
SEEZAM

BORN SAFE SOLUTIONS



FAQ

Troubleshooting

FAQ

Troubleshooting



SEEZam
BORN SAFE SOLUTIONS

1. ["J'ai perdu mon mot de passe... c'est grave, docteur ?"](#)
2. [« J'ai souscrit pour un compte SeeZam mais je n'ai pas reçu les emails de confirmation »](#)
3. [« J'ai opté pour la solution LuxTrust. Je n'ai toujours pas reçu mon token. Est-ce normal ? »](#)
4. [« Il m'est impossible de lire un PDF »](#)



"J'ai perdu mon mot de passe... c'est grave, docteur ?"

Non, ce n'est pas trop grave ! Etant donné que la mémoire humaine n'est pas infaillible, une option sécurisée a été mise en place pour vous. Votre département des Ressources Humaines ou éventuellement le service de support de SeeZam peut vous assister pour une réinitialisation de mot de passe, le cas échéant, et ce, sans perdre l'information cryptée et sans dévoiler le mot de passe. On parle bien d'assistance, pas de capacité à le faire sans votre consentement ou sans votre intervention. Prenez contact avec notre service de support via la page « Contact » du site SeeZam.



« J'ai souscrit pour un compte SeeZam mais je n'ai pas reçu les emails de confirmation »

Quatre causes sont possibles :

- Notre message a été considéré comme un spam par votre serveur email

Solution : vérifiez votre dossier de spam (courrier indésirable, junk mail,...) pour voir si notre message s'y trouve. Ajoutez notre domaine (seezam.com) dans la liste d'expéditeurs fiables ('de confiance', liste blanche,...).

- Les serveurs email sur internet peuvent être encombrés par des raisons indépendantes de l'action de SeeZam

Solution: attendez encore quelques minutes, si l'email ne vous parvient pas, contactez-nous

- Vous avez introduit une adresse email incorrecte lors de l'inscription

Solution : Prenez contact avec nos services via le formulaire de « Contact » sur notre site.

- Votre serveur email est équipé d'un système 'challenge/response' : notre message est envoyé par un serveur et non pas un être humain. Il ne peut répondre à une question.

Solution: examinez le dossier des messages en attente pour voir si notre message s'y trouve. Ajoutez notre domaine (seezam.com) dans la liste d'expéditeurs fiables ('de confiance', liste blanche,...)



« J'ai opté pour la solution LuxTrust. Je n'ai toujours pas reçu mon token. Est-ce normal ? »

La réponse est OUI. SeeZam ne fournit pas les solutions LuxTrust.

Si vous possédez une des 3 solutions, vous pouvez immédiatement vous connecter avec ce même produit que celui de votre banque luxembourgeoise.

Si vous n'avez pas encore un certificat LuxTrust, sachez que toute personne qui désire acquérir une Smartcard LuxTrust, un Signing Stick ou un Certificat Signing Serveur doit obligatoirement être identifiée en face-à-face par un officier d'enregistrement ou un agent identifiant LuxTrust. Ces "Autorités d'enregistrement" sont reprises sur le site: <https://www.luxtrust.lu>

SeeZam ne peut malheureusement pas jouer ce rôle, un produit LuxTrust est assimilable à une pièce d'identité qui doit vous être délivrée par l'autorité d'enregistrement de votre choix. La plupart des banques luxembourgeoises vous offrent encore gratuitement le token et la réception est très rapide.

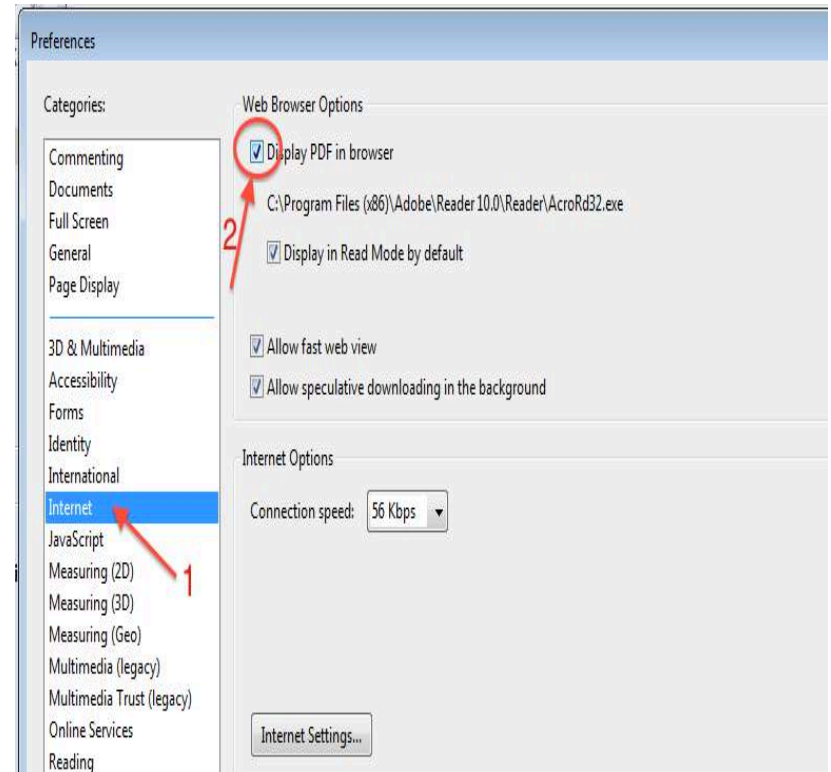


«Il m'est impossible de lire un PDF »

Vous ne parvenez pas à lire/télécharger un fichier PDF repris dans votre coffre? Vous êtes certainement utilisateur d'Internet Explorer et votre lien avec Adobe PDF Reader ne fonctionne pas correctement.

Voici une démarche simple pour corriger ce problème indépendant de SeeZam:

- Ouvrez Adobe PDF Reader et rendez-vous dans les "Préférences" du software
- Sélectionnez la catégorie Internet (1) et désactivez "Display PDF in Browser" (2)
- Par la suite, après un test fructueux, vous pourrez réactiver cette option



seezam

BORN SAFE SOLUTIONS

COFFRE-FORT VIRTUEL

POUR TOUS VOS DOCUMENTS
IMPORTANTES

www.seezam.com

