



Vous avez créé votre compte, et vous n'avez pas reçu le mail d'activation ? Votre compte risque donc d'expirer au bout de 15 jours.

Quelle peuvent en être les raisons ?

3 causes principales peuvent expliquer la non-réception de ce mail d'activation.

Nous les classons ci-dessous par ordre de fréquence :

- **Votre email contient une erreur** : Très souvent, lors de votre abonnement, votre adresse mail est automatiquement renseignée dans le formulaire. Cette adresse mail est récupérée automatiquement depuis les bases de données des lecteurs de vos bibliothèques. Si cette information contenait une erreur de saisie, l'erreur est donc reportée. Il vous est possible de la corriger, mais une fois le formulaire validé, l'erreur est enregistrée et le mail d'activation part donc vers l'adresse erronée. Il se peut également que l'erreur de saisie soit manuelle...l'erreur est humaine.
- **Votre boîte mail a classée notre envoi comme "spam"** : Vous pourrez donc retrouver celui-ci dans le dossier indésirable. Pour uen prochaine communication, nous vous invitons donc à déclarer notre adresse en liste blanche.
- **Votre boîte mail a prébloqué le mail** : Il arrive que les serveurs de messagerie prébloquent des courriels si ils considèrent que ceux-ci sont du pollupostage récurrent. Pour ce cas de figure, il est assez difficile de résoudre le souci car il n'intervient pas sur votre boit mail mais au niveau du service de messagerie.

Comment résoudre mon souci ?

Dans l'ensemble de ces cas, l'erreur **ne pourra pas être résolue de votre côté**, et l'email d'activation ne pourra pas être renvoyé.

Aussi, nous vous invitons à **nous contacter** via [notre formulaire](#) afin de nous faire part de ce souci.

Nous corrigerons le cas échéant l'adresse mail et réactiverons manuellement votre compte.