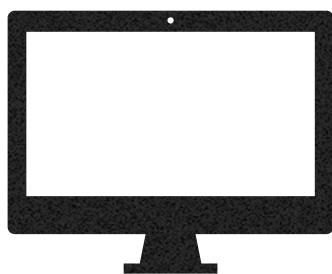
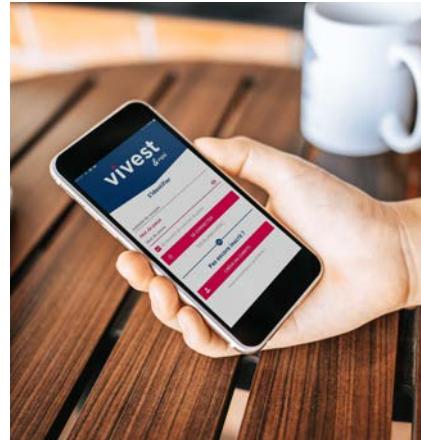


## MON COMPTE sur le site web de Vivest

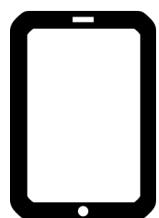


disponible  
sur le site web de Vivest

## L'APPLICATION Vivest & moi



disponible  
sur smartphone  
android et iOS



disponible  
sur tablette  
android et  
iOS

Vous pouvez accéder à votre compte client pour profiter des services de Vivest en ligne via :

> **Votre compte client en ligne sur le site web de Vivest** via le bouton **MON COMPTE** (situé en haut à droite de la page d'accueil).

Cet espace contient l'essentiel des services utiles dans votre relation avec Vivest, comme **régler votre loyer en ligne, télécharger votre avis d'échéance\*, retrouver les coordonnées de votre conseiller(e) habitat, vos contacts utiles, les travaux en cours dans votre logement...**

(\*l'avis d'échéance est un document qui permet de rappeler au locataire qu'il est redevable du loyer.)

> **L'application mobile et tablette Vivest & moi** (disponible sous android et iOS).

Cet outil vous permet de bénéficier de services supplémentaires et de nombreux conseils pour mieux vivre dans votre logement au quotidien.

**Rendez-vous sur le Play Store ou l'App Store pour la télécharger !**

# Que faire si vous rencontrez un problème sur votre compte client ?

.....

## Cas de figure N°1 : vous vous connectez à votre compte et constatez une erreur ou ne comprenez pas une donnée affichée (ex. montant solde, montant consommation d'eau...)

- ▶ Contactez votre conseiller habitat pour lui faire part de votre problème.
- ▶ Afin qu'il puisse se connecter à votre compte et identifier le problème d'affichage, munissez-vous avant de le joindre de vos :
  - ✓ **prénom et nom (du titulaire principal du contrat de bail)**
  - ✓ **intitulé de compte et mot de passe**
  - ✓ **date de naissance (pour recréer votre compte si nécessaire)**
  - ✓ **mail et/ou numéro de téléphone (pour vous recontacter)**

**IMPORTANT :** conformément à la réglementation informatique et libertés, vos données sont collectées uniquement pour résoudre le problème lié à votre compte client. Ces données ne sont conservées que le temps nécessaire pour résoudre le problème.

## Cas de figure N°2 : vous ne parvenez pas à créer un compte ou à vous connecter (mais votre compte n'est pas bloqué)

- ▶ Assurez-vous de bien avoir créé votre compte client au préalable (inscrivez-vous).
- ▶ Assurez-vous de créer un compte avec **l'intitulé de compte et les nom et prénom du titulaire principal de votre contrat de bail** (référez-vous à votre contrat de bail si nécessaire pour connaître le titulaire du contrat).
- ▶ Assurez-vous de saisir un mot de passe répondant aux critères de sécurité du compte : **Le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères, 1 chiffre, 1 majuscule, 1 caractère spécial**
- ▶ Si vous avez déjà créé un compte et que vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, **cliquez sur « J'ai oublié mon mot de passe »** et renseignez un nouveau mot de passe.

**Si vous utilisez l'application mobile Vivest & moi, vérifiez que vous avez bien téléchargé la dernière mise à jour pour bénéficier des dernières fonctionnalités !**

Après ces actions, si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, contactez votre conseiller(ère) habitat.

### **Cas de figure N°3 : vous avez essayé de vous connecter ou de créer votre compte à plusieurs reprises et un message vous indique que votre compte est bloqué.**

Afin de garantir la sécurité du compte de nos clients et nous assurer que la personne qui se connecte est bien le titulaire du compte, celui-ci est bloqué automatiquement lorsque :

- > **Le client a saisi à 3 reprises un mot de passe erroné lors de la connexion à son compte, puis n'a pas pu recréer son compte suite à 3 nouvelles tentatives infructueuses** (mot de passe ne répondant pas aux critères de sécurité requis par exemple).
- ▶ **Si votre compte est bloqué mais que vous avez déjà un compte créé :** Votre compte est automatiquement débloqué au bout de 10 minutes. Passé ce délai, vous pouvez vous connecter à nouveau.  
(Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, cliquez sur « j'ai oublié mon mot de passe »)
- ▶ **Si votre compte est bloqué mais que vous n'avez jamais créé de compte :** vous devez remplir et envoyer le formulaire d'assistance en ligne proposé. Il permettra de vous identifier et de vous envoyer un mail pour vous informer du déblocage de votre compte et de la possibilité de le créer à nouveau.

Après ces actions, si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter,  
contactez **votre conseiller(ère) habitat**.

.....

**IMPORTANT :** Notez votre **intitulé de compte** pour l'avoir toujours à portée de main et gardez votre **mot de passe** précieusement.

**Ces deux éléments sont indispensables pour vous connecter à votre compte client !**

#### **CHANGEMENT DE MOT DE PASSE À LA DATE ANNIVERSAIRE DE LA CRÉATION DU COMPTE :**

Pour des raisons de sécurité, vous serez invité(e) à recréer votre compte chaque année (à la date anniversaire de la création du compte) afin de saisir un nouveau mot de passe.

**Les évolutions récentes apportées à la sécurité de votre compte client répondent aux obligations de mise en conformité dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des données (RGPD).**

.....