

Política de cancelación, devolución y reembolso

Última actualización: 13 de agosto de 2026

Esta política describe las condiciones bajo las cuales puede solicitar una cancelación, devolución o reembolso de compras realizadas a través de la tienda en línea oficial de bHaptics.

1. Cancelación

1.1 Productos físicos

Puede cancelar su pedido si el paquete aún no ha sido enviado.

Para solicitar una cancelación, puede usar el botón «Withdraw from contract here» en nuestro sitio web, o enviarnos un correo electrónico a support@bhaptics.com con su número de pedido. Si solicita una **cancelación parcial**, asegúrese de especificar el **nombre y la cantidad de los artículos** que desea cancelar.

Una vez que recibamos su solicitud de cancelación, la procesaremos dentro de 3 a 5 días hábiles.

1.2 Claves de juego

Las claves de juego son contenido digital. Su derecho de desistimiento se aplica hasta que comience la entrega. **Pierde ese derecho una vez que la clave se genera y se revela**, siempre que en el momento de la compra usted (a) haya dado su consentimiento expreso previo al acceso inmediato durante el plazo de desistimiento de 14 días, (b) haya reconocido que por ello pierde su derecho de desistimiento, y (c) le hayamos proporcionado la confirmación del contrato en un soporte duradero (por ejemplo, su correo electrónico de confirmación del pedido). Cuando estas condiciones no se cumplan, su derecho de desistimiento se mantiene.

2. Devolución y reembolso

2.1 Condiciones de devolución

Puede solicitar una devolución y reembolso si se cumplen las siguientes condiciones:

La solicitud se realiza dentro de los **45 días calendario** posteriores a la recepción del producto

El producto está en su **estado original** o presenta un **defecto de fábrica**

El artículo fue comprado **directamente en la tienda en línea de bHaptics** o es un **producto reacondicionado** oficial

La devolución incluye el **embalaje original** y **todo el contenido original** (por ejemplo, cables, manuales, dongles, etc.)

Si se incluyó un **regalo gratuito**, también debe devolverse. De lo contrario, su valor podrá ser deducido

Los gastos de envío y gestión no son reembolsables

Los gastos de envío iniciales (para todos los clientes) y **los gastos de gestión iniciales** (solo para clientes de EE. UU.) pagados al finalizar la compra **no son reembolsables**.

Los costos de envío de devolución se deducirán de su reembolso, a menos que la devolución se deba a un defecto de hardware confirmado, en cuyo caso los costos de envío de devolución se reembolsarán tras la revisión de la documentación correspondiente

Los siguientes artículos **no son retornables**: claves de juego, productos dañados o reparados, y artículos personalizados

2.2 Proceso de devolución y reembolso

Siga los pasos a continuación para solicitar una devolución y reembolso:

1.

Envíe su solicitud

Puede solicitar una devolución usando el botón «Withdraw from contract here» en nuestro sitio web, o enviarnos un correo electrónico a support@bhaptics.com con su **número de pedido**. Si solicita una **devolución parcial**, especifique el **nombre y la cantidad de los artículos**.

Recibir etiqueta de devolución

Si se aprueba, le enviaremos una etiqueta de envío de devolución. Infórmenos si podemos usar su dirección de envío original para generar la etiqueta. Debe devolver el artículo dentro de los **15 días calendario** posteriores a la recepción de la etiqueta.

Inspección del producto

Inspeccionaremos el/los artículo(s) devuelto(s) a su llegada para confirmar el estado y el contenido.

Reembolso emitido

Si se cumplen todas las condiciones de devolución, su reembolso se emitirá a su método de pago original, menos los gastos de envío iniciales y de devolución. Los reembolsos pueden tardar hasta **5 días hábiles** en aparecer, según su banco y proveedor de pagos.

2.3 Devolución de pedidos de paquetes

Si compró varios artículos juntos como un **paquete y no devuelve todos los artículos**, los beneficios del paquete ya no se aplicarán.

Esto incluye todos los **descuentos del paquete, precios promocionales y artículos gratuitos**. Los artículos gratuitos incluidos en el paquete también deben devolverse. Si los artículos gratuitos no se devuelven, su valor podrá deducirse de su reembolso.

Para los **paquetes de juegos**, tenga en cuenta que las claves de juego no pueden devolverse ni reembolsarse. Si devuelve un pedido de paquete de juegos, el reembolso se recalculará como si el descuento del paquete no se hubiera aplicado, y el valor de la clave de juego no será reembolsado.

Para los **paquetes FPS y Starter**, tenga en cuenta que cada paquete se trata como una unidad única y no puede devolverse parcialmente.

2.4 Devolución al remitente

En algunos casos, el transportista puede devolver el paquete al remitente. Nos pondremos en contacto con usted si el transportista nos notifica que el paquete está en riesgo de ser devuelto.

Si la devolución fue **causada por el cliente** (por ejemplo, dirección incorrecta o incompleta, rechazo del paquete, no recogida del paquete o no completar el despacho de aduanas), los **gastos de envío originales**, los **costos de devolución** y cualquier **tarifa de devolución del transportista** se deducirán de su reembolso. Si prefiere un reenvío en lugar de un reembolso, se aplicará una **tarifa de reenvío**. Reenviaremos el paquete una vez que llegue a nuestras instalaciones.

Si no recibimos respuesta dentro de los **7 días calendario**, procesaremos el reembolso según las reglas anteriores.

Si no completa el despacho de aduanas y no solicita una devolución al remitente, el paquete puede ser destruido por la aduana. En ese caso, **no se podrá emitir ningún reembolso** porque el pedido no nos fue devuelto.

2.5 Devoluciones debido a direcciones APO, FPO y DPO

No podemos realizar envíos a direcciones APO, FPO, DPO o apartados de correos. Si su pedido es devuelto por este motivo, nos comunicaremos con usted para solicitar una dirección alternativa y pondremos el pedido **en espera durante un máximo de 7 días calendario**. Si no recibimos respuesta dentro de este período, el pedido se **reembolsará automáticamente**, menos cualquier gasto incurrido por

la devolución.

Tenga en cuenta que cualquier cargo adicional cobrado por el transportista por la devolución o el reenvío podrá ser trasladado a usted.