

NOUS CONTACTER

Une question ? Une précision ?

La réponse se trouve peut être dans ce document des questions les plus fréquentes.

Si non, n'hésitez pas à nous contacter !

Envoyez-nous un mail en cliquant sur la rubrique «CONTACT » : l'équipe Ecompil reste à votre entière disposition pour vous répondre dans les meilleurs délais.

Sommaire

[Sommaire.....1](#)

1) Comment créer un compte ?

Pour profiter pleinement de tous les services e-compil, il vous faut « créer un compte ». Vous pourrez alors acheter de la musique, albums et titres de votre choix. Pour cela, remplissez le formulaire proposé en vérifiant que vous avez bien rempli chaque champ obligatoire marqué d'une *.

Votre email : Indiquez votre véritable adresse e-mail. Un mail de confirmation vous sera envoyé afin de valider définitivement votre compte.

Vous avez ouvert un compte sur e-compil lors de votre précédente visite. Pour accéder à votre compte, voir le détail de vos offres, n'oubliez pas de vous connecter !

2) Comment récupérer son compte ?

Vous pouvez demander à recevoir votre mot de passe par email.

Pour cela, il vous faut cliquer sur « Connexion » puis sur « Mot de passe oublié » juste dessous le champ de saisie du mot de passe.

Une vérification par votre question secrète vous sera alors demandée.

3) Comment changer ses coordonnées ?

Vous avez déménagé ? Vous avez changé d'adresse mail ? Aucun problème...en allant dans la rubrique " MON COMPTE ", vous pouvez modifier rapidement et simplement une ou plusieurs de vos informations personnelles.

Modifier votre mot de passe: votre mot de passe doit rester confidentiel

C'est pour cela que vous pouvez le changer quand vous le voulez.

Dans la rubrique " MON COMPTE ", Cliquez sur le bouton «Modifier mes informations »

Vous pouvez alors changer votre mot de passe en écrivant votre nouveau mot de passe dans le champ « Mot de passe », puis en le confirmant dans le champ « Confirmez votre mot de passe » (pour être sur que vous n'avez pas fait de faute de frappe !)

Vous pouvez alors valider et retourner sur votre COMPTE. Votre nouveau mot de passe sera prix en compte et vous devrez l'utiliser pour vous identifier lors de votre prochaine visite.

Vous pouvez également gérer vos abonnements aux newsletters Ecompil et de ses partenaires.

Confidentialité

Toutes les informations personnelles que vous nous transmettez sont strictement protégées. A tout moment, vous pouvez y avoir accès et les modifier. Et si vous le voulez, nous nous engageons à ce qu'elles gardent un caractère confidentiel. Ainsi, Ecompil agit dans le respect total des dispositions légales définies par la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté).

4) Problème de connexion

Si vous n'arrivez pas à vous connecter sur votre compte, vérifiez les majuscules et minuscules pour la saisie de votre mot de passe.

avant d'écrire au service clients par la rubrique « CONTACT ».

Attention, l'équipe Ecompil ne vous demandera jamais votre mot de passe.

5) Quelles sont les compatibilités techniques ?

Le service Ecompil est disponible sur PC et MAC grâce à une connexion Internet

- OS: Windows, Linux ou Mac OS
- Navigateur : Firefox 4+, IE8, Safari 4+, Opera ou Chrome
- Lecteur MP3 (VLC, Itunes, Windows media Player...)

Pour un transfert vers un baladeur :

- Utiliser le logiciel livré avec votre baladeur

Si vous avez un doute sur la configuration de votre ordinateur, n'hésitez pas à nous contacter : Service Clients e-compil, en cliquant sur « CONTACT » .

6) Quels sont les modes de paiements disponibles ?

Sur Ecompil, vous pouvez acheter vos titres, vos albums par carte bancaire.

Pour cela, placez votre article dans votre panier, lisez et acceptez les conditions générales de vente, et choisissez votre type de carte bancaire.

Vous allez alors pénétrer dans l'espace sécurisé de la Société Générale. Vous pouvez en toute confiance saisir vos coordonnées bancaires. Celles-ci seront cryptées grâce au mode SSL.

Bien entendu, en aucun cas la banque ne transmettra ces informations à des tiers.

Des que vous aurez validé votre paiement, vous pourrez télécharger votre contenu.

Pour chacun de vos paiements, vous recevrez un mail de confirmation d'achat qui récapitulera votre commande avec :

- la référence de la transaction ;
- la date de la transaction ;
- le montant total de la transaction ;
- le moyen de paiement et la référence du paiement ;
- ce que vous avez acheté (album(s) et /ou titre(s)).

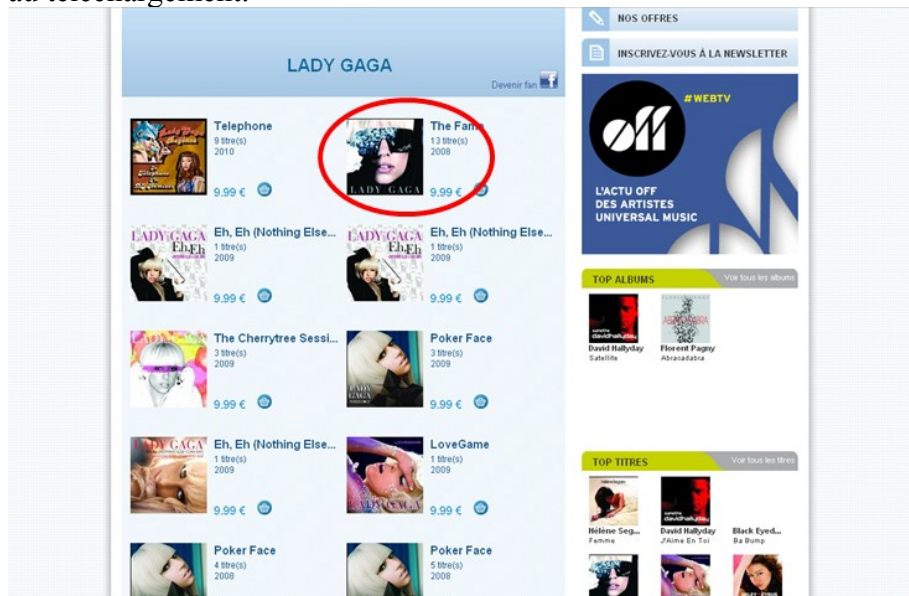
Malheureusement, des contraintes juridiques ne nous permettent pas de proposer nos services à l'extérieur du territoire français et monégasque. Vous ne pourrez donc pas acheter ni télécharger de titres si vous ne résidez pas sur ce territoire.

7) Comment choisir ses titres ?

Pour choisir vos titres, il vous suffit de naviguer sur le site en cliquant sur les visuels des artistes ou des titres que vous souhaitez télécharger. Vous pouvez aussi rechercher vos titres, artistes ou albums préférés en utilisant le moteur de recherche.

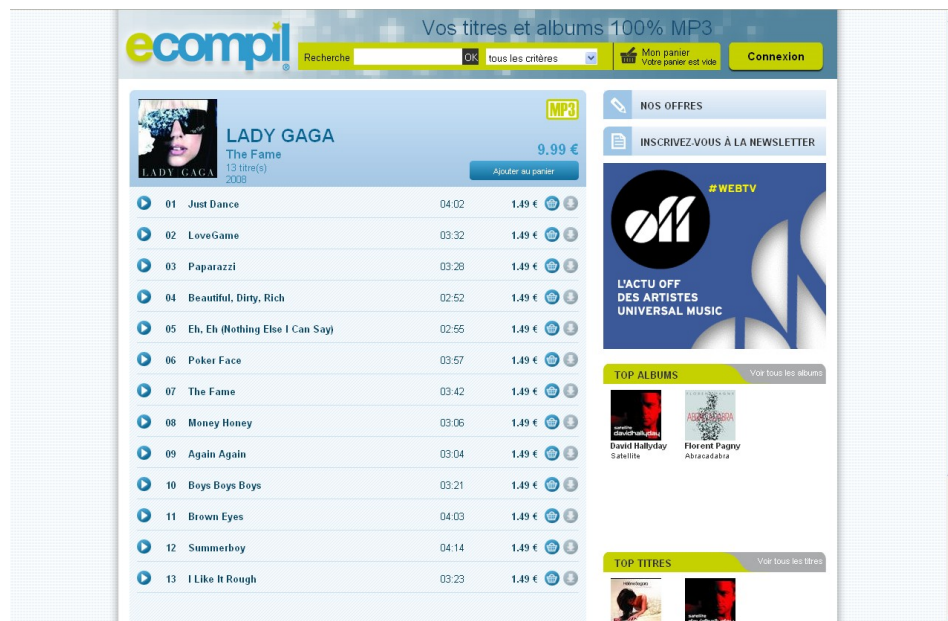


Je peux également accéder à des pages artistes présentant la discographie digitale disponible au téléchargement.



En sélectionnant un album, j'accède à la liste des titres. Je peux écouter un extrait en cliquant sur le bouton avec le triangle à gauche du titre.

Je peux également mettre dans mon panier l'ensemble de l'album, comprenant tous ses titres.






8) Comment fonctionne le panier ?

Mon panier me propose la liste de mes titres et albums sélectionnés pour un achat. Si vous souhaitez acquérir un titre tout de suite, cliquez sur le bouton avec le panier à droite du prix. Le titre se met alors dans votre panier pour que vous puissiez l'acheter puis le télécharger.

En cliquant sur « Terminer mes achats », je procède à la validation de mon panier. Après les avoir lues, j'accepte et je coche les conditions générales de ventes afin d'accéder aux modes de paiement.

J'ai lu et j'accepte les **conditions générales de vente**

9) Le paiement est-il sécurisé ?

La transaction bancaire (Carte Bleue, Visa ou Master Card) est prise en charge par un module de la banque Société Générale, respectueux des standards et impératifs de sécurité et des sites e-commerce. Les symboles    sont des gages de confiance, ils indiquent que votre transaction est sécurisée.



Noter que les informations bancaires personnelles ne sont en aucun cas transmises à Ecompil et restent à la discrétion de la Société Générale.

Vous recevrez ensuite un mail de confirmation d'achat avec les données suivantes :

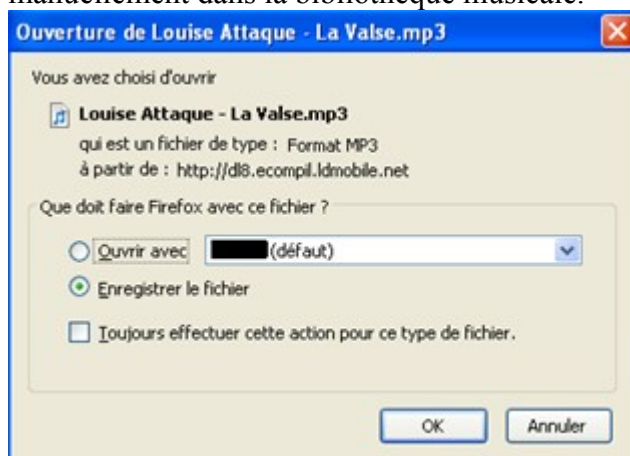
- ce que vous avez acheté (album(s) et /ou titre(s))
- la référence de la transaction bancaire
- la date de votre achat
- le montant total de votre achat

10) Comment recevoir ma commande ?

Vous pouvez accéder au(x) titre(s) et/ou album(s) que vous avez acheté en cliquant sur la rubrique « Mon compte ».

Dans l'onglet « Mes achats », vous pouvez télécharger vos MP3 de titres ou vos ZIPs d'albums.

Attention, il est recommandé de choisir l'option « Enregistrer le fichier » et de le déposer manuellement dans la bibliothèque musicale.



Noter que si vous perdez vos téléchargement ou les effacez par une mauvaise manipulation, ce n'est pas grave, Ecompil vous permet de les redemander dans l'onglet « Mon historique » (dans la limite de deux maximum).

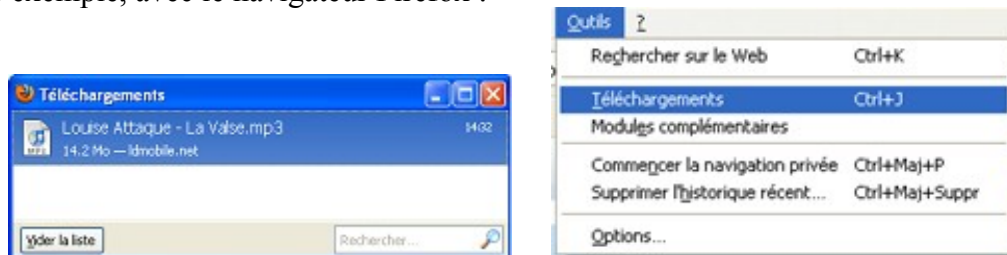
11) Comment récupérer un fichier téléchargé ?

Le mode de téléchargement varie selon les configurations des navigateurs et des environnements utilisateurs.

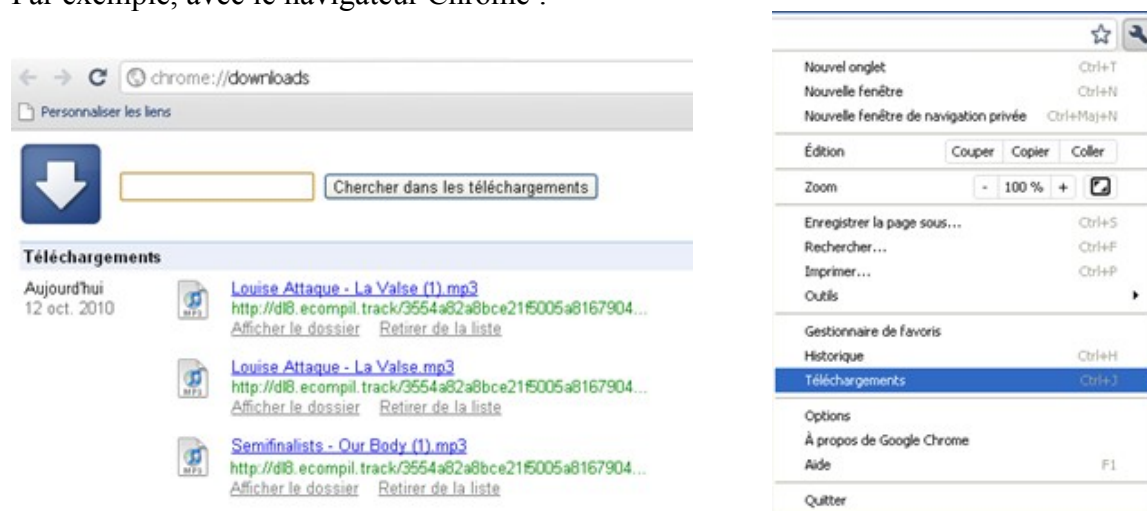
Certains navigateurs téléchargent les fichiers dans des espaces dédiés.

Pensez alors à vérifier les configurations ou à rouvrir ces espaces de stockage par le menu du navigateur.

Par exemple, avec le navigateur Firefox :



Par exemple, avec le navigateur Chrome :



12) Comment écouter un titre téléchargé ?

Les fichiers MP3 sont associés à votre lecteur de musique par défaut.

Vous pouvez lancer votre lecteur par défaut en cliquant sur le fichier MP3.

Vous pouvez aussi intégrer le fichier avec les fonctions d'import, afin de le laisser ranger les fichiers dans votre bibliothèque. En général les lecteurs organisent les bibliothèques musicales par artiste et par album.

13) Comment écouter un album téléchargé ?

Un album digital est un ensemble de fichiers MP3.

Nous vous proposons de le télécharger sous la forme d'une archive Zip, que vous pouvez ensuite décompresser avec un utilitaire de type 7zip ou winrar.

14) Puis je recevoir mes MP3 par email ?

Pour des raisons de sécurité informatique, les MP3 ne sont jamais envoyés par email.