

# PROCÉDURE S.A.V

## DISNEY LORCANA TCG

---



Jeux RAVENSBURGER S.A.S.  
Service Consommateurs  
21 rue de Dornach  
68120 PFASTATT

2 possibilités pour nous contacter :

- Mail : [service.fr@ravensburger.com](mailto:service.fr@ravensburger.com)
- Téléphone : 03.89.50.65.00 (du lundi au jeudi, de 9h à 12h\*)

\* les horaires du standard téléphonique peuvent varier selon la période

Tout S.A.V relatif à un produit *Disney Lorcana* TCG doit être traité directement par le Service Consommateur Ravensburger France à l'adresse suivante :

Jeux RAVENSBURGER S.A.S.  
Service Consommateur  
21 rue de Dornach  
68120 PFASTATT  
Téléphone : 03.89.50.65.00

Ainsi, lorsqu'un consommateur contacte le point de vente où il a acheté un produit *Disney Lorcana* TCG, pour signaler un problème (pièce manquante ou défectueuse...), le personnel ou responsable du magasin doit l'inviter à contacter directement le Service Consommateur Ravensburger France.

Le Service Consommateur Ravensburger France ne traite aucune demande émanant des magasins/boutiques, sauf si un membre du personnel du point de vente appelle au nom du consommateur, et dans ce cas, les coordonnées du consommateur seront demandées afin qu'il soit contacté directement.

Nous nous efforçons de faire en sorte que chaque carte *Disney Lorcana* TCG contenue dans nos boosters packs et nos produits réponde à un niveau de qualité standard. Bien que nous ayons mis en place des processus de contrôle de la qualité pour garantir le respect de nos normes, des défauts de fabrication peuvent occasionnellement se produire. Dans ce cas, votre produit peut faire l'objet d'un remplacement.

Voici les critères qui définissent notre niveau de qualité "standard" d'une carte *Disney Lorcana* TCG:

- L'apparence d'une carte qui n'a jamais été jouée, avec peu ou pas d'usure ;
- Pas d'entailles, de rayures ou de coupures profondes ;
- Pas de bords très déformés ou mal coupés ;
- Peut avoir de légères tâches de couleur ;
- Peut présenter de petits défauts d'estampage ;
- Doit pouvoir être jouée, n'est pas remarquable ou méconnaissable par rapport à une autre carte lorsqu'elle est placée dans une pochette.

Si vous estimez que les critères ci-dessus ne sont pas respectés, vous pouvez contacter notre Service Consommateurs afin de demander un remplacement du produit à l'adresse mail suivante : [service.fr@ravensburger.com](mailto:service.fr@ravensburger.com).

La demande doit inclure :

- Votre nom, prénom et adresse postale complète
- Votre adresse mail et numéro de téléphone
- Le nom du produit
- Une description détaillée de votre problème
- Une photographie de la carte / du produit endommagé(e)
- Une photographie du numéro EAN et du code de production (\* BatchCode)
- Une photographie du ticket de caisse ou de la facture (y compris le nom du magasin où le produit a été acheté)

***Veillez noter que sans preuve d'achat, nous ne pourrions pas traiter votre demande***

\* BatchCode / N° de lot :



Les demandes concernant des produits obtenus dans le cadre d'une participation ou d'un prix à un jeu organisé ne pourront pas être traitées.

Lorsque vous soumettez votre demande, notre représentant du Service Consommateurs déterminera l'action appropriée en fonction de votre problème et de la disponibilité du produit.

De façon générale, lorsque le défaut constaté résulte de notre responsabilité (exemple : défaut de fabrication, pièce manquante), un remplacement sera opéré de la façon suivante :

1. Concernant les cartes :
  - en cas de carte défectueuse : nous vous faisons parvenir une carte identique neuve à réception de votre carte défectueuse ;
  - en cas de carte manquante dans un produit dont le contenu n'est pas aléatoire (ex : starter deck) : nous vous faisons parvenir la carte manquante
2. Concernant les produits (hors cartes) défectueux ou manquants : nous vous faisons parvenir la pièce concernée

Une fois réceptionné, votre produit potentiellement défectueux sera vérifié une dernière fois avant qu'une décision ne soit prise.

Nous vous rappelons que le contenu de certains de ces produits étant soumis au hasard, le contenu ne correspondra pas exactement au produit échangé. Nous ne pouvons pas garantir la disponibilité de toutes les cartes et de tous les produits en français. Dans ce cas, la carte ou le produit de remplacement sera par défaut en anglais.

Nous apprécions votre soutien à la marque *Disney Lorcana* et avons mis en place cette politique afin de vous offrir une expérience positive. Nous espérons que cela vous a permis de comprendre suffisamment notre politique d'échange.

Si vous souhaitez plus d'informations, vous pouvez également contacter notre Service Consommateurs :

- Par mail : [service.fr@ravensburger.com](mailto:service.fr@ravensburger.com)
- Par téléphone : 03 89 50 65 00 (du lundi au jeudi, de 9h à 12h)