

L'énergie au **bout** du **fil**

.....

Comment recharger la carte
de votre compteur à prépaiement
dans les cabines téléphoniques publiques



Depuis le début du mois d'octobre 2007, vous avez la possibilité de recharger la carte de votre compteur à prépaiement via Proton dans toutes les cabines téléphoniques publiques Belgacom. Facile, rapide, disponible 24h/24, c'est la solution la plus avantageuse.

Cette brochure vous explique par le texte et l'image comment procéder en deux étapes. Vous le verrez, il n'y a rien de plus simple. Suivez les indications et en quelques minutes, la carte de votre compteur sera rechargée et prête à être utilisée.

Avant de procéder au rechargement de votre compteur à carte



Passez toujours la carte dans le lecteur du compteur avant toute utilisation. Cette opération est indispensable pour que le système puisse procéder au chargement.

Assurez-vous que votre porte-monnaie électronique "Proton" est suffisamment approvisionné (minimum 5€ et maximum 125€).

Le rechargement de Proton est possible dans les appareils Bancontact/Mister Cash, les banques et aussi via les téléphones publics.

1

ère étape

Dépôt d'un **montant**
pour la **recharge** du
compteur à carte via Proton



1
Rendez-vous dans une cabine
publique Belgacom.

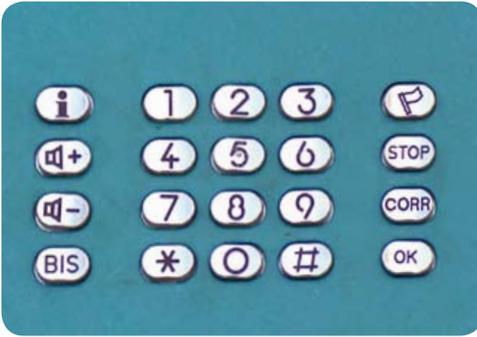


2
Décrochez le téléphone.



3
Insérez la carte Proton,
puce vers le haut et vers le
téléphone.

1



4

Composez le 1900.



5

Le téléphone vérifie si la carte Proton est suffisamment approvisionnée. Si le solde est insuffisant, vous serez invité à retirer votre carte. (exemple ci-contre).



6

Le téléphone vous demande le montant que vous souhaitez déposer pour recharger votre compteur. Le montant minimum est de 5€. Tapez le montant souhaité.

1



7

Indiquez ensuite votre code client.
Ce code de 12 chiffres vous a été transmis par courrier.



8

Le téléphone vous demande de patienter.
L'opération de paiement est en cours.



9

L'écran affiche "Opération terminée". Le paiement est réalisé. Raccrochez le téléphone et retirez votre carte Proton. **Vous pouvez passer maintenant à la 2^{ème} étape.**

2

ème étape

Rechargement



Remarque

Il n'est pas nécessaire de décrocher le téléphone pour procéder au chargement de la carte du compteur.



1

Insérez la carte du compteur dans le téléphone, puce vers le haut et vers le téléphone.



2

Le téléphone affiche "Service des compteurs à budget"; si ce n'est pas le cas, vérifiez qu'il s'agit de la bonne carte.

de la **carte** de votre **compteur**

2



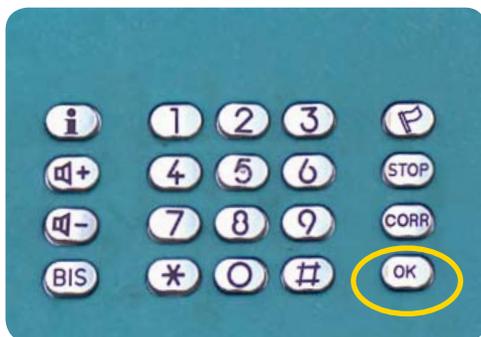
3

Le téléphone affiche ensuite "Code client + OK".



4 - A

Si vous venez pour la première fois ou s'il s'agit d'une nouvelle carte, encodez votre code client (12 chiffres), puis appuyez sur OK.



4 - B

En revanche, si vous avez déjà effectué des chargements sur cette carte à l'aide d'un téléphone public, appuyez simplement sur OK.

2



5

Le téléphone affiche “Patientez svp” puis “Validation en cours”. Cette opération peut prendre quelques minutes; il est impératif de laisser la carte dans le téléphone.



6

Le téléphone affiche “Chargement OK”. Votre carte est alors opérationnelle, et vous pouvez l’utiliser pour recharger votre compteur à domicile.

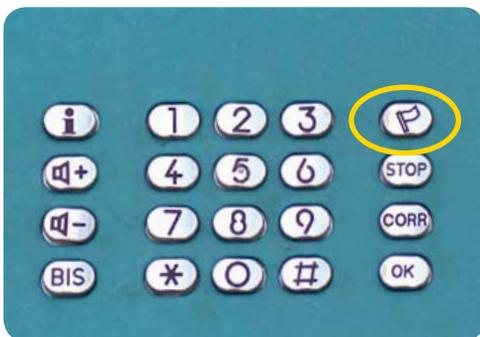
3

Comment **réagir** en cas



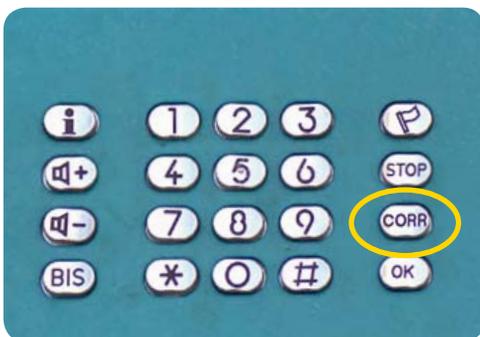
Bons conseils

Les pages qui suivent présentent quelques exemples de situation problématique que vous pourriez rencontrer. Suivez les indications et dans la plupart des cas, votre problème sera vite résolu.



L'afficheur du téléphone n'est pas en français.

Modifiez la langue à l'aide du bouton "drapeau".



Comment corriger une erreur quand on encode un code client ou un montant ?

Le bouton "CORR" permet d'effacer les derniers caractères introduits.

de problème ?

3



Le téléphone refuse le montant que vous désirez charger.

Le montant doit toujours être supérieur à 5€ et inférieur ou égal à 99,99€.

Exemples de chargements refusés :

- ▶ il vous reste 15€ sur votre carte et vous désirez en charger 3€
- ▶ il vous reste 15€ sur votre carte et vous voulez en charger 20€



Lorsque le montant n'est pas correct, le téléphone affiche "Saisir autre montant min 5€ max XXXX€". Indiquez alors le nouveau montant désiré.

3



Lorsque vous encodez votre code client, le téléphone indique que le code est inconnu.

Si le code client (code ARN) n'est pas correct, l'opération est refusée et vous devez recommencer depuis le début.

Il se peut que le code que vous encodez ne corresponde pas à votre carte.

Est-ce la bonne carte ?

N'avez-vous pas commis une erreur en encodant votre numéro de client ?

Entrez à nouveau votre code. (12 chiffres)



Il est impossible d'effectuer le paiement avec le téléphone.

En cas de problème informatique, le téléphone affiche "Problème de liaison. Ré-essayez plus tard".

Attendez au moins 2 heures; si le problème persiste, contactez votre GRD au numéro repris à la fin de cette brochure.



3

Le téléphone affiche les messages suivants :



Causes possibles:

- Votre compte a peut-être été désactivé par votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD).
- Vous n'utilisez pas la bonne carte ou il y a un problème avec votre dossier.
- Votre GRD a été amené à bloquer l'utilisation de cette carte.

Veillez le contacter au numéro repris à la fin de cette brochure.

3



Le système refuse de charger votre carte.

Vous avez oublié de passer la carte dans le lecteur du compteur avant de procéder au rechargement.

Rentrez chez vous et passez la carte dans le compteur; vous pourrez ensuite charger votre carte via Proton.

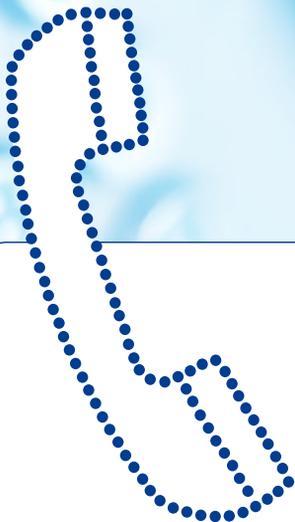


Problème technique lié à la carte ou à la communication informatique.

Vous avez retiré la carte avant la fin de la transaction; nous vous invitons à recommencer l'opération.

Si cela ne se déroule pas correctement, veuillez contacter votre GRD.



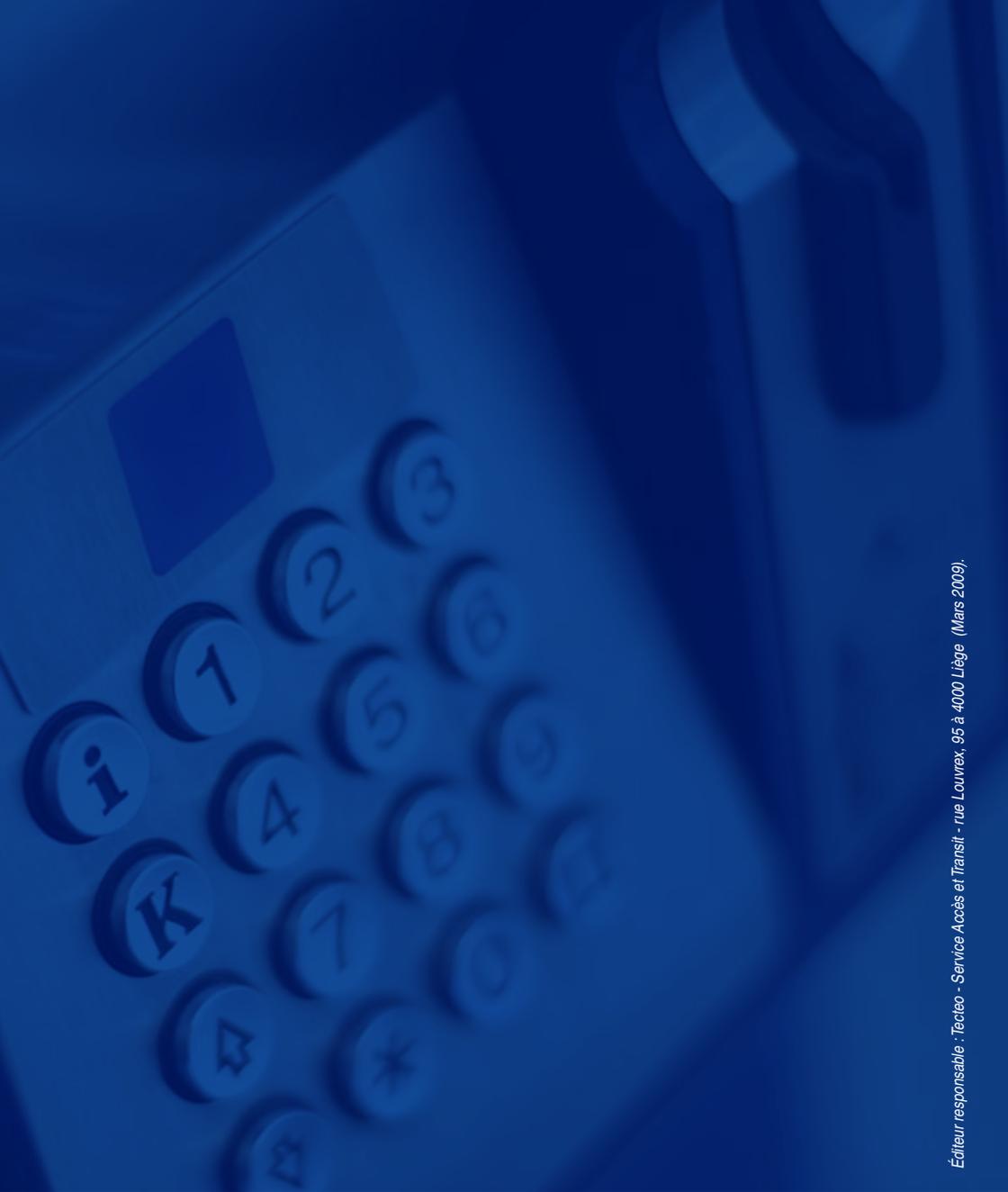


Contacts utiles

En cas de problème non résolu, nous vous invitons à prendre contact avec votre gestionnaire de réseau de distribution.

Le tableau ci-dessous vous indique quel numéro appeler.

Votre gestionnaire de réseau de distribution	Votre numéro d'appel
TECTEO (anciennement A.L.E.)	04 220 12 11 www.ale.be
A.I.E.G.	081 73 29 11 www.aieg.be
Régie de WAVRE	010 22 42 43 010 22 48 13 010 22 26 53 www.regiewavre.be
P.B.E.	081 65 72 22 (<i>Siège régional à Perwez</i>) 016 62 99 99 (<i>Siège social à Lubbeek</i>) www.pbe.be
A.I.E.S.H.	060 41 22 08 www.aiesh.be



Éditeur responsable : Tecteo - Service Accès et Transit - rue Louvrex, 96 à 4000 Liège (Mars 2009).

