Guide des opérations de vente en magasins :
GTA VI – PS5 et Xbox Series X|S

Ce guide présente les procédures opérationnelles standard destinées aux détaillants et aux équipes du service client concernant la gestion des réclamations, des retours, des remboursements et de la validation des codes pour les produits « Code in Box » (**CiB**) de Grand Theft Auto VI sur **PlayStation 5** et **Xbox Series X|S**.

Étant donné que les produits « Code in Box » (CiB) contiennent un bon d'activation numérique plutôt qu'un disque physique, les détaillants sont invités à faire preuve d'une vigilance accrue lors de la manipulation, de la vente et du traitement des retours de ces produits, afin de prévenir tout risque de vol, de fraude ou d'utilisation abusive.

1. Évaluation initiale : Emballage scellé ou ouvert

Étant donné que les codes numériques sont à usage unique**, les exemplaires dont l'emballage a été ouvert ne doivent faire l'objet ni d'un remboursement ni d'un échange en cas de simple changement d'avis**. Le personnel de vente doit inspecter physiquement les scellés d'usine afin de confirmer l'intégrité de l'emballage avant de traiter toute demande de retour.

Normes d'emballage par plateforme et vérification visuelle

Film plastique avec bande d'arrachage aux couleurs de la PS5

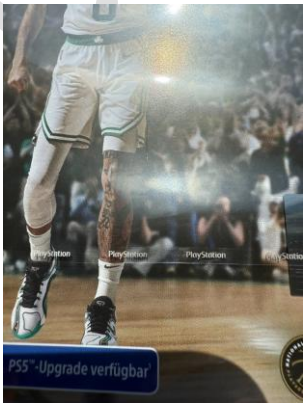
- Vérification du scellé d'usine : Assurez-vous que la bande d'arrachage officielle PlayStation, qui fait le tour du film plastique à l'horizontale (et sur laquelle figurent des logos « PlayStation » répétés), est parfaitement intacte et continue*.
- Signes d'alerte : Film plastique transparent dépourvu de la bande d'arrachage officielle, plastique rescellé à chaud, ou bords présentant des traces de découpe au cutter.

**Exception régionale : Les produits PS5 vendus en Australie et en Nouvelle-Zélande ne comportent pas cette bande d'arrachage spécifique.*

Étiquette de sécurité (« Break The Seal ») pour Xbox Series X|S

- Vérification du scellé d'usine : Repérez l'étiquette blanche portant un code-barres, située le long du bord d'ouverture du boîtier en plastique vert. Il s'agit de l'étiquette de sécurité « Break The Seal » (à rompre pour ouvrir). Vérifiez qu'elle ne présente aucun signe de retrait, de détérioration, de découpe ou toute autre altération.
- Signes d'alerte : Exemples : étiquette froissée, présence de résidus indiquant qu'elle a été décollée puis recollée, étiquette coupée ou déchirée au niveau de la jointure, ou absence totale d'étiquette.

Exemple PS5 :



Exemple Xbox :



CONFIDENTIEL

2. Scénarios de réclamation client et orientation vers le support

Le client contacte le détaillant (en magasin, par téléphone, via un chat en direct ou sur des forums) :

- **Produit non ouvert/scellé :** Le détaillant vérifie les scellés d'usine (bandelette d'ouverture PS5 ou étiquette XBOX BTS) et procède à un remboursement ou à un échange standard, à sa propre discrétion ; T2 n'est pas responsable dans ce cas.
- **Produit ouvert (réclamation concernant un code) :** Le personnel du magasin ne doit PAS accorder de remboursement immédiat pour un logiciel ouvert sur la seule base d'une déclaration verbale. Il convient d'effectuer une vérification élémentaire (recherche de fautes de frappe ou d'erreurs de saisie sur la plateforme numérique concernée), puis d'orienter le client vers le support PlayStation ou XBOX afin de faire valider le code et de résoudre tout problème lié à son utilisation ou au compte utilisateur.
- **Code illisible :** La lisibilité des codes étant contrôlée lors de la fabrication, il est très peu probable qu'un code illisible résulte d'un défaut de production. Le personnel du magasin doit examiner le bon (voucher) et l'emballage pour détecter tout signe de détérioration ou de manipulation ; aucun remboursement ni remplacement immédiat ne doit être effectué sans une vérification approfondie.

Où orienter les clients :

- **PS5 :** Support pour les codes de Grand Theft Auto VI : playstation.com/support/games/gta-vi-code/
- **XBOX :** Support XBOX - support.xbox.com

Si un remboursement est accordé par le détaillant :

- Le détaillant doit informer le client que son accès au jeu sera révoqué (suppression des droits d'accès) et suivre la procédure décrite à la section 5.

3. Utilisation et vérification sur les plateformes

Le processus d'utilisation des codes varie entre PlayStation et XBOX ; veuillez donc suivre les étapes de vérification spécifiques à chaque plateforme, détaillées ci-dessous.

Remarque importante : Bien que les consommateurs puissent utiliser le code fourni dans la boîte pour commencer le préchargement de Grand Theft Auto VI sur leur console à partir du 12 novembre, le jeu ne sera disponible qu'à partir de minuit (heure locale) le 19 novembre 2026, dans toutes les régions, aussi bien sur PlayStation 5 que sur XBOX Series X|S (« **Date de sortie** »). Par conséquent, les consommateurs ne pourront pas jouer au jeu avant cette date, même s'ils ont terminé le préchargement au préalable.

Étapes de vérification PlayStation

Les codes PlayStation comportent 12 caractères et se présentent sous la forme suivante :

XXXX-XXXX-XXXX

Les détaillants ne sont pas en mesure de vérifier par eux-mêmes si un code a déjà été utilisé sans l'assistance de PlayStation.

Afin d'aider le client, le personnel du point de vente doit suivre les étapes ci-dessous :

- **Démarche autonome du client :** demandez au client de tenter à nouveau d'utiliser le code via l'application officielle PlayStation (s'il se trouve en magasin) ou via sa console PS5 (s'il effectue la démarche à distance), et de noter tout code d'erreur spécifique ou toute information complémentaire qui s'afficherait.

CONFIDENTIEL

- **Dépannage de base :** Vérifiez que la région associée au compte du client correspond à celle du code du bon d'achat. Les codes sont spécifiques à une région donnée ; par exemple, un code destiné au Royaume-Uni ne peut pas être utilisé sur un compte PlayStation irlandais. Veuillez noter que PlayStation exige que la région du compte du client corresponde à son lieu de résidence ; consultez la section 4 ci-dessous pour plus de détails.

  Pour obtenir une liste complète des zones régionales PlayStation concernant les versions « Code-en-Boîte » de GTA VI, veuillez consulter :

  playstation.com/support/games/gta-vi-compatibility/

- **Orientation vers le service client :** Si aucune solution immédiate n'est possible, orientez le client vers le service client PlayStation, soit via un code QR disponible en magasin, soit en lui communiquant l'adresse suivante : playstation.com/support/games/gta-vi-code/.
- **Remboursements :** Les détaillants ne doivent PAS procéder à un remboursement immédiat pour un exemplaire PS5 ouvert sans vérification préalable. La responsabilité des remboursements incombe exclusivement au détaillant.

Étapes de vérification pour XBOX

Les codes XBOX se composent de 25 caractères et se présentent sous la forme suivante :

XXXXX-XXXXX-XXXXX-XXXXX-XXXXX

Le personnel en magasin peut demander aux clients de tester leur code XBOX directement via le site : redeem.microsoft.com

IMPORTANT :

Pour utiliser ce site, le client ou le vendeur doit être connecté à un compte Microsoft.

Saisie du code : Entrez le code à 25 caractères dans le champ prévu à cet effet.

1. **Vérification préalable** : Saisissez le code et notez tout message d'erreur qui s'affiche. Ne cliquez PAS sur « Confirmer/Suivant », car cela pourrait valider (utiliser) le code.
2. **Codes endommagés ou illisibles :** Si un code XBOX est physiquement endommagé ou illisible, le problème doit être pris en charge par le détaillant. Le service client XBOX ne peut pas récupérer le code, car les boîtes de GTA VI ne contiennent pas de numéro de série distinct permettant de retrouver le code.

Remboursements : Les détaillants ne doivent PAS procéder à un remboursement immédiat pour un exemplaire XBOX ouvert sans vérification préalable. La responsabilité des remboursements incombe exclusivement au détaillant.

4. Guide rapide : Erreurs lors de l'utilisation d'un code

Gestion des erreurs PlayStation

Problème / Erreur	Cause potentielle	Action / Résolution en magasin
"Code déjà utilisé"	Le bon a été utilisé après l'achat ou sur un autre compte.	• Vérifiez l'espace de stockage disponible sur la console. GTAVI nécessite au moins 212 Go d'espace libre sur PlayStation. • Vérifiez qu'il n'y a pas d'erreurs de saisie dans les caractères. • Orientez le client vers le service d'assistance PlayStation..

CONFIDENTIEL

« Code incorrect ou qui n'est plus valide »	**Incohérence de région** : la région du compte PlayStation du client ne correspond pas à celle du code (par exemple, un compte français tentant d'utiliser un code britannique). Le service d'assistance PlayStation peut confirmer ce point auprès du client.	• Indiquez au client de créer un nouveau compte supplémentaire dans sa région de résidence. **Remarque :** il n'est pas possible de modifier la région associée à un compte existant*. • AUTRE OPTION : orientez le client vers le service d'assistance officiel de PlayStation..
Codes d'erreur CiB	Consultez la liste officielle des codes d'erreur PS5 : playstation.com/support/error-codes/ps5/	• •Orienter le client vers le service d'assistance officiel de PlayStation.
Code illisible / endommagé	Le code est manifestement illisible.	• Il est très peu probable qu'un code illisible résulte d'un défaut de fabrication. • Pour le vérifier, il faudrait ouvrir l'emballage ; aucun remboursement ne doit être effectué sans examen préalable. • Veuillez joindre une photo du code au formulaire de retour/annulation de T2, afin qu'il puisse être examiné..

Le service d'assistance PlayStation ne peut pas conseiller aux utilisateurs de créer un compte pour un pays dans lequel ils ne résident pas. Le service d'assistance PlayStation peut uniquement confirmer le pays auquel le code est rattaché. Si l'utilisateur réside dans le pays associé au code, mais que son compte est configuré pour un autre pays, le service d'assistance PlayStation lui suggérera de créer un nouveau compte et d'utiliser la fonctionnalité de partage de jeux pour accéder au titre en question.

Gestion des erreurs sur Xbox

Message d'erreur client	Cause potentielle	Action / Résolution en magasin
"Ce code a déjà été utilisé."	Le bon a été utilisé après l'achat ou sur un autre compte.	• Orienter le client vers le support XBOX.
"Ce code est introuvable ; essayez de le saisir à nouveau..."	Erreur de saisie ou code mal imprimé.	• Saisissez à nouveau le code : vérifiez la présence de caractères invalides ou facilement confondables, tels que A, E, I, O, U, L, S, 0, 1, 5.
Code illisible / endommagé	Le code est manifestement illisible.	• Il est très peu probable qu'un code illisible résulte d'un défaut de fabrication. • Le cas se présenterait après l'ouverture de l'emballage ; aucun remboursement ne doit être effectué sans examen préalable. • Veuillez joindre une photo du code au formulaire de retour/annulation de T2, afin qu'il puisse être examiné..

5. Approbation du remboursement et script obligatoire à l'attention du client

Si la direction du magasin approuve un remboursement ou un remplacement pour un produit dont l'emballage a été ouvert, conformément à la législation locale sur la protection des consommateurs ou en raison d'un défaut avéré :

1. Enregistrement du code : Lorsqu'un remboursement est accordé pour un code lisible, notez le code PlayStation (12 caractères) ou le code Xbox (25 caractères) dans la fiche de retour/annulation de T2, puis transmettez-la à T2 afin que le droit d'accès associé soit supprimé (si le code est lisible). Si un remboursement est accordé pour un code illisible ou endommagé, une photo de ce code doit être jointe à la fiche de retour/annulation de T2, afin que T2 puisse en prendre connaissance.

a. Ces fiches de retour/annulation doivent être transmises à T2 dans les meilleurs délais (sous 24 heures) après l'octroi du remboursement.

2. Information obligatoire du client : Le personnel DOIT lire au client le texte officiel ci-dessous avant de procéder au remboursement ou à l'échange du produit :

> **TEXTE OBLIGATOIRE À L'ATTENTION DU CLIENT :**
>
> *" En procédant à ce remboursement/échange, ce code sera signalé à [PlayStation / Microsoft] en vue de sa désactivation. Si le contenu du jeu a déjà été réclamé ou téléchargé sur votre compte, le droit d'accès numérique sera révoqué et tout accès à GTAVI sera supprimé. "*

Appendice :

ORGANIGRAMME DE DÉCISION POUR LES RETOURS EN MAGASIN

[DEMANDE DE RETOUR INITIÉE]

Le client présente le produit (contenant un code pour GTA VI) au comptoir du magasin (ou via le service client par téléphone/en ligne).

ÉTAPE 1 : LE PRODUIT EST-IL INTACT / L'EMBALLAGE EST-IL SCELLÉ D'ORIGINE ?

Inspecter l'emballage extérieur et les étiquettes de sécurité.

├── **(OUI) SCELLÉ → Vérifier les scellés physiques :**

• PS5 : Vérifier que la bande détachable officielle PlayStation est intacte et continue (non applicable pour l'Australie / la Nouvelle-Zélande).

• XBOX : Vérifier que l'étiquette de sécurité blanche (BTS) est intacte sur la jointure du boîtier.

➔ SI LE SCELLÉ EST VALIDE : Procéder à un remboursement intégral ou à un échange.

➔ SI LE SCELLÉ EST BRISÉ/ALTÉRÉ : Remboursement DÉCONSEILLÉ.

└── **(NON) NON SCELLÉ / OUVERT → Refuser le remboursement pour motif de « changement d'avis ».**

Déterminer si le client signale un défaut lié au code :

├── **Signale un défaut lié au code ? (OUI) ➔ Effectuer une vérification d'erreur et orienter le client vers le fabricant/éditeur (voir sections 3 à 5).**

└── **Signale un défaut lié au code ? (NON) ➔ Remboursement DÉCONSEILLÉ (décision finale).**