

## **Télécharger un livre numérique FAQ**

### **Problèmes fréquents**

#### **Téléchargement**

**Lorsque je tente de télécharger un livre numérique à partir de mon iPad ou de mon iPhone en utilisant Chrome, j'obtiens systématiquement le message « échec du téléchargement ».**

Certaines versions de Chrome pour IOS gèrent mal le fichier .acsm que vous téléchargez lors d'un prêt numérique. Afin de pouvoir télécharger un livre numérique sur votre iPad ou votre iPhone, utilisez Safari, qui s'y trouve par défaut. Vous pouvez aussi utiliser d'autres navigateurs, comme Opera ou Dolphin (gratuits dans le App Store).

**Lorsque je clique sur le bouton Télécharger le livre, rien ne se passe.**

Essayez de changer de navigateur Internet :

Sur un ordinateur, essayez avec Firefox ou Google Chrome

Sur un appareil iOS, essayez avec Google Chrome

Sur un appareil Android, essayez avec Opera Mini ou Google Chrome.

Si vous n'avez pas d'autre navigateur installé sur votre appareil, vous devrez en télécharger un.

**Lorsque j'essaie de télécharger un livre numérique en cliquant sur le lien dans le message électronique, j'obtiens le message d'erreur « L'activation du prêt a échoué. Veuillez réessayer dans quelques minutes. »**

Il s'agit d'une erreur temporaire. Attendez quelques minutes, puis réessayez de télécharger le livre.

**Lorsque j'essaie de télécharger un livre numérique sur ma tablette Android de marque Samsung ou autre, je suis redirigé vers une page de code ou encore j'obtiens le message d'erreur « Aucun jeton de disponible pour le téléchargement. »**

Utilisez un autre navigateur Internet, par exemple Firefox ou Google Chrome, plutôt que le navigateur par défaut de votre tablette. Vous pouvez télécharger d'autres navigateurs à partir du Google Play Store.

## Ouverture du livre

### **J'ai plusieurs applications de lecture installées sur ma tablette. Comment puis-je choisir avec laquelle j'ouvrirai le livre que je viens d'emprunter?**

Tablette IOS : Lors du téléchargement, cliquez sur *Ouvrir dans...*, puis choisissez l'application que vous désirez utiliser.

Tablette Android : Lors du téléchargement, choisissez l'application désirée dans la fenêtre *Continuez avec*.

### **Lorsque je télécharge un livre numérique sur mon ordinateur, celui-ci ne s'ouvre pas dans la bonne application. Comment changer l'application par défaut?**

Windows 7 et 8

- Allez à Démarrer > Panneau de contrôle > Programmes par défaut > Associer un type de fichier ou protocole à un programme. La boîte de dialogue « Associer un type de fichier ou protocole à un programme » s'affiche.
- Sous l'en-tête Extensions, sélectionner .acsm, puis cliquez sur le bouton Modifier le programme.... La boîte de dialogue « Ouvrir avec » devrait s'afficher.
- Cliquez sur le bouton Naviguez. La boîte de dialogue Ouvrir avec s'affiche.
- Trouvez le programme désiré. Par exemple, Adobe Digital Editions devrait se trouver à C:\Program Files\Adobe\Adobe Digital Editions\digitaleditions.exe.
- Cliquez sur Ouvrir pour associer les fichiers .acsm au logiciel choisi.
- Double-cliquez sur le fichier URLLink.acsm que vous avez téléchargé. Il devrait maintenant s'ouvrir dans le logiciel choisi.

Mac

Cliquez à droite sur le fichier URLLink.acsm que vous avez téléchargé, puis sélectionnez Lire les informations.

- Dans le menu déroulant Ouvrir avec :, choisissez l'application désirée.
- Appuyez sur le bouton Tout modifier... pour que les fichiers .acsm s'ouvrent toujours avec l'application choisie.
- Cliquer sur le bouton Continuer.
- Double-cliquez sur le fichier URLLink.acsm que vous avez téléchargé. Il devrait maintenant s'ouvrir dans le logiciel choisi.

### **Lorsque j'essaie d'ouvrir le livre numérique téléchargé, mon ordinateur me demande de choisir une application.**

Ce message s'affiche lorsqu'il n'y a aucune application installée pour lire les livres numériques. Pour installer une application compatible avec votre appareil, consultez le guide de démarrage de votre appareil.

**Lorsque j'essaie d'ouvrir le livre numérique téléchargé, mon ordinateur me retourne le message d'erreur suivant : « Ce type de fichier n'est pas pris en charge ou le fichier est endommagé. »**

Ce message s'affiche lorsqu'il n'y a aucune application installée pour lire les livres numériques. Pour installer une application compatible avec votre appareil, consultez le guide de démarrage relatif à votre appareil.

### **Adobe Digital Editions**

**Message d'erreur : E\_AUT\_USER\_ALREADY\_REGISTERED**

**Message d'erreur : E\_LIC\_ALREADY\_FULFILLED\_BY\_ANOTHER\_USER**

Vous tentez d'ouvrir un livre numérique qui déjà été ouvert avec un appareil autorisé, sur un appareil qui n'est pas autorisé. Si vous tentez d'ouvrir le même livre sur deux appareils différents, assurez-vous qu'ils sont tous deux autorisés avec le même identifiant Adobe.

**Message d'erreur : E\_BAD\_LOAN\_ID**

Ce message apparaît parfois lors du retour d'un emprunt. Il s'agit d'un bogue de la version 2 d'Adobe Digital Editions. Il vous faudra attendre l'échéance de la période de prêt pour que le livre soit retourné. Notez que le problème n'affecte pas systématiquement tous les retours.

**Message d'erreur : E\_LIC\_ALREADY\_RETURNED**

Vous tentez d'ouvrir un livre numérique qui a été retourné. Si vous voulez l'ouvrir, vous devez l'emprunter à nouveau.

**Message d'erreur : E\_ADEPT\_IO**

**Message d'erreur : None of the requested vouchers could be obtained.**

Une erreur est survenue pendant le téléchargement du livre numérique. Tentez à nouveau d'ouvrir le fichier **URLLink.acsm**.

**Message d'erreur : E\_ADEPT\_DATABASE**

**Message d'erreur : E\_ADEPT\_TIMEOUT**

Ce message d'erreur indique un problème de communication entre votre ordinateur et l'entrepôt où sont stockés les livres de Bibenligne. Vérifiez que votre connexion Internet est active et qu'aucun programme, tel qu'un anti-virus ou un pare-feu, ne bloque la connexion d'Adobe Digital Editions. Si l'erreur persiste, il se peut que

l'entrepôt numérique soit temporairement inactif. Attendez quelques minutes et réessayez d'ouvrir le livre.

**Message d'erreur : E\_ADEPT\_REQUEST\_EXPIRED**

Cette erreur se produit lorsqu'un ou plusieurs des paramètres de votre ordinateur, tels que l'heure de l'horloge, la date ou le fuseau horaire, sont incorrects. Vérifiez ces paramètres, puis redémarrez Adobe Digital Editions.

**Message d'erreur : E\_URLLINK\_NO\_DISTRIBUTION\_RIGHTS**

**Message d'erreur : E\_ADEPT\_NO\_TOKEN**

**Message d'erreur : E\_LIC\_LICENCE\_SIGN\_ERROR**

Cette erreur indique un problème avec le fichier du livre numérique. Ce n'est pas une erreur de votre part. Veuillez signaler le problème à votre bibliothèque par le biais du formulaire de contact.

**Message d'erreur : E\_ADEPT\_CORE\_DECRYPT\_LICENSE\_KEY**

Ce message d'erreur est causé par une incompatibilité entre la version 3 d'Adobe Digital Editions et les livres de Bibenligne. Pour résoudre le problème, il vous faut réinstaller la version 2 d'Adobe Digital Editions.

**Message d'erreur : Error contacting authentication server.**

Ce message d'erreur indique généralement que la connexion Internet ne fonctionne pas. Vérifiez que votre connexion Internet est active et qu'aucun programme, tel qu'un anti-virus ou un pare-feu, ne bloque la connexion d'Adobe Digital Editions.

**Sony Reader**

**Message d'erreur : Protected by Digital Rights Management**

Cette erreur se produit lorsque vous avez transféré un livre sur une liseuse qui n'est pas autorisée avec le même identifiant Adobe que l'application Reader for PC / Mac avec laquelle le livre a été ouvert.

Pour résoudre le problème, ouvrez l'application Reader for PC / Mac et connectez votre liseuse à votre ordinateur. Sur votre liseuse choisissez Mode de transfert de données ou Oui, selon la question qui est posée. L'application Reader vous demandera ensuite si vous voulez autoriser la liseuse avec votre identifiant Adobe. Acceptez. Le livre devrait maintenant être lisible.

### **Message d'erreur : 20004 check if date & time are set correctly to computer**

Cette erreur se produit lorsqu'un ou plusieurs des paramètres de votre ordinateur, tels que l'heure de l'horloge, la date ou le fuseau horaire, sont incorrects. Vérifiez ces paramètres, puis redémarrez l'application Reader for PC / Mac.

### **J'essaie de transférer des livres numériques d'Adobe Digital Editions vers ma Sony Reader, mais celle-ci n'apparaît pas dans Adobe Digital Editions.**

Adobe Digital Editions n'est pas compatible avec la liseuse Sony Reader. Pour transférer des livres vers votre liseuse Sony, consultez notre guide de démarrage.

### **Liseuses Kobo**

**Message d'erreur : OUPS! IMPOSSIBLE D'OUVRIR CE DOCUMENT. Ce document est protégé par la Gestion des Droits Numériques (DRM) d'Adobe ne peut pas s'ouvrir avec votre identifiant Adobe. Connectez-vous avec l'identifiant Adobe autorisé et réessayez.**

Cette erreur se produit lorsque vous avez téléchargé un livre et que vous l'avez transféré sur une liseuse qui n'est pas autorisée avec le même identifiant Adobe que l'application Adobe Digital Editions.

Pour résoudre le problème, vous devez autoriser à nouveau votre liseuse.