

Stornierungs-, Rücksende- und Erstattungsrichtlinie

Zuletzt aktualisiert: 13. August 2026

Diese Richtlinie beschreibt die Bedingungen, unter denen Sie eine Stornierung, Rücksendung oder Erstattung für über den offiziellen bHaptics Online-Shop getätigte Käufe beantragen können.

1. Stornierung

1.1 Physische Produkte

Sie können Ihre Bestellung stornieren, wenn das Paket noch nicht versandt wurde.

Um eine Stornierung zu beantragen, können Sie die Schaltfläche „Withdraw from contract here“ auf unserer Website verwenden oder uns eine E-Mail an support@bhaptics.com mit Ihrer Bestellnummer senden. Wenn Sie eine **Teilstornierung** beantragen, geben Sie bitte den **Artikelnamen und die Menge** an, die Sie stornieren möchten.

Nach Erhalt Ihrer Stornierungsanfrage werden wir diese innerhalb von 3 bis 5 Werktagen bearbeiten.

1.2 Spielschlüssel

Spielschlüssel sind digitale Inhalte. Ihr Widerrufsrecht besteht, bis mit der Bereitstellung begonnen wird. **Sie verlieren dieses Recht, sobald der Schlüssel generiert und angezeigt wurde**, sofern Sie beim Bestellvorgang (a) ausdrücklich vorab dem sofortigen Zugriff während der 14-tägigen Widerrufsfrist zugestimmt haben, (b) bestätigt haben, dass Sie dadurch Ihr Widerrufsrecht verlieren, und (c) wir Ihnen die Vertragsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Ihre Bestellbestätigungs-E-Mail) zur Verfügung gestellt haben. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, bleibt Ihr Widerrufsrecht bestehen.

2. Rücksendung und Erstattung

2.1 Rücksendebedingungen

Sie können eine Rücksendung und Erstattung beantragen, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Die Anfrage wird innerhalb von **45 Kalendertagen** nach Erhalt des Produkts gestellt

Das Produkt befindet sich im **Originalzustand** oder weist einen **Herstellungsfehler** auf

Der Artikel wurde **direkt im bHaptics Online-Shop** gekauft oder ist ein offizielles **generalüberholtes Produkt**

Die Rücksendung umfasst die **Originalverpackung** und den **gesamten Originalinhalt** (z.B. Kabel, Handbücher, Dongles usw.)

Falls ein **kostenloses Geschenk** enthalten war, muss dieses ebenfalls zurückgesendet werden. Andernfalls kann dessen Wert abgezogen werden

Versand- und Bearbeitungsgebühren sind nicht erstattungsfähig

Die beim Bezahlvorgang entrichteten **ursprünglichen Versandkosten** (für alle Kunden) und **ursprünglichen Bearbeitungsgebühren** (nur für Kunden in den USA) sind **nicht erstattungsfähig**.

Die Rücksendekosten werden von Ihrer Erstattung abgezogen, es sei denn, die Rücksendung erfolgt aufgrund eines bestätigten Hardwaredefekts. In diesem Fall werden die Rücksendekosten nach Prüfung der entsprechenden Unterlagen erstattet

Folgende Artikel sind von der Rücksendung **ausgeschlossen**: Spielschlüssel, beschädigte oder reparierte Produkte sowie individualisierte Artikel

2.2 Rücksende- und Erstattungsverfahren

Bitte befolgen Sie die folgenden Schritte, um eine Rücksendung und Erstattung zu beantragen:

Anfrage einreichen

Sie können eine Rücksendung über die Schaltfläche „Withdraw from contract here“ auf unserer Website beantragen oder uns eine E-Mail an support@bhaptics.com mit Ihrer **Bestellnummer** senden. Bei einer **Teilrücksendung** geben Sie bitte den **Artikelnamen und die Menge** an.

Rücksendeetikett erhalten

Bei Genehmigung senden wir Ihnen ein Rücksendeetikett. Teilen Sie uns mit, ob wir Ihre ursprüngliche Lieferadresse für das Etikett verwenden können. Sie müssen den Artikel innerhalb von **15 Kalendertagen** nach Erhalt des Etiketts zurücksenden.

Produktprüfung

Wir prüfen den/die zurückgesandten Artikel bei Eingang auf Zustand und Vollständigkeit.

Erstattung

Wenn alle Rücksendebedingungen erfüllt sind, wird Ihre Erstattung auf Ihre ursprüngliche Zahlungsmethode ausgezahlt, abzüglich der anfänglichen und Rücksendeversandkosten. Die Erstattung kann je nach Bank und Zahlungsanbieter bis zu **5 Werktagen** dauern.

2.3 Rücksendung von Bundle-Bestellungen

Wenn Sie mehrere Artikel als **Bundle** gekauft haben und **nicht alle Artikel zurücksenden**, entfallen die Bundle-Vorteile.

Dies umfasst alle **Bundle-Rabatte, Aktionspreise und Gratisartikel**. Im Bundle enthaltene Gratisartikel müssen ebenfalls zurückgesendet werden. Werden Gratisartikel nicht zurückgesendet, kann deren Wert von Ihrer Erstattung abgezogen werden.

Bei **Spiele-Bundles** können Spielschlüssel nicht zurückgesendet oder erstattet werden. Wenn Sie eine Spiele-Bundle-Bestellung zurücksenden, wird die Erstattung so berechnet, als ob der Bundle-Rabatt nicht angewendet wurde, und der Wert des Spielschlüssels wird nicht erstattet.

Bei **FPS-Bundles und Starter-Bundles** wird jedes Bundle als eine Einheit behandelt und kann nicht teilweise zurückgesendet werden.

2.4 Rücksendung an den Absender

In einigen Fällen kann der Spediteur das Paket an den Absender zurücksenden. Wir werden Sie kontaktieren, wenn der Spediteur uns mitteilt, dass das Paket zurückgesendet werden könnte.

Wenn die Rücksendung **durch den Kunden verursacht** wurde (z.B. falsche oder unvollständige Adresse, Annahmeverweigerung, Nichtabholung des Pakets oder fehlende Zollabfertigung), werden die **ursprünglichen Versandkosten**, die **Rücksendekosten** und etwaige **Gebühren des Spediteurs** von Ihrer Erstattung abgezogen. Wenn Sie eine erneute Zusendung anstelle einer Erstattung bevorzugen, fällt eine **Wiederversandgebühr** an. Wir versenden das Paket erneut, sobald es in unserem Lager eingetroffen ist.

Wenn wir innerhalb von **7 Kalendertagen** keine Antwort erhalten, bearbeiten wir die Erstattung gemäß den oben genannten Regeln.

Wenn Sie die Zollabfertigung nicht abschließen und keine Rücksendung an den Absender beantragen, kann das Paket vom Zoll vernichtet werden. In diesem Fall kann **keine Erstattung** gewährt werden, da die Bestellung nicht an uns zurückgelangt.

2.5 Rücksendungen aufgrund von APO-, FPO- und DPO-Adressen

Wir können **nicht an APO-, FPO-, DPO- oder Postfachadressen liefern**. Wenn Ihre Bestellung aus diesem Grund zurückgesendet wird, kontaktieren wir Sie, um eine alternative Adresse anzufordern, und setzen die

Bestellung für **bis zu 7 Kalendertage** auf Wartestellung. Wenn wir innerhalb dieses Zeitraums keine Antwort erhalten, wird die Bestellung **automatisch erstattet**, abzüglich eventuell angefallener Rücksendegebühren.

Bitte beachten Sie, dass zusätzliche Gebühren des Spediteurs für die Rücksendung oder den erneuten Versand an Sie weitergegeben werden können.