GUIDE D'UTILISATION DE LA PLATEFORME MY.LU/ONLINE



Vous avez choisi de recourir à la gestion en ligne proposée par le bureau d'enregistrement de la Fondation Restena pour votre (vos) nom(s) de domaine en .lu et nous vous remercions de votre confiance !

Avant d'aller plus loin, nous vous invitons à suivre ces quelques conseils pour vous aider dans la gestion de votre compte.

SOMMAIRE

4 • GÉNÉRALITÉS

- 4 • Rôle d'un-e gestionnaire de compte
- 4 • Accès multiple à un compte
- 4 • Composition d'un compte
- 5 • Tableau de bord du compte
- 5 • Opérations réalisables sur un compte

6 • CRÉER UN COMPTE

7 • SE CONNECTER À UN COMPTE

9 • CONSULTER ET GÉRER LES INFORMATIONS DE(S) COMPTE(S)

- 9 • Gérer les paramètres du compte
- 10 • Gérer les données et les gestionnaires du compte
- 11 • Gérer l'authentification au compte

14 • SUPPRIMER UN COMPTE

15 • CONSULTER ET GÉRER DES NOMS DE DOMAINE

- 15 • Liste des noms de domaine
- 16 • Gestion individuelle des noms de domaine

22 • CONSULTER ET GÉRER DES CONTACTS

- 22 • Liste des contacts
- 22 • Gestion individuelle des contacts
- 24 • Création d'un nouveau contact

25 • CONSULTER ET GÉRER DES TITULAIRES

- 25 • Liste des titulaires
- 25 • Gestion individuelle des titulaires
- 27 • Création d'un-e nouveau-lle titulaire

28 • CONSULTER DES COMMANDES

- 28 • Liste des commandes
- 28 • Vue individuelle des commandes

30 • CONSULTER DES FACTURES

30 • Liste des factures

30 • Vue individuelle des factures

32 • DIALOGUER AVEC LE BUREAU D'ENREGISTREMENT

32 • Liste des messages / conversations

33 • Gestion individuelle des messages / conversations

33 • Création d'un nouveau message / nouvelle conversation

34 • COMMANDER DES OPÉRATIONS PAYANTES

34 • Le nom de domaine n'est pas géré dans le compte

34 • Le nom de domaine est déjà géré dans le compte

35 • Visualisation du panier

35 • Paiement des opérations payantes

GÉNÉRALITÉS

Rôle d'un-e gestionnaire de compte

En tant que gestionnaire de compte sur la plateforme en ligne d'enregistrement et de gestion des noms de domaine en .lu, vous avez un rôle crucial.

. Vous enregistrez et gérez sur votre compte des noms de domaine pour le compte d'un à plusieurs titulaires de noms de domaine.

. Vous enregistrez, éditez les données et attribuez à chaque nom de domaine enregistré sur votre compte, les titulaires et les contacts administratif, technique et facturation.

. Vous enregistrez et garantissez l'exactitude des données techniques nécessaires au bon fonctionnement des noms de domaine enregistrés sur votre compte.

. Vous enregistrez et garantissez la véracité des données associées à votre compte.

. Vous définissez une à deux adresses e-mails vers lesquelles sont adressées les notifications émises par la plateforme (avis de renouvellement, rappels, erreurs techniques, etc.).

. Vous vous acquittez de tous les frais relatifs aux noms de domaine enregistrés dans votre compte.

Un-e gestionnaire centralise tous les besoins liés à la gestion du compte, des noms de domaine associés, des titulaires et des contacts enregistrés.

Accès multiple à un compte

• La gestion d'un compte est partagée entre plusieurs gestionnaires

Plusieurs gestionnaires de compte peuvent avoir accès à un même compte de gestion. Seul-e-s les gestionnaires de compte disposant de l'option de gestion complémentaire 'Invitation/Révocation' (c.f page 10) peuvent :

. autoriser un-e à plusieurs gestionnaire(s) désigné-e(s) à gérer le compte et son contenu avec les mêmes droits qu'elle-lui,

. autoriser un-e à plusieurs gestionnaire(s) désigné-e(s) à visualiser le contenu de son compte de gestion.

• Un-e gestionnaire de compte accède à plusieurs comptes

Un-e gestionnaire de compte peut être impliqué-e dans la gestion de plusieurs comptes de gestion.

. Elle-Il peut gérer le compte de gestion qu'elle-il a créé.

. Elle-Il peut gérer un à plusieurs comptes de gestion pour lesquels elle-il a été invité-e à en co-gérer le contenu.

. Elle-Il peut avoir accès en lecture seule à un ou plusieurs comptes de gestion pour lesquels elle-il a été invité-e à en consulter le contenu.

Composition d'un compte

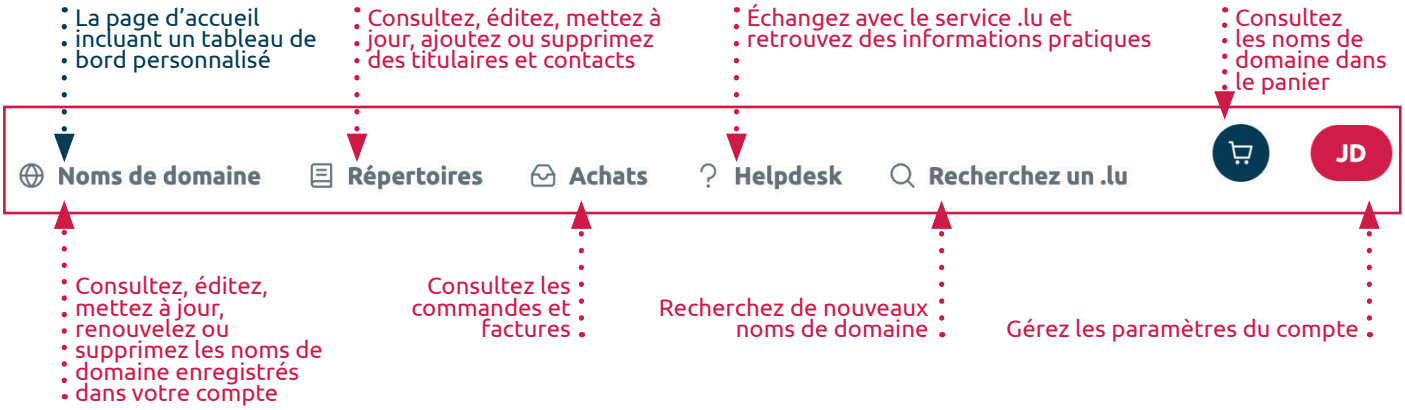
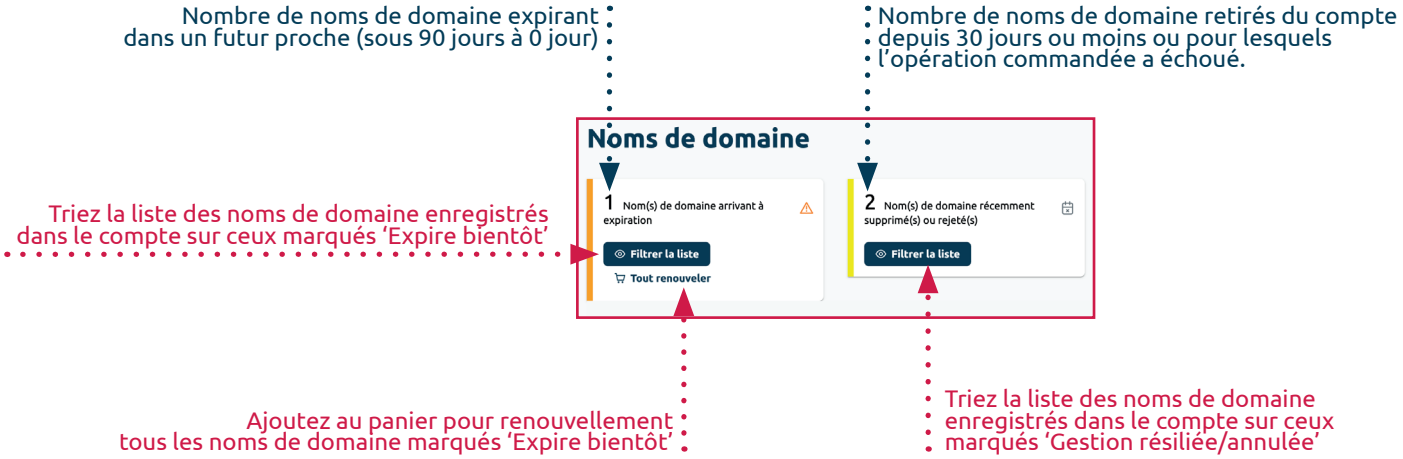


Tableau de bord du compte

La section 'Noms de domaine' constitue la page d'accueil lors de votre connexion au compte. Cette page contient un tableau de bord mettant en avant les noms de domaine qui requièrent une attention particulière.



Opérations réalisables sur un compte

Les démarches détaillées de chacune des opérations sont à retrouver sur le site Internet my.lu, section Gestion en ligne.

• Opérations sur un nom de domaine

https://my.lu/fr/gestion-en-ligne/mon-nom-de-domaine

. **Enregistrement** ***(opération payante)*** : Enregistrer un nom de domaine en .lu pour une ou deux années.

. **Activation / Désactivation** : Rendre accessible ou 'cacher' son nom de domaine.

. **Renouvellement** ***(opération payante)*** : Renouveler l'enregistrement de son nom de domaine en .lu arrivant à expiration pour une ou deux années.

. **Suppression** : Libérer un nom de domaine en .lu avant son expiration.

. **Restauration** ***(opération payante)*** : Récupérer la propriété d'un nom de domaine en .lu endéans 30 jours après sa suppression, incluant un enregistrement d'un an.

. **Protection DNSSEC** : Sécuriser son nom de domaine en y implémentant la technologie DNSSEC.

. **Cession** ***(opération payante)*** : Changer la-le titulaire d'un nom de domaine ou devenir titulaire d'un nom de domaine détenu par quelqu'un d'autre incluant un enregistrement pour, au choix, une ou deux années.

. **Transfert** ***(opération payante)*** : Transférer la gestion d'un nom de domaine en .lu vers le bureau d'enregistrement de Restena incluant un enregistrement pour, au choix, une ou deux années.

• Opérations sur les informations DNS

https://my.lu/fr/gestion-en-ligne/mes-informations-dns

. **Hébergement de zone** : Associer à son nom de domaine les serveurs de nom faisant autorité proposés par le registre du .lu.

. **Configuration des serveurs** : Configurer un minimum de deux serveurs DNS associés à son nom de domaine en .lu.

• Opérations sur les titulaires et contacts

https://my.lu/fr/gestion-en-ligne/mes-titulaires-et-contacts

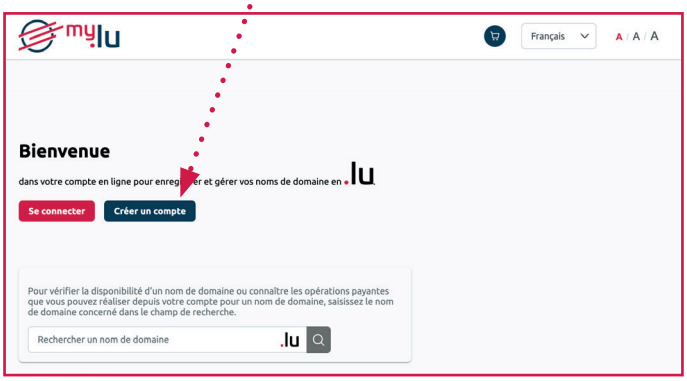
. **Modification / mise à jour de contacts** : Adapter les informations de contact ou réattribuer les contacts administratif, technique et de facturation d'un nom de domaine en .lu.

. **Modification / mise à jour de titulaire** : Adapter les informations de contact du titulaire d'un nom de domaine en .lu (changement de numéro de téléphone, adresses e-mail et postale).

CRÉER UN COMPTE

La création d'un compte recourt à une authentification à deux facteurs. L'accès au compte est réalisé via deux preuves d'identité : la première, basée sur le couple nom d'utilisateur et mot de passe, la seconde basée par défaut sur un code à usage unique envoyé par e-mail mais pouvant être remplacée par une des autres méthodes d'authentification proposées sur la plateforme (c.f. page 12).

- Sur la page my.lu/online, cliquez sur 'Créer un compte'.



- Dans la page 'Créez votre compte', encodez dans les champs prévus à cet effet :

  .. votre prénom,

  .. votre nom de famille,

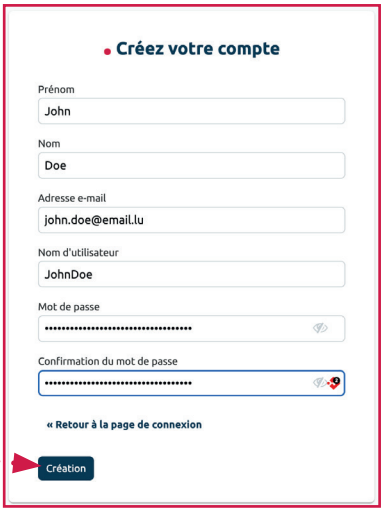
  .. votre adresse e-mail.

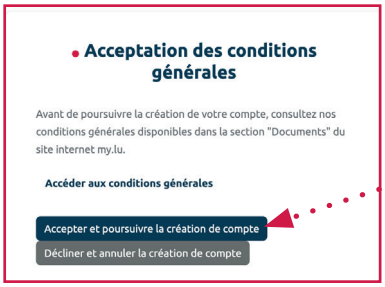
Puis définissez et encodez dans les champs prévus :

  .. votre nom d'utilisateur,

  .. votre mot de passe.

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur 'Création'





- Lisez les conditions générales d'enregistrement et de gestion de noms de domaine sous .lu sur la plateforme en ligne, puis, si cela vous convient, cliquez sur le bouton 'Accepter et poursuivre la création de compte'.



- Une fenêtre vous invitant à aller dans votre boîte e-mail, correspondant à l'adresse e-mail que vous avez fournie précédemment, s'affiche. Allez dans votre boîte e-mail et cliquez sur, ou copiez-collez dans votre navigateur, le lien de vérification de votre adresse e-mail.

Votre compte est personnel !

Pour éviter toute pratique frauduleuse d'usurpation d'identité, n'utilisez pas d'adresses e-mail génériques de type info@.

Vous gérez des noms de domaine pour plusieurs clients et souhaitez avoir un compte par client ?

Vous pouvez créer et gérer, depuis une même adresse e-mail, autant de comptes que vous le souhaitez. La création de comptes pour une adresse e-mail n'est pas limitée sur la plateforme, seul le nom d'utilisateur doit être unique.

Protégez l'accès à votre compte !

Ne transmettez pas les identifiants de votre compte et assurez la confidentialité de vos éléments d'identification.

SE CONNECTER À UN COMPTE

- Sur la page my.lu/online, cliquez sur ‘Se connecter’.

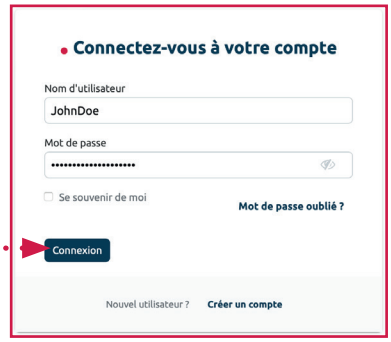


- Dans la page ‘Connectez-vous à votre compte’, encodez dans les champs prévus à cet effet :

.. votre nom d’utilisateur,

.. votre mot de passe.

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur ‘Connexion’



Si vous n’avez pas configuré d’authentification supplémentaire (dite « à deux facteurs »)

Votre compte est sécurisé par un code à usage unique envoyé par e-mail (sécurisation par défaut)

.. Une fenêtre s’ouvre et vous demande d’encoder un code d’accès à usage unique reçu par e-mail. Ce code est envoyé à l’adresse e-mail fournie lors de la création du compte.

.. Allez dans votre boîte e-mail et recopiez ou copiez-collez le code dans le champ dédié, puis cliquez sur ‘Soumettre’.



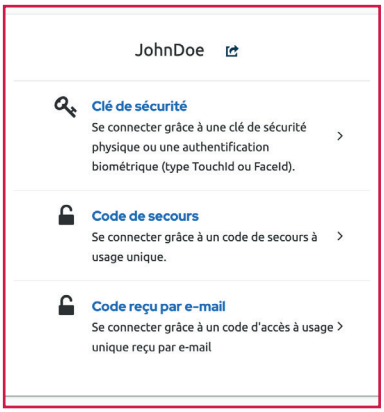
Si vous avez configuré une authentification supplémentaire (dite « à deux facteurs »)

Vous devez vous connecter grâce à l’une des authentifications avec laquelle vous souhaitez vous connecter.

.. Une fenêtre s’ouvre et liste la ou les authentifications que vous avez configurées pour votre compte.

.. Cliquez sur l’authentification que vous souhaitez utiliser.

.. Suivez les instructions fournies sur votre écran.



. Si votre compte est sécurisé par un code temporaire généré par une application (TOTP)

.. Ouvrez l'application d'authentification renseignée dans votre compte :

... Google Authenticator,

... Microsoft Authenticator,

... Free OTP.

.. Récupérez le code temporaire affiché dans l'application (Le processus de génération de code étant propre à chaque application, il n'est pas détaillé dans ce guide).

.. Encodez le code temporaire dans le champ 'Code temporaire'.

.. Cliquez sur 'Connexion'



. Si votre compte est sécurisé par une clé de sécurité

La connexion à votre compte dépendra du matériel sur lequel vous avez configuré votre clé de sécurité :

.. votre téléphone ou tablette,

.. votre ordinateur,

.. une clé de sécurité USB.

Le processus de connexion n'est donc pas détaillé dans ce guide.



. Si vous souhaitez utiliser l'un de vos codes de secours

.. Récupérez les codes de secours dans l'endroit sûr où vous les avez sauvegardés au moment de leur génération.

.. Copiez le code de secours demandé et collez-le dans le champ 'Code de secours n°'

.. Cliquez sur 'Connexion'

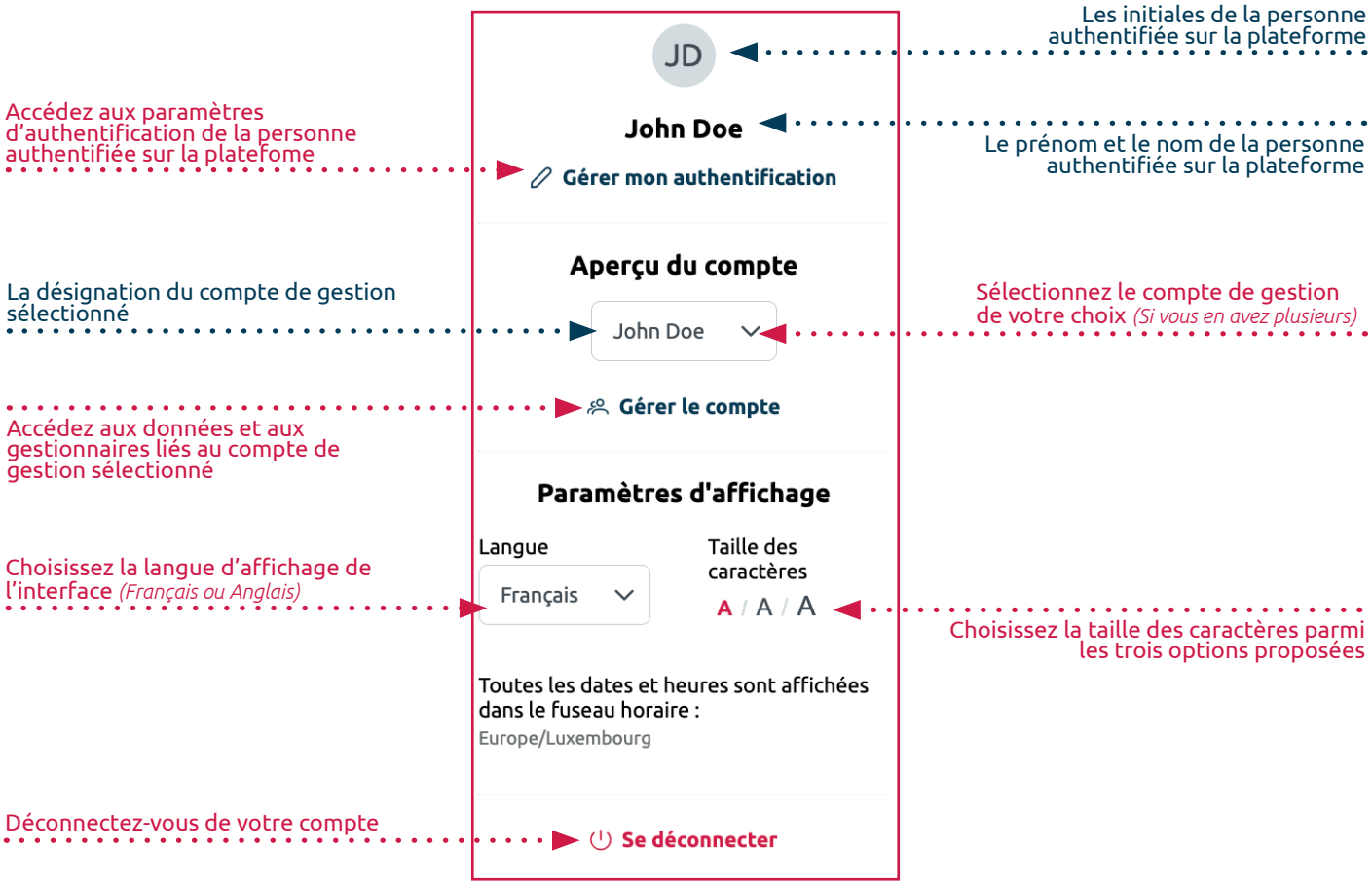


CONSULTER ET GÉRER LES INFORMATIONS DE(S) COMPTE(S)

Les informations et réglages d'un compte de gestion sont listés et modifiables via le bouton rouge repris en haut à droite de la barre de navigation (à côté du panier).

Gérer les paramètres du compte

D'un seul coup d'œil, vous pouvez visualiser et modifier les paramètres d'affichage de votre compte.

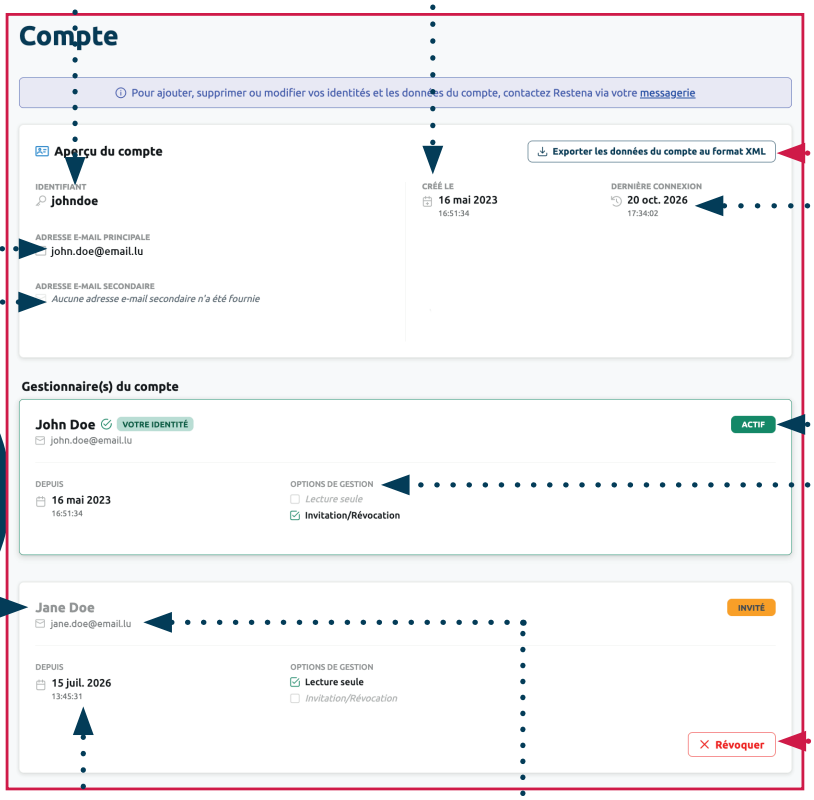


Vous avez accès à plusieurs comptes de gestion ? Attention aux risques d'erreurs !

Avant toute commande ou modification de données, assurez-vous que le compte de gestion sélectionné dans les paramètres, sous 'Données du compte', est bien celui que vous souhaitez gérer.

Gérer les données et les gestionnaires du compte

Les données du compte et l'identité des gestionnaires ayant accès à un compte de gestion sont consultables et modifiables après sélection du compte de gestion au niveau des paramètres du compte.



Identifiant du compte de gestion

Date de création du compte de gestion

Adresse e-mail principale attribuée au compte de gestion

Exportez les données enregistrées dans le compte de gestion

Adresse e-mail secondaire attribuée au compte de gestion - si transmise *Information non obligatoire*

Date de dernière connexion au compte de gestion

Les adresses e-mail principale et secondaire sont utilisées par le bureau d'enregistrement pour vous transmettre les notifications automatiques nécessaires à la bonne gestion de vos noms de domaine.

L'état de l'accès au compte de gestion

Les options de gestion complémentaires *(options non cumulables - l'option est cochée si elle est attribuée)*

Prénom et nom du-de la gestionnaire de compte tels que définis au moment de l'attribution d'accès au compte de gestion

Révoquez la/le gestionnaire de compte *(uniquement si l'option de gestion complémentaire 'Invitation/Révocation' est attribuée à votre propre compte de gestion).*

Adresse e-mail du-de la gestionnaire de compte, telle que définie au moment de l'attribution d'accès au compte de gestion

Date à laquelle l'accès au compte de gestion a été attribuée au-à la gestionnaire de compte

Pour modifier ou supprimer les données du compte de gestion (identifiant, adresses e-mail principale et secondaire) et inviter ou révoquer des gestionnaires du compte, envoyez un message au bureau d'enregistrement via la messagerie de votre compte (c.f. page 32).

Les options de gestion complémentaires

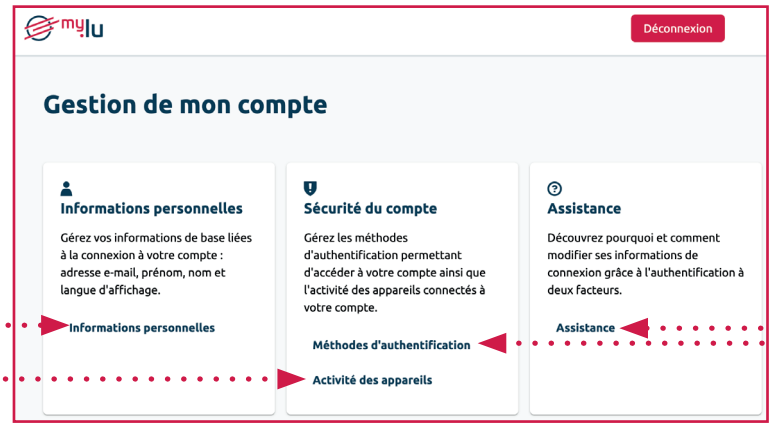
- **Invitation/Révocation** : La-Le gestionnaire de compte peut inviter d'autres gestionnaires à co-gérer le compte de gestion et révoquer des co-gestionnaires.
- **Lecture seule** : Les droits de gestion sur les noms de domaine, contacts, titulaires, commandes, factures sont limités à une simple consultation. La-Le gestionnaire de compte peut uniquement visualiser et naviguer dans le compte de gestion.

Les états d'accès au compte de gestion

- **Actif** : La-Le gestionnaire a accès au compte de gestion.
- **Invité** : La-Le gestionnaire a été invité-e à accéder au compte de gestion mais elle-il ne s'y est encore jamais connecté-e.

Gérer l'authentification au compte

Les paramètres spécifiques à l'authentification au compte se modifient via une interface externe au compte de gestion dédiée exclusivement à l'authentification. Cette interface est accessible via le bouton 'Gérer mon authentification'.



Gérez vos informations personnelles utilisées pour l'authentification à votre compte

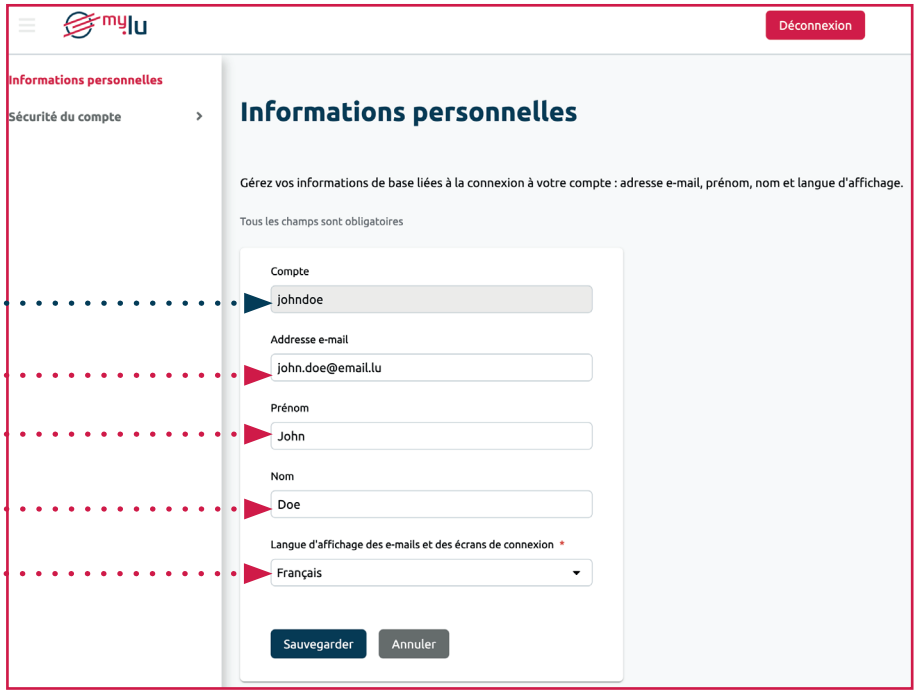
Visualisez l'activité des appareils connectés à votre compte, et déconnectez-les si souhaité

Obtenez des informations sur l'interface et les méthodes d'authentification

Consultez, et si besoin modifiez, votre méthode d'authentification

• Modifier ses informations personnelles

Sous la section 'Informations personnelles', gérez les informations personnelles utilisées pour l'authentification à votre compte.



Nom d'utilisateur associé au compte *(nécessaire pour la connexion à votre compte)*

Modifiez l'adresse e-mail *(utilisée pour la connexion à votre compte)*

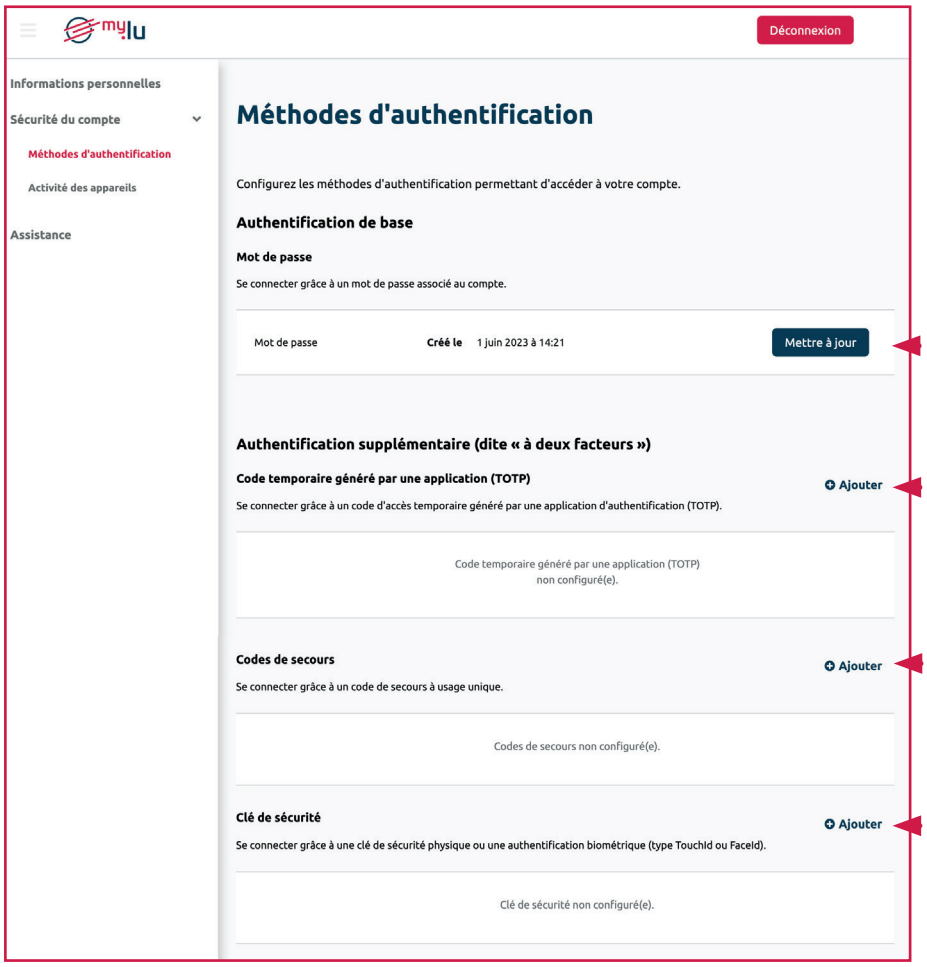
Modifiez votre prénom

Modifiez votre nom de famille

Choisissez la langue d'affichage des e-mails et des écrans de connexion à votre compte (*français ou anglais*)

Modifier la sécurité de son compte

Par défaut, le second facteur d'authentification attribué à votre compte est le code d'accès à usage unique. Ce second facteur peut être modifié à tout moment sous la section 'Sécurité du compte', sous-section 'Méthodes d'authentification'. C'est aussi sous cette section que vous pouvez configurer vos codes de secours.



Mettez à jour le mot de passe d'accès au compte

Configurez une application d'authentification

Générez des codes de secours

Configurez une clé de sécurité

Vous pouvez configurer tout ou partie des méthodes d'authentification, et, pour certaines d'entre elles, configurer plusieurs types d'authentification.

Les options d'authentification à deux facteurs

- **Code à usage unique envoyé par e-mail** (par défaut) : la-le gestionnaire reçoit un code d'accès à usage unique envoyé par e-mail.
- **Code temporaire généré par une application (TOTP)** : la-le gestionnaire scanne un code bar via une application d'authentification (Google Authenticator, Microsoft Authenticator ou Free OTP).
- **Code de secours** (en cas de perte d'accès aux autres seconds facteurs) : la-le gestionnaire recourt à l'un des 12 codes d'accès à usage unique générés à la demande et valables une fois.
- **Clé de sécurité** : la-le gestionnaire encode une clé de sécurité physique sur son téléphone, sa tablette, sur son ordinateur et/ou une clé de sécurité USB (Yubikey, TouchId, Passkey, etc.)

. Le **code à usage unique envoyé par e-mail** est automatiquement configuré et généré. Vous n'avez aucune action à effectuer pour configurer cette option.

. **Vous souhaitez configurer un code temporaire généré par une application (TOTP)**

.. La page 'Code temporaire généré par une application (TOTP)', s'ouvre sur votre écran, ne la fermez pas.

.. Ouvrez (et installez préalablement si nécessaire) l'application d'authentification de votre choix.

.. Avec votre application d'authentification, scannez le QR code qui s'affiche à l'écran sur la page 'Mobile Authenticator Setup'. (Si vous ne pouvez pas scanner, cliquez sur 'Unable to scan' et suivez les démarches à 'écran).

.. Suivez les instructions fournies par votre application, jusqu'à ce qu'un code temporaire vous soit fourni.

.. Encodez le code temporaire dans le champ 'Code temporaire''.

.. Encodez le nom de l'appareil sur lequel vous gérez l'accès à votre compte sous 'Nom d'application'.

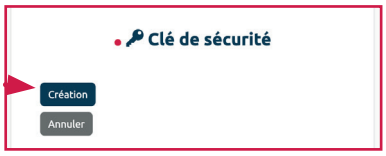
.. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur 'Soumettre'.



. **Vous souhaitez configurer une clé de sécurité**

.. Depuis la page 'Clé de Sécurité, cliquez sur 'Création'.

Le processus de création d'une clé de sécurité est soumis à des informations transmises par, et spécifiques à votre navigateur. Elles ne sont donc pas détaillées dans ce guide.



Vous pouvez recommencer ce processus pour autant de clés de sécurité que vous souhaitez associer à votre compte.

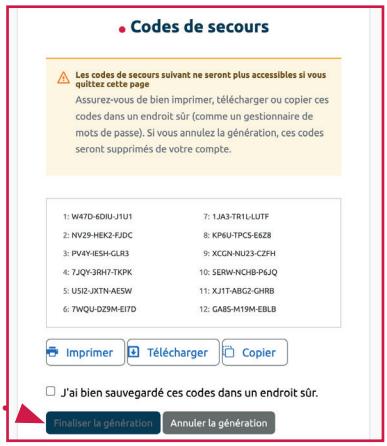
. **Vous souhaitez configurer des codes de secours**

.. Depuis la page 'Clé de Secours', imprimez, téléchargez ou copiez (puis collez) les codes de secours dans un endroit sûr, tel qu'un gestionnaire de mots de passe.

.. Cochez la case 'J'ai bien sauvegardé ces codes dans un endroit sûr'.

.. Cliquez sur 'Finalisez la génération'.

À tout moment, vous pouvez regénérer de nouveaux codes de secours.



. Gérer les appareils connectés à un compte

Sous la section 'Sécurité du compte', sous-section 'Activité des appareils', vous visualisez les appareils connectés à votre compte. Cette fonctionnalité vous permet notamment d'identifier si plusieurs sessions sont simultanément ouvertes, et, si souhaité, de déconnecter les appareils que vous n'utilisez pas ou ne reconnaissez pas.



SUPPRIMER UN COMPTE

Un compte ne peut être supprimé que si la liste des noms de domaine est vide et si toutes les commandes sont finalisées.

Pour supprimer votre compte, contactez directement le bureau d'enregistrement de la Fondation Restena via la messagerie de votre compte.

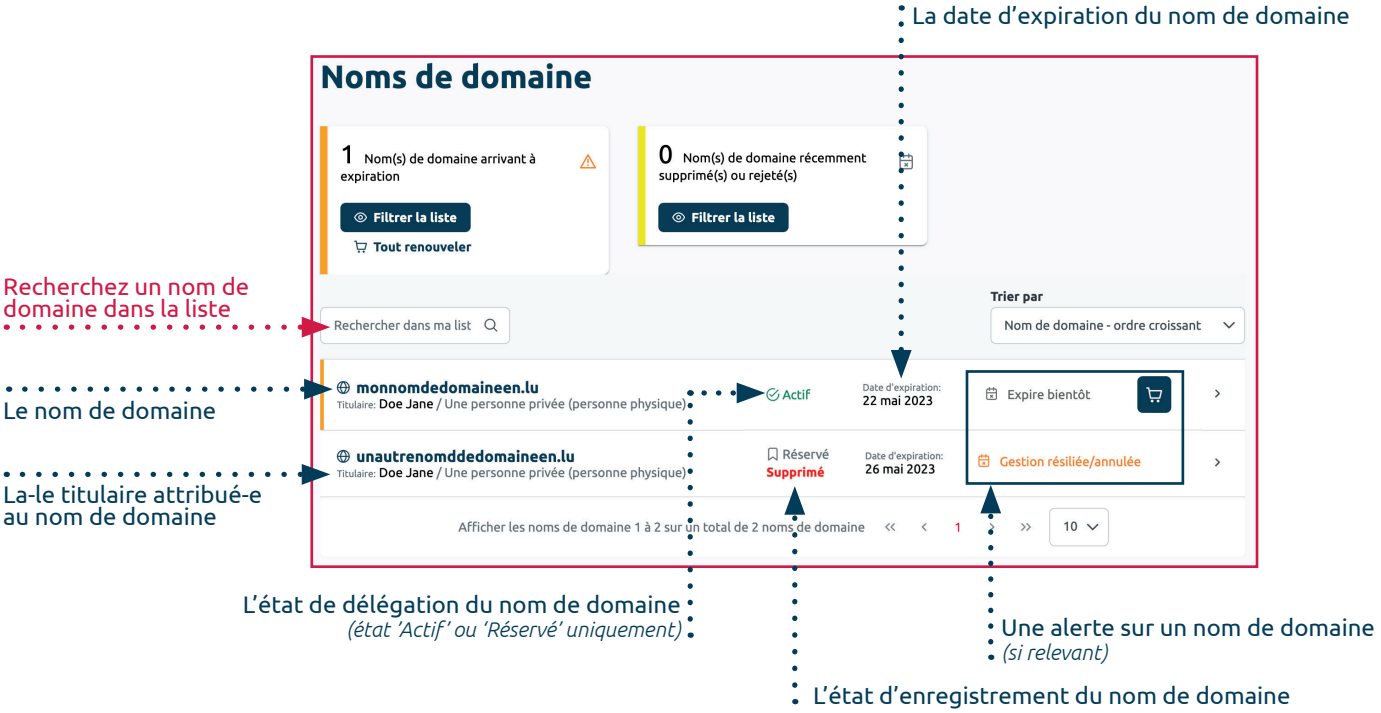
Avant de demander la suppression de votre compte, assurez-vous d'avoir téléchargé la totalité des factures générées dans votre compte !

CONSULTER ET GÉRER DES NOMS DE DOMAINE

Tous les noms de domaine enregistrés dans votre compte sont listés dans la section 'Noms de domaine'. C'est sous cette liste que vous pouvez consulter, éditer, mettre à jour, renouveler ou supprimer vos noms de domaine.

Liste des noms de domaine

La liste des noms de domaine affiche les informations importantes, évolutives et personnalisées pour chacun des noms de domaine enregistrés dans le compte jusqu'à 30 jours après la fin de leur gestion via le compte en ligne.



Les états de délégation d'un nom de domaine

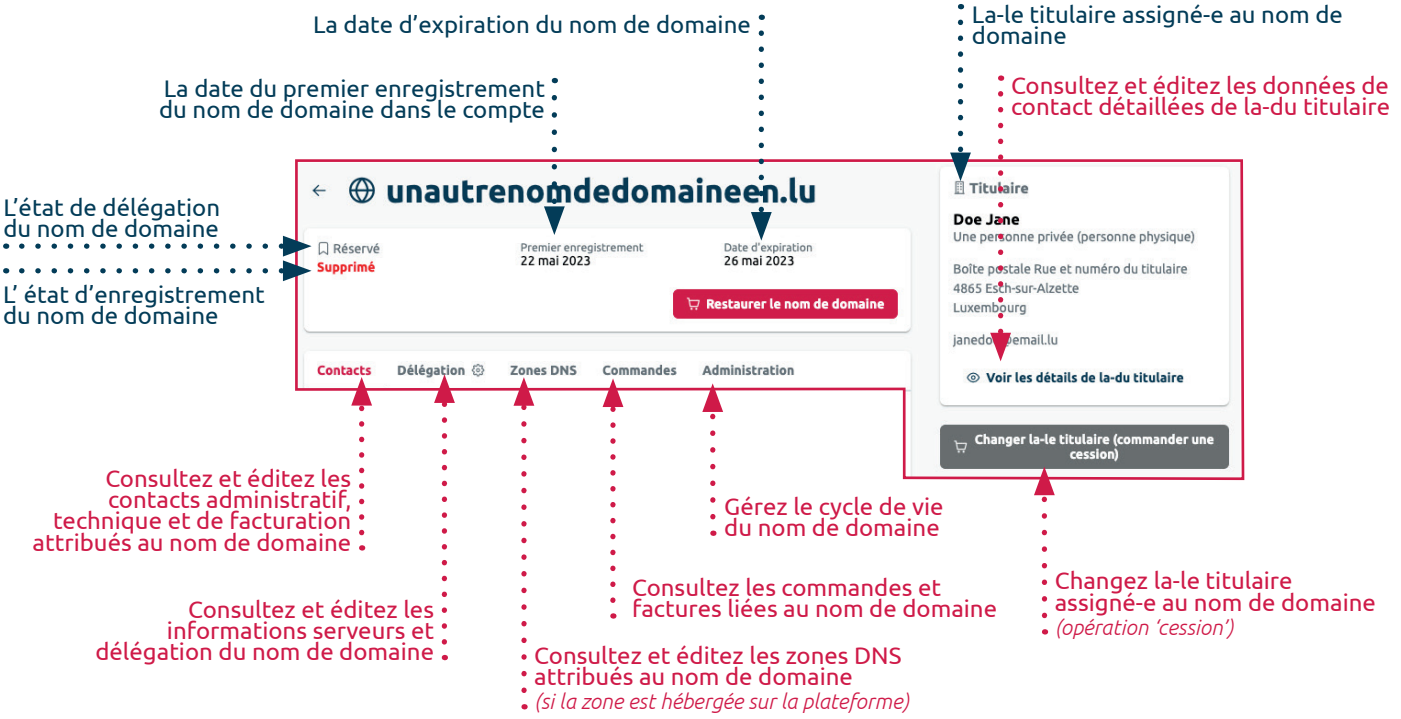
- **Actif** : le nom de domaine est accessible en ligne.
- **Zone hébergée** : le nom de domaine est accessible en ligne grâce aux serveurs DNS (serveurs de noms) fournis sur la plateforme (la zone est hébergée sur les serveurs DNS faisant autorité de Restena).
- **Réservé** : le nom de domaine n'est pas visible en ligne.

Les états d'enregistrement d'un nom de domaine

- **Enregistré** : le nom de domaine est enregistré et géré par la-le gestionnaire sur son compte.
- **Rejeté** : l'opération commandée pour le nom de domaine a échoué (l'opération de transfert et/ou cession a échoué ou une autre personne a enregistré le nom de domaine avant la fin de la transaction).
- **Supprimé** : le nom de domaine est retiré du compte (la-le gestionnaire a expressément supprimé le nom de domaine ou le contact administratif a validé une demande de transfert vers un autre compte ou un autre bureau d'enregistrement).
- **Suspendu** : le nom de domaine fait l'objet d'un litige, sa gestion est temporairement limitée.
- **En attente** : des modifications apportées sur le nom de domaine sont en cours d'enregistrement, de cession ou de transfert.

Gestion individuelle des noms de domaine

Depuis la liste des noms de domaine, vous pouvez gérer individuellement chacun des noms de domaine enregistrés dans votre compte. Pour cela, cliquez sur le nom de domaine que vous souhaitez éditer ou plus simplement consulter.



Lorsque l'alerte 'Expire prochainement' est attribuée à un nom de domaine sur la liste des noms de domaine, une sélection d'options d'administration s'affiche sur la page du nom de domaine.

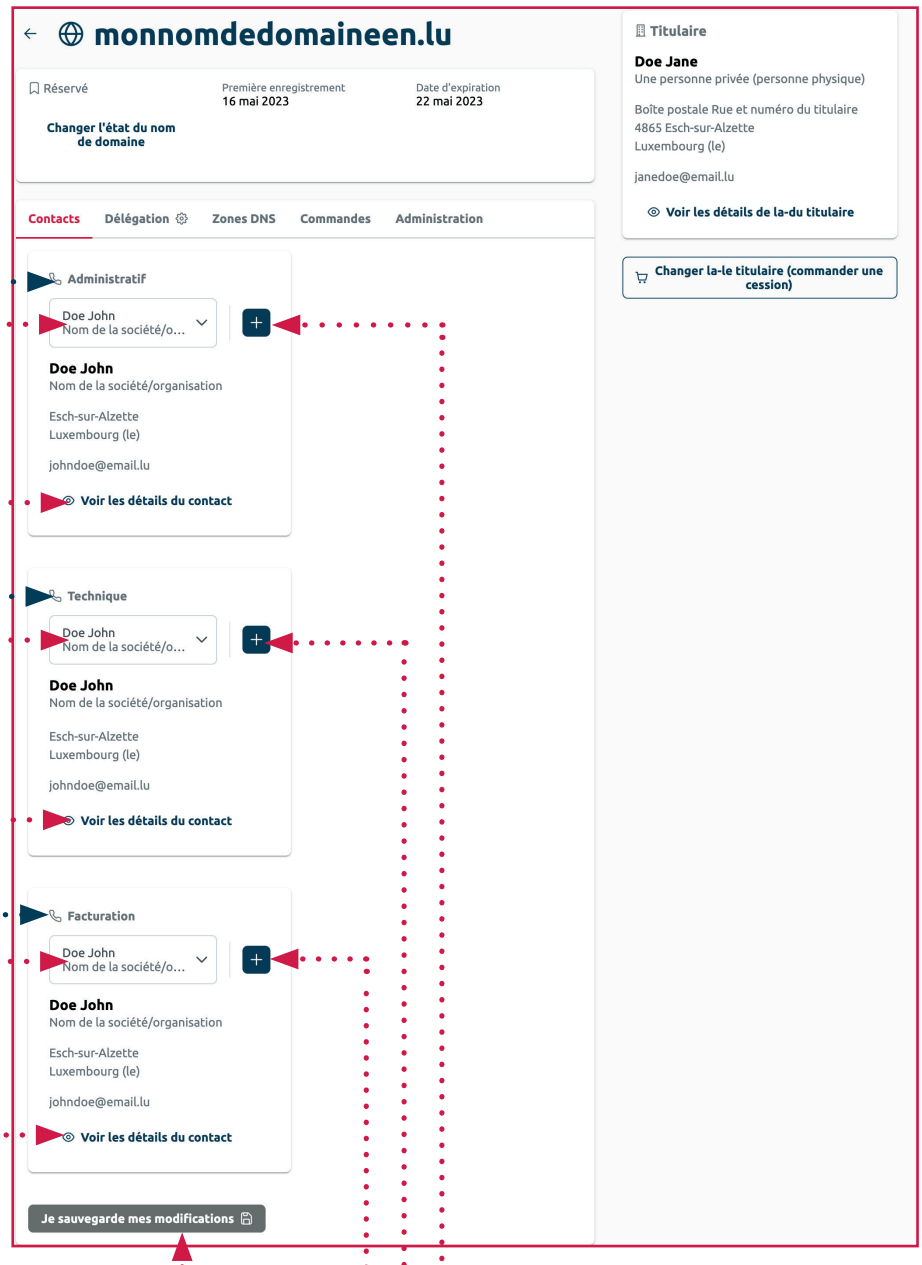


Les alertes d'un nom de domaine

- **Expire bientôt** : le nom de domaine expire sous 90 jours à 0 jour. La-le gestionnaire du compte peut le renouveler en cliquant sur le bouton 'caddie' affiché à côté de l'alerte.
- **Gestion résilée/annulée** : le nom de domaine est retiré du compte depuis moins de 30 jours ou son enregistrement a échoué. Dans le premier cas, le gestionnaire du compte peut potentiellement le restaurer. Pour s'en assurer, le gestionnaire doit consulter les détails du nom de domaine. Si le bouton 'Restaurer le nom de domaine' s'y affiche, le nom de domaine peut être renouvelé en cliquant dessus.

Contacts attribués à un nom de domaine

Sous l'onglet 'Contacts' accessible depuis un nom de domaine, consultez et éditez les contacts administratif, technique et de facturation attribués au nom de domaine.



Le contact administratif attribué au nom de domaine

Attribuez au nom de domaine un autre contact administratif parmi les contacts enregistrés dans le compte

Accédez aux détails du contact administratif attribué au nom de domaine

Le contact technique attribué au nom de domaine

Attribuez au nom de domaine un autre contact technique parmi les contacts enregistrés dans le compte

Accédez aux détails du contact technique attribué au nom de domaine

Le contact facturation attribué au nom de domaine

Attribuez au nom de domaine un autre contact facturation parmi les contacts enregistrés dans le compte

Accédez aux détails du contact facturation attribué au nom de domaine

Sauvegardez les modifications effectuées

Attribuez au nom de domaine un contact administratif non encore enregistré dans le compte *(création d'un contact)*

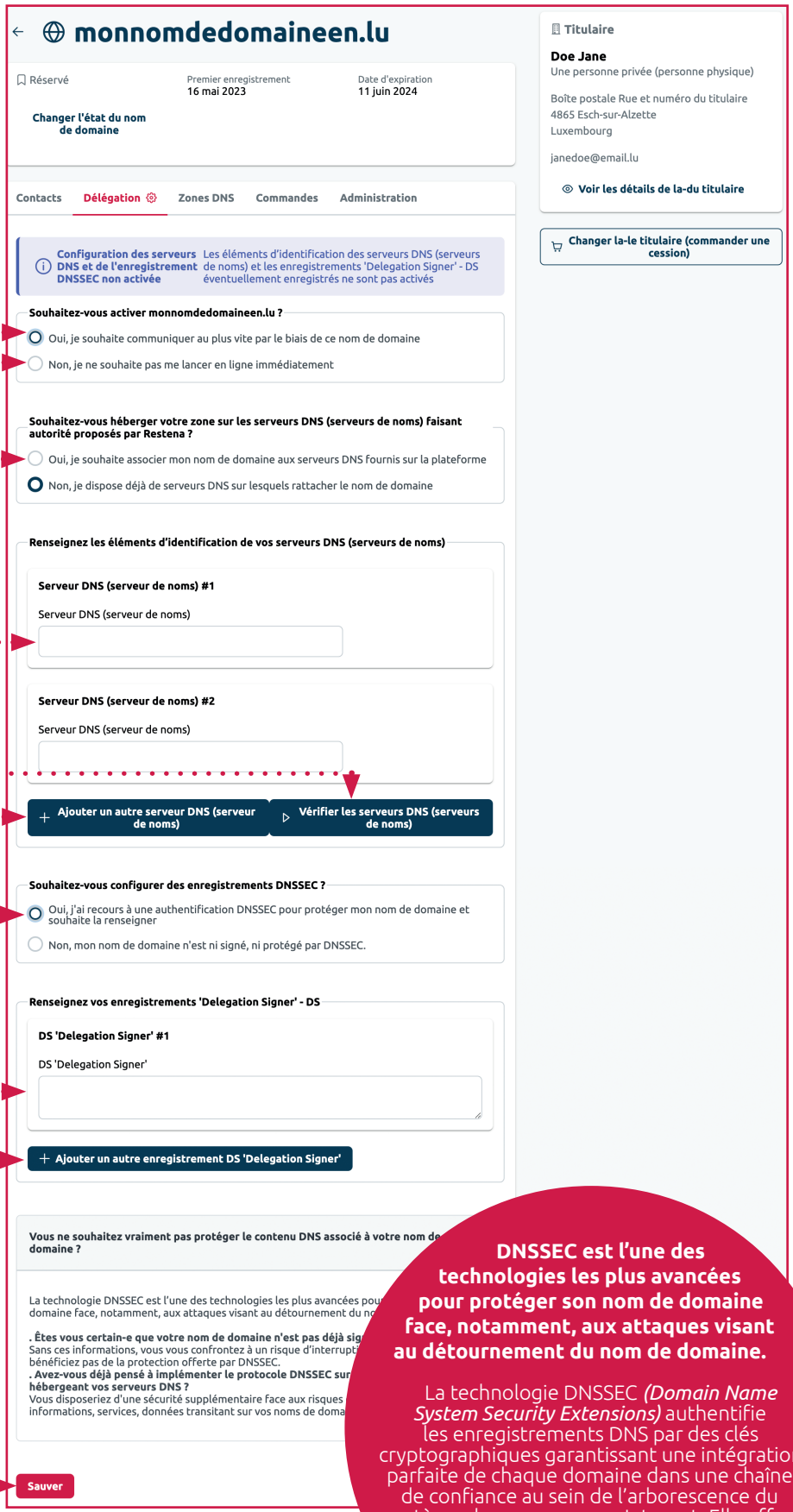
Attribuez au nom de domaine un contact technique non encore enregistré dans le compte *(création d'un contact)*

Attribuez au nom de domaine un contact facturation non encore enregistré dans le compte *(création d'un contact)*

Les contacts créés via l'onglet 'Contacts' d'un nom de domaine sont automatiquement ajoutées dans la section 'Répertoires' (c.f. page 22).

Serveurs et délégation d'un nom de domaine

Sous l'onglet 'Délégation' accessible depuis un nom de domaine, consultez et éditez les informations serveurs et délégation du nom de domaine.



Passez le nom de domaine en état de délégation 'Actif'

Passez le nom de domaine en état de délégation 'Réservé'

Passez le nom de domaine en état de délégation 'Zone hébergée' *(uniquement si le nom de domaine est activé)*

Encodez les éléments d'identification de vos propres serveurs DNS *(uniquement si le nom de domaine n'est pas 'Zone hébergée')*

Vérifiez le bon fonctionnement de vos serveurs DNS *(uniquement si le nom de domaine n'est pas 'Zone hébergée')*

Ajoutez un serveur DNS (serveurs de noms) supplémentaire *(uniquement si le nom de domaine n'est pas 'Zone hébergée')*

Confirmez l'authentification DNSSEC du nom de domaine

Encodez l'enregistrement DS déjà attribué au nom de domaine

Ajoutez un enregistrement DS déjà attribué au nom de domaine supplémentaire

Sauvegardez les modifications effectuées

Un nom de domaine hébergé sur les serveurs faisant autorité de Restena bénéficie automatiquement de la configuration de ses serveurs DNS et de la protection DNSSEC.

DNSSEC est l'une des technologies les plus avancées pour protéger son nom de domaine face, notamment, aux attaques visant au détournement du nom de domaine.

La technologie DNSSEC ***(Domain Name System Security Extensions)*** authentifie les enregistrements DNS par des clés cryptographiques garantissant une intégration parfaite de chaque domaine dans une chaîne de confiance au sein de l'arborescence du système de nommage sur Internet. Elle offre une solution pour garantir l'intégrité des données, et par extension, la légitimité et la non-altération du résultat du processus de résolution.

La zone racine du .lu est mise à jour – 7 jours sur 7 et 24h/24 – à heure pleine.

Zones DNS d'un nom de domaine

Sous l'onglet 'Zones DNS' accessible depuis un nom de domaine, consultez et éditez les enregistrements DNS liés aux serveurs DNS attribués au nom de domaine, à l'exception de deux enregistrements NS et un enregistrement SOA, automatiquement configurés pour chaque nom de domaine par le bureau d'enregistrement.

Pour savoir comment configurer au mieux les enregistrements et serveurs, consultez le manuel d'utilisation 'Configurer ses serveurs de nom sur la plateforme my.lu/online', téléchargeable sur my.lu, section 'Documents'.

Si le nom de domaine n'est pas hébergé sur la plateforme (État de délégation 'Actif' ou 'Réservé')

L'onglet 'Zones DNS' vous permet uniquement de préparer vos données pour un éventuel futur hébergement sur la plateforme. La gestion de la zone attribuée à votre nom de domaine se fait directement auprès de votre hébergeur DNS actuel, si vous en avez un.

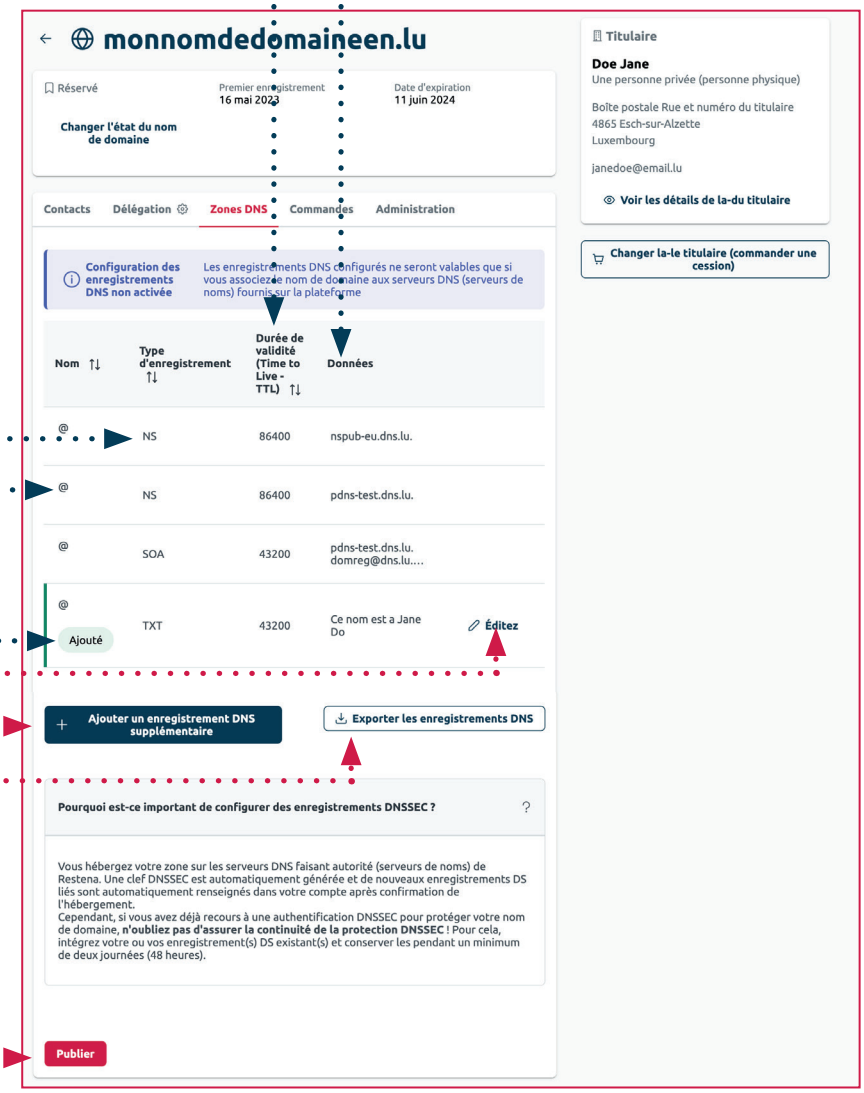
Si le nom de domaine est hébergé sur la plateforme (État de délégation 'Zone hébergée')

L'onglet 'Zones DNS' est l'endroit où vous pouvez ajouter, puis éditer et supprimer les enregistrements supplémentaires nécessaires au bon fonctionnement du nom de domaine.

La durée de validité (Time to Live - TTL) de l'enregistrement DNS

Les données de l'enregistrement DNS

Les enregistrements DNS automatiquement configurés par le bureau d'enregistrement ne sont ni éditables, si supprimables.



Le type d'enregistrement DNS

Le nom de l'enregistrement DNS

L'état de l'action effectuée sur l'enregistrement DNS

Éditez ou supprimez un enregistrement DNS

Ajoutez un nouvel enregistrement DNS

Exportez tous les enregistrements DNS associés au nom de domaine en format .txt

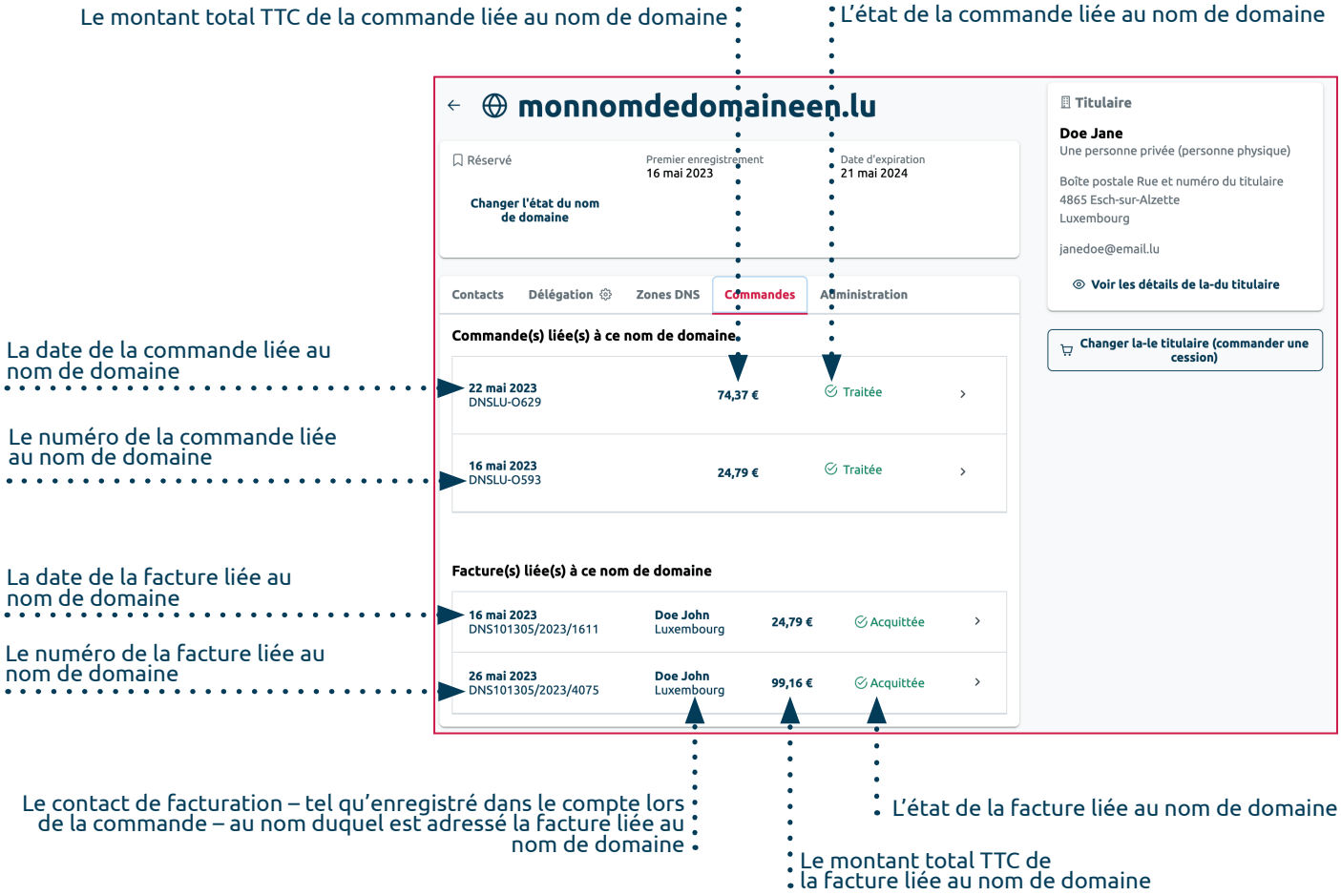
Publiez les actions effectuées sur les enregistrements DNS

Les états des actions sur les enregistrements DNS

- **Ajouté** : l'enregistrement DNS est ajouté dans le fichier de zone mais il n'est pas encore publié dans le DNS.
- **Modifé** : une à plusieurs données d'un enregistrement DNS existant dans le fichier de zone ont été modifiées mais les modifications ne sont pas encore publiées dans le DNS.
- **Supprimé** : l'enregistrement DNS est supprimé du fichier de zone mais il n'est pas encore dépublié du DNS.

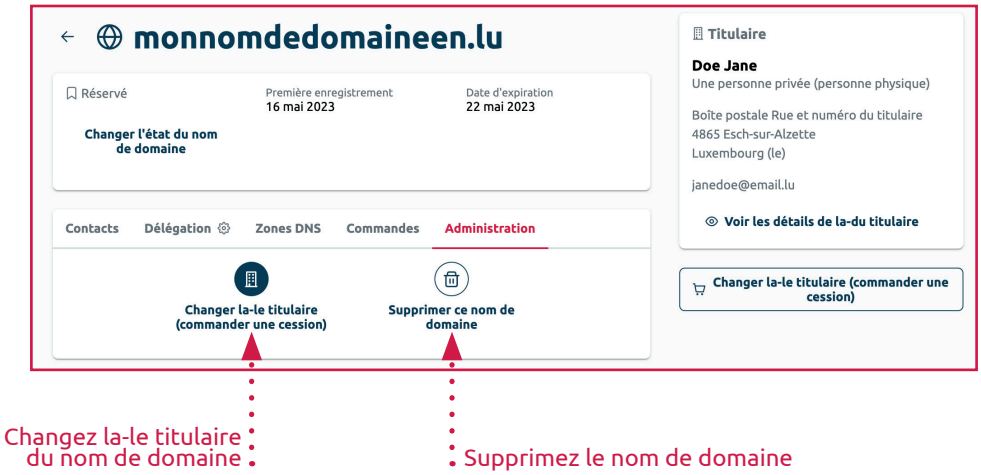
Achats liés aux opérations sur un nom de domaine

Sous l'onglet 'Commandes' accessible depuis un nom de domaine, consultez les commandes et factures liées au nom de domaine.



Gestion du cycle de vie d'un nom de domaine

Sous l'onglet 'Administration' accessible depuis un nom de domaine, gérez le cycle de vie du nom de domaine.



Les options d'administration d'un nom de domaine

- **Changer la-le titulaire (commander une cession)** : la-le gestionnaire peut changer le-la titulaire assigné-e au nom de domaine.
- **Renouveler ce nom de domaine** : le nom de domaine arrive à expiration sous 90 jours ou moins, le gestionnaire peut le renouveler.
- **Supprimer ce nom de domaine** : la-le gestionnaire peut supprimer le nom de domaine de son compte (uniquement si l'état d'enregistrement du nom de domaine n'est ni 'Supprimé', ni 'En attente', ni 'Suspendu').

CONSULTER ET GÉRER DES CONTACTS

Tous les contacts enregistrés dans votre compte sont listés dans la section ‘Répertoires’, sous-section ‘Contacts’. C’est sous cette liste que vous pouvez consulter, éditer, mettre à jour, ajouter ou supprimer vos contacts.

Il existe trois rôles de contact sur la plateforme de gestion : le contact administratif, le contact facturation et le contact technique.

Contact administratif

- Il est le représentant légal du titulaire du nom de domaine [?].
- Il désigne les contacts technique et de facturation.
- Il valide les opérations de transfert de gestion et de propriété.

Contact facturation

Ses coordonnées apparaissent sur les factures.

Contact technique

Il met en conformité les besoins techniques nécessaires pour la bonne marche du nom de domaine [?].

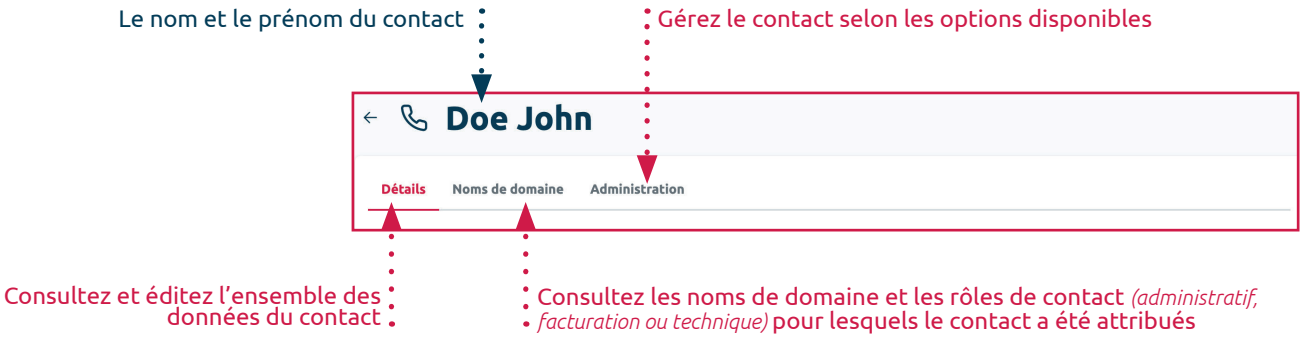
Liste des contacts

La liste des contacts affiche les informations de contact simplifiées et donne accès à l’option de création d’un nouveau contact.



Gestion individuelle des contacts

Depuis la liste des contacts, vous gérez individuellement chacun des contacts enregistrés dans votre compte. Pour cela, cliquez sur le contact que vous souhaitez éditer ou plus simplement consulter.

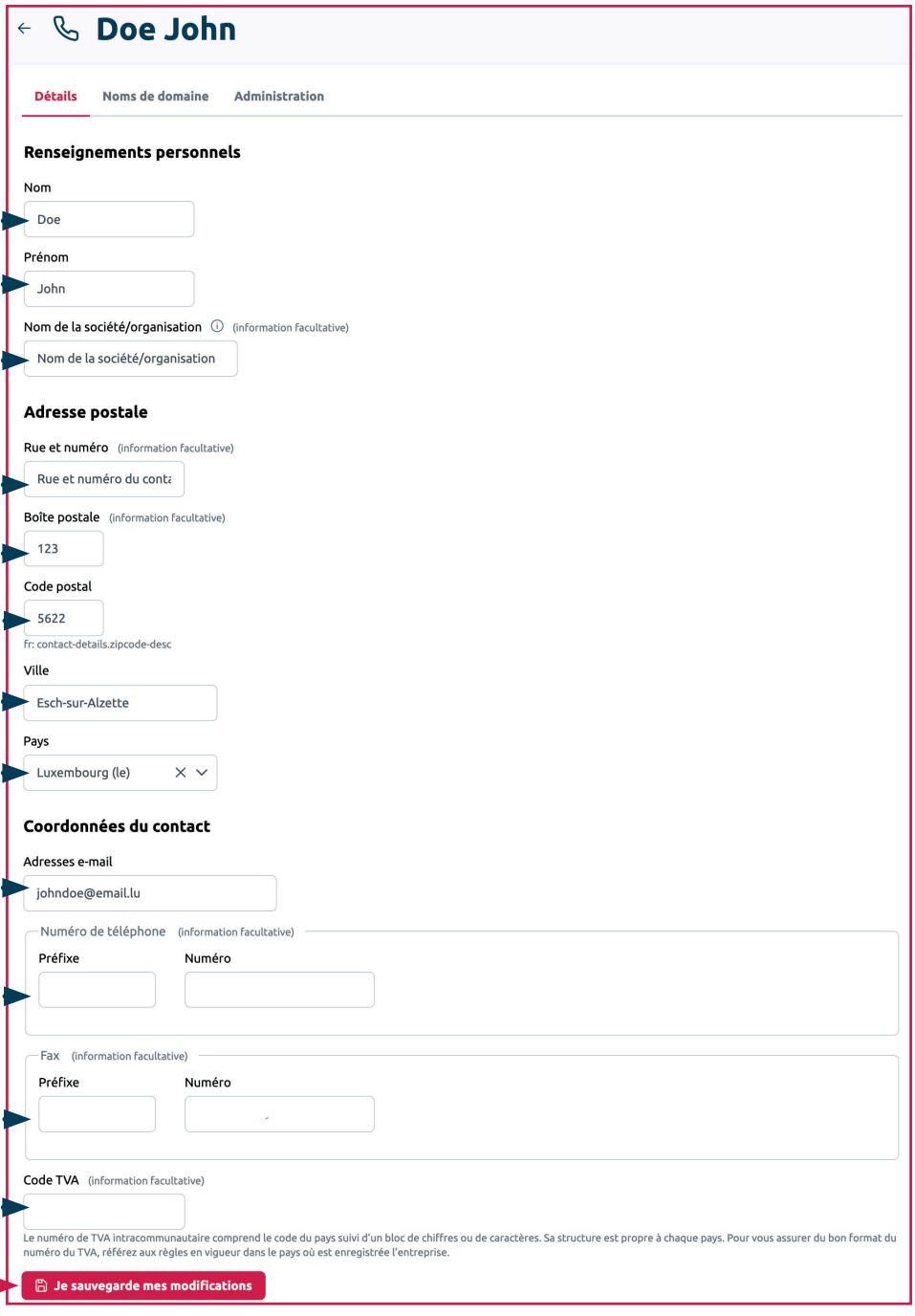


Maintenez vos contacts à jour et vérifiez-les régulièrement.

Avec l'enregistrement du nom de domaine, vous déclarez et garantissez que toutes les données saisies lors de la procédure d'enregistrement sont exactes et exhaustives.

Les détails d'un contact

Sous l'onglet 'Détails' accessible depuis un contact, consultez et modifiez à tout moment l'ensemble des données du contact.



Le nom de famille du contact

Le prénom du contact

Le nom de l'organisation représentée par le contact
(si le contact est enregistré pour le compte d'une société/organisation)

La rue et le numéro du contact

La boîte postale du contact

Le code postal du contact

La ville du contact

Le pays du contact
(à sélectionner dans la liste de choix proposée)

L'adresse e-mail du contact

Le numéro de téléphone du contact

Le numéro de fax du contact

Le numéro de TVA du contact

Enregistrez les modifications

Assurez-vous que toutes les personnes auxquelles vous attribuez un rôle en tant que contact administratif, technique et/ou de facturation soient informées et conscientes du ou des rôles qu'elles ont à exercer pour le compte du titulaire du nom de domaine.

• Les noms de domaine attribués à un contact

Sous l'onglet 'Noms de domaine' accessible depuis un contact, visualisez l'ensemble des noms de domaine pour lesquels un rôle a été attribué au contact.

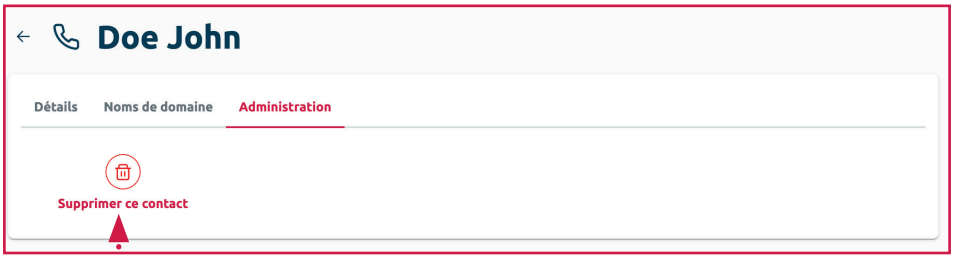


Le nom de domaine enregistré dans le compte et attribué au contact

La coche verte précise le rôle attribué au contact pour le nom de domaine

. Les options d'administration d'un contact

Sous l'onglet 'Administration' accessible depuis un contact, gérez le cycle de vie de votre contact.



Supprimez le contact

Les options d'administration d'un contact

• **Supprimer ce contact** : la-le gestionnaire peut supprimer le contact de son compte (uniquement si aucun nom de domaine ne lui est attribué).

Création d'un nouveau contact

Vous pouvez ajouter un nouveau contact à votre compte via le bouton 'Créer un nouveau' disponible depuis la liste des contacts ou directement lors du processus de commande d'un nom de domaine.

Dans les deux cas, les options de création sont identiques aux informations affichées et modifiables dans l'onglet 'Détails' d'un contact (c.f. page 23).

CONSULTER ET GÉRER DES TITULAIRES

Tou-te-s les titulaires enregistré-e-s dans votre compte sont listé-e-s dans la section ‘Répertoires’, sous-section ‘Titulaires’. C’est sous cette liste que vous pouvez consulter, éditer, mettre à jour, ajouter ou supprimer vos titulaires.



Titulaire du nom de domaine ?

Elle-Il détient des droits du ou des noms de domaine auxquels il est assigné.

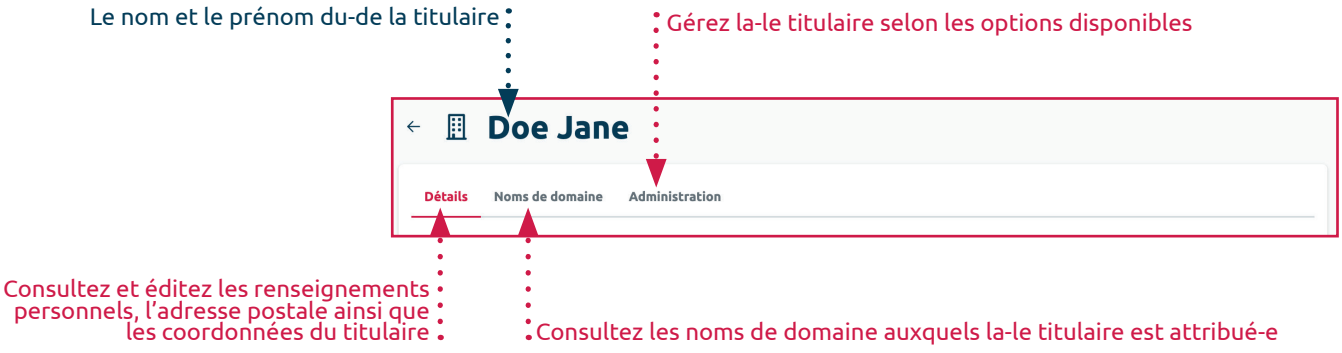
Liste des titulaires

La liste des titulaires affiche les informations simplifiées de chaque titulaire enregistré dans le compte et donne accès à l’option de création d’un-e nouveau-elle titulaire.



Gestion individuelle des titulaires

Depuis la liste des titulaires, vous gérez individuellement chaque titulaire enregistré-e dans votre compte. Pour cela, cliquez sur la-le titulaire que vous souhaitez éditer ou plus simplement consulter.



Les détails d'un-e titulaire

Sous l'onglet 'Détails' accessible depuis un-e titulaire, consultez l'ensemble des données d'un-e titulaire et modifiez son adresse postale et ses coordonnées.

Les informations sous 'Renseignements personnels' ne sont pas modifiables.

Ces modifications sont assimilées à un changement de titulaire. Dans ce cas, le nom de domaine doit être cédé à un nouveau titulaire.

Le statut du-de la titulaire

- Les nom et prénom du titulaire *(si personne privée)*
- Les coordonnées et l'identifiant de la société ou de l'organisation représentée par la-le titulaire *(si personne morale)*

Le numéro et la rue du-de la titulaire

La boîte postale du-de la titulaire

Le code postal du-de la titulaire

La ville du-de la titulaire

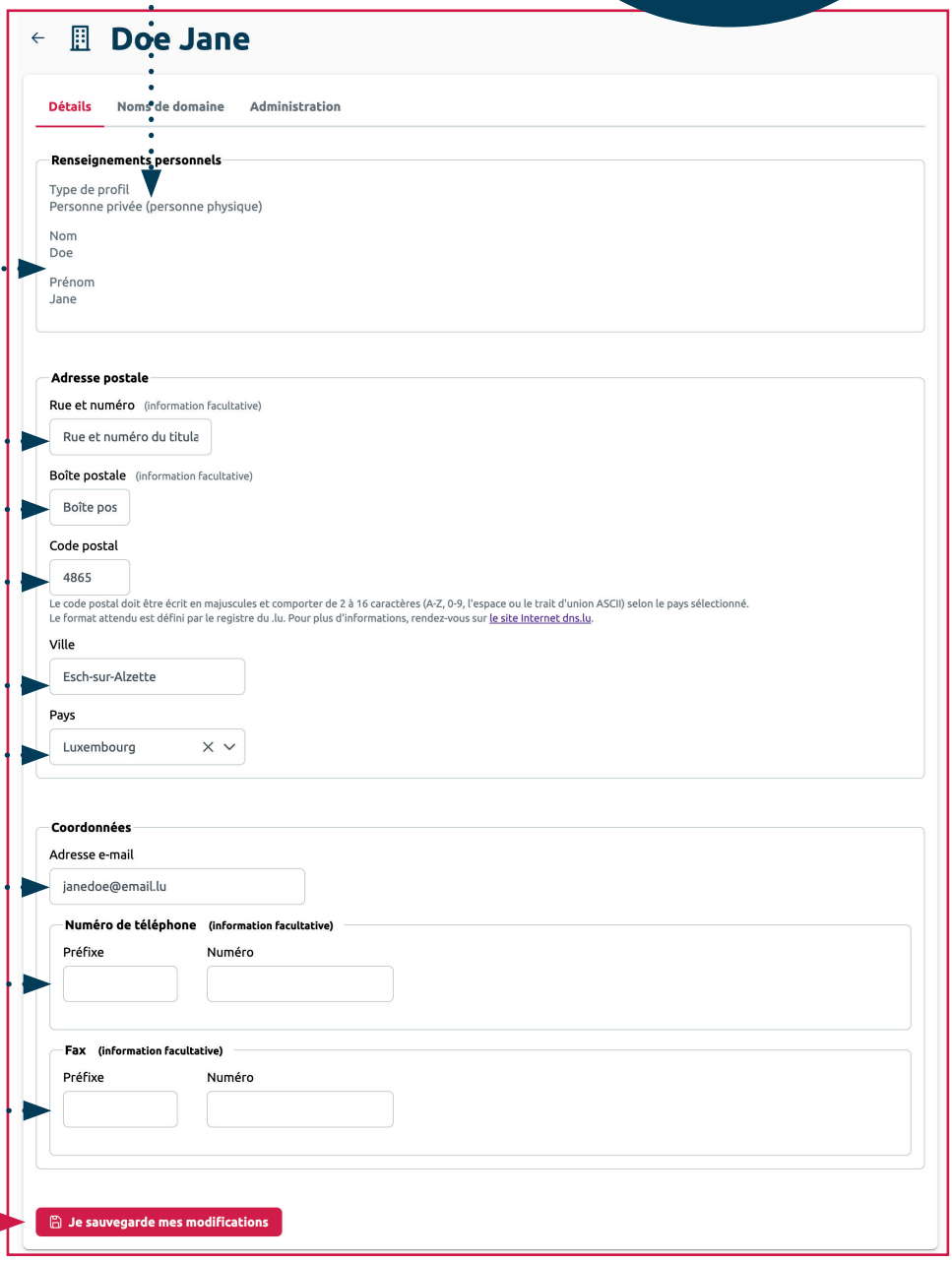
Le pays du-de la titulaire *(à sélectionner dans la liste de choix proposée)*

L'adresse e-mail du-de la titulaire

Le numéro de téléphone du-de la titulaire

Le numéro de fax du-de la titulaire

Enregistrez les modifications

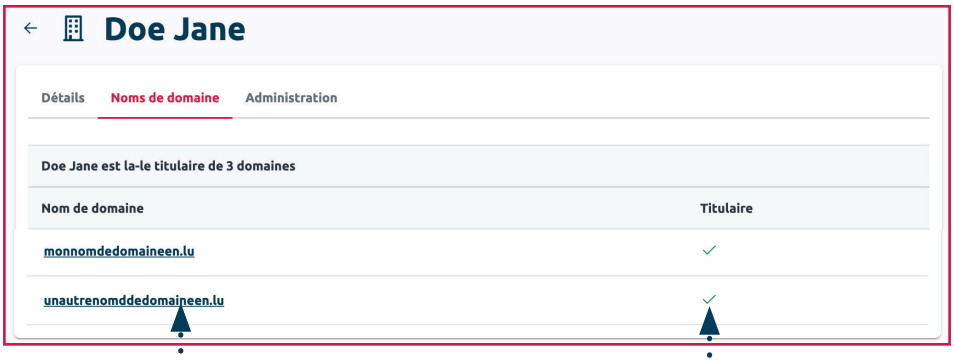


Les types de profil d'un-e titulaire

- **Une personne privée** : Une personne physique
- **Une société/organisation** : Une personne morale

Les noms de domaine attribués à un-e titulaire

Sous l'onglet 'Noms de domaine' accessible depuis un-e titulaire, visualisez l'ensemble des noms de domaine pour lesquels le rôle de titulaire a été attribué au-à la titulaire.



Le nom de domaine enregistré dans le compte et pour lequel la-le titulaire est expressément désigné-e comme titulaire du nom de domaine par le gestionnaire

La coche verte précise le rôle de titulaire du nom de domaine attribué

Les options d'administration d'un-e titulaire

Sous l'onglet 'Administration' accessible depuis un-e titulaire, gérez le cycle de vie de votre titulaire.



Supprimez la-le titulaire

Les options d'administration d'un-e titulaire

- **Supprimer ce-tte titulaire** : la-le gestionnaire peut supprimer la-le titulaire de son compte (uniquement si aucun nom de domaine ne lui est attribué).

Création d'un-e nouveau-lle titulaire

Un-e nouveau-elle titulaire peut être ajouté-e à un compte lors du processus de commande d'un nom de domaine, ou directement via le bouton 'Créer un nouveau' disponible depuis la liste des titulaires.

Dans les deux cas, les options de création sont identiques aux informations affichées et modifiables dans l'onglet 'Détails' d'un titulaire' (c.f. page 26). Le choix du statut du-de la titulaire devra être réalisé à cette étape.

Une fois un-e titulaire créé-e, il est impossible d'en modifier sa dénomination sociale et de transformer sa forme légale via le compte en ligne.

Le(s) titulaire(s) du/des nom(s) de domaine concerné(s) par cette mise à jour doit/doivent justifier, par écrit, sur papier libre, de tels changements auprès du bureau d'enregistrement.

CONSULTER DES COMMANDES

Toutes les commandes passées depuis un compte sont listées dans la section 'Achats', sous-section 'Commandes'. C'est sous cette liste que vous pouvez consulter les commandes en cours.

Liste des commandes

La liste des commandes affiche les informations clefs de chaque commande.

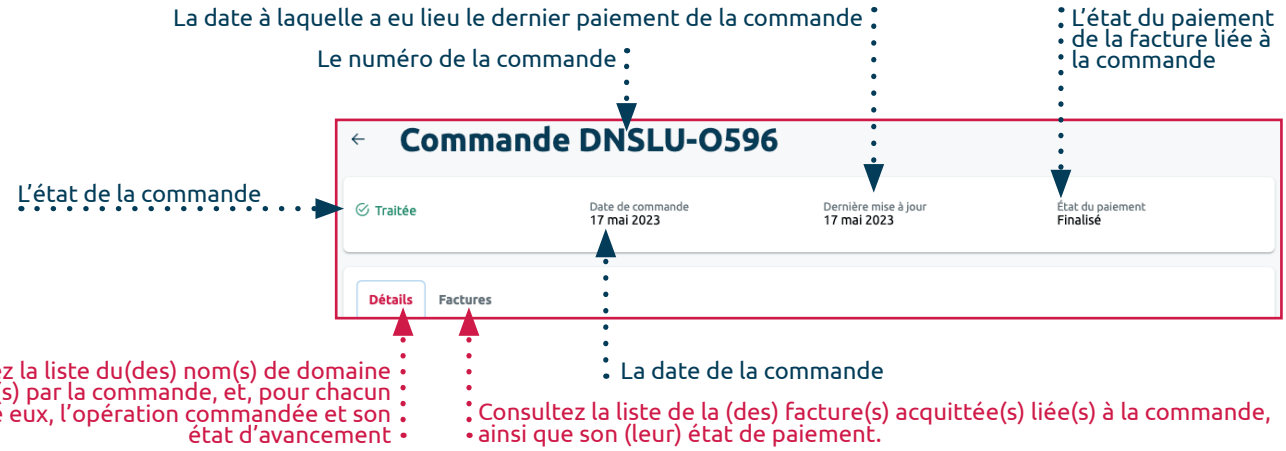


Les états d'une commande

- **Échec** : Toutes les opérations commandées ont échoué (la commande a été volontairement annulée ou n'a pas pu arriver à son terme)
- **En attente** : la commande est confirmée et tout ou partie des opérations commandées sont en cours d'analyse par le registre du .lu.
- **En cours** : Le paiement doit être encaissé et la ou les factures générées.
- **Nouveau** : la commande est confirmée mais le paiement doit encore être effectué.
- **Traitée** : la commande est prise en compte par le bureau d'enregistrement.

Vue individuelle des commandes

Pour obtenir plus de précisions sur une commande en particulier, cliquez sur la commande que vous souhaitez consulter.

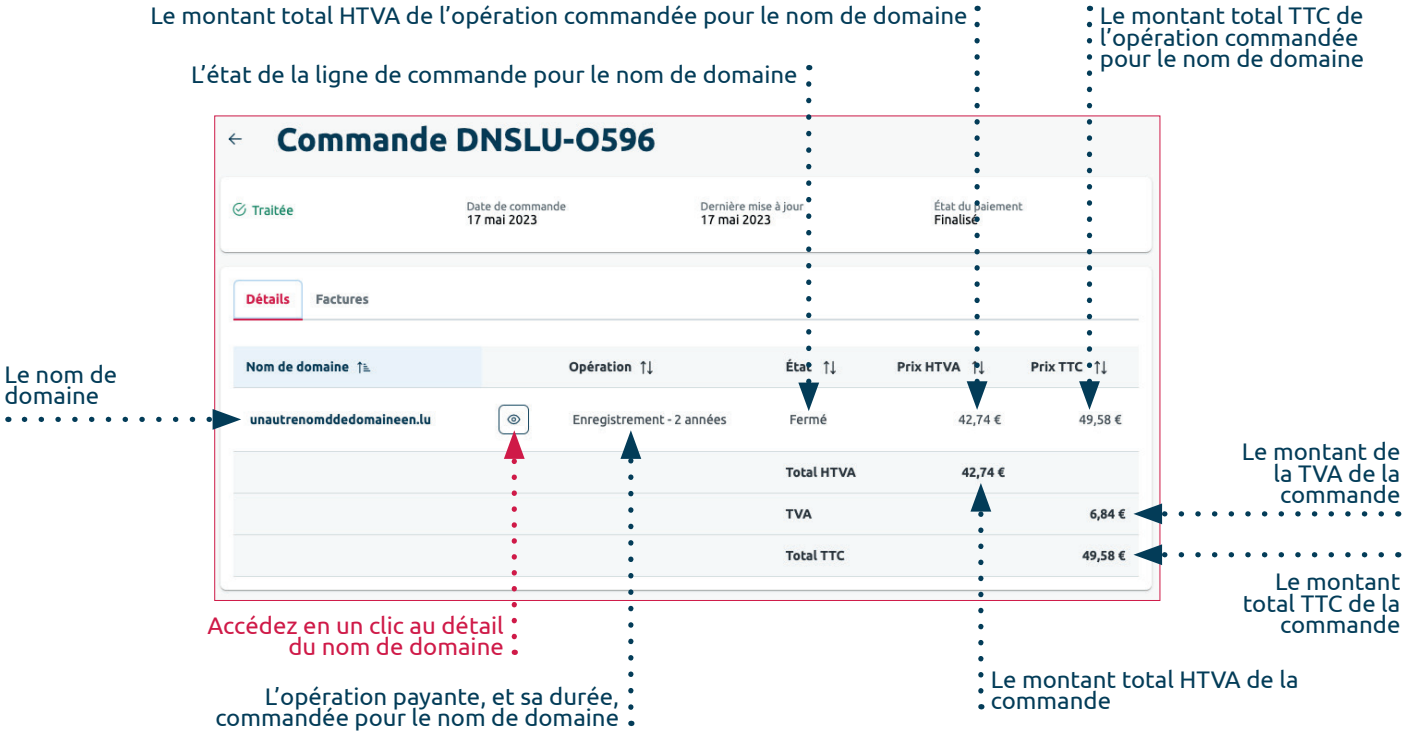


Les états de paiement de la facture liée à la commande

- **Autorisé** : l'opérateur de paiement choisi par la-le gestionnaire a autorisé le paiement de la facture.
- **Traité** : le paiement est prêt à être débité.
- **Finalisé** : la-le gestionnaire a payé la facture et toutes les opérations demandées ont été réalisées avec succès.
- **Dépassé** : La tentative de paiement a échoué (le délai d'1 heure après la confirmation de commande a été dépassé ou une erreur s'est produite lors du paiement)
- **Nouveau** : Une autorisation de paiement est en cours d'exécution.

Les détails d'une commande

Dans l'onglet 'Détails' d'une commande, vous pouvez consulter toutes les informations liées à une commande en particulier.



Les états d'une ligne de commande

- **Échec** : l'opération demandée pour le nom de domaine a échoué (i.e. en cas de demande de cession et/ou de transfert, le contact administratif du nom de domaine n'a pas approuvé la demande dans les délais impartis).
- **En attente** : l'opération demandée pour le nom de domaine est en cours.
- **Fermé** : l'opération demandée pour le nom de domaine a été traitée avec succès, paiement inclus.
- **Nouveau** : l'opération demandée pour le nom de domaine n'a pas encore été traitée.
- **Rejeté** : l'opération demandée pour le nom de domaine a été refusée (i.e. en cas de demande de cession ou de transfert, le contact administratif du nom de domaine a refusé la demande).
- **Terminé** : l'opération demandée pour le nom de domaine a été traitée, mais son paiement n'a pas encore été débité puisqu'au moins une autre opération commandée en même temps n'a pas encore été traitée.

Les factures liées à la commande

Dans l'onglet 'Factures' d'une commande, vous pouvez consulter l'ensemble des factures liées à une commande en particulier.

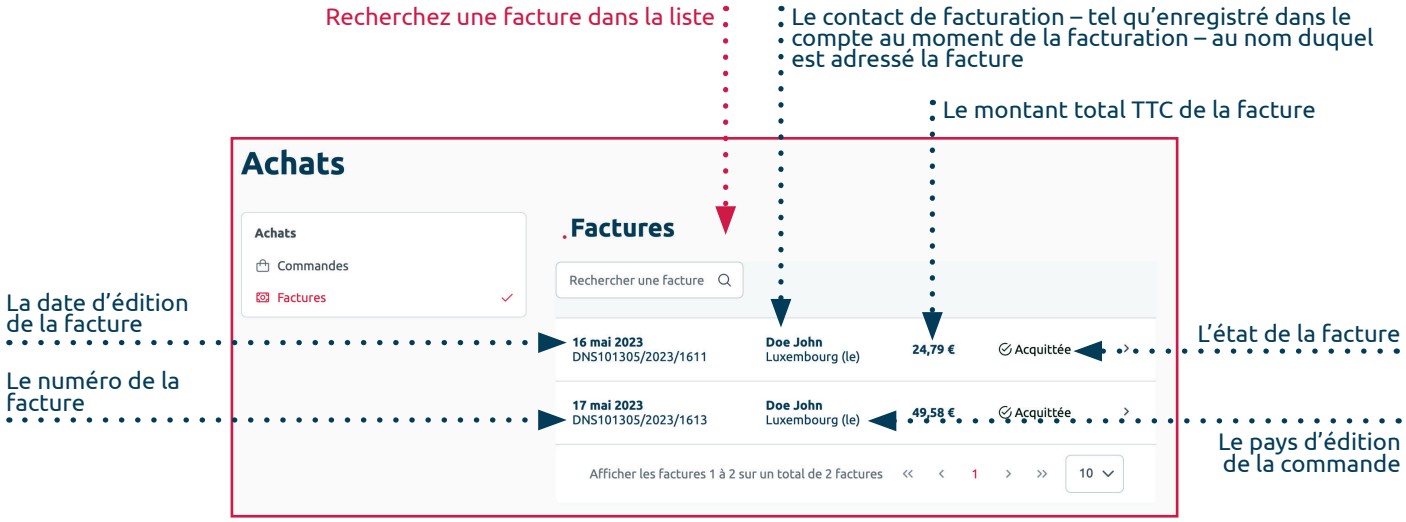


CONSULTER DES FACTURES

Toutes les factures acquittées depuis votre compte sont listées dans la section 'Achats', sous-section 'Factures'. C'est sous cette liste que vous pouvez consulter, et télécharger les factures acquittées.

Liste des factures

La liste des factures affiche les informations clefs de chaque facture.

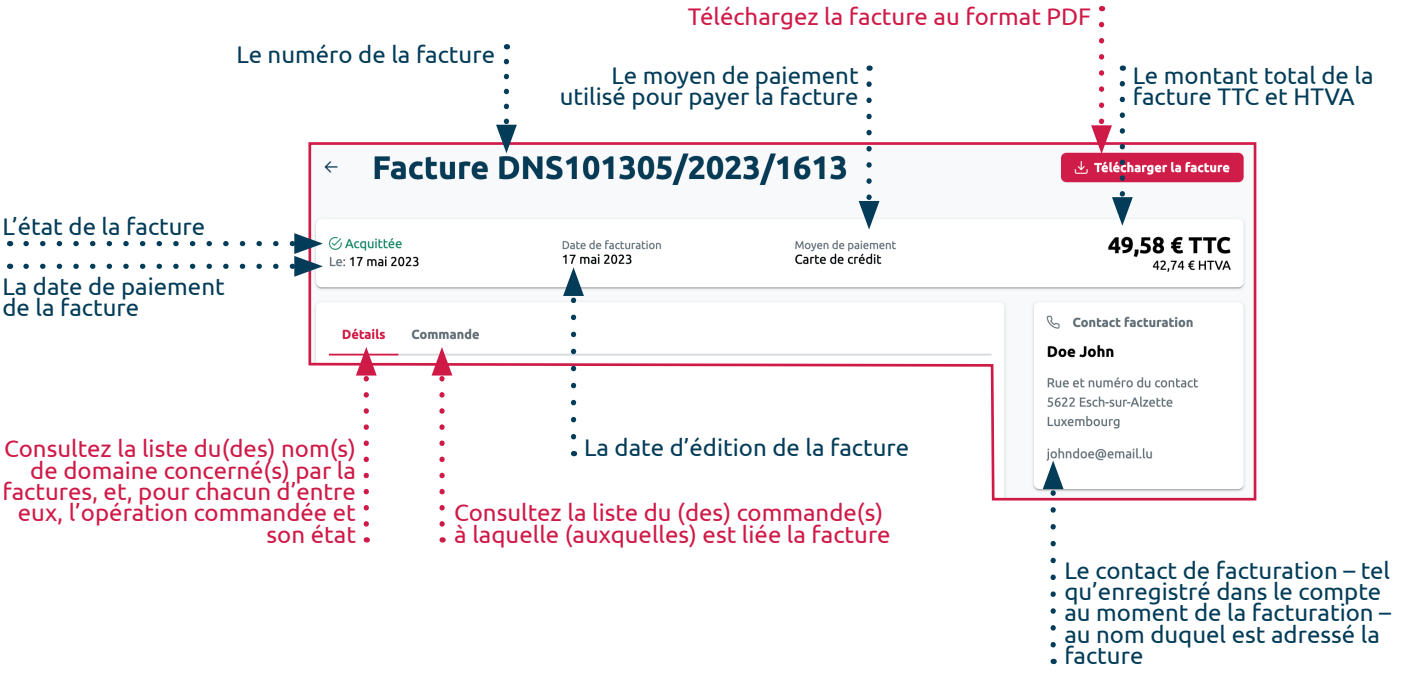


Les états d'une facture

- **Acquittée** : la facture est payée dans son intégralité.
- **Acquittée par note de crédit** : au moins une ligne de la facture a été remboursée après achat (i.e. la ligne correspondant à une opération payante, de type cession ou transfert, n'a pas été approuvée).
- **Ouverte** : au moins une ligne de la facture n'est pas payée (i.e. une opération est toujours en cours de validation).

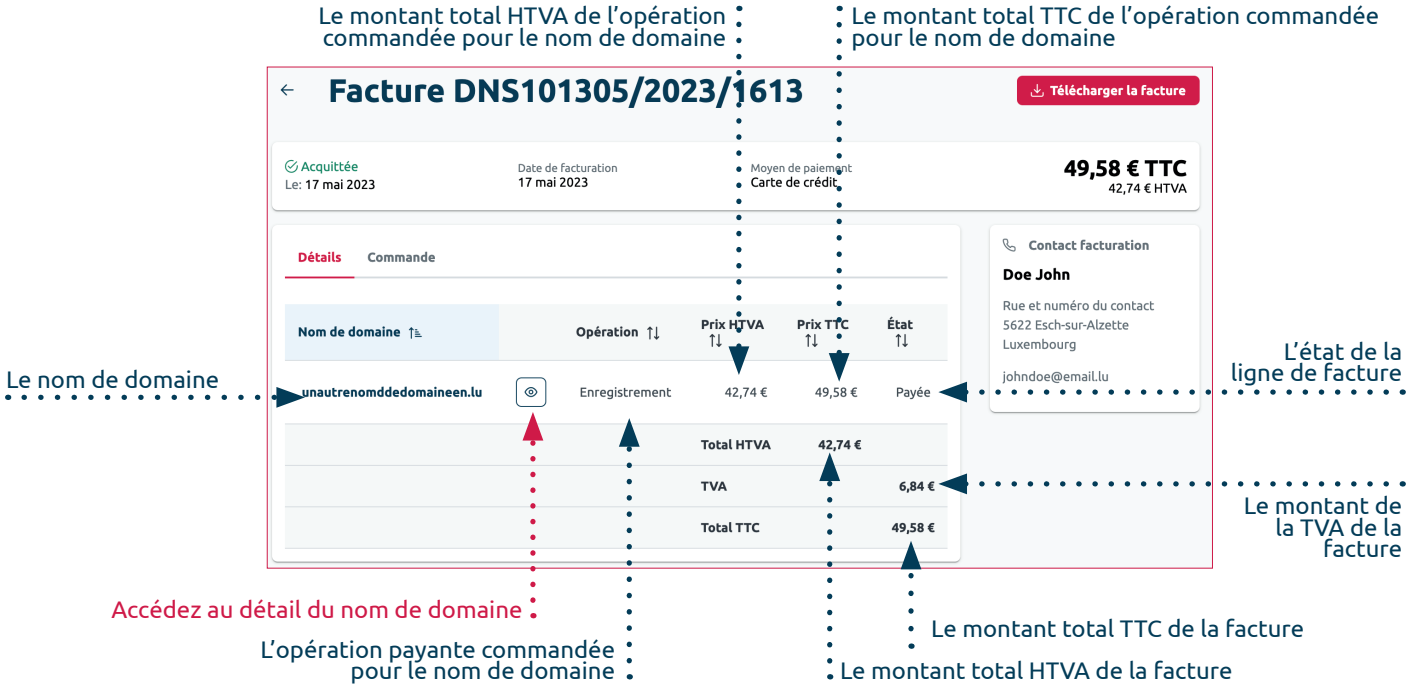
Vue individuelle des factures

Pour obtenir plus de précisions sur une facture en particulier, cliquez sur la facture que vous souhaitez consulter. C'est sous cette section que vous pouvez également télécharger une facture.



Les détails d'une facture

Dans l'onglet 'Détails' d'une facture, consultez toutes les informations liées à une facture en particulier.

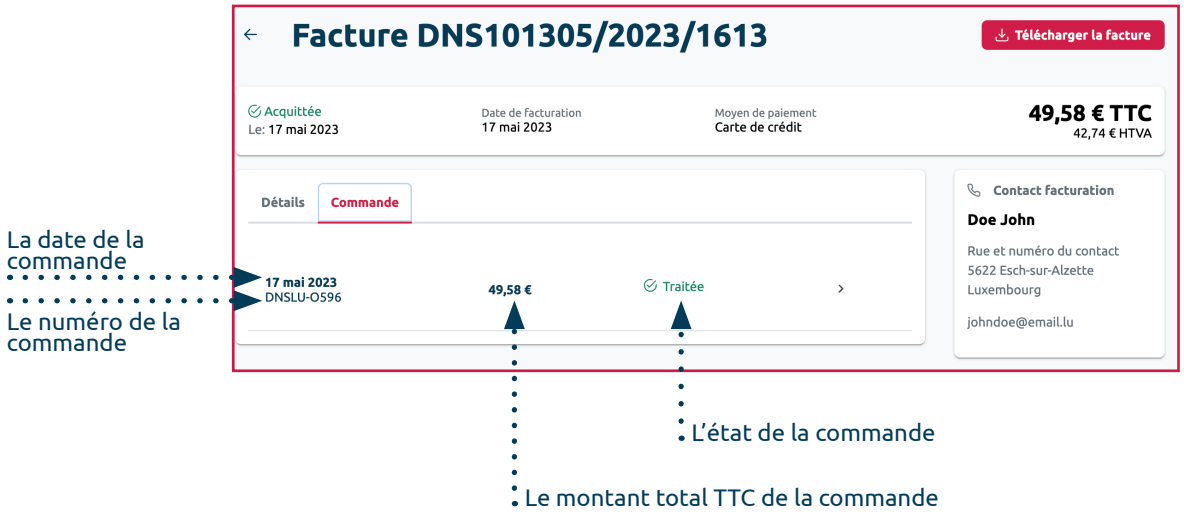


Les états d'une ligne de facture

- **Payée** : les frais correspondant à l'opération commandée pour le nom de domaine ont été débités.
- **Non payée** : les frais correspondant à l'opération commandée pour le nom de domaine ne sont pas encore débités.

Les commandes liées à la facture

Dans l'onglet 'Commande' d'une facture, consultez la commande liée à la facture.



DIALOGUER AVEC LE BUREAU D'ENREGISTREMENT

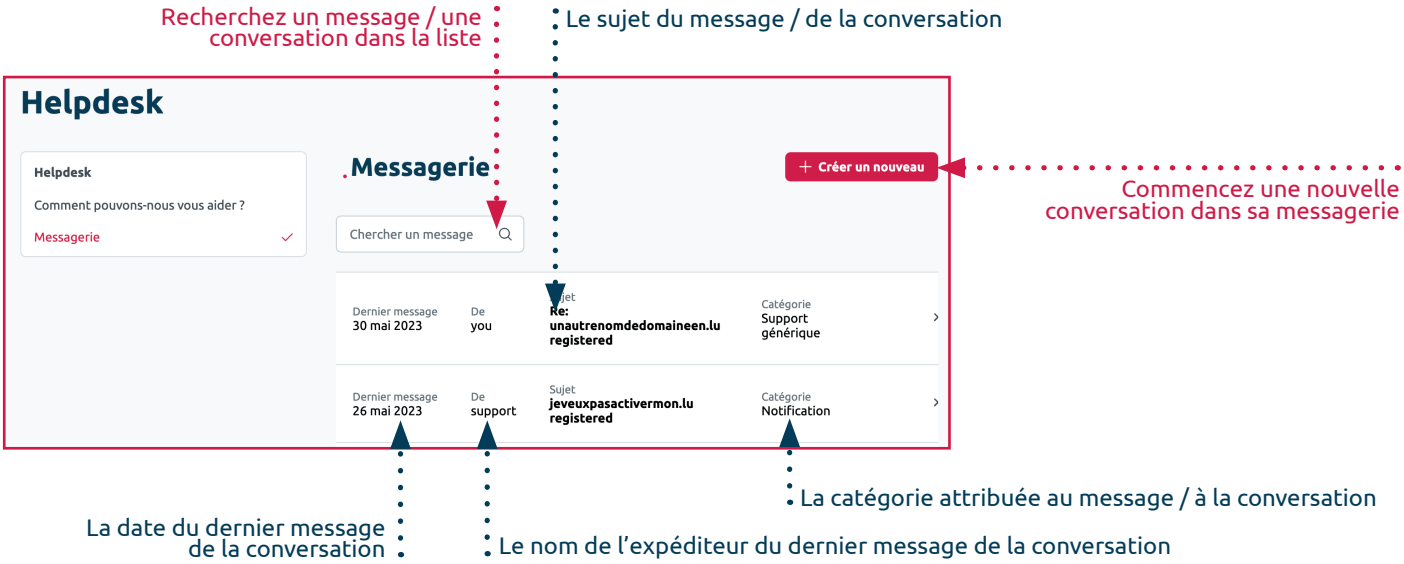
Dans la section 'Helpdesk', sous-section 'Messagerie', échangez directement avec le bureau d'enregistrement.

En cas d'un à plusieurs messages non-lus, une pastille rouge, indiquant le nombre de messages non-lus, s'affiche sur votre compte au niveau de la section 'Helpdesk'.

Liste des messages / conversations

La liste des messages affiche l'ensemble des messages créés et reçus via la messagerie intégrée dans le compte en tant que conversations. C'est dans espace que vous pouvez échanger directement avec le service .lu de Restena gérant le bureau d'enregistrement, et suivre l'ensemble des conversations liées à la gestion courante de vos noms de domaine.

Toute réponse envoyée par le bureau d'enregistrement dans la messagerie est également notifiée à l'adresse e-mail liée à votre compte.



Les catégories de message/conversation

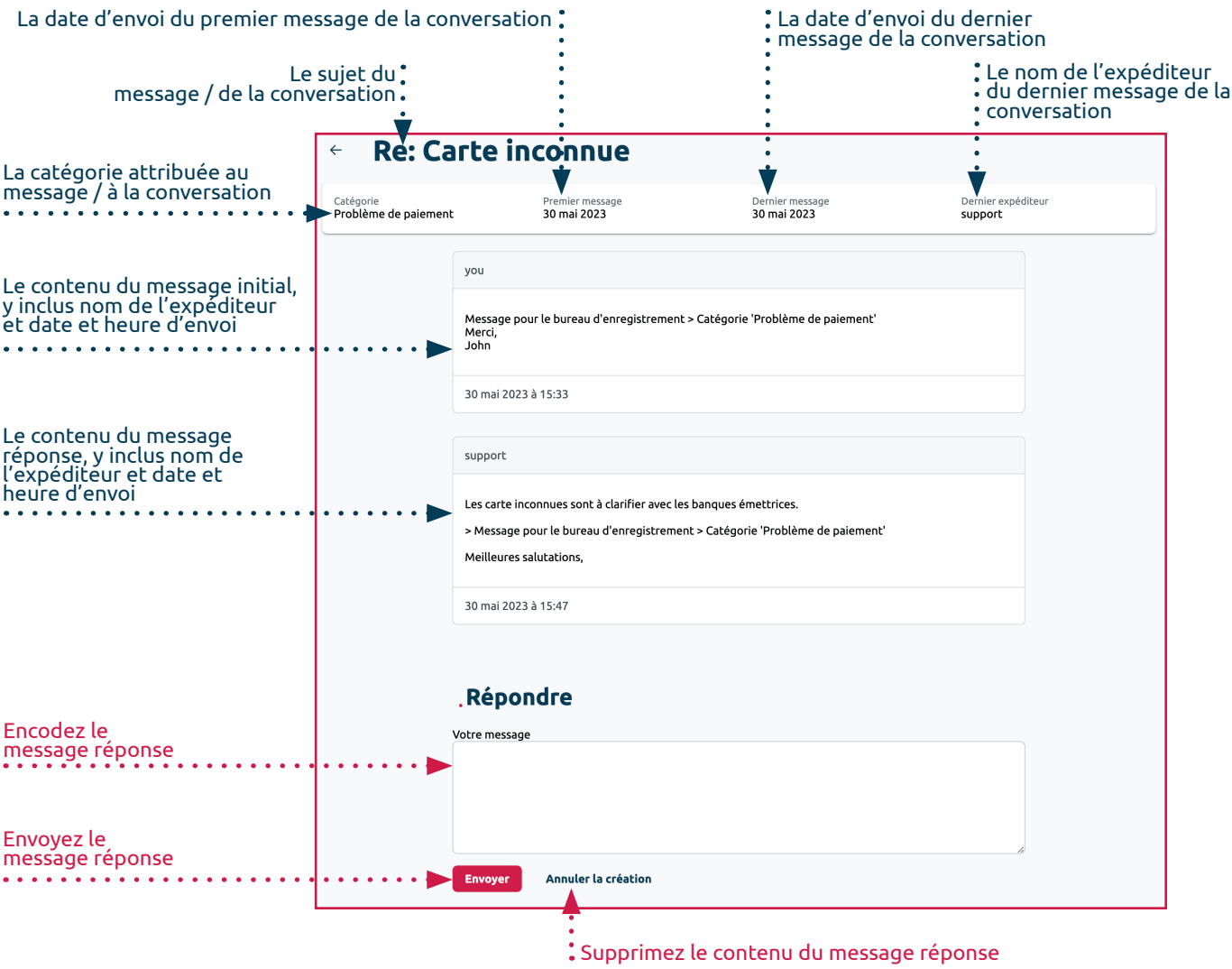
- **Données rejetées** : la-le gestionnaire rencontre un problème de validation des données encodées dans le compte.
- **Problème de paiement** : la-le gestionnaire éprouve des difficultés à payer une à plusieurs de ses opérations.
- **Migration de noms de domaine entre comptes** : la-le gestionnaire souhaite migrer l'ensemble de ses noms de domaine sur un autre compte.
- **Support générique** : la-le gestionnaire a une demande n'entrant pas dans l'un des trois cas précédents.
- **Notification** : une notification automatique est envoyée par le bureau d'enregistrement lors de la réussite ou de l'échec d'une opération commandée (cette catégorie ne peut pas être sélectionnée par la-le gestionnaire).

Préférez la messagerie de votre compte aux e-mails directs !

L'utilisation de la messagerie de votre compte est conseillée pour une meilleure identification et authentification de l'initiateur de la demande et ainsi vous apporter une réponse ciblée et accélérée.

Gestion individuelle des messages / conversations

Depuis la liste des messages, vous pouvez consultez et répondre individuellement à chaque message envoyé et reçu via la messagerie du compte. Pour cela, cliquez sur le message que vous souhaitez lire.



Création d'un nouveau message / nouvelle conversation

Un message peut être ajouté à votre messagerie, directement via le bouton 'Créer un nouveau' disponible depuis la liste des messages / conversations.



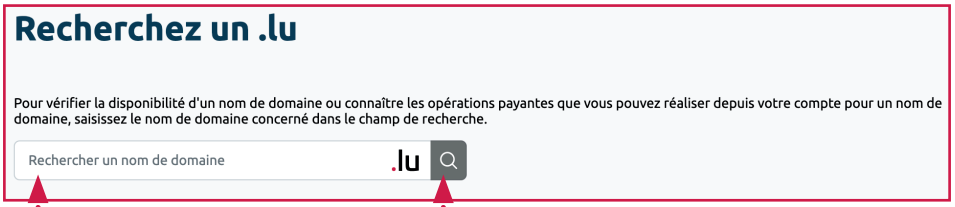
COMMANDER DES OPÉRATIONS PAYANTES

Le nom de domaine n'est pas géré dans le compte

Depuis la section 'Recherchez un .lu', accessible également depuis d'autres pages de la plateforme, consultez la disponibilité d'un nom de domaine et obtenez des informations sur les opérations payantes réalisables depuis votre compte.

Le cas spécial de la migration.

Si vous souhaitez migrer vers la gestion en ligne un nom de domaine que vous gérez déjà en gestion classique, vous devez migrer l'ensemble des noms de domaine appartenant à son titulaire. Un formulaire dédié à télécharger et compléter vous est proposé dans le résultat de la recherche.



Encodez le nom de domaine que vous souhaitez gérer

Cliquez sur la loupe pour confirmer votre recherche

• Le nom de domaine est disponible pour enregistrement



. Vous êtes invité à l'enregistrer. Pour cela, cliquez sur le bouton 'Ajouter au panier'.

. Le nom de domaine est automatiquement ajouté au panier avec l'opération 'Enregistrement' pour une année.

• Le nom de domaine n'est pas disponible pour enregistrement

Le résultat de la recherche vous explique son état et vous propose, si cela est possible, d'autres opérations à ajouter au panier pour le nom de domaine recherché.

Le nom de domaine est déjà géré dans le compte

Pour les noms de domaine enregistrés dans un compte, l'ajout d'une opération payante au panier n'est réalisable que par le biais de la section 'Noms de domaine', au niveau de la gestion individuelle des noms de domaine (c.f. page 15).

Les opérations payantes à ajouter au panier (selon disponibilité)

. **Cession (changement de titulaire)** : la-le gestionnaire cède le nom de domaine déjà enregistré sous son compte à un nouveau titulaire (une autre entité ou une autre personne physique).

. **Enregistrement** : la-le gestionnaire enregistre le nom de domaine, pour une ou deux années renouvelable à échéance, dans le respect des principes généraux établis par le registre du .lu.

. **Renouvellement** : la-le gestionnaire renouvèle la gestion du nom de domaine déjà enregistré sous son compte au terme de sa période d'abonnement, pour une nouvelle période d'une à deux années.

. **Restauration (récupération de la propriété)** : la-le gestionnaire récupère et réenregistre le nom de domaine déjà enregistré sous son compte pour le compte du dernier titulaire du nom de domaine, si elle-il n'a pas renouvelé le nom de domaine au terme de sa période d'abonnement. La-le gestionnaire ne dispose que d'un délai de 30 jours après la date d'expiration pour procéder à la restauration sur son compte (période dite 'de quarantaine'), si, pendant cette même période, la restauration n'a pas été réalisée par le biais d'un autre bureau d'enregistrement.

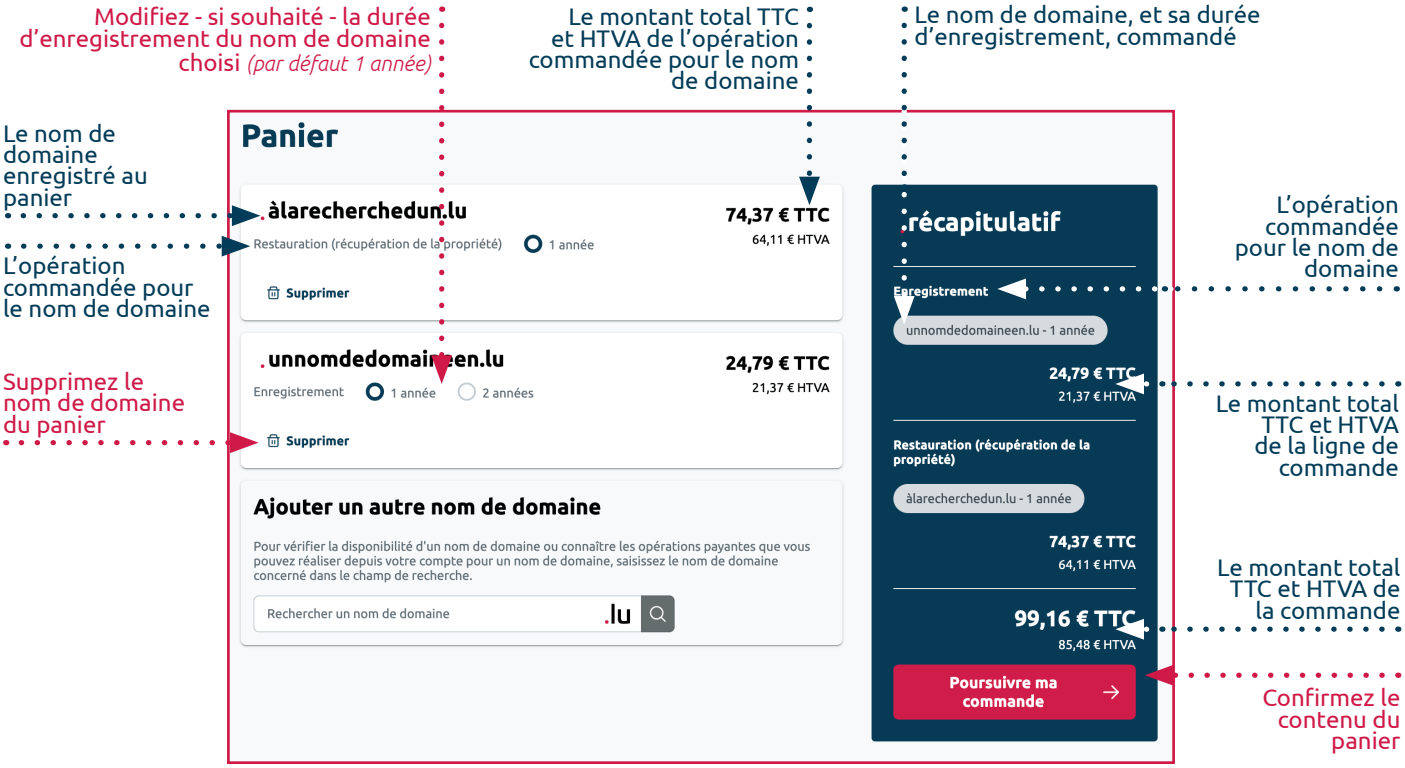
. **Transfert (prise en charge par le bureau d'enregistrement de Restena)** : la-le gestionnaire demande à transférer, vers le bureau d'enregistrement de Restena, la gestion d'un nom de domaine actuellement enregistré chez un autre bureau d'enregistrement accrédité pour le .lu.

. **Transfert et cession (prise en charge par le bureau d'enregistrement de Restena et changement de titulaire)** : la-le gestionnaire demande à transférer, vers le bureau d'enregistrement de Restena, la gestion d'un nom de domaine actuellement enregistré chez un autre bureau d'enregistrement accrédité pour le .lu et entend, par la même occasion, céder le nom de domaine à un-e titulaire différent-e (une autre entité ou une autre personne physique).

. **Transfert et restauration (prise en charge par le bureau d'enregistrement de Restena et récupération de la propriété)** : la-le gestionnaire demande à transférer, vers le bureau d'enregistrement de Restena, la gestion d'un nom de domaine actuellement enregistré chez un autre bureau d'enregistrement accrédité pour le .lu pendant la période de quarantaine du nom de domaine (30 jours après sa suppression) pour le compte du dernier titulaire du nom de domaine.

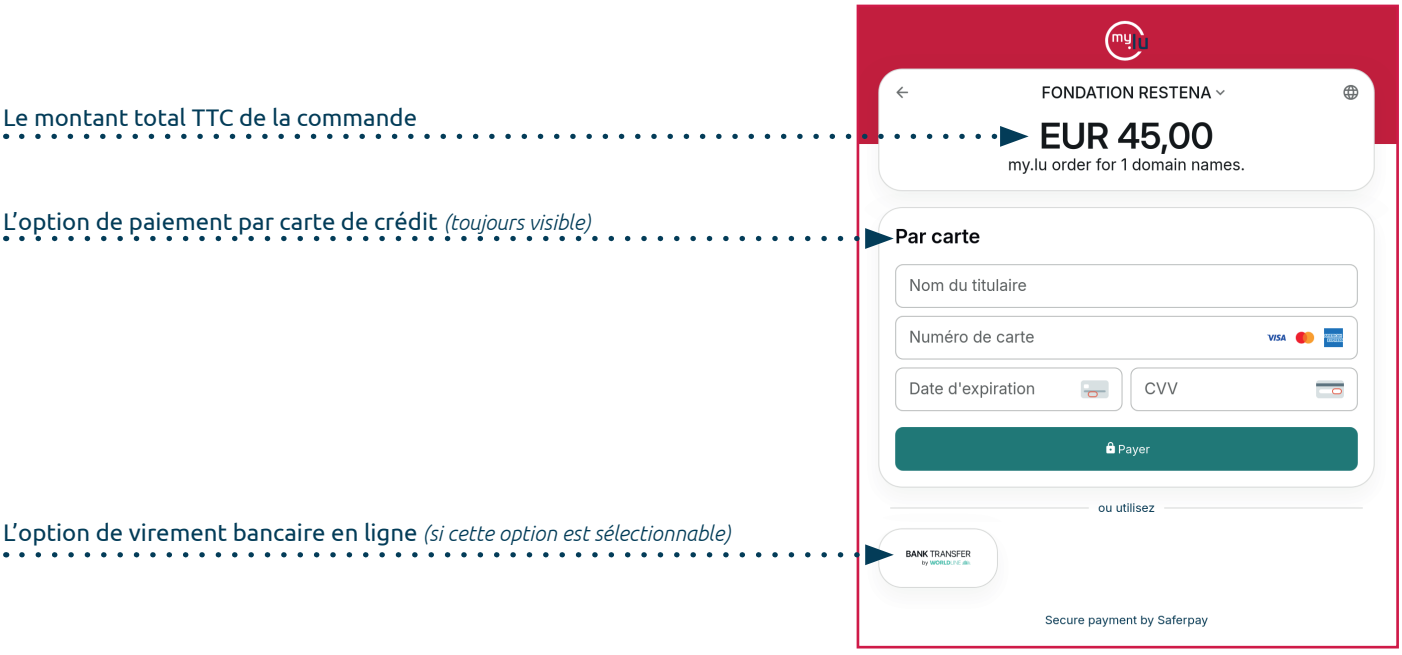
Visualisation du panier

Dès que vous procédez à une opération payante sur un nom de domaine, une ligne de commande s'ajoute dans la section panier de votre compte. C'est ici que vous prévisualisez et éventuellement modifiez quelques derniers éléments mineurs avant de passer au processus de commande.



Paiement des opérations payantes

Au terme du processus de commande, les opérations payantes sont à régulariser soit par carte de crédit de type MasterCard, Visa ou American Express, soit, dans certains cas, par virement bancaire en ligne. Les possibilités de paiement ne sont proposées qu'après avoir cliqué sur le bouton 'Confirmer ma commande et aller au paiement'.



Le paiement par carte de crédit

Vous pouvez payer par carte de crédit n'importe quelle opération payante. Le montant payé par carte de crédit n'est débité qu'une fois la ou les opération(s) demandée(s) lors de la commande ont été réalisées avec succès. L'état de paiement de la facture liée à la commande est alors 'finalisé' (c.f. page 28).

Seuls les cartes de crédit de type MasterCard, Visa ou American Express sont prises en charge lors du paiement.

Le paiement par virement bancaire

Dans certains cas, vous pouvez effectuer un virement bancaire en ligne. Cette option n'est visible qu'après avoir cliqué, au terme du processus de commande, sur le bouton 'Confirmer ma commande et aller au paiement'.

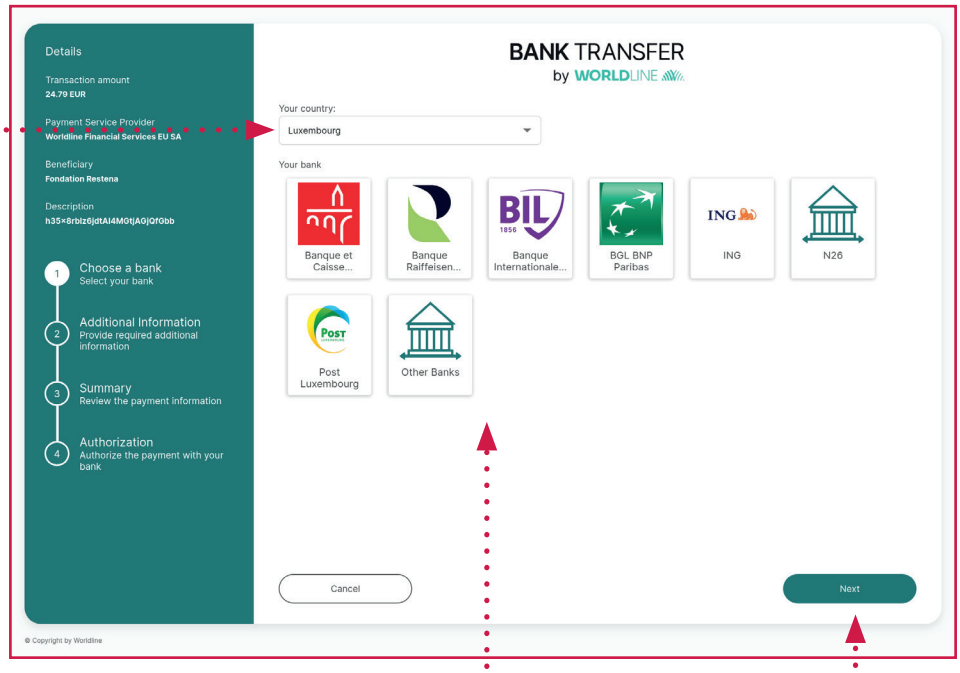
La solution bancaire luxembourgeoise MultiLine ne permet pas de payer par virement bancaire directement depuis le compte my.lu

Le virement bancaire en ligne - supporté par la solution de paiement WorldLine - n'est possible que dans les cas suivants :

.. Le panier ne contient que des opérations payantes de renouvellement et de restauration (c.f. page 34).

.. L'établissement bancaire autorise le virement bancaire en ligne via WorldLine.

Sélectionnez le pays de domiciliation de votre établissement bancaire



Le virement bancaire en ligne n'est possible que si votre établissement bancaire est domicilié dans l'espace unique de paiement en euros (*Single Euro Payments Area* – SEPA) : Allemagne, Autriche, Belgique, Croatie, Espagne, France, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Slovaquie, Slovénie.
(liste soumise à évolution)

Sélectionnez votre établissement bancaire

Confirmez votre choix et passez au paiement

Les établissements bancaires autorisant le virement bancaire en ligne via WorldLine varient selon les pays. Au niveau de la Grande Région, par exemple, le virement bancaire en ligne se fait *(liste soumise à évolution)* :

.. Au Luxembourg via Banque et Caisse d'Épargne de l'État, Banque Raiffeisen, Banque Internationale à Luxembourg (BIL), BGL BNP Paribas, ING, N26, Post Luxembourg.

.. En Allemagne via Commerzbank, Deutsche Bank, HypoVereinsbank, ING, Norisbank, Postbank, Sparkassen, Volks und Raiffeisenbank.

.. En Belgique via Belfius, BNP Paribas Fortis, Crefan, ING Belgium, KBC.

.. En France via Banque Populaire, BNP Paribas, Caisse d'Épargne, CIC, Crédit Agricole, La Banque Postale, Société Générale.

IMPRESSUM

Éditeur : Fondation Restena
Novembre 2026

Tous droits réservés
Auteur : Fondation Restena
Layout : Fondation Restena

Crédits image : Fondation Restena

Fondation **Restena**
Service **.lu**

2, place de l'Université
L-4365 Esch-sur-Alzette
+352 42 44 09-1 — info@my.lu

dns.lu ***my.lu***