

EUROLIVE / MYKOCAM

F.A.Q
Modèles Indépendants
1 décembre 2008

Table des matières

VOTRE COMPTE.....	1
Mon compte n'est toujours pas validé, pourquoi ?.....	1
L'indication xDELx a été ajouté a mon pseudo, pourquoi ?.....	2
Mon compte est suspendu, comment le réactiver ?.....	2
Je souhaite apporter une modification d'adresse ou de photos.....	3
LES PAIEMENTS.....	3
Carte Epassport? C'est quoi ?.....	3
J'ai reçu ma carte EPP, que dois-je faire ?.....	3
Paiements inférieurs à 100 €.....	3
Paiements par virements bancaires.....	4
Dates de paiements.....	4
Frais, taux de change.....	5
J'ai gagné 300 euros, mais je n'ai pu retirer que 290 euros ?.....	5
Je souhaite résilier mon compte, qu'advient-il de mes paiements ?.....	6
LES CHARGES-BACK.....	6
Qu'est-ce qu'un Charge-Back.....	6
La garantie ChargeBack de 10%.....	6
Opposition d'un client.....	7
LE CAM2CAM ET LE SON.....	7
DIVERS.....	7
Comment reconnaître un administeur/modérateur sur le chat.....	8
Comment contacter l'administrateur, les modérateurs et le support.....	8

1. VOTRE COMPTE

- Mon compte n'est toujours pas validé, pourquoi ?

Cela peut provenir de plusieurs choses :

Vous ne respectez pas les minimum requis pour avoir un compte valide.

Vous n'avez pas téléchargé les 3 photos minimum

- Vous n'avez pas téléchargé votre pièce d'identité (ou celle de votre partenaire pour un couple)
- Vous n'avez pas rempli votre profil (descriptions, secrets, preferences)
- Vous avez déjà un compte sur le site

La première chose à faire est de vérifier le tableau présent sur la page d'accueil de votre interface :

Etat de votre compte (délai de validation: 24h/48h)

- ✓ Photo principale
 - ✓ 3 photos dont une avec le visage minimum - [[Ajouter des photo](#)]
 - ✗ Pièce d'identité modèle 1 - [[Ajouter une piece d'identité](#)]
 - ✗ Pièce d'identité modèle 2 - [[Ajouter une piece d'identité](#)]
 - ✓ Profil : Ma description - [[Compléter le profil](#)]
 - ✓ Profil : Mes goûts - [[Compléter vos goûts](#)]
- ✗ Vous ne pouvez pas faire de Show**

Légende

- ✗ Incomplet
- ✓ OK
- Attente administrateur

Dans l'exemple ci-dessus, vous pouvez vous apercevoir qu'il manque les deux pieces d'identités (il s'agit d'un compte couple).

Tant qu'une croix rouge apparaît sur ce tableau, votre compte ne peut pas être validé, et il est dans ce cas inutile de nous contacter, nous vous renverrons à cette FAQ.

Si aucune croix rouge n'apparaît, soyez patient, un administrateur validera votre compte sous 48 heures (hors week-end).

- L'indication xDELx a été ajouté a mon pseudo, pourquoi ?

Cela veut dire que votre compte a été supprimé par un administrateur pour l'une des raisons suivantes :

- Vous avez déjà un compte sur le site qui ne vous permet pas d'en ouvrir un autre (c'est souvent le cas si vous étiez dans un studio auparavant avec qui nous avons des accords ou si vous aviez déjà un compte independant ayant reçu des paiements)
- Vous avez moins de 18 ans.
- Nous ne vous autorisons pas à travailler sur notre site (généralement, vous n'avez pas respecté les règles et ne souhaitons plus collaborer avec vous.)

Vous pouvez toutefois demander plus d'informations par le lien « Requête support ».

- Mon compte est suspendu, comment le réactiver ?

Un compte n'est JAMAIS suspendu sans aucune raison.

Généralement un compte est suspendu parce que vous n'avez pas respecté les règles. Celui-ci le restera tant que vous ne prendrez pas la peine de nous demander POURQUOI nous vous avons suspendu. Nous ne vous contacterons pas pour vous donner les raisons, c'est à vous de faire l'effort et de prendre conscience de ce que vous n'avez pas respecté.

Dans tous les cas, nous vous conseillons dès à présent de lire le « Guide des Sanctions » disponible

dans votre interface avant même d'ouvrir votre salon pour la première fois.

N'oubliez jamais que même, si nous sommes souples, notre patience a des limites et que votre compte peut être supprimé sans aucun avis préalable.

- Je souhaite apporter une modification d'adresse ou de photos

Il est important de garder votre compte à jour afin d'optimiser vos résultats (par exemple, vous êtes passé de blond à chatin).

Vous devez envoyer une « requête support » par votre interface en nous indiquant les éléments à modifier.

Pour les photos, merci de nous indiquer les numéros des photos concernées et la modification que vous souhaitez apporter.

Les secrets, description et préférences peuvent être changés par vous-même mais seront soumis à une nouvelle validation de l'administrateur.

2. LES PAIEMENTS

- Carte Epassporte? C'est quoi ?

Cette carte vous permet de retirer du cash à un distributeur automatique dans la limite de 300€ par 24H. Elle ne doit absolument pas être utilisée sur Internet ou chez un commerçant.

vous possédez déjà une carte Epassporte, merci de vous rendre sur votre interface, de choisir « MaMethode de paiement » et d'indiquer le USERID du compte Epassporte. Nous ne pouvons rien faire avec le numéro de la carte.

Si vous n'avez pas cette carte et que vous en souhaitez une, vous pouvez, par ce même lien en faire une demande. Vous la recevrez 4 semaines plus tard. Il est inutile de nous contacter avant ces 4 semaines, tout est automatique.

ATTENTION : Cette carte est envoyée automatiquement à l'adresse postale indiquée lors de votre enregistrement sur le site. Si celle-ci est inexacte, merci de nous indiquer la bonne adresse avant le 1er du mois suivant, date du mail faisant foi, dans le cas contraire, vous auriez à payer la deuxième carte.

- J'ai reçu ma carte EPP, que dois-je faire ?

Merci de lire la FAQ Epassporte disponible sur votre interface modèle.

Une fois votre carte activée, merci de vous rendre sur votre interface, de choisir « Ma Methode de paiement » et d'indiquer le USERID du compte Epassporte. Nous ne pouvons rien faire avec le numéro de la carte.

- Paiements inférieurs à 100 €

Si vous n'avez pas atteint les 100€, vos commissions seront ajoutés le mois suivant, où la même règle sera appliquée.

- Paiements par virements bancaires

Si vous souhaitez être payé par virement, rendez vous sur votre interface, de choisir « MaMethode de paiement »

Vous pourrez renseigner toutes les informations de votre compte bancaire.

Si votre compte bancaire est en zone IBAN, ce qui est le cas pour tous les pays européens, vous devez nous donner le code IBAN de votre compte, dans le cas contraire, elles seront refusées.

- Dates de paiements

Selon la date de réception de vos informations bancaires ou epassporte, le jour de votre paiement diffère :

Informations reçues entre :

- avant le 30 du mois précédent, paiement le 10 du mois
- après le 30 du mois précédent, vos commissions seront reportées le mois suivant

Dans tous les cas, ceci ne concerne que les commissions du mois précédents et ne prends pas en compte les commissions générées le mois courant.

Les samedis et dimanches sont exclus, dans ce cas les paiements ont lieu le Lundi matin suivant.

MERCI DE NE PAS NOUS CONTACTER POUR SAVOIR SI VOTRE PAIEMENT A ETE FAIT. Si nous n'avons pas donné d'indication contraire, votre paiement a bien eu lieu le 10 au soir. Nous ne répondrons à aucune demande de cet ordre si tout s'est déroulé normalement.

SI VOUS N'AVEZ PAS RECU VOTRE PAIEMENT, MERCI DE NE PAS NOUS CONTACTER AVANT :

Le 11 si vous êtes payés par Epassporte.

Le 18 si vous êtes payés par Virement Bancaire (il y'a des délais interbancaires)

Vous avez également une indication dans votre interface concernant votre paiement.

Validé : Votre paiement a été validé et est en cours.

Payé : Votre paiement a été payé (par EPP ou Virement selon votre cas)

Reporté : Votre paiement est reporté au mois suivant (certainement car inférieur à 100 euros)

NOTE : L'indication « Validé » à « Payé » est mise à jour le 12 du mois, ceci ne veut pas dire que les paiements n'ont pas eu lieu le 10 !

- Frais, taux de change.

Nous avons le plaisir de vous offrir votre premiere carte d'une valeur de US\$35.

Le renouvellement de votre carte tous les deux ans est automatique et géré directement par la banque Epassporte à condition que le solde de votre carte soit d'au minimum US\$35. Dans le cas contraire, la banque attendra pour vous envoyer votre nouvelle carte.

Si vous perdez votre carte ou que vous nous avez donné une adresse postale inexacte, une nouvelle carte sera demandée au prix de \$US35, directement déduit de vos commissions à venir.

A chaque fois que vous faites une transaction avec votre carte (chaque retrait), la banque Epassporte vous facture \$US3 (environ 2€). Il est donc important d'éviter des petits retraits nombreux. Préférez des retraits moins nombreux et plus conséquents.

Votre carte Epassporte est américaine, le compte est gérée par la banque en \$US (dollar américain).

Nous convertissons vos commissions en euros en un paiement en \$US. Pour cela, nous utilisons le seul et unique taux de conversion officiel, celui de la Banque Centrale Européenne (BCE). Le taux appliqué est celui en vigueur le 1er du mois.

Il est inutile de nous contacter pour nous indiquer que celui de votre banque locale est différent, car non officiel.

Lorsque vous utilisez votre carte pour faire un retrait, vous obtenez de la monnaie locale (euros en France/Belgique, dollars canadiens au Canada, dollars américains aux USA ou encore Leu en Roumanie sont quelques exemples). La banque Epassporte se charge de faire la conversion pour vous à partir du \$US, ceci au taux en vigueur le jour du retrait par la US Federal Bank.

- J'ai gagné 300 euros, mais je n'ai pu retirer que 290 euros ?

Comme indiqué ci-dessus, votre carte est \$US, et vous l'utilisez dans votre monnaie locale, ce qui veut dire, que tous les jours, votre solde en monnaie locale change, en fonction de la valeur de votre monnaie locale par rapport au \$US le jour du retrait.

Voici un exemple précis de ce qui peut se produire :

Vous avez gagné 300 euros. Le taux de change le jour du paiement est de 1€ = US\$1,481
Nous effectuons donc un paiement de US\$444,30 ($300 \times 1,481$) sur votre carte.

Une semaine plus tard, vous effectuez un retrait de 300 euros et l'opération échoue.

Le jour du retrait, le taux de change est par exemple 1€ = \$US1,582

Votre solde en euros est donc de 280 euros ($444,30 / 1,582$).

Vous ne pouvez donc retirer plus de 280 euros !

L'inverse peut également se produire, si le taux de l'euro descend.

Imaginons que le jour de votre retrait, le taux de change soit de 1€ = \$US1,383

Votre solde en euros est donc de 321 euros ($444,30 / 1,383$).

Vous pouvez donc retirer plus que ce que vous n'avez gagné !

N'oubliez pas également les \$US3 de frais à chaque retrait ! Si vous avez gagné 300 euros, vous ne

pouvez, de base, retirez plus de 297 euros.

Bien entendu, le solde de votre carte est reporté les mois suivants et vos commissions viennent s'ajouter au solde déjà existant.

- Je souhaite résilier mon compte, qu'advient-il de mes paiements ?

La règle des 100€ minimum reste en vigueur.

Si vous résiliez votre compte et que vos commissions sont inférieurs à 100€, elles seront archivées dans le cas où vous souhaiteriez reprendre votre activité ultérieurement.

Si vous résiliez votre compte et que vos commissions sont supérieures à 100€, elles seront payées selon la même procédure qu'habituellement.

3. LES CHARGES-BACK

- Qu'est-ce qu'un Charge-Back

Les clients payent leur jetons avec une carte bancaire. Dans certains pays, comme la France, ces clients ont la possibilité de faire une opposition sur leur paiement pendant 6 mois, ce qui peut se produire parfois.

Lorsqu'un client fait opposition, nous retirons de vos commissions, celles gagnées avec ce client, pour l'achat qu'il a refusé.

- La garantie ChargeBack de 10%

Tous les mois, nous retenons 10% de vos commissions à des fins de garanties dans le cas où nous aurions une opposition d'un client et que vous ne travaillez plus sur le site et donc, que vous n'avez pas de commissions que nous pourrions déduire.

Ces 10% vous sont intégralement reversés 6 mois plus tard, pour le mois courant.

Par exemple :

Les chargebacks de Janvier sont payés en Juillet
Celles de Février en Aout, etc ...

Cette sécurité apparaît sans la zone « Sécurité Anti-Charge Back ».

Ce montant peut être négatif (nous retenons une partie de vos commissions) ou positif (nous vous reversons la garantie d'il y'a 6 mois).

- Opposition d'un client

Lorsqu'un client fait opposition, nous vous retirons les commissions non payées par le client.

Vous verrez alors apparaître un montant dans la zone « Charge Back ».

Ces montants sont irrécupérables et définitivement perdus et nous vous rappelons que les clients ont jusqu'à 6 mois pour faire opposition.

Nous faisons tout ce qui est possible afin de limiter les charges backs en tentant, par exemple, de limiter la fraude au maximum, mais nous n'avons aucun moyen d'éviter qu'un client fasse opposition à un paiement.

Il est aussi de votre responsabilité d'effectuer une session privée parfaite afin d'éviter de décevoir le client.

Bien sûr, tout client faisant opposition à un de ses achats est définitivement banni du site et ne pourra plus jamais entrer en session privée !

- **LE CAM2CAM ET LE SON**

Les clients ont la possibilité d'activer leur webcam **UNIQUEMENT** pendant les sessions privées One2One et à plusieurs.

Les clients espionnant votre show n'ont pas cette possibilité.

Si vous êtes équipés d'un microphone, il peut être activé pendant vos sessions privées en One2One et à plusieurs.

Vous ne pouvez pas entendre les clients même si ils sont équipés d'un microphone.

ATTENTION : Le son est disponible uniquement pour les modèles ayant atteint minimum 4000 jetons sur un mois (du 1er au 31). C'est un processus automatique. Si votre total de jeton atteint 4000 votre son sera activé dans la nuit suivante.

Nous attirons votre attention que les discussions vocales sont contrôlées et modérées. Nos modérateurs peuvent entrer en écoute afin de s'assurer que vous respectez le règlement.

Il est donc important que vous compreniez que de donner un numéro de téléphone ou une adresse email en mode vocal sera **TRES SEVEREMENT** sanctionné (suspension, pénalités financières) et dans tous les cas, vous n'auriez définitivement plus accès au son !

4. DIVERS

- Comment reconnaître un administrateur/modérateur sur le chat

Ne vous laissez pas abuser par des petits malins sur le chat se faisant passer pour des administrateurs ou des modérateurs pour vous demander de vous déshabiller ou récupérer votre email/numéro de téléphone.

Un administrateur/modérateur n'apparaît **PAS** dans votre liste de chat. Si l'un d'eux vous parle, vous verrez apparaître ses messages dans une couleur rouge foncé.

Toutes les autres couleurs correspondent à des membres ou des clients !

Un administrateur/modérateur ne vous demandera JAMAIS votre email, votre mot de passe ou tout autre moyen de vous contacter sur le « chat ».

De la même manière, un administrateur ne vous fera jamais de demande par MSN, YAHOO ou encore votre adresse email personnelle. Il le fera toujours par le biais de votre interface. Ses messages apparaissent dans le lien « Requete Support ».

N'hésitez pas à nous remonter les pseudos des gens se faisant passer pour des modérateurs, nous interviendrons.

A ce jour, voici la liste des pseudos exacts des modérateurs ayant la possibilité de vous contacter (écrivant en rouge foncé pour rappel)

- admin (administrateur général)
- modérateur (contrôlant les chats et s'occupant de votre compte sur Eurolive)
- johan & steph (contrôlant les chats et s'occupant de votre compte sur Mykocam)

- Comment contacter l'administrateur, les modérateurs et le support

La SEULE et UNIQUE possibilité est d'utiliser le lien « Requete Support » disponible dans votre interface. Il est inutile de nous contacter à toute autre adresse, vous n'obtiendrez comme réponse d'utilisez ce lien et perdriez du temps dans la réponse.

Le délai de réponse maximum est de 96 heures, mais est de 48H en moyenne, selon le nombre de requête reçu, c'est pourquoi il est important d'avoir lu cette FAQ afin d'éviter d'engorger le support par des questions ayant leur réponse dans ce document.