



Conflit avec les créateurs d'une application smartphone

Par Kalina_star

Bonjour, voici le problème:

J'utilise une application sur téléphone depuis environ 2 ans, l'appli est gratuite à télécharger mais j'y ai dépensé de l'argent pour des bonus etc. J'ai un compte avec identification par email et mot de passe, mais l'appli s'est déconnectée et je n'ai plus le mot de passe en tête.

Il n'y a aucune fonction de récupération ou de modification du mot de passe offerte par les créateurs de l'application, et après de nombreux messages au service client ils me répètent qu'ils ne peuvent rien pour moi, qu'ils n'ont pas de fonction de récupération d'un mot de passe oublié et que le compte est perdu.

Je n'y accorderai aucune importance si je n'avais pas dépensé de l'argent dans cette appli, mais dans ce cas précis j'ai payé un prix certain pour que mon compte reçoive des bonus tous les jours, et les créateurs de l'appli me refusent l'accès à ce que j'ai acheté.

Quel recours? Merci pour vos conseils.

Par Kalina_star

Bonjour, n'est-on pas censés avoir une réponse en 24h sur ce forum? Une semaine et rien...

Pour info sur ce souci, j'ai renoncé à demander quoi que ce soit au service client de cette appli. Ils ne peuvent pas changer un mot de passe, ils ne peuvent pas m'envoyer mes identifiants existants, ils ne peuvent pas appliquer ce que j'ai déjà payé, factures à l'appui, sur un nouveau compte. Ils refusent de faire quoi que ce soit à part prendre mon argent et ne pas m'aider...