



FAQ – Clé de chambre dans Apple Wallet

Ce document présente une série de questions fréquemment posées (FAQ) et leurs réponses que les hôtels peuvent utiliser pour informer leurs clients sur l'ajout et l'utilisation de leur clé de chambre dans Apple Wallet.

Utilisez l'appellation **clé de chambre dans Apple Wallet**. Cette dénomination est recommandée dans les communications, car elle correspond à celle affichée dans l'interface utilisateur de l'iPhone et de l'Apple Watch. D'autres appellations possibles incluent **clé d'hôtel** ou **clé de complexe hôtelier**.

Clés dans Apple Wallet

Q : Qu'est-ce que la clé de chambre dans Apple Wallet ?

R : Vous pouvez ajouter votre clé de chambre à Apple Wallet et accéder à [\[votre studio\]](#) uniquement avec votre iPhone ou votre Apple Watch. C'est simple, pratique et respectueux de votre vie privée.

Q : Comment configurer et utiliser une clé de chambre dans Apple Wallet ?

R : Une clé de chambre peut être ajoutée à Apple Wallet après la réservation de votre séjour. Après avoir effectué l'enregistrement en ligne, cliquez sur l'icône Wallet pour ajouter votre clé. La clé de chambre s'activera automatiquement une fois votre arrivée enregistrée et votre chambre attribuée.

Pour utiliser votre clé de chambre, il vous suffit de rapprocher votre iPhone ou votre Apple Watch de la serrure de la porte.

Q : Puis-je utiliser les clés de chambre dans Apple Wallet si j'ai réservé plusieurs chambres ?

R : Oui. Votre clé de chambre sera automatiquement activée pour chacune des chambres que vous avez réservées.

Q : Où puis-je utiliser une clé de chambre dans Apple Wallet ?

R : En plus de votre chambre, votre clé de chambre peut également être utilisée pour accéder aux mêmes espaces de l'hôtel que ceux accessibles avec une clé physique, tels que [\[la buanderie\]](#).

L'accès à d'autres zones au moyen de la clé de chambre peut varier selon l'établissement.

Q : Les clés dans Apple Wallet sont-elles sécurisées ?

R : Lorsque votre clé de chambre est ajoutée à Apple Wallet sur votre iPhone ou votre Apple Watch, elle est stockée directement sur votre appareil. Cela signifie qu'Apple ne voit ni les espaces auxquels vous n'accédez ni le moment où vous y accédez. Vos données demeurent privées et sécurisées.

Q : De quoi ai-je besoin pour commencer à utiliser la clé de chambre dans Apple Wallet ?

- Un iPhone ou une Apple Watch exécutant la plus récente version d'iOS ou de watchOS.
- Un compte Apple connecté à iCloud.
- [\[Mews\]](#)

Q : Dois-je déverrouiller mon iPhone pour utiliser ma clé de chambre dans Apple Wallet ?

R : Grâce au mode Express, vous n'avez pas besoin d'activer ni de déverrouiller votre iPhone ou votre Apple Watch pour utiliser votre clé de chambre dans Apple Wallet. Par défaut, le mode Express est activé. Pour plus de détails, consultez la documentation Apple.

Q : Puis-je utiliser ma clé de chambre dans Apple Wallet si mon iPhone doit être rechargé ?

R : La fonction Réserve d'énergie permet un accès pouvant aller jusqu'à cinq heures après que la batterie de votre iPhone a atteint un niveau critique. Cette fonctionnalité est offerte sur les modèles iPhone XS, iPhone XS Max, iPhone XR et les versions ultérieures. Pour plus de détails, consultez la documentation Apple.

Q : Comment ajouter une clé de chambre à mon Apple Watch ?

R : Lorsque vous ajoutez une clé de chambre à Apple Wallet sur votre iPhone, celle-ci est automatiquement ajoutée à Apple Wallet sur votre Apple Watch jumelée. Une fois ajoutée, il vous suffit de rapprocher votre Apple Watch du lecteur.

Q : Sur combien d'appareils (iPhone/Apple Watch) puis-je utiliser ma clé de chambre dans Apple Wallet ?

R : Vous pouvez utiliser votre clé de chambre sur un maximum de 1 iPhone et 1 Apple Watch. Les deux appareils doivent être connectés au même compte Apple et au même compte iCloud.

Q : Que dois-je faire si mon iPhone ou mon Apple Watch est perdu ou volé ?

R : Utilisez l'application Localiser ou le site iCloud.com pour suspendre, désactiver ou réactiver votre appareil dans Apple Wallet. Les instructions concernant les appareils Apple perdus ou retrouvés ainsi que la fonction Localiser mon iPhone sont disponibles dans la documentation Apple.

Q : Je ne parviens pas à ajouter ou à utiliser ma clé de chambre dans Apple Wallet. Que dois-je faire ?

R : Essayez les étapes de dépannage suivantes :

- Mettez à jour votre appareil vers la dernière version d'iOS ou de watchOS.
- Vérifiez que Face ID, Touch ID ou un code d'accès est configuré sur votre appareil.
- Assurez-vous que votre compte Apple est connecté à iCloud et que l'authentification à deux facteurs est activée.

- Vérifiez que les conditions générales d'Apple ont été acceptées lors de la connexion à iCloud.

Si vous ne parvenez toujours pas à ajouter votre clé de chambre, veuillez communiquer avec [\[Carole Belley\]](#) au [\[418-452-8113 poste 1410\]](#) ou à l'adresse [\[accueil@domaineforget.com\]](mailto:accueil@domaineforget.com).

Q : Comment supprimer des cartes ou des laissez-passer Wallet d'un appareil, par exemple après être passé à un nouvel iPhone ou à une nouvelle Apple Watch ?

R : Si vous n'utilisez plus un appareil, vous pouvez supprimer ses cartes et laissez-passer Wallet directement sur l'appareil ou en ligne. Une fois supprimés, vous pourrez les ajouter à votre nouvel iPhone ou à votre nouvelle Apple Watch.

Vous pouvez supprimer un laissez-passer de votre ancien appareil de deux façons :

1. Sur votre iPhone :

Ouvrez l'application Wallet et sélectionnez le laissez-passer à supprimer. Touchez le bouton Plus dans le coin supérieur droit, faites défiler vers le bas, puis touchez **Supprimer le laissez-passer**.
Remarque : cette opération supprime également le laissez-passer des Apple Watch jumelées.

2. En ligne (si vous n'avez plus accès à l'appareil) :

Accédez à account.apple.com et connectez-vous. Sélectionnez **Appareils** dans la barre latérale, choisissez l'appareil concerné, puis cliquez sur **Supprimer les éléments**.

Remarque : cette opération supprime toutes les cartes et tous les laissez-passer Wallet de cet appareil.

Après la suppression, vous pourrez ajouter vos laissez-passer à votre nouvel appareil.

[OPTIONNEL – Si le fournisseur déploie la clé de chambre dans Apple Wallet dans plusieurs établissements]

Q : Pourquoi puis-je utiliser une clé de chambre dans Apple Wallet seulement dans certains hôtels ?

R : À l'heure actuelle, seul un nombre limité d'hôtels est en mesure de prendre en charge les nouvelles fonctionnalités de clé de chambre. D'autres établissements ajouteront bientôt la prise en charge des clés de chambre dans Apple Wallet.