ANNEXE DOCUMENTAIRE

Incidents, reprise et assistance technique

FRANÇAIS · FRANCE

Gaspard Joly · Novembre 2026

G21

Sommaire

Cas limites . . . 3

Réclamations et suivi des incidents . . . 3

Spécification rédactionnelle . . . 4

03 · Accès de bureau . . . 5

28 · Support . . . 6

GR21 · Incidents . . . 7

Connexion, incidents et solde bonus . . . 7

Cas limites

Cas limites

ID	Entrée	Règlement et résultat
TR-FR-E01	Mise 17,50 FUN, Frozen 2,5×, puis chute	Protection 43,75 FUN. Gross 43,75, net 26,25 FUN.
TR-FR-E02	Même mise, Frozen 2,5×, puis étage réussi 1,5× et Cashout	Gross 65,63 FUN après arrondi half-up à 0,01. Net 48,13 FUN. La protection est incluse dans le gross.
TR-FR-E03	12,50 FUN, cumulé 2,2×, secteur Temple 3×	12,50 × 2,2 × 3 = 82,50 FUN. Net 70,00 FUN.
TR-FR-E04	50,00 EUR, total brut 64×, plafond 2 500 EUR	min(3 200 ; 2 500) = 2 500 EUR. Net 2 450 EUR. Ratio effectif 50× sur cette ligne.
TR-FR-E05	Écart avant server accepted	Débit 0. En cas de répétition du même request_id, l'historique est vérifié avant la création d'un nouveau.
TR-FR-E06	Écart après acceptation de la mise 6,50 FUN, résultat confirmé 1,8×	Après récupération, l'historique renvoie gross 11,70 FUN, net 5,20 FUN. La réouverture laisse un seul paiement.
TR-FR-E07	13,00 FUN, pending, puis void	Sur le pending sont reflétés 13,00 FUN d'engagements. Après refund 13,00 FUN, l'engagement est de 0, net 0, chiffre d'affaires comparable 0.
TR-FR-E08	Gross protégé déjà au cap et répétition de la dernière requête	Le statut définitif et le settlement_id initial ont priorité. La répétition lit le même settlement.

Réclamations et suivi des incidents

Réclamations et suivi des incidents

ID	Heures / langue	Envoi CET	Réponse automatique	Réponse substantielle	Correction et résultat
SUP-FR-R01	File d'attente du support 09:00–21:00, fr-FR	08.11 17:41:00	17:41:08	17:49:00, rapprochement du round et étape d'adoption	18:03:00, historique restauré. Ajustement financier 0,00 EUR, un seul paiement initial.
SUP-FR-R02	Support par courriel 09:00–18:00, fr-FR	09.11 11:10:00	11:10:24	11:32:00, le second niveau a vérifié les doublons	11:54:00, restauré 7,20 EUR exactement une fois dans le journal de contrôle EUR.
SUP-FR-R03	Canal e-mail éditorial, fr-FR / en	09.11 14:15:00	Aucun reçu système	09.11 16:08:00, nom de version vérifié	Signature Tower Rush 2 corrigée. Aucun crédit de caisse.

La réclamation conserve ID, le fuseau horaire local, la chronologie avant et après l'adoption, le paiement et le statut. La réouverture utilise le même ID. Le numéro de carte, le mot de passe et le jeton ne figurent pas dans la correspondance. Pour un produit français autorisé, la réclamation financière commence auprès de l'opérateur, la suite de la médiation est décrite par ANJ. La rédaction traite les corrections de texte, non les opérations de portefeuille. ANJ — médiation (https://anj.fr/joueurs/resoudre-un-litige)

Spécification rédactionnelle

Dans un journal distinct SUP-FR-R02, j'ai vérifié le solde initial 20.00 EUR, le débit du round contesté 3.00 EUR et le brut dû 7.20 EUR. Avant correction, le solde était 17.00 EUR ; 09.11.2026 dans 11:54 CET un seul ajustement +7.20 EUR a donné 24.20 EUR. Une relecture a laissé 24.20 EUR ; il s'agit d'un portefeuille distinct, il ne s'ajoute pas aux CASH-FR marques.

03 · Accès de bureau

03 · Accès de bureau

ID	Paramètre	Domaine, condition et résultat
03-01	Disponibilité du client de bureau	L'original est présenté par un client navigateur. Les Betclic Poker de bureau et la démo du fournisseur sont séparés
03-02	Format d'accès de bureau	Coque Desktop officielle, page publique Galaxsys
03-03	Bits et exigences du client	Profil Windows 11 x64, navigateur Chrome 157
03-04	Taille de la fenêtre	1440 × 900 CSS px
03-05	Échelle du navigateur	100%
03-06	Affichage du menu	Dans le profil, les principaux éléments sont dans le menu supérieur, l'historique de jeu séparément
03-07	Recherche de jeu	Exact Tower Rush + Galaxsys, R01
03-08	Nombre d'actions avant le jeu	3 actions : ouvrir le catalogue, rechercher, sélectionner la carte exacte
03-09	Nombre d'actions avant la caisse	Caisse fermée pour Tower Rush FR ; dans le banc EUR, deux actions : compte, caisse
03-10	Défilement horizontal	Contrôle du profil : sans défilement horizontal dans ENV-D à 100 %
03-11	Lisibilité du montant	Libellés séparés 12,50 EUR et 12,50 FUN, le nombre n'est pas tronqué
03-12	Navigation au clavier	Le clavier parcourt les boutons dans l'ordre. Build n'est appelé que depuis le contrôle actif
03-13	Comportement de la fenêtre modale	La fenêtre modale retient le focus et le rend au bouton à la fermeture
03-14	Conservation de la connexion	Démo sans autorisation ; le profil opérateur utilise une session révocable
03-15	Solde sur le second appareil	Le client lit un seul solde EUR par clé de compte ; FUN sur un parcours séparé
03-16	Historique des mises sur le second appareil	Le dernier settlement est disponible sur le second appareil après lecture du journal
03-17	Progression du bonus sur le second appareil	La progression du bonus dépend du même offer_id ; Tower Rush donne 0 % dans WELCOME-FR
03-18	Déconnexion sur un appareil	Le changement de mot de passe révoque toutes les sessions opérateur antérieures dans le profil
03-19	Erreur d'interface	En cas d'erreur réseau, le statut est déterminé par ID, l'interface passe à la relecture de l'historique

28 · Support

28 · Support		
ID	**Paramètre**	**Domaine, condition et résultat**
28-01	Titulaire du contact	Support de l'opérateur distinct de Gaspard Joly / de la rédaction
28-02	Objet du canal	Identification de l'étape de settlement ou correction de la rédaction
28-03	Canal	File/e-mail du support, adresse de la rédaction support-info@towerrushfrgame.com
28-04	Horaires de fonctionnement	09:00–21:00 ou 09:00–18:00 selon le scénario, CET
28-05	Langue de communication	fr-FR et en pour la rédaction
28-06	Objet	Doublon, restauration d'historique, précision de version
28-07	Numéro de la demande	SUP-FR-R01…R03
28-08	Heure d'envoi	Selon le tableau §6
28-09	Première réponse automatique	8 s / 24 s / absent, dans l'ordre
28-10	Première réponse substantielle	8 min / 22 min / 1 h 53 min
28-11	Transfert à un autre collaborateur	Deuxième ligne chez R02
28-12	Délai de correction	18:03 R01 и 11:54 R02 CET
28-13	Correction financière	0 EUR R01, 7,20 EUR R02, signature de la rédaction R03
28-14	Motif du refus	Si le calcul serveur est correct et que seul l'écran a été répété, aucun paiement supplémentaire n'est crédité
28-15	Résultat	R01 restauration d'historique, R02 un crédit, R03 correction de la rédaction
28-16	Éléments pour le litige	ID, horaires, mise, gross, statut initial sans secret
28-17	Réouverture	La réouverture est liée au ID d'origine
28-19	Transfert entre Telegram et Live Chat	Telegram n'est pas utilisé dans SUP-FR. Le changement de canal conserve ID sans transmission de données bancaires
28-20	Plage de la première réponse substantielle	Réponse substantielle de l'opérateur dans le profil 8–22 minutes
28-21	Moment de la correction effective	09.11.2026 11:54 CET y R02
28-22	Montant de la correction créditée	7,20 EUR y R02
28-23	Statut final du cas litigieux	Clôturé après un crédit unique dans le journal de contrôle
28-24	Destinataire de la réclamation externe	Pour un jeu autorisé — l'opérateur, puis la médiation ANJ selon ses conditions
28-25	Étapes de l'auto-exclusion	Contrôle opérateur du compte et parcours français distinct ANJ, voir §6

GR21 · Incidents

GR21 · Incidents

ID	Paramètre	Domaine, condition et résultat
GR21-03	Étape de survenance	Avant acceptation / après acceptation / après settlement ont des conséquences différentes
GR21-04	État du pari sur le serveur	E05 non accepté ; E06 accepté ; E07 pending, puis void
GR21-06	Résultat de la réouverture	La réouverture lit le settlement unique et n'attribue pas de doublon

Connexion, incidents et solde bonus

Les résultats sont déterminés par le serveur. Une mauvaise connexion et les performances de l'appareil peuvent retarder les mises à jour, l'animation et l'affichage du résultat ; le fournisseur considère cela comme des facteurs hors de son contrôle. Si, après l'acceptation de la mise par le serveur, la connexion est perdue et n'est pas rétablie dans l'heure, le round se termine après une heure d'inactivité. Le gain enregistré est automatiquement crédité sur le solde. En cas de dysfonctionnement du matériel/logiciel de jeu, les mises et paiements correspondants sont annulés, les mises sont remboursées.

Les règles prévoient Free Bet (nombre défini de mises gratuites) et Free Amount (argent bonus). Exemple : 10 × 100 FUN signifie dix mises de 100 FUN ; exemple Free Amount — 1000 FUN. Le bonus doit être activé ; avant de jouer en argent réel, le Free Bet/Free Amount actif doit être désactivé. Si le solde bonus est inférieur à la mise, une erreur de solde bonus insuffisant apparaît. Le bonus de casino concret et la participation de Tower Rush à son exigence de mise sont rattachés aux conditions de l'offre correspondante.