VOS QUESTIONS / NOS RÉPONSES

LITIGE POKER

Par admin Postée le 17/11/2014 14:03

Bonjour,
suite à de nombreux "bugs" rencontrés sur l'application Winamax pour Android, j'ai contacté le support de ladite salle de poker en ligne.
Malgrè mes explications détaillés, Winamax m'a répondu que tout fonctionnait correctement...
J'ai donc filmé certains bug et leur ait envoyé les vidéos via internet.
Après de longues semaines d'échange, le support m'a dis qu'il n'avait pas réussi à reproduire et donc corriger les différents problèmes que je rencontre et m'ont donné une solution pour ne plus rencontrer de bugs : ne plus jouer via l'application android (ils m'ont même menacé de me "bannir" de cette application...). Winamax m'a également fait un "geste commercial" (que je qualifie plus de dédommagement que de "cadeau" d'un montant de 18€. Ce montant ne couvre même pas les parties filmés et je n'ai malheuresement aucune preuve de bugs pour de nombreuse parties.

Suite à leur réponse étrange, j'ai contacté l'Arjel qui n'a strictement rien fait.

Je trouve donc étonnant qu'une application "bugué" garde l'agrément alors que la société exploitant l'application reconnaît elle même des bugs qu'elle n'arrive pas à corriger et que la soi-disant autorité de régulation des jeux en ligne ne fasse rien.

Pouvez-vous donc m'indiquer la marche à suivre afin d'être dédommagé correctement et d'interdire à Winamax d'exploiter une application de jeu "buggué"?
Faut-il passer par le tribunal (cela me semble lourd pour quelque dizaine d'euros) ou y-a-t-il des procédures simplifiées pour ce type de litige?

D'avance merci pour vos conseils avisés.

Cordialement

Ci après : dernière réponse du support Winamax avouant les "bugs" et me menaçant de m'exlure :

"Bonjour xxxxxxxx,

Nous revenons vers vous dans le cadre du suivi de votre dossier #38985.

Nous vous informons qu'à titre de geste commercial, un bonus cash d'un montant de 13€ vous a été attribué, ainsi qu'un ticket 5€.

Ce geste fait suite aux signalements de plusieurs incidents dont vous nous avez fait part dernièrement.

Nous sommes conscients que le temps de traitement de votre dossier a été anormalement long, et nous nous en excusons.

Malheureusement, nos techniciens n'ont pas été en mesure de déterminer l'origine des difficultés que vous avez rencontrées.

Notez que les incidents que vous avez rencontrés ne se manifestent que de manière isolée et n'ont occasionné qu'un faible retour de la part de nos joueurs.

Néanmoins, nous ne saurions laisser cette situation perdurer à votre égard, aussi nous avons pris la décision de restreindre votre accès à notre application mobile, comme vous le suggérez lors de notre précédant échange.

Nous vous remercions de votre compréhension et restons à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Cordialement,

Fabien Brisset
L'Équipe Support Winamax"

Fin de citation

Ci-après : description des bugs et lien vers les vidéos (ces descriptions sont celles que j'ai envoyé à Winamax.) :

Premier bug, 2 sept à 20h06: *
l'appli se déconnecte mais l'utilisateur n'en est pas averti. Que l'appli
se déco est un fait, que l'utilisateur ne le sache pas est innacceptable
http://marmilart.com/winamax/Bug1/Bug1.html

Deuxième Bug, 8 sept à 20h15 : *
Le changement de table dans un tournoi multi table ne s'effectue pas
http://marmilart.com/winamax/Bug2/Bug2.html

Troisième bug,13 sept à 23h09 :*
Voir une carte sur deux, c'est moins pratique pour le Hold'em
http://marmilart.com/winamax/Bug3/Bug3.html

C'est mieux quand les expressos démarrent
http://marmilart.com/winamax/Bug4/Bug4.html

Mise en ligne le 18/11/2014

Bonjour,

Nous avons pris acte de votre demande mais sommes au regret de vous apprendre que nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur votre litige.

En effet nous sommes *Joueurs Info Service* , un service d'écoute, d'information, d'aide, de soutien et d'orientation des personnes ayant une dépendance aux jeux et de leur entourage.

Nous vous invitons par conséquent soit à contacter à nouveau l'ARJEL qui est l'autorité des jeux en ligne et qui a normalement vocation à traiter votre type de litige, soit à vous adresser à un service de défense des consommateurs.

Bien cordialement.

En savoir plus :

- http://www.arjel.fr/-Contact-.html