

De kaart van je budgetmeter herladen



Inhoud

Wat zijn herlaadbare kaarten voor de budgetmeter?.....	3
Waar kun je herladen?.....	4
Hoe kun je betalen?.....	4
Hoe herlaad je je kaart met een bankkaart?	6
Overzicht in drie stappen.....	11
Wat doe je bij problemen?.....	12
Oplaadpunten.....	15

Wat zijn herlaadbare kaarten voor de budgetmeter?

Elke budgetmeter voor elektriciteit en aardgas werkt met een herlaadbare kaart. Die kaart is blauw voor elektriciteit en geel voor aardgas. Dankzij die kaarten kun je elektriciteit of aardgas verbruiken die je vooraf hebt betaald. Het werkt bijna zoals een gsm-kaart. Je betaalt eerst een bedrag. Dat wordt dan betaald voor je aardgas of elektriciteit.

Je budgetmeter laad je op in twee stappen.

1. Herlaad je kaart voor een bepaald bedrag. Vanaf pagina 4 lees je hoe dat moet.
2. Zet het bedrag over naar je budgetmeter. Hoe dat gebeurt, lees je in de brochures '*De budgetmeter voor aardgas*' en '*De budgetmeter voor elektriciteit*'.

Meer informatie vind je ook:

- op onze website www.eandis.be onder *Sociale dienstverlening*.
- in de klantenkantoren van Eandis (zie p. 15)
- bij het OCMW.



Waar kun je herladen?

Je kunt je kaarten voor elektriciteit en aardgas opladen

- in de klantenkantoren van Eandis (zie pagina 15)
- bij het OCMW.

Hoe kun je betalen?

Betalen kan op drie manieren:

1. **met een bankkaart via 'selfservice'**, via een betaalautomaat in een van onze klantenkantoren of bij het OCMW. Dat is snel en eenvoudig. Hoe je dat moet doen, lees je in deze brochure.
2. **met een bankkaart bij een medewerker** van een van de klantenkantoren van Eandis. De medewerker begeleidt je.
3. via een storting in een kantoor van bpost of in een PostPunt op rekeningnummer BE 18 000 325 2475 65.

Stort je via een PostPunt, dan moet je vooraf een nummer aanvragen. Dat kun je doen in een van onze klantenkantoren of op 078 35 35 34. Dat nummer geef je in bij 'gestructureerde mededeling'. Je hoeft het nummer maar één keer aan te vragen. Het blijft geldig voor je verdere betalingen.

Als je een **storting** doet bij **bpost**, vraag dan altijd om een betaalbewijs met je referentienummer als mededeling. Breng dat bewijs mee naar een oplaadpunt in jouw buurt. Een medewerker zet dan het bedrag op je kaart.

TIP

Laad je kaart regelmatig op. Zo kijk je vooruit en leg je een spaarpotje aan. Op die manier kun je zorgeloos energie blijven verbruiken. Wacht niet tot je geld bijna op is.

Tijdens de openingsuren van de oplaadpunten kun je altijd je kaart herladen. De budgetmeter telt het bedrag van de nieuwe herlaadbeurt bij het bedrag dat nog op je meter staat. Je verliest dus geen geld. Steek voor je gaat herladen de kaart eerst even in de meter.

Wat moet je doen voor je herlaadt?

Steek je kaart in de meter bij je thuis voor je kaart gaat herladen.

Controleer of het cijfer [9] op het scherm komt van je meter. Alles is in orde. Je hoort twee pieptonen.



Zie je een [8] links op het scherm? Dan klopt er iets niet. Misschien zit je kaart er niet goed in of is ze vuil. Haal de kaart eruit en maak ze schoon met een droog doekje.

Probeer het opnieuw. Lukt het nog niet? Bel dan naar Eandis op 078 35 35 34.



Breng deze zaken mee als je gaat herladen:

- je kaart voor de budgetmeter met je referentiecode
- je bankkaart (als je daarmee wilt betalen).

Hoe herlaad je je kaart met een bankkaart?

Stap 1: betaal

1. Steek je kaart van Bancontact of Mister Cash in de automaat. Hou de chip naar beneden en naar je toe gericht.



2. Voer een bedrag in en druk op de groene 'OK'-toets. Je kunt een bedrag kiezen vanaf 5 euro tot en met 250 euro.

Let op: je moet ook de cijfers na de komma (voorgesteld als puntje) ingeven! Wil je bijvoorbeeld 50 euro opladen? Toets '50.00' in. Er verschijnt 'EUR 50.00' op het scherm.



3. Voer de 13 cijfers van je referentiecodel in, en druk op de groene 'OK'-toets. Je referentiecodel staat op het kleefstrookje op de kaart van je budgetmeter.



4. Voer de geheime PIN-code van je bankkaart in.



5. Als je betaling wordt aanvaard, dan hoor je twee pieptonen.



6. Wens je een ticket als betaalbewijs? **Laat je bankkaart in de automaat zitten.** Op de volgende pagina staat wat je moet doen.

Stap 2: neem een ticket

1. Als je een ticket wilt, druk je op de toets 'Ticket'.



2. Haal je bankkaart uit de automaat en neem je ticket.



Stap 3: herlaad je kaart

1. Steek je kaart van de budgetmeter in de automaat. Hou de chip naar beneden en naar je toe gericht. De kaart voor elektriciteit is blauw. De kaart voor aardgas is geel.
2. Wacht tot de automaat de kaart heeft gelezen.



3. Als je een taal moet kiezen, toets dan het cijfer in dat bij jouw taal hoort.



4. Als het nodig is, voer dan de 13 cijfers van je referentiecode in, en druk op de groene 'OK'-toets. Je referentiecode vind je terug op het kleefstrookje op de kaart van je budgetmeter.



5. Je kaart wordt nu opgeladen. Dat kan even duren. **Haal je kaart dus niet uit de automaat!**



6. Nu is je kaart herladen. Op het scherm verschijnt het bedrag dat je op jouw kaart zette.



7. Neem je kaart uit de automaat.



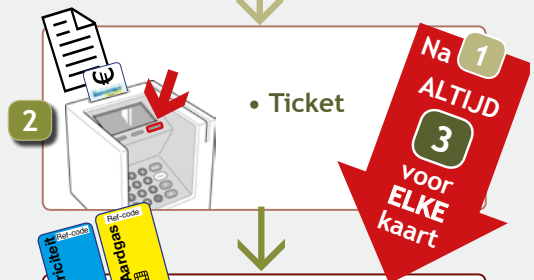
Overzicht in drie stappen

Eerst betaal je het bedrag dat je op je kaart wilt zetten. Dat kan met je bankkaart (met Bancontact of Mister Cash). Daarna laad je je kaart op.

Steek je bankkaart in de automaat. Betaal het bedrag dat je op je kaart wilt zetten.

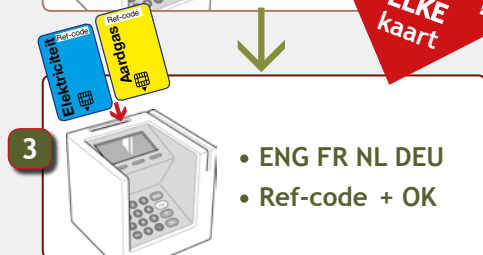


Laat je bankkaart in de automaat zitten en neem een ticket als bewijs dat je betaalde.



Steek de kaart van je budgetmeter in de automaat. Zet het betaalde bedrag op je kaart.

Pas op: voor aardgas en elektriciteit moet je deze stappen apart doorlopen!



Wat doe je bij problemen?

Je gaf een foute referentie of een fout bedrag in

Verwijder de ingevoerde tekens met de gele toets 'CORR' en begin opnieuw.



De betaalautomaat weigert het bedrag dat je wilt opladen

Het bedrag mag niet lager dan 5 euro en niet hoger dan 250 euro zijn. Als het bedrag te laag of te hoog is, verschijnt er een foutbericht.

Let op: als je 50 euro wilt opladen, toets je '50.00' in. Er verschijnt 'EUR 50.00' op het scherm.



De kaart is onleesbaar

Probeer je kaart opnieuw in de betaalautomaat te steken. Let er goed op dat de chip naar beneden en naar jou is gericht.



De automaat weigert je kaart

Als je wilt betalen, controleer dan of je een bankkaart van Bancontact of Mister Cash gebruikt. Als je wilt herladen, controleer dan of je de kaart van je budgetmeter gebruikt.



Je tikte een foute geheime PIN-code in

Als je een verkeerde geheime code invoerde, probeer het dan opnieuw. **Let op:** na 3 mislukte pogingen wordt je bankkaart geblokkeerd. Contacteer dan je bank om je kaart te laten deblokkeren.



Je hebt een probleem om je referentie in te voeren.

Als de referentie (13 tekens) niet juist is, stopt de transactie en moet je opnieuw beginnen. Controleer of je wel de juiste referentiecode hebt ingegeven.



Het papier in de printer is op

Als je geen ticket wilt, druk je op 'OK'. Wil je wel een ticket? Vraag het aan een medewerker.



Geblokkeerde referentie

Als deze boodschap verschijnt, dan is je referentiecode geblokkeerd. Bel naar Eandis op 078 35 35 34 om dit probleem op te lossen.



Andere problemen

Bij elke andere fout noteer je het foutbericht en vraag je hulp aan een medewerker bij het oplaadpunt. Je kunt ook bellen naar 078 35 35 34.



Oplaadpunten

In een klantenkantoor van Eandis

- 1500 Halle, Vanden Eeckhoudtstraat 15
- 1800 Vilvoorde, Toekomststraat 38
- 2018 Antwerpen, Appelmansstraat 12-14
- 2100 Antwerpen (Deurne), Merksemsesteenweg 233
- 2220 Heist-op-den-Berg, Boudewijnlaan 20
- 2300 Turnhout, Koningin Elisabethlei 38
- 2440 Geel, Dokter Van de Perrestraat 218
- 2500 Lier, Kantstraat 6
- 2800 Mechelen, Elektriciteitstraat 70
- 2960 Brecht, Lessiusstraat 18
- 3012 Leuven (Wilslele), Aarschotsesteenweg 58
- 8000 Brugge, Scheepsdalelaan 56
- 8400 Oostende, Hendrik Serruyslaan 66 - 68
- 8500 Kortrijk, President Kennedypark 12
- 8630 Veurne, Ieperse Steenweg 1
- 8800 Roeselare, Meensesteenweg 5
- 8900 Ieper, Stationsstraat 39
- 9000 Gent, Sint-Pietersnieuwstraat 60
- 9100 Sint-Niklaas, Heistraat 88
- 9160 Lokeren, Oud-Strijderslaan 3
- 9320 Aalst (Erembodegem), Industrielaan 2
- 9500 Geraardsbergen, Kaai 15
- 9600 Ronse, Zonnestraat 46
- 9800 Deinze, Gentpoortstraat 20
- 9900 Eeklo, Molenstraat 135 bus 2

Situatie december 2015. De openingsuren en de meest recente adresgegevens vind je op onze website www.eandis.be.

In een OCMW-oplaadpunt

De lijst met alle OCMW-oplaadpunten vind je op onze website www.eandis.be

- > Sociale dienstverlening*
- > Zoek een oplaadpunt.*

Geen internet? Bel dan naar 078 35 35 34 voor het dichtstbijzijnde OCMW-oplaadpunt.



Sommige oplaadpunten zijn open buiten de kantooruren.

Alle info op www.eandis.be

- > Sociale dienstverlening*
- > Zoek een oplaadpunt*

Hoe contacteer je Eandis?

Dringende oproepen

0800 65 0 65 Gasreuk

Hier kun je een gasreuk melden, 24 uur per dag en 7 dagen per week. Deze oproepen worden prioritair behandeld. Dit is een gratis nummer.

078 35 35 00 Storingen en defecten

Op dit nummer kun je terecht om storingen of defecten op het elektriciteits- of aardgasnet te melden. Het nummer is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Je betaalt het zonale tarief.

SMS 8635 Mensen met een spraak- en/of gehoorstoornis

Mensen met een spraak- en/of gehoorstoornis kunnen een gasreuk, storingen en defecten melden via een sms-codebericht naar **8635**. Meer info vind je op www.eandis.be > Contact > Info voor mensen met spraak- of gehoorstoornis.

078 35 35 34 Algemeen telefoonnummer

Voor alle vragen kun je ook terecht op dit nummer. We zijn iedere werkdag bereikbaar van 8 tot 20 uur en op zaterdag van 9 tot 13 uur. Je betaalt het zonale tarief.

Website

Snel en makkelijk via het web.

www.eandis.be

- ▶ **Aansluitingen gas en elektriciteit:** nieuwe aansluitingen, verzwaren van aansluitingen, verplaatsing en vervanging van meters. www.eandis.be > [Aansluitingen](#)
- ▶ **Doorgeven meterstanden** www.eandis.be > [Meteropname](#)
- ▶ **Melden van verhuizing** www.eandis.be > [Verhuizen](#)
- ▶ **Rationeel energiegebruik:** premies, tips ... www.eandis.be > [Energie besparen](#)
- ▶ **Dienstverlening van de sociale leverancier en budgetmeters** www.eandis.be > [Sociale dienstverlening](#)
- ▶ **Oplaadpunten budgetmeters** www.eandis.be > [Sociale dienstverlening](#) > [Een oplaadpunt zoeken](#)
- ▶ **Stroomonderbrekingen** www.eandis.be > [Stroomonderbreking](#)
Op deze pagina krijg je een overzicht van alle actuele en recente stroomonderbrekingen op het distributienet van Eandis.
- ▶ **Defecte straatlampen** www.eandis.be > [Een defect doorgeven aan Eandis](#)
Een defecte straatlamp opgemerkt? Geef de adresgegevens van de paal door en we herstellen het defect zo snel mogelijk. Defecte straatlampen kun je ook telefonisch melden: **0800 6 35 35**.
- ▶ **Klachten** www.eandis.be > [Eandis helpt je graag snel verder](#)
Heb je een probleem met de dienstverlening van Eandis? We horen graag je reactie, zodat we onze werking kunnen verbeteren.



@eandis_cvba

eandis cvba

company/eandis