

Traitement des défauts de Sony Interactive Entertainment Benelux (SIE)

Table des matières

Table des matières	- 1 -
Description du processus	- 1 -
Termes utilisés et leur explication.....	- 1 -
Accessoires	- 2 -
Consoles et dispositifs de RV.....	- 4 -
DOA.....	- 4 -
Réparation.....	- 5 -

Description du processus

Si un consommateur possède un produit défectueux de Sony Interactive Entertainment Benelux (ci-après dénommé SIE), voici la marche à suivre.

Conseillez toujours aux consommateurs de contacter d'abord le service d'assistance du SIE : <https://www.playstation.com/fr-fr/support/>
Les consommateurs sont ainsi aidés directement et le plus rapidement possible.

Si le consommateur ne souhaite pas de traitement direct, les dispositions suivantes s'appliquent.

Veuillez noter que les [conditions de garantie](#) du SIE s'appliquent.

Veuillez noter que les demandes de retour commercial pour les produits SIE doivent être soumises à votre contact chez Micromedia et ne peuvent pas être demandées par le biais de la méthode ci-dessous.

Termes utilisés et leur explication

Accessoire : un élément séparé qui fait partie d'une unité plus grande. Par exemple, une manette est un accessoire d'une Playstation.

Domages : les dommages sont des dommages visibles à l'extérieur.

Demandes de retour commercial : retours demandés en raison d'un excédent de stock, par exemple.

Console : système informatique conçu spécifiquement pour jouer à des jeux.

Mort à l'arrivée (DOA) : utilisé dans le monde technique et informatique pour indiquer que le matériel est déjà (entièrement ou partiellement) cassé au moment de la livraison ou peu de temps après.

Défaut : en cas de défaut, l'appareil ne fonctionne pas et n'est pas visible de l'extérieur.

Délai de DOA : période pendant laquelle un article défectueux relevant des conditions de garantie est soumis au processus de DOA.

Conditions de garantie : conditions du SIE auxquelles un article et son utilisation doivent satisfaire pour être garantis, remplacés ou réparés.

Période de garantie : la période de temps appliquée par SIE pendant laquelle un défaut sera crédité, remplacé gratuitement ou réparé gratuitement par SIE.

Micromedia : chaque fois qu'il est question de Micromedia, il s'agit de Micromedia BV.

Réparation : une console ou un dispositif VR défectueux en dehors de la période DOA et dans les limites de la garantie.

SIE : Sony Interactive Entertainment Benelux

Équipement de RV : équipement de réalité virtuelle, tel que les lunettes de RV et les contrôleurs de RV associés.

Il existe deux groupes de produits, chacun ayant un traitement différent.

1. Accessoires
2. Consoles et dispositifs de RV

Accessoires

Période de garantie SIE

Les appareils défectueux dans un délai d'un an à compter de la date d'achat sont considérés comme DOA et peuvent être renvoyés en utilisant le formulaire RMA de Micromedia. Les accessoires ne seront pas réparés.

Vous vérifiez le produit à l'entrée :

- Date d'achat et preuve d'achat
- Dommages. Si le produit présente des dommages visibles, la demande de RMA sera rejetée.
- Complétude. Si le produit n'est pas complet, le consommateur doit encore fournir la pièce manquante avant que vous ne puissiez soumettre la demande de RMA. Les produits incomplets ne seront pas traités.
- Le défaut est couvert par les [conditions de garantie](#) de SIE.

Si ces conditions sont remplies, vous pouvez soumettre une demande de RMA.

Soumettre une **demande de RMA**

Vous ne pouvez soumettre une demande de RMA DOA qu'en utilisant le formulaire RMA de Micromedia.

Vous pouvez demander plusieurs DOA SIE sur un même formulaire, mais avec un maximum d'un numéro de série par ligne. Veuillez noter que seuls les formulaires entièrement complétés seront traités.

Micromedia vérifie les détails de votre demande. Si l'accessoire n'a jamais été enregistré en ligne, la date d'achat sera examinée. Vous êtes tenu de vous assurer que la preuve d'achat ne contient pas de données sensibles (telles que le nom, l'adresse et les coordonnées bancaires) lorsque vous la fournissez à Micromedia.

Si ces dates se situent en dehors de la période de garantie, la demande de RMA sera rejetée. Si ces dates sont comprises dans la période de garantie, la demande de RMA sera acceptée et vous recevrez un accord avec un numéro de RMA.

Envoi du produit après accord RMA

Après avoir obtenu un accord RMA, envoyez le produit défectueux à Micromedia, complet et bien emballé. Veillez à ce que le produit ne puisse pas être identifié à partir de l'emballage extérieur. Le numéro RMA délivré par Micromedia doit être clairement et visiblement indiqué sur l'envoi et l'accord RMA doit être joint en tant que bordereau d'expédition.

L'envoi doit être livré à Micromedia en port payé dans les 14 jours suivant l'émission du numéro RMA.

Les produits pour lesquels un accord et un numéro RMA n'ont pas été délivrés seront renvoyés à vos risques et périls.

Vous recevrez un crédit 14 jours après réception de votre article défectueux chez Micromedia. Si SIE refuse toujours la demande de RMA d'un article, le montant crédité relatif à cet article sera refacturé.

Demande de RMA au SIE

Micromedia reçoit le produit et l'enregistre.

Si nous ne recevons pas les articles corrects, nous vous en informerons et vous renverrons les articles incorrectement envoyés à vos risques et périls. Les articles manquants ne sont pas inclus dans cette demande de RMA de Micromedia envers SIE. Pour cela, vous pouvez lancer une nouvelle demande.

Micromedia soumet la demande de RMA et SIE vérifie à nouveau les dates d'activité en ligne ou la date d'achat. Si ces dates tombent en dehors de la période de garantie, la demande de RMA sera toujours rejetée et le produit sera renvoyé à vos risques et périls.

Si SIE accepte votre demande, SIE récupérera le produit auprès de Micromedia, vérifiera que le produit est complet et qu'il remplit toutes les [conditions de garantie](#). Si SIE constate que le produit n'a pas été livré complet ou que les conditions de garantie n'ont pas été respectées, SIE ouvrira un litige. Vous recevrez un e-mail à ce sujet. Si SIE n'a rien trouvé d'anormal, SIE approuvera la demande.

Consoles et dispositifs de RV

- **Période de garantie** Sony Interactive Entertainment Benelux (SIE)
Si le produit est défectueux dans les 30 jours suivant l'achat et qu'il n'a pas été mis en ligne depuis, il est considéré comme **DOA** et sera crédité si toutes les conditions de la garantie sont remplies. La demande ne peut être faite que via le [formulaire RMA de Micromedia](#).
- Les appareils défectueux après 30 jours, mais dans l'année qui suit l'achat et qui n'ont pas été mis en ligne après cette année, peuvent bénéficier de la procédure de **réparation** gratuite. La demande ne peut être faite que via le [formulaire Micromedia RMA - réparation](#).
- Après 1 an à compter de la date d'achat défectueux, ou ayant été mis en ligne plus de 1 an après l'achat, il y a possibilité de **réparation** à un [coût](#) connu à l'avance. La demande ne peut être faite que via le [formulaire Micromedia RMA - réparation](#).

DOA

Soumettre une **demande de RMA**

Vous ne pouvez soumettre une demande de RMA DOA qu'en utilisant le formulaire RMA de Micromedia.

Vous pouvez demander plusieurs DOA SIE sur un même formulaire, mais seulement un numéro de série par ligne. Veuillez noter que seuls les formulaires entièrement complétés seront traités. Si tout n'est pas rempli, nous vous contacterons et vous pourrez soumettre à nouveau la demande après l'avoir complétée.

Micromedia vérifie les détails de votre demande. Si le produit n'a jamais été enregistré en ligne, la date d'achat sera examinée. Il vous incombe de veiller à ce que la preuve d'achat ne contienne pas de données sensibles (telles que le nom, l'adresse et les coordonnées bancaires) lorsque vous la fournissez à Micromedia.

Si les dates susmentionnées se situent en dehors de la période de garantie, la demande de RMA sera rejetée. Si ces dates se situent dans la période de garantie, la demande de RMA sera acceptée et vous recevrez un accord avec un numéro de RMA.

Envoi du produit après accord RMA

Après avoir reçu votre accord et votre numéro RMA, envoyez le produit défectueux complet et bien emballé à Micromedia. Veillez à ce que l'emballage extérieur ne permette pas de distinguer le produit qu'il contient. Le numéro RMA délivré par Micromedia doit être clairement et visiblement affiché sur l'envoi et l'accord RMA doit être joint en tant que bordereau d'expédition.

L'envoi doit être livré à Micromedia en port payé dans les 14 jours suivant l'émission du numéro RMA.

Les produits pour lesquels un accord et un numéro RMA n'ont pas été délivrés seront renvoyés à vos risques et périls. Vous recevrez un crédit 14 jours après réception de votre article défectueux chez Micromedia. Si SIE refuse toujours le RMA d'un article, le montant crédité relatif à cet article vous sera facturé.

Demande de RMA au SIE

Micromedia reçoit le produit et l'enregistre.

Si nous trouvons des articles incorrects à la réception, nous vous en informerons et nous vous renverrons les produits incorrectement envoyés à vos risques et périls. Les articles

manquants ne sont pas inclus dans cette demande de RMA de Micromedia envers SIE. Pour cela, vous pouvez lancer une nouvelle demande.

Micromedia soumet la demande de RMA et SIE vérifie à nouveau les dates d'activité en ligne ou la date d'achat. Si ces dates se situent en dehors de la période de garantie, la demande de RMA sera toujours rejetée et le produit sera renvoyé à vos risques et périls. Il est possible que vous puissiez demander une réparation RMA pour ce produit après cela. Dans ce cas, seul le produit lui-même, sans les accessoires, entrera dans le processus de réparation.

Si SIE accepte votre demande, SIE collectera le produit auprès de Micromedia, vérifiera que le produit est complet et qu'il remplit toutes les [conditions de garantie](#). Si le produit est complet et remplit les conditions de garantie, SIE approuvera la demande. Si SIE constate que le produit n'a pas été livré complet ou que les conditions de garantie n'ont pas été respectées, SIE ouvrira un litige. Vous recevrez un e-mail à ce sujet.

Réparation

Vous vérifiez le produit à l'entrée :

- Date d'achat et preuve d'achat
- Dommages. Si le produit présente des dommages visibles, la demande de RMA sera rejetée.
- Seul le produit défectueux peut faire l'objet d'une réparation. Les accessoires ne doivent pas être envoyés avec le produit car SIE ne garantit pas leur retour.
- Le défaut est couvert par les [conditions de garantie](#) du SIE.

Si ces conditions sont remplies, vous pouvez soumettre une demande de RMA.

Pour les produits dont la première mise en ligne (ou la date d'achat) remonte à plus d'un an, SIE facturera des [frais de réparation](#). L'accord pour ces frais doit être donné sur le formulaire RMA.

SIE ne peut garantir le retour d'un disque bloqué (et/ou des accessoires inclus). La responsabilité de Micromedia est expressément exclue.

Soumettre une demande de réparation RMA à Micromedia

Vous pouvez soumettre une demande RMA de réparation uniquement via le formulaire RMA de Micromedia - réparation. Vous pouvez soumettre 1 réparation SIE par demande RMA.

Vous indiquez si le consommateur accepte de prendre en charge les frais de réparation si le produit est hors garantie et s'il accepte d'envoyer un produit de remplacement équivalent si le produit défectueux ne peut être réparé.

Veillez noter que seuls les formulaires dûment complétés seront pris en considération.

Micromedia vérifie les détails de votre demande. Si le produit n'a jamais été enregistré en ligne, la date d'achat sera examinée. Il vous incombe de veiller à ce que la preuve d'achat ne contienne pas de données sensibles (telles que le nom, l'adresse et les coordonnées bancaires) lorsque vous la fournissez à Micromedia.

Les anciennes consoles ou appareils de RV ne seront plus acceptés pour réparation. Le site sur [les coûts de réparation](#) répertorie les produits qui seront réparés.

Si le produit répond à toutes les conditions de garantie définies par SIE, la demande de RMA sera acceptée et vous recevrez un accord avec un numéro de RMA.

Envoi du produit après accord de réparation RMA

Après avoir obtenu un accord RMA, veuillez envoyer uniquement le produit défectueux, sans accessoires, correctement emballé à Micromedia. Veillez à ce que l'emballage extérieur ne permette pas de distinguer le produit qu'il contient. Le numéro RMA délivré par Micromedia doit être clairement et visiblement affiché sur l'envoi et le formulaire RMA doit être joint en tant que bordereau d'expédition.

L'envoi doit être livré à Micromedia en port payé dans les 7 jours suivant l'émission du numéro RMA.

Les produits pour lesquels un accord et un numéro RMA n'ont pas été délivrés seront renvoyés à vos risques et périls.

Réparation de l'application RMA au SIE

Micromedia recevra et enregistrera le produit. Si nous ne recevons pas le bon produit, nous vous en informerons et vous renverrons le produit mal envoyé à vos risques et périls. Votre accord RMA actuel expirera. Vous pouvez soumettre une nouvelle demande de RMA pour chaque produit à réparer.

Micromedia soumet la demande de RMA et SIE vérifie à nouveau les dates d'activité en ligne ou la date d'achat. Si ces dates se situent en dehors de la période de garantie, la demande de RMA sera toujours rejetée. Dans ce cas, le produit sera renvoyé à vos risques et périls. Si SIE accepte votre demande, SIE récupérera le produit auprès de Micromedia.

Si le défaut survient en dehors de la période de garantie d'un an ou si les autres [conditions de la garantie](#) ne sont pas remplies, des [frais de réparation](#) peuvent être facturés. Ces frais s'appliquent également au remplacement d'un produit non réparable.

Les scénarios ci-dessous peuvent se produire :

1. Le SIE vérifie si le produit est couvert par les [conditions de garantie](#). Si ce n'est pas le cas, SIE ouvrira un litige par courrier. Micromedia vous contactera alors.
2. SIE enquête et ne trouve aucun défaut. Dès que Micromedia aura reçu cette information, nous vous renverrons le produit en indiquant le numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA) qui vous a été attribué, à vos risques et périls.
3. SIE ne peut pas réparer le produit et le consommateur n'a pas accepté de le remplacer. SIE renverra le produit défectueux à Micromedia. Dès que Micromedia l'aura reçu, vous recevrez le produit en mentionnant le numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA) qui vous a été attribué.
4. SIE ne peut pas réparer le produit et le consommateur a accepté un remplacement. SIE enverra un produit de remplacement à Micromedia. Dès réception par Micromedia, vous recevrez une facture pour les frais de réparation. Ensuite, le produit vous sera envoyé avec le numéro RMA attribué.
5. SIE peut réparer le produit. SIE enverra le produit réparé à Micromedia. Dès que Micromedia l'aura reçu, vous recevrez une facture pour les frais de réparation. Ensuite, vous recevrez le produit en indiquant le numéro RMA qui vous a été attribué.