

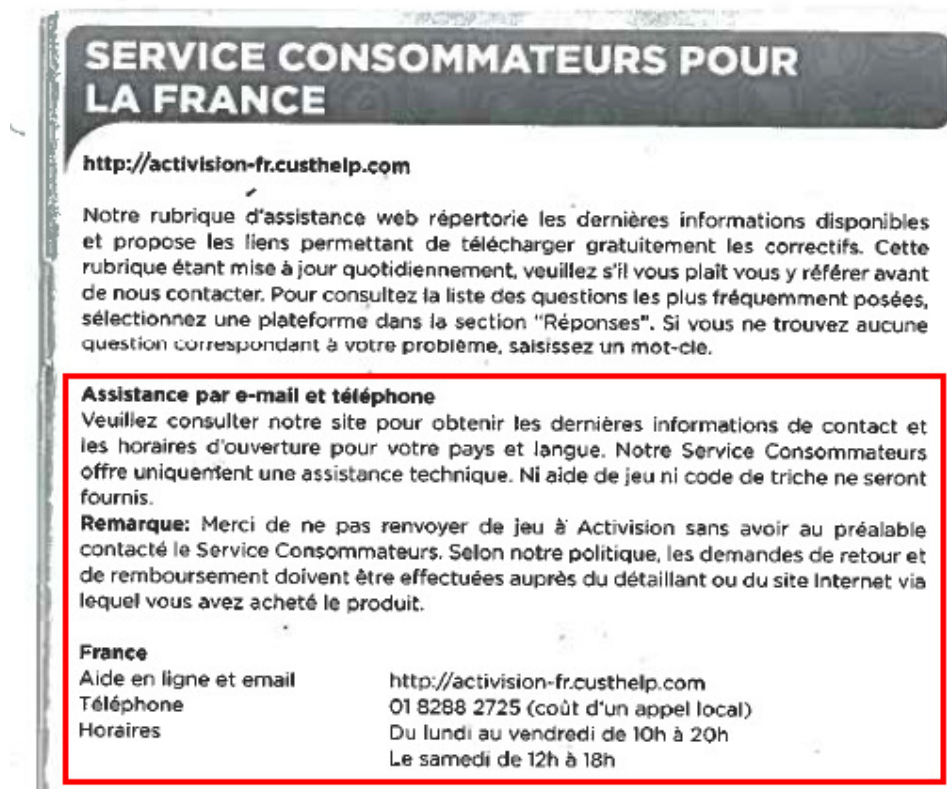
PROCESS SAV SKYLANDERS

Ce process a pour objet d'avoir une vision claire de la procédure à appliquer pour toutes pièces défectueuses SKYLANDERS soit :

- Les figurines
- Les packs Adventures et tout élément qui s'y rapporte (Healing Elixir, Time Twister, Ghost Swords...)
- Les portails et tout élément qui s'y rapporte (Wireless Receiver, Mini-USB Cable...)

NB : En fin de process, description de tous les items concernés.

Ci-dessous une image de la page « Service Consommateurs pour la France » inclus dans le livret du CD SKYLANDERS.



SERVICE CONSOMMATEURS POUR LA FRANCE

<http://activision-fr.custhelp.com>

Notre rubrique d'assistance web répertorie les dernières informations disponibles et propose les liens permettant de télécharger gratuitement les correctifs. Cette rubrique étant mise à jour quotidiennement, veuillez s'il vous plaît vous y référer avant de nous contacter. Pour consulter la liste des questions les plus fréquemment posées, sélectionnez une plateforme dans la section "Réponses". Si vous ne trouvez aucune question correspondant à votre problème, saisissez un mot-clé.

Assistance par e-mail et téléphone
Veuillez consulter notre site pour obtenir les dernières informations de contact et les horaires d'ouverture pour votre pays et langue. Notre Service Consommateurs offre uniquement une assistance technique. Ni aide de jeu ni code de triche ne seront fournis.

Remarque: Merci de ne pas renvoyer de jeu à Activision sans avoir au préalable contacté le Service Consommateurs. Selon notre politique, les demandes de retour et de remboursement doivent être effectuées auprès du détaillant ou du site Internet via lequel vous avez acheté le produit.

France

Aide en ligne et email	http://activision-fr.custhelp.com
Téléphone	01 8288 2725 (coût d'un appel local)
Horaires	Du lundi au vendredi de 10h à 20h Le samedi de 12h à 18h

IMPORTANT: en cas d'item défectueux, l'enseigne doit orienter le client vers le SAV ACTIVISION:

Il existe 2 moyens pour contacter le SAV ACTIVISION :

- 1) **Par Internet :** <http://activision-fr.custhelp.com>



Assistance pour les produits **Call of Duty** dont **Modern Warfare 3**, **Call of Duty Elite** et **Black Ops**.

- [Commencer](#)



Aide pour le jeu **Skylanders: Spyro's Adventure** les jouets ou le site Internet.

- [Commencer](#)



Aide pour tous les autres jeux Activision, dont **Guitar Hero**, **Prototype**, **X-Men**, **Spider-Man**, **Cabela's**, et **Rapala's**.

- [Commencer](#)

- Le consommateur recherche son cas dans les questions récurrentes

QUESTIONS RÉCURRENTES



- Pourquoi le jeu ne reconnaît-il pas le Portal of Power?
- Mon Skylander ne fonctionne pas dans le jeu.
- Le récepteur sans fil de mon Portal of Power ne s'allume pas.
- Où est-ce que je peux voir tous les champions disponibles?
- Les champions ne sont pas reconnus par le Portal of Power.
- Mon Portal of Power ne s'allume pas.
- Code d'erreur incorrect pour Skylanders Universe.
- Comment remplacer mon jouet Skylander cassé?
- Je n'arrive pas à créer mon compte sur Skylanders.com/fr.
- Impossible d'établir une connexion avec le serveur. Réessayez ultérieurement.

Les heures et les options d'assistance diffèrent selon la région, veuillez vous renseigner sur nos [options par région](#).



POSEZ VOS QUESTIONS EN LIGNE.

Les réponses à la plupart de vos questions se trouvent dans notre base de connaissance en ligne. Si vous ne trouvez pas de réponse suffisante, vous pouvez soumettre une demande en ligne en cliquant sur ["Poser une Question."](#)

[Commencer](#)

CONTACTEZ-NOUS PAR TELEPHONE

Nos agents sont disponibles pour vous aider. Appelez simplement du lundi au vendredi de 10h à 20h, et le samedi de midi à 18h.

France: 01 8288 2725 (coût d'un appel local)

Belgique et Luxembourg (Français): 02 8082 848 (coût d'un appel local)

Suisse (Français): 031 528 02 11 (coût d'un appel local)

- Le consommateur contrôle s'il peut régler son problème en suivant les recommandations indiquées pour son cas :

ACTIVISION.

technique Réponses Poser une question Ma sélection Nom de connexion Aide

Rechercher par produit Rechercher par mot-clé Conseils de recherche

Tous Recherche

Powered by **RIGHT NOW**

Mon Skylander ne fonctionne pas dans le jeu.

Question
Quand je place mon champion Skylander sur le Portal of Power, le jeu me dit qu'il y a un problème avec ma figurine et que je dois contacter le Support technique d'Activision. Quel est le problème ?

Réponse

- Cette erreur peut être liée à un Portal of Power mal configuré. Référez-vous à [cette page](#) pour savoir comment synchroniser correctement le Portal of Power.
- Il est également possible que les piles du Portal of Power soient presque vides.
- Essayez de placer le champion sur d'autres endroits du Portal of Power. Si le champion est reconnu seulement à certains endroits, allez sur cette page pour trouver une solution au problème.

Si après avoir essayé toutes les options de dépannage vous trouvez que votre champion n'est toujours pas opérationnel, vous pouvez demander un chiffre de champion de remplacement en allant sur <http://warranty.activision.com/>.

À quel degré cette réponse vous satisfait-elle ?

☐ 100 % ☐ 75 % ☐ 50 % ☐ 25 % ☐ 0 % Soumettre une note

[Revenir au document précédent](#)

- Si après avoir essayé toutes les options de dépannage conseillées, le consommateur ne parvient pas à résoudre l'avarie, il demande un item de remplacement en suivant le lien suivant : <http://warranty.activision.com/>
- Un numéro de dossier est alors ouvert qui confirme la prise en charge du cas pour lequel des pièces complémentaires peuvent être demandées :
 - Preuve d'achat
 - Identifiant Online
 - Une photo du message d'erreur qui apparaît
 -

2) Par téléphone : 01 82 88 27 25

Le consommateur contacte la hotline et expose son cas à son interlocuteur.

Le process est le même que celui d'Internet dans ses étapes :

- Recherche des solutions possibles pour la résolution du problème >> Un numéro de dossier est affecté.
- Si pas de résolution possible sur conseil à distance, procédure d'échange mise en place.

NB 1 : Il n'est pas demandé au client de retourner sa pièce défectueuse au SAV sauf s'il s'agit de Starter Packs pour lesquels il recevra un bordereau d'expédition prépayé.

NB 2 : Le délais de remplacement de la pièce défectueuse est estimé de 1 à 2 semaines.

NB 3 : ITEMS CONCERNES PAR LE TRAITEMENT SAV :

Description
Portal (Wii)
Portal PS3
Portal Xbox
Portal PC/MAC
Portal 3DS
Wireless Receiver Wii
Wireless Receiver PS3
Battery Door + Screw Wii/PS3
Battery Door + Screw 3DS
Mini-USB Cable 3DS
Spyro
Gil Grunt
Trigger Happy
Dark Spyro
Stealth Elf
Ignitor
Voodoo
Zap
Drobot
Stump Smash
Chop Chop
Bash
Sonic Boom
Flameslinger
Boomer
Prism Break
Eruptor
Terrafin
Pirate Seas
Hidden Treasure
Ghost Swords
Ghost Roaster
Darklight Crypt
Healing Elixir
Time Twister
Whirlwind
Drill Sergeant
Hex
Wrecking Ball
Dino-Rang
Legendary Spyro
Legendary Bash
Legendary Chop Chop