

# Kundenbereich Vorauszahlungs- management

## UMFASSENDES BENUTZERHANDBUCH



Aufladung Ihres Smart Meters mit  
Kommunikationsfunktion

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. EINLOGGEN</b>	<b>3</b>
<b>2. MEINE ÜBERSICHTSSEITE</b>	<b>4</b>
<b>3. DIE VERSCHIEDENEN MENÜS</b>	<b>5</b>
A. Meine Verbrauchsdaten	5
B. Mein chronologischer Verbrauchs- und Zahlungsüberblick	5
C. Meine Schuldbeträge	6
D. Meine Präferenzen und Einstellungen	7
E. Meine Daten	8
F. Unsere Kontaktdaten	8
<b>4. NEUE ZAHLUNG</b>	<b>9</b>
<b>5. VERSCHIEDENES</b>	<b>11</b>

# 1. EINLOGGEN

- ▶ Stellen Sie einen Internetanschluss her und geben Sie [recharger.ores.be](http://recharger.ores.be) in der Adresszeile Ihres Browsers ein.
- ▶ Wählen Sie die **Sprache**, in der Sie Ihren Kundenbereich einsehen möchten.

Geben Sie hier den per E-Mail oder Postschreiben erhaltenen **Benutzernamen** ein.

Geben Sie hier das per E-Mail oder Postschreiben erhaltene **Passwort** ein.

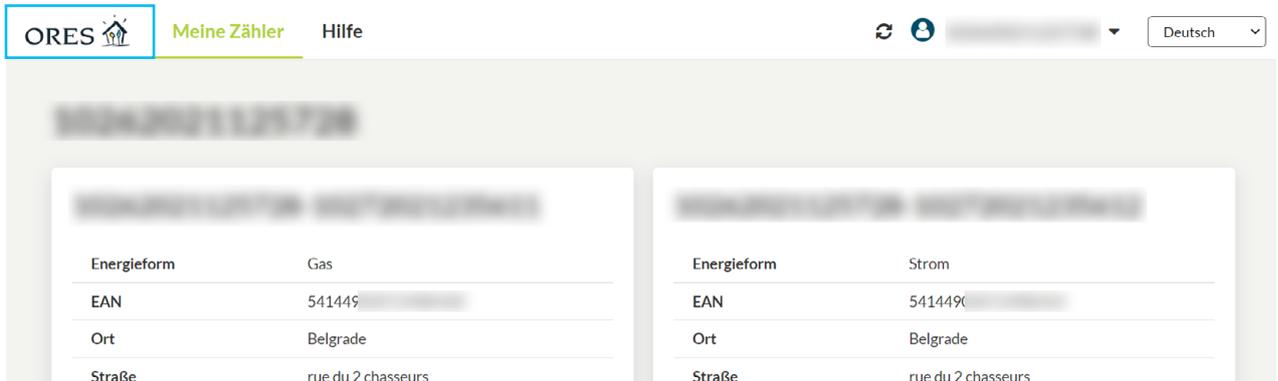
**Passwort vergessen?**  
Geben Sie Ihren Benutzernamen ein und klicken Sie auf „Passwort anfordern“.  
▶ Sie erhalten dann eine E-Mail mit der Aufforderung, ein neues Passwort zu erstellen.

**Benutzername vergessen?**  
Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, kreuzen Sie das Kästchen „Ich bin kein Roboter“ an und klicken Sie anschließend auf „Ihren Benutzernamen anfordern“.  
▶ Sie erhalten dann eine E-Mail mit Ihrem Benutzernamen.

- ▶ Nach korrekter Eingabe Ihrer Login-Daten können Sie **den Energieträger wählen**, für den Sie Ihre Informationen einsehen möchten. Klicken Sie dazu das entsprechende Kästchen an.

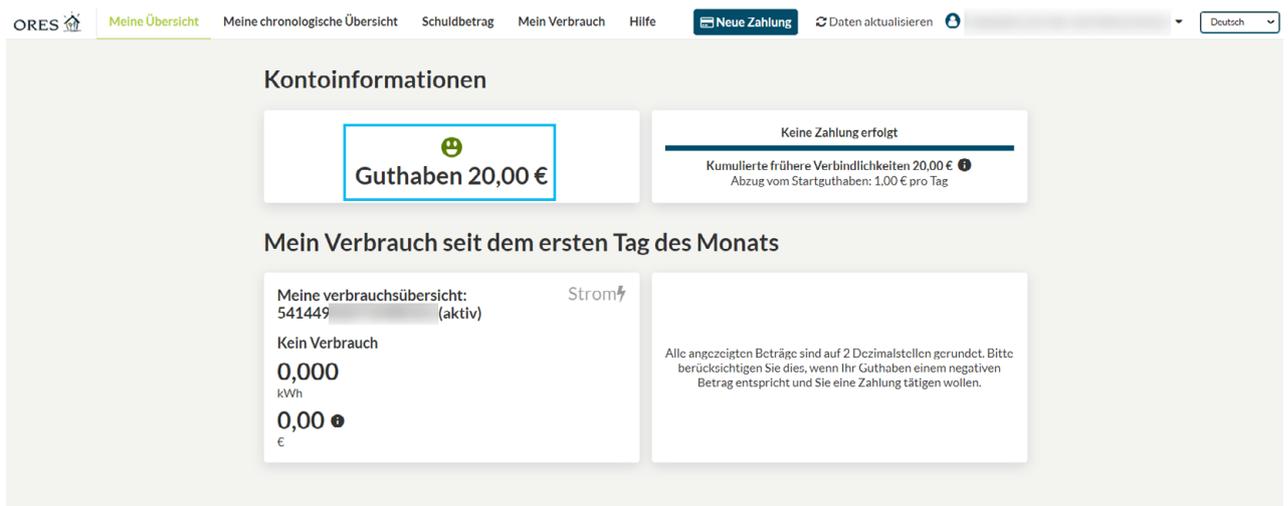
Energieform	Gas	Strom
EAN	541445	541449
Ort	Belgrade	Belgrade
Straße	rue du 2 chasseurs	rue du 2 chasseurs
Nummer		
Kontostatus	◆ Aktiv	◆ Aktiv

- ▶ Nach Anklicken des Logos von ORES im Menü oben links können Sie jederzeit **zum anderen Energieträger überwechseln**.



## 2. MEINE ÜBERSICHTSSEITE

- ▶ **Der Saldo** erscheint auf der Übersichtsseite:



- ▶ Über dem Saldo können **3 verschiedene Smileys** erscheinen:

 <b>Positiver Saldo</b>  <b>Guthaben 20,00 €</b>	 <b>Positiver Saldo zwischen 4,99 € und 0,01 €</b>  <b>Saldo € 3,60</b>  Indien het saldo wordt opgebruikt, zal het noodkrediet geactiveerd worden.
 <b>Negativer Saldo und aktivierter Notkredit</b>  <b>Guthaben -1,26 €</b>  Es bleibt ein Restguthaben von 13,74 €. Wenn dieses aufgebraucht ist, wird die Leistung Ihres Zählers begrenzt.	 <b>Aufgebrauchter Saldo und abgestellter Zähler</b>  <b>Guthaben -116,40 €</b>  Die Stromversorgung Ihres Zählers wird unterbrochen.

**Hinweis:** Die hier angezeigten Daten sind unabhängig vom kritischen Schwellenwert, den Sie in den Einstellungen festlegen (siehe Punkt D. „Meine Präferenzen und Einstellungen“). Der festgelegte kritische Schwellenwert bestimmt nicht die Einblendung des Smileys auf der Plattform, sondern nur den Versand der Mitteilungen.

## 3. DIE VERSCHIEDENEN MENÜS

### A. Meine Verbrauchsdaten

- ▶ Klicken Sie den Menüpunkt „**Meine Verbrauch**“.

The screenshot shows the 'Mein Verbrauch' menu item highlighted in the navigation bar. Below it, the 'Kontoinformationen' section displays a balance of 'Guthaben 20,00 €' and a message 'Keine Zahlung erfolgt' with details about cumulative previous liabilities and a daily debit from the starting balance.

Diese werden auf der folgenden Seite eingeblendet:

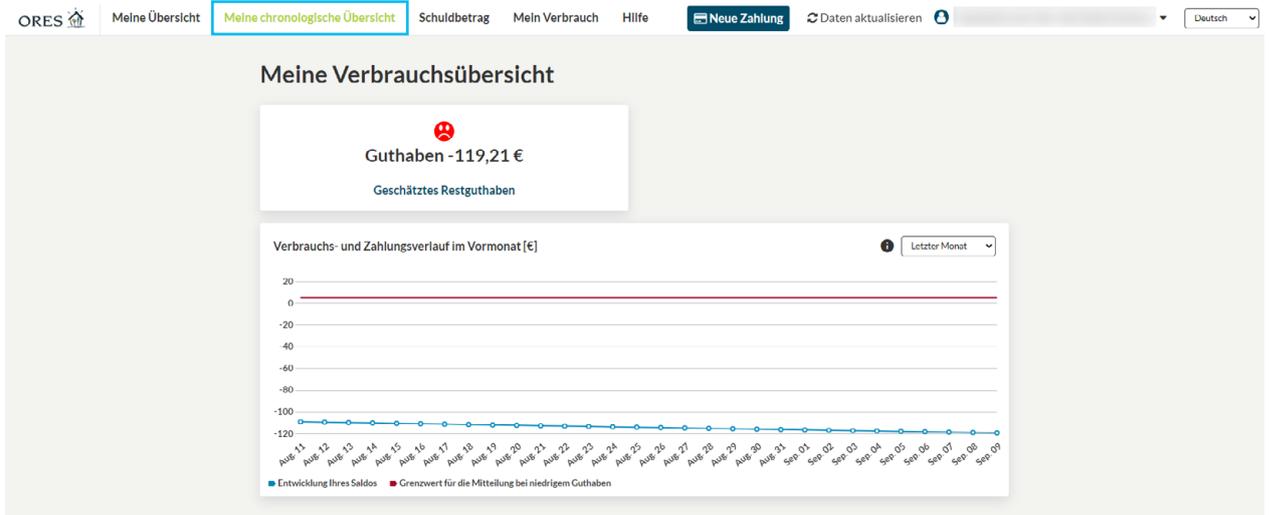


### B. Mein chronologischer Verbrauchs- und Zahlungsüberblick

- ▶ Klicken Sie das Feld **Saldo** an, um Ihren chronologischen Saldo-, Zahlungs- und Verbrauchsüberblick einzublenden.

The screenshot shows the 'Mein Verbrauch seit dem ersten Tag des Monats' section. It displays the account number '541449 (aktiv)' and the current consumption status: 'Kein Verbrauch' (0,000 kWh) and '0,00 €'. A note states that all displayed amounts are rounded to two decimal places and that a payment is required if the balance is negative.

- ▶ Sie können auch den Menüpunkt „**Meine chronologische Übersicht**“ anklicken.



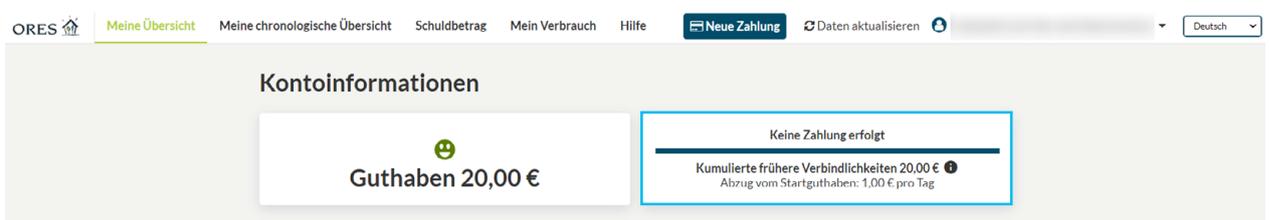
Unter dem Menüpunkt „Mein chronologischer Überblick“ erscheint ein Überblick über Ihren Verbrauch der **30 Tage** vor dem ausgewählten Datum.



## C. Meine Schuldbeträge

- Falls dies das erste Mal ist, dass Sie Ihre Energie vorauszahlen müssen, erhalten Sie ein rückzahlbares Startguthaben von 20 €. Dieses ermöglicht Ihnen eine unmittelbare Nutzung der Energie.
- Falls Sie bereits einen Budgetzähler hatten, wird Ihr Saldo übertragen und erhöht, um das Startguthaben von 20 € zu erreichen.
- Bei diesem Vorschuss von 20 € (bzw. der Differenz zwischen Ihrem Saldo und 20 €) handelt es sich um einen Schuldbetrag gegenüber ORES, der jeweils um 1 € pro Tag rückzahlbar ist und zusätzlich zu Ihrem Verbrauch abgezogen wird.

- ▶ **Klicken Sie hier** auf die Übersichtsseite, um Ihre Schuldbeträge einzusehen:



Sie können auch den Menüpunkt „**Schuldbetrag**“ anklicken. Sie erhalten dann einen Überblick über Ihre kumulierten Schuldbeträge und die Entwicklung des Zahlungsplans.

**Die letzte Zahlung (5,00 €) erfolgte am 19-08-2022**

---

**Kumulierte frühere Verbindlichkeiten 3,00 €** ⓘ  
Abzug vom Startguthaben: 1,00 € pro Tag

**Meine kumulierten Verbindlichkeiten**

Restverbindlichkeit  
3,00 €

**Entwicklung des Zahlungsplans**

7 Tage | Vorher 01-09-2022 | Filtern | Drucken | Herunterladen

TRANSAKTIONSÜBERSICHT	BETRAG	RESTVERBINDLICHKEIT
01-09-2022 09:05:39 Tägliche Begleichung der Verbindlichkeit [01-09-2022]	-1,00€	3,00€
31-08-2022 09:05:47	-4,00€	4,00€

ⓘ Klicken Sie die entsprechende Schaltfläche an, um Ihre Daten auszudrucken oder herunterzuladen.

## D. Meine Präferenzen und Einstellungen

- ▶ Klicken Sie im Listenfeld unter Ihrem Benutzernamen den Punkt „**Einstellungen**“ an.

**Einstellungen**

Benachrichtigungen

Sprache: Français

E-Mail: [redacted]

Mobiletelefon: +32 [redacted]  
Beispiel: +32474001122

Benachrichtigungen erhalten über

E-Mail

SMS

Mitteilung bei niedrigem Guthaben

Grenzwert für die Mitteilung bei niedrigem Guthaben: 5,00 €

ⓘ Sie müssen mindestens eine dieser beiden Optionen (E-Mail oder SMS) ankreuzen, um wichtige Mitteilungen zu erhalten, beispielsweise bei einem geringen Saldo, einer Aktivierung des Notkredits usw.

Sie können die **Präferenzen der Mitteilungen anpassen**:

- die Sprache,
  - die E-Mail-Adresse,
  - die Handy-Nummer,
  - die Art und Weise, wie Sie die Mitteilungen erhalten möchten: per E Mail, per SMS oder über beide Kommunikationswege.
- ▶ Bestimmen Sie den **Schwellenwert zur Mitteilung** eines geringen Saldos: Der erfasste Standardbetrag ist 5 €. Sie können diesen Schwellenwert jedoch abändern, falls Sie beispielsweise per E-Mail oder SMS benachrichtigt werden möchten, sobald der Saldo Ihres Zählers 10 € erreicht.
  - ▶ Klicken Sie auf „**Speichern**“, um die Änderungen zu speichern.

## E. Meine Daten

- ▶ Klicken Sie im Listenfeld unter Ihrem Benutzernamen den Punkt „**Meine Daten**“ an.

**Meine Daten**

Vorname	
Nachname	Jeanine
Straße	RUE DE ZERNE CHASSEURS
Nummer	
Postfach	
Postleitzahl	5001
Ort	Belgrade
Land	BE
E-Mail Adresse	
Mobilfunknummer	+32-
Vertragsnummer	541449

**Meine verbrauchsübersicht: 541449020714980100**

Kennummer des Zählers	541449
Zählernummer	541449
Energieform	Gas
Straße	rue de 2 chasseurs
Nummer	
Briefkasten	
Postleitzahl	5001
Ort	Belgrade

Sie können dann Ihre Daten einsehen.

## F. Unsere Kontaktdaten

- ▶ Klicken Sie im Listenfeld unter Ihrem Benutzernamen den Punkt „**Kontakt**“ an.

**Kontoinformationen**

Guthaben 20,00 €

Keine Zahlung erfolgt

Kumulierte frühere Verbindlichkeiten 20,00 €  
Abzug vom Startguthaben: 1,00 € pro Tag

**Mein Verbrauch seit dem ersten Tag des Monats**

Meine verbrauchsübersicht: 541449 (aktiv) Strom

Kein Verbrauch

0,00 kWh

0.00 kWh

Hier finden Sie die Rufnummer bzw. E-Mail-Adresse, unter der Sie uns erreichen können.

**Kontakt**

ORES

Willkommen in Ihrem Kundenbereich für das Management der Vorauszahlungen!

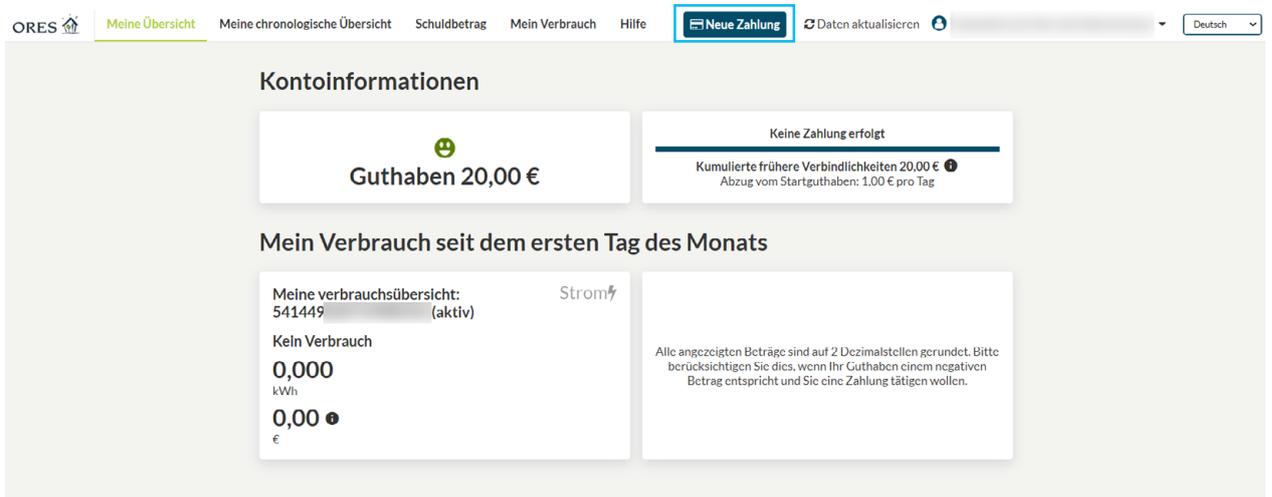
Telefon: 078 15 78 01

E-Mail: clients@ores.be

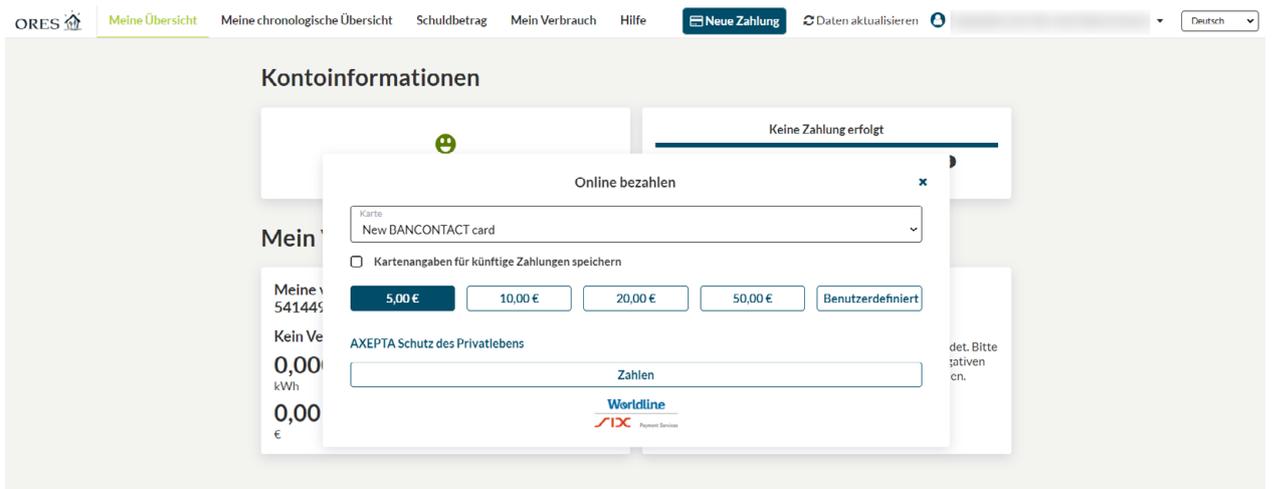
Schließen

## 4. NEUE ZAHLUNG

- ▶ Klicken Sie den Menüpunkt „**Neue Zahlung**“ an.

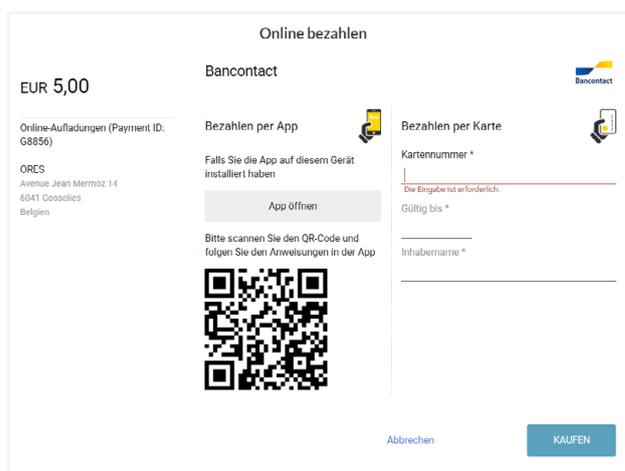


- ▶ Wählen Sie die **Art der Kreditkarte** (Bancontact, Maestro, Visa Débit oder Mastercard Débit) und den gewünschten **Aufladebetrag**. Klicken Sie anschließend auf „**Zahlen**“.



Per **Bancontact**: Auf der darauffolgenden Seite haben Sie zwei Möglichkeiten zur Bestätigung der Überweisung:

- Entweder Sie scannen den QR-Code mit Ihrer Bancontact-App,
- oder Sie erfassen alle Ihre Bankdaten und klicken abschließend auf „**Kaufen**“.



Per **Maestro**: Erfassen Sie zur Bestätigung der Überweisung alle Ihre Bankdaten auf der darauffolgenden Seite und klicken Sie abschließend auf „**Kaufen**“:

Per **Visa Débit**: Erfassen Sie zur Bestätigung der Überweisung alle Ihre Bankdaten auf der darauffolgenden Seite und klicken Sie abschließend auf „**Kaufen**“:

Per **Mastercard Débit**: Erfassen Sie zur Bestätigung der Überweisung alle Ihre Bankdaten auf der darauffolgenden Seite und klicken Sie abschließend auf „**Kaufen**“:



Ihr Aufladebetrag wird in Ihrem Kundenbereich Vorauszahlungsmanagement sofort aktualisiert. Die Zahlung erscheint anschließend im Überblick und der Saldo wird auf den neuesten Stand gebracht.

## 5. VERSCHIEDENES

- ▶ **Daten aktualisieren:** Hier können Sie Ihre Daten aktualisieren.

The screenshot shows the ORES website interface. At the top, there is a navigation bar with the ORES logo and several menu items: 'Meine Übersicht', 'Meine chronologische Übersicht', 'Schuldbetrag', 'Mein Verbrauch', 'Hilfe', 'Neue Zahlung', and 'Daten aktualisieren'. The 'Daten aktualisieren' button is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Kontoinformationen'. It features two cards: one showing 'Guthaben 20,00 €' with a green plus icon, and another showing 'Keine Zahlung erfolgt' with a red minus icon and 'Kumulierte frühere Verbindlichkeiten 20,00 €'. Below this, there is a section for 'Mein Verbrauch seit dem ersten Tag des Monats' showing 'Kein Verbrauch' of 0,00 kWh and 0,00 €. A note on the right states: 'Alle angezeigten Beträge sind auf 2 Dezimalstellen gerundet. Bitte berücksichtigen Sie dies, wenn Ihr Guthaben einem negativen Betrag entspricht und Sie eine Zahlung tätigen wollen.'

 Die Informationen über Saldo und Verbrauch des Vortages werden einmal täglich (vormittags) aktualisiert.

- ▶ **Hilfe:** Dieser Menüpunkt ist ein Link zum Dokument „Online-Hilfe“ auf der Website ORES.be.

This screenshot is identical to the one above, showing the ORES website interface. In this version, the 'Hilfe' menu item in the top navigation bar is highlighted with a red box.

### Sie benötigen Hilfe?



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

078/15.78.01 (Wähltaste 2)

Montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr

Samstags von 9 bis 13 Uhr / außer an Feiertagen.