

Chère cliente, cher client,

Aujourd'hui, c'est avec joie que nous vous informons d'une nouvelle importante ! Afin de se développer et d'évoluer en tant que fournisseur d'énergie innovant et durable au Luxembourg, tout en gardant notre identité de marque Electris, nous avons mené un processus de rebranding de grande envergure au cours des derniers mois. Ce processus sera achevé dans les semaines à venir et vous nous découvrirez en tant que fournisseur d'électricité sous un nouveau jour et plus moderne.

Ce processus de rebranding concerne également notre site Internet electris.lu.

Sur notre portail client digital **MyElectris**, nous vous proposons désormais encore plus de services liés à votre contrat d'électricité de manière centralisée. Vous pouvez par exemple y consulter vos factures en ligne et renoncer à la paperasserie fastidieuse. Vous trouverez ci-dessous les instructions pour vous connecter si vous avez déjà un compte ou si vous souhaitez créer un compte pour l'accès en ligne.

Vous avez déjà un login pour MyElectris ?

Afin que vous puissiez continuer à utiliser votre portail client comme à votre habitude, mais avec des fonctionnalités supplémentaires et une expérience utilisateur améliorée, veuillez-vous rendre dans les jours qui suivent sur votre accès au portail client via l'URL <https://myelectris.electris.lu/sign-in> et suivre les étapes suivantes :

Lien vers le portail client MyElectris

<https://myelectris.electris.lu/sign-in>

ou QR Code



- **Visitez le lien ou le code QR ci-dessus** pour accéder au nouveau portail client.
- **Comment se connecter pour la première fois ?** Utilisez l'adresse e-mail actuelle comme « login » pour accéder à votre compte, ensuite, cliquer sur le bouton "Mot de passe oublié" pour générer un nouveau mot de passe. Nous vous enverrons alors un lien par e-mail pour réinitialiser votre mot de passe
- Une fois le nouveau mot de passe attribué avec succès, vous pourrez vous connecter comme d'habitude à votre compte MyElectris avec ce nouveau mot de passe et votre adresse e-mail.

Vous n'avez pas encore de login pour MyElectris ?

Etant donné que vous n'êtes pas encore enregistré chez nous pour ce service digital dans le cadre de votre contrat d'électricité, nous souhaitons vous donner l'occasion de bénéficier facilement de ce service supplémentaire et de passer à la facturation électronique. Pour vous aider à prendre la décision de passer au digital, nous plantons un arbre dans la commune de Mersch pour chaque nouvelle e-facture enregistrée.

Dès que le nouveau site Internet sera mis en ligne et afin de pouvoir créer un accès/un login sur MyElectris, veuillez consulter **le lien ci-dessous** et suivre les étapes indiquées :

Lien vers le portail client MyElectris

<https://myelectris.electris.lu/sign-in>

ou QR Code



- **Visitez le lien ci-dessus** vers le portail client et commencez l'enregistrement en cliquant sur le bouton "Enregistrer maintenant".
- Pour ce faire, vous avez besoin de **votre numéro de compteur ou de votre numéro de client** et d'une adresse e-mail valide qui sera enregistrée et utilisée pour votre accès en ligne.
- **Après l'enregistrement** via le formulaire, nous vérifierons et procéderons le plus rapidement possible à l'attribution de votre adresse e-mail au numéro de client et nous vous enverrons une confirmation par e-mail que vous êtes bien enregistré (cela peut prendre plusieurs jours).
- **Vous pouvez maintenant vous connecter pour la première fois avec l'adresse e-mail** que vous avez attribuée, mais vous devez encore créer un mot de passe. Pour cela, cliquez sur le bouton "Mot de passe oublié" afin que l'on vous envoie un lien pour réinitialiser votre mot de passe.
- **Un lien pour réinitialiser votre mot de passe-vous sera envoyé par e-mail.** Une fois réinitialisé, vous pourrez alors vous connecter avec ce nouveau mot de passe et votre adresse e-mail pour accéder au portail client.

Si vous rencontrez des problèmes pour accéder au portail MyElectris ou pour réinitialiser votre mot de passe, veuillez-vous adresser à notre service clientèle :

Tel. 8002-8032 (gratuit) Mail : info@electris.lu

Nous sommes heureux de vous accueillir sur notre nouveau portail client et espérons que vous apprécierez notre nouvelle image de marque. Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez en tant que fournisseur d'énergie au Luxembourg !

Electris – Guiding you to a sustainable future!