



Brochure de services

**Informations importantes
sur les offres de services de
Nintendo pour les distributeurs**

CONTENU

Brève explication des termes importants	3
Preuve d'achat valide	3
DOA (produit défectueux à sa réception)	3
Garanties après-vente	3
Jeux pré-installés	4
Codes de téléchargement	4
Dépannage	5
Envoi pour réparation	6
Adresse pour l'envoi des réparations	6
Consignes d'emballage	7
Consignes pour l'envoi	7
Précautions concernant les données personnelles	7
Devis	8
Assistance Nintendo sur notre site Internet	9
Contacteur le service Nintendo	10
FAQ	11
Sur la console d'un client (ou aussi du magasin) des restrictions de contrôle parental ont été définies. Le client ne connaît malheureusement plus le code secret.	11
Un client dispose d'un abonnement payant au service Nintendo Switch Online. Sa console Nintendo Switch doit être envoyée au service de réparation. Est-ce que son abonnement sera prolongé en conséquence ?	11
La console Nintendo Switch offre-t-elle la possibilité de sauvegarder des données dans le cloud, par exemple pour préparer la console avant de l'envoyer pour réparation ?	11
Comment puis-je rétablir les paramètres d'usine de la console Nintendo Switch ?	11
Où puis-je trouver les modes d'emploi des produits Nintendo ?	11
Liste des liens URL utilisés dans ce document	12

Brève explication des termes importants

■ Preuve d'achat valide

Afin de vérifier la validité de la garantie, nous avons besoin d'une copie de la preuve d'achat comportant les informations suivantes :

- Nom du produit acheté
- Prix d'achat du produit, taxes incluses
- Date d'achat complète (jour, mois, année)
- Nom et adresse du distributeur et numéro d'identification de l'entreprise

■ DOA (produit défectueux à sa réception)

Lorsqu'un client achète un produit Nintendo et que celui-ci ne fonctionne pas ou ne fonctionne pas correctement **dès sa première utilisation**, il s'agit d'un produit défectueux à sa réception (DOA).

Le produit défectueux sera dans ce cas remboursé. Pour cela, veuillez nous contacter par e-mail **AVANT de nous retourner le produit** en nous indiquant le nom du produit, la date d'achat, le défaut de fonctionnement et, le cas échéant, le numéro de série. Après vérification, nous vous enverrons un numéro RMA et les informations relatives à l'envoi.

Après inspection du produit et confirmation de sa défectuosité par nos techniciens, nous procéderons au remboursement.

■ Garanties après-vente

Sur certains produits, Nintendo accorde à l'acheteur initial du produit une **garantie du fabricant**.

De plus, le consommateur bénéficie vis-à-vis du revendeur d'une **garantie légale** d'une durée de 24 mois.

Vous trouverez des informations détaillées sur la garantie et les droits de garantie vis-à-vis de Nintendo of Europe SE dans le [mode d'emploi de chaque produit](#).

■ Jeux pré-installés

Il s'agit de jeux ou autres logiciels pré-installés sur la console. Des indications correspondantes figurent sur l'emballage. Les jeux pré-installés doivent être enregistrés sur un compte Nintendo. Cliquez [ici](#) pour obtenir plus d'informations. Notez que les logiciels seront enregistrés de manière permanente sur le compte Nintendo choisi.

Attention :

Un jeu pré-installé n'est donc disponible que sur les consoles ou les appareils utilisés par le compte Nintendo concerné.

Nous recommandons de ne pas directement procéder à un échange du produit, mais de contacter le service après-vente de Nintendo. À l'aide du numéro de série, nous pouvons vérifier pour vous si le jeu pré-installé a déjà été associé à un compte Nintendo ou si le jeu est encore disponible sur la console. Pour cela, il n'est pas nécessaire de nous envoyer le produit.

Pour obtenir de l'aide sur un logiciel pré-installé manquant ou supprimé, cliquez [ici](#).



[Comment jouer à des jeux pré-installés sur Nintendo Switch](#)



[Le logiciel pré-installé est manquant ou supprimé \(Nintendo Switch\)](#)

■ Codes de téléchargement

Un code de téléchargement est une carte sur laquelle se trouve un code de téléchargement. Ce code peut être utilisé dans le Nintendo eShop pour télécharger un logiciel ou du contenu additionnel. Des indications correspondantes figurent sur l'emballage. En cas de retour, vérifiez que le produit est complet.

Attention :

Le code de téléchargement ne peut être utilisé qu'une seule fois. Le logiciel ou le contenu additionnel téléchargé est associé de manière permanente au compte Nintendo avec lequel le code de téléchargement a été utilisé.

Que faire si...

- ... le code de téléchargement n'a pas été imprimé correctement ?
- ... le code de téléchargement sur la carte est manquant ?
- ... le code de téléchargement n'est pas valable ou déjà utilisé ?

Nous recommandons de ne pas directement procéder à un échange du produit, mais de contacter le service après-vente de Nintendo. Nous pouvons vérifier pour vous si le code de téléchargement a déjà été utilisé ou s'il s'agit effectivement d'un défaut. Pour cela, il n'est pas nécessaire de nous envoyer le produit.

Remarque / Cas spécial :

Le service Nintendo ne peut pas remplacer les accessoires manquants (y compris les cartes contenant un code de téléchargement). Pour cela, nous vous prions de vous adresser directement à votre interlocuteur du service des ventes de Nintendo ou à votre interlocuteur du service interne.

Dépannage

Avant d'envoyer un produit à réparer, nous vous recommandons d'effectuer une analyse des défaillances. Cette étape permet d'écartier toute erreur d'utilisation, et/ou de localiser précisément l'origine du problème. De nombreux problèmes proviennent des accessoires ou des logiciels utilisés.

Ceci vous permettra, à vous et à votre client, de faire des économies de temps et d'argent !

Pour obtenir de l'aide lors de la recherche d'erreurs, consultez notre site Internet www.nintendo.ch à la rubrique Assistance ou via ce QR Code :



[Bienvenue sur l'assistance Nintendo](#)

Si cette aide ne vous permet pas de résoudre le problème, n'hésitez pas à contacter notre service après-vente ou à envoyer le produit directement au service de réparation.

Envoi pour réparation

Vous avez besoin de faire réparer un produit ?

De façon générale, nous vous recommandons d'envoyer tout produit Nintendo défectueux au service de réparation de Nintendo, et de ne pas procéder à un échange/remplacement en magasin ou dans le commerce.

- Veuillez nous envoyer uniquement le produit défectueux ou le matériel et les logiciels considérés comme défectueux, et éventuellement les accessoires.
- Veuillez envoyer la console avec la carte SD.
- Vérifiez que vos informations sur le bordereau de livraison correspondent bien au produit envoyé.
- Un enregistrement de l'envoi pour réparation par le distributeur n'est pas nécessaire.

Notes :

Dans le cadre de la garantie du fabricant, un **consommateur** peut également procéder lui-même et gratuitement à l'envoi de son produit Nintendo. Pour ce faire, il doit simplement s'inscrire sur notre [portail de réparation](#) et suivre les instructions.



[Service de réparation de Nintendo](#)

■ Adresse pour l'envoi des réparations

DPD Depot 610
c/o NOE
Bäumlimattstrasse 9
CH-4313 Möhlin

■ Consignes d'emballage

- Pour l'envoi, le produit doit être calé et protégé dans son emballage d'origine ou dans une boîte cartonnée adaptée.
- Comblez tout espace vide du carton d'emballage à l'aide de rembourrage approprié (comme du papier bulle ou du papier), afin d'éviter les mouvements intempestifs pendant le transport.
- Vous trouverez nos consignes étape par étape [ici](#) ou en scannant le QR-Code.



[Consignes d'emballage](#)

■ Consignes pour l'envoi

Nous vous recommandons d'envoyer le produit Nintendo au Nintendo Service Center en choisissant un mode d'expédition sécurisé. Joignez à votre paquet une lettre/bordereau de livraison avec les informations suivantes :

- Adresse complète de l'expéditeur
- Numéro du bordereau de livraison/Numéro de la demande d'intervention
- Liste des produits Nintendo expédiés en incluant le modèle, le numéro de série, couleur de la coque externe et, le cas échéant, les accessoires joints à l'envoi
- Résumé du problème
- Pour les produits couverts par la garantie, une copie de la preuve d'achat

■ Précautions concernant les données personnelles

La plupart de nos consoles possèdent une mémoire interne dans laquelle des informations, des photos, des téléchargements, des données de jeu du client, etc. peuvent être enregistrés. Certaines de ces données peuvent être sauvegardées sur une carte SD. Nos techniciens vérifieront le produit défectueux afin de déterminer s'il est possible de conserver une partie ou la totalité de ces données.

Nous vous prions de vous assurer que le client est bien informé des consignes suivantes :

- Retirez ou effacez toute information personnelle ou privée avant l'envoi du produit à réparer au Nintendo Service Center.

- En envoyant le produit, vous acceptez que Nintendo ou ses partenaires agréés ne pourront en aucun cas être tenus responsables de toute perte, destruction ou altération de vos fichiers ou données que vous n'auriez pas retirés ou supprimés. Nous vous recommandons vivement, dans la mesure du possible, de faire une copie de sauvegarde de toutes les données que vous n'auriez pas retirées ou supprimées.
- Veuillez noter que, en fonction du type de réparation effectuée, il est possible que les données sauvegardées dans la mémoire du produit soient effacées et que vous ne soyez plus en mesure, suite à cette réparation, de lire ou importer les données que vous aviez sauvegardées sur votre carte SD.

Nintendo décline toute responsabilité en cas de perte de données personnelles n'ayant pas été au préalable sauvegardées ou copiées.

■ Devis

Nos techniciens procèdent à un contrôle systématique de chaque produit envoyé en réparation afin de déterminer si la garantie s'applique.

Lorsque la garantie ne s'applique pas, un devis gratuit est établi et envoyé. Le devis doit être approuvé par écrit, et la confirmation envoyée à l'adresse e-mail suivante : info@nintendo.ch

Le service Nintendo se tient à votre disposition pour toute question concernant le devis ou l'avancement de la réparation.

Assistance Nintendo sur notre site Internet

Pour toute question d'ordre général ou technique autour de Nintendo (par exemple sur les produits, réparations, événements et analyses d'erreur), nous vous invitons à contacter le [service d'assistance de Nintendo](#) depuis notre site Internet.



[Contacter le service d'assistance de Nintendo](#)

Choisissez dans la liste le sujet sur lequel vous souhaitez en savoir plus :

- [Achats et abonnements](#)
- [Compte Nintendo et My Nintendo](#)
- [Contrôle parentale](#)
- [SAV / Réparation / Assistance technique](#)
- [Codes d'erreur](#)
- [Jeux et applications](#)
- [Demande relative à l'utilisation des données à caractère personnel \(RGPD\)](#)
- [Règlement sur les services numériques](#)
- [Marketing / Événements / Demande de partenariat / Emplois](#)

Vous trouverez ici des articles détaillés sur les sujets sélectionnés.

Si ces articles ne vous aident pas, nous vous invitons à remplir le formulaire de contact sur notre site Internet ou à vous adresser directement au service Nintendo en utilisant les informations de contact sur la page suivante.

■ Contacter le service Nintendo

Hotline : 056 2031420

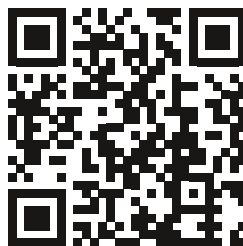
E-Mail : info@nintendo.ch

Chat : www.nintendo.ch/chat

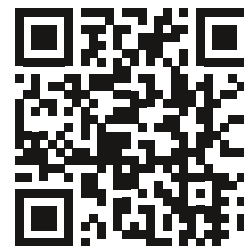
Internet : www.nintendo.ch/repair

Lundi - Vendredi 10:00 - 19:00

Samedi 10:00 - 15:00



[Chat d'assistance](#)



[Internet](#)

Pour les demandes écrites, vous recevez généralement une réponse le jour ouvrable suivant.

FAQ

Sur la console d'un client (ou aussi du magasin) des restrictions de **contrôle parental ont été définies. Le client ne connaît malheureusement plus le code secret.**

En fonction de la console, il existe différents moyens de réinitialiser le code. De façon générale, une personne majeure a toujours la possibilité de contacter notre service par téléphone pour obtenir un code général.

Un client dispose d'un abonnement payant au service **Nintendo Switch Online. Sa console Nintendo Switch doit être envoyée au service de réparation. Est-ce que son abonnement sera prolongé en conséquence ?**

Oui, l'abonnement est automatiquement prolongé de la durée de la réparation.

La console Nintendo Switch offre-t-elle la possibilité de **sauvegarder des données dans le cloud, par exemple pour préparer la console avant de l'envoyer pour réparation ?**

Oui, si le client dispose d'un compte Nintendo et d'un abonnement au service Nintendo Switch Online, il peut très simplement sauvegarder ses données de jeux en ligne (notez que cette fonction n'est pas disponible pour certains logiciels).

Comment puis-je **rétablir les paramètres d'usine de la console Nintendo Switch ?**

Dans le menu Home, sélectionnez → « Paramètres de la console » → « Console » → « Options de réinitialisation » → « Réinitialiser la console ».

Lorsque vous restaurez les paramètres d'usine de votre console, toutes vos données seront effacées, et les éventuelles données de jeu sauvegardées sur la carte microSD ne pourront plus être utilisées.

Où puis-je trouver les **modes d'emploi des produits Nintendo ?**

Sur notre site Internet, vous trouverez les [modes d'emploi de toutes les consoles Nintendo](#) en format PDF :



[Manuels et documents supplémentaires](#)

Liste des liens URL utilisés dans ce document

Manuels et documents supplémentaires : <https://www.nintendo.com/fr-ch/Societe/Informations-aux-consommateurs/Manuels-et-documents-supplementaires/Manuels-et-documents-supplementaires-622121.html>

Comment jouer à des jeux pré-installés sur Nintendo Switch : <https://www.nintendo.com/fr-ch/Assistance/Nintendo-Switch/Comment-jouer-a-des-jeux-pre-installes-sur-Nintendo-Switch-1471346.html>

Le logiciel pré-installé est manquant ou supprimé (Nintendo Switch) : <https://www.nintendo.com/fr-ch/Assistance/Nintendo-Switch/Le-logiciel-pre-installe-est-manquant-ou-supprime-Nintendo-Switch--1471455.html>

Bienvenue sur l'assistance Nintendo : <https://www.nintendo.com/fr-ch/Assistance/Bienvenue-sur-l-assistance-Nintendo-11593.html>

Service de réparation de Nintendo : <https://www.nintendo.com/fr-ch/Assistance/Contact/Reparations/Service-de-reparation-de-Nintendo-1962663.html>

Consignes d'emballage : https://www.nintendo.com/eu/media/downloads/support_1/other_19/CONSIGNE_EMBALLAGE.pdf

Contactez le service d'assistance de Nintendo : <https://www.nintendo.com/fr-ch/Assistance/Contact/Service-consommateurs/Nous-contacter-1106389.html?redirect=true#/>

Chat d'assistance : www.nintendo.ch/chat

Site Internet : www.nintendo.ch/repair