

Tilkee ne démarre pas ou s'affiche mal

Problème rencontré : lorsque vous lancez l'application Tilkee, votre navigateur web vous affiche une page blanche, ou bien une des pages Tilkee ne s'affiche pas correctement.

Solution possible : il peut s'agir d'un problème de cache au niveau de votre navigateur web (Google Chrome, Microsoft Edge, Safari ou encore Mozilla Firefox).

En effet, à des fins de performance, votre navigateur web garde en mémoire certaines informations de configurations de nos pages web. Cela peut poser des problèmes d'affichage notamment lorsque nous faisons évoluer notre logiciel ou lorsque nous sortons une nouvelle version.

"Vider le cache" permet de remédier à ce problème.

C'est pour cette raison que lorsque vous rencontrez des problèmes d'affichages avec Tilkee, il s'agit de la première manipulation simple à faire qui peut régler simplement et rapidement le problème.

Les raccourcis clavier

Le plus simple est de démarrer par là!

Voici des raccourcis clavier permettant de rafraîchir la page sans utiliser le cache du navigateur.

Rafraîchir la page sans utiliser le cache du navigateur :

PC : CTRL + Maj + R ou CTRL + F5

Mac (navigateur Safari) : ⌘ (Commande) + Option + E.

Mac (autre navigateur) : ⌘ + Maj + R

Si cela ne change rien, videz totalement le cache de votre navigateur via la procédure ci-dessous.

Vider le cache de Google Chrome sur PC

Cliquez sur [ce lien](#) pour retrouver la procédure de Chrome sur PC.

Fermez la page, vous pouvez retourner sur votre application Tilkee.

Vider le cache de Mozilla Firefox sur PC et Mac

Cliquez sur [ce lien](#) pour retrouver la procédure de Mozilla Firefox sur PC.

Fermez la page, vous pouvez retourner sur votre application Tilkee.

Vider le cache de Microsoft Edge

Cliquez sur le symbole "hub" (les trois petits points en à droite) puis sur "Paramètres"

Dans la section "Effacer les données de navigation" cliquez sur "Choisir les éléments à effacer"

Assurez-vous que l'option "Fichiers et données en cache" soit bien sélectionnée

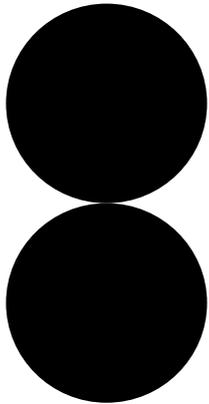
Confirmez votre sélection en cliquant sur le bouton "Effacer"

Fermez la page, vous pouvez retourner sur votre application Tilkee.

Vider le cache de Safari sur Mac

Lancez votre navigateur Safari, dans le menu Safari, cliquez sur Effacer l'historique... Dans la case Effacer, sélectionnez tout l'historique puis cliquez sur Effacer l'historique.

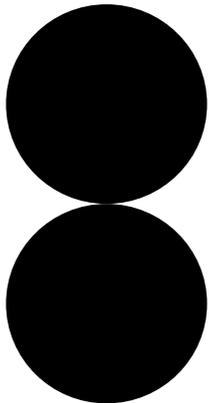
Fermez la page, vous pouvez retourner sur votre application Tilkee.



Vider le cache de Google Chrome sur Mac

Lancez votre navigateur Chrome, dans le menu Chrome, cliquez sur Effacer les données de navigation... Dans les Paramètres avancés : sélectionnez Toutes les périodes et cochez toutes les cases sauf Mots de passe et Données de saisie automatique, puis cliquez sur Effacer les données.

Fermez la page, vous pouvez retourner sur votre application Tilkee.



Le problème persiste :

Assurez-vous que votre navigateur web est bien à jour dans une dernière version.

Vous pouvez bien sûr contacter notre support via notre chat en bas à droite de l'écran.