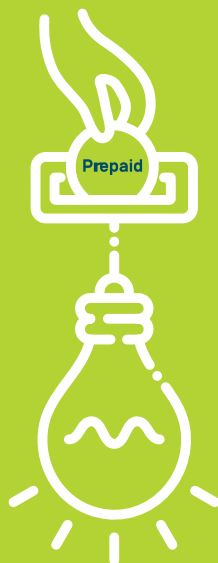




**Fluvius Prepaid.**  
betalen voor gebruik



# 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.**



*fluvius.*

# Fluvius ne vous laisse pas tomber

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

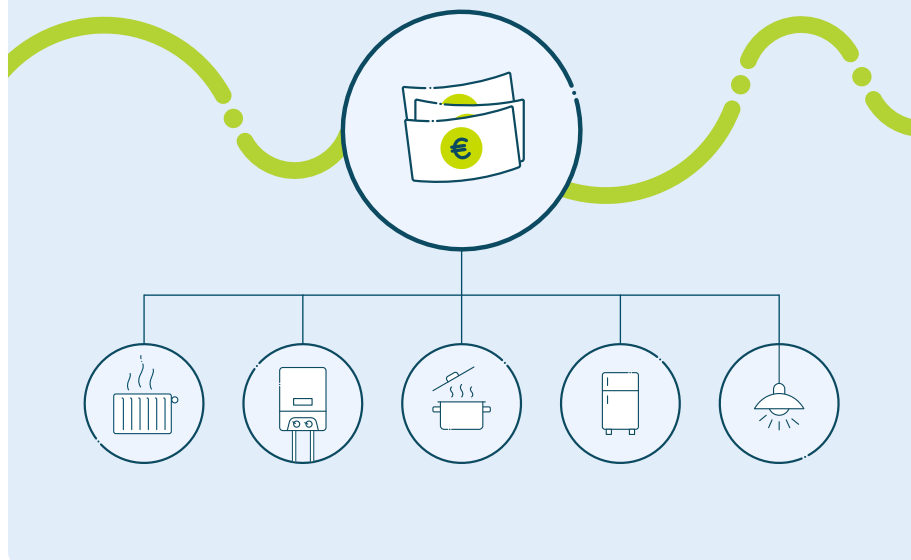
Pas de problème, Fluvius est là pour vous aider.

Fluvius est le fournisseur social en Flandre. **Nous vous aidons via Prepaid.**



## Fluvius Prepaid, c'est quoi plus exactement ?

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. Cela vous permet de mieux savoir combien vous dépensez. Vous ne recevez pas de factures mensuelles ou annuelles.



## **Que se passe-t-il si Fluvius devient votre four- nisseur social ?**

Fluvius active automatiquement Prepaid pour votre électricité. Pour le gaz, c'est vous qui choisissez si vous voulez ou pas activer Prepaid.

Au moment du lancement de Prepaid, vous recevez automatiquement 20 euros pour commencer. Comme ça, vous ne vous retrouvez pas sans énergie. Ce crédit de lancement n'est pas gratuit et vous devrez le rembourser. Chaque jour, un petit montant sera prélevé sur votre solde.

## **Comment dois-je faire pour quitter Prepaid ?**

Vous n'avez plus de dette envers Fluvius ? Dans ce cas, vous êtes libre de changer de fournisseur d'énergie.

Fluvius vous y aidera volontiers.

# Comment dois-je faire pour acheter de l'énergie ?

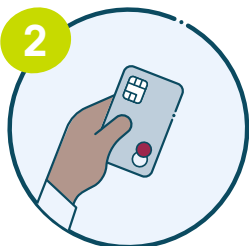
1



## En ligne

- [Mijn.fluvius.be/leverancier](https://mijn.fluvius.be/leverancier)
- [Prepaidbasic.fluvius.be](https://prepaidbasic.fluvius.be)
- Application Fluvius Prepaid

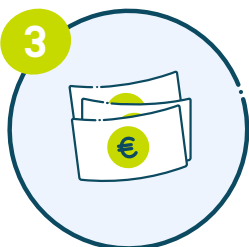
2



## Avec une carte bancaire dans un point de recharge

- Bureau d'accueil de Fluvius
- CPAS
- Lieu public

3



## En espèces

- Point Poste
- Bureau de poste de Bpost

## Options en ligne

Vous voulez rapidement acheter de l'énergie ou consulter votre solde ? Utilisez Prepaid Basic via [prepaidbasic.fluvius.be](http://prepaidbasic.fluvius.be) ou l'app. Pour les fonctions supplémentaires comme le suivi de sa consommation, la consultation de ses factures et la modification de ses paramètres, rendez-vous sur [mijn.fluvius.be/leverancier](http://mijn.fluvius.be/leverancier).

|                                      | <a href="http://mijn.fluvius.be/leverancier">mijn.fluvius.be/leverancier</a> | <a href="http://prepaidbasic.fluvius.be">prepaidbasic.fluvius.be</a> | Application Fluvius Prepaid |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Acheter de l'énergie                 | •                                                                            | •                                                                    | •                           |
| Consulter votre solde                | •                                                                            | •                                                                    | •                           |
| Suivre votre consommation            | •                                                                            |                                                                      |                             |
| Consulter vos éventuelles dettes     | •                                                                            |                                                                      |                             |
| Consulter vos factures et les tarifs | •                                                                            |                                                                      |                             |
| Modifier vos paramètres              | •                                                                            |                                                                      |                             |



Conseil : Créez un compte sur [mijn.fluvius.be/leverancier](http://mijn.fluvius.be/leverancier).  
Regardez ici comment faire.

[prepaid.fluvius.be/aan-de-slag/registreren](http://prepaid.fluvius.be/aan-de-slag/registreren)

**Vous n'arrivez pas  
à vous enregistrer ?**

Appelez  
gratuitement le  
+32 800 16 106.  
Nous nous ferons un plaisir  
de vous aider.



## Installez l'app

Cherchez '**Fluvius Prepaid**' dans  
l'**App Store** ou sur **Google Play** et  
téléchargez-la gratuitement.



[prepaid.fluvius.be/mobiele-app](http://prepaid.fluvius.be/mobiele-app)

## Qu'est-ce qu'il arrive quand mon solde est épuisé ?

Vous recevez alors automatiquement un crédit de secours limité. Il s'agit d'un petit montant qui vous permet de continuer à avoir temporairement accès à l'énergie. Dans ce cas, vous pouvez même descendre en dessous de 0 euro. Attention ! Le crédit de secours n'est pas gratuit. Ce que vous consommez, vous devrez le rembourser lors de votre prochain paiement. Mais cela vous permet de toujours bénéficier d'un crédit de secours en cas de besoin.

## Qu'en est-il si mon crédit de secours pour l'électricité et le gaz est épuisé ?

Si votre crédit de secours pour l'électricité est épuisé, le courant dont vous pouvez disposer sera limité à 10 ampères. Vous ne pourrez alors utiliser simultanément qu'un nombre limité d'appareils électriques, jusqu'à un maximum de 2 300 watts. Un ordinateur consomme, par exemple, 300 à 400 watts, une plaque de cuisson 1200 à 2600 watts. Vous voulez connaître la consommation d'autres appareils ? Pour cela, rendez-vous sur **prepaid.fluvius.be**

Au niveau du gaz naturel, c'est différent. Quand votre crédit de secours est épuisé, le compteur se met à l'arrêt. Vous ne pouvez donc plus utiliser de gaz.



Conseil : Paramétrez l'envoi d'un avertissement par SMS ou par e-mail sur **mijn.fluvius.be/leverancier**. Vous serez ainsi toujours averti en temps utile que votre crédit pour l'électricité ou le gaz est épuisé et vous éviterez que votre compteur numérique ne se mette à l'arrêt. Et si ça arrive quand même ? Si ça arrive quand même, pour réactiver votre compteur, suivez les étapes mentionnées sous « Activer le compteur numérique ».



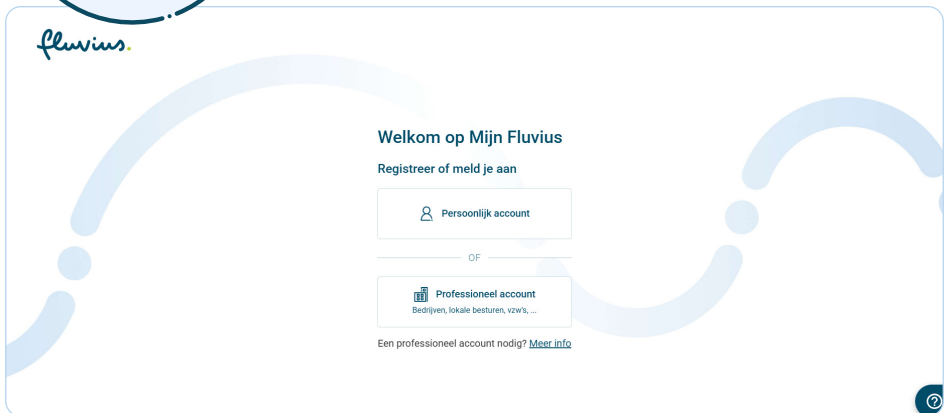
Envie de faire des économies d'énergie ? Découvrez nos conseils pratiques dans le chapitre « Mijn Fluvius - Bespaar op energie ».

# Comment dois-je faire pour acheter de l'énergie ?

1



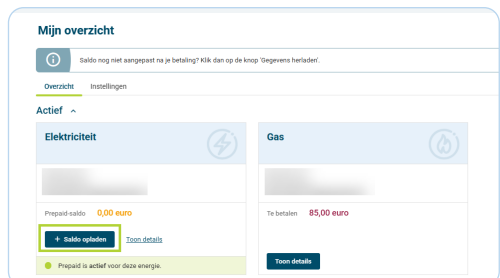
En ligne via  
[mijn.fluvius.be/leverancier](https://mijn.fluvius.be/leverancier)



- Rendez-vous sur [mijn.fluvius.be/leverancier](https://mijn.fluvius.be/leverancier)
- Cliquez sur « **Compte personnel** »
- Enregistrez-vous au moyen de votre carte d'identité ou de l'tsme.
- Cliquer sur le bouton bleu '**Charger le solde**' sous 'Électricité' ou 'Gaz'.



Veillez à choisir le bon onglet pour être sûr de recharger le bon type d'énergie.



2



## En ligne via l'app Fluvius Prepaid

Welkom op Prepaid Basic

Prepaid-code \*

P.

Postcode \*

Aanmelden

Naar Mijn Fluvius

Extra informatie

We stuurden je de Prepaid-code per brief en/of e-mail. De code begint met de letter P gevolgd door 8 karakters.

Ken je jouw Prepaid-code niet? Je vindt ze bij Prepaid-instellingen op Mijn Fluvius of bel naar +32 78 35 35 34.

Opgelost! Prepaid is enkel beschikbaar voor klanten van Fluvius als sociale leverancier.

© Fluvius 2025 Algemene info & voorwaarden

fluvius

Prepaid Basic

Om gebruik te maken van alle functionaliteiten moet je je aanmelden bij Mijn Fluvius. [Klik hier](#)

Saldo nog niet aangepast na je betaling? Klik dan op de knop 'Gegevens herladen'.

Gegevens herladen

Elektriciteit

EAN code

Saldo 0,00 euro

+ Saldo opladen

© Fluvius 2025 Algemene info & voorwaarden

Vous voulez payer rapidement ou consulter votre solde ?

- Ouvrez l'app
- Identifiez-vous au moyen de votre code Prepaid et de votre code postal
- Cliquer sur le bouton bleu '**Charger le solde**' sous 'Électricité' ou 'Gaz'.

Après que nous ayons activé Prepaid, vous recevrez un code Prepaid personnel. Le code commence par la lettre P, suivie de 8 chiffres et lettres.

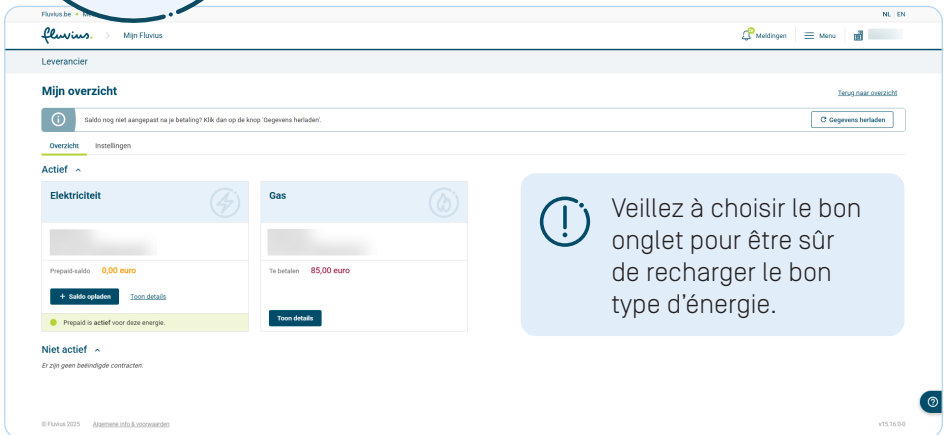


Veillez à choisir le bon onglet pour être sûr de recharger le bon type d'énergie.



3

## En ligne via [prepaidbasic.fluvius.be](https://prepaidbasic.fluvius.be)



Vous voulez payer rapidement ou consulter votre solde ?

- Surfez sur **[prepaidbasic.fluvius.be](https://prepaidbasic.fluvius.be)**
- Identifiez-vous au moyen de votre code Prepaid et de votre code postal
- Cliquer sur le bouton bleu '**Charger le solde**' sous 'Électricité' ou 'Gaz'.

Après que nous ayons activé Prepaid, vous recevrez un code Prepaid personnel.  
Le code commence par la lettre P, suivie de 8 chiffres et lettres.

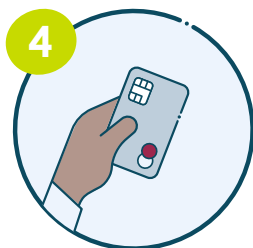
### Conseil

Inscrivez votre code Prepaid sur le dos de cette brochure.  
Ainsi, vous l'aurez toujours sous la main. Vous avez oublié votre code Prepaid ?  
Rendez-vous sur **[mijn.fluvius.be/leverancier](https://mijn.fluvius.be/leverancier)** et rendez-vous dans vos paramètres pour retrouver votre code Prepaid ou appelez gratuitement le +32 800 16 106.



## Comment acheter de l'énergie ?

Avec votre carte bancaire



## Avec votre carte bancaire dans un point de recharge.

### Où se trouvent nos points de recharge avec terminal de paiement ?



Dans un bureau d'accueil  
de Fluvius



Dans les bureaux du  
CPAS



Dans un autre lieu  
public (p. ex. la maison  
communale,  
la bibliothèque)

Pour les adresses exactes et les heures d'ouverture, rendez-vous sur

<https://www.fluvius.be/fr/contact/points-de-rechargement-pour-le-compteur-a-budget> ou appelez le 0800 16 106.

## 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 le bouton vert « OK ». Votre code de référence consiste en les 13 derniers chiffres de votre code EAN. Vous trouverez votre code EAN pour l'électricité et le gaz naturel sur l'autocollant apposé sur votre compteur numérique.



4



Introduisez le code PIN secret de votre carte bancaire.

5

Le paiement est confirmé ?  
Votre solde est alors automatiquement adapté.



Vous voulez payer votre électricité et votre gaz naturel ? Alors vous devrez répéter l'opération deux fois. Attention : Vous aurez besoin de deux codes EAN : un pour l'électricité et un pour le gaz naturel.



## En espèces dans un Point Poste ou un bureau de Bpost

- Appelez le +32 800 16 106 ou rendez-vous dans un bureau de Fluvius.  
Vous y trouverez :
  - le **numéro de compte** sur lequel vous devez payer
  - la **communication structurée** que vous devez mentionner avec votre paiement. Cette communication reste la même pour toutes vos recharges suivantes.
- Rendez-vous dans un Point Poste ou un bureau de Bpost et payez en espèces.



### Conseil

Conservez toujours votre  
preuve de paiement !

- Avec votre preuve de paiement, rendez-vous dans un bureau de Fluvius ou au CPAS. Un collaborateur ajoutera directement le montant à votre solde. Le montant est disponible immédiatement

# Mon compteur numérique électricité et/ou gaz naturel



## Comment fonctionne mon compteur numérique ?



Pour plus d'informations, scannez le QR-code  
ou rendez-vous sur [https://www.fluvius.be/  
fr/compteur-et-index/compteur-numerique/  
comment-fonctionne-mon-compteur-numerique](https://www.fluvius.be/fr/compteur-et-index/compteur-numerique/comment-fonctionne-mon-compteur-numerique)

[https://www.fluvius.be/fr/compteur-et-index/compteur-numerique/  
comment-fonctionne-mon-compteur-numerique  
?\\_gl=1%2A8t8h3z%2A\\_ga%2AMTU5NTgyODE1Ny4xNjk2MjU0Njk2%2A\\_ga\\_  
TMLE47NLF%2AMTcwODMzOTE2My4yNS4xLjE3MDgzMzkzMDMuNjAuMC4w](https://www.fluvius.be/fr/compteur-et-index/compteur-numerique/comment-fonctionne-mon-compteur-numerique?_gl=1%2A8t8h3z%2A_ga%2AMTU5NTgyODE1Ny4xNjk2MjU0Njk2%2A_ga_TMLE47NLF%2AMTcwODMzOTE2My4yNS4xLjE3MDgzMzkzMDMuNjAuMC4w)

## Que faire si ...

### je ne peux plus consommer d'électricité ?

Cette situation peut être due à deux raisons :

#### 1 Vous avez épuisé votre solde

- Vérifiez votre solde sur **mijn.fluvius.be/leverancier**, **prepaidbasic.fluvius.be**, sur l'application **Fluvius Prepaid** ou appelez le 0800 65 608.
- Votre solde est négatif ? Dans ce cas, payez immédiatement. Il peut falloir jusqu'à deux heures avant de pouvoir réactiver votre compteur. Vérifiez sur **mijn.fluvius.be/leverancier**, **prepaidbasic.fluvius.be** ou sur l'application **Fluvius Prepaid** si votre paiement a bien été enregistré. Vous pouvez aussi appeler le numéro gratuit +32 800 95 608. Vous avez oublié comment acheter de l'énergie ? Relisez le chapitre « **Comment acheter de l'énergie ?** ».
- Nous vous informons personnellement par e-mail ou par SMS quand vous disposez à nouveau d'énergie et donc que vous pouvez réactiver votre compteur numérique. Nous n'avons pas encore vos coordonnées ? Dans ce cas, complétez-les sur **mijn.fluvius.be/leverancier** ou appelez gratuitement le +32 800 16 106.



Rendez-vous sur **prepaid.fluvius.be/digitale-meter-elektriciteit** ou scannez ce QR-code. Vous y trouverez plus d'informations sur la manière d'activer votre compteur numérique.

[prepaid.fluvius.be/digitale-meter-elektriciteit](https://prepaid.fluvius.be/digitale-meter-elektriciteit)

## **2 Vous avez dépassé votre puissance limitée ?**

- Dans ce cas, vérifiez si votre puissance est limitée à 10 ampères ou à 2 300 W. Pour cela :
  - [mijn.fluvius.be/leverancier](http://mijn.fluvius.be/leverancier)
  - [prepaidbasic.fluvius.be](http://prepaidbasic.fluvius.be)
  - ou sur l'app Fluvius Prepaid.
  - ou appelez gratuitement le numéro +32 0800 95 608.
- Vérifiez si le disjoncteur différentiel dans votre coffret à fusibles a sauté.
- Contrôlez si le disjoncteur principal de votre compteur numérique a sauté.
- Éteignez quelques appareils électriques.
- Réactivez votre compteur.



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

Appelez gratuitement le +32 800 16 106.  
Nous sommes là pour vous aider.



## Que faire si ...

si je ne peux pas consommer de gaz ?

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

- Dans ce cas, payez le plus rapidement possible. Vérifiez sur **mijn.fluvius.be/leverancier**, **prepaidbasic.fluvius.be** ou sur l'app **Fluvius Prepaid** si votre paiement a bien été enregistré. Vous pouvez aussi appeler gratuitement le numéro +32 0800 95 608. Vous avez oublié comment acheter de l'énergie ? Relisez le chapitre « **Comment acheter de l'énergie ?** ».
- Nous vous informons personnellement par e-mail ou par SMS quand vous pouvez réactiver votre compteur numérique. Nous n'avons pas encore vos coordonnées ? Dans ce cas, complétez-les sur **mijn.fluvius.be/leverancier** ou appelez gratuitement le +32 800 16 106.
- Fermez le robinet de gaz de vos appareils au gaz et de votre chaudière. Vous n'y arrivez pas ? Contactez votre installateur.
- Pour le gaz, vous devez d'abord effectuer la procédure d'ouverture ou le test de fuite. C'est différent pour chaque compteur.



Rendez-vous sur **prepaid.fluvius.be/digitale-meter-aardgas** ou scannez ce QR code pour voir comment procéder pour votre compteur de gaz.

[prepaid.fluvius.be/digitale-meter-aardgas](https://prepaid.fluvius.be/digitale-meter-aardgas)



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

Appelez gratuitement le +32 800 16 106.  
Nous sommes là pour vous aider.





# Bon à savoir

Vous trouverez de nombreuses informations via [mijn.fluvius.be/leverancier](https://mijn.fluvius.be/leverancier). Choses importantes :

## 1 Votre solde Prepaid

Si Prepaid est activé, vous trouverez votre solde par type d'énergie en temps réel sur la page d'accueil. Ce solde correspond à la somme dont vous disposez pour payer l'électricité ou le gaz que vous consommez.

## 2 Consulter votre consommation

Dans la partie « **Consommation** », vous trouverez de plus amples détails sur votre consommation, en euros et en kilowattheures.

## 3 Plan de paiement échelonné

Vous avez encore des factures impayées ? Dans ce cas, elles sont reprises dans votre plan de paiement échelonné Prepaid. Sur Mijn Fluvius, vous pourrez voir combien vous devez encore rembourser ainsi que la somme que vous remboursez par jour dans ce cadre.

## 4 Factures et tarifs

Consulter vos factures et les tarifs. Chaque facture reprend clairement le statut. Cela vous permet de voir directement si vous devez suppléer ou si vous devez être remboursé.

Vous voulez en savoir plus sur votre solde, votre plan de paiement échelonné, votre consommation, vos factures et vos tarifs ou d'autres choses encore ?



[prepaid.fluvius.be/mijn-overzicht](https://prepaid.fluvius.be/mijn-overzicht)

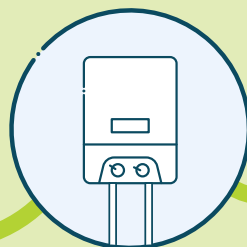
# Économiser de l'énergie

pour tenir plus longtemps avec le même budget



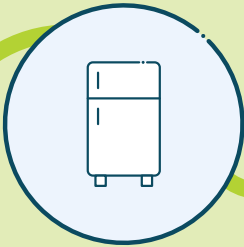
## Chauffage

- Baissez le thermostat d'un degré.
- Mettez le chauffage en mode nuit une heure avant d'aller dormir.
- Nettoyez régulièrement vos radiateurs.
- Le matin, aérez 15 minutes et ensuite gardez portes et fenêtres fermées.



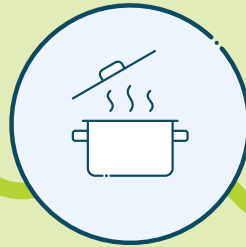
## Eau chaude

- Réglez la température de votre chauffe-eau sur 65 °C.
- Achetez un pommeau de douche économique.
- Fermez le robinet pendant que vous vous brossez les dents.



## Refroidir et congeler

- Placer votre réfrigérateur/ congélateur à 10 cm du mur.
- Ne mettez pas de plats chauds au réfrigérateur.
- Veillez à bien fermer la porte du réfrigérateur/congélateur.



## Cuisson

- Cuisinez toujours avec le couvercle sur les casseroles.
- Arrêtez déjà la plaque de cuisson un peu avant que le repas ne soit prêt.
- Cuisez avec peu d'eau, ou optez pour la cuisson au wok ou à la vapeur.



Envie d'avoir plus de conseils sur comment économiser l'énergie ?  
Rendez-vous sur **prepaid.fluvius.be/tips**  
ou scannez le QR-code.



[prepaid.fluvius.be/tips](https://prepaid.fluvius.be/tips)

# Une question ?

## Numéro général

+ 32 800 16 106 (gratuit)  
(lu-ve de 8 à 20 heures,  
sa de 9 à 13 heures)

## Pannes et défaillances

+32 78 35 35 00

## Site web

fluvius.be  
prepaid.fluvius.be

## WhatsApp

fluvius.be/whatsapp-prepaid



Complétez ici vos coordonnées ...

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

**En ligne** sur [mijn.fluvius.be/leverancier](http://mijn.fluvius.be/leverancier)  
ou [prepaidbasic.fluvius.be](http://prepaidbasic.fluvius.be) ou l'app *Fluvius Prepaid*

Votre code Prepaid personnel :

P -  -

**Dans un point de recharge** ([www.fluvius.be/oplaadpunten](http://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.