

Fluvius Prepaid.

betalen vóór gebruik

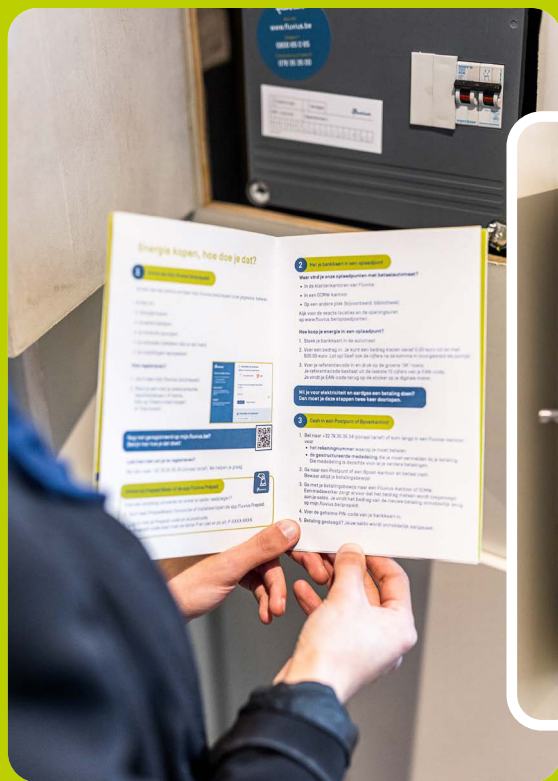
Starten met Prepaid

Benieuwd hoe Prepaid werkt?

Hoe je energie kunt kopen?

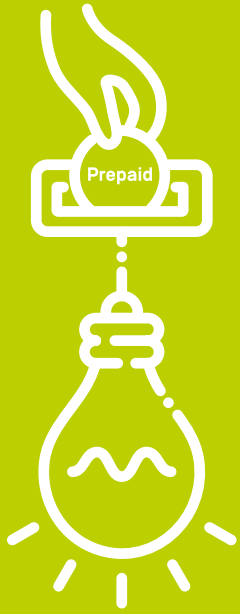
Wat doe je als je meter uitvalt?

Je leest alles over Prepaid in deze brochure.



Leg mij in de buurt van je digitale meter

fluvius.



Fluvius laat je niet in de kou staan

Levert jouw energieleverancier je niet langer energie? Dan kom je bij Fluvius terecht. Want Fluvius is de sociale leverancier in Vlaanderen.

Wij helpen je via Prepaid.

Fluvius Prepaid: eerst betalen, dan verbruiken

Prepaid is een dienst van Fluvius waarbij je **eerst betaalt voor je elektriciteit en aardgas, en dan pas verbruikt**. Zo kan je je budget beter onder controle houden. Je krijgt geen maandelijkse of jaarlijkse facturen.

Vanaf de activatie van Prepaid ontvang je automatisch een startkrediet van 20 euro. Zo val je niet zonder energie. Dit startkrediet is niet gratis en moet je terugbetalen. Dagelijks wordt dan een klein bedrag van je saldo afgehouden.

Hoe koop je energie?

1

Online

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

2

Met bankkaart in een oplaadpunt

- Fluvius-kantoor
- OCMW
- Openbare plek

3

Cash

- Postpunt
- Postkantoor van Bpost

Is je saldo opgebruikt, en kan je op dat moment niet betalen?

Dan krijg je automatisch een beperkt noodkrediet. Daarmee kan je **tijdelijk** energie blijven gebruiken. Let op! Het noodkrediet is niet gratis. Wat je verbruikt, vul je bij je volgende betaling weer aan. Zo staat je noodkrediet weer klaar als je het nog eens nodig hebt.

Heb je ook het noodkrediet voor elektriciteit opgebruikt?

Dan wordt je stroom beperkt tot 10 ampère, als je daar recht op hebt. Je kunt dan enkel een beperkt aantal elektrische toestellen tegelijk gebruiken, tot maximaal 2 300 watt.

Heb je geen toegang tot internet?

Geen probleem. Ook voor jou hebben we een oplossing. Je kan je saldo en de belangrijkste gegevens telefonisch controleren via onze Prepaid-lijn **0800 95 608**. Deze is 24/7 voor jou beschikbaar. Hou de laatste 13 cijfers van je EAN-code bij de hand.

Energie kopen, hoe doe je dat?

1 Online via mijn.fluvius.be/prepaid

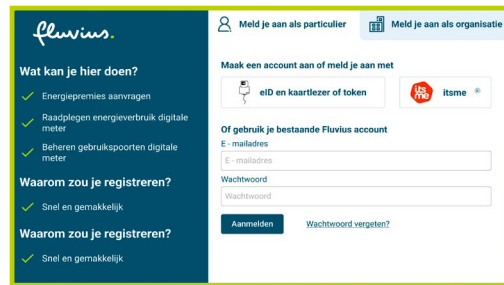
Je kan via het online portaal mijn.fluvius.be/prepaid jouw gegevens beheren.

Je kan er:

- energie kopen
- je saldo bekijken
- je verbruik opvolgen
- je schulden bekijken (als je die hebt)
- je instellingen aanpassen

Hoe registreren?

1. Surf naar mijn.fluvius.be/prepaid
2. Meld je aan met je elektronische identiteitskaart of Itsme. Klik op 'Elektriciteit kopen' of 'Gas kopen'.



Nog niet geregistreerd op mijn.fluvius.be?
Bekijk hier hoe je dat doet!



Lukt het niet om je te registreren?

Bel dan naar +32 78 35 35 34 (zonaal tarief). We helpen je graag.



Online via Prepaid Basic of de app Fluvius Prepaid

Snel een betaling uitvoeren en enkel je saldo raadplegen?

1. Surf naar prepaidbasic.fluvius.be of installeer/open de app Fluvius Prepaid.
2. Log in met je Prepaid-code en je postcode.
Je Prepaid-code start met de letter P en ziet er zo uit: P-XXXX-XXXX.

2 Met je bankkaart in een oplaadpunt

Waar vind je onze oplaadpunten met betaalautomaat?

- In de klantenkantoren van Fluvius
- In een OCMW-kantoor
- Op een andere plek (bijvoorbeeld: bibliotheek)

Kijk voor de exacte locaties en de openingsuren op www.fluvius.be/oplaadpunten.

Hoe koop je energie in een oplaadpunt?

1. Steek je bankkaart in de automaat.
2. Voer een bedrag in. Je kunt een bedrag kiezen vanaf 5.00 euro tot en met 500.00 euro. Let op! Geef ook de cijfers na de komma in (voorgesteld als puntje).
3. Voer je referentiecode in en druk op de groene 'OK'-toets. Je referentiecode bestaat uit de laatste 13 cijfers van je EAN-code. Je vindt je EAN-code terug op de sticker op je digitale meter.
4. Voer de geheime PIN-code van je bankkaart in.
5. Betaling geslaagd? Jouw saldo wordt onmiddellijk aangepast.

Wil je voor elektriciteit en aardgas een betaling doen?
Dan moet je deze stappen twee keer doorlopen.

3 Cash in een PostPunt of Bpost-kantoor

1. Bel naar +32 78 35 35 34 (zonaal tarief) of kom langs in een Fluvius-kantoor voor
 - het **rekeningnummer** waarop je moet betalen
 - de **gestructureerde mededeling** die je moet vermelden bij je betaling. Die mededeling is dezelfde voor al je verdere betalingen.
2. Ga naar een Postpunt of een Bpost-kantoor en betaal cash. Bewaar altijd je betalingsbewijs!
3. Ga met je betalingsbewijs naar een Fluvius-kantoor of OCMW. Een medewerker zorgt ervoor dat het bedrag meteen wordt toegevoegd aan je saldo. Je vindt het bedrag van de nieuwe betaling onmiddellijk terug op mijn.fluvius.be/prepaid.

Je digitale meter voor elektriciteit

Hoe werkt je digitale meter voor elektriciteit?

Scan de QR-code voor meer informatie of surf naar <https://www.fluvius.be/handleidingen-digitale-meter>



Wat als je digitale meter niet meer werkt?

Dit kan 2 oorzaken hebben:

Je meter is uitgeschakeld, omdat je saldo is opgebruikt.

1. Controleer je saldo op mijn.fluvius.be/prepaid, prepaidbasic.fluvius.be, in de app Fluvius Prepaid of bel naar 0800 65 608.
2. Is je saldo negatief? Doe dan meteen een betaling. Het kan tot 2 uur duren om je betaling te verwerken.
3. Schakel je meter opnieuw in.

Je meter is uitgeschakeld, omdat je het beperkt vermogen hebt overschreden.

1. Controleer of je stroom beperkt is tot 10 ampère of 2 300 W. Dat doe je via:
 - mijn.fluvius.be/prepaid
 - prepaidbasic.fluvius.be
 - of in de app Fluvius Prepaid.Of bel naar 0800 65 608.
2. Controleer of je hoofdschakelaar is uitgevallen.
3. Schakel enkele elektrische toestellen uit.
4. Schakel je meter opnieuw in.

Hebben we jouw contactgegevens?

Dan krijg je een sms en/of e-mail dat je de meter weer kan inschakelen.

Meer info over het opnieuw inschakelen van jouw meter?
Surf naar <https://prepaid.fluvius.be/digitale-meter-elektriciteit>



Werkt je meter nog niet?

Bel Fluvius. +32 78 35 35 00.

Heb je geen internet? Of heb je nog vragen?

Bel naar +32 78 35 35 34. We helpen je graag.

Je digitale meter voor aardgas

Hoe werkt je digitale meter voor aardgas?

Scan de QR-code voor meer informatie of surf naar <https://www.fluvius.be/handleidingen-digitale-meter>



Wat moet je doen als je digitale meter voor aardgas uitvalt?

Is je saldo negatief en is je noodkrediet opgebruikt? Dan kan je geen gas meer verbruiken.

1. Doe zo snel mogelijk een betaling. Het kan 2 uur duren om je betaling te verwerken.
2. Zet alle gastoestellen en verwarmingsketel volledig uit. Niet gelukt? Contacteer je installateur.
3. Je moet voor gas eerst de openingsprocedure of lekttest uitvoeren. Dit is voor elke meter anders.

Surf naar <https://prepaid.fluvius.be/digitale-meter-aardgas> of scan deze QR-code om te bekijken hoe je dat voor jouw gasmeter moet doen.



Hebben we jouw gegevens niet?

Vul deze aan op mijn.fluvius.be/prepaid of bel naar +32 78 35 35 34.

Heb je een vraag?

Fluvius Prepaid.
betalen vóór gebruik



Algemeen nummer

+ 32 78 35 35 34

[ma-vr 8 tot 20 uur, za 9 tot 13 uur]



Stringen en defecten

+32 78 35 35 00



Whatsapp



Website

fluvius.be

prepaid.fluvius.be

Vul hier je gegevens aan ...

Energie kopen voor je digitale meter met Prepaid?

Online mijn.fluvius.be/prepaid of prepaidbasic.fluvius.be
of de app *Fluvius Prepaid*

Jouw persoonlijke Prepaid-code:

P - -

In een oplaadpunt (www.fluvius.be/oplaadpunten)
met code (laatste 13 cijfers van de EAN-code)

Code elektriciteit:

Code aardgas:

... en leg mij in de buurt van je digitale meter

fluvius.