

## Problème d'achat ou d'activation d'abonnement

### *Avant de nous contacter....*

Voici quelques informations de dernière minute qui pourraient vous aider à solutionner votre problème.

### Sur Apple/iOS

Si vous avez acheté un abonnement et que celui-ci ne s'est pas activé. Réessayez une seconde fois l'achat depuis l'application. Apple détectera automatiquement que vous avez déjà payé et procédera à l'activation. Vous ne serez pas débité une seconde fois. Si le problème persiste malgré tout, contactez nous en nous fournissant l'identifiant d'appareil qui peut être trouvé dans les paramètres de l'application.

### Clients de la Banque Postale

Nous rencontrons actuellement des problèmes de paiement avec cette institution. Nous les avons contacté et il est demandé aux clients qui rencontrent un problème de paiement avec cette institution de contacter le service financier de la Banque Postale avec identifiant et mot de passe au **3639** choix 1 et 2 (0.15cts/min) afin de faire débloquer la situation.

### Abonnements non reconnus depuis la mise à jour

Vérifiez que vous êtes bien, avec une absolue certitude, connecté **avec le même compte** que celui utilisé lors de l'achat. Si vous étiez client de l'ancienne version et que vous avez recréé un nouveau compte ou choisi de vous connecter par Facebook/Google, vous êtes sans doute sur un compte qui est différent de celui sur lequel votre abonnement est actif. Pour changer de compte sur mobile, rendez-vous dans l'avant dernier onglet de l'application et sélectionnez l'entrée "changer de compte".

### [Ouvrir un ticket au support](#)

Afin que nous puissions vous apporter le plus rapidement possible une réponse appropriée à votre demande, nous vous demandons de bien vouloir nous **fournir un descriptif détaillé de votre problème et les circonstances exactes dans lesquels il se produit**, les messages d'erreur exacts éventuels obtenus, ... et de préférence de **joindre une capture d'écran illustrant le problème**.