



Résoudre le problème de téléchargement des fichiers d'installation du système d'exploitation

- Parallels Desktop for Mac Standard Edition
- Parallels Desktop for Mac Pro Edition
- Parallels Desktop for Mac App Store Edition

Symptômes

Lorsque vous essayez de télécharger un système d'exploitation à l'aide de l'assistant d'installation, la notification suivante s'affiche :

Impossible de télécharger les fichiers d'installation du système d'exploitation.

Résolution

Remarque : pour télécharger une image d'installation de Windows 10 manuellement, consultez [cette page](#). Pour installer Windows, suivez les instructions de l'[article 123284 de la base de connaissances](#)

1. Vérifiez votre connexion Internet. Si vous utilisez une connexion Wi-Fi ou un réseau mobile, connectez l'ordinateur à Internet à l'aide d'un câble Ethernet afin de garantir la stabilité du réseau.
2. Ne fermez pas le capot de votre Mac portable pendant le téléchargement.
3. Cliquez sur **OK** dans le message d'erreur et cliquez sur **Reprendre**.
4. Essayez une nouvelle fois de télécharger le système d'exploitation.

Résolution avancée des problèmes

1. Essayez d'accéder à [cette page](#). Si cette page est accessible, suivez les étapes ci-dessous. Si elle n'est pas accessible, réessayez ultérieurement.
2. Ouvrez **Terminal.app** (**Finder** → **Applications** → **Utilitaires**) et exécutez la commande suivante :

```
ping download.parallels.com
```
3. Vérifiez que l'adresse est résolue et que vous recevez bien une réponse du serveur.

Appuyez sur les touches **Contrôle + C** du clavier pour arrêter le processus et voir les résultats.

4. Si vous ne parvenez pas à vous connecter à `download.parallels.com`, contrôlez les paramètres DNS et vérifiez que le port 443 est bien ouvert pour le protocole TCP ([Paramètres de pare-feu](#)).