

**Gérez
facilement
vos factures
en ligne**



**Manuel
Invoice Viewer**



Table des matières

1. Introduction	3
1.1. Qu'est-ce que Eneco Invoice Viewer?	3
1.2. Accès à Eneco Invoice Viewer	3

2. S'identifier	4
------------------------	----------

3. Découvrez Eneco Invoice Viewer	5
3.1. Écran principal	5
3.2. Tableau des factures	6
3.3. Filtres de recherche	7

4 Eneco Invoice Viewer en détail	8
4.1. Rechercher et filtrer	8
4.2. Enregistrer et adapter les filtres	10
4.3. Trier	11
4.4. Notification par e-mail	11
4.5. Montant ouvert	11
4.6. Remboursements en ligne	12
4.7. Changement des données de facturation	14

5. Questions fréquemment posées	16
5.1. Pourquoi une facture que je n'ai pas encore reçue par la poste apparaît-elle déjà dans Eneco Invoice Viewer ?	16
5.2. Qu'en est-il s'il n'y a pas de symbole pdf à côté de la facture ?	16
5.3. Pourquoi est-ce que je ne vois aucune facture dans mon Eneco Invoice Viewer ?	16
5.4. Comment accéder à Eneco Invoice Viewer ?	16
5.5. J'ai ajouté de nouveaux codes EAN à mon contrat ou repris une autre entreprise. Pourquoi ces raccordements ne figurent-ils pas encore dans mon Invoice Viewer ?	16
5.6. Le type de facture ou le titre de la facture ne correspond pas au contenu de la facture ?	16
5.7. Puis-je modifier la langue de l'Invoice Viewer ?	17
5.8. J'ai oublié mon mot de passe.	18
5.9. Puis-je modifier mon mot de passe dans l'Invoice Viewer ?	18

1. Introduction

1.1. Qu'est-ce que Eneco Invoice Viewer?

Eneco Invoice Viewer est un outil en ligne vous permettant de consulter vos factures énergétiques partout et à tout moment, dans votre zone client en ligne.

Vous pouvez :

- **Consulter vos factures numériques en toute sécurité.**

Vous obtenez un récapitulatif clair de vos factures d'énergie des 36 derniers mois, avec les informations correspondantes, comme le numéro de facture, le type de facture, la date de facture, la date d'échéance et le montant.

- **Télécharger des pdf de vos factures.**

- **Filtrer et effectuer des recherches très facilement.**

Avec la fonction intelligente de filtrage et de recherche, vous pouvez effectuer rapidement des recherches sur la base de différents paramètres (EAN, adresse, numéro de facture et date de facture).

- **Enregistrer les filtres.**

Vous pouvez également enregistrer ces filtres afin de simplifier vos futures recherches.

- **Rester informé par e-mail.**

Vous recevez un e-mail lorsque de nouvelles factures sont disponibles.

1.2. Accès à Eneco Invoice Viewer

Vous pouvez accéder à cet outil dans votre zone client en ligne, My Eneco Business, avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Vous avez encore des questions ?

Contactez Eneco Business Relations au numéro **078 15 62 62** ou via **business.relations@eneco.com**.

2. S'identifier

Vous pouvez vous identifier sur Eneco Invoice Viewer via votre zone client en ligne.

Surfez sur mybusiness.eneco.be.

Identifiez-vous avec votre adresse e-mail et votre mot de passe dans l'écran d'identification de la zone client.

<p>Pas encore de compte?</p> <p>Demandez votre identifiant</p> <p>Vous avez oublié votre identifiant?</p> <p>Contactez Eneco Business Relations via le 078 15 62 62 ou envoyez-nous un email</p>	<p>Vous êtes déjà enregistré? Alors connectez-vous ici.</p> <p>E-mail*</p> <input type="text"/>
	<p>Mot de passe*</p> <input type="password"/>
	<p>S'identifier</p> <p>Oublié votre mot de passe? Cliquez-ici</p>

Vous n'arrivez pas à vous connecter ? Contactez Eneco Business Relations au numéro **078 15 62 62** ou envoyez un e-mail à business.relations@eneco.com.

Sur la page d'accueil de My Eneco Business, vous verrez l'image suivante :

The screenshot shows the 'Home' page of the My Eneco Business portal. At the top, there is a navigation bar with links for 'Particuliers', 'Indépendants', 'Entreprises', 'À Propos', 'Blog', 'Contact', and 'FAQ'. A user profile 'Bienvenue Stefan Van Rompaey' is visible in the top right. Below the navigation, the 'Home' title is displayed. The main content area features several service tiles: 'Consulter vos factures' (highlighted with a red box) with a sub-link 'Factures 36 derniers mois'; 'Suivre vos consommations' with a sub-link 'Par point de livraison'; 'Générer des rapports' with sub-links for 'Rapports statut switch', 'Rapports de consommation', and 'Rapports de facturation'; 'Gérer des points de livraison' with sub-links for 'Ajouter point de livraison' and 'Supprimer point de livraison'; 'Gérer vos contrats' with a sub-link 'Gérer vos contrats-click'; 'Commercialiser l'énergie' with a sub-link 'Acheter et vendre de l'énergie'; 'Suivre les indices du marché' with sub-links for 'Suivre les indices du marché' and 'Gérer vos targets'; and 'Consulter rapport de marché' with sub-links for 'Newsletter hebdomadaire' and 'Visualiser un exemple'.

Cliquez sur « **Factures 36 derniers mois** » pour ouvrir l'Invoice Viewer.

Si l'**Eneco Invoice Viewer n'est pas visible**, il n'est pas activé pour vous.

3. Découvrez Eneo Invoice Viewer

3.1. Écran principal

Numéros de client

Rechercher un numéro de client

30

MONTANTS OUVERTS	APRÈS LA DATE D'ÉCHÉANCE	EN VOTRE FAVEUR
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

2 Filtres ▼ Paramètres ▼

1 Factures

↕ N° de facture	↕ Type de facture	↕ Date de la facture	↕ Date d'échéance	↕ Montant	↕ Montant ouvert	Demander un remboursement
182074100186	Facture intermédiaire	26/11/2018	26/12/2018	€ 600,00	€ 600,00	
141220505473	Facture mensuelle	23/11/2018	23/12/2018	€ 28.335,32	€ 28.335,32	

1. Le tableau des factures

La liste de vos factures est présentée en bas de la page. La plus récente figure en tête.

2. La barre de recherche






Au-dessus de la liste des factures, vous trouverez 2 fenêtres déroulantes qui sont réduites par défaut. Cliquez dessus pour voir toutes les options de filtrage et de paramétrage.

Vous avez plusieurs numéros de client ?

Dans le haut de l'outil sont indiqués les entreprises pour lesquels vous pouvez accéder aux informations de facturation. Vous pouvez sélectionner un autre numéro de client dans le menu déroulant.

3.2. Tableau des factures

Un tableau récapitulatif est présenté en bas sur l'écran principal. Vos factures les plus récentes figurent en tête. Sous le tableau se trouve une fonction de pagination vous permettant de naviguer rapidement dans la liste.

1 ↕ N° de facture	2 ↕ Type de facture	3 ↕ Date de la facture	4 ↕ Date d'échéance	5 ↕ Montant	6 ↕ Montant ouvert	7 Demander un remboursement
 182150571754	Facture intermédiaire	08/05/2017	11/06/2017	€ 15,80	€ 0,00	
 182150571753	Facture intermédiaire	08/05/2017	11/06/2017	€ 69,51	€ 69,51	
 182053900620	Facture intermédiaire	25/04/2017	29/05/2017	€ 145,66	€ 0,00	
 182053900619	Facture intermédiaire	25/04/2017	29/05/2017	€ 165,14	€ 0,00	
 182053900618	Facture intermédiaire	25/04/2017	29/05/2017	€ 67,57	€ 0,00	

< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Le tableau des factures comporte les éléments suivants :

1. Numéro de facture	Le numéro de référence de la facture. S'il est souligné quand vous passez votre souris sur le lien et qu'une icône document se trouve devant, vous pouvez télécharger la facture en format pdf.
2. Type de facture	Décrit le type de facture. Une facture intermédiaire, une facture mensuelle, une facture de service, un décompte final...
3. Date de facture	La date officielle de la facture. Les factures les plus récentes figurent dans le haut du tableau.
4. Date d'échéance	La date à laquelle la facture doit être payée.
5. Montant	Le montant total de la facture, TVA comprise.
6. Montant ouvert	La partie impayée de la facture ou la partie pas encore remboursée de votre note de crédit.
7. Demander un remboursement	Utilisez cette fonction pour vous faire rembourser immédiatement votre avoir.

Conseil

Cliquez sur les flèches en haut du tableau pour trier vos factures sur la base de ces paramètres.

3.3. Filtres de recherche

Outre les options de tri en haut du tableau, Eneco Invoice Viewer dispose aussi d'une fonction de recherche étendue intelligente (voir également chapitre suivant). Celle-ci facilite encore la consultation de vos factures en ligne.

Les filtres de recherche sont fermées par défaut. Cliquez dessus pour voir toutes les options de filtrage.

Le menu 'Filtres' est ouvert, montrant plusieurs options de filtrage. À l'entrée, il y a un champ de sélection avec le texte 'SELECT_FILTER.FILTER_PLACEHOLDER' et un bouton 'x' pour fermer le menu. Les options de filtrage sont :

- Montants ouverts
- après la date d'échéance
- En votre faveur

En dessous, il y a un champ de recherche pour le point de livraison (EAN ou adresse) avec un bouton vert 'Ajouter/supprimer un point de livraison'. Ensuite, un champ de recherche pour le numéro de facture avec l'exemple 'Ex. 154967862'. Enfin, un champ de recherche pour la date de la facture avec deux calendriers pour sélectionner une date (format jj/mm/aaaa). À la base du menu, il y a trois boutons : 'Supprimer' (gris), 'Appliquer' (vert) et 'Enregistrer' (vert).

Vous pouvez filtrer sur la base de ces paramètres :

- Montants ouverts, après la date ou en votre faveur
- Point de livraison : EAN ou adresse de livraison (rue, code postal et/ou ville)
- Numéro de facture
- Date de facture, spécifique ou dans une période donnée (sélection calendrier)

À la droite des filtres de recherche vous trouverez des option de paramétrage.

Vous pouvez indiquer ici si vous souhaitez recevoir un e-mail lorsque de nouvelles factures sont disponibles.

4 Eneco Invoice Viewer en détail

4.1. Rechercher et filtrer

Eneco Invoice Viewer présente vos factures d'énergie des 36 derniers mois. Il y en a donc beaucoup. Pour vous faciliter la tâche, nous avons prévu une fonction de recherche et de filtrage très pratique.

- Sélectionnez les paramètres souhaités, cliquez sur « **Appliquer** » et consultez les résultats dans le tableau à droite.
- Cliquez sur « **Supprimer** » pour supprimer tous les critères de filtrage.

Supprimer Appliquer Enregistrer

Filtres ^

UTILISER UN FILTRE ENREGISTRÉ

SELECT_FILTER.FILTER_PLACEHOLDER

CRÉER UN NOUVEAU FILTRE

Montants ouverts après la date d'échéance En votre faveur

Filtrer sur point de livraison (EAN ou adresse)

Ajouter/supprimer un point de livraison

Filtrer sur numéro de facture

Ex: 154967862

Filtrer sur date de la facture

jj/mm/aaaa - jj/mm/aaaa

Supprimer Appliquer Enregistrer

4.1.1. Numéro de facture

Vous pouvez rechercher une facture sur la base du numéro de facture. Indiquez le numéro et cliquez sur « Appliquer ».

Vous ne pouvez filtrer sur le numéro de facture que si vous indiquez **le numéro complet et correct**.

4.1.2. Date de la facture

Pour filtrer sur la base de la date de la facture, vous pouvez utiliser la sélection calendrier :

- **Rechercher** toutes les factures **après une date donnée** : complétez seulement la première date.
- **Rechercher** toutes les factures **avant une date donnée** : complétez seulement la dernière date.
- **Rechercher** toutes les factures **entre deux dates** : complétez la première et la dernière date.

La date indiquée est toujours comprise dans la recherche.

Vous pouvez utiliser la fonction calendrier ou indiquer vous-même une date, au format jj/mm/aaaa.

4.1.3. Point de livraison

Une troisième méthode pour filtrer vos factures est d'utiliser le point de livraison. Cliquez sur « **Ajouter/ Supprimer point de livraison** » et recherchez dans l'écran pop-up un ou plusieurs points de livraison sur la base du code EAN ou de l'adresse. Cliquez sur « Enregistrer et fermer ». Ainsi, seules les factures pour ce point de livraison sont montrées dans le tableau à droite.

Ajouter / supprimer des points de livraison dans le filtre

<input type="checkbox"/>	1 Code EAN	2 Adresse	3 Code postal	4 Ville
<input type="checkbox"/>	541449012700038712	Rue 1	9999	Ville 1
<input type="checkbox"/>	541449012700229462	Rue 1	9999	Ville 2
<input type="checkbox"/>	541449012700229479	Rue 1	9999	Ville 3
<input type="checkbox"/>	541449020700928087	Rue 1	9999	Ville 4

4.1.3.1. Paramètres

L'écran pop-up présente le récapitulatif de tous vos points de livraison.

Le tableau comporte les colonnes suivantes :

- 1 **Code EAN** : le code d'identification unique, à 18 chiffres, du point de livraison
- 2 **Numéro** : le nom de rue et le numéro du point de livraison
- 3 **Code postal** : le code postal du point de livraison
- 4 **Ville** : la ville du point de livraison

4.1.3.2. Rechercher et trier

Au-dessus de chaque colonne se trouve un champ de recherche. Il vous permet de rechercher un point de livraison spécifique ou un groupe de points de livraison. Vous pouvez aussi rechercher dans plusieurs colonnes simultanément.

Vous pouvez aussi trier les données par colonne dans l'ordre alphabétique (et inversement) en cliquant sur les flèches dans l'en-tête au-dessus de la colonne. Les points de livraison sont triés par défaut sur le code EAN.

4.1.3.3. Sélectionner

Devant chaque point de livraison se trouve une case. Si vous la cochez, ce point de livraison est repris dans la sélection pour la recherche. Cliquez encore une fois dessus pour la décocher. Confirmez votre choix en bas avec « Enregistrer et fermer ».

4.2. Enregistrer et adapter les filtres

4.2.1. Enregistrer un filtre

Vous pouvez enregistrer les filtres pour pouvoir les réutiliser facilement par la suite. Cliquez simplement sur « Enregistrer » dans la barre de recherche et donnez un nom au filtre dans l'écran pop-up qui s'ouvre. Cliquez ensuite à nouveau sur « **Enregistrer** ».



The screenshot shows a pop-up window titled "Enregistrer" (Register). It contains a text input field with the placeholder text "Entrez un nom pour votre filtre" (Enter a name for your filter). Below the input field, there is an example: "Ex. Bureau Anvers" and "Exemple d'un filtre" (Example of a filter). At the bottom right, there are two buttons: "Annuler" (Cancel) in orange and "Enregistrer" (Register) in green.

4.2.2. Réutiliser un filtre

Vous pouvez réutiliser un filtre enregistré en le sélectionnant dans le menu déroulant en haut de la barre de recherche.

4.2.3. Mettre à jour un filtre

Les informations d'un filtre enregistré ne sont plus correctes ? Dans ce cas, vous pouvez les mettre à jour en enregistrant une nouvelle action de recherche sous exactement le même nom. Cliquez ensuite sur « **Mettre à jour** » dans l'écran pop-up.



The screenshot shows a pop-up window titled "Mise à jour du filtre" (Update filter). It contains a text input field with the placeholder text "Voulez-vous modifier le filtre existant?" (Do you want to modify the existing filter?). At the bottom right, there are two buttons: "Annuler" (Cancel) in orange and "Mettre à jour" (Update) in green.

4.2.4. Supprimer un filtre

Si un filtre enregistré n'est plus d'actualité, vous pouvez le supprimer. Sélectionnez-le dans le menu déroulant. Cliquez ensuite sur la corbeille à droite du filtre sélectionné et confirmez dans l'écran pop-up.



The screenshot shows a pop-up window titled "Supprimer le filtre" (Delete filter). It contains a text input field with the placeholder text "Êtes-vous sûr de vouloir supprimer ce filtre existant?" (Are you sure you want to delete this existing filter?). Below the input field, there is an example: "Exemple d'un filtre" (Example of a filter). At the bottom right, there are two buttons: "Annuler" (Cancel) in orange and "Supprimer" (Delete) in green.

4.3. Trier

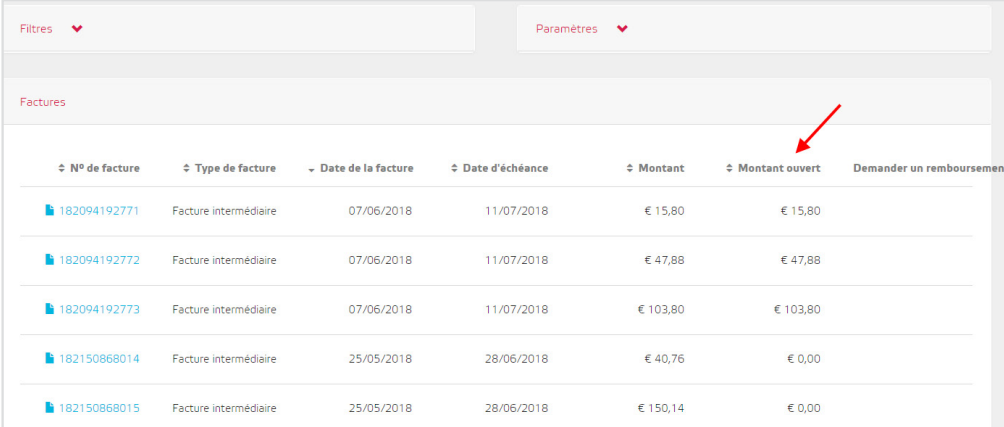
Vous pouvez trier chaque colonne du tableau des factures en cliquant sur les flèches dans l'en-tête. Vous pouvez trier le type de facture par ordre alphabétique et inversement. La date de la facture et la date d'échéance peuvent être triées dans l'ordre chronologique et inversement. Le montant de la facture et le numéro de facture dans l'ordre ascendant et descendant.

4.4. Notification par e-mail

Dans la section « Paramètres » (à côté des filtres de recherche), vous pouvez indiquer si vous souhaitez recevoir un e-mail dès que de nouvelles factures sont disponibles.

Cette option est liée à l'utilisateur et non à un compte donné. Si cette option est cochée, l'utilisateur reçoit un e-mail lorsqu'un nouveau document est disponible pour l'un des comptes associés (maximum 1 mail par semaine).

4.5. Montant ouvert

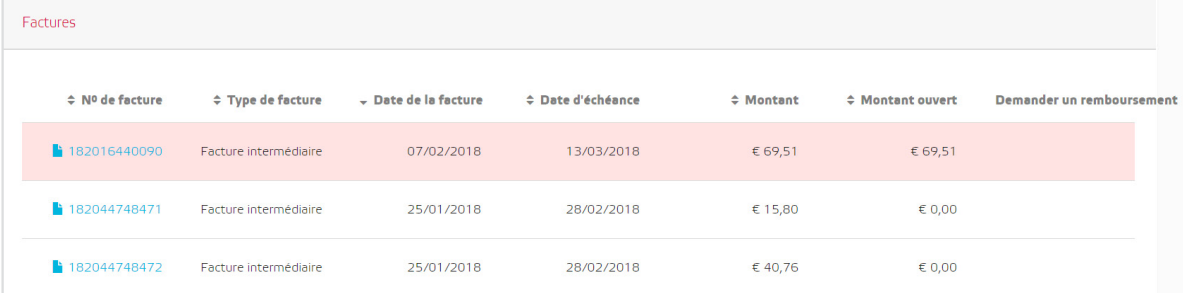


↕ N° de facture	↕ Type de facture	↕ Date de la facture	↕ Date d'échéance	↕ Montant	↕ Montant ouvert	Demander un remboursement
182094192771	Facture intermédiaire	07/06/2018	11/07/2018	€ 15,80	€ 15,80	
182094192772	Facture intermédiaire	07/06/2018	11/07/2018	€ 47,88	€ 47,88	
182094192773	Facture intermédiaire	07/06/2018	11/07/2018	€ 103,80	€ 103,80	
182150868014	Facture intermédiaire	25/05/2018	28/06/2018	€ 40,76	€ 0,00	
182150868015	Facture intermédiaire	25/05/2018	28/06/2018	€ 150,14	€ 0,00	

Dans le récapitulatif de vos factures, se trouve une colonne « **Montant ouvert** ».

Eneco n'a pas encore reçu de paiement pour les montants mentionnés dans cette colonne ou ne l'a pas encore traité.

Si le montant ne correspond pas au montant de la facture, une partie du montant est déjà apuré et seul le montant restant mentionné dans la colonne « Montant ouvert » doit encore être payé.




↕ N° de facture	↕ Type de facture	↕ Date de la facture	↕ Date d'échéance	↕ Montant	↕ Montant ouvert	Demander un remboursement
182016440090	Facture intermédiaire	07/02/2018	13/03/2018	€ 69,51	€ 69,51	
182044748471	Facture intermédiaire	25/01/2018	28/02/2018	€ 15,80	€ 0,00	
182044748472	Facture intermédiaire	25/01/2018	28/02/2018	€ 40,76	€ 0,00	

Si une ligne de facture est en rouge, cela signifie que la facture est arrivée à échéance.

4.6. Remboursements en ligne


Lorsqu'une facture entraîne un crédit, vous pouvez en demander le remboursement via Invoice Viewer.

Factures						
↕ N° de facture	↕ Type de facture	▼ Date de la facture	↕ Date d'échéance	↕ Montant	↕ Montant ouvert	Demander un remboursement
141021168251	Facture de clôture	15/06/2018	-	€ -122,84	€ -122,83	
182150869218	Facture intermédiaire	25/05/2018	28/06/2018	€ 63,35	€ 0,00	

Dans la colonne « **Demander un remboursement** » cliquez sur le bouton  pour demander un remboursement.

Ce bouton n'apparaît que pour les factures à créditer.

Si la ligne de facture est rouge, il n'est pas possible de demander un remboursement.

Vous pouvez également demander que le remboursement soit réglé avec les factures impayées en cliquant sur . Les factures que vous pouvez sélectionner pour cela apparaissent en bas de l'écran.

PROCÉDER AU REMBOURSEMENT VIA LES FACTURES OUVERTES.

Rembourser la facture suivante.

N° de facture	Type de facture	Date de la facture	Montant	Montant ouvert
141021168251	Facture de clôture	15/06/2018	€ -122,84	€ -122,83

Sélectionnez les factures que vous souhaitez utiliser pour rembourser la facture ci-dessus.

Aucune facture ouverte n'a été trouvée.

Annuler Demander Remboursement

Si vous cliquez sur le bouton « **Demander remboursement** », vous voyez l'écran suivant apparaître :

Demander un remboursement
Montant € 122,83
Numéro de compte pour le remboursement
<input type="button" value="Annuler"/> <input type="button" value="Demander Remboursement"/>


Dans cet écran, complétez le numéro de compte sur lequel le remboursement doit être effectué. Lorsque vous avez complété votre numéro de compte, poursuivez via « **Demander un remboursement** ».

Si vous voyez l'**écran ci-dessous** apparaître, cela signifie que votre **demande de remboursement a bien été transmise**. Le remboursement sera effectué dans les 10 jours ouvrables si toutes les données ont bien été complétées.

Réussi
On a bien reçu votre demande

4.7. Changement des données de facturation

Si nécessaire, vous pouvez gérer et adapter vos données de facturation par point de raccordement via Invoice Viewer. Vous pouvez soumettre une demande de changement en cliquant, dans la section « Paramètres », sur « **Changer les données de facturation** ».

Paramètres 

DONNÉES DE FACTURATION






[Changer les données de facturation](#)

NOTIFICATION E-MAIL

Recevez un e-mail lorsque vos nouvelles factures sont disponibles.

Cet écran apparaît :

Changer les données de facturation

	Code EAN	Adresse	Code postal	Ville
	541449012700038712	Rue 1	9999	Ville 1
	541449012700229462	Rue 2	9999	Ville 2
	541449012700229479	Rue 3	9999	Ville 3
	541449020700928087	Rue 4	9999	Ville 4
	541449020700941901	Rue 5	9999	Ville 5

Dans cet écran, indiquez quel raccordement vous souhaitez modifier. Il est possible de demander une seule adaptation par code EAN à la fois.

Vous pouvez rechercher le raccordement concerné via les champs « **Code EAN, Adresse, Code postal et Ville** » en haut de l'écran.

Via  procédez au changement des données de facturation.

L'écran suivant apparaîtra :

Données de facturation pour ce point de livraison

Point de livraison
541449012700038712

adresse
Rue d'Hubinne 3

5361 HAMOIS

Prénom * Nom *

Rue * Nr. * Boite

Code Postal * Ville *

Référence

Les champs « **Point de livraison** » et « **Adresse** » ne peuvent pas être adaptés.

Les champs susceptible d'être modifiés sont :

- **Prénom** : le prénom de la personne ou du service où adresser la facture.
- **Nom** : le nom de famille de la personne ou du service où adresser la facture.
Exemple de service : Service Comptabilité ► Prénom : Service - Nom : Comptabilité
- **Rue, N°, Boîte, Code postal et Ville** : l'adresse où la facture liée à ce raccordement peut être envoyée
- **Référence** : la référence que vous voulez voir mentionnée sur la facture pour simplifier son identification ou son affectation

Dès que vous avez encodé toutes les données à modifier, cliquez sur « **Enregistrer** ».

Si l'écran ci-dessous apparaît, cela signifie que la demande a été transmise avec succès.
Votre prochaine facture intégrera les nouvelles données.

Réussi

Votre demande a bien été enregistrée

5. Questions fréquemment posées

5.1. Pourquoi une facture que je n'ai pas encore reçue par la poste apparaît-elle déjà dans Eneco Invoice Viewer ?

L'envoi d'une facture en ligne est plus rapide que par la poste. La version papier de votre facture est donc probablement en route.

5.2. Qu'en est-il s'il n'y a pas de symbole pdf à côté de la facture ?

Cela signifie que, pour des raisons techniques, la facture n'est pas disponible en pdf.

5.3. Pourquoi est-ce que je ne vois aucune facture dans mon Eneco Invoice Viewer ?

Il est possible qu'aucune facture ne soit encore établie pour le numéro de client sélectionné. Le tableau reste vide jusqu'à ce que votre première facture soit établie.

Il se peut aussi que vous ayez sélectionné un filtre qui ne produit pas de résultat. Dans ce cas, vous pouvez régler le problème en supprimant le critère du filtre.

5.4. Comment accéder à Eneco Invoice Viewer ?

Demandez à l'utilisateur principal de My Eneco Business dans votre entreprise d'activer vos droits d'accès.

5.5. J'ai ajouté de nouveaux codes EAN à mon contrat ou repris une autre entreprise. Pourquoi ces raccords ne figurent-ils pas encore dans mon Invoice Viewer ?

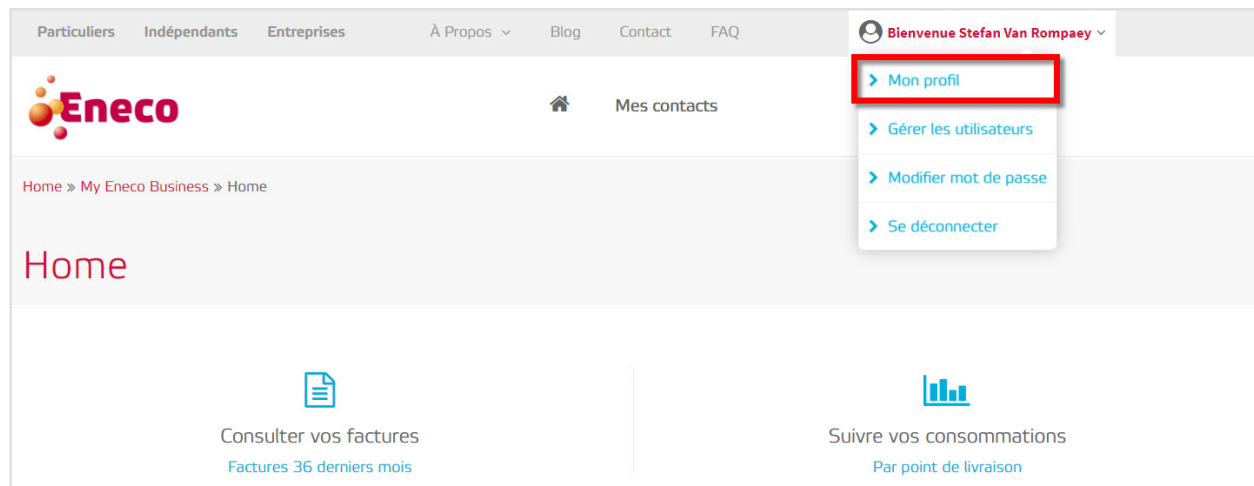
Les nouveaux points de livraison ne sont visibles dans Eneco Invoice Viewer qu'une fois que vous avez reçu la première facture.

5.6. Le type de facture ou le titre de la facture ne correspond pas au contenu de la facture ?

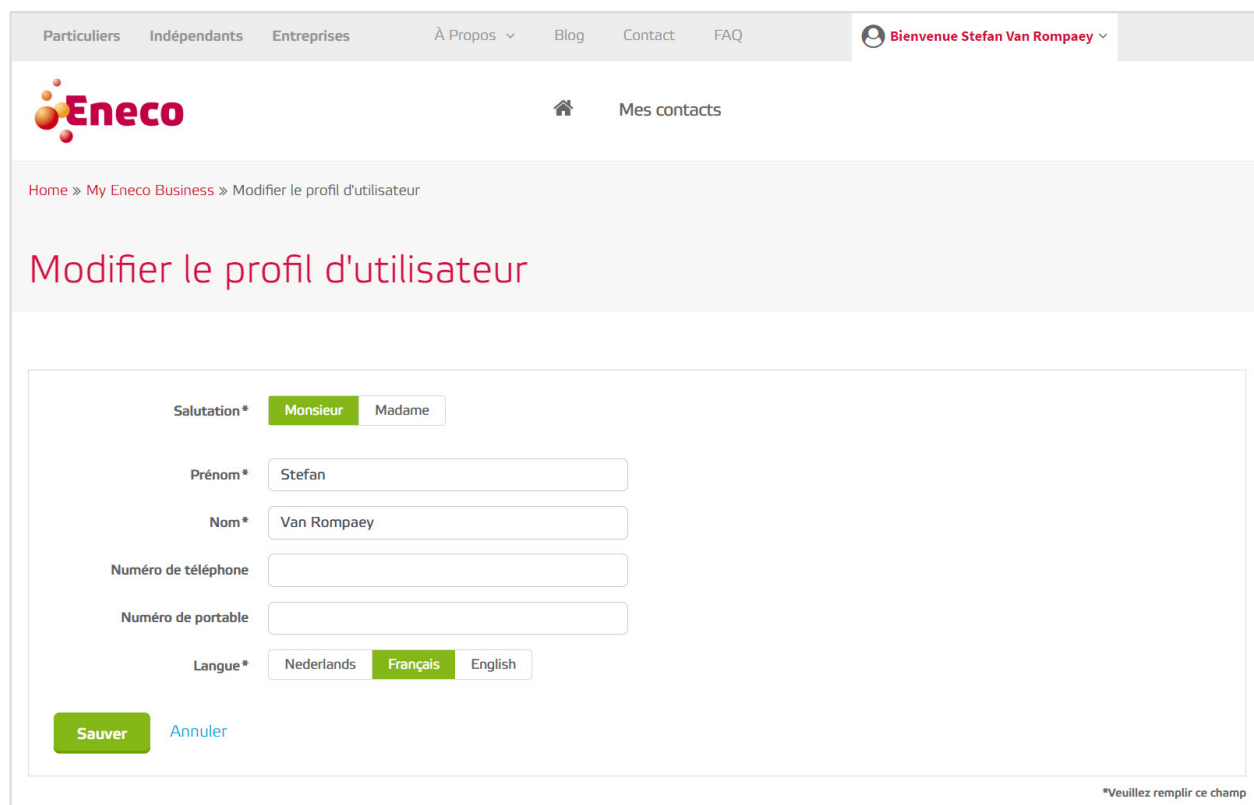
Dans certains cas, plusieurs éléments facturés sont regroupés en une seule facture. Le système de facturation suit alors une autre logique de dénomination. Il se peut donc qu'une même facture concerne l'arrêt d'un point de raccordement ainsi que la facture de clôture d'un autre point de raccordement. Et ce sans que le titre de la facture le mentionne spécifiquement. Nous regroupons plusieurs éléments par facture principalement pour les clients ayant de nombreux points de raccordement, de manière à leur envoyer le moins de factures possible et faciliter ainsi leur administration.

5.7. Puis-je modifier la langue de l'Invoice Viewer ?

Vous pouvez modifier la langue de l'entièreté de votre espace client, et donc aussi de votre Invoice Viewer. Pour cela, indiquez la langue de préférence dans votre profil personnel.



The screenshot shows the Eneco user interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Particuliers', 'Indépendants', 'Entreprises', 'À Propos', 'Blog', 'Contact', and 'FAQ'. On the right, a user profile dropdown menu is open, showing 'Bienvenue Stefan Van Rompaey' and a list of options: 'Mon profil', 'Gérer les utilisateurs', 'Modifier mot de passe', and 'Se déconnecter'. The 'Mon profil' option is highlighted with a red rectangular box. Below the navigation bar, the Eneco logo is visible on the left, and 'Mes contacts' is on the right. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Home » My Eneco Business » Home'. The word 'Home' is displayed in a large font. Below this, there are two main sections: 'Consulter vos factures' with a document icon and 'Suivre vos consommations' with a bar chart icon. The 'Consulter vos factures' section includes a sub-link 'Factures 36 derniers mois'.



The screenshot shows the Eneco user interface for editing a user profile. The breadcrumb trail is 'Home » My Eneco Business » Modifier le profil d'utilisateur'. The title 'Modifier le profil d'utilisateur' is displayed in a large font. Below the title, there is a form with the following fields and options:

- Salutation*: Monsieur Madame
- Prénom*:
- Nom*:
- Numéro de téléphone:
- Numéro de portable:
- Langue*: Nederlands Français English

At the bottom left of the form, there are two buttons: 'Sauver' (Save) and 'Annuler' (Cancel). At the bottom right of the page, there is a small note: '*Veuillez remplir ce champ'.

5.8. J'ai oublié mon mot de passe.

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « **Oublié votre mot de passe?** ». Vous recevrez un e-mail avec un lien vous permettant de créer un nouveau mot de passe. Vous pourrez ensuite vous connecter à l'aide de ce nouveau mot de passe.

Vous êtes déjà enregistré? Alors connectez-vous ici.

E-mail *

Mot de passe *

S'identifier

Oublié votre mot de passe? [Cliquez-ici](#)

5.9. Puis-je modifier mon mot de passe dans l'Invoice Viewer ?

Vous pouvez modifier la langue de l'entièreté de votre espace client, et donc aussi de votre Invoice Viewer. Suivez les mêmes étapes que pour un mot de passe oublié.

Vous avez besoin d'aide

Vous avez encore des questions après la lecture de ce manuel?

Contactez Eneco Business Relations en écrivant à business.relations@eneco.com ou en téléphonant au **078 15 62 62** (lundi-vendredi, de 8h30 à 17h).



Copyright© 2018 Eneco Belgium SA. Tous droits réservés. Aucun élément de ce guide ne peut être reproduit, envoyé, codé ou sauvegardé dans un système de documentation ou traduit dans une langue ou un langage informatique, de quelque manière que ce soit, sans l'accord écrit préalable d'Eneco Belgium SA. Des données techniques peuvent être modifiées sans notification préalable.

E.R. : **Eneco Belgium SA** – Battelsesteenweg 455i – 2800 Mechelen – Numéro d'entreprise : 0683.948.879
RPM Antwerpen afdeling Mechelen – TVA BE 0683.948.879 – eneco.be