

FAQ / Questions les plus fréquentes

- **1/ Utilisation de la carte**
 - Comment fonctionne la “carte personnalisée” ?
 - Faut-il créer un compte ou installer une application pour utiliser la carte ?
 - Puis-je enregistrer une vidéo depuis mon téléphone ?
 - Puis-je refaire une prise de ma vidéo ou la remplacer si je n'en suis pas satisfait ?
 - Puis-je faire un montage vidéo dans l'application ?
 - Puis-je importer une vidéo déjà filmée, et sous quels formats ?
 - Puis-je utiliser la carte sans connexion internet ?
- **2/ Gestion des vidéos**
 - Combien de temps la vidéo est-elle conservée ?
 - Puis-je enregistrer plusieurs vidéos sur une même carte ?
 - Quelle est la durée maximale de la vidéo et son poids maximal ?
 - Le destinataire peut-il télécharger la vidéo ?
 - Puis-je supprimer la vidéo avant la date limite ?
 - Puis-je partager le lien de la vidéo ?
 - Suis-je averti lorsque ma vidéo est consultée ?
- **3/ Compatibilité technique**
 - Est-ce compatible avec tous les téléphones ?
 - Puis-je lire la carte sur un ordinateur ou sur une tablette ?
- **4/ Sécurité et confidentialité**
 - Mes données sont-elles protégées ?
 - Y a-t-il des contenus interdits ?
 - Dois-je fournir des informations personnelles ou bancaires ?
- **5/ Assistance et dépannage**
 - Si je n'arrive pas à enregistrer une vidéo ?
 - Si je n'arrive pas à lire une vidéo ?

1/ Utilisation de la carte

Comment fonctionne la “carte personnalisée” ?

Faut-il créer un compte ou installer une application pour utiliser la carte ?

Puis-je enregistrer une vidéo directement depuis mon téléphone ?

Puis-je refaire une prise de ma vidéo ou la remplacer si je n'en suis pas satisfait ?

Puis-je faire un montage vidéo dans l'application ?

Puis-je importer une vidéo déjà filmée, et sous quels formats ?

Puis-je utiliser la carte sans connexion internet ?

2/ Gestion des vidéos

Combien de temps la vidéo est-elle conservée ?

Puis-je enregistrer plusieurs vidéos sur une même carte ?

Quelle est la durée maximale de la vidéo et son poids maximal ?

Le destinataire peut-il télécharger la vidéo ?

Puis-je supprimer la vidéo avant la date limite ?

Puis-je partager le lien de la vidéo ?

Suis-je averti lorsque ma vidéo est consultée ?

3/ Compatibilité technique

Est-ce compatible avec tous les téléphones ?

Puis-je lire la carte sur un ordinateur ou sur une tablette ?

Oui. Ce service est certes optimisé pour mobile, mais il fonctionne aussi via un navigateur web classique sur ordinateur et tablette. Nous vous recommandons cependant de l'utiliser avec votre smartphone.

4/ Sécurité et confidentialité

Mes données sont-elles protégées ?

Oui. La solution est conforme au RGPD. Les vidéos sont hébergées de manière sécurisée dans l'Union Européenne, sans indexation, et seules les personnes disposant du QR code peuvent y accéder.

Y a-t-il des contenus interdits ?

Oui. Il est interdit de publier des contenus violents, haineux, à caractère sexuel, illégal ou portant atteinte aux droits d'autrui. Il y a un bouton "signaler" qui permet de contacter nos équipes en cas de contenu illicite.

Dois-je fournir des informations personnelles ou bancaires ?

Non. Aucune information personnelle (email, date de naissance, numéro de téléphone, coordonnées bancaires, etc.) n'est requise. Si vous êtes invité à entrer ces informations, cela peut provenir d'une application tierce utilisée pour scanner le QR code. Dans ce cas, nous vous recommandons d'utiliser le lecteur natif de votre smartphone afin d'éviter les redirections ou les publicités.

5/ Assistance et dépannage

Si je n'arrive pas à enregistrer une vidéo ?

Si vous n'arrivez pas à enregistrer une vidéo, assurez-vous tout d'abord de :

- Respecter les conditions d'utilisation (durée de 3 min maximum, format MP4 et MOV...)
- Utiliser un appareil et un navigateur à jour (Android ou iOS, Chrome recommandé si possible)
- Désactiver tout bloqueur de vidéo, économiseur d'énergie ou fonctionnalité de ce type
- Enregistrer la vidéo dans un dossier accessible de votre téléphone, comme vos téléchargements

Si le problème persiste, contactez notre support avec les éléments suivants : la date de l'incident, la référence de la carte, le modèle de téléphone utilisé, le navigateur utilisé, ainsi que le format et la durée de la vidéo.

Adresse du support : service.clients@groupe-editor.com

Si je n'arrive pas à lire une vidéo ?

Si vous n'arrivez pas à lire une vidéo, assurez-vous tout d'abord de :

- Utiliser un appareil et un navigateur à jour (Android ou iOS, Chrome recommandé si possible)
- Désactiver tout bloqueur de vidéo, économiseur d'énergie ou fonctionnalité de ce type
- Demander si possible à la personne qui vous a offert cette carte si elle a bien utilisé cette fonctionnalité et enregistré une vidéo

Si le problème persiste, contactez notre support avec les éléments suivants : la date de l'incident, la référence de la carte, le modèle de téléphone utilisé, le navigateur utilisé, ainsi que le format et la durée de la vidéo.

Adresse du support : service.clients@groupe-editor.com