

Impossible de vous connecter avec Facebook ou Google ?

La solution en quelques minutes, quel que soit votre navigateur.

Vous cliquez sur « **via Facebook** » ou « **via Google** », une fenêtre s'ouvre, puis vous revenez sur la page de connexion **sans être connecté** ? Pas d'inquiétude : votre compte n'est pas en cause. Le plus souvent, les petites informations que votre navigateur garde pour notre site (les **cookies**) sont devenues trop volumineuses. Il suffit de les effacer.

En bref : 3 étapes

- 1 Réparez** : ouvrez planet-tools.fr/aide-connexion et cliquez sur « **Réparer ma connexion** ».
- 2 Reconnectez-vous** avec Facebook ou Google.
- 3 Toujours bloqué ?** Remplissez le formulaire de la même page : les informations utiles nous sont transmises automatiquement.

[Réparer ma connexion >](#)

Sommaire

Cliquez sur une ligne pour aller directement à la section qui vous concerne.

1 La solution la plus rapide : 1 clic	2
2 Supprimer les cookies à la main	3
2.1 Google Chrome (ordinateur)	3
2.2 Microsoft Edge (ordinateur)	4
2.3 Mozilla Firefox (ordinateur)	4
2.4 Safari (Mac)	5
2.5 Chrome sur Android	5
2.6 Safari sur iPhone et iPad	6
2.7 Autre navigateur	6
3 Vous reconnecter	7
4 Toujours bloqué ? Prévenez-nous	7
5 Questions fréquentes	8
6 Nous contacter	8

RECOMMANDÉ · TOUS NAVIGATEURS

1. La solution la plus rapide : 1 clic

Notre page d'aide supprime pour vous les cookies de planet-tools.fr, sans toucher au reste de votre navigateur. Elle fonctionne sur ordinateur, tablette et téléphone.

- 1 **Ouvrez la page d'aide** planet-tools.fr/aide-connexion, **avec le navigateur qui pose problème**. Vous pouvez aussi cliquer sur le lien « Un souci pour vous connecter avec Facebook ou Google ? » sous les boutons de connexion.
- 2 En haut de la page, un voyant vous indique si une anomalie est détectée sur votre navigateur.
- 3 À l'étape 1, cliquez sur « **Réparer ma connexion** ». Un message vert confirme : « C'est réparé ».
- 4 Passez à l'étape 2 de la page : « **Me connecter** », puis cliquez sur « via Facebook » ou « via Google » (voir [section 3](#)).

Ouvrir la page d'aide >

Bon à savoir

- Votre compte, vos commandes et vos points fidélité sont **conservés**.
- Vous serez déconnecté de notre site. Si vous n'étiez pas connecté, votre panier en cours peut être vidé.
- Si une anomalie est détectée, un rapport technique nous est envoyé automatiquement (navigateur et taille des cookies, **jamais leur contenu**).

La page d'aide ne s'affiche pas, ou vous préférez faire la manipulation vous-même ? Suivez la [section 2](#).

SELON VOTRE NAVIGATEUR

2. Supprimer les cookies à la main

Ne supprimez que les données de **planet-tools.fr** : inutile d'effacer tous les cookies de votre navigateur, vous seriez déconnecté de tous vos sites. Les libellés peuvent légèrement varier selon la version de votre navigateur.

Quel est mon navigateur ?

- Sur ordinateur Windows : le plus souvent [Chrome](#) ou [Edge](#), parfois [Firefox](#).
- Sur Mac : [Safari](#) (ou Chrome, Firefox).
- Sur téléphone Android : [Chrome](#). Sur iPhone ou iPad : [Safari](#).
- Astuce : la page d'aide affiche le navigateur qu'elle a détecté.

ORDINATEUR WINDOWS OU MAC

2.1 Google Chrome

- 1 Ouvrez **planet-tools.fr** dans Chrome.
- 2 Cliquez sur la **petite icône à gauche de l'adresse** du site (deux curseurs ou un cadenas).
- 3 Cliquez sur « **Cookies et données des sites** ».
- 4 Cliquez sur « **Gérer les données des sites sur l'appareil** ».
- 5 Cliquez sur la **corbeille** en face de chaque ligne « planet-tools.fr », puis sur « **OK** » ou « **Terminé** ».
- 6 Rechargez la page (touche **F5**, ou **Cmd + R** sur Mac).

Autre méthode : copiez **chrome://settings/content/all** dans la barre d'adresse, appuyez sur Entrée, tapez « planet-tools » dans la recherche, puis cliquez sur la corbeille.

ORDINATEUR WINDOWS OU MAC

2.2 Microsoft Edge

- 1 Ouvrez **planet-tools.fr** dans Edge.
- 2 Cliquez sur le **cadenas à gauche de l'adresse** du site.
- 3 Cliquez sur « **Cookies et données de site** », puis sur la ligne qui permet de **gérer ou supprimer** les cookies du site.
- 4 Supprimez les éléments « planet-tools.fr » avec la **corbeille**, puis validez.
- 5 Rechargez la page (touche **F5**).

Autre méthode : copiez **edge://settings/siteData** dans la barre d'adresse, appuyez sur Entrée, tapez « planet-tools » dans la recherche, puis cliquez sur la corbeille.

ORDINATEUR WINDOWS OU MAC

2.3 Mozilla Firefox

- 1 Ouvrez **planet-tools.fr** dans Firefox.
- 2 Cliquez sur le **cadenas à gauche de l'adresse** du site.
- 3 Cliquez sur « **Effacer les cookies et les données du site...** ».
- 4 Confirmez avec « **Supprimer** ».
- 5 Rechargez la page (touche **F5**, ou **Cmd + R** sur Mac).

Autre méthode : menu (les trois traits en haut à droite) > Paramètres > Vie privée et sécurité > Cookies et données de sites > « Gérer les données... », tapez « planet-tools », puis « Supprimer la sélection » et « Enregistrer ».

MAC

2.4 Safari

- 1 Dans la barre de menus en haut de l'écran, cliquez sur **Safari**, puis sur « **Réglages...** » (ou « **Préférences...** » sur les anciens Mac).
- 2 Ouvrez l'onglet « **Confidentialité** ».
- 3 Cliquez sur « **Gérer les données de sites web...** ».
- 4 Dans la recherche, tapez **planet-tools**.
- 5 Sélectionnez la ligne, cliquez sur « **Supprimer** », puis sur « **Terminé** ».
- 6 Revenez sur planet-tools.fr et rechargez la page (**Cmd + R**).

TÉLÉPHONE OU TABLETTE ANDROID

2.5 Chrome

- 1 Ouvrez **planet-tools.fr** dans Chrome.
- 2 Appuyez sur la **petite icône à gauche de l'adresse**.
- 3 Appuyez sur « **Cookies et données des sites** » (ou « Paramètres du site »).
- 4 Appuyez sur la **corbeille** ou sur « **Supprimer** », puis confirmez.
- 5 Rechargez la page.

Autre méthode : menu (les trois points en haut à droite) > Paramètres > Paramètres des sites > Toutes les données des sites (ou « Données stockées »), appuyez sur « planet-tools.fr », puis sur « Effacer et réinitialiser ».

IPHONE ET IPAD

2.6 Safari

- 1 Ouvrez l'application **Réglages** (l'icône grise en forme de roue crantée).
- 2 Appuyez sur « **Apps** », puis sur « **Safari** » (sur les versions plus anciennes : directement « Safari »).
- 3 Tout en bas, appuyez sur « **Avancé** », puis sur « **Données des sites web** ».
- 4 Dans la recherche, tapez **planet-tools**.
- 5 Faites **glisser la ligne vers la gauche** et appuyez sur « **Supprimer** ».
- 6 Revenez dans Safari et rechargez planet-tools.fr.

OPERA, SAMSUNG INTERNET, BRAVE...

2.7 Autre navigateur

- 1 Ouvrez les **Paramètres** du navigateur.
- 2 Cherchez la rubrique **Confidentialité**, puis **Cookies** ou **Données des sites**.
- 3 Recherchez **planet-tools** et supprimez les données de ce site uniquement.
- 4 Rechargez planet-tools.fr.

Vous ne trouvez pas ? Utilisez la [page d'aide](#) : elle fonctionne dans tous les navigateurs.

APRÈS LA SUPPRESSION

3. Vous reconnecter

- 1 Ouvrez la page planet-tools.fr/connexion.
- 2 Cliquez sur « **via Facebook** » ou « **via Google** ».
- 3 Une petite fenêtre s'ouvre : vérifiez qu'il s'agit bien de votre compte, puis validez (« Continuer », ou choix du compte Google).
- 4 Si Facebook affiche « **Modifier l'accès** », laissez l'**adresse e-mail** cochée : c'est elle qui relie Facebook à votre compte Planet-tools.
- 5 La fenêtre se ferme toute seule et vous êtes connecté. **Ne la fermez pas vous-même** avant la fin.

[Me connecter >](#)**Rien ne s'ouvre quand je clique ?**

Votre navigateur bloque peut-être les fenêtres « pop-up ». Une petite icône apparaît alors à droite de la barre d'adresse : cliquez dessus et choisissez « **Toujours autoriser les pop-ups de planet-tools.fr** », puis réessayez.

NOUS PRENONS LE RELAIS

4. Toujours bloqué ? Prévenez-nous

Petit test avant de nous écrire : la navigation privée.

- 1 Ouvrez une fenêtre de navigation privée : **Ctrl + Maj + N** (Chrome, Edge), **Ctrl + Maj + P** (Firefox), **Cmd + Maj + N** (Safari). Sur téléphone : menu du navigateur > « Nouvel onglet privé » (ou « navigation privée »).
- 2 Allez sur planet-tools.fr et connectez-vous avec Facebook ou Google.
- 3 **Ça fonctionne ?** Les cookies de votre fenêtre habituelle n'ont pas été entièrement effacés : refaites la [section 1](#) ou la [section 2](#). **Ça ne fonctionne pas ?** Prévenez-nous.

Option 1, recommandée : le formulaire de la page d'aide

Ouvrez la page d'aide **depuis le navigateur qui pose problème** et remplissez l'étape 3 « Toujours bloqué ? ». Votre navigateur, votre appareil et la taille des cookies de notre site sont ajoutés **automatiquement** à votre message. Vous n'avez rien à chercher.

[Envoyer le formulaire >](#)**Option 2 : par e-mail**

Le bouton ci-dessous ouvre un e-mail déjà préparé : complétez les lignes, ajoutez si possible une capture d'écran du message affiché, puis envoyez-le.

[Écrire à \[contact@planet-tools.fr\]\(mailto:contact@planet-tools.fr\) >](mailto:contact@planet-tools.fr)

Ne nous envoyez jamais vos mots de passe, ni le contenu de vos cookies. Nous ne vous les demanderons jamais.

5. Questions fréquentes

Vais-je perdre mon compte ou mes commandes ?

Non. Votre compte, vos commandes, vos adresses et vos points fidélité sont enregistrés sur nos serveurs. Supprimer les cookies vous déconnecte simplement du site.

Et mon panier ?

Si vous étiez connecté, vous retrouvez votre panier en vous reconnectant. Si vous ne l'étiez pas, il peut être vidé : notez les articles avant de commencer.

Pourquoi ce problème arrive-t-il ?

Au fil des visites, les cookies de notre site s'accumulent. Un navigateur n'accepte pas un cookie de plus de 4 Ko : au moment de la connexion, le nouveau cookie est refusé et vous revenez à la page de connexion. Les effacer remet tout à zéro.

Facebook affiche « Fonctionnalité non disponible », ou la fenêtre reste blanche.

Le problème ne vient pas de votre navigateur. [Prévenez-nous](#) en précisant le message affiché.

Je peux me connecter autrement en attendant ?

Oui : utilisez votre adresse e-mail et votre mot de passe Planet-tools. Pas de mot de passe ? Cliquez sur « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion pour en créer un.

6. Nous contacter

Page d'aide : planet-tools.fr/aide-connexion · **E-mail :** contact@planet-tools.fr · **Téléphone :** [04 58 15 00 50](tel:0458150050)

Group Planet · 175 rue de Chantarot, ZA Chantarot, 38210 Vourey