

# AIDE AU VISIONNEMENT



## LES PROBLÈMES

de visionnement de vidéos sur la plateforme MonGymEnLigne.com peuvent être dus à de nombreux facteurs. Dans ce guide, vous trouverez les solutions aux problèmes les plus fréquemment rencontrés par notre clientèle.

**SUPPORT TECHNIQUE**

INFO@MONGYMENLIGNE.COM



**MONGYM**  
ENLIGNE.COM

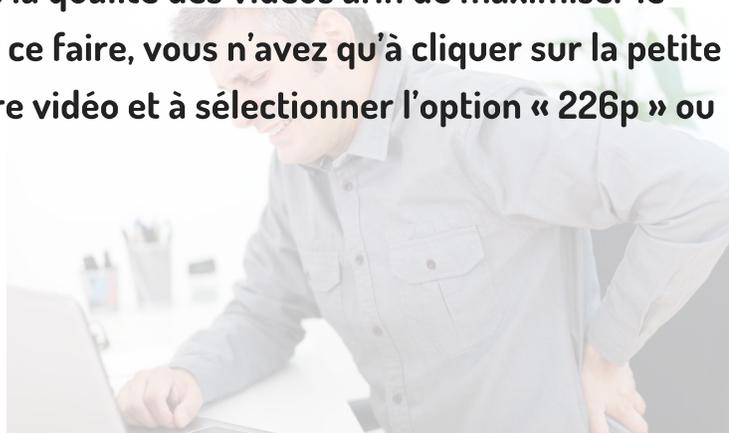
# AVANT TOUTES CHOSES

- Si vous avez ouvert plusieurs onglets dans votre navigateur, fermez-les tous, sauf celui que vous utilisez pour visionner la vidéo d'entraînement de [MonGymEnLigne.com](https://www.MonGymEnLigne.com).
- Si cela ne fonctionne pas, nous vous recommandons fortement de redémarrer votre navigateur.
- Si cela ne fonctionne pas, nous vous recommandons fortement de redémarrer votre ordinateur.
- Si cela ne fonctionne pas, nous vous recommandons fortement de mettre à jour votre navigateur.

VOICI D'AUTRES SOLUTIONS À METTRE EN PLACE EN CE QUI A TRAIT AU VISIONNEMENT DES VIDÉOS :

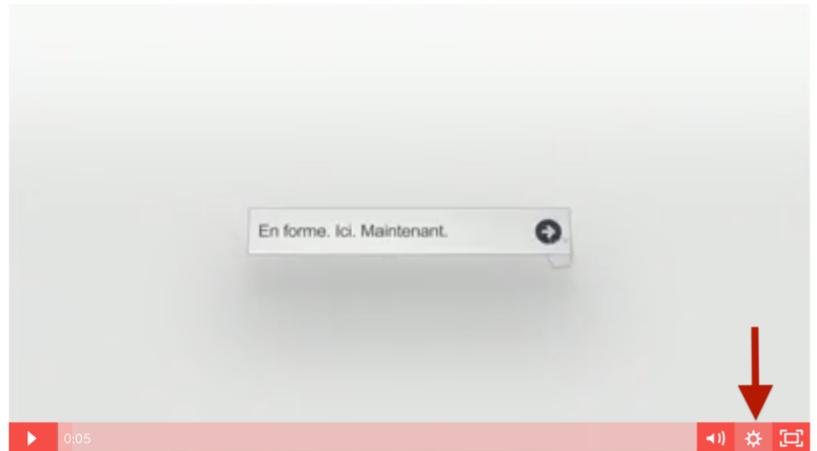
**1) JE VOIS LA VIDÉO APPARAÎTRE, MAIS ELLE FIGE OU BIEN ELLE JOUE DE FAÇON SACCADÉE.**

Cela pourrait être relié à votre débit internet. Pour remédier à la situation, vous pouvez simplement réduire la qualité des vidéos afin de maximiser le téléchargement de celle-ci. Pour ce faire, vous n'avez qu'à cliquer sur la petite roue situé en bas à droite de votre vidéo et à sélectionner l'option « 226p » ou « 360p ».

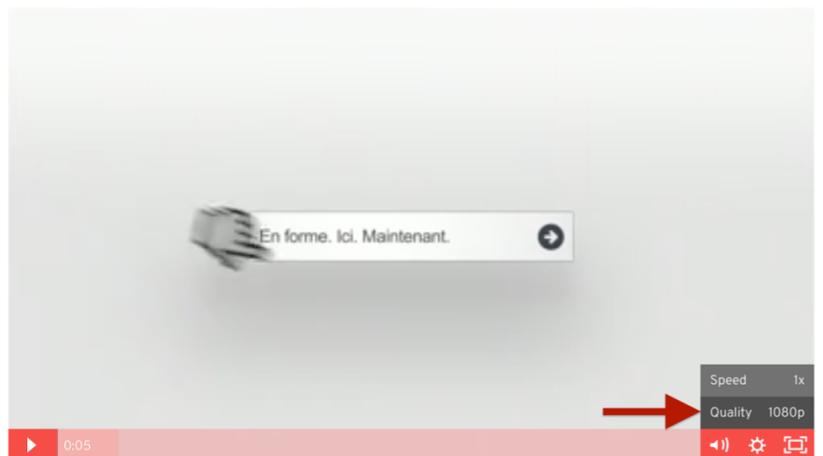


# LES ÉTAPES

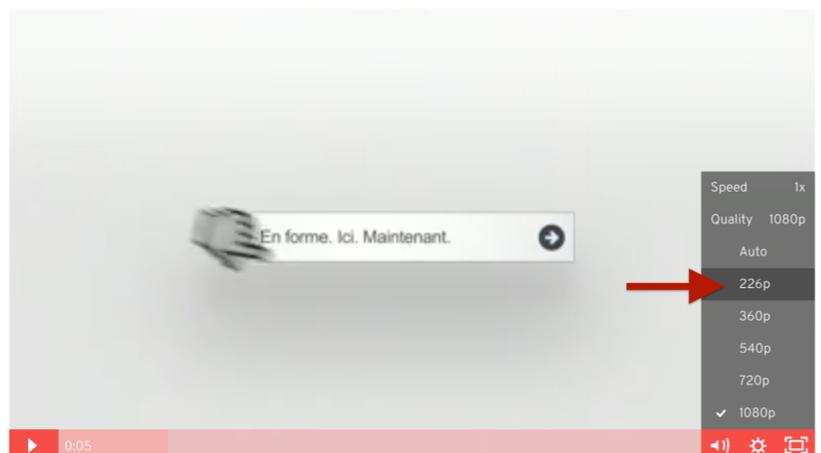
Étape 1 : cliquez sur la petite roue située en bas à droite de la vidéo



Étape 2 : Ensuite, cliquez sur « Quality »



Étape 3 : Finalement, sélectionnez l'option « 226p » ou « 360p »



**ÉTAPE 4 : VOUS POUVEZ MAINTENANT VOUS ENTRAINER  
DANS LE CONFORT DE VOTRE FOYER!**

## 2) JE NE VOIS RIEN. MA VIDÉO N'APPARAÎT PAS. MA PAGE RESTE BLANCHE/VIDE :

Les vidéos d'entraînement offertes par MonGymEnLigne.com sont disponibles dans de nombreux formats et résolutions. Malheureusement, certains navigateurs ne sont pas compatibles avec les formats vidéo les plus récents ou certaines options de qualité. Ces navigateurs peuvent donc occasionner des problématiques importantes quant au visionnement des vidéos. Afin de mettre toutes les chances de votre côté nous vous conseillons



## LES ÉTAPES

1) Mettre à jour votre navigateur ou votre système d'exploitation pour bénéficier d'une expérience optimale.

**2) POUR PROFITER AU MAXIMUM DE L'EXPÉRIENCE MONGYMENLIGNE, NOUS VOUS RECOMMANDONS FORTEMENT D'UTILISER LE NAVIGATEUR CHROME. VOUS POUVEZ LE TÉLÉCHARGER GRATUITEMENT ICI:  
[HTTPS://WWW.GOOGLE.FR/CHROME/](https://www.google.fr/chrome/)**

3) Si cela ne fonctionne pas et que l'espace réservé à la vidéo est vide (voir image ci-bas), il serait important de tenter de redémarrer votre ordinateur.

### 3) J'AI TOUT ESSAYÉ ET RIEN NE FONCTIONNE

En dernier recours, si aucune des solutions proposées ne fonctionne, assurez vous premièrement que votre connexion internet fonctionne. Si c'est le cas, nous vous conseillons fortement de redémarrer votre routeur. Nous vous recommandons de suivre la méthode suivante :



## LES ÉTAPES

1. Débranchez le fil d'alimentation électrique et le fil de câble du modem et du routeur.
2. Éteignez votre ordinateur complètement.
3. Attendez 5 minutes avant de rebrancher le fil de câble du modem et du routeur. Rebrancher ensuite le fil d'alimentation électrique.
4. Attendez que les lumières de votre modem et votre routeur soient allumées, puis ouvrez votre ordinateur. Vous devriez être en mesure de visionner les vidéos sans problème.

### 4) J'AI TOUT ESSAYÉ ET RIEN NE FONCTIONNE

Communiquez avec nous via courriel à [info@mongymenligne.com](mailto:info@mongymenligne.com) en prenant soin de préciser.

- le navigateur utilisé (ex. : Chrome)
- le système d'exploitation de votre ordinateur (ex. : Windows 7)
- une brève description de votre problématique.

De plus, si cela est possible, faites-nous parvenir une photo de la problématique afin que nous puissions mieux comprendre la situation. Ne vous inquiétez pas, nous parviendrons à résoudre le problème!