

## FOIRE AUX QUESTIONS ComediHa! Tv

**PRENEZ NOTE QUE LES VENTES SONT FINALES. AUCUN ÉCHANGE  
OU REMBOURSEMENT**

Si ce document ne traite pas votre situation, veuillez nous contacter ici :  
[boutique@comediha.com](mailto:boutique@comediha.com) ou au 1 833 979 0282

**L'ACCÈS AU SPECTACLE SE FAIT À PARTIR DE VOTRE COMPTE  
AUCUN BESOIN DE LIEN DE VISIONNEMENT**

\* Nous conseillons le navigateur Chrome pour vos visionnements en Direct.

### PARAMÈTRES DU COMPTE

[COMMENT OBTENIR UNE FACTURE OU UN REÇU POUR MON ACHAT OU MON INSCRIPTION?](#)

[COMMENT CHANGER MON ADRESSE COURRIEL DE CONNEXION?](#)

[COMMENT ACCÉDER À L'ENSEMBLE DU CONTENU ?](#)

[COMMENT RÉINITIALISER MON MOT DE PASSE?](#)

### ACHAT

[J'AI PAYÉ, MAIS JE N'AI JAMAIS REÇU DE COURRIEL POUR VISIONNER LE CONTENU](#)

[COMMENT PUIS-JE DONNER DU CONTENU VIDÉO EN CADEAU À QUELQU'UN?](#)

[COMMENT UTILISER UN CODE DE PROMOTION?](#)

### ABONNEMENT

[COMMENT AJOUTER DES VIDÉOS À MA LISTE DE VISIONNEMENT?](#)

[MON RENOUVELLEMENT AUTOMATIQUE EST SUSPENDU](#)

### VISIONNEMENT

[J'AI DE LA DIFFICULTÉ À ME CONNECTER POUR VISIONNER DU CONTENU](#)

[COMMENT VISIONNER MES VIDÉOS?](#)

[RECOMMANDATIONS TECHNIQUES POUR VISIONNER UNE VIDÉO EN DIRECT](#)

[DÉPANNAGE TECHNIQUE D'UNE VIDÉO QUI SAUTE OU QUI FIGE](#)

### RETOUR

# PARAMÈTRES DU COMPTE

## COMMENT OBTENIR UNE FACTURE OU UN REÇU POUR MON ACHAT OU MON INSCRIPTION?

Vous trouverez la facture au bas du courriel de confirmation que nous vous avons envoyé au moment de votre achat ou abonnement initial.

Vérifiez vos courriels ou communiquez avec nous pour demander que la facture ou le reçu vous soit envoyé de nouveau.

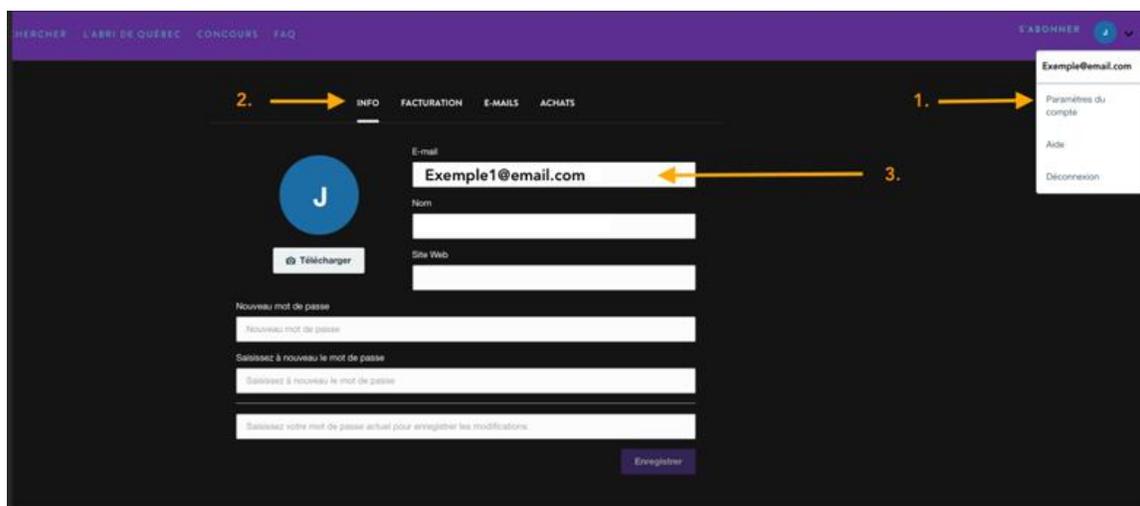
## COMMENT CHANGER MON ADRESSE COURRIEL DE CONNEXION?

Si vous êtes en mesure de vous connecter, vous pouvez modifier votre adresse courriel de connexion à tout moment à partir de votre page de paramètres.

Si vous ne pouvez pas le réinitialiser parce que vous n'avez plus accès à l'adresse utilisée pour vous envoyer des courriels, vous devrez communiquer avec nous pour que nous puissions vérifier que vous êtes bien le titulaire du compte.

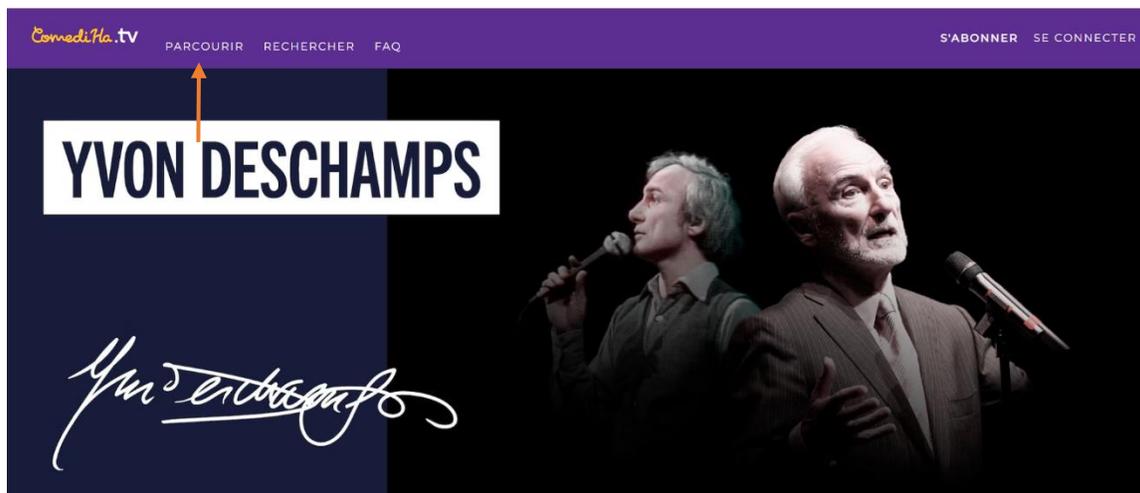
Pour faciliter cette procédure, veuillez inclure les renseignements suivants dans le message que vous nous écrivez :

1. L'adresse courriel inscrite au dossier de votre compte (si vous la connaissez);
2. Les quatre derniers chiffres sur la carte que vous avez utilisée pour vous abonner;
3. La date d'expiration de la carte figurant au dossier;
4. La date approximative de votre dernier achat.



## COMMENT ACCÉDER À L'ENSEMBLE DU CONTENU?

1. Assurez-vous d'être bien connecté à votre compte
2. Accédez à l'onglet Parcourir
3. Ici vous retrouverez tout le contenu de la plateforme



## COMMENT RÉINITIALISER MON MOT DE PASSE?

Si la page de connexion vous demande un mot de passe et que vous n'en avez pas ou que vous avez oublié le vôtre, voici comment le réinitialiser :

1. Visitez la [page de connexion](#) et entrez votre adresse courriel.
2. Cliquez sur « Suivant ».
3. Sous le champ du mot de passe, sélectionnez « Réinitialiser votre mot de passe ».
4. Entrez votre adresse courriel dans cette page et sélectionnez « Réinitialiser le mot de passe ».
5. Si vous êtes un client actif, un lien vous sera envoyé par courriel afin de régler un nouveau mot de passe. Vérifiez votre boîte de réception pour trouver le courriel contenant ce lien.
6. Cliquez sur le lien dans le courriel et réinitialisez votre mot de passe.

**ComediHa.tv**  
Se connecter

Mot de passe exemple@email.com

<

Vous ne connaissez pas votre mot de passe ? Vous n'en avez défini aucun ?

 [Réinitialisez votre mot de passe](#)

ou

**ComediHa.tv**  
Réinitialiser le mot de passe

Adresse e-mail

[Se connecter ?](#)

**ComediHa.tv**

**Consultez votre boîte de réception !**

Si un compte est associé à vous recevez un e-mail contenant un lien pour réinitialiser votre mot de passe. Vérifiez le dossier du courrier indésirable si vous ne voyez pas l'e-mail.

Le lien expire dans 2 heures, veuillez donc l'utiliser rapidement.

[Besoin d'aide ?](#)

ASTUCE : Veuillez ajouter « support@vhx.tv » à votre liste de contacts pour éviter que les messages que nous vous enverrons finissent dans votre dossier de pourriel.

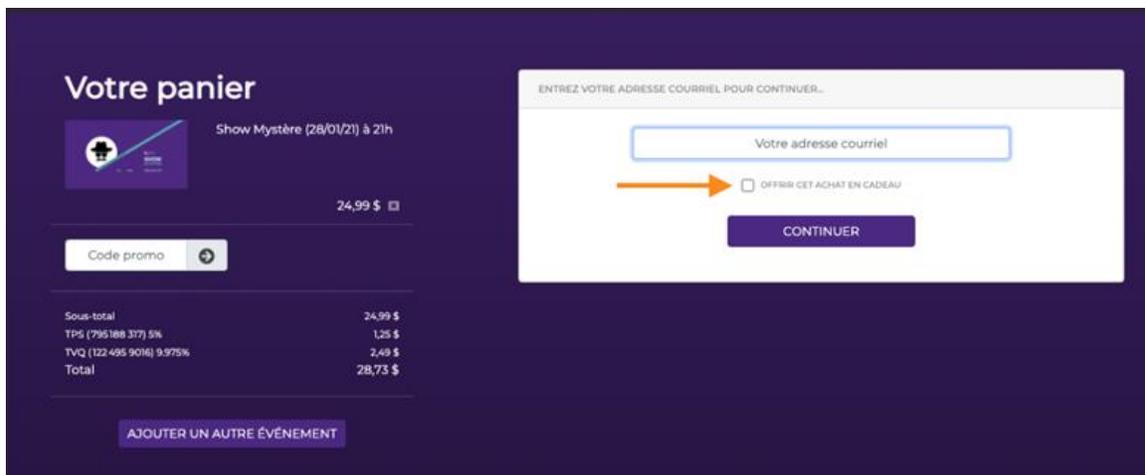
# ACHAT

## J'AI PAYÉ, MAIS JE N'AI JAMAIS REÇU DE COURRIEL POUR VISIONNER LE CONTENU

Vos achats deviennent instantanément accessibles dès votre achat, sans besoin de lien séparé. Vérifiez votre boîte de réception pour trouver le courriel contenant vos identifiants. [Connectez-vous](#) avec votre adresse courriel, accédez au contenu de votre choix, et visionnez!

## COMMENT PUIS-JE DONNER DU CONTENU VIDÉO EN CADEAU À QUELQU'UN?

Vous pouvez acheter des copies du contenu de ComediHa.tv pour les donner en cadeau. Voici les étapes à suivre pour offrir en cadeau un produit acheté ou loué.



1. Sur la page de paiement de la vidéo, entrez votre adresse courriel, et choisissez l'option d'achat ou de location.
2. Entrez le nom, l'adresse courriel du destinataire, un message à inclure avec le cadeau.
3. Entrez vos renseignements de paiement.
4. Cliquez sur « PAYEZ ».

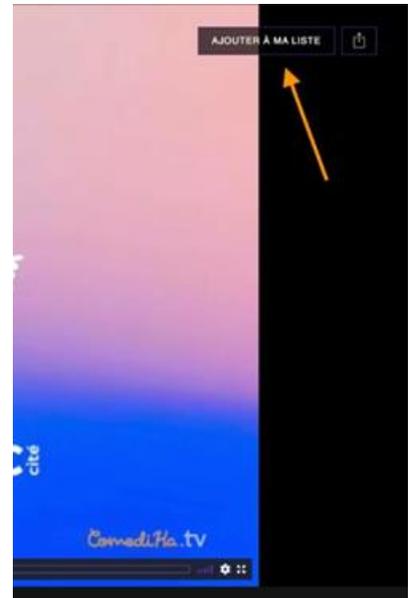
Un courriel aussitôt envoyé au destinataire avec un code et un mot de passe temporaire; qu'ils pourront changer eux-mêmes.

Note : Lorsque vous achetez une copie à donner en cadeau, vous ne recevrez pas une copie du contenu pour vous-même. Si vous souhaitez acheter une copie pour vous également, vous devrez l'acheter séparément.

## COMMENT UTILISER UN CODE DE PROMOTION?

Vous pouvez utiliser un code sur la page de paiement d'une vidéo ou d'un abonnement.

1. Entrez votre adresse courriel.
2. Entrez le code dans la case « Code promotionnel ». Puis cliquez sur la flèche.
3. Vous pourrez ensuite continuer avec votre achat.



Vous ne pouvez pas appliquer de nouvelles promotions pendant que vous utilisez un code promotionnel actif.

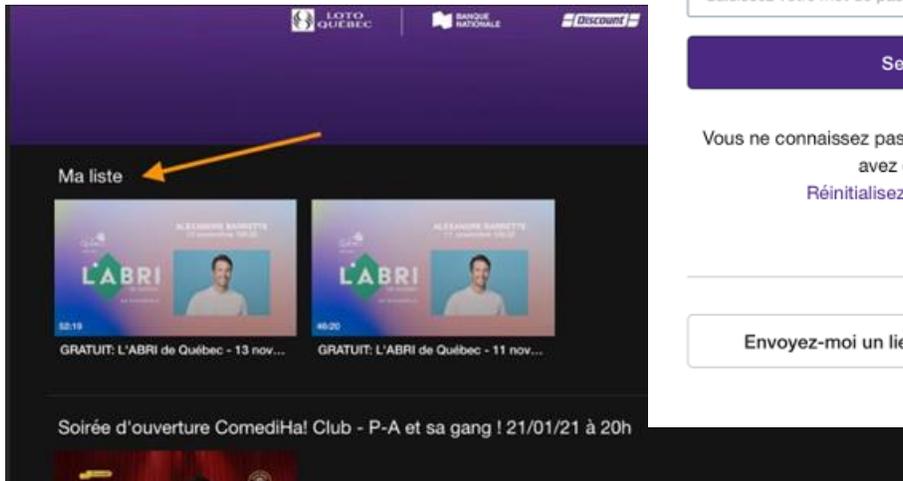
## ABONNEMENT

### COMMENT AJOUTER DES VIDÉOS À MA LISTE DE VISIONNEMENT?

Comme abonné, vous avez accès à l'outil « Ma liste » qui vous permet de sauvegarder des vidéos sur une liste, par exemple si vous trouvez une vidéo que vous voulez regarder plus tard. Vous pouvez ajouter des vidéos à votre liste de cette façon :

Dans le lecteur vidéo : Pendant que vous regardez une vidéo à partir de sa page, survolez votre curseur sur la fenêtre du lecteur vidéo pour faire apparaître un bouton dans le coin supérieur droit. Cliquez sur le bouton « Ajouter à ma liste ».

Votre liste apparaîtra sur la page Parcourir principale une fois que vous aurez sauvegardé des vidéos afin que vous puissiez y accéder et les regarder rapidement.



ComediHa.tv  
Se connecter

Mot de passe exemple @gmail.com

Saisissez votre mot de passe

Se connecter

Vous ne connaissez pas votre mot de passe ? Vous n'en avez défini aucun ?

[Réinitialisez votre mot de passe](#)

ou

Envoyez-moi un lien de connexion par e-mail

## MON RENOUELEMENT AUTOMATIQUE EST SUSPENDU

Si votre renouvellement automatique mensuel ou annuel est en retard, il se peut que votre mode de paiement soit suspendu, du côté de votre institution financière. Veuillez nous contacter et nous pourrions rétablir votre abonnement manuellement avec votre nouveau mode de paiement.

## VISIONNEMENT

### J'AI DE LA DIFFICULTÉ À ME CONNECTER POUR VISIONNER DU CONTENU

Si vous avez de la difficulté avec votre mot de passe, envisagez les possibilités suivantes :

- Lors de votre connexion, avez-vous fait une erreur dans l'adresse courriel ou utilisé une adresse différente de celle que vous utilisez normalement pour vous connecter? Essayez de trouver le courriel de confirmation que vous avez reçu lors de votre inscription pour vérifier l'adresse que vous devez utiliser.
- La ponctuation est importante. Si vous vous êtes inscrit avec l'adresse *courriel.courriel@gmail.com*, mais que vous essayez de vous connecter avec l'adresse *courriellcourriel@gmail.com*, notre système ne considérera pas qu'il s'agit des mêmes adresses.
- Le nom de domaine de votre adresse courriel est important. Par exemple, les adresses courriel se terminant par *@gmail.com* et *@googlemail.com* peuvent être considérées comme les mêmes par Google, mais notre système considérera qu'il s'agit d'adresses différentes.

En gardant en tête ces possibilités, voici les façons de vous connecter sur le Web :



1. Cliquez sur « Se connecter » dans le coin supérieur droit de la page.

2. Entrez votre adresse courriel, puis votre mot de passe.

Si votre compte est déjà initialisé, vous pouvez utiliser l'option « Envoyez moi un lien de connexion » recevrez immédiatement par courriel un lien qui vous connectera à la plateforme. Ouvrez votre boîte de courriels et cliquez sur le lien de connexion.

3. Vous serez ensuite connecté et vous pourrez visionner votre contenu vidéo.

Si vous n'avez pas de mot de passe ou si votre mot de passe ne fonctionne pas, [cliquez ici](#) pour le réinitialiser

## COMMENT VISIONNER MES VIDÉOS?

Vous pouvez accéder au contenu à l'aide de l'un ou l'autre de nos navigateurs acceptés. Rendez-vous simplement sur le site de votre chaîne et [connectez-vous à votre compte](#).

## COMMENT VISIONNER LE CONTENU SUR VOTRE APPAREIL MOBILE OU TABLETTE :

- Ouvrez votre navigateur Web et entrez l'adresse du site.
- Tapez sur le bouton du menu dans le coin supérieur gauche et sélectionnez « Se connecter ».
- Entrez votre adresse courriel et votre mot de passe, et tapez sur « Se connecter ».
- Trouvez le contenu que vous voulez regarder et tapez sur la vignette pour y accéder.

## COMMENT VISIONNER LE CONTENU SUR VOTRE TÉLÉVISEUR :

- Vous pouvez brancher votre ordinateur portable ou votre appareil mobile à votre téléviseur à l'aide d'un câble HDMI.
- Vous pouvez diffuser une image miroir ou utiliser la fonction Airplay à partir du navigateur de votre appareil iOS.
- Vous pouvez utiliser Chromecast.

Note : À l'heure actuelle, notre contenu n'est pas conçu pour les dispositifs Chromecast qui sont intégrés à certains téléviseurs. Même si le contenu peut fonctionner, notre lecteur n'est pas adapté pour ce type de dispositif et nous ne pouvons pas aider à résoudre les problèmes qui peuvent survenir.

- Si vous essayez de vous connecter à partir d'une plateforme différente, veuillez chercher l'article portant sur cette plateforme.

## RECOMMANDATIONS TECHNIQUES POUR VISIONNER UNE VIDÉO EN DIRECT

La qualité de votre expérience de visionnement en direct dépend grandement du débit de téléchargement offert par votre fournisseur de services Internet ou de téléphonie mobile. N'oubliez pas que, de façon générale, le débit de votre connexion Internet peut varier selon plusieurs facteurs, notamment : l'heure de la journée, le rendement du réseau Wi-Fi, l'utilisation de votre connexion par d'autres appareils ou utilisateurs, et la force du signal offert par votre fournisseur de services Internet. **Nous ne pourrions pas offrir un support technique pour ces aspects.**

Pour obtenir une bonne expérience de visionnement d'une vidéo en direct, assurez-vous que votre appareil respecte les exigences suivantes :

### EXIGENCES TECHNIQUES DE VISIONNEMENT

Navigateur	Système d'exploitation	Version
Google Chrome	OSX 10.12.6 ou version ultérieure, Windows 7 ou version ultérieure, Android 5.0+	69+
Mozilla Firefox	OSX 10.12.6 ou version ultérieure, Windows 7 ou version ultérieure	58+
Safari	OSX 10.12.6 ou version ultérieure, iOS 9.3.5+	10+
Microsoft Edge	Windows 7 ou version ultérieure	15+

- Navigateurs mobiles soutenus : Chrome 45+, Safari 10+ (iOS)
- Utilisateurs de BlackBerry et de téléphones Windows : Vous serez peut-être en mesure de visionner des vidéos Vimeo sur des appareils fonctionnant sous HTML5; cependant, nous ne testons pas notre lecteur dans ces environnements et ne pouvons donc pas garantir que celui-ci fonctionnera.
- Utilisateurs d'appareils Samsung : Le navigateur Internet de Samsung (toutes les versions) ne permet pas le visionnement de vidéos diffusées en direct. Nous recommandons d'installer plutôt Chrome.

Veillez noter que les navigateurs des téléviseurs intelligents ne sont pas soutenus à l'heure actuelle. De plus, il est impossible de visionner du contenu à l'aide de l'application Android sur des appareils Chromebook. À l'heure actuelle, il n'est pas recommandé de visionner des vidéos diffusées en direct à partir du « lecteur Web » des téléviseurs intelligents. Il s'agit d'une fonctionnalité que nous espérons ajouter à l'avenir, mais entre-temps, nous recommandons de brancher votre appareil à votre téléviseur à l'aide d'un câble HDMI.

## DÉBITS DE TÉLÉCHARGEMENT

Le tableau suivant indique les débits minimums requis pour chaque qualité de visionnement :

Qualité	Bande passante minimale requise
240p	500 Kbps
360p	1 Mbps
720p	3 Mbps
1080p	7 Mbps
2K	12 Mbps
4K et plus	22 Mbps

## PARE-FEU ET DOMAINES EN LISTE BLANCHE

Si vous utilisez un service de pare-feu (p. ex., sur un réseau d'entreprise ou d'école) ou si certains domaines vous sont restreints, vous devrez peut-être mettre sur liste blanche quelques ports et domaines afin de visionner votre événement en direct. Les spectateurs devraient s'assurer que les ports suivants sont ouverts sur leur réseau pour le visionnement :

- TCP/UDP 80 (HTTP)
- TCP/UDP 443 (HTTPS)

Les domaines suivants devraient être mis sur liste blanche :

- cdn.livestream.com
- api.new.livestream.com
- playback.akamaized.net/\*

- livestream-f.akamaihd.net/\*
- secure-playlist.livestream.com/\*
- \*.vhx.tv
- \*.vimeo.com
- \*.vimeocdn.com
- \*.akamaized.net
- \*.cloudfront.net

## DÉPANNAGE TECHNIQUE D'UNE VIDÉO QUI SAUTE OU QUI FIGE

Voici nos suggestions de solutions pour différents appareils qui pourraient vous aider à régler des problèmes de visionnement. N'oubliez pas que la qualité de votre expérience de visionnement en direct dépend grandement du débit de téléchargement offert par votre fournisseur de services Internet ainsi que la capacité de vos appareils de visionnement.

Nous ne pouvons pas offrir un support technique pour ces aspects.

### TOUT TYPE D'APPAREIL :

- Assurez-vous de disposer d'une connexion Internet rapide et stable. Le tableau suivant indique les débits minimums requis pour chaque qualité de visionnement :

Qualité	Bande passante minimale requise
240p	500 Kbps
360p	1 Mbps
720p	3 Mbps
1080p	7 Mbps
2K	12 Mbps
4K et plus	22 Mbps

### ORDINATEUR

- Assurez-vous de disposer d'une connexion Internet rapide et fiable. Lorsque la qualité d'une vidéo est moins bonne que prévu, c'est probablement parce que le débit de votre connexion Internet (bande passante) ou la vitesse de traitement de votre ordinateur ne peut soutenir une meilleure qualité de visionnement.
- Essayez de vider la mémoire cache de votre navigateur et de redémarrer celui-ci. Assurez-vous également d'utiliser la plus récente version d'un des navigateurs acceptés.
- Si vous le pouvez, essayez d'utiliser une différente connexion Internet.
- Changez manuellement la qualité de visionnement de la vidéo pour une qualité inférieure.

Navigateur	Système d'exploitation	Version
Google Chrome	OSX, Windows, Android	69+
Mozilla Firefox	OSX, Windows	58+
Safari	OSX, iOS	10+
Microsoft Edge	Windows	15+
Samsung Internet	Android	5+

- Essayez de vider la mémoire cache de votre navigateur et de redémarrer celui-ci. Assurez-vous également d'utiliser la plus récente version d'un des navigateurs acceptés.
- Si vous le pouvez, essayez d'utiliser une différente connexion Internet.
- Changez manuellement la qualité de visionnement de la vidéo pour une qualité inférieure.
- Essayez de visionner le contenu dans une fenêtre de navigation privée ou incognito. Cela désactivera vos extensions et supprimera votre mémoire cache et vos témoins, ce qui améliore souvent la qualité.
- Si vous avez des dispositifs de filtrage d'Internet chez vous (comme Disney Circle ou Net Nanny), veuillez les éteindre, car ils peuvent interférer avec le visionnement de la vidéo ou la connectivité. Une fois que c'est fait, fermez et rouvrez votre navigateur et essayez de visiter notre site Web de nouveau.
- Si vous avez d'autres appareils, essayez ceux-ci pour voir si la qualité est meilleure.

#### APPLICATIONS : IOS (IPHONE ET IPAD), APPLE TV, ANDROID, ROKU

- Déconnectez-vous de l'application et reconnectez-vous.
- Fermez l'appli et éteignez la connexion Wi-Fi de votre appareil. Rallumez la connexion Wi-Fi et ouvrez l'appli.
- Redémarrez votre appareil et ouvrez l'appli.
- Vérifiez s'il existe une mise à jour pour l'appli.
- Essayez de désinstaller l'appli complètement et de la télécharger de nouveau.
- De plus, si vous avez des dispositifs de filtrage d'Internet chez vous (comme Disney Circle ou Net Nanny), veuillez les éteindre, car ils peuvent interférer avec le visionnement de la vidéo ou la connectivité.

CHROMECAST :

- Assurez-vous que votre appareil et votre dispositif Chromecast sont connectés au même réseau Wi-Fi.
- Assurez-vous de disposer d'une connexion Internet rapide et stable ayant un débit de téléchargement d'au moins 500 Kbps.
- Débranchez et rebranchez le dispositif Chromecast.
- Redémarrez votre routeur sans fil ou votre modem.
- Note : À l'heure actuelle, notre contenu n'est pas adapté aux dispositifs Chromecast qui sont intégrés à certains téléviseurs. Même si le contenu peut fonctionner, notre lecteur n'est pas conçu pour ce type de dispositif et nous ne pouvons pas aider à résoudre les problèmes qui peuvent survenir.

[RETOUR](#)