

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.

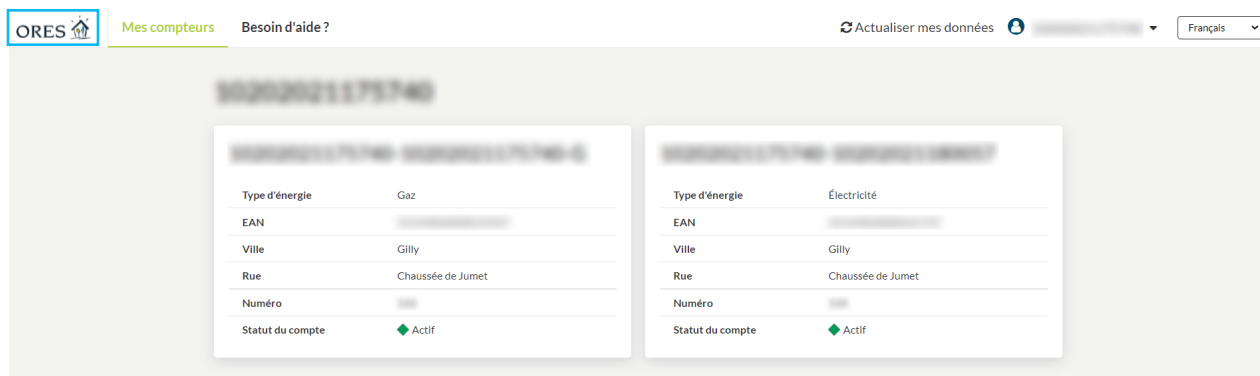
Nom d'utilisateur oublié ?

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.

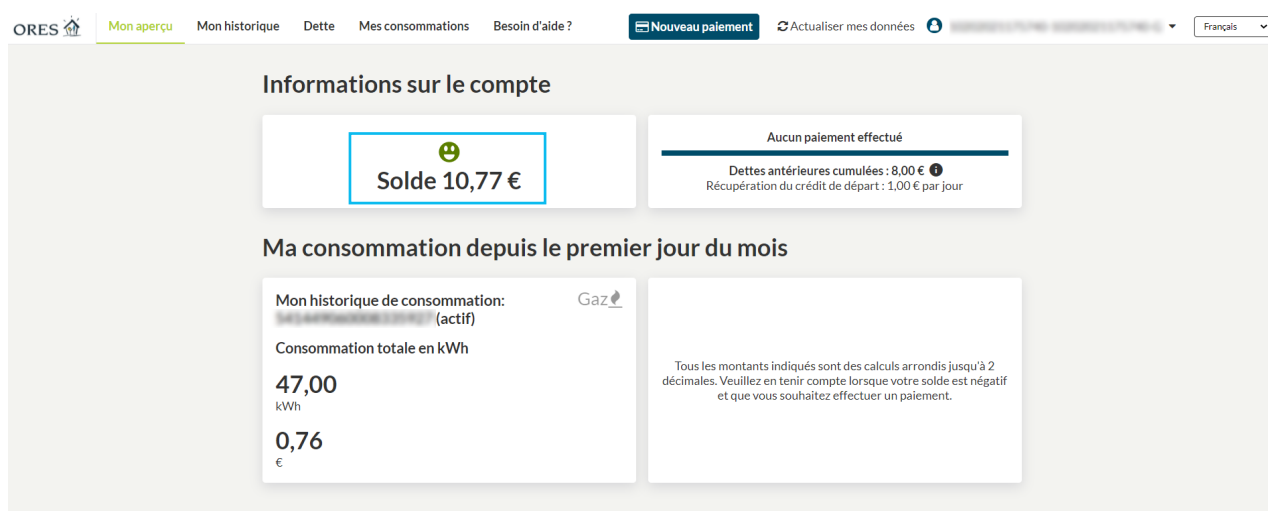
- Une fois que vos données d'identification auront été bien remplies, **sélectionnez l'énergie** pour laquelle vous souhaitez consulter vos informations en cliquant directement sur la case correspondante.

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

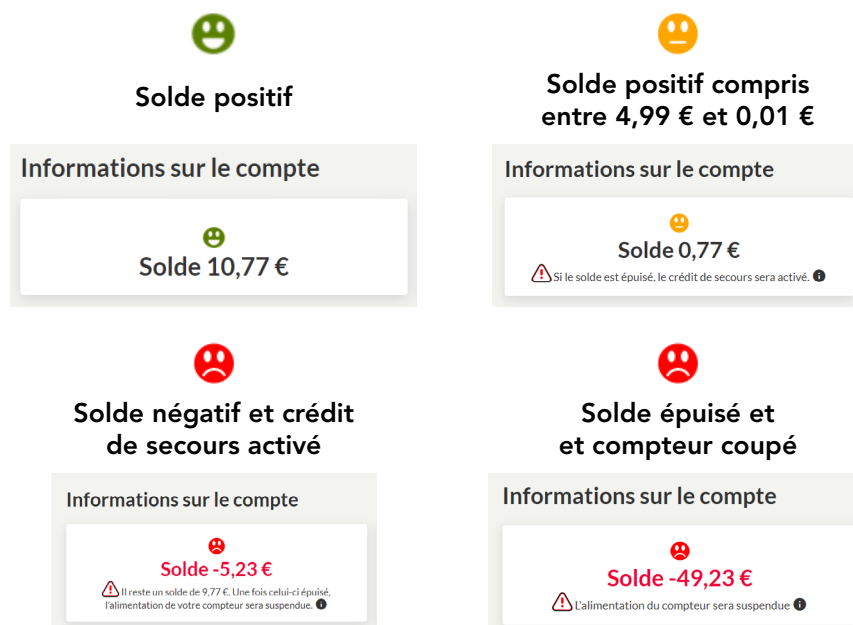


2. MON APERÇU

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



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



Remarque : cet affichage est indépendant du solde de crédit bas déterminé dans les paramètres (cf point D. Paramètres). Le solde de crédit bas 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** ».

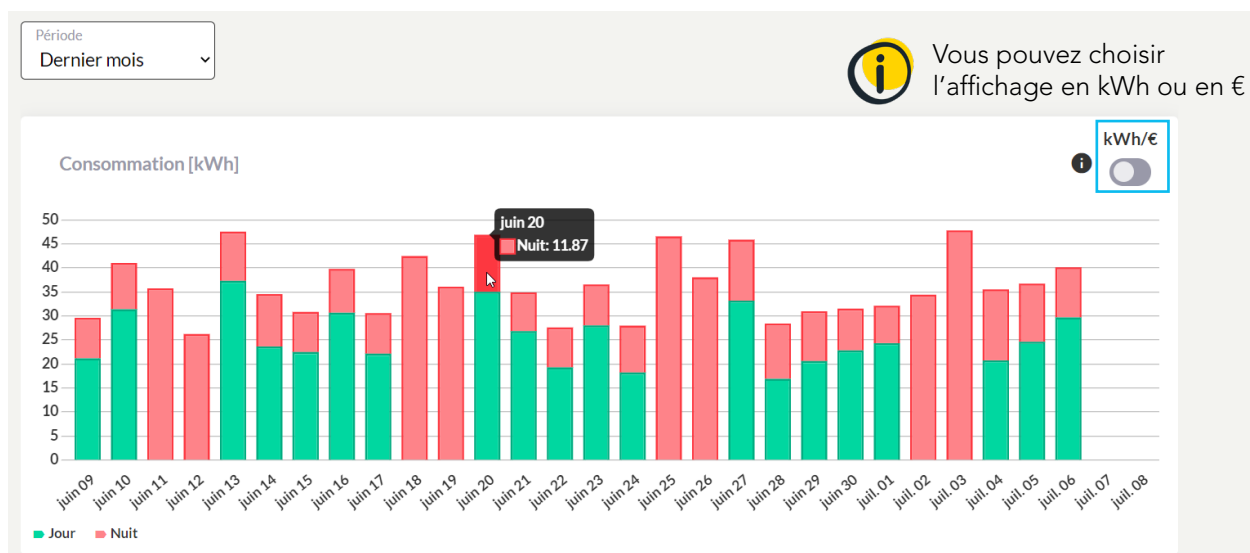
ORES  **Mon aperçu** Mon historique Dette **Mes consommations** Besoin d'aide ? Nouveau paiement Actualiser mes données  Français ▼

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.

ORES  **Mon aperçu** Mon historique Dette **Mes consommations** Besoin d'aide ? Nouveau paiement Actualiser mes données  Français ▼

Informations sur le compte


Solde 10,77 €

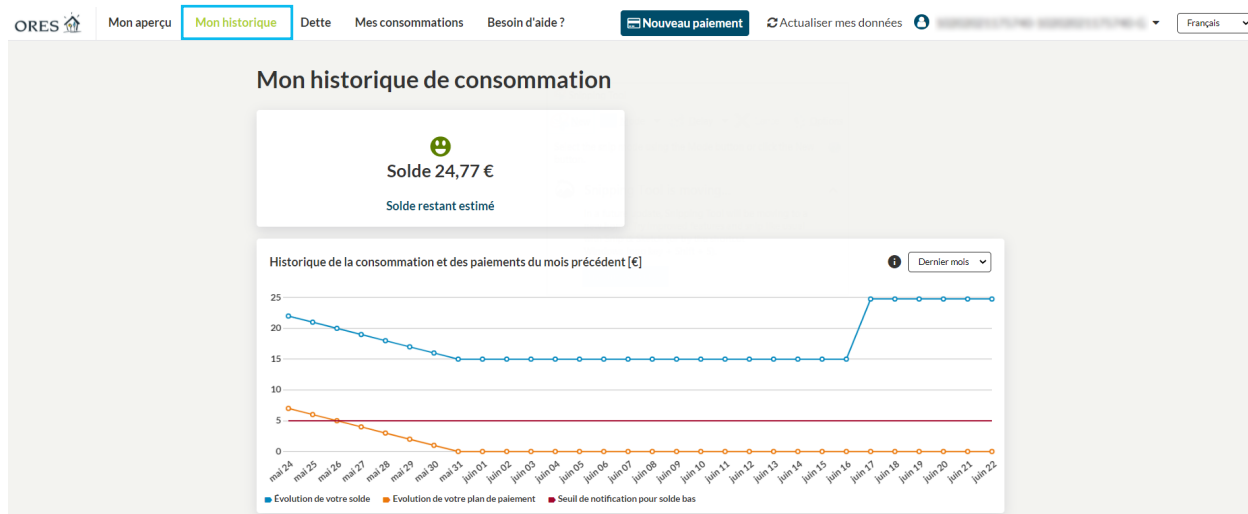
Aucun paiement effectué
Dettes antérieures cumulées : 8,00 € ⓘ
Récupération du crédit de départ : 1,00 € par jour

Ma consommation depuis le premier jour du mois

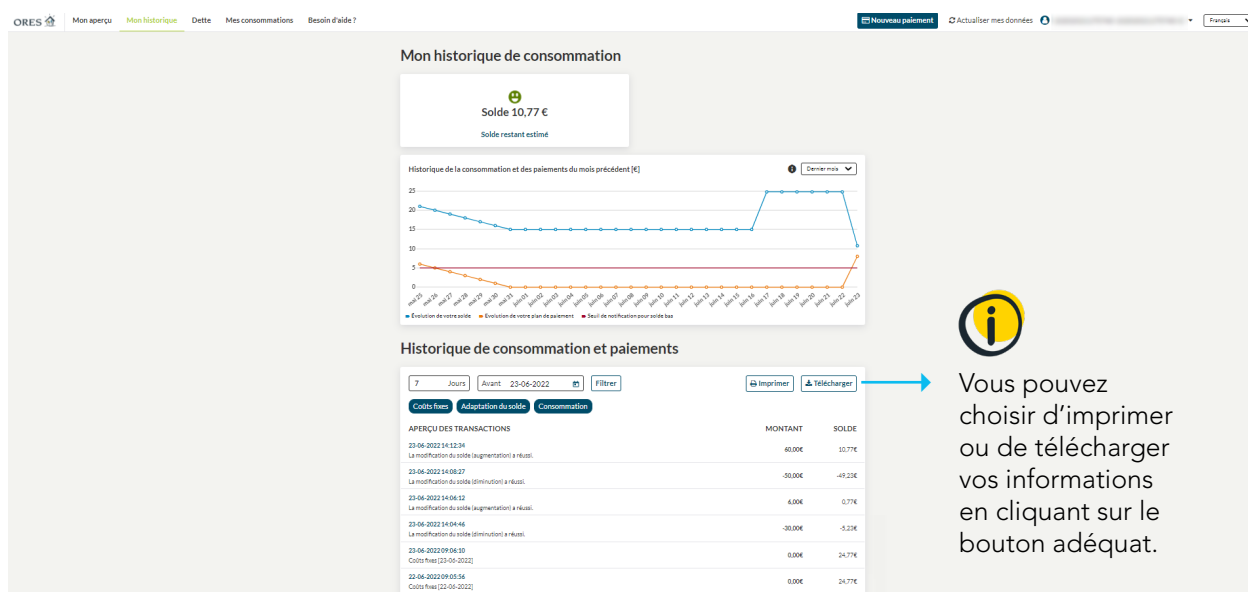
Mon historique de consommation:  (actif)
Consommation totale en kWh
47,00
kWh
0,76
€

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** ».



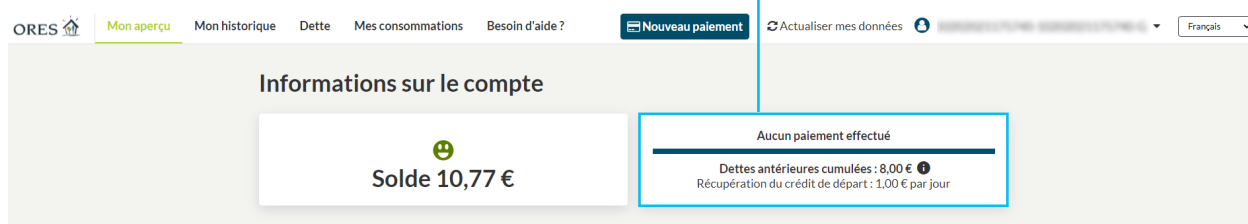
Le menu « Mon historique » donne un aperçu de la consommation des **30 jours** qui précèdent la date sélectionnée.



Vous pouvez choisir d'imprimer ou de télécharger vos informations en cliquant sur le bouton adéquat.

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.
 - Cette avance de 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 « **Dette** ».

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

ORES Mon aperçu Mon historique **Dette** Mes consommations Besoin d'aide ? Nouveau paiement Actualiser mes données Français

Mes dettes cumulées

Dette restante
12,00 €

Évolution du plan de paiement

7 Jours Avant 08-07-2022 Filtre Imprimer Télécharger

Plan de paiement Adaptation du solde

APERÇU DES TRANSACTIONS	MONTANT	DETTE RESTANTE
08-07-2022 09:04:51 Remboursement quotidien de la dette [08-07-2022]	-1,00€	12,00€

Vous pouvez choisir d'imprimer ou de télécharger vos informations en cliquant sur le bouton adéquat.

D. Mes préférences/paramètres

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

ORES Mon aperçu Mon historique Dette **Mes consommations** Besoin d'aide ? Nouveau paiement Actualiser mes données Français

Mes préférences/paramètres

Notifications

Langue : Français

E-mail :

Téléphone portable :
Exemple : +32474001122

Recevoir les notifications via
☒ E-mail
☐ SMS

Notification lorsque le solde est bas.

Seuil de notification pour solde bas : 5,00 €

Annuler Sauvegarder

Il est important de cocher au moins une de ces deux options (e-mail ou SMS) pour recevoir les notifications en cas, par exemple, de solde bas ou d'activation du crédit de secours, etc.

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.

Mes données

Prénom	[Nom]	Identifiant du compteur	[Identifiant]
Nom de famille	[Nom]	Numéro de compteur	[Numéro]
Rue	CHAUSSÉE DE GILLY	Type d'énergie	Gaz
Numéro	[Numéro]	Rue	Chaussée de Jumez
Boîte postale	[Boîte]	Numéro	[Numéro]
Code postal	6060	Boîte	[Boîte]
Ville	Gilly	Code postal	6040
Pays	BE	Ville	Gilly
Adresse e-mail	[Adresse]		
Numéro de téléphone portable	[Numéro]		
Référence du contrat	[Référence]		
Tarif	Gaz TSS		

Vous pourrez consulter vos données.

F. Contactez-nous

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

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) Gaz

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.

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

Contactez-nous

ORES

Bienvenue sur votre espace de gestion des prépaiements

Téléphone : 078 15 78 01

E-mail : clients@ores.be

Fermer

4. NOUVEAU PAIEMENT

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

ORES [Mon aperçu](#) [Mon historique](#) [Dette](#) [Mes consommations](#) [Besoin d'aide ?](#) **Nouveau paiement** [Actualiser mes données](#) [Français](#)

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.

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

ORES [Mon aperçu](#) [Mon historique](#) [Dette](#) [Mes consommations](#) [Besoin d'aide ?](#) **Nouveau paiement** [Actualiser mes données](#) [Français](#)

Informations sur le compte

Solde 10,77 €

Aucun paiement effectué

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.

Payer en ligne

Carte
Nouvelle carte (BANCONTACT)

☐ Enregistrer les données de la carte pour les paiements futurs

5,00 € 10,00 € 20,00 € 50,00 € Personnalisé

AXEPTA vie privée

Payer

Worldline
iX Payment Services

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.

Payer en ligne

Bancontact

EUR 5,00

Chargement en ligne (Payment ID: GB409)

ORES
Avenue Jean Mermoz 14
6041 Gosselies
Belgique

Payer avec l'App

Si vous avez installé l'App sur cet appareil

Ouvrir l'App

Veuillez scanner le code QR et suivre les instructions de l'application

Payer par carte.

Numéro de carte *

Saisie obligatoire.

Valable jusqu'au *

Titulaire *

[Annuler](#) **ACHETER**

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.be user interface. The top navigation bar includes links for 'Mon aperçu', 'Mon historique', 'Dette', 'Mes consommations', 'Besoin d'aide?', 'Nouveau paiement', and 'Actualiser mes données'. The 'Actualiser mes données' link is highlighted with a blue box. Below the navigation bar, the 'Informations sur le compte' section displays the 'Solde 10,77 €' with a green smiley face icon. To the right, it states 'Aucun paiement effectué' and 'Dettes antérieures cumulées : 8,00 €'. The 'Ma consommation depuis le premier jour du mois' section shows 'Mon historique de consommation: (actif)' with a 'Gaz' icon. It lists 'Consommation totale en kWh' as 47,00 and 0,76 €. A disclaimer on the right 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.'



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, showing the ORES.be user interface. In this instance, the 'Besoin d'aide ?' link in the top navigation bar is highlighted with a blue box.



Plus d'informations : rendez-vous sur
info.ores.be/prepaiement

PRÉPAYER VOTRE ÉNERGIE



CONTRÔLER VOTRE BUDGET