
Le Kiff - Service Clients

Tlchargement incomplet

Téléchargement incomplet

Lors du téléchargement d'une vidéo par le biais d'internet, le fichier est d'abord stocké dans un répertoire temporaire (le "cache" du navigateur), puis déplacé vers son emplacement définitif une fois le téléchargement terminé. Il faut donc que vous disposiez suffisamment d'espace libre sur votre DISQUE DUR, mais aussi dans le CACHE de votre navigateur.

Une fois terminé le téléchargement d'une vidéo, vous devez vous assurer que vous avez bien téléchargé l'intégralité du fichier : vérifiez la taille du fichier se trouvant sur votre ordinateur et comparez-la à la taille indiquée sur la page de téléchargement. Si les deux ne sont pas identiques, c'est que votre transfert a été interrompu par une erreur de connexion ou un manque de place sur votre disque dur ou dans le cache de votre navigateur. Si c'est le cas, vous devrez recommencer intégralement le téléchargement.

AVANT DE COMMENCER LE TELECHARGEMENT :

1) Assurez-vous que vous disposez de suffisamment d'espace sur votre disque dur.

sous Microsoft Windows :

- Ouvrez le "Poste de Travail"
- Cliquez avec le bouton de droite sur le lecteur concerné
- Sélectionnez "Propriétés"
- L'espace disponible doit impérativement être supérieur au poids du fichier, sinon le téléchargement échouera systématiquement !
- Si votre espace disque est insuffisant, libérez de la place sur votre disque dur en supprimant les fichiers inutiles.

2) Assurez-vous que vous disposez de suffisamment d'espace dans le cache de votre navigateur.

sous Microsoft Windows :

- Ouvrez "Internet Explorer"
- Allez dans "Outils" => "Options Internet"
- Dans l'onglet "Général", videz le cache de votre navigateur à l'aide de la fonction "Supprimer les fichiers". Cette "vidange" peut durer plusieurs minutes : ceci est normal.
- Si l'espace de votre disque dur le permet, réglez la taille du cache à 2 Go