

# NINTENDO SWITCH

## Comment demander la réparation de son joy-con



[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)



L'UFC-Que Choisir vous propose cette notice pour effectuer une demande de réparation ou de remplacement de

**votre Joy-Con présentant des signes de la panne dite du « Joy-Con Drift »**

**(mouvements inopinés non désirés lors du fonctionnement de la console).**



**Remplir le formulaire sur le site de Nintendo :**

**<https://www.nintendo-sav.fr/sav>**

Sélectionnez la catégorie de produit « **Accessoire** ».

Décrivez la panne constatée dans l'onglet « **Commentaire Panne** ». Vous pouvez, par exemple, inscrire le texte suivant, en complétant les champs en rouge :

*« Le joystick du Joy-con [gauche/droit] présente un dysfonctionnement. Lors de l'utilisation de la console, des mouvements vers la [droite/gauche/haut/bas] apparaissent dans le jeu vidéo sans que le joystick ne soit actionné. Cette panne rendant inutilisable ma manette, je demande sa réparation ou son remplacement ».*

Dans le cas où vous souhaiteriez faire réparer les deux Joy-Con à la fois :

Indiquer, par exemple, dans l'onglet « **Commentaire Panne** » :

*« Le deuxième Joy-con souffre lui aussi du même dysfonctionnement. Je demande donc aussi sa réparation ou son remplacement ».*

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)





En bas du formulaire, cliquez sur « **je ne suis pas un robot** », puis cliquez sur « **étape suivante** ».



Une page « Conditions Générales de Vente » apparaît.  
Après en avoir pris connaissance, cochez les deux cases.  
Puis cliquez sur « **Enregistrer** ».



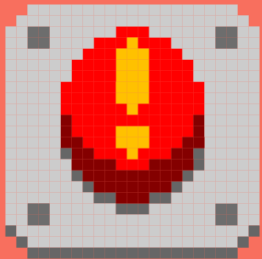
Sous 2h après la validation du formulaire, vous devriez recevoir un courriel de Nintendo. Il contiendra **un lien pour télécharger le bon Chronopost** permettant l'envoi gratuit du colis. Imprimez ce bon.



Préparer la ou les manettes à l'envoi :  
>> Mettez la manette dans un papier bulles et déposez-la dans un carton adapté.

>> Dans ce carton, ajoutez :

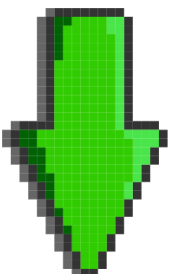
- une **copie de la preuve d'achat** de la manette,
- ainsi que **le message-type complété** fourni à cette notice en annexe.



**Seul le Joy-Con défectueux doit être envoyé.**

Conservez le Joy-Con opposé, s'il fonctionne. En effet, Nintendo ne change que la manette défectueuse et non la paire complète.

Seul le Joy-Con doit être envoyé. La console, son chargeur, le support, etc... ne doivent pas être fournis.





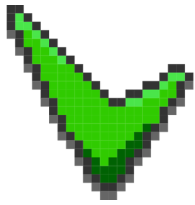
Collez le bon Chronopost imprimé. Celui-ci contient déjà l'adresse du destinataire. Il suffit simplement de le déposer à un bureau de poste ou dans l'un des points de dépôt de Chronopost dont la liste est ici :

<http://www.chronopost.fr/expeditionAvancee/ounoustrouver.html>

Conservez le bon de dépôt daté et tamponné.

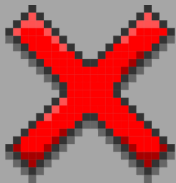


Vous pouvez suivre le colis envoyé grâce au lien fourni par Nintendo dans son e-mail. Deux cas de figures peuvent se produire :



**Nintendo décide de réparer ou remplacer votre manette.**

**Vous recevrez alors directement votre manette neuve/réparée sous 2 semaines, sans aucun frais.**



Si Nintendo choisit de ne pas réparer la manette, vous devriez recevoir rapidement un devis présentant la somme à payer pour remplacer la manette. Dans ce cas, vous pouvez accepter la réparation ou le remplacement de la manette en signant le devis et en le renvoyant à Nintendo. Vous devez alors vous acquitter de la somme indiquée par chèque ou virement bancaire.



# Annexe : message-type à compléter

---

Objet : demande de réparation ou remplacement gratuit de [mon/mes] joy-con[s] défectueux.

Madame, Monsieur,

Comme je l'ai déjà indiqué via votre formulaire disponible sur le site [www.nintendo-sav.fr](http://www.nintendo-sav.fr), je subis un dysfonctionnement de [ma/mes] manettes Joy-Con [droite/gauche].

A toutes fins utiles, je vous indique le numéro de ma demande d'intervention [numéro indiqué dans l'email envoyé par Nintendo].

Lors de l'utilisation de la console, des mouvements apparaissent [vers le bas, le haut, la gauche ou la droite] dans le jeu vidéo sans que le joystick ne soit actionné. Cette panne rend inutilisable [ma/mes] manettes.

Vous trouverez dans ce colis [ma/mes] manette[s] défectueuse[s], ainsi que la preuve d'achat.

En application des articles 1641 et suivants du code civil, ainsi qu'en application de vos Conditions de garantie du fabricant, je vous remercie de bien vouloir [la/les] réparer ou [la/les] remplacer gratuitement.

Vous trouverez ci-dessous mes coordonnées pour procéder à son renvoi :

[Nom, prénom et adresse].

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées,

[Prénom nom]

Crédits photos : Stock.adobe.com



[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

