



Le kit d'urgence *du Royaume* **du loto**

Les lotos *de Jojo* 
www.leslotosdejojo.com

Veillez cliquer sur l'option correspondant à votre besoin :

J'ai un problème de téléphone

J'ai un problème d'écran

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

Veillez cliquer sur l'option correspondant à votre besoin :

[Retour à l'accueil](#)

Mon problème concerne :

Mon téléphone s'est éteint

J'entends mal le tirage

Il y a un écho

La communication a été interrompue

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

Retour à l'accueil

Mon téléphone s'est éteint

Si votre téléphone s'est éteint :

- Vérifiez bien si vous avez encore de la batterie
- Si ce n'est pas le cas, utilisez un autre téléphone et appelez vite le **02 14 68 04 02**
- Saisissez le code confidentiel
- Vous voilà de nouveau connecté

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

Retour à l'accueil

J'entends mal le tirage

Si vous entendez mal le tirage par téléphone, nous vous invitons à :

- Vérifier si le volume de votre téléphone est au maximum
- Suivre le tirage sur la chaîne Twitch (voir tutoriel pour connecter Twitch à votre écran)
- Vérifier la qualité de votre réseau téléphonique
- Essayer un autre téléphone et appeler le **02 14 68 04 02** suivi du code confidentiel

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

[Retour à l'accueil](#)

Il y a un écho.

Si vous avez un écho, il y a 2 possibilités :

1. Vous avez probablement un décalage entre le son du téléphone et du téléviseur. Nous vous invitons à suivre le son le plus audible pour vous ou celui qui a le plus d'avance (pour ne pas trop subir le décalage)
2. Vous êtes en communication avec l'animateur. Il faut impérativement :
 - Couper le son de votre téléviseur lorsque le micro de votre téléphone est activé
 - Enlever le haut parleur de votre téléphone

Si vous n'êtes pas en communication avec l'animateur, il ne doit normalement pas avoir de problème car votre micro de téléphone est désactivé.

Activez uniquement votre micro en cas de quine et attendez en silence que votre numéro soit prononcé par l'animateur pour vous manifester.

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

Retour à l'accueil

La communication a été interrompue

Il est probable que :

- Votre téléphone n'a plus de batterie, appelez avec un autre téléphone le **02 14 68 04 02** et saisissez le code confidentiel
- Vérifiez la qualité de votre réseau téléphonique
- La conférence a été coupée car cela fait plusieurs heures que vous êtes connecté dessus. Recomposez le numéro de téléphone et le code confidentiel

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

Veillez cliquer sur l'option correspondant à votre besoin :

Mon problème concerne :

[Retour à l'accueil](#)

Mon écran s'est éteint

Il y a un décalage

Le direct s'est figé à l'écran

L'image est de mauvaise qualité

Le son ne fonctionne pas

Le son fonctionne mal

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

[Retour à l'accueil](#)

Mon écran s'est éteint

Il est probable que :

- Votre écran se soit mis en veille après un allumage trop long. Il suffit de rallumer l'écran et vous reconnecter à la chaîne Twitch du Royaume du Loto
- Vous ayez eu une coupure de courant

Si vous n'arrivez pas à rallumer votre écran, nous vous invitons à en changer en allant sur un autre écran. Si c'est une coupure de courant, passez sur le réseau mobile de votre smartphone et allumez vos bougies ;).

Merci de suivre le tutoriel «Afficher le Royaume du loto sur son écran» pour savoir comment suivre le tirage sur notre chaîne Twitch.

Dans tous les cas, vous pouvez suivre le tirage par téléphone.

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

[Retour à l'accueil](#)

Il y a un décalage

- Vérifiez la qualité de votre réseau wifi ou mobile (si vous jouez sur smartphone)

Pour réduire au maximum le décalage, nous vous recommandons d'éteindre la wifi sur l'ensemble de vos appareils excepté votre écran de diffusion.

Il y aura au minimum un décalage de quelques secondes qui dépend de la qualité du réseau wifi de votre box.

Dans tous les cas, vous pouvez suivre le tirage par téléphone.

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

[Retour à l'accueil](#)

Le direct s'est figé à l'écran

Si l'image du tirage s'est figée cela provient d'un problème de connexion réseau causé par :

- Un signal wifi faible
- Trop d'interférences sur votre réseau wifi. Déconnectez tous vos appareils du réseau wifi et gardez uniquement votre écran servant à la diffusion du tirage

Si le réseau wifi fonctionne mal et que vous avez une connexion en 4G sur votre téléphone portable, utilisez l'application Twitch et suivez le tirage sur votre smartphone (Voir le tutoriel «Affichez le Royaume du loto sur son écran»).

Dans tous les cas, vous pouvez suivre le tirage par téléphone.

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

[Retour à l'accueil](#)

L'image est de mauvaise qualité

Si l'image du tirage est de mauvaise qualité cela provient d'un problème de connexion réseau causé par :

- Un signal wifi faible
- Trop d'interférences sur votre réseau wifi. Déconnectez tous vos appareils du réseau wifi et gardez uniquement votre écran servant à la diffusion du tirage

Si le réseau wifi fonctionne mal et que vous avez une connexion en 4G sur votre téléphone portable, utilisez l'application Twitch et suivez le tirage sur votre smartphone (Voir le tutoriel «Affichez le Royaume du loto sur son écran»).

Dans tous les cas, vous pouvez suivre le tirage par téléphone.

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

[Retour à l'accueil](#)

Le son ne fonctionne pas

Vous n'avez pas de son qui sort de votre appareil de diffusion, vérifiez :

- Si le son de votre appareil n'est pas en muet
- Si le son de Twitch n'est pas en muet

Dans tous les cas, vous pouvez suivre le tirage par téléphone.

Si vous pensez que c'est un problème technique du côté de l'organisateur, merci de contacter notre numéro d'urgence ci-dessous.

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com

Retour à l'accueil

Le son fonctionne mal

1. Si votre son est faible, vérifiez si le niveau sonore de votre écran est au maximum.
2. Si le son bugue ou a des interférences, cela provient sûrement de votre connexion wifi.
 - Vérifiez le signal wifi de votre box
 - Déconnectez tous vos appareils du réseau wifi et gardez uniquement votre écran servant à la diffusion du tirage

Dans tous les cas, vous pouvez suivre le tirage par téléphone.

Si vous pensez que c'est un problème technique du côté de l'organisateur, merci de contacter notre numéro d'urgence ci-dessous.

Contact en cas d'urgence

Chat sur
Twitch

Email
sos@leslotosdejojo.com