

Fluvius Prepaid.

payer avant de consommer

Commencer avec Prepaid

Curieux(se) de savoir comment fonctionne Prepaid ?

Comment pouvez-vous acheter de l'énergie ?

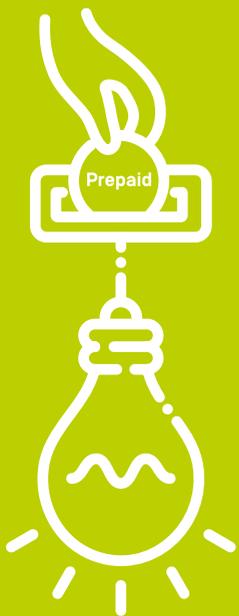
Que faire lorsque votre compteur tombe en panne ?

Vous saurez tout sur Prepaid en lisant cette brochure.



Placez-moi à proximité de votre compteur numérique

fluvius.



Fluvius ne vous abandonne pas à votre sort

Votre fournisseur d'énergie ne vous fournit plus d'énergie ?

Alors, adressez-vous à Fluvius. Car Fluvius est le fournisseur social en Flandre.

Nous vous aidons au moyen de Prepaid.

Fluvius Prepaid : **payez d'abord, consommez ensuite**

Prepaid est un service de Fluvius par lequel **vous payez dans un premier temps votre électricité et votre gaz naturel, et vous ne consommez qu'après**. De cette manière, vous gardez un meilleur contrôle de votre budget. Vous ne recevez pas de factures mensuelles ou annuelles.

Dès l'activation de Prepaid, vous recevez automatiquement un crédit de lancement de 20 euros. Vous ne serez ainsi pas sans énergie. Ce crédit de lancement n'est pas gratuit et vous devrez le rembourser. Chaque jour, un petit montant est déduit de votre solde.

Comment achetez-vous votre énergie ?

1

En ligne

- mijn.fluvius.be/prepaid
- prepaidbasic.fluvius.be
- Application Fluvius Prepaid

2

Ma carte de banque dans un point de recharge

- Bureau Fluvius
- CPAS
- Lieu public

3

Espèces

- Point Poste
- Bureau de poste de Bpost

Votre solde est épuisé et vous ne pouvez plus payer à ce moment ?

Vous recevez alors automatiquement un crédit de secours limité. Grâce à lui, vous pouvez **temporairement** continuer à consommer de l'énergie Attention ! Le crédit de secours n'est pas gratuit. Ce que vous consommez, vous le complétez lors de votre prochain paiement. Ainsi, vous bénéficiez toujours d'un crédit de secours en cas de besoin.

Avez-vous également épuisé le crédit de secours pour l'électricité ?

Dans ce cas, votre puissance sera limitée à 10 ampères, si vous y avez droit. Vous ne pourrez alors utiliser simultanément qu'un nombre limité d'appareils électriques, jusqu'à un maximum de 2 300 watts.

Vous n'avez pas d'accès à internet ?

Aucun problème. Pour vous également nous avons une solution. Vous pouvez contrôler votre solde ainsi que les principales coordonnées par téléphone via notre ligne Prepaid **0800 95 608**. Vous pouvez y accéder 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ayez les 13 derniers chiffres de votre code EAN à portée de main.

Acheter de l'énergie, comment faire ?

1 En ligne via mijn.fluvius.be/prepaid

Vous pouvez gérer vos données via le portail en ligne mijn.fluvius.be/prepaid

Sur ce portail vous pouvez :

- acheter de l'énergie
- consulter votre solde
- suivre votre consommation
- consulter vos dettes (si vous en avez)
- adapter vos paramètres

Comment s'enregistrer ?

1. Surfez sur mijn.fluvius.be/prepaid.
2. Enregistrez-vous au moyen de votre carte d'identité ou de l'itsme. Cliquez sur « Acheter de l'électricité » ou « Acheter du gaz ».



Vous n'êtes pas encore enregistré[e] sur mijn.fluvius.be ?
Voyez ici comment procéder



Vous n'arrivez pas à vous enregistrer ?

Appelez alors le +32 78 35 35 34 (tarif zonal). Nous vous aiderons volontiers.

En ligne via Prepaid Basic ou l'application Fluvius Prepaid

Effectuer rapidement un paiement et ne consulter que votre solde ?

1. Surfez sur prepaidbasic.fluvius.be ou installez/ouvrez l'application Fluvius Prepaid.
2. Identifiez-vous au moyen de votre code Prepaid ou de votre code postal. Votre code Prepaid commence par la lettre P et ressemble à : P-XXXX-XXXX.



2 Avec votre carte bancaire dans un point de rechargement.

Où se trouvent nos points de rechargement avec terminal de paiement ?

- Dans les bureaux d'accueil de Fluvius
- Dans le bureau d'un CPAS
- Dans un autre lieu (par exemple : bibliothèque)

Vous trouverez les emplacements exacts et les heures d'ouverture sur le site <https://www.fluvius.be/fr/points-de-rechargement>.

Comment acheter de l'énergie à un point de rechargement ?

1. Introduisez votre carte bancaire dans le terminal.
2. Introduisez un montant Vous pouvez choisir un montant compris entre 5 euros et 500 euros. Attention ! Indiquez également les chiffres figurant après la virgule (représentée par un point).
3. Introduisez votre code de référence et appuyez sur la touche verte « OK ». Votre code de référence consiste en les 13 derniers chiffres de votre code EAN. Vous trouverez le code EAN sur l'autocollant apposé sur le compteur numérique.
4. Introduisez le code PIN secret de votre carte bancaire.
5. Paiement réussi ? Votre solde est automatiquement adapté.

Vous désirez faire un paiement pour de l'électricité et du gaz naturel ?
Alors vous devez suivre ces étapes deux fois.

3 Espèces dans un Point Poste ou un bureau de Bpost

1. Appelez le +32 78 35 35 34 (tarif zonal) ou rendez-vous dans un bureau Fluvius
 - le **numéro de compte** sur lequel vous devez payer
 - la **communication structurée** que vous devez mentionner avec votre paiement. Cette communication sera la même pour tous vos paiements ultérieurs.
2. Rendez-vous dans un Point Poste ou un bureau de Bpost et payez en espèces. Conservez toujours votre preuve de paiement !
3. Avec votre preuve de paiement, rendez-vous dans un bureau de Fluvius ou au CPAS. Un collaborateur fera le nécessaire pour ajouter le montant à votre solde. Vous retrouverez immédiatement le montant du nouveau paiement sur mijn.fluvius.be/prepaid.

Votre compteur numérique pour l'électricité

Comment fonctionne votre compteur numérique pour l'électricité ?

Pour de plus amples informations scannez le QR code ou surfez sur <https://www.fluvius.be/manuels-compteurs-numeriques>



Que se passe-t-il si votre compteur numérique ne fonctionne plus ?
Il peut y avoir deux raisons possibles à ce problème :

Votre compteur est à l'arrêt, parce que votre solde est épuisé.

1. Contrôlez votre solde sur mijn.fluvius.be/prepaid, prepaidbasic.fluvius.be, dans l'application Fluvius Prepaid ou en appelant le 0800 95 608.
2. Votre solde est négatif ? Effectuez un paiement sans tarder. Jusque deux heures peuvent être nécessaires pour que votre paiement soit traité.
3. Remettez votre compteur en marche.

Votre compteur est à l'arrêt parce que vous avez dépassé la puissance limitée.

1. Contrôlez si votre puissance est limitée à 10 ampères ou 2 300 W. Vous pouvez le faire via :
 - mijn.fluvius.be/prepaid
 - prepaidbasic.fluvius.be
 - ou dans l'application Fluvius Prepaid.Ou en téléphonant au 0800 95 608.
2. Contrôlez si votre interrupteur principal a disjoncté.
3. Débranchez plusieurs appareils électriques.
4. Remettez votre compteur en marche.

Possédez-vous vos données de contact ?

Vous recevrez alors un SMS et/ou un e-mail vous prévenant que vous pouvez remettre votre compteur en marche.

De plus amples informations sur la façon de remettre votre compteur en marche ?
Surfez sur <https://prepaid.fluvius.be/digitale-meter-elektriciteit>



Votre compteur numérique pour le gaz naturel

Comment fonctionne votre compteur numérique pour le gaz naturel ?

Pour de plus amples informations scannez le QR code ou surfez sur <https://www.fluvius.be/manuels-compteurs-numeriques>



Que devez-vous faire si votre compteur numérique pour le gaz naturel tombe en panne ?

Votre solde est-il négatif et vous avez épuisé votre crédit de secours ?
Vous ne pouvez dans ce cas plus consommer de gaz.

1. Effectuez un paiement sans tarder. Jusque 2 heures peuvent être nécessaires pour que votre paiement soit traité.
2. Éteindre complètement tous les appareils à gaz et la chaudière. Vous n'y parvenez pas ? Contactez votre installateur.
3. Pour le gaz, vous devez d'abord effectuer la procédure d'ouverture ou le test de fuite. Cette opération diffère pour chaque compteur.

Surfez sur <https://prepaid.fluvius.be/digitale-meter-aardgas> ou scannez ce QR code pour voir comment procéder pour votre compteur de gaz.



Nous n'avons pas vos coordonnées ?

Complétez-les sur mijn.fluvius.be/prepaid ou en appelant le +32 78 35 35 34.

Votre compteur ne fonctionne pas encore ?

Appelez Fluvius. +32 78 35 35 00.

Vous n'avez pas internet ? Ou bien avez-vous d'autres questions ?

Appelez le +32 78 35 35 34. Nous vous aiderons volontiers.

Une question ?

Fluvius Prepaid.
payer avant de consommer



Numéro général

+ 32 78 35 35 34

(lu-ve de 8 à 20 heures, sa de
9 à 13 heures)



Pannes et défaillances

+32 78 35 35 00



Whatsapp



Site web

fluvius.be

prepaid.fluvius.be

Complétez ici vos coordonnées à ...

Acheter de l'énergie pour votre compteur numérique avec Prepaid ?

En ligne mijn.fluvius.be/prepaid ou
prepaidbasic.fluvius.be ou l'application *Fluvius Prepaid*

Votre code Prepaid personnel :

P - -

Dans un point de recharge | (www.fluvius.be/oplaadpunten)
avec le code (les 13 derniers chiffres du code EAN)

Code électricité :

Code gaz naturel :

... et placez-moi à proximité de votre
compteur numérique

fluvius.