



## **DES QUESTIONS SUR NOTRE PLATEFORME ? ON VOUS REPOND ICI !**

### **LE VIDEO CLUB CARLOTTA FILMS, QU'EST-CE QUE C'EST ?**

C'est notre plateforme de vidéo par abonnement (SVOD) vous donnant accès à 50 films disponibles en permanence. Mais aussi des avant-premières, des rétrospectives, des suppléments issus des archives Carlotta et d'autres surprises ! [Plus d'infos.](#)

### **COMBIEN DE TEMPS UN FILM EST-IL DISPONIBLE SUR LA PLATEFORME ?**

Chaque mois, une dizaine de films seront renouvelés avec des titres qui partiront et d'autres qui arriveront. Nous communiquerons au moins 1 semaine avant, sur le site et par mail, la liste des films qui ne seront plus disponibles le mois suivant.

### **DANS QUELS PAYS LE VIDEO CLUB CARLOTTA FILMS EST-IL DISPONIBLE ?**

Nos films sont visibles, en France (incluant DROM COM), Monaco, Andore, Belgique, Luxembourg et Suisse. Au-delà de ces territoires, notre site bloque l'accès aux vidéos. Cependant, pour des questions de droits, certains films présents sur la plateforme ne seront pas accessibles depuis la Belgique, le Luxembourg ou la Suisse. L'utilisateur peut retrouver la liste des films disponibles (qui sera actualisée la dernière semaine de chaque mois) sur <http://actucarlotta.fr/levideoclub-belgique-lux-suisse>

### **COMMENT REGARDER LES FILMS SUR MA TELEVISION ?**

Notre lecteur est compatible avec Chromecast ou Airplay vous permettant de diffuser le contenu de votre appareil (ordinateur, tablette ou mobile) sur votre TV.

Vous pouvez également connecter votre ordinateur à votre télévision grâce à un câble HDMI. [Petit tuto ICI](#)

### **PUIS-JE TELECHARGER LES FILMS DIRECTEMENT SUR MON ORDINATEUR ?**

Non, nos films sont disponibles uniquement en streaming.

## **COMBIEN DE FOIS PUIS-JE REGARDER UN FILM ET PENDANT COMBIEN DE TEMPS ?**

Vous pouvez regarder tous les films de la plateforme autant de fois que vous le voulez pendant toute la durée de votre abonnement. Vous pouvez également regarder les films sur plusieurs appareils et visionner jusqu'à 2 vidéos en simultanément.

## **COMMENT GÉRER MON COMPTE ?**

Vous pouvez retrouver toutes vos informations personnelles, méthode de paiement et gérer votre abonnement en vous connectant à votre compte puis en cliquant en haut à droite de l'écran sur votre identifiant.

## **POURQUOI JE N'ARRIVE PAS À LIRE LES VIDEOS ?**

Si en allant sur la fiche d'un film, la vidéo ne se lance pas, vous avez 3 possibilités : soit vous n'avez pas de compte sur la plateforme, soit vous n'êtes pas connectés à votre compte, soit vous n'avez pas ou plus d'abonnement actif.

## **POURQUOI MON FILM NE SE LANCE PAS OU COUPE REGULIEREMENT ?**

Le Vidéo Club Carlotta Films est accessible via toutes les connexions au débit minimum de 500 kbps. Notre lecteur est adaptatif : en fonction de votre connexion, l'image s'adapte afin que le film ne se coupe pas. Cela peut impliquer une certaine perte de qualité pour les plus bas débits.

## **LE SON ET L'IMAGE DE MON FILM NE SONT PAS SYNCHRONISES.**

Si le son de votre vidéo est décalé, cela peut venir d'un débit internet insuffisant. Si votre débit est assez élevé, essayez de regarder le film via le navigateur Google Chrome ([à télécharger ici](#)).

## **JE N'ARRIVE PLUS À ME CONNECTER À MON COMPTE.**

Vos identifiants ne sont peut-être pas les bons. Vérifiez bien que l'adresse mail rentrée est bien la bonne et, si vous ne vous rappelez plus de votre mot de passe, cliquez sur « Réinitialisez votre mot de passe ». Vous recevrez alors un email vous permettant d'en créer un nouveau. Si vous n'arrivez toujours pas à vous connecter, n'hésitez pas à vider vos caches internet ou à essayer sur un autre navigateur.

**SI VOUS N'AVEZ PAS TROUVÉ DE REPONSE À VOTRE QUESTION OU QUE VOTRE PROBLEME PERSISTE, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SUPPORT CLIENT EN ENVOYANT UN MAIL À [INFO@CARLOTTAFILMS.COM](mailto:INFO@CARLOTTAFILMS.COM)**