

## FAQ Nolostt – Mise à jour le 05/05/18

### Vous avez des questions ?

#### Comment ça Marche ?

Grâce à une étiquette connectée Nolostt, la personne qui trouve votre objet, scanne votre QR Code ou tape votre numéro Nolostt sur notre site Internet et rentre en contact avec vous gratuitement sans avoir pris connaissance de vos coordonnées. Vous pouvez discuter avec la personne qui a trouvé votre objet instantanément par tchat et email, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 dans le monde entier, afin de récupérer votre contacter.

#### Si je perds un objet avec une étiquette Nolostt que dois-je faire ?

Vérifier dans votre boîte mail y compris dans les spams et vos notifications si vous avez reçu un mail de nos services afin de vous alerter qu'une personne à trouver votre objet et souhaite prendre contact avec vous via le tchat. Sur le même mail vous avez un bouton sur lequel vous devez cliquer afin d'ouvrir le tchat pour communiquer à la personne qui a trouver votre objet.

#### Est-ce que l'utilisation est gratuite de la plateforme nolostt.com ?

- L'inscription est gratuite pour découvrir notre plateforme et même si vous n'avez pas acheté des étiquettes Nolostt.
- L'utilisation de la plateforme est inclus dans le prix d'achat de votre pack d'étiquettes Nolostt, la durée d'utilisation des étiquettes est de 12 mois dès l'enregistrement d'une étiquette et renouvelable pour la même durée.
- Les étiquettes promotionnelles données par nos partenaires ont une durée d'utilisation de 12 mois et renouvelable pour la même durée.

#### Combien coûte le renouvellement d'une étiquette ?

La reconduction se fait en ligne sur nolostt.com avec un règlement de 1,49 euros par étiquette pour une durée de 12 mois sans engagement.

#### Comment suis-je informé de l'expiration de mon étiquette ?

Vous serez alerté par un email de l'expiration de chacune des étiquettes un mois avant sa date d'expiration.

#### Est-ce que je peux être alerté par SMS qu'une personne a trouvé mon objet ?

#### Est-ce que les SMS d'alerte sont gratuit ?

Oui, les alertes SMS sont inclus dans le compte Nolostt avec une limitation à 3 SMS par compte utilisateur.

Vous avez la possibilité de recevoir les alertes par mail et notification gratuitement dans l'application Nolostt.

Vous avez la possibilité d'ajouter des SMS avec un forfait, pour en faire la demande, veuillez envoyer un mail à [support@nolostt.com](mailto:support@nolostt.com). Pour nous contacter, vous devez toujours utiliser votre mail avec lequel vous avez fait votre inscription afin de vous identifier.

#### Comment joindre votre service client ?

Pour toutes questions techniques, enregistrement de vos étiquettes, vous pouvez nous joindre exclusivement par mail, avec un délai de réponse de notre service client sous 24 heures à l'adresse mail suivante : [support@nolostt.com](mailto:support@nolostt.com) ou [contact@nolostt.com](mailto:contact@nolostt.com)

### **Qu'est-ce qu'un QR Code?**

Le QR code est une sorte de code barre en 2D. Le "QR" signifie Quick Response car le contenu que comporte ce carré noir et blanc peut être décodé rapidement. A la différence d'un code-barres classique, le code QR peut contenir beaucoup d'informations.

### **Est-ce qu'un QR Code est unique chez NoloStt ?**

Oui, chaque Qr Code NoloStt est unique, ce qui permet d'associer chacun de vos objets d'une manière indépendante à votre compte grâce une gestion simplifiée de vos étiquettes NoloStt sur votre espace dédié utilisateur en ligne.

### **Comment flasher ou scanner un QR Code ?**

Il suffit de télécharger gratuitement un lecteur de QR Code disponible sur Google Play si votre smartphone est sur Android ou sur App Store pour un Iphone.

Ouvrir votre lecteur de QR Code.

Présenter la caméra de votre smartphone à distance sur l'étiquette NoloStt en visant quelques secondes le QR Code.

Une page d'accueil NoloStt s'ouvre sur Internet afin d'informer la personne qui a trouvé un objet, qu'il va pouvoir entrer en contact direct avec le propriétaire.

### **Comment est géo localisé mon objet perdu ?**

Mon objet est géo localisé uniquement au moment où une personne scanne le QR Code indiqué sur l'étiquette ou entre le numéro unique sur le champ trouvé sur [nolostt.com](http://nolostt.com), ce qui permet de vous envoyer sur votre adresse mail le lieu exact où se trouve votre objet. Notre plateforme ne géo localise pas en continue votre objet.

### **Puis-je utiliser le service noloStt à l'étranger ?**

Oui, c'est inclus dans le service car votre étiquette connectée présente sur votre objet fonctionne dans le monde entier automatiquement en plusieurs langues 24h/24 et 7 jours/7. Une connexion internet ou wifi est nécessaire pour une personne qui trouve votre objet afin de scanner le QR Code sur votre étiquette NoloStt ou pour se rendre sur [nolostt.com](http://nolostt.com) afin d'entrer le numéro unique indiqué sur votre étiquette noloStt. Vous n'avez aucune option à activer ou ajouter pour avoir le service dans le monde entier car c'est inclus.

### **A quoi sert le numéro unique inscrit sur l'étiquette NoloStt ?**

Une personne qui trouve un objet muni d'une étiquette noloStt et qui n'a pas de smartphone ou de lecteur de Qr Code, il lui suffit d'entrer le numéro unique indiqué sur l'étiquette via un champ prévu à cet effet sur la page d'accueil du site [www.nolostt.com](http://www.nolostt.com)

### **Sur quel type d'objet pouvons-nous mettre une étiquette noloStt ?**

NoloStt propose différents produits : Porte clé, étiquette de bagage, étiquette de smartphone, étiquette à usage pour divers objets, étiquette de doudou

Voir la rubrique sur le site : NoloStt pour tout le monde

### **Est-ce que mes informations enregistrées sur [nolostt.com](http://nolostt.com) sont protégées ?**

Nolostt garantie la confidentialité et la sécurité de vos informations et ne partagera pas vos informations avec d'autres sites en ligne ou des contacts sans votre autorisation au préalable lors de votre enregistrement sur la plateforme.

Chaque utilisateur de la plateforme Nolostt a la possibilité de modifier et supprimer ses informations dans le cadre de la législation en vigueur.

Nous vous assurons que vos coordonnées restent des données hautement confidentielles administrées uniquement par nos équipes.

### **A quelles informations accède une personne qui trouve votre objet ?**

Une personne qui trouve votre objet accèdera à aucunes informations vous concernant.

Notre système vous garantit la confidentialité de vos données.

### **Ai-je accès aux coordonnées d'une personne qui trouve mon objet ?**

Vous pouvez obtenir les coordonnées de la personne qui trouve votre objet, s'il le souhaite lors de la conversation privée par tchat. Si la personne qui trouve votre objet ne répond pas instantanément lors du tchat, il recevra dans un second temps vos demandes sur sa boîte mail afin de reprendre contact avec vous toujours via le tchat.

De la même manière si vous n'êtes pas connecté au tchat lors de la prise de contact du trouveur, vous recevrez un message par mail et une notification sur votre compte Nolostt pour vous informer de sa demande d'être contacté.

A conditions qu'il a bien communiqué son adresse mail afin de pouvoir lui répondre.

### **Pourquoi personne ne prends contact avec moi après avoir perdu mon objet avec une étiquette Nolostt ?**

- Votre objet n'a pas encore été retrouvé par une personne

- Une personne a bien retrouvé votre objet mais n'a pas encore scanné ou entré le numéro nolostt

### **Pourquoi, je n'ai aucune réponse à mes messages sur le tchat, de la personne qui a trouvé mon objet?**

Il se peut que la personne qui a trouvé votre objet ne soit plus devant le tchat ou a fermé la fenêtre du tchat tout simplement.

La personne qui a trouvé votre objet n'a pas souhaité pour le moment indiquer son adresse mail afin de recevoir vos réponses sur sa boîte mail une fois le tchat fermé. Notre politique respect votre anonymat et celui de la personne qui trouve votre objet. Il se peut que la personne qui a trouvé votre objet ré-ouvre dans un second temps le tchat et cette fois ci indique son adresse mail afin de lui répondre.

### **Pourquoi la personne qui a trouvé mon objet à bien scannée mon étiquette ou entré le numéro nolostt mais n'a pas souhaité ouvert le tchat ?**

Nous ne maitrisons pas les comportements des personnes qui trouvent des objets. Parfois une personne ne souhaite pas vouloir entrer en contact avec le propriétaire d'un objet pour plusieurs raisons dont nous ignorons au moment donné. Vous recevez un email pour vous informer de cette situation.

Ceci n'exclut pas qu'il y a une possibilité que la personne qui a trouvé un objet le donne ou le montre à une autre personne : famille, collègues, centre des objets trouvés, accueille et sécurité d'un lieu public et que ces derniers puissent entrer finalement en contact avec le propriétaire de l'objet via notre plateforme.

Notre promesse est uniquement d'apporter les moyens techniques de mettre en relation les personnes sur notre plateforme.

### **Comment puis-je faire pour récupérer mon objet trouvé ?**

Lors des échanges par tchat ou email avec la personne qui a trouvé votre objet, vous devez organiser :

- Un point de rendez-vous pour récupérer votre objet
- ou prendre en charge l'envoi de l'objet par la poste pour l'acheminer jusqu'à chez vous
- ou demander à la personne qui a trouver l'objet de le déposer dans un lieu sécurisé afin de le récupérer : centre des objets trouvés, accueil d'un magasin, aéroport et gare...

### **Est-ce que la souscription au service de la plateforme NoloStt est un abonnement ?**

Non, il y a aucun abonnement. Lorsque vous achetez des étiquettes NoloStt sur Internet ou auprès de nos partenaires détaillants, vous réglez un montant TTC indiqué sur l'emballage de nos produits qui comprend les étiquette et inclus le service NoloStt pendant 12 mois à compter de la date d'enregistrement des étiquettes sur votre compte en ligne. Le service NoloStt proposé comprend l'utilisation de votre compte en ligne pour gérer les étiquettes et la mise en relation en tout anonymat grâce à notre plateforme avec une personne qui trouve vos objets. Le service NoloStt est sans engagement, renouvelable pour 12 mois avec une cotisation financière de 1,49 €/an/ étiquette. Un mail d'alerte d'expiration vous sera envoyé automatiquement 1 mois avant la date d'anniversaire afin de renouveler l'activation d'une étiquette NoloStt.

### **Est-ce qu'il y a une durée d'engagement à respecter en tant que client et utilisateur NoloStt ?**

Les étiquettes NoloStt sont en service sur notre plateforme pour une durée d'activation prédéfinie de 12 mois. Il n'y a aucune obligation de réactiver vos étiquettes après l'expiration de cette durée de service. Libre à vous d'activer à nouveau les étiquettes à tout moment. Une participation financière sera demandée par noloStt.com. Dans tous les cas vous serez informé du montant avant toute réactivation de votre part.

### **Suis-je obligé de proposer une récompense ?**

Vous n'êtes pas obligé d'indiquer une récompense sur votre compte utilisateur. Vous avez la possibilité d'indiquer une récompense ou non sur chacune des étiquettes noloStt de manière indépendante avec des montants différents en fonction de la valeur de vos objets afin de motiver une personne qui trouve votre objet. Nous vous encourageons à proposer une récompense sur chacun de vos objets pour inciter la personne qui trouve vos objets à prendre rapidement contact avec vous.

### **Comment dois-je payer la récompense promise à une personne qui trouve mon objet?**

Vous restez autonome pour régler la récompense à une personne qui vous restitue votre objet. NoloStt n'intervient pas dans cette transaction financière et n'est pas responsable. En revanche nous vous recommandons de régler la somme avec une trace de paiement : Chèque ou Paypal.

### **Puis-je supprimer mon compte utilisateur sur la plateforme noloStt ?**

Oui, vous avez la possibilité de supprimer votre compte utilisateur sous certaines conditions :

- Vous devez en faire la demande auprès du support utilisateurs à [support@nolostt.com](mailto:support@nolostt.com) par courrier électronique avec l'adresse mail utilisé lors de votre enregistrement sur la plateforme NoloStt.
- Accepter que la suppression de votre compte est définitive tout en vous laissant la possibilité d'ouvrir un nouveau compte par la suite.
- Vous perdez définitivement l'usage de vos étiquettes enregistrées sur le compte dont vous faite la demande de suppression.