

soundmedia.ch – aide

- **Résumé concernant les plateformes de jeux**
- [Aide pour les consoles de jeux](#)
- [Aide pour les softwares/jeux PC](#)

Résumé concernant les plateformes de jeux

Important:

Les supports de données de type software achetés ne peuvent être installés que sur la plateforme appropriée!

Plateformes pour ordinateurs	Supports de données
PC	PC-CDR / PC-DVD (compatible avec MS Windows)
MAC	PC-CDR / PC-DVD (compatible avec MAC)

Consoles de jeux	Fabricant	Supports de données
PlayStation (PSX)	Sony Computer Entertainment	PSX (PSX-ROM)
PlayStation 2 (PS2)	Sony Computer Entertainment	PS2 (DVD-ROM)
PlayStation 3 (PS3)	Sony Computer Entertainment	PS3 (BLURAY-DISC)
GameCube (GCN)	Nintendo	GCN (DVD-ROM)
WII (WII)	Nintendo	WII (DVD-ROM)
XBOX (XBOX)	Microsoft	XBOX (DVD-ROM)
XBOX 360 (X360)	Microsoft	X360 (HD-DVD-ROM)

Consoles portables	Fabricant	Supports de données
PlayStation Portable (PSP)	Sony Computer Entertainment	PSP (UMD-DISC)
Nintendo DS (NDS)	Nintendo	NDS (DS-CARTRIDGE)
GameBoy Advance (GBA)	Nintendo	GBA (GBA-CARTRIDGE)

Aide pour les consoles de jeux:

Important:

Si vous rencontrez des problèmes, nous vous prions d'abord de vous référer de toute urgence aux indications du mode d'emploi du software acheté. Si vous n'y trouvez pas l'aide nécessaire, vous pouvez suivre les instructions d'aide ci-dessous point par point:

1. Support de données (CD-/DVD-ROM/Cartridge)

Vérifiez que le CD/DVD ne soit pas endommagé ou rayé. Pour les cartridges (par exemple pour la Nintendo DS, le Gameboy, etc.) soyez attentif-ve aux possibles salissures à l'endroit qui fait contact avec la console. Nettoyez toujours les CD-/DVD-Rom et autres supports de données avec un chiffon qui ne peluche pas.

Supports de données rayés

- Les jeux sont produits en très grand nombre sous contrôles sévères. C'est pour cela qu'il ne peut pas y avoir d'erreurs lors de la fabrication.
- Avant que les softwares soient emballés et expédiés, un dernier contrôle de qualité est effectué. Assitôt qu'un produit est ouvert, la promesse de garantie expire.
- Les supports de données endommagés le sont dans la plupart des cas à cause de fausses manipulations. C'est pourquoi un échange n'est dans un tel cas pas possible.

2. Console

Contrôlez donc les fonctions de votre console. Débranchez complètement votre appareil et essayez alors de télécharger le jeu encore une fois. Contrôlez également si vous pouvez encore télécharger d'autres jeux sans aucun problème. Si ce n'est pas le cas, il semble qu'un des composants de votre

appareil soit défectueux. Le mode d'emploi de votre console devrait alors vous aider et vous permet également de prendre contactg avec les services de support concernés.

3. Saletés sur la tête de lecture de la console

Si les jeux se plantent souvent ou ne peuvent même plus être lus, c'est généralement qu'il y a de la poussière ou de la saleté sur la tête de lecture de la console. Ce problème peut facilement se résoudre grâce à un nettoyage à l'aide d'un DVD spécialement conçu pour cet usage.

4. Choix de la langue de la console

Contrôlez la configuration de base de la console pour ce qui est langue. Pour la plupart des consoles, vous pouvez consulter ce menu quand cette dernière est enclenchée sans aucun support de données.

5. Support / Hotline

- **En cas de problèmes avec le jeu:**
Dans le mode d'emploi de votre jeu, vous trouverez le numéro de la hotline ou une adresse e-mail, qui vous fournira des renseignements en cas de problèmes techniques.
- **En cas de problème avec le disque dur:**
Est-ce que votre appareil fait des bruits inhabituels? Est-ce que le jeu ne se charge pas correctement? L'image bouge-t-elle?

Des spécialistes pourront vous venir en aide aux numéros et adresses e-mail suivants:

Microsoft (Xbox & Xbox 360)

Hotline: 0800 83 66 67 (tarif normal)
E-mail: supxbde@microsoft.com

Sony (PSX/PS2/PS3/)

Hotline: 0848 84 00 85 (tarif normal)
E-mail: service@ch.playstation.com

Nintendo (Wii/GCN/GBA/NDS):

Aide en ligne: www.nintendo-europe.com

Aide pour les softwares/jeux PC

Généralités en cas de problème avec le produit choisi:

L'origine de vos problèmes lors de l'installation ou du traitement de votre software **vient pratiquement dans tous les cas** de votre disque dur, il s'agit d'une fausse configuration, sécurités résistantes ou de conflits de système. Dans très peu de cas seulement, il s'agit du software en lui-même, qui peut alors conduire à des plantages ou à des erreurs. **En prenant contact avec les fabricants du software** (vous trouverez une adresse e-mail ou le numéro de la hotline dans le mode d'emploi), le but est de trouver le plus petit dénominateur commun entre le software sensé fonctionner et votre hardware, ou, en d'autres mots, de trouver la configuration au niveau du système pour que tous deux puissent fonctionner ensemble.

Important:

Si vous rencontrez des problèmes, commencez d'abord immédiatement par consulter les indications du monde d'emploi du software incriminé. Si vous n'y trouvez pas l'aide souhaitée, vous pouvez suivre point par point les indications suivantes:

1. Configurations du système

Avant de vouloir résoudre un problème, testez d'abord en premier lieu les configurations du système de votre software. Elles doivent pouvoir être traitées par votre disque dur!

2. Update du produit (patch)

Informez-vous sur le site Internet du fabricant concernant les updates possibles du produit, nommés également patches. Téléchargez les données correspondantes à cet endroit et installez-les. Vous trouverez l'adresse Internet dans le mode d'emploi, dans les données „Read me“ sur le support de données ou sur l'emballage même de votre software. Quelques programmes proposent un téléchargement automatique des patches. Cherchez dans le programme sous les options un point du

menu intitulé "site Internet du fabricant" et/ou "updates".

-> Redémarrez le système.

3. Fonctions actuelles

Finalement il faudra actualiser toutes les fonctions - principalement les cartes graphique et sonore. Pour ce faire, vous utiliserez également les pages Internet des fabricants. Vous trouverez l'adresse Internet correspondante dans le mode d'emploi ou sur l'emballage. Quelques composants s'ajoutent automatiquement lors des téléchargements de patches. Cherchez sous carte graphique un point du menu „site Internet du fabricant“, „actualiser les fonctions“, etc.

-> Redémarrez alors le système.

Voici une liste des principaux fabricants de cartes graphiques:

Asus:	http://www.asus.com
ATI:	http://www.ati.com
Creative Labs:	http://www.europe.creative.com
Guillemot:	http://www.guillemot.com
Hercules:	http://www.hercules.com
NVidia:	http://www.nvidi.com
Power VR:	http://www.powervr.com
Matrox:	http://www.matrox.com
S3:	http://www.s3graphics.com
Intel:	http://www.intel.com
SIS:	http://www.sis.com

4. Désactivation des applications en arrière-fond

Différentes applications – programme antivirus, lecteur de CD-Rom virtuels, crash-guard ou des programmes de surveillance – peuvent générer des conflits. Désactivez-les donc en utilisant la fonction appropriée en bas à droite (cliquez à droite, puis désactivez).

5. Homepage (FAQ / forum de support)

Vous trouverez dans la plupart des cas une adresse Internet dans le mode d'emploi ou sur l'emballage. Cherchez sur ce site la rubrique intitulée FAQs (Frequently Asked Questions = les questions les plus souvent posées) ou des forums de support. Si ce problème est connu, vous trouverez sur ces pages une solution adaptée.

Si le fabricant ne propose pas un tel service, vous pouvez consulter un moteur de recherche en introduisant les termes "forum" et/ou "FAQ" et "nom du produit".

6. Support par e-mail

Dans le mode d'emploi ou sur le site Internet du fabricant, vous trouverez très souvent une adresse e-mail ou un formulaire pour le support technique. Vous pouvez y faire part de votre problème, que vous décrirez avec le plus de détails possibles. Envoyez également les spécifications de votre système.

7. Hotline

Les hotlines des fabricants sont souvent payantes. C'est pourquoi nous vous recommandons, avant d'appeler une hotline, d'exécuter le programme suivant, qui vous permet d'obtenir toutes les informations concernant votre PC: (WINDOWS)."start" > "exécuter" > tapez "dxdiag" et cliquez ensuite sur ok. Grâce aux informations obtenues, vous devriez être en mesure de résoudre le problème avec l'aide de la hotline.