

Jeux

Questions Fréquentes



SOMMAIRE

1. Connexion :

- [Je souhaite accéder au jeu via la plateforme CSE](#)

2. Accès / affichage du jeu :

- [Je n'arrive pas à cliquer sur la bannière](#)
- [Je ne trouve pas l'article du jeu sur le site de mon CSE](#)
- [Je ne vois pas le jeu dans l'article](#)

3. Formulaire :

- [Les informations du formulaire sont erronées](#)
- [Le formulaire de participation ne s'affiche pas](#)

4. But du jeu :

- [Je ne comprends pas comment fonctionne le jeu](#)

5. Version mobile / app :

- [Je ne peux pas jouer au jeu sur mon appli mobile](#)
- [L'écran de mon jeu est rogné](#)

6. Dotations

- [Je ne sais pas quel lot j'ai gagné](#)
- [Je n'ai pas reçu mon lot](#)

Connexion

« Je souhaite accéder au jeu via la plateforme CSE »

Tous les jeux sont accessibles en ligne sur la plateforme de votre CSE. Pour vous connecter, il suffit d'entrer votre identifiant et votre mot de passe dans les champs prévus à cet effet. Puis de valider en appuyant sur « Entrée », ou de cliquer sur le bouton « Se connecter ».

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez cliquer directement sur le lien afin de le recevoir par email.

Si vous vous connectez pour la première fois ou que vous ne connaissez pas vos identifiants, nous vous invitons à vous rapprocher du support@comiteo.net.

CONNEXION

IDENTIFIANT OU EMAIL *

Ex : pdupont@domain.fr

MOT DE PASSE *

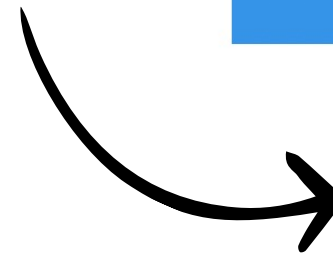
Ex : xxxxxxxxxxxx



Se connecter

Première connexion

Mot de passe oublié ?



Accès du jeu

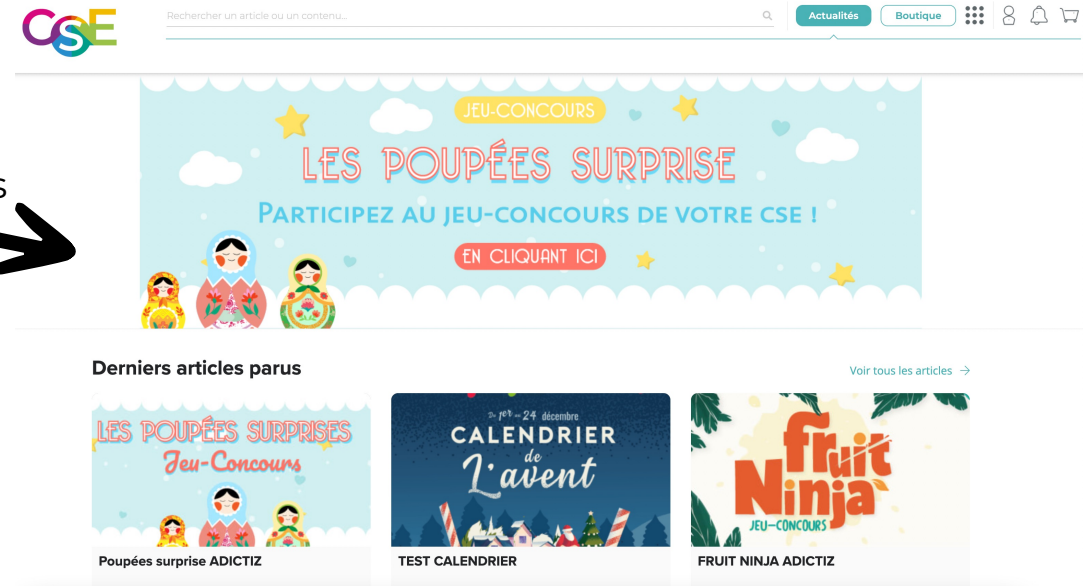
« Je n'arrive pas à cliquer sur la bannière »

Une bannière de jeu est disponible sur la page d'accueil de votre site CSE.

Toutes les bannières de jeu sont cliquables et renvoient vers des liens internes.

Toutefois, il se peut qu'un lien ne fonctionne pas. Dans ce cas, merci de nous contacter à l'adresse email : faqjeux@comiteo.net en précisant votre nom, prénom, adresse email et URL du site.

Astuce : Les jeux sont accessibles à travers un article explicatif du jeu. Dans la page d'accueil, rendez-vous dans la rubrique « **derniers articles parus** » ou cliquez sur « **Voir tous les articles** » puis choisissez l'article référent. Vous pourrez alors accéder au jeu.



Affichage du jeu

« Je ne trouve pas l'article de jeu sur le site de mon CSE »

Tous les jeux sont accessibles via un article explicatif disponible sur la plateforme de votre CSE.

Depuis la page d'accueil dans la rubrique « derniers articles parus », retrouvez l'article référent.

Vous pouvez également cliquer sur le lien « Voir tous les articles » puis sélectionner l'article référent.

Il est possible que l'article ne soit plus disponible ou ait été supprimé.

Dans ce cas, merci de nous contacter à l'adresse email :

faqjeux@comiteo.net en précisant votre nom, prénom, adresse email et URL du site.

Ce que vous devriez voir :

Y'a pas photo

PAR - // LE 21 JUILLET 2022

Participez à notre tout nouveau jeu concours !

Partagez vos plus beaux clichés et tentez de gagner de nombreux lots !



Affichage du jeu

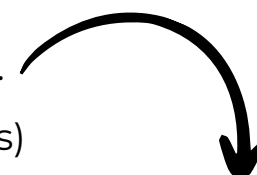
« Je ne vois pas le jeu dans l'article »

1/3

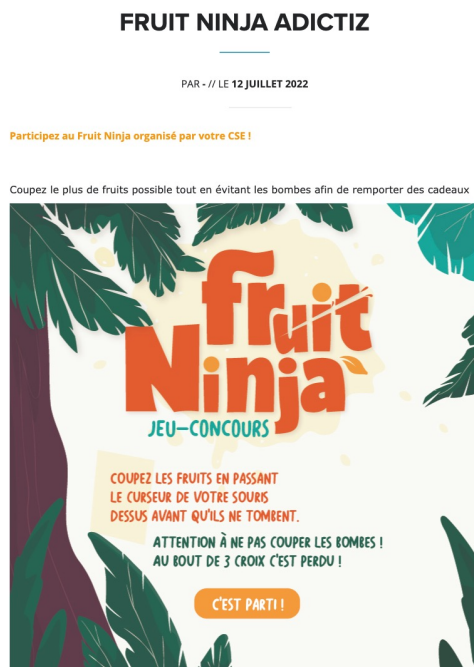
Tous les jeux sont accessibles via un article explicatif disponible sur la plateforme de votre CSE.

Il est possible que vous rencontriez des problèmes d'affichage (comme ci-après).

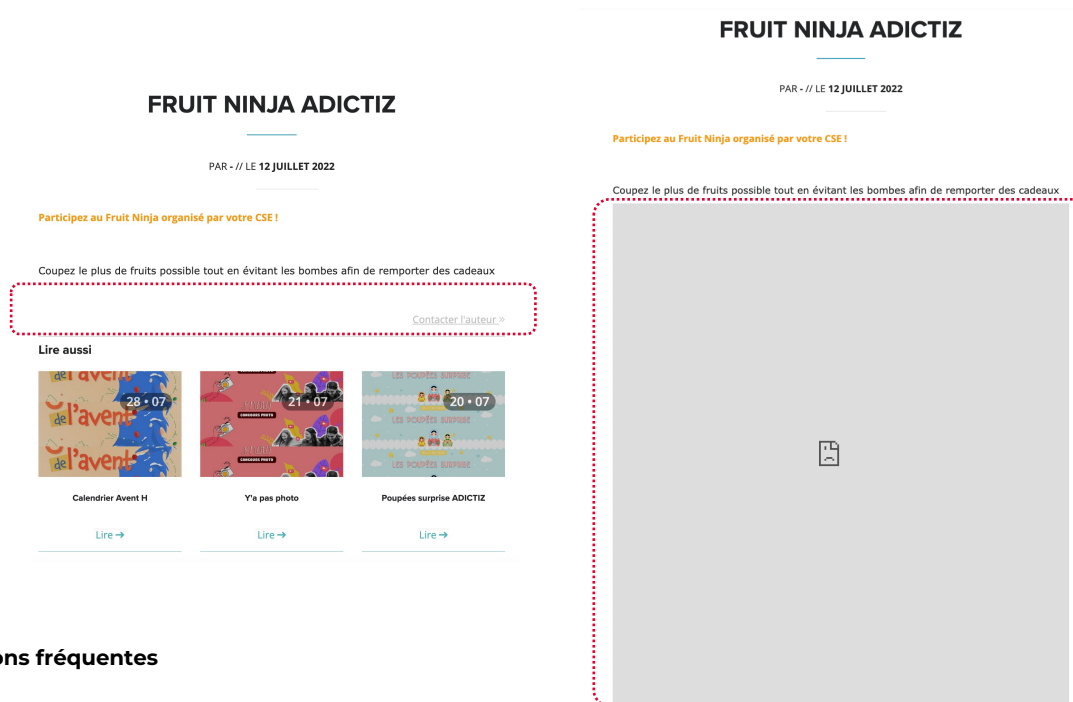
Il peut y avoir différentes raisons et donc plusieurs solutions (voir pages suivantes)



Ce que vous devriez voir :



Le problème que vous pouvez rencontrer :



Affichage du jeu

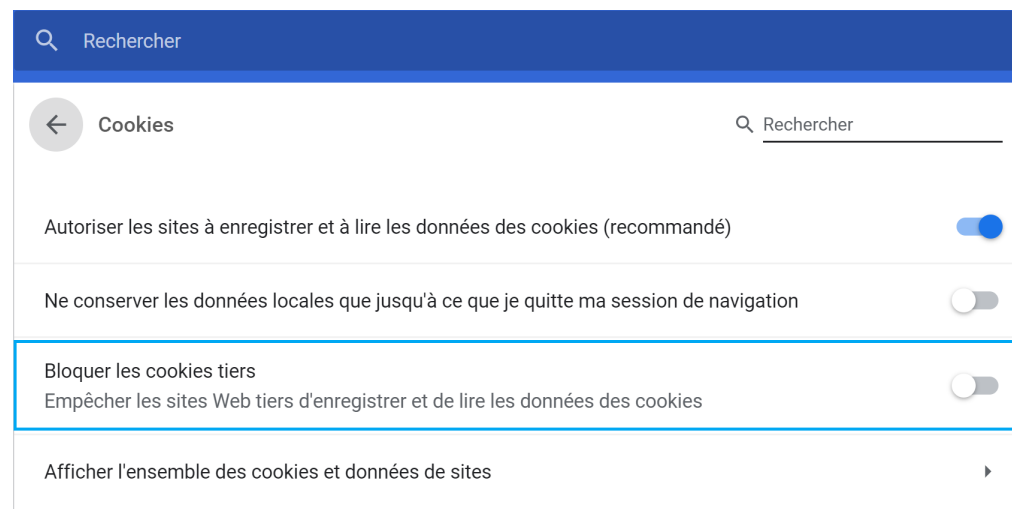
« Je ne vois pas le jeu dans l'article »

2/3

- Avez- vous accepter les cookies ?

En fonction du navigateur que vous utilisez, vous devez accepter les cookies tiers afin de pouvoir l'afficher (notamment via Safari). Pour cela, allez dans les paramètres de votre navigateur internet et autorisez les cookies.

Par exemple, sur Chrome, vous les trouverez en allant sur Paramètres > Paramètres du contenu > Cookies



Affichage du jeu

« *Je ne vois pas le jeu dans l'article* »

3/3

- Sur quel navigateur ou appareil jouez-vous ?

Pour assurer une bonne expérience du jeu, nous vous recommandons d'utiliser les navigateurs suivants et de vous assurer que ces derniers soient à jour. Pour toutes autres ou anciennes versions nous ne garantissons pas le bon fonctionnement du jeu.

Chrome



Safari



Firefox



Microsoft Edge



En fonction de leur obsolescence, certains modèles de téléphones ne seront plus pris en charge par la plateforme (ex: iPhone 4 et antérieurs).

Formulaire

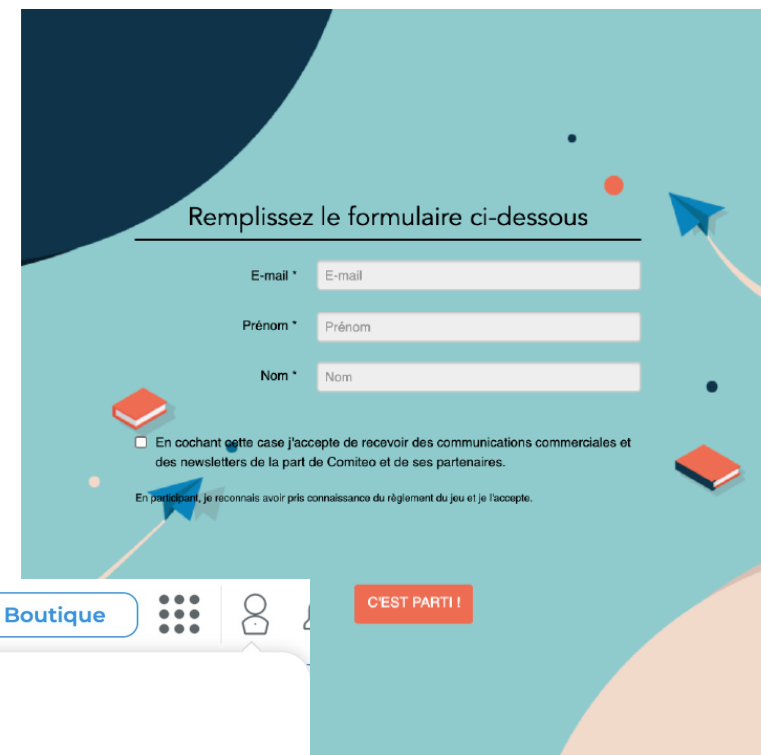
« *Les informations du formulaire sont erronées* »

Pour accéder au jeu, vous devez vous assurer au préalable de l'exactitude et de la complétude des informations figurants sur la page du formulaire : nom, prénom et adresse mail.

Ces champs sont obligatoires et sont préremplis automatiquement.

Si vous n'avez pas remplis ces informations, vous pouvez compléter votre profil en cliquant sur l'icone « Mon compte » puis dans la rubrique « Mon profil ».

Attention : Les champs « Adresse postale » et « code postal » sont à remplir manuellement. Si vous vous apercevez d'une mauvaise saisie ou d'une modification de ces informations, en cours de jeu, merci de nous le signaler par mail à faqjeux@comiteo.net



Formulaire

« *Le formulaire de participation ne s'affiche pas* »

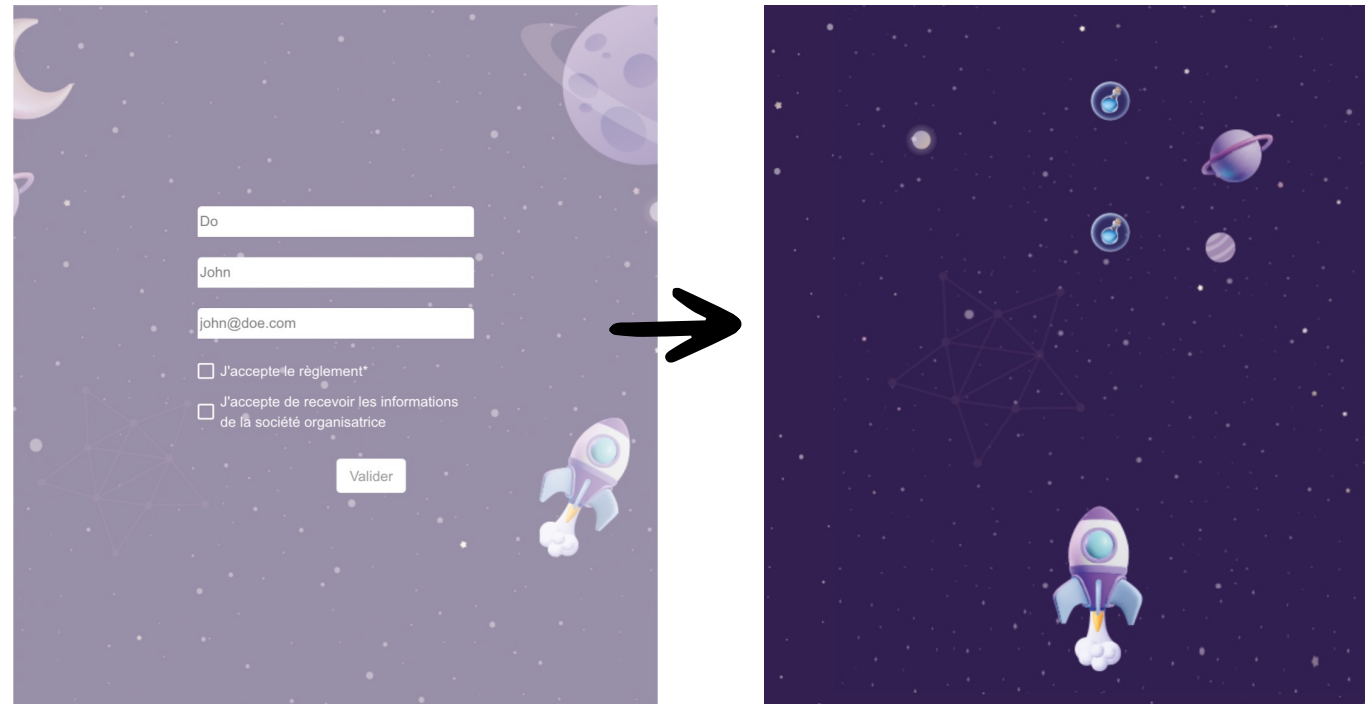
1/2

Pour accéder au jeu, il est nécessaire et obligatoire de valider la page du formulaire.

Comme indiqué sur la [slide ci-dessus](#), nos formulaires sont préremplis automatiquement grâce aux données de votre profil CSE.

Attention : Une fois que vos informations sont remplies dans le formulaire, elles sont gardées en mémoire lors de vos prochaines participations. Cela vous permettra d'accéder directement au jeu jusqu'à la fin de l'opération.

Si vous constatez, une erreur de saisie ou si vos informations ont changées en cours de jeu, merci de vous référer à la [slide ci-dessus](#).



Formulaire

« **Le formulaire de participation ne s'affiche pas** »

2/2

Le jeu est accessible seulement aux dates communiquées dans le règlement du jeu ou bien sur l'article référent.

Si le jeu n'a pas encore commencé, une page de teasing s'affiche :

Nous vous invitons à compléter votre profil avec votre nom, prénom et adresse mail pour pouvoir participer dès le lancement du jeu.



Si le jeu est terminé, une page de fin d'opération s'affiche :



But du jeu

« *Je ne comprends pas comment fonctionne le jeu* »

Pour chacun des jeux, une page d'instruction est intégrée. Vous y trouverez des informations essentielles sur le fonctionnement de la mécanique (en version mobile ou version desktop).

Vous pouvez également retrouver des instructions dans le descriptif de l'article.

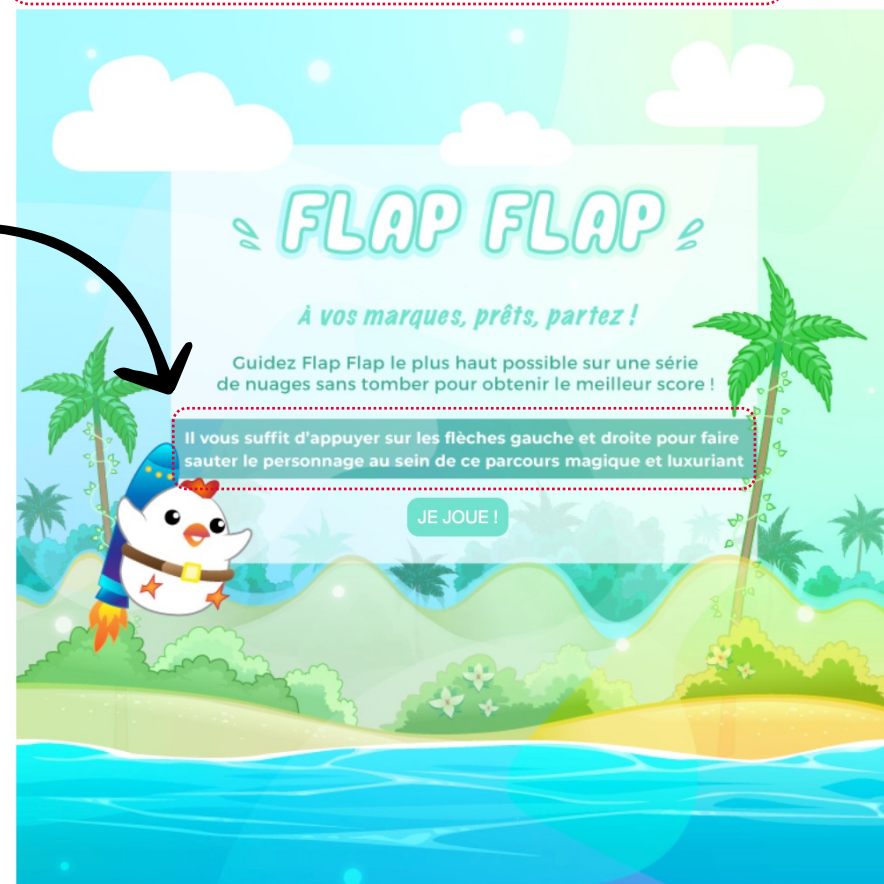
Par ailleurs, le but du jeu est stipulé dans tous nos règlements (page 1). Vous le trouverez en bas de l'écran de jeu.

Merci de bien lire ces instructions avant de nous contacter.

Faites grimper l'oiseau sur les plateformes sans le faire tomber.

Attention, certaines plateformes sont fragiles et se cassent sur votre passage.

De nombreuses lots sont à gagner !!



Règlement

Crédits

Appli mobile

« Je ne peux pas jouer au jeu sur mon appli mobile »

Tous les jeux sont disponibles sur l'appli mobile.

- Si vous souhaitez jouer via l'application, il vous faut au préalable télécharger l'application « MonCSE by Comitéo », disponible sur :

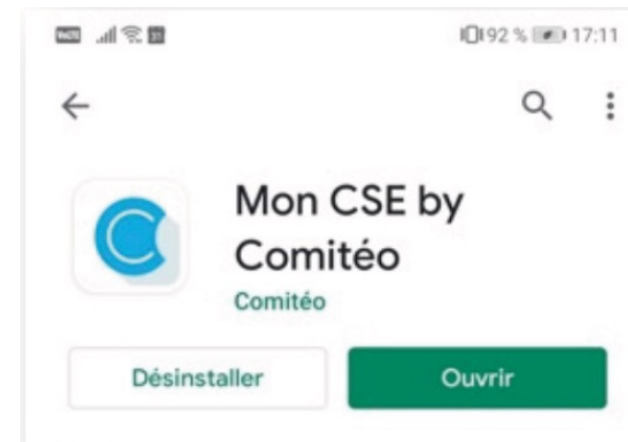
Apple Store



Google Play Store



- Si vous avez déjà téléchargé l'application, veuillez à bien vérifier que celle-ci est bien à jour.



Version mobile ou Appli

« *L'écran de mon jeu est rogné* »

Votre jeu est également disponible en version mobile et sur votre application « Mon CSE ».

Si vous avez des difficultés à voir l'écran des jeux, merci d'envoyer un email à : faqjeux@comiteo.net

Pour une prise en compte plus rapide, merci de préciser :

- Nom du jeu et date du jeu
- Nom du CSE
- Description du problème rencontré (avec capture si possible)
- Si mobile : navigateur utilisé (Chrome, Safari, Firefox...)
- Si appli : système d'exploitation utilisé (Android ou iOS)

Dotations

« Je ne sais pas quel lot j'ai gagné »

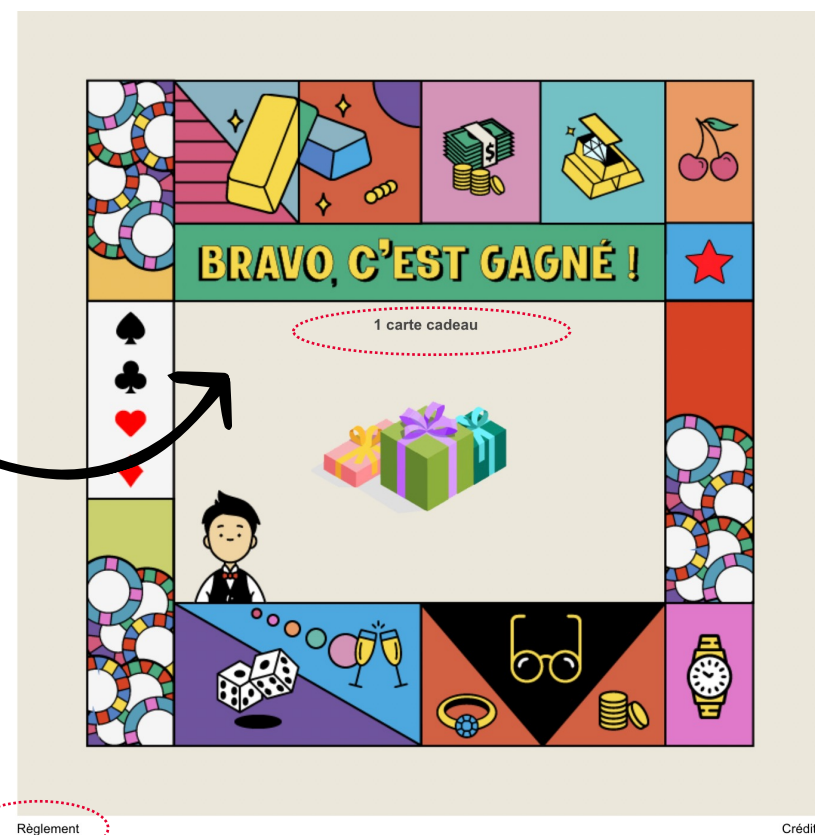
Votre jeu peut être un :

- Jeu de scores et challenge
- Jeu dits « instants gagnants »
- Jeu quiz ou concours photos

Pour les jeux « Instants gagnants », les dotations sont indiquées directement sur la page gagnée du jeu.

Pour tous les autres types de jeux, les gagnants sont sélectionnés parmi les meilleurs résultats ou tirés au sort.

Dans ce cas, la liste des cadeaux remportés est annoncée sur la plateforme CSE une fois l'opération terminée. Les lots sont expédiés une fois que la liste des gagnants est publiée sur votre plateforme



Vous pouvez retrouver tous les détails sur le règlement du jeu.

Dotations

« *Je n'ai pas reçu mon lot* »

Natures des dotations :

1. Dans le cas d'une carte physique (carte **BIMPLI Cado**) ou d'une carte dématérialisée (**E-carte cadeau**), les cartes sont distribuées une fois le jeu terminé et la liste des gagnants validées par votre CSE.

Pour information : la procédure pour utiliser votre E-carte cadeau est indiquée dans l'article du jeu. Vous pouvez également la retrouver sur le lien [ici](#).

2. Dans le cas de dotations physiques :

S'il s'agit d'un cadeau géré par votre CSE, nous vous invitons à vous rapprocher de vos élus.

S'il s'agit d'un cadeau géré par la société organisatrice, merci de prendre contact avec le service support jeu : faqjeux@comiteo.net

Support par email

« J'ai un autre problème ou une question »

Si vous rencontrez un autre problème ou si vous avez une question, n'hésitez pas à nous écrire à l'adresse suivante : faqjeux@comiteo.net

Pour une meilleure compréhension du problème, merci de préciser :

- Votre nom,
- Votre prénom,
- Votre adresse email,
- Le nom du jeu
- L'URL du site
- Capture d'écran si possible

L'équipe support jeu tentera de vous répondre le plus rapidement possible.

**Pour tous vos projets de jeux,
contactez votre conseiller(e)
clientèle.**

