

# Problèmes fréquents

---

- **Message d'erreur « check activation »**

1. [Retirer l'autorisation de l'ordinateur](#) dans Adobe Digital Edition
2. Redémarrer l'ordinateur
3. Réinitialiser le mot de passe : aller sur [le site d'Adobe Digital Edition](#) > cliquer sur « Se connecter » puis « Mot de passe oublié ? ». Vous recevrez un courriel vous invitant à créer un nouveau mot de passe.
4. Retourner dans Adobe Digital Edition lorsque le nouveau mot de passe est créé. Dans le menu « Aide », cliquer sur « Autoriser l'ordinateur ».

- **Fichier ACSM**

Un fichier ACSM *téléchargé* sans être *ouvert* n'est disponible que durant une période limitée (env. 6h pour les livres en français et 4 jours pour les livres en anglais). Cette contrainte d'Adobe est valable uniquement pour le *prêt* et non pour les achats. Ce format de fichier n'est pas fait pour être stocké, il est prévu pour être ouvert rapidement.

- On peut télécharger à nouveau, via « Emprunts et réservations » une fois connecté à la plateforme.

- **Impossibilité de se connecter : renvoi à la page d'accueil**

- [Autoriser les cookies](#)
- Pour l'iPad, aller sur Réglages > Safari > Bloquer les cookies > Cliquer sur « N'autoriser que les sites web visités » ou « Toujours autoriser »

- **Lors d'un retour (anticipé ou non), l'ouvrage est retourné sur la plateforme mais il reste disponible sur le support de lecture.**

Ceci s'explique par deux éléments :

- ✓ Certains appareils ne sont pas connectés à Internet.
- ✓ La DRM d'Adobe n'envoie jamais de message aux appareils/applications associés.

Du coup :

- ✓ Sans connexion, un appareil n'a aucune manière de savoir qu'un livre a été rendu.
- ✓ Vu qu'Adobe n'envoie pas de message pour signaler qu'un livre a été rendu, il faut attendre une autre interaction pour diffuser ce message. Précisément, c'est au moment de l'activation d'une licence que le message est transmis.
- ✓ Sans activation de nouveau prêt et/ou sans connexion de la liseuse à Adobe pour synchroniser les titres, le livre restera disponible jusqu'à la durée normale du prêt. La DRM d'Adobe se base sur l'heure et la date de l'appareil pour retourner un prêt, et donc si un appareil n'est pas à la bonne heure, le livre continue d'y apparaître.