ANNEXE DOCUMENTAIRE

Contact éditorial et suivi des demandes

FRANÇAIS · FRANCE

Gaspard Joly · Novembre 2026

U02

Sommaire

Réclamations et suivi des incidents 3

Spécification rédactionnelle 3

28 · Support 4

32 · Édition et données 5

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

- Rôle d'éditeur — rédaction de towerrushfrgame.com, auteur public et contact Gaspard Joly, support-info@towerrushfrgame.com. Le formulaire peut se limiter aux champs nom, e-mail et texte. Le canal public de base est l'adresse indiquée.

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

32 · Édition et données

32 · Édition et données

ID	Paramètre	Domaine, condition et résultat
32-02	Contact de la rédaction	support-info@towerrushfrgame.com
32-03	Contact pour les données personnelles	support-info@towerrushfrgame.com, sujet des données séparé
32-05	Formulaire de contact	Nom, email, message dans la spécification du projet. Canal principal : email
32-06	Destinataire du formulaire	Rédaction
32-13	Conservation des demandes	75 jours après clôture
32-21	Email public de la rédaction	support-info@towerrushfrgame.com
32-25	Formulaires du site par finalité	Les questions éditoriales et les demandes relatives aux données sont séparées selon le sujet de la demande
32-33	Responsable des données personnelles	Le contact éditorial reçoit les demandes, la personne juridiquement responsable découle des mentions du projet
32-42	Voie de réclamation auprès de l'éditeur	Lettre à l'auteur avec URL et le fait précis, §6