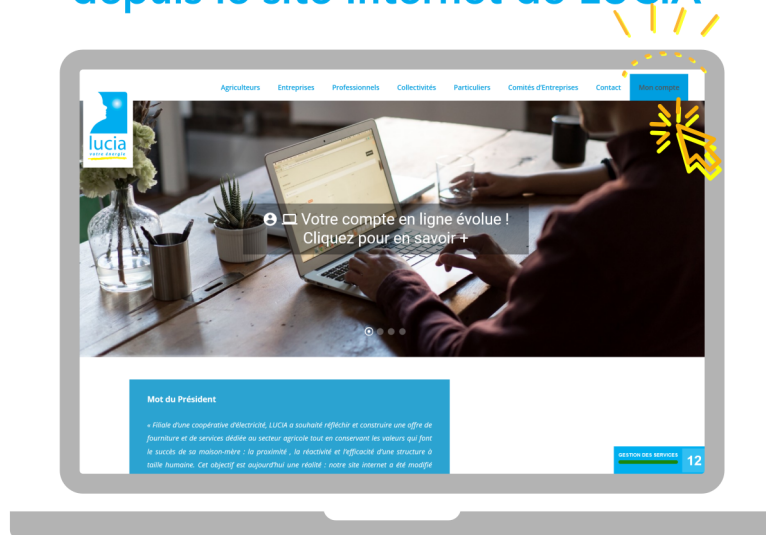




**Agence en ligne :
mode d'emploi**

Première connexion

Accéder à l'agence en ligne
depuis le site Internet de LUCIA



1^{ère} méthode

Créer votre compte en renseignant les champs

Étape 1

2^{ème} méthode

Créer votre compte après avoir reçu un mail personnalisé

Étape 1

Votre adresse mail

attention : vous devez renseigner 1 seule adresse mail par typologie de contrat.

(par exemple, il faudra renseigner votre adresse personnelle pour votre/vos contrats résidentiels, et votre adresse professionnelle pour votre/vos contrats non résidentiels)

Votre adresse mail

attention : vous devez renseigner 1 seule adresse mail par typologie de contrat.

(par exemple, il faudra renseigner votre adresse personnelle pour votre/vos contrats résidentiels, et votre adresse professionnelle pour votre/vos contrats non résidentiels)

Le mot de passe de votre choix

entre 10 et 25 caractères, avec au moins 1 chiffre, 1 lettre minuscule et 1 lettre majuscule

Le mot de passe de votre choix

entre 10 et 25 caractères, avec au moins 1 chiffre, 1 lettre minuscule et 1 lettre majuscule

1 La référence de votre contrat

2 La référence de votre dernière facture

3 Le montant TTC de cette facture

facture d'électricité	
client titulaire	M XXXX XXXXXX
espace de livraison	XXXXXXXXXXXX
offre service	tarif bleu
puissance souscrite	base 6 kVA
réglage de la protection	30 A
type de compteur	électronique

facture n° 4567 du 19/11/2021	
électricité du 31/08/2021 au 19/11/2021	: 2 137 kWh
calculés sur la base d'index estimés (détails au verso)	
total HT	225,25 €
TVA	55,73 €
autres taxes	68,84 €
total TTC	349,82 €
solde antérieur	173,64 €
net à payer	523,46 €

Étape 2

Complétez les informations suivantes

Nom

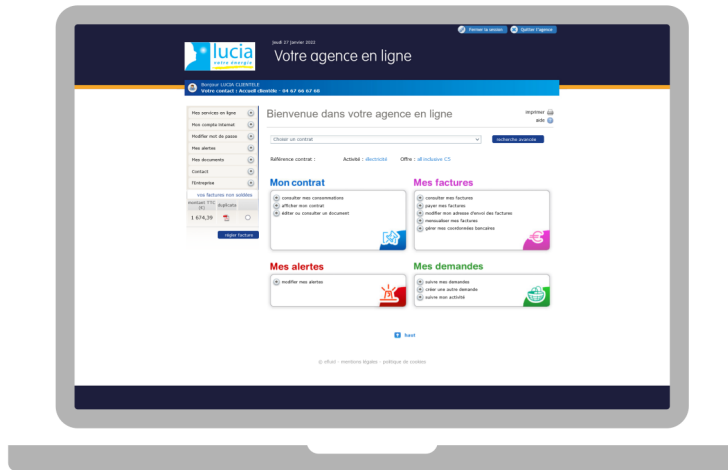
Prénom

Date de naissance

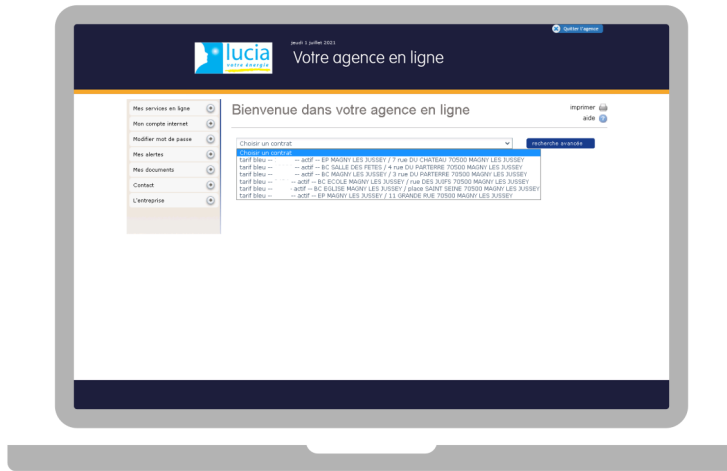
Numéros de téléphones

Vous voici dans l'accueil de votre agence en ligne :

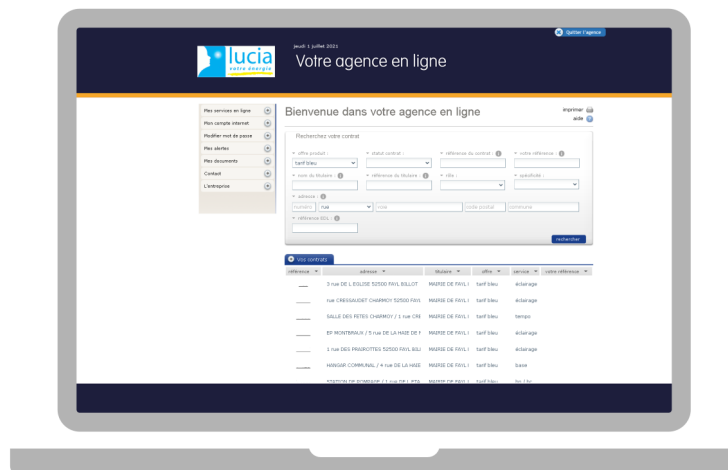
Si vous avez 1 contrat



Si vous avez entre 2 et 19 contrats



Si vous avez plus de 20 contrats



Renseignez des critères de recherche pour affiner celle-ci.
Si jamais vous ne retrouvez pas l'ensemble de vos
contrats, contactez-nous pour que nous puissions les
rattacher pour vous.

Ce menu vous aide à naviguer
entre les rubriques

Vos coordonnées
principales
(modifiables)

Retrouvez tous les
contacts utiles :
dépannage, mail,
téléphone, courrier



Retournez sur le site
www.lucia-energie.fr

Mon contrat



Consulter mes consommations



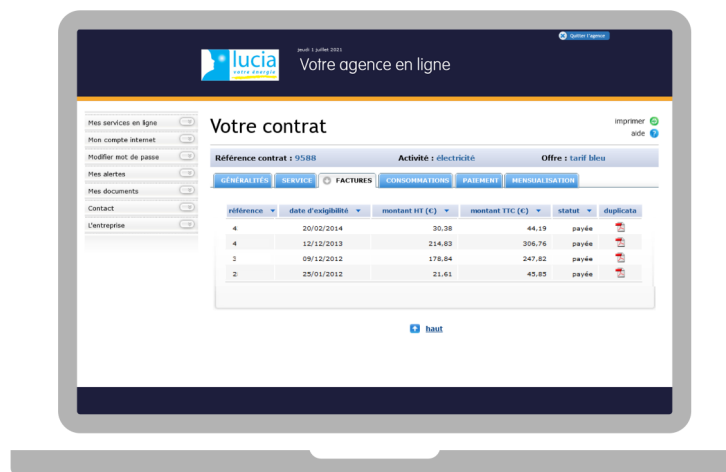
Afficher mon contrat

référence contrat : 19165
date de début : le 02/03/1978
titulaire du contrat : M MICHEL M
adresse de livraison : 70500 GRANDY
état : actif
montant restant à payer : 0,00 €

Mes factures

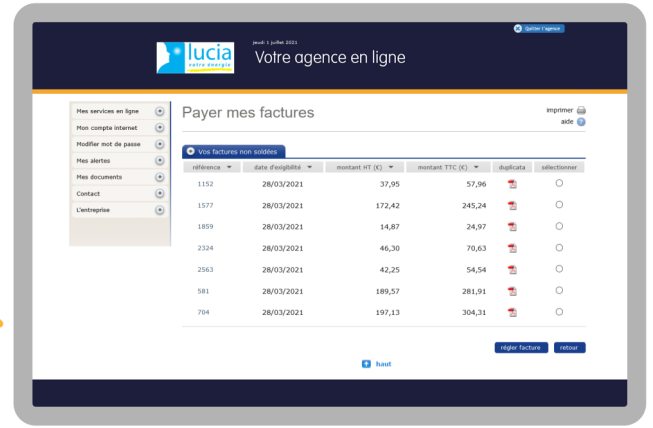
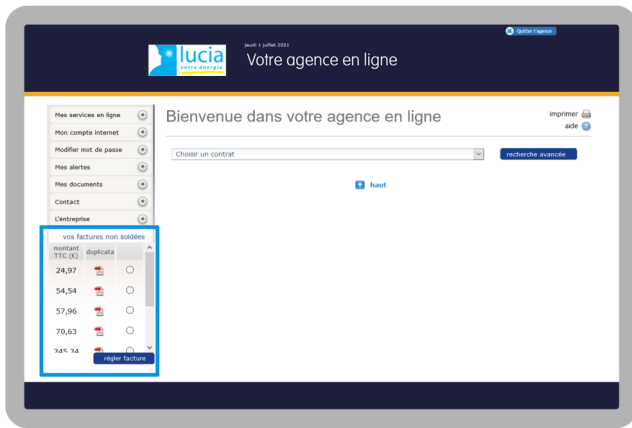


Consulter mes factures



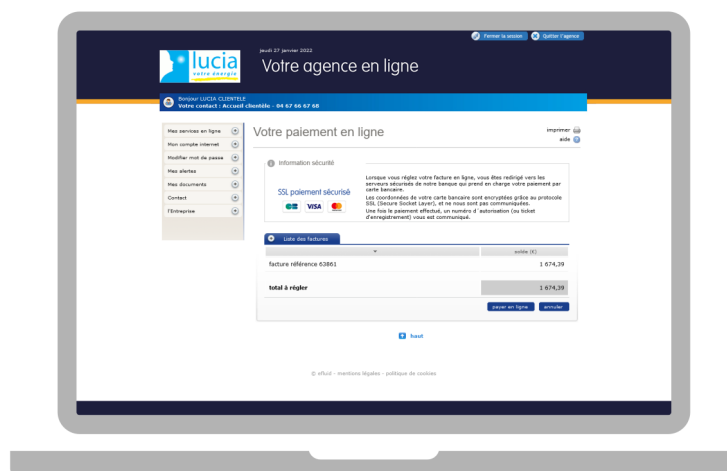
Choisissez la facture qui vous intéresse afin de la consulter. Il vous suffit de cliquer sur  pour la télécharger.

Payer mes factures



Vous retrouvez vos factures à payer sur le côté gauche de votre Agence en Ligne, dès que vous y accédez.

En cliquant sur "Vos factures non soldées" vous trouverez le détail de celles-ci. Vous pourrez télécharger le duplicata de chaque facture et pourrez même régler plusieurs factures en même temps en les sélectionnant.



Modifier mon adresse d'envoi de factures



Mensualiser mes factures

Si vous n'êtes pas mensualisé, et que vous souhaitez le devenir et être prélevé chaque mois sur votre compte bancaire, c'est possible depuis l'agence en ligne.

Compléter votre RIB

The screenshot shows the 'Votre nouveau RIB' (Your new RIB) form in the Lucia online agency. The form includes fields for IBAN (with a dropdown for country and a grid for digits), BIC code, and the account holder's name. There are 'valider' (validate) and 'annuler' (cancel) buttons at the bottom right. A sidebar on the left contains links to various services like 'Mes services en ligne', 'Mon compte internet', 'Modifier mot de passe', 'Mes alertes', 'Mes documents', 'Contact', and 'L'entreprise'.

Choisir votre moyen de validation du mandat

The screenshot shows the 'Le prélèvement de vos factures' (Your bill direct debit) page. It prompts the user to choose a validation method: 'signer le mandat par SMS' (sign the mandate by SMS) or 'éditer le mandat en PDF' (edit the mandate in PDF). There are also 'annuler' (cancel) and 'haut' (back) buttons. The sidebar on the left is identical to the previous screenshot.

1. Par SMS



Ce mandat constitue l'autorisation afin que LUCIA puisse prélever sur votre compte bancaire.

This screenshot shows the 'Le prélèvement de vos factures' page with a confirmation modal from SlimPay. The modal asks for confirmation to authorize the direct debit. It includes a 'Confirmer' (confirm) button and an 'Annuler' (cancel) button. The sidebar on the left is identical to the previous screenshots.

Vous recevez un code à saisir dans l'agence en ligne.

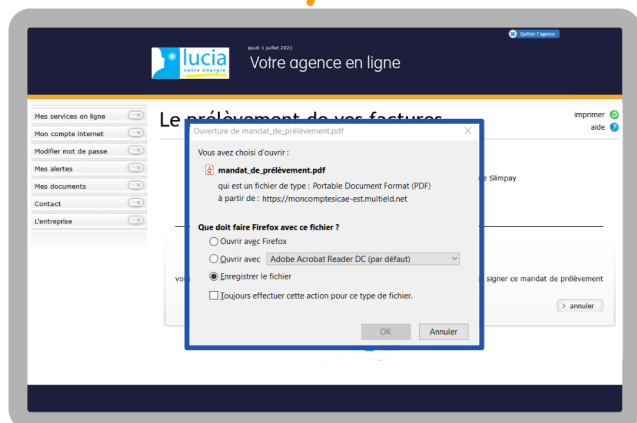
The screenshot shows the 'Modification du mode de paiement' (Change payment method) page. It displays a confirmation message from SlimPay regarding the direct debit mandate. The page includes a 'Répondre à tous' (Reply to all) button and a 'Courrier indisponible' (Email unavailable) status.

Vous recevez un mail de confirmation une fois le mandat signé.



A screenshot of a signed SEPA direct debit mandate. It includes the 'Mandat de prélèvement SEPA' header, the account holder's details, and the bank's details. The mandate is signed and dated.

2. Grâce à un document PDF à signer et à renvoyer



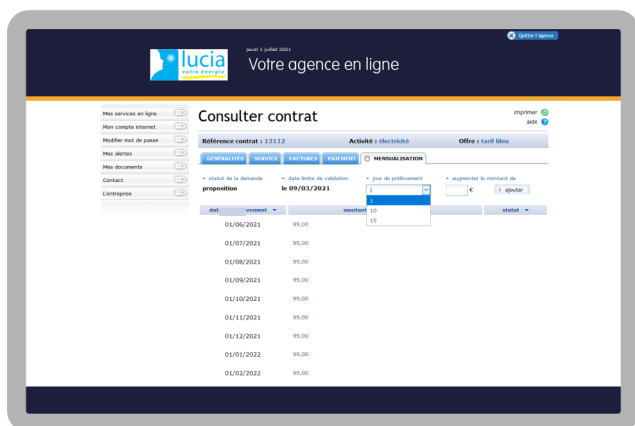
Enregistrez ce fichier PDF. Ouvrez-le, vérifiez-le, puis signez-le.

Renvoyez-nous ce mandat par mail à l'adresse contact@lucia-energie.fr ou par courrier

Vous pouvez maintenant être prélevé.

Rendez-vous dans la rubrique Mes factures > Mensualiser mes factures
Vous y trouverez une proposition de mensualisation, avec un échéancier,
basé sur votre historique de facturation.

Proposition de mensualisation



Vous pouvez modifier cet échéancier et augmenter les mensualités.

Vous devez choisir une date de mensualisation, qui peut être le 10 ou le 20 du mois. Vous pouvez à tout moment modifier ces données en vous rendant dans la rubrique Mon contrat > Afficher mon contrat > Onglet Mensualisation.

à savoir :

En étant mensualisé, vous aurez 10 échéances normales, 2 échéances de régularisation, et 1 seule facture par an.

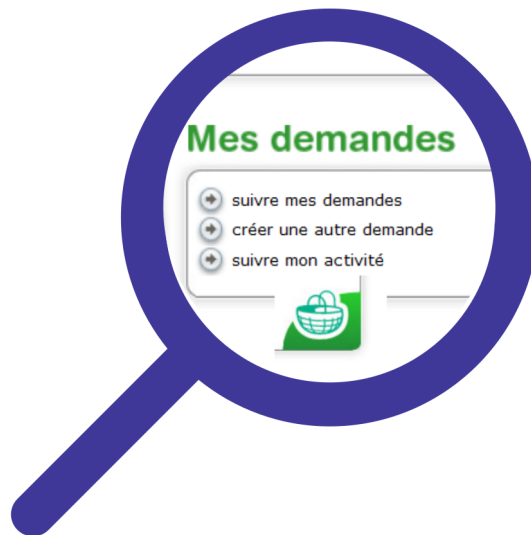
Gérer mes coordonnées bancaires



Si vous êtes déjà un client prélevé, vous pouvez modifier vos coordonnées bancaires et ajouter un ou plusieurs RIB (si jamais il y a un changement nominatif, alors vous devrez avoir une autorisation pour signer le mandat).

Si vous êtes titulaire de plusieurs contrats de fourniture d'électricité, vous pouvez attribuer un RIB pour chacun de vos contrats.

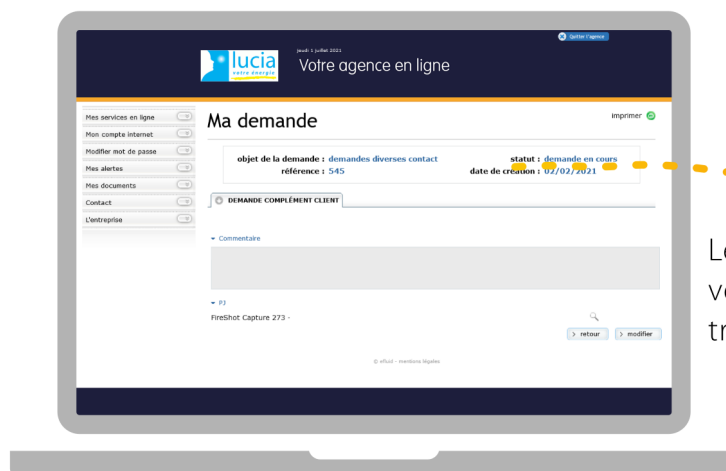
Mes demandes



Vous avez une question à nous poser sur l'utilisation de l'agence en ligne ou sur tout autre sujet relatif à vos contrats, installations, factures ?
Vous pouvez faire cette demande depuis l'agence en ligne.

Créer une demande

Choisissez la catégorie de la demande, puis posez votre question :



Le statut de votre demande vous informera de l'état de son traitement.

Retrouvez vos demandes dans l'onglet
Mes demandes > Suivre mon activité.



Vous recevez un mail de confirmation
une fois la demande effectuée.

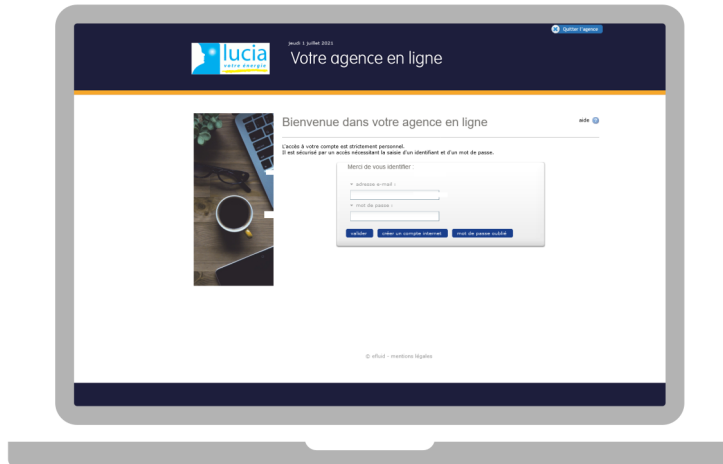
En cas de besoin

Modifier votre mot de passe



The screenshot shows a laptop displaying the 'Modifier votre mot de passe' page. The page has a dark blue header with the Lucia logo and 'Votre agence en ligne'. A sidebar on the left contains links: 'Mes services en ligne', 'Mon compte internet', 'Modifier mot de passe', 'Mes alertes', 'Mes documents', 'Contact', and 'L'entreprise'. The main content area is titled 'Modifier votre mot de passe' and features a form with three input fields: 'saisissez votre ancien mot de passe', 'saisissez votre nouveau mot de passe', and 'confirmez votre nouveau mot de passe'. A password strength indicator is present, stating: 'Le mot de passe doit contenir : entre 10 et 25 caractères, au moins une minuscule, au moins une majuscule, au moins un chiffre'. There are 'valider' and 'annuler' buttons at the bottom of the form. The footer of the page reads '© 2015 - mentions légales'.

Que faire en cas d'oubli de votre mot de passe ?



The screenshot shows a laptop displaying the 'Bienvenue dans votre agence en ligne' page. The page has a dark blue header with the Lucia logo and 'Votre agence en ligne'. The main content area is titled 'Bienvenue dans votre agence en ligne' and features a login form with two input fields: 'saisissez votre identifiant' and 'saisissez votre mot de passe'. There are 'valider' and 'mot de passe oublié' buttons at the bottom of the form. A small image of a laptop and a cup of coffee is visible on the left side of the page. The footer of the page reads '© 2015 - mentions légales'.

Vous ne parvenez plus à accéder à votre Agence En Ligne ?
C'est peut être dû à votre mot de passe. Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe en cliquant sur "mot de passe oublié" et en suivant les instructions.

Informations utiles

- Votre agence en ligne et les services proposés sont tous gratuits et disponibles 24h/24 et 7j/7.
- Conseils de navigation :
 - Utilisez un navigateur à jour : Mozilla Firefox, Google Chrome, ou Microsoft Edge pour vous rendre dans votre agence en ligne.
 - Utilisez les boutons situés en bas de l'agence en ligne pour faire "retour" et non pas le bouton "précédent" de votre navigateur.
- Pour des raisons de sécurité, après 3 tentatives de connexion infructueuses, l'accès à l'agence en ligne est temporairement bloqué.

Nos équipes restent à votre disposition en cas de besoin :

contact@lucia-energie.fr



contact.vesoul@lucia-energie.fr

04 67 66 67 68



03 84 96 72 72

LUCIA
158, allée des écureuils
34980 SAINT-GELY-DU-FESC



par courrier

LUCIA
9, avenue du Lac
70000 VESOUL

165, rue de la Tour
ZAC de Lauzard
34980 SAINT-GELY-DU-FESC



en agences

8, rue Victor Dollé
70000 VESOUL

