

MARCHE À SUIVRE / FAQ NIFFF 2021

Quand acheter les billets ?

A partir du 17 juin 2021 à 12h sur www.niff.ch

ATTENTION ! Comme dans un vrai cinéma, les films en ligne sont restreints à un nombre de places limitées !

Comment procéder à l'achat d'un abonnement ?

Rendez-vous dans l'onglet ABONNEMENTS sur www.niff.ch pour acheter :

- **Festival Pass cinéma + VOD** donnant accès à tous les films en ligne et dans les cinémas du festival (vous ne pourrez visionner qu'une fois le film, soit dans un des lieux du festival ou en ligne)
- **Festival Pass VOD** donnant accès à tous les films en ligne
- **Multipass 10 cinéma** donnant accès à 10 places pour une ou plusieurs séances
- **Multipass 4 cinéma** donnant accès à 4 places pour une ou plusieurs séances
- **Billet cinéma** donnant accès à une séance unique en salle
- **Billet VOD** donnant accès à une séance unique en ligne

1. Sélectionnez l'abonnement que vous souhaitez, rentrez les informations demandées, puis cliquez sur « Ajouter au panier ».
2. Votre panier va s'afficher avec votre commande. Veuillez entrer le mail servant à la facturation, puis le confirmer.
3. Cliquez sur « Procéder au paiement par carte bancaire ». Vous allez être redirigé·e sur la page de paiement. Choisissez votre moyen de paiement.

Après validation de votre paiement, vous recevrez un mail de confirmation. Pensez à vérifier vos spams (courriers indésirables) si vous ne le recevez pas dans votre boîte mail.

Si vous n'avez rien reçu, il y a eu un souci lors du processus de paiement ou peut-être avez-vous fait une erreur de frappe en écrivant votre adresse mail. N'hésitez pas à nous contacter au +41 32 730 50 31 ou sur ticket@niff.ch.

Comment réserver une séance cinéma ?

1. Rendez-vous sur notre site Internet www.niff.ch et cliquez sur la fiche du film que vous souhaitez réserver. À gauche du visuel du film se trouvent les différentes séances, cliquez sur l'icône du panier de la séance de votre choix.

NEUCHÂTEL INTERNATIONAL FANTASTIC FILM FESTIVAL



2. Cliquez sur le nombre de places que vous voulez, puis sur le bouton vert « Etape suivante ».
3. Si vous disposez d'un ou plusieurs abonnements, rentrez votre/vos **TicketID** sinon cliquez sur le bouton vert « Etape suivante ».
4. La/les place(s) apparaissent et vous pouvez « choisir un abonnement » (si vous en avez un) ou « choisir un tarif... », puis « Confirmez votre réservation ». Les places ont été ajoutées à votre panier.
5. Pour « réserver d'autres places », cliquez sur le bouton bleu, sinon cliquez sur le bouton rouge « Panier & paiement ».
6. Votre panier va s'afficher avec votre commande. Veuillez entrer le mail servant à la facturation, puis le confirmer.
7. Cliquez sur « Procéder au paiement par carte bancaire ». Vous allez être redirigé-e sur la page de paiement. Choisissez votre moyen de paiement.

Après validation de votre paiement, vous recevrez un mail de confirmation. Pensez à vérifier vos spams (courriers indésirables) si vous ne le recevez pas dans votre boîte mail.

Si vous n'avez rien reçu, il y a eu un souci lors du processus de paiement ou peut-être avez-vous fait une erreur de frappe en écrivant votre adresse mail. N'hésitez pas à nous contacter au +41 32 730 50 31 ou sur ticket@niff.ch.

Les billets ne sont ni remboursés ni échangés.

Comment puis-je réserver une séance VOD ?

1. Rendez-vous sur notre site Internet www.niff.ch et cliquez sur ONLINE (précédé d'un rond rouge). Cliquez sur la fiche du film que vous souhaitez réserver. A droite du visuel du film se trouvent les différentes séances, cliquez sur l'icône du panier de la séance **Online**.
2. Sélectionnez le nombre de places souhaitées, en cliquant sur les boutons + ou -, puis « Ajouter au panier ».
3. Votre panier va s'afficher avec votre commande. Veuillez entrer le mail servant à la facturation, puis le confirmer.
4. Cliquez sur « Procéder au paiement par carte bancaire ». Vous allez être redirigé-e sur la page de paiement. Choisissez votre moyen de paiement.

Après validation de votre paiement, vous recevrez un mail de confirmation. Pensez à vérifier vos spams (courriers indésirables) si vous ne le recevez pas dans votre boîte mail.

Si vous n'avez rien reçu, il y a eu un soucis lors du processus de paiement ou peut-être avez-vous fait une erreur de frappe en écrivant votre adresse mail. N'hésitez pas à nous contacter au +41 32 730 50 31 ou sur ticket@niff.ch.

NEUCHÂTEL INTERNATIONAL FANTASTIC FILM FESTIVAL



Comment me connecter à mon compte ?

1. Rendez-vous sur notre site Internet www.niff.ch et dans l'onglet CONNEXION.
2. Si vous avez déjà un abonnement (Festival Pass, Multipass ou Billet), rentrez le « **Ticket/ID** » qui se trouve sur votre abonnement, puis cliquez sur « Connexion ». Votre prénom et nom vont apparaître, cliquez sur « Voir mes réservations ».

Dans quelles langues les films sont-ils disponibles?

Les langues dans lesquelles sont réalisés les films varient. Cependant, tous nos films sont sous-titrés en français et anglais.

Pour activer les sous-titres, cliquez sur la 4^{ème} icône en haut à gauche de l'écran (à droite de l'icône volume), représentée par un rectangle de dialogue et sélectionnez la langue de votre choix. Les sous-titres apparaissent automatiquement sur l'écran.

Quel est l'âge recommandé pour regarder les films ?

Les âges sont préconisés dans les fiches films.

Où puis-je regarder les films?

Pour les films en VOD, depuis n'importe quel endroit en Suisse, pour autant que vous ayez une bonne connexion Internet qui remplit les conditions requises au visionnement.

Les films seront projetés au Théâtre du Passage, au Rex, aux Arcades et à l'Open Air.

Les films en VOD sont-ils uniquement disponibles en Suisse ?

Oui, pour des raisons juridiques, les films ne sont disponibles qu'en Suisse. L'accès depuis l'étranger est géobloqué via les adresses IP.

Combien de temps les films VOD sont-ils disponibles ?

Vous pouvez acheter un film pendant toute la durée du festival, soit du 2 juillet à 00h00 au 10 juillet 2021 à 23h59 (dans la limite des places disponibles).

ATTENTION ! Le film loué sera disponible pendant 24h à partir du moment où vous pressez le bouton « lecture » donc si vous achetez un billet le 10 juillet à 23h59, le film sera disponible au maximum jusqu'au 11 juillet 2021 à 23h59.

Quels sont les systèmes d'exploitation nécessaires au visionnage des films?

| | | Chrome | Firefox | Safari | Edge | IE | Opera |
|---------|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | OS Version | Ab Version | Ab Version | Ab Version | Ab Version | Ab Version | Ab Version |
| MacOS | Ab 10.9 | 53 | 57 | 11 | - | - | 31 |
| Windows | Ab Windows 8.1 | 53 | 57 | 05.1 | 14+ | - | 31 |
| iOS | Ab 11.2 | - | - | 10.13 | - | - | - |
| Android | Ab 6.0 Marshmallow | 53 | 57 | - | - | - | - |

Le système d'exploitation **Linux** ne permet pas de regarder les films.

Depuis combien d'appareils puis-je regarder un film?

Depuis 5 appareils différents donc 2 simultanés.

J'ai un souci d'affichage sur le site

Nous vous conseillons de vider votre cache.

Safari: dans la barre du haut, cliquez sur **Développement** > **Vider les caches** (raccourci: alt + cmd + E).

Si l'onglet Développement n'est pas dans la barre du haut, cliquez sur l'onglet **Safari** > **Préférences** > **Avancées** > cochez la case **Afficher le menu Développement dans la barre des menus** (si ce n'est pas déjà fait).

Chrome: dans la barre du haut, cliquez sur **Chrome** > **Effacer les données de navigation** (raccourci: shift + cmd + suppr). Dans l'onglet **Général** > cocher **Images et fichiers en cache** > **Effacer les données**

Firefox: cliquez sur les 3 traits horizontaux (en haut à droite) > Préférences (raccourci: cmd,) > **Vie privée et sécurité** > **Cookie et données de site** > **Effacer les données...** > cocher la case **Contenu web en cache** > **Effacer**.

Pourquoi la lecture vidéo s'arrête-t-elle ou ne fonctionne-t-elle pas correctement ?

Si votre connexion Internet est mauvaise ou insuffisante, vous pouvez rencontrer des problèmes de lecture. Essayez de baisser la qualité de votre vidéo.

NEUCHÂTEL INTERNATIONAL FANTASTIC FILM FESTIVAL



Les films sont-ils téléchargeables?

Non. Les films du NIFFF ne peuvent être regardés que durant la période du festival sur notre plateforme. Toute copie non-autorisée d'un média en ligne peut être puni par la loi.

A qui puis-je m'adresser si j'ai des questions pendant le festival?

La billetterie vous renseigne volontiers au +41 32 730 50 31 ou par email à ticket@niff.ch, du 2 au 10 juillet 2021 de 9h à 22h. Pour la période hors festival, vous pouvez nous joindre aux horaires habituels.