

Alexandre

13/11/2012\_

13/11/2012

Bonjour,

Je me permet de vous recontacter car la même mésaventure qu'il y a deux mois se reproduit.

Mon fils de 9 ans a acheté un lot de 60 donuts au sein du jeu Les Simpson springfield. Je lui avais pourtant bien expliqué depuis la dernière fois qu'il ne devait valider aucun achat sur ce type de jeu faussement gratuit...

Bref, il a été amené à le faire de nouveau visiblement et depuis ce matin, je reçois des factures à répétition

(No 171041405432 - No 171041405433 et No 112041192724) :

Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>	EA Swiss Sarl	Achat intégré	4,49 €			

Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>	EA Swiss Sarl	Achat intégré	4,49 €			

Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>	EA Swiss Sarl	Achat intégré	4,49 €			

Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>	EA Swiss Sarl	Achat intégré	4,49 €			

Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>	EA Swiss Sarl	Achat intégré	4,49 €			





Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>	EA Swiss Sarl	Achat intégré	4,49 €
Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>	EA Swiss Sarl	Achat intégré	4,49 €
Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>	EA Swiss Sarl	Achat intégré	4,49 €
Les Simpson™: Springfield, Caisse de 132 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>			

Achat intégré\_8,99€\_


Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>	EA Swiss Sarl	Achat intégré	4,49 €
<a href="#">un problème</a>			
Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>	EA Swiss Sarl	Achat intégré	4,49 €
Les Simpson™: Springfield, Lot de 60 donuts <a href="#">Signaler un problème</a>			

Achat intégré\_4,49 €\_

--	--	--	--

--	--	--

Sous réserve qu'aucune nouvelle facture ne me parvienne dans les heures qui viennent, nous en sommes à 11 lot de 60 donuts, plus un de 132, ce qui fait environ 58 euros.

J'ai bien entendu retiré de cette facture les autres achats de musique ou application, mais il semble vraiment ici que la machine se soit emballée car je ne vois vraiment pas ce que mon fils ferait de 792 donuts virtuels et il m'assure n'en avoir acheté qu'une seule fois.

Que faisons-nous?...

Cordialement

Alexandre Révérend

<b>iTunes Store</b> <musicstore_mac_fr@apple.com>__	
	14/11/2012_
à moi __	
_	

Bonjour Monsieur Reverend,

Je vous remercie de nous avoir contacté. C'est de nouveau Camélia, du support iTunes Store, je vais faire de mon mieux pour vous fournir toute l'aide nécessaire quant à la résolution de votre problème.

Je suis désolée d'apprendre que votre fils a effectué de nouveau des achats intégrés accidentels.

Je comprends que vous souhaiteriez obtenir un remboursement de ces achats involontaires.

J'ai étudié avec soin votre demande de remboursement. Bien que je comprenne que les achats que vous avez signalés ne soient pas intentionnels, j'ai remarqué que nous avons déjà effectué un remboursement pour des achats involontaires sur votre compte le 13.09.2012.

Etant donné que nous avons déjà fait une exception aux Conditions générales de vente de l'iTunes Store pour ce compte, je ne peux pas vous accorder un nouveau remboursement lié à un achat accidentel.

Vous pouvez retrouver les Conditions générales de vente de l'iTunes Store sur notre site Web à l'adresse suivante :

<http://www.apple.com/legal/itunes/ww/>

Je suis franchement désolée pour tout désagrément occasionné.

Comme indiqué aussi dans mon message précédent du 13.09.2012, je vous conseille vivement à bloquer les achats intégrés sur tous vos appareils pour éviter ce genre d'achat à l'avenir.

Veillez suivre les étapes ci-dessous pour chacun de vos appareils :

- 1) Touchez Réglages sur l'écran d'accueil de votre appareil.
- 2) Touchez Général.
- 3) Touchez Restrictions.
- 4) Si nécessaire, touchez Activer les restrictions et saisissez un mot de passe. Ce mot de passe empêche que ces restrictions soient désactivées sans votre autorisation.
- 5) Faites défiler vers le bas jusqu'à la section Contenu autorisé. Configurez l'option Achats intégrés sur OFF. Saisissez votre mot de passe de restriction si vous y êtes invité.

Je vous remercie de votre compréhension.

Je reste naturellement toujours à votre disposition pour toute question supplémentaire et vous remercie d'être notre client.

Cordialement,

Camélia

L'équipe iTunes Store et Mac App Store  
<http://www.apple.com/support/itunes/ww/>

NB: Notre département fonctionne du Lundi au Dimanche de 8:00 à 20:00.

En vous remerciant de m'avoir permis de vous aider aujourd'hui.