

**Objet : Procédure exceptionnelle SAV STORIO de VTech - Pas de retour en magasin - Mise en service d'un numéro d'appel spécial SAV Storio**

Comme vous le savez, nous assurons un soin particulier au développement et à la fabrication de nos produits et VTech est synonyme de qualité et de longévité.

Cependant, nous avons identifié un "bug" technique qui pourrait affecter le fonctionnement de nos consoles Storio.

Ce bug peut causer différents dysfonctionnements de la console (message d'erreur, console qui ne répond plus, écran bleu...)

Dans la plupart des cas, ces dysfonctionnements peuvent être corrigés en connectant la console Storio sur notre plateforme dédiée, l'Explora Park.

**Nous vous recommandons donc vivement de ne pas reprendre les consoles Storio que les consommateurs vous rapporteraient en magasin.**

**Conseillez leur de suivre la procédure suivante :**

- 1/ Télécharger le programme Explora Park sur un ordinateur . Ce programme est disponible gratuitement sur la page Téléchargements notre site internet [www.vtech-jouets.com](http://www.vtech-jouets.com)
- 2/ Connecter la console Storio sur cet ordinateur grâce au câble USB fourni
- 3/ Allumer la console Storio. La mise à jour se lance automatiquement ... et règle le problème dans la majorité des cas

Vous pouvez si vous le souhaitez remettre à vos clients une copie du document joint qui explique la marche à suivre.

Sinon, aiguillez les simplement sur notre **site internet [www.vtech-jouets.com](http://www.vtech-jouets.com)** (la rubrique "Support technique Storio" est directement accessible depuis la page d'accueil) ou vers notre **service consommateurs au 0 820 06 3000**

**Si votre client ne peut accéder à l'Explora Park ou n'a pu régler son problème par ce biais, ne reprenez quand-même pas la console :** Conseillez à votre client de contacter notre service consommateurs. Nous lui enverrons alors une carte SD qui lui permettra de restaurer son Storio, sans passer par la plateforme Explora Park.

Cette double procédure (connexion à l'Explora Park ou envoi d'une carte SD de restauration) devrait résoudre 99% des problèmes rencontrés.

Pour les 1% restants, nous procéderons à l'échange standard du produit, mais nous nous proposons de l'assurer directement, via notre service consommateurs.

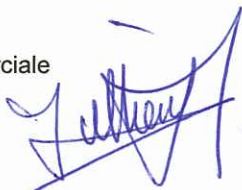
Nous nous excusons de ce désagrément et sachez que nous mettons tout en oeuvre pour satisfaire vos clients et minimiser les inconvénients rencontrés.

Notre équipe "Service consommateurs" est mobilisée et nous allons renforcer ce service avec des équipes dédiées **SAV Storio** -joignables de 8h à 20h dès le lundi 26 décembre

**PS : Si vous souhaitez dépanner directement vos clients, merci d'adresser un email portant l'objet "demande de carte SD Storio" à [storio@vtech.com](mailto:storio@vtech.com) en précisant le nom de votre enseigne/magasin, votre adresse postale, N° de téléphone, fax**

Meilleures salutations

Béatrice JULLIEN  
Directrice Commerciale





## PROCEDURE DE MISE A JOUR DE VOTRE CONSOLE STORIO - VTECH

**Vous rencontrez des problèmes de fonctionnement de votre console Storio, voici la procédure à suivre pour la mettre à jour :**

- 1/ Rendez vous sur le site internet [vtech-jouets.com](http://vtech-jouets.com) / rubrique Téléchargements Storio
- 2/ Téléchargez l'Explora Park sur votre ordinateur
- 3/ Insérez des piles neuves dans votre console Storio (ou branchez la sur secteur si vous avez acheté l'adaptateur)
- 4/ Reliez la console Storio à votre ordinateur avec le câble USB fourni
- 5 / Allumez la console Storio en appuyant sur le bouton marche / arrêt
- 6/ La mise à jour se fait automatiquement, n'éteignez surtout pas votre console avant que la mise à jour soit complète

En cas de difficulté, ou si vous n'avez pas de connexion internet, contactez le service consommateurs VTech au 0820 06 3000 qui vous aidera.



## PROCEDURE DE MISE A JOUR DE VOTRE CONSOLE STORIO - VTECH

**Vous rencontrez des problèmes de fonctionnement de votre console Storio, voici la procédure à suivre pour la mettre à jour :**

- 1/ Rendez vous sur le site internet [vtech-jouets.com](http://vtech-jouets.com) / rubrique Téléchargements Storio
- 2/ Téléchargez l'Explora Park sur votre ordinateur
- 3/ Insérez des piles neuves dans votre console Storio (ou branchez la sur secteur si vous avez acheté l'adaptateur)
- 4/ Reliez la console Storio à votre ordinateur avec le câble USB fourni
- 5 / Allumez la console Storio en appuyant sur le bouton marche / arrêt
- 6/ La mise à jour se fait automatiquement, n'éteignez surtout pas votre console avant que la mise à jour soit complète

En cas de difficulté, ou si vous n'avez pas de connexion internet, contactez le service consommateurs VTech au 0820 06 3000 qui vous aidera.