

Frequently Asked Questions

How can I get involved?

You can register a team of up to 10 people or as an individual by going to the registration page here: <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/register-now/>

Do you have to have 10 people in a team, or can you have fewer? If so, is the price the same?

The registration price for Open and Corporate teams is per team. You only need 2 people on a team, but you may have up to 10. Steps are counted as a total of all your team members, so 10 is better than 2!

How can people sponsor/donate to my team?

The Fundraising Challenge encourages you to out-fund the participants you can't out-step and anyone can donate to support a team or individual in three easy steps:

1. Visit our donation page: <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/support-the-challenge/>
2. Enter in a donation amount in our form
3. Select the team you would like to support from the drop-down menu (Individuals will be considered one team for this part of the Challenge)

How are you going to count our steps?

Everyone registering to participate in Steps for CancerSupport will be asked to download the MyPacer fitness app to their phones. (Note there is no charge for downloading the app). This will enable us to follow how many steps people have achieved. All steps are totaled on a cumulative basis over the length of the Challenge. All teams will be ranked based on the total of all team members' steps.

Can I connect my Fitbit, Apple Watch, or another device to the Pacer app to track my steps?

Carrying your phone is the easiest way to make sure all your steps are counted in Pacer. You can connect many devices and programs on your iPhone or Android and including:

- Fitbit
- Apple Watch
- Garmin
- Google Fit, Apple Health, Samsung Health

First join the Challenge and then you can start syncing your device. If your wearable device is not listed above, but can connect to Apple Health, Google Fit, or Samsung Health, then it can indirectly connect with Pacer. For instructions select your phone and wearable on this help page.

How often will I need to open the Pacer app?

We ask that you open the app at least once a day for a few minutes to ensure that your steps are accurately counted. This is a great time to check your ranking on the challenge page in the app.

What happens if I forget to open the app every day?

Your steps will still be counted for up to 7 days after you last used the app. Once you reopen the app, the data from previous days will sync. However, we ask that you open the app at least once a day so that the leaderboards are accurate, and we can reach our goal faster!

Can I use Pacer on an iPhone 5?

iPhones 4S, 5, and 5C do not have built-in step counting capabilities. Pacer will still run on these devices, but step counting might be less accurate than on newer iPhone devices. Some older Android phones will have the same issues.

Can I participate while I am on holiday/vacation in another country or time zone?

Yes! Anyone can participate in Steps for CancerSupport from anywhere in the world but there are a few things you should know if you are travelling:

If you travel and change time zones during your challenge, some of your steps might be shifted to other days, or partially over-counted during the day(s) on which the time zone change happened. The Challenge will start and end in CET and each day's steps will be counted by CET days.

Pacer normally counts your steps by connecting to Apple Health or another accelerometer built into your phone. This accelerometer does not need any data or WiFi connection to work. However, you need to connect to Pacer to sync your steps for the challenge (ideally daily) and that requires data or a WiFi connection.

Participants do not need to continuously record GPS activities during the day to accurately record fitness data, as this severely drains the phone battery.

Why does my step count look different in different places in the app?

Most often, Pacer is reporting your steps for a different amount of time (daily, monthly, challenge accumulated total) based on where you are seeing them. When you open the app, the first thing you see is your daily step count total so far. On the Steps for CancerSupport page (click on the Steps icon next to 'Insights') you will see three tabs, 'Feed', 'Challenges', and 'Data Center'. The Data Center will show your daily step total in comparison to other participants in your challenge (Teams and Individuals are separated).

The official challenge steps will only be visible once the challenge starts on 24 March. To see how you are doing in the official challenge, click on the 'Challenges' tab to the left of the 'Data Center'. Once you scroll down, you will see your accumulated steps as an individual and as a team (on the team tab to the right) and your ranking.

If I have a problem with the app, who should I contact?

There is a help page you can visit in your browser on your phone or computer that has information for common problems here: <https://support.mypacer.com/hc/en-us/articles/360050833011-Challenge-Data-Troubleshooting-Contacting-Support>

You can contact Pacer Support for Teams by visiting the Steps for CancerSupport page (click on the Steps icon to the left of 'Insights' at the bottom of the app) and clicking on the three tiny dots in the upper right-hand corner and then selecting 'Email Support'.

There is also Pacer's Help Articles (FAQ) which has answers to hundreds of questions with the option to search for key words. You can find the Help Articles on the home page when you first open the app by clicking on your circular photo or icon in the upper right-hand corner, then click on 'Help Center' and then 'Help Articles (FAQ)'. You can also find the Help Articles on your browser by following this link:

<https://support.mypacer.com/hc/en-us>

If you have any non-technical questions regarding the Challenge you can email steps@cancersupport.ch and we will help you as soon as we can.

Questions fréquemment posées

Comment puis-je m'inscrire ?

Vous pouvez inscrire une équipe de 10 personnes maximum ou un individu seul en vous rendant sur la page d'inscription ici : <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/register-now/>

L'équipe doit-elle compter 10 personnes ou peut-elle en compter moins ? Si c'est le cas, le prix est-il le même ?

Le prix d'inscription pour les équipes Open et Corporate est par équipe. Il suffit de 2 personnes par équipe, mais vous pouvez en avoir jusqu'à 10. Le total des pas comptés est celui de tous les membres de votre équipe, donc 10 est mieux que 2 !

Comment les gens peuvent-ils parrainer mon équipe ou faire un don ?

Le défi de collecte de fonds vous encourage à financer les participants que vous ne pouvez pas dépasser. Tout le monde peut faire un don pour soutenir une équipe ou un individu en trois étapes faciles :

1. Visitez notre page de dons : <https://www.cancersupport.ch/our-fundraisers/steps-for-cancersupport-challenge/support-the-challenge/>
2. Saisissez le montant de votre don dans notre formulaire
3. Sélectionnez l'équipe que vous souhaitez soutenir dans le menu déroulant (les individus seront considérés comme une seule équipe pour cette partie du défi).

Comment allez-vous compter nos pas ?

Toutes les personnes qui s'inscrivent pour participer à "Steps for CancerSupport" seront invitées à télécharger l'application de fitness MyPacer sur leur téléphone. (Le téléchargement de l'application est gratuit). Cela nous permettra de suivre le nombre de pas effectués par les participants. Toutes les étapes sont totalisées sur une base cumulative pendant la durée du défi. Toutes les équipes seront classées en fonction du total des pas de tous les membres de l'équipe.

Puis-je connecter mon Fitbit, mon Apple Watch ou un autre appareil à l'application Pacer pour suivre mes pas ?

Transporter votre téléphone est le moyen le plus simple de vous assurer que tous vos pas sont comptabilisés dans Pacer. Vous pouvez connecter de nombreux appareils et programmes sur votre iPhone ou Android et notamment :

- Fitbit
- Apple Watch
- Garmin
- Google Fit, Apple Health, Samsung Health

Rejoignez d'abord le défi, puis vous pourrez commencer à synchroniser votre appareil. Si votre appareil ne figure pas dans la liste ci-dessus, mais peut se connecter à Apple Health, Google Fit ou Samsung Health, il peut indirectement se connecter à Pacer. Pour obtenir des instructions, sélectionnez votre téléphone et votre dispositif portable sur cette page d'aide.

À quelle fréquence devrai-je ouvrir l'application Pacer ?

Nous vous demandons d'ouvrir l'application au moins une fois par jour pendant quelques minutes pour vous assurer que vos pas soient comptabilisés avec précision. C'est le moment idéal pour vérifier votre classement sur la page du défi dans l'application.

Que se passe-t-il si j'oublie d'ouvrir l'application tous les jours ?

Vos pas seront toujours comptabilisés jusqu'à 7 jours après votre dernière utilisation de l'application. Lorsque vous rouvrez l'application, les données des jours précédents sont synchronisées. Cependant, nous vous demandons d'ouvrir l'application au moins une fois par jour afin que les classements soient précis et que nous puissions atteindre notre objectif plus rapidement !

Puis-je utiliser Pacer sur un iPhone 5 ?

Les iPhones 4S, 5 et 5C n'ont pas de fonction intégrée de comptage de pas. Pacer fonctionnera toujours sur ces appareils, mais le comptage des pas pourrait être moins précis que sur les iPhones plus récents. Certains téléphones Android plus anciens ont les mêmes problèmes.

Puis-je participer alors que je suis en vacances dans un autre pays ou fuseau horaire ?

Tout le monde peut participer à Steps for CancerSupport où que vous soyez dans le monde, mais il y a certaines choses que vous devez savoir si vous voyagez :

Si vous voyagez et changez de fuseau horaire pendant votre défi, certains de vos pas pourraient être décalés à d'autres jours, ou partiellement sur-comptés pendant le(s) jour(s) où le changement de fuseau horaire a eu lieu. Le défi commencera et se terminera en CET et les pas de chaque jour seront comptés par jours CET.

Pacer compte normalement vos pas en se connectant à Apple Health ou à un autre accéléromètre intégré à votre téléphone. Cet accéléromètre n'a pas besoin de données ni de connexion WiFi pour fonctionner. Cependant, vous devez vous connecter à Pacer pour synchroniser vos pas pendant le défi (idéalement tous les jours) et cela nécessite des données ou une connexion WiFi.

Les participants n'ont pas besoin d'enregistrer continuellement leurs activités GPS au cours de la journée pour enregistrer avec précision les données relatives à leur condition physique, car cela épuise grandement la batterie du téléphone.

Pourquoi mon nombre de pas est-il différent à différents endroits de l'application ?

Le plus souvent, Pacer rapporte vos pas pour une durée différente (quotidien, mensuel, défi total accumulé) en fonction de l'endroit où vous les voyez. Lorsque vous ouvrez l'application, la première chose que vous voyez est votre nombre total de pas quotidiens jusqu'à présent. Sur la page des étapes de CancerSupport (cliquez sur l'icône des étapes à côté de 'Insights'), vous verrez trois onglets, 'Feed', 'Challenges', et 'Data Center'. Le centre de données affiche votre nombre total de pas quotidiens par rapport aux autres participants à votre défi (les équipes et les individus sont séparés).

Les étapes du défi officiel ne seront visibles que lorsque le défi commencera le 24 mars. Pour voir où vous en êtes dans le défi officiel, cliquez sur l'onglet "Défis" à gauche du "Centre de données". Une fois que vous aurez fait défiler la page, vous verrez les étapes accumulées en tant qu'individu et en tant qu'équipe (dans l'onglet "Équipe" à droite) et votre classement.

Si je rencontre un problème avec l'application, qui dois-je contacter ?

Il existe une page d'aide que vous pouvez consulter dans votre navigateur sur votre téléphone ou votre ordinateur et qui contient des informations sur les problèmes fréquents : <https://support.mypacer.com/hc/en-us/articles/360050833011-Challenge-Data-Troubleshooting-Contacting-Support>.

Vous pouvez contacter Pacer Support for Teams en visitant la page Steps for CancerSupport (cliquez sur l'icône Steps à gauche de " Insights " au bas de l'application) et en cliquant sur les trois petits points dans le coin supérieur droit, puis en sélectionnant " Email Support ".

Il y a aussi les "Articles d'aide (FAQ)" de Pacer qui répondent à des centaines de questions avec la possibilité de rechercher des mots clés. Vous pouvez trouver les articles d'aide sur la page d'accueil lorsque vous ouvrez l'application pour la première

fois en cliquant sur votre photo ou icône circulaire dans le coin supérieur droit, puis sur " Centre d'aide " et ensuite sur " Articles d'aide (FAQ) ". Vous pouvez également trouver les articles d'aide sur votre navigateur en suivant ce lien :

<https://support.mypacer.com/hc/en-us>.

Si vous avez des questions non techniques concernant le défi, vous pouvez envoyer un e-mail à steps@cancersupport.ch et nous vous aiderons dès que possible.