

Manuel d'utilisation

Plateforme de Prépaiement



Fonctionnement de votre compteur communicant en mode prépaiement
et de votre espace personnel de gestion de prépaiement



Vous disposez d'un compteur communicant et vous passez en mode prépaiement ? Arewal vous accompagne dans les démarches à effectuer !

Le compteur communicant en mode prépaiement vous permet de consommer de l'énergie à concurrence du montant que vous avez chargé et que vous avez donc payé à l'avance. Ce type de compteur vous donnera une information plus précise sur votre consommation.

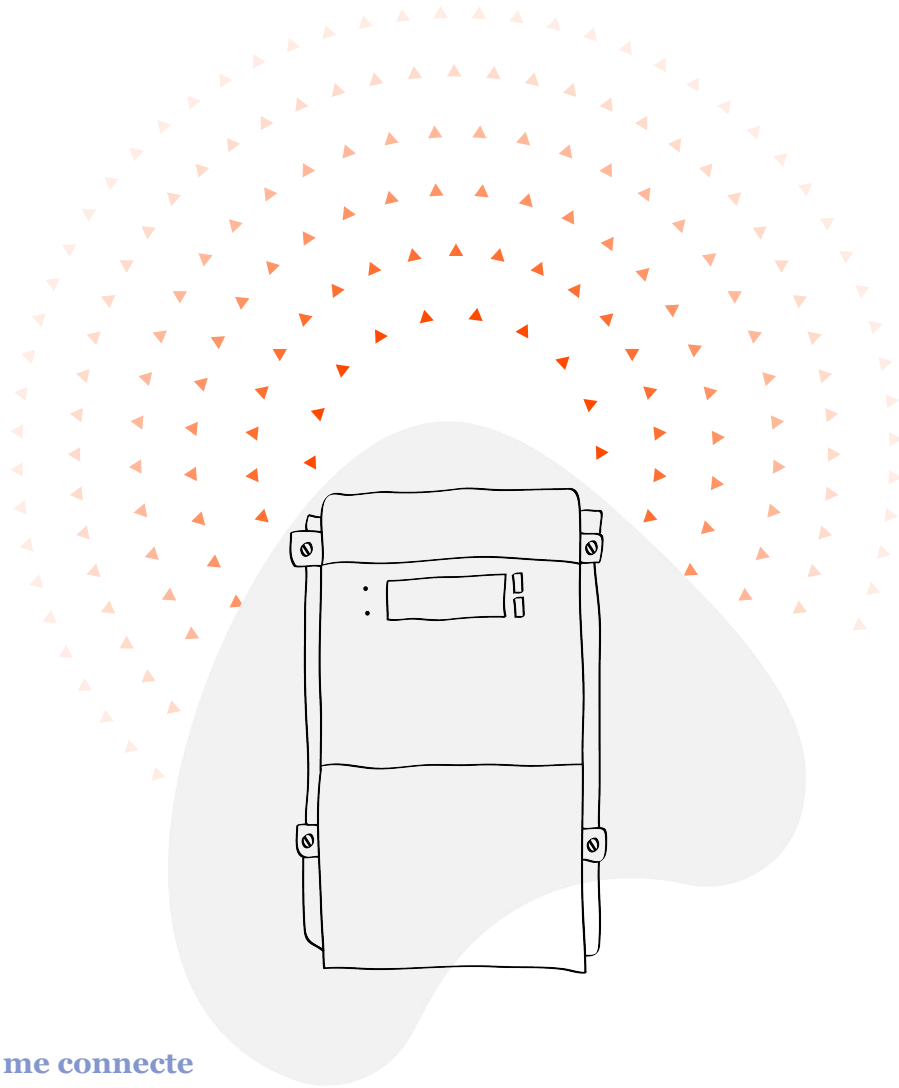
Crédit de secours

Dès l'installation et l'activation du mode prépaiement de votre compteur, vous disposerez d'un crédit de secours. Celui-ci vous évitera une coupure durant les premiers jours d'activation. Cependant, nous vous invitons à effectuer un paiement dès le lendemain de l'installation de votre compteur pour éviter une coupure de votre compteur.



Les avantages du compteur communicant en mode prépaiement :

- + Vous gardez le contrôle sur votre consommation d'énergie.
- + Vous avez accès à un espace de gestion des prépaiements Arewal accessible 7j/7, 24h/24. Vous pouvez recharger où et quand vous le souhaitez.
- + Vous pouvez également recharger via une borne de rechargement présente dans les librairies, chez certains commerçants ou à l'accueil de votre gestionnaire de réseau.
- + Vous pouvez consulter votre solde à tout moment, via la plateforme de prépaiement Arewal, par téléphone 24h/24 ou directement sur le compteur.



p.4

Je me connecte

p.5

Mon espace de prépaiement

p.8

Je consulte mon solde

p.10

Je recharge

p.14

Astuces consommation



Je me connecte

J'accède à mon espace de prépaiement



2.

Accédez au mode prépaiement

Vous pouvez à présent commencer à effectuer des recharges en cliquant sur le lien « Nouveau paiement » disponible dans le menu de navigation situé en haut de votre écran.

1.

Connectez-vous sur le site Prepaiement.arewal.be

Munissez-vous du courrier ou du mail comprenant votre nom d'utilisateur pour la plateforme de prépaiement, ainsi que de celui contenant votre mot de passe. Les deux courriers vous ont été envoyés séparément.

Vous n'êtes pas parvenu(e) à vous inscrire ou vous avez d'autres questions sur votre compteur communicant en mode prépaiement ?

→ Rendez-vous sur arewal.be ou envoyez un mail à prepaiement@arewal.be



Vous ne disposez pas d'une connexion Internet ?

Rendez-vous en page 13 pour découvrir les alternatives de gestion de votre compteur communicant en mode prépaiement !

Mon espace de prépaiement

1.

Je fais un prépaiement

Pour consulter vos détails de consommation ou effectuer une recharge, vous devez sélectionner votre contrat actif ; pour cela, cliquez sur le carré correspondant.

Vous pourrez ensuite revenir en arrière et consulter les données d'une autre énergie si vous possédez à la fois le gaz et l'électricité au sein de votre foyer.



2.

J'accède aux informations en un coup d'œil

Sur la page consacrée à votre énergie, vous pouvez accéder à plusieurs informations en un coup d'œil :

1. Votre solde (montant encore disponible),
2. La date de votre dernière recharge,
3. Votre consommation de la semaine ou du mois écoulé.

Lorsque vous cliquez sur les cases blanches, vous accédez à des informations plus détaillées.



Mon compte

Vous pouvez visualiser votre historique de consommation ainsi qu'un aperçu de toutes les transactions.

Solde

Cliquez sur la case « Solde » pour obtenir un aperçu détaillé de vos paiements et de votre solde actuellement disponible.

Votre solde est actualisé une fois par jour en fonction de votre consommation et après chaque recharge.

Profil

Cliquez sur votre profil pour voir ou modifier vos données personnelles (onglet "mes données") ou pour indiquer vos préférences de notifications (e-mail et/ou sms) relatives à votre solde ou à l'état du compteur communicant en mode prépaiement (onglet "paramètres").



Informations sur le compte


Solde 413,49 €

Consommation sur votre compteur depuis le premier jour du mois

541461600006784451 (actif)		Elec ⚡
Jour - HP	Nuit - HC	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.
126,76 kWh	1,36 kWh	
49,56 €	0,40 €	

Historique de consommation

Vous obtiendrez ici plus de détails sur votre consommation d'énergie. Vous pouvez consulter votre consommation des derniers jours, exprimée en euros et en kilowattheures (kWh).

Protection des données

Dans le cadre du développement des compteurs communicants, la protection de votre vie privée et la sécurité de vos données sont une priorité absolue. Tous les signaux qui sont émis par les compteurs communicants ou qui transitent par eux passent par un « tunnel » sécurisé et sont cryptés.

En outre, l'authentification est également nécessaire pour lier les données numériques aux données d'adresse correspondantes. La technologie utilisée à cette fin est similaire à celle de la carte d'identité électronique ou des services bancaires en ligne. De cette façon, vos données sont et restent particulièrement protégées.



Vous ne disposez pas d'une connexion Internet ?

Contactez le service à la clientèle de votre GRD et un de nos collaborateurs vous apportera son aide. Gardez votre référence client à portée de main (ce sont les 13 derniers chiffres du numéro EAN mentionné sur votre courrier/courriel d'activation de compte).

Je consulte mon solde

via prepaiement.arewal.be



1.

Pour consulter votre solde en ligne, rendez-vous dans votre espace personnel <https://prepaiement.arewal.be>.

2.

Vous êtes à présent dans votre espace de gestion des prépaiements ! Sélectionnez le contrat pour lequel vous voulez consulter le solde. Chaque énergie correspond à un numéro EAN unique. Votre solde est visible dans le rectangle gris situé en haut à gauche de l'écran.

Combien coûte l'énergie que vous consommez avec un compteur communicant en mode prépaiement ?

Si vous êtes client protégé et que AIEG, REW ou AIESH est votre fournisseur d'énergie, vous prépayez au tarif social.

Si vous êtes alimenté par un fournisseur commercial, vous effectuez des rechargements à un tarif moyen. Seul le tarif contracté auprès de votre fournisseur est d'application.

Une facture de régularisation reprenant votre consommation, vos rechargements et votre tarif vous sera envoyée une fois par an.

Pour toute information concernant votre tarif appliqué, veuillez contacter directement votre fournisseur d'énergie.

→ par téléphone



Vous pouvez également consulter le solde de votre compteur communicant en mode prépaiement par téléphone auprès de votre GRD.

Vous pouvez également consulter le solde de votre compteur communicant en mode prépaiement par téléphone au 0800 20 678 C'est gratuit et accessible 24h/24, 7j/7 !

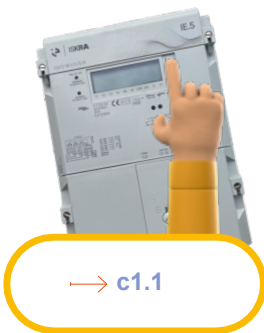
Avant de composer votre appel, munissez-vous de votre référence client. Vous trouverez cette référence de 13 chiffres sur notre e-mail ou courrier vous confirmant votre passage en mode prépaiement.

Vous pouvez aussi la retrouver sur votre facture d'énergie. Celle-ci correspond aux 13 derniers chiffres du code EAN de l'énergie pour laquelle vous souhaitez consulter le solde.

→ depuis mon compteur

1.

Appuyez sur le bouton de commande de votre compteur communicant jusqu'à ce que le code c1.1 apparaisse.

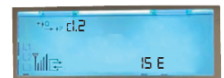


2.

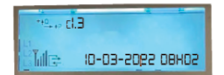
En-dessous de ce code est indiqué le solde de votre compte.



Pour visualiser le montant de votre crédit de secours, appuyez une fois de plus sur le bouton. Le code c1.2 apparaît avec, à côté de celui-ci, votre crédit de secours.



En appuyant à nouveau sur le bouton, vous verrez apparaître le code c1.3 et vous pourrez connaître la date et l'heure à laquelle le solde de votre compteur a été calculé.



Avertissement : Le solde disponible via l'écran de votre compteur est actualisé une fois par jour. Si vous avez effectué une recharge dans les dernières 24 heures, il est donc possible que celle-ci ne soit pas encore prise en compte.

Je recharge !

—> [via prepaiement.arewal.be](https://prepaiement.arewal.be)

1. Rendez-vous sur prepaiement.arewal.be via votre ordinateur ou votre smartphone et connectez-vous à votre compte.



Bienvenue sur le portail de votre compteur en prépaiement

* Nom d'utilisateur
aieg_chauffere

* Mot de passe

Se connecter

[Mot de passe oublié ?](#)
[Nom d'utilisateur oublié?](#)

[Contactez-nous](#) [Conditions d'utilisation](#) [AXEPTA vie privée](#)

2. Vous êtes à présent dans votre espace de gestion des prépaiements ! Sur l'écran affichant notamment votre solde, cliquez sur le bouton « **Nouveau paiement** » situé en haut barre de navigation.



Mon aperçu Mon compte Ma consommation Aide **Nouveau paiement** Actualiser les données AIEG_541461600006784451_CUST2

Informations sur le compte

Solde 413,49 €

Consommation sur votre compteur depuis le premier jour du mois

541461600006784451 (actif)		Elec
Jour - HP	Nuit - HC	
126,76 kWh	1,36 kWh	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.
49,56 €	0,40 €	

3. Sélectionnez le moyen de paiement que vous souhaitez utiliser. Vous pouvez choisir de conserver vos données bancaires pour vos opérations de recharge futures en cochant la case prévue à cet effet.

Introduisez le montant de la recharge que vous voulez effectuer. Ce montant doit être compris entre 5 et 250 euros. Appuyez ensuite sur le bouton « Payer ». Vous serez automatiquement redirigé vers le site de votre organisme bancaire pour finaliser l'opération de paiement.

Si le paiement a été réalisé avec succès, une confirmation s'affichera sur votre écran d'ordinateur. Une fois la procédure de paiement finalisée, vous verrez votre solde automatiquement mis à jour sur la page d'accueil de votre espace de gestion des prépaiements.

Si ce n'est pas le cas, cliquez sur le bouton "Actualiser les données" en haut à droite de votre écran pour mettre à jour l'affichage.



Si vous avez activé les notifications, vous recevrez également un e-mail et/ou un sms de confirmation de votre nouvelle recharge.



Via une borne de rechargement (Bureau GRD, CPAS ou commerce)

Vous pouvez recharger votre compteur communicant en mode prépaiement via une borne de rechargement, le plus souvent de type terminal de paiement Bancontact. Vous trouverez ce type de terminal dans les bureaux d'accueil de votre GRD, dans la plupart des CPAS et chez certains commerçants.

Trouvez le point de recharge le plus proche de chez vous en surfant sur arewal.be

En pratique, comment effectuer une recharge d'énergie dans un point de recharge ?



- + Introduisez votre carte bancaire dans le terminal de paiement.
- + Entrez un montant (compris entre 5 et 250 euros) et appuyez sur la touche ok.



- + Entrez votre code de référence client et appuyez sur la touche verte ok. Vous trouverez ce code sur l'e-mail ou le courrier d'Arewal vous confirmant votre passage en mode prépaiement. Ce code est composé des 13 derniers chiffres de votre numéro EAN.
- + Entrez ensuite le code secret de votre carte bancaire.



- + Si votre paiement a été correctement effectué, vous entendrez deux bips.
- + Vous souhaitez obtenir une preuve de paiement ? Laissez votre carte de banque dans le terminal de paiement et appuyez sur la touche « Ticket ». Retirez votre carte bancaire et votre preuve de paiement s'imprimera.



Les commerçants ne peuvent pas vous réclamer des frais ou vous imposer de réaliser un achat supplémentaire (journal, friandise ou autre).

Si vous constatez de telles pratiques dans un commerce, merci d'en informer votre GRD par téléphone.



Via un paiement en espèces dans un bureau Bpost



1.

- Appelez votre GRD ou rendez-vous à son bureau d'accueil afin de connaître :
- + Le numéro de compte sur lequel l'argent devra être versé.
 - + Votre référence de paiement (celle-ci sera valable pour tous vos autres paiements futurs).

2.

Rendez-vous dans un bureau Bpost où vous pourrez effectuer un paiement en espèces en utilisant les informations de versement obtenues auprès de votre GRD (numéro de compte et référence de paiement). Conservez bien votre preuve de paiement !

3.

Rendez-vous à l'Accueil Client de votre GRD muni(e) de votre preuve de paiement. Un de nos collaborateurs ajoutera sur votre compteur communicant en mode prépaiement le montant de la recharge effectuée.

4.

Vous pourrez consulter immédiatement votre nouveau solde sur la plateforme de prépaiement Arewal.

Vous pouvez aussi recharger en espèce au guichet de votre GRD.

Que se passe-t-il si votre solde est proche de 0 euro ?

Une fois que votre solde disponible est inférieur à 5 euros (ou à un autre montant que vous pouvez choisir dans vos préférences), la couleur du smiley passera du vert à l'orange. Un message concernant le crédit de secours apparaîtra également.



Si vous avez indiqué que vous souhaitez recevoir des notifications, vous serez également informé par e-mail et/ou sms.

Qu'est-ce que le crédit de secours ?

Lorsqu'il ne reste presque plus d'argent sur le compteur et que vous n'êtes pas en mesure de recharger votre compteur dans l'immédiat, un crédit de secours d'une valeur de 15 euros sera automatiquement activé ; cela vous permet de continuer temporairement à être approvisionné en électricité. Il s'agit d'une avance, qui sera progressivement déduite de votre compteur.

Une fois que votre crédit de secours est actif, la couleur du smiley passe de l'orange au rouge. À côté du triangle « attention » est indiqué le solde du crédit de secours encore disponible.

Si vous avez indiqué que vous souhaitez recevoir des notifications, vous serez également averti(e) par e-mail et/ou sms.

Une fois que vous aurez réalisé une recharge d'un montant suffisant pour repasser en positif, et si vous épuisez tout le crédit disponible sur votre compteur, vous pourrez à nouveau recourir au crédit de secours.

Qu'est-ce que le limiteur de puissance ?

Si vous êtes client protégé et que votre CPAS en a fait la demande, vous pouvez bénéficier du limiteur de puissance. Il s'agit d'un dispositif qui vous permet de disposer d'une puissance limitée à 10 ampères, durant 6 mois, une fois le crédit de secours épuisé.

Ceci signifie que vous ne pourrez utiliser qu'un nombre limité d'appareils électriques simultanément, jusqu'à un maximum de 2300 watts. L'énergie consommée sous limiteur de puissance n'est pas gratuite ; elle vous sera facturée par la suite.

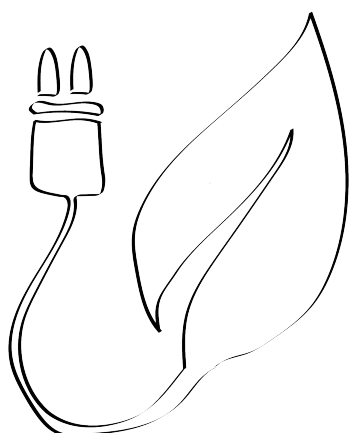
Cette situation doit rester temporaire ; si vous restez sans recharger pendant plus de 6 mois, votre compteur risque d'être coupé.



Astuces consommation

Comment éviter la coupure lorsque vous êtes en puissance limitée ?

- + N'utilisez pas d'appareils qui consomment plus de 2.300 watts ;
- + N'utilisez vos appareils très énergivores que lorsque cela est vraiment nécessaire ;
- + Ne laissez pas ces appareils allumés trop longtemps ;
- + Utilisez le moins d'appareils possible simultanément ;
- + N'oubliez pas de tenir compte des appareils qui doivent impérativement rester allumés en permanence (frigo, congélateur) ;
- + Certains appareils consomment de l'énergie lorsqu'ils sont en mode veille, comme les radios ou les télévisions ; pensez à les éteindre complètement.



Combien consomment vos appareils ménagers ?

Ce tableau indicatif présente les consommations des appareils les plus couramment utilisés. La puissance peut varier en fonction de la marque et des modèles. La puissance exacte appelée par votre appareil est en général indiquée sur celui-ci ou sur son emballage d'origine.

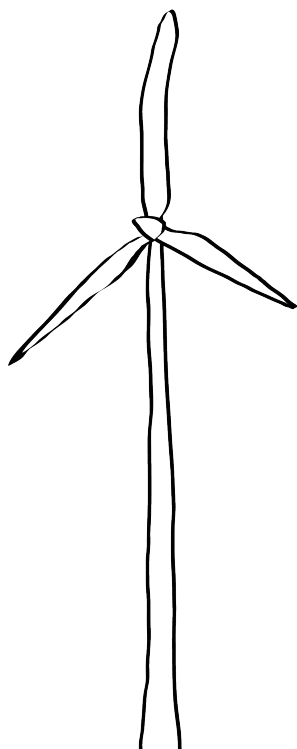
Appareil électroménager	Puissance moyenne (Watts)
Aspirateur	1200
Bouilloire	2000
Cafetière	1000
Chaudière	2500
Chauffage électrique	2500
Congélateur bahut	350
Fer à repasser	1200
Grille-pain	1000
Machine à laver (lavage à chaud)	3000
Micro-ondes	2000
Sèche-cheveux	1200
Sèche-linge	2300
Téléviseur	180
Ordinateur	400

source : energie.wallonie.be

Comment économiser de l'énergie rapidement et facilement ?

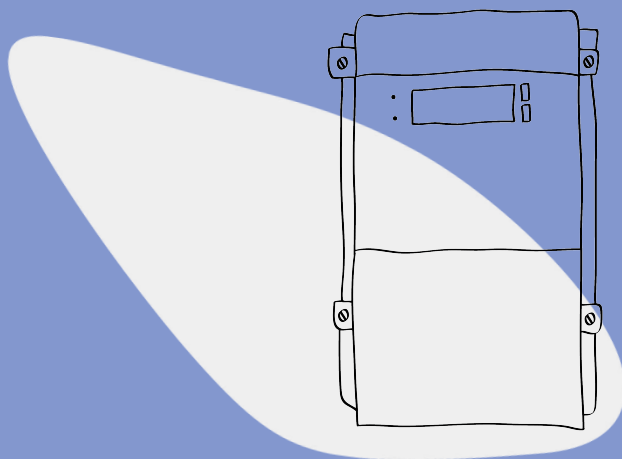
Voici quelques conseils pratiques qui sont bons pour la planète et pour votre portefeuille !

Action	Économies estimées
Remplacer 5 ampoules à incandescence par 5 ampoules LED.	60 euros par an
Placer le réfrigérateur et/ou congélateur dans un endroit frais.	40 euros par an
Décongeler le congélateur une fois par an.	15 euros par an
Laver le linge en coton à 40 degrés au lieu de 90 degrés.	58 euros par an
Sécher son linge au moins une fois sur deux sur une corde à linge ou sur un étendoir à linge.	40 euros par an
Éteindre complètement les appareils électroniques via le bouton d'arrêt plutôt que de les mettre en veille.	Jusqu'à 40 euros par an
Régler le thermostat sur la température de nuit une heure avant d'aller se coucher.	40 euros par an
Baisser le thermostat d'un degré.	70 euros par an
Privilégier les douches aux bains.	26 euros par an
Installer un pommeau de douche économique.	47 euros par an
Ne pas laisser couler l'eau pendant le brossage des dents ou le rasage.	40 euros par an





Le digital au service de la transition énergétique



**Vous n'avez pas trouvé toutes les réponses
à vos questions dans cette brochure ?
Nos agents sont à votre écoute !**

Pour une question spécifique au compteur communicant en mode prépaiement et à la plateforme de prépaiement ou pour toute question générale, contactez votre GRD, consultez notre site www.arewal.be ou envoyez un mail à prepaiement@arewal.be.

Andenne – Gesves – Ohey – Rumes – Viroinval

Wavre – Limal – Bierges

Beaumont – Sivry-Rance – Couvin – Momignies – Froidchapelle – Chimay

AIEG 085 27 49 00

REW 010 22 26 53

AIESH 060 45 91 60