire Bancontact/Mister Cash.

**CARTE REFUSÉE
RÉ-ESSEYER**

Le terminal refuse le montant que vous désirez charger.

Si ce message s'affiche, le montant chargé est trop faible ou trop élevé. Veuillez corriger le montant.

**BANCONTACT/MCA
MONTANT TROP
PETIT . MIN 5 EUR
<OK>**

**BANCONTACT/MCA
MONTANT TROP
GRAND . MAX 250 EUR
<OK>**

Le système refuse de charger la carte de votre compteur.

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

**Gaz prépayé
REFUS - REPASSER
CARTE DANS CAB**

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 078/15.78.01.

**BANCONTACT/MCA
RÉFÉRENCE
INCONNUE
<OK>**

**BANCONTACT/MCA
RÉFÉRENCE
BLOQUÉE
<OK>**

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.

**TICKET INDISPONIBLE
CONTINUER ?**

OK

STOP

Problème technique

Pour tout autre problème, veuillez prendre note du message d'erreur et contacter ORES au 078/15.78.01.

**PROBLÈME LIAISON
VEUILLEZ RÉ-ESSAYER
PLUS TARD**

Où recharger ?

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

 surfez sur notre site web www.ores.be

 ou appelez le **078/15.78.01**

Vous pourrez identifier ces lieux de rechargement à l'aide du logo ci-contre.



Pour toute information complémentaire :

 consultez notre site internet www.ores.be

 ou prenez contact par téléphone

Numéro général ► 078/15.78.01

Pour demander un dépannage ► 078/78.78.00

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

 ou par email ► clients@ores.be

Vous trouverez d'autres informations concernant votre compteur à budget via le QR Code repris sur votre carte de rechargement, ou scannez celui-ci :

