

## Impossible de créer un compte ou de se connecter à un compte Parallels

- My Account

### Symptômes

- Je ne peux pas créer de nouveau compte Parallels.
- Je ne parviens pas à aboutir à la page de connexion de Mon compte et je reçois le message d'erreur suivant : Adresse mail ou mot de passe non valide.
- Je ne reçois pas de mail comportant un lien de récupération de mot de passe/de confirmation de navigateur.

### Connexion à un compte existant

Problème	Solution
J'ai oublié mon mot de passe.	Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe à l'aide du lien <a href="#">Mot de passe oublié</a> sur la <a href="#">page de connexion</a> de Mon compte.
Je n'ai plus accès à l'adresse mail que j'ai utilisée pour m'enregistrer sur <a href="http://my.parallels.com">my.parallels.com</a>	Créez un nouveau compte avec une adresse mail à laquelle vous avez accès pour contacter l'assistance. Notre équipe d'assistance vous aidera à transférer la ou les licences (le cas échéant) enregistrées avec l'ancienne adresse mail vers votre nouveau compte lors de la vérification.
J'ai oublié l'adresse mail que j'ai utilisée pour enregistrer un compte.	Recherchez dans vos boîtes aux lettres les mails que vous avez reçus de <a href="mailto:noreply@parallels.com">noreply@parallels.com</a> afin de savoir quelle adresse a été utilisée pour l'enregistrement.
J'essaie de réinitialiser mon mot de passe, mais je ne reçois pas d'e-mail de réinitialisation de mot de passe.	Vérifiez dans votre dossier de courriers indésirables (spams). Vérifiez que les e-mails envoyés par <a href="mailto:noreply@parallels.com">noreply@parallels.com</a> ne sont pas bloqués/ajoutez cette adresse à votre liste de contacts. Si vous ne recevez toujours pas l'e-mail de réinitialisation de mot de passe, utilisez l'une des options du <a href="#">service Clients</a> afin de contacter l'assistance ; nos ingénieurs se feront un plaisir de vous aider à réinitialiser votre mot de passe.
J'accède à mon compte à partir d'un appareil/navigateur non confirmé et je ne reçois pas l'e-mail permettant d'autoriser cet appareil/ce navigateur.	Vérifiez dans votre dossier de courriers indésirables (spams). Vérifiez que les e-mails envoyés par <a href="mailto:no-reply@parallels.com">no-reply@parallels.com</a> ne sont pas bloqués/ajoutez cette adresse à votre liste de contacts. Vous pouvez également accéder à votre compte à l'aide d'un appareil/navigateur déjà autorisé. Si vous ne parvenez toujours pas à autoriser cet appareil/ce navigateur et accéder à votre compte, utilisez l'une des options du <a href="#">service Clients</a> afin de contacter l'assistance ; nos ingénieurs se feront un plaisir de vous aider à réinitialiser votre mot de passe.

## Création d'un nouveau compte

Problème	Solution
Je ne parviens pas à me connecter et reçois le message d'erreur suivant : Cette adresse mail est déjà utilisée.	Il existe déjà un compte créé avec cette adresse mail. Utilisez le lien <a href="#">Mot de passe oublié</a> dans la <a href="#">page de connexion</a> de Mon compte afin de restaurer l'accès au compte.
Je reçois le message d'erreur suivant : Il n'est pas recommandé d'utiliser ce mot de passe, car il est largement utilisé et ne peut pas protéger votre compte correctement.	Le mot de passe que vous souhaitez utiliser n'est pas sécurisé. Choisissez un mot de passe plus complexe afin de réduire les risques de piratage de votre compte.
Je dois créer un compte professionnel pour mon entreprise, mais je ne trouve pas l'option correspondante.	Les comptes professionnels sont créés à partir de comptes personnels lors de l'enregistrement d'une licence de produit pour l'entreprise. Pour en savoir plus, voir l' <a href="#">article 123518 de la base de connaissances</a> .
Je reçois le message d'erreur suivant : Cette adresse e-mail a été supprimée et ne peut pas être réutilisée pendant au moins {n} jours. En effet, nous nous assurons pendant cette période que toutes les données sont entièrement supprimées de tous les services Parallels.	Votre adresse e-mail a déjà été utilisée en tant que compte Parallels et a été supprimée. Patientez pendant le nombre de jours indiqué dans le message d'erreur ; vous pourrez alors créer un nouveau compte avec la même adresse e-mail.

## Contactez le service Clients Parallels

- Envoyez un message à notre équipe dans [Facebook Messenger](#)
- Contactez notre équipe via [Twitter](#)

---

© 2024 Parallels International GmbH. All rights reserved. Parallels, the Parallels logo and Parallels Desktop are registered trademarks of Parallels International GmbH. All other product and company names and logos are the trademarks or registered trademarks of their respective owners.