

Les Questions Fréquentes

1- QUI SOMMES NOUS?

Konnichiwa!!!

Bienvenue sur SiliconePlayer, le site spécialiste en jeux vidéo. Notre site est spécialement dédié à tous les passionnés, collectionneurs et joueurs.

Tous nos articles sont tous en version japonaise et dans un état neuf ou proche du neuf.

En plus de cela, notre professionnalisme et notre désir de combler nos clients nous mènent à offrir un service de commandes à la carte : Si vous cherchez un produit qui ne figure pas sur le site vous pouvez nous envoyer [un email](#) et nous ferons de notre mieux pour vous le trouver et vous le proposer au meilleur prix.

Enfin afin de répondre à toutes vos attentes nous acceptons de nombreux moyens de paiements et proposons plusieurs systèmes d'envoi afin de les adapter à votre budget.

Silicone Player bien plus que le spécialiste de l'import, nous sommes votre partenaire dans vos loisirs,

Kaede

2- COMMENT COMMANDER ?

Deux possibilités :

- parcourir le site et choisir les articles qui vous intéressent puis **suivre la procédure de commande (en mettant dans le caddie, etc.)**.

- nous **contacter** directement en nous indiquant quels articles vous cherchez. **C'est la seule manière de procéder pour les articles d'occasion ou les articles absents du site:**
[**siliconeplayer@free.fr**](mailto:siliconeplayer@free.fr)

N'hésitez pas à **nous contacter**. Si le traitement des demandes peut prendre du temps (selon l'affluence des demandes) nous vous répondrons toujours avec plaisir.

Les deux manières de commander peuvent être utilisées ensemble sans problèmes. Si nous recevons plusieurs demandes d'une seule personne, nous les traitons automatiquement comme une seule commande.

3- COMBIEN VONT ME COÛTER LES FRAIS DE PORT ?

Les prix des jeux indiqués sur notre site **tiennent déjà compte des frais de port (pour un envoi normal par avion)**. Dans le cas où vous commanderiez plusieurs jeux, il suffit donc d'additionner le prix de chaque jeu pour connaître le montant total de votre commande. Il faut ensuite compter 5 à 10 jours en envoi normal pour que le colis vous parvienne. **Pour les plus pressés d'entre vous, il est possible de réduire à 3-4 jours ce délai en réglant un supplément de 10 € et ce, quelque soit le nombre de jeux commandés (envoi par EMS-Chronopost).**

4- COMBIEN DE TEMPS ÇA PREND ?

Les commandes ne sont exécutées qu'à réception du montant de la commande.

À partir de la réception de votre paiement, environ 5 jours pour un envoi express et jusqu'à 2 semaines environ pour un envoi économique.

Nous ne pouvons garantir les délais postaux sur lesquels nous n'avons aucune influence.

5- COMMENT SAVOIR OÙ EN EST MA COMMANDE ? QUEL EST L'ÉTAT ACTUEL DE MA COMMANDE ?

Une commande peut avoir trois états différents :

1. **Pending**: le montant du paiement n'a pas encore été reçu. Nous l'attendons pour traiter la commande. Attention : la mise à jour des états de commandes n'est pas instantanée. Si vous venez de payer ne vous attendez pas à voir l'état changer immédiatement.
2. **Processing**: nous attendons un ou plusieurs articles pour expédier la commande. Il est aussi possible que nous attendions l'ouverture de la poste (dans le cas d'un week-end ou de jours fériés). La commande n'est pas encore expédiée.
3. **Delivered**: la commande a été expédiée. Vous la recevrez en environ une semaine pour un envoi EMS, et jusqu'à environ deux semaines pour un envoi éco.

6- JE VEUX MODIFIER OU ANNULER MA COMMANDE !

Une fois votre commande payée il n'est en principe plus possible de la modifier ou de l'annuler. Seule la modification de la méthode d'expédition est toujours possible.

7- JE NE REÇOIS PAS DE RÉPONSE DE VOTRE PART !

Si vous ne recevez pas nos réponses au bout de plusieurs jours (compter jusqu'à une semaine en périodes chargées) c'est que l'adresse email que vous nous avez communiqué n'est tout simplement pas correcte ou bien que votre boîte aux lettres est pleine. Il est très fréquent que des clients nous contactent sans prendre la précaution de vérifier que leur adresse email soit exacte. Nous ne pouvons rien faire d'autre qu'espérer qu'ils s'en rendront compte par eux-mêmes...

8- POURQUOI CHOISIR NEO SILICONE PLAYER?

- **Pas de mauvaise surprise de prix** : les prix indiqués sont les prix maximums ! Aucune charge cachée, taxe ou autre n'est ajoutée sur ces prix.

- **Frais de ports avantageux** : nous étudions au cas par cas les frais de ports afin de vous faire bénéficier des meilleurs taux. Il n'y a pas de fausses "bonnes affaires" dans le genre de la

"livraison offerte" alors que les articles sont vendus à un prix supérieur à la normale et qu'il faut en acheter au moins trois. Vous connaissez exactement la part des articles et la part de l'envoi.

- **Pas de mauvaise surprise de port** : les frais d'envoi indiqués incluent les frais d'emballage et une assurance pour votre envoi (consulter envois et retours pour davantage de détails).

- **Pas de mauvaise surprise de cours** : possibilité de payer en euros si vous utilisez **Paypal**. Contrairement au paiement par carte, vous saurez ainsi exactement combien vous payez sans risque d'être surpris par l'évolution des cours de change, ou les commissions de votre banque, lorsque vous êtes débité sur votre carte de crédit.

- **Service humain en Français**: nous prenons la peine de lire vos mails et de contrôler manuellement les commandes.