

Foire Aux Questions

Les réponses à vos QUESTIONS

Nos thématiques

I. Le site et les supports de lecture numérique

1. Quels sont les supports numériques sur lesquels je peux consulter L'Union / L'Ardennais

Vous pouvez accéder à tous les contenus du site L'Union / L'Ardennais sur ordinateur, smartphone (iOS(1), Android (2)) et tablette (iOS(1), Android(2))

(1) iPad et iOS sont des marques d'Apple Inc

(2) Android est une marque de Google Inc

2. Comment lire mon journal sur ordinateur?

Grâce au format PDF vous pouvez lire votre journal comme vous en avez l'habitude. Découvrez la possibilité de consulter votre journal hors connexion et d'accéder aux 6 derniers jours de toutes les éditions où que vous vous trouviez.

Pour pouvoir bénéficier de ce service, vous devez acheter un Accès journée ou un pack de 10 pass

3. Comment lire les contenus de L'Union / L'Ardennais sur smartphone?

Sur smartphone iOS(1), vous pouvez lire les contenus de L'Union / L'Ardennais et accéder au journal au format PDF en téléchargeant l'application L'Union / L'Ardennais disponible ici.

Sur smartphone Android(2), vous pouvez lire les contenus de L'Union / L'Ardennais en téléchargeant l'application L'Union / L'Ardennais disponible ici.

(1) iPad et iOS sont des marques d'Apple Inc.

(2) Android est une marque de Google Inc.

4. Comment lire mon journal sur tablette?

Votre journal sur tablette iOS(1), téléchargez l'application de L'Union / L'Ardennais pour iPad(1) disponible ici.

Votre journal bientôt accessible sur tablette Android(2)

Une fois l'application démarrée, identifiez-vous en utilisant votre adresse mail et le mot de passe utilisé au moment de la création de votre profil «Connect». Après confirmation de votre connexion, vous obtiendrez l'accès à toutes les éditions de votre journal L'Union / L'Ardennais.

(1) iPad et iOS sont des marques d'Apple Inc

(2) Android est une marque de Google Inc

II. Mon compte Connect et ses services

1. À quoi me sert un compte Connect?

Une seule inscription à Connect vous permet d'accéder à tous nos sites et services facilement. Grâce à votre espace personnel Connect, vous profitez pleinement de tous nos services :

- Toute l'info locale, régionale, nationale et internationale 7j/7 et 24h/24
- Gérez vos abonnements aux différentes newsletters
- Gérez vos accès journées
- Bénéficiez en avant-première de nos offres promotionnelles.

Vous pouvez créer votre profil Connect dès à présent en ici.

2. Comment devenir membre de Connect?

Pour créer votre profil et devenir membre de Connect utilisez le bouton «S'inscrire» situé en haut à droite de la page d'accueil du site lunion.com. Renseignez votre adresse email dans la zone «Saisissez votre adresse email» de la partie «Pas encore membre?». Puis cliquez sur «Je crée mon profil». Remplissez le formulaire et cliquez sur «Je valide mes coordonnées».

Après cette validation, vous avez la possibilité de vous inscrire aux différentes newsletters et de compléter votre profil afin que nous puissions vous apporter plus de services en adéquation avec vos besoins. Vous pouvez ignorer ces étapes et y revenir plus tard dans votre espace personnel Connect.

Une demande de confirmation sera envoyée à l'adresse email de création de votre compte Connect. Pour valider votre inscription, il vous suffit de cliquer sur le bouton «Je valide mon inscription» contenu dans le message. Cette validation est nécessaire pour continuer à accéder au site lunion.com et bénéficier de vos services.

3. Comment se connecter sur le site pour lire des articles et consulter le journal?

Pour vous connecter, utilisez le bouton «Se connecter», situé en haut à droite de la page d'accueil du site lunion.com. Saisissez vos identifiants puis cliquez sur «Je valide». L'adresse email et le mot de passe sont ceux que vous avez utilisé lors de la création de votre profil Connect. Respectez les majuscules et minuscules saisies lors de la création de votre profil. Assurez-vous que la touche de verrouillage des majuscules n'est pas activée par erreur.

4. Vous avez oublié votre mot de passe?

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur «Mot de passe oublié» se trouvant dans la partie «Déjà membre? Identifiez-vous» de la page permettant de se connecter. Après validation de votre demande, vous recevrez un e-mail avec un lien vous permettant de réinitialiser votre mot de passe. Vous pouvez également vous rendre sur votre espace personnel Connect et utiliser le lien «J'ai oublié mon mot de passe».

5. Comment modifier votre mot de passe?

Pour modifier votre mot de passe, rendez-vous sur votre espace personnel Connect. Vous pouvez accéder à votre espace personnel Connect en cliquant sur votre «prénom» ou sur «Connect : gérez votre profil» situé en haut à droite de la page d'accueil. Dans la partie «Mon profil Connect» de votre espace personnel, vous trouverez un lien «je modifie mon mot de passe». Après avoir cliqué sur ce lien, une page vous permettant de modifier votre mot de passe s'affichera. La modification sera effective après avoir cliqué sur le bouton «Je valide».

6. Vous souhaitez modifier votre adresse e-mail?

Vous pouvez modifier l'adresse email utilisée lors de la création de votre profil. Pour cela, connectez-vous sur le site avec cette adresse email et rendez vous sur votre espace personnel Connect. Vous pouvez accéder à votre espace personnel Connect en cliquant sur votre «prénom» ou sur «Connect : gérez votre profil» situé en haut à droite de la page d'accueil. Dans la partie «Mon profil Connect» de votre espace personnel, vous trouverez un lien «je modifie mon email». Après avoir cliqué sur ce lien et avoir saisi votre nouvelle adresse email, un message de demande de confirmation sera envoyé sur votre nouvelle boîte mail. La modification de votre adresse email sera effective après avoir cliqué sur «Je confirme mon changement d'email».

7. L'adresse email que vous avez saisie est déjà utilisée pour un autre compte

Cela signifie que vous possédez déjà un profil «Connect» avec l'adresse e-mail saisie. A

partir de la page d'accueil, cliquez sur «Se connecter» en haut à droite de votre écran, puis entrez cette adresse email ainsi que votre mot de passe dans la partie «Déjà membre? Identifiez-vous». Si vous avez oublié votre mot de passe lié à cette adresse email, cliquez sur «Mot de passe oublié». Après validation de votre demande, vous recevrez un e-mail avec un lien vous permettant de réinitialiser votre mot de passe.

8. Comment souscrire aux newsletters proposées par L'Union / L'Ardennais?

En devenant membre de Connect, vous pouvez gérer facilement vos inscriptions à nos différentes newsletters. Pour cela, il suffit de vous rendre dans votre espace personnel Connect. Vous pouvez accéder à votre espace personnel en cliquant sur votre «prénom» ou sur «gérez mes newsletters» situé en haut à droite de la page d'accueil après vous être identifié. Dans la partie «Mes newsletters et Services» de votre espace personnel, cliquez sur le lien « Je gère mes newsletters» puis cochez «oui» en face des newsletters que vous souhaitez recevoir. Si vous n'êtes pas encore membre de Connect, créez dès à présent votre compte, il vous sera proposé de vous inscrire aux newsletters après la saisie de vos coordonnées.

9. Je ne souhaite plus recevoir de newsletter, comment faire?

Pour vous désinscrire d'une newsletter, il suffit de vous rendre dans votre espace personnel Connect. Vous pouvez accéder à votre espace personnel en cliquant sur votre «prénom» ou sur «gérez mes newsletters» situé en haut à droite de la page d'accueil après vous être identifié. Dans la partie «Mes newsletters et Services» de votre espace personnel, cliquez sur le lien «Je gère mes newsletters» puis cochez «non» en face des newsletters que vous ne souhaitez plus recevoir.

10. Je ne reçois plus mes newsletters. Que faire?

Si vous ne recevez plus vos newsletters, vous pouvez en vous rendant dans votre espace personnel Connect vérifier si vous êtes toujours inscrits à vos newsletters et si votre adresse email est toujours correcte. Pour accéder à votre espace personnel cliquez sur votre «prénom» ou sur «gérez mes newsletters» situé en haut à droite dans la page d'accueil après vous être identifié. En cliquant sur «Je gère mes newsletters», vous pourrez vérifier que vous êtes inscrits aux newsletters que vous souhaitez recevoir (le «oui» doit être coché). En cliquant sur «Je consulte mon profil», vous pourrez vérifier que l'adresse email de votre compte connect est celle sur laquelle vous désirez recevoir vos newsletters. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier votre adresse email en cliquant sur «Je modifie mon email». Si toutes ces informations sont correctes, vérifiez que les newsletters ne se trouvent pas dans le dossier courrier indésirable de votre messagerie.

11. Comment puis-je visualiser correctement les newsletters dans ma boîte mail?

Certains outils de messagerie, tels Outlook 2007 ou webmail, ne permettent pas de lire correctement les newsletters au format HTML. Vous pouvez alors cliquer sur la mention située en haut de la newsletter : «Si vous avez des difficultés à visualiser ce message, cliquez ici.» Vous serez alors redirigé vers une page où vous trouverez la newsletter avec une mise en page optimale.

III. L'abonnement papier

1. Comment s'abonner à L'Union / L'Ardennais?

Pour vous abonner ou si vous avez des questions, vous pouvez contacter le Service Clients au : 03 66 89 04 04 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h00

2. Pourquoi n'ai-je pas reçu mon journal ce matin?

Dans certaines situations, comme en cas d'intempéries par exemple, votre vendeur-

colporteur peut rencontrer des difficultés lors de la livraison de votre journal. Si cela se produit vous pouvez contacter le Service Clients au : 03.66 89 04 04 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8H00 à 12H00 afin que nous puissions nous rapprocher de votre vendeur-colporteur et reprendre la livraison de votre journal au plus tôt. Si vous réglez votre abonnement par prélèvement automatique, le montant des journaux non reçus sera déduit de votre prélèvement suivant. Si vous réglez votre abonnement par chèque, carte bleue ou virement, l'abonnement sera prolongé du nombre de numéros non servis.

3. Comment puis-je abonner une tierce personne à L'Union / L'Ardennais?

Vous pouvez contacter le Service Clients au : 03 66 89 04 04 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8H00 à 12H00

4. A quelle date s'effectue le prélèvement de mon abonnement papier?

Si vous êtes en prélèvement automatique, le prélèvement du montant de votre abonnement papier s'effectuera – pour le journaux du mois en cours - le 5 ou le 10 de chaque mois, selon le choix que vous aurez indiqué sur votre mandat de prélèvement.

5. Que puis-je faire en cas d'absence?

Lorsque vous réglez votre abonnement à L'Union / L'Ardennais par prélèvement automatique, vous bénéficiez gratuitement du suivi vacances de votre journal (en France Métropolitaine). Si vous ne souhaitez pas effectuer de suivi vacances, vous avez également la possibilité de faire suspendre la livraison de votre journal. Pour mettre en place votre suivi vacances ou suspendre la livraison de votre journal, contactez notre service clients au : 03 66 89 04 04 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8H00 à 12H00

6. Puis-je souscrire un abonnement uniquement pour la période de mes vacances?

Vous pouvez souscrire un abonnement durant la période de vos vacances. Il existe différentes formules d'abonnement, pour trouver celle qui est la plus adaptée à vos besoins contactez votre Service Clients au 03 66 89 04 04 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8H00 à 12H00

7. Si je suspends la livraison de mon journal, comment se passe mon remboursement?

Si vous réglez votre abonnement par prélèvement automatique, la valeur des jours d'abonnement suspendus est systématiquement déduite du montant de votre prélèvement automatique le mois suivant la suspension de livraison de votre journal. Si vous réglez votre abonnement par chèque, carte bleue ou virement, l'abonnement sera prolongé du nombre de numéros non servis.

8. Mon abonnement se termine bientôt, je souhaite le prolonger, comment faire?

Avant la fin de votre abonnement, vous recevrez un courrier contenant un coupon vous permettant de renouveler votre abonnement. Ce coupon devra être renvoyé au Service Clients à l'adresse indiquée. Si vous souhaitez modifier votre abonnement ou si vous avez des questions concernant le courrier reçu, vous pouvez contacter votre Services Clients par téléphone au : 03 66 89 04 04 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8H00 à 12H00

9. Comment contacter le Service Clients?

Par téléphone au 03 66 89 04 04 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8H00 à 12H00

Par mail : serviceclientsunion@ebos.fr Par courrier : L'union l'Ardennais – Service

abonnements 14 rue Edouard Mignot 51 083 Reims Cedex

IV. Les Accès Journée

1. Qu'est-ce qu'un Accès journée?

Un Accès journée vous permet de consulter librement l'ensemble des contenus du site internet L'Union / L'Ardennais ainsi qu'une édition du journal dans sa version numérique (reproduction identique au format papier), jusqu'à 4h59 du matin suivant l'heure de l'achat. L'achat d'un Accès journée peut se faire à l'unité ou par pack (un pack correspond à plusieurs crédits unitaires).

2. Comment acheter un Accès journée?

Cliquez sur le bouton «Achetez le journal du jour» en haut à droite de la page d'accueil de lunion.com. Sélectionnez l'édition et la date de votre choix dans la rubrique «Je choisis mon journal» et en-dessous choisissez votre mode de consultation : PDF ou numérique. Cliquez ensuite sur «J'achète» et laissez-vous guider pour la suite.

3. Comment utiliser vos Accès journée?

Vous devez dans un premier temps vous connecter, pour cela cliquer sur «Se connecter» en haut à droite de la page d'accueil du site. Après votre identification, un bouton « Je consulte le journal du jour » sera présent en haut à droite qui vous permettra de choisir l'édition et la date du journal au format PDF que vous souhaitez lire. Vous pouvez également accéder à l'intégralité des articles du site. L'Accès journée alors utilisé sera immédiatement décompté. Si vous aviez acheté un pack, le nombre d'Accès journée encore disponible apparaîtra en haut à droite de votre écran : « Il vous reste XX Accès journée. Consultez le journal du jour »

5. Le paiement en ligne est-il sécurisé?

Que vous régliez par carte bancaire ou par compte PayPal, vos coordonnées bancaires sont transmises de manière strictement confidentielle via une interface sécurisée du prestataire de paiement certifié PCI DSS pour Visa et MasterCard et TDC pour American Express, qui exigent le contrôle le plus sévère des données financières détenues, traitées et transmises. La banque de L'Union / L'Ardennais n'étant jamais en liaison avec les coordonnées bancaires des clients.

6. Comment contacter le Service Clients?

Par mail :serviceclientsunion@ebos.fr Par téléphone au : 03 66 89 04 04 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8H00 à 12H00

Par courrier :L'union l'Ardennais– Service abonnements 14 rue Edouard Mignot 51 083 Reims Cedex

V. Les moyens de paiement

1. Ma banque m'a informé que les prélèvements automatiques allaient changer. Qu'est-ce que cela signifie pour le paiement de mon abonnement à L'Union / L'Ardennais?

Au 1er février 2014, tous les virements et prélèvements bancaires deviennent européens. L'IBAN (l'identifiant international du compte bancaire client) et le BIC (Code d'identification de la Banque - présents sur le RIB) seront utilisés comme nouvelle norme commune pour l'ensemble des échanges financiers dans la zone Euro. Les entreprises recevant des paiements par ces moyens doivent donc se mettre en conformité avec les exigences européennes avant cette date. Vous n'avez aucune formalité à accomplir pour continuer à recevoir votre journal, votre autorisation de prélèvement reste valable. Cette harmonisation des règles vous permettra de régler vos achats par ces moyens aussi facilement en France qu'à l'étranger.

2. Comment puis-je régler mon abonnement?

Pour les offres avec une durée d'engagement, vous pouvez régler votre abonnement par chèque ou par carte bleue ou via Paypal. Pour les offres sans durée d'engagement, vous pouvez régler votre abonnement par prélèvement mensuel, soit en nous retournant votre RIB par voie postale, soit en remplissant en ligne votre RIB numérique. Cette opération est entièrement sécurisée.

3. Dans le cadre d'offre en prélèvement, on me demande de saisir mon RIB. Est-ce sécurisé?

La page de saisie du RIB, comme toutes celles de la procédure d'abonnement, est sécurisée. Pour vous en assurer, observez le cadenas apparaissant en bas de votre navigateur Internet ainsi que le début de l'adresse du site devenue «https://» au lieu de «http://». Ne saisissez jamais votre RIB si ces deux éléments n'apparaissent pas sur cette page.

VI. Droits et autorisations

1. J'ai un pass numérique à L'Union / L'Ardennais. Puis-je librement réutiliser les articles ou pages du journal ?

Si vous désirez effectuer des reproductions digitales, (envoi d'article par e-mail, diffusion d'articles via un site internet, un intranet/extranet) vous devez demander une autorisation à L'Union / L'Ardennais et si nécessaire, vous acquitter des droits de diffusion correspondants.

2. Je ne reproduis sur mon site internet que des extraits d'articles. Dois-je en demander l'autorisation?

La reproduction d'extraits d'articles est en principe interdite sauf dans le cadre de l'exception de citation. Pour s'appliquer, cette exception nécessite la réunion de conditions précises qui sont les suivantes : - L'extrait permet d'illustrer de manière accessoire les propos tenus par celui qui l'emploie : le texte doit donc garder tout son sens si l'on retire l'extrait.- Les sources de l'article duquel l'extrait est tiré doivent être mentionnées (nom de l'auteur, de l'éditeur, nom et date de la publication).- Cela vaut pour tous les types de reproduction : que ce soit dans un e-mail, sur un intranet/extranet, dans un ouvrage, ...

3. Je reproduis les pages de journaux dans leur intégralité (c'est-à-dire pas seulement l'article qui m'intéresse). Dois-je obtenir l'autorisation pour l'ensemble de ces articles?

Si vous diffusez des articles ou des pages du journal L'Union / L'Ardennais, il sera nécessaire de payer des droits de diffusion pour chacun des articles repris.

4. Je diffuse uniquement les articles en interne aux employés de mon entreprise. Dois-je en demander l'autorisation?

Le fait de diffuser électroniquement des contenus de presse sur support numérique (via email, via un intranet/extranet, via un site internet,...) exclusivement en interne ne dispense pas les utilisateurs d'en demander préalablement l'autorisation auprès de l'ayant droit et le cas échéant, de payer les droits correspondants. La notion «d'utilisation interne» n'est importante que dans le cadre de la licence légale, c'est-à-dire en cas de photocopies d'œuvres protégées réalisées au sein d'une société/institution/organisation à destination du personnel ou des dirigeants de celle-ci. Afin de diffuser des contenus, l'utilisateur doit impérativement déclarer ces reproductions à L'Union / L'Ardennais et payer la redevance correspondante.

5. Qui contacter afin d'évoquer les droits de reproductions L'Union / L'Ardennais?

Vous pouvez contacter directement le Service Clients : Par téléphone au : 03 66 89 04 04 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8H00 à 12H00
par email : serviceclientsunion@ebos.fr

6. A quel moment des cookies sont-ils installés sur mon navigateur?

Le site L'Union / L'Ardennais est susceptible d'installer des cookies sur votre navigateur internet lorsque vous le visitez.

7. Que sont les cookies?

Les cookies sont des données qui sont envoyées depuis le serveur internet vers votre ordinateur, où elles sont stockées pour une récupération ultérieure. Votre navigateur permet au site d'accéder uniquement aux cookies qu'il a installé, non à ceux installés par d'autres sites.

8. A quoi servent les cookies?

Les cookies sont utilisés uniquement dans le but d'obtenir des informations sur l'utilisation du site internet et à des fins statistiques. Ils tracent notamment la navigation de l'utilisateur, le temps de sa session, permettent de conserver d'une page à l'autre les informations qu'il fournit dans les champs prévus à cet effet, et assurent la qualité de l'expérience et la sécurité de l'utilisateur. En cas d'accès, en cliquant sur des liens publicitaires, aux sites faisant de la publicité sur lunion.com et lardennais.fr des cookies peuvent être créés par les sociétés tierces diffusant ces publicités. L'utilisateur peut consulter sur ces sites le détail de leur politique en matière d'utilisation des cookies.

9. Comment désactiver les cookies?

La collecte de cookies peut être désactivée dans les préférences de votre navigateur. Celui-ci peut également être configuré de telle manière à vous informer de l'enregistrement d'un cookie. Ainsi le stockage du cookie se produit uniquement au cas où vous l'acceptez expressément. Veuillez noter que si votre navigateur est paramétré pour rejeter tous les cookies, il est possible que vous soyez dans l'incapacité de profiter pleinement de tous les services proposés par lunion.com et lardennais.fr

Vous n'avez pas trouvé de réponse à votre question ?

Contactez le : 03 66 89 04 04 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8H00 à 12H00

Envoyez un mail à : serviceclientsunion@ebos.fr