



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

### **LE VIDÉO 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 VIDÉO CLUB CARLOTTA FILMS EST-IL DISPONIBLE ?**

Nos films sont visibles, en France (incluant DROM COM), Monaco, Andorre, 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 [cette page](#).

### **QUELS SONT LES DIFFÉRENTS MOYENS DE VISIONNER LES FILMS DU VIDÉO CLUB ?**

Le visionnage des films nécessite de créer au préalable un compte et de s'abonner sur <https://levideoclub.carlottafilms.com/checkout/subscribe/purchase>.

Les abonnés peuvent visionner les films :

- Sur un ordinateur, un mobile ou une tablette via le site <https://levideoclub.carlottafilms.com/>
- Sur un mobile ou une tablette en utilisant les applications iOS et Android <https://apps.apple.com/us/app/le-vid%C3%A9o-club-carlotta-films/id1533723910>  
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.carlottafilms>

- Sur une télévision (voir article suivant)

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

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 TÉLÉCHARGER LES FILMS DIRECTEMENT SUR MON ORDINATEUR ?**

Non, nos films sont disponibles uniquement en streaming.

## **PUIS-JE TÉLÉCHARGER LES FILMS DIRECTEMENT SUR MON MOBILE OU MA TABLETTE ?**

Vous pouvez télécharger les films disponibles sur Le Vidéo Club Carlotta Films sur votre téléphone ou tablette uniquement en utilisant l'application IOS ou Android. Cette fonctionnalité permet un visionnage hors connexion des films disponibles sur la plateforme.

## **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.

## **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 VIDÉOS ?**

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 RÉGULIÈREMENT ?**

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.

Pour un visionnage optimal sur ordinateur, il est recommandé d'utiliser un des navigateurs suivants :

Navigateur	Système opérationnel	Version
Google Chrome	OSX, Windows, Android	69+
Mozilla Firefox	OSX, Windows	58+
Safari	OSX, iOS	10+
Microsoft Edge	Windows	15+

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

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'un 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 RÉPONSE À VOTRE QUESTION OU QUE VOTRE PROBLÈME PERSISTE, VOUS POUVEZ CONTACTER NOTRE SUPPORT CLIENT EN ENVOYANT UN MAIL À [VIDEOCLUB@CARLOTTAFILMS.COM](mailto:VIDEOCLUB@CARLOTTAFILMS.COM)**