

Politique d'annulation, de retour et de remboursement

Dernière mise à jour: 13 août 2026

Cette politique décrit les conditions dans lesquelles vous pouvez demander une annulation, un retour ou un remboursement pour les achats effectués sur la boutique en ligne officielle de bHaptics.

1. Annulation

1.1 Produits physiques

Vous pouvez annuler votre commande si le colis n'a pas encore été expédié.

Pour demander une annulation, vous pouvez utiliser le bouton « Withdraw from contract here » sur notre site web, ou nous envoyer un e-mail à support@bhaptics.com avec votre numéro de commande. Si vous demandez une **annulation partielle**, veuillez préciser le **nom et la quantité des articles** que vous souhaitez annuler.

Une fois votre demande d'annulation reçue, nous la traiterons dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables.

1.2 Clés de jeu

Les clés de jeu sont des contenus numériques. Votre droit de rétractation s'applique jusqu'au début de la fourniture. **Vous perdez ce droit dès que la clé est générée et révélée**, à condition qu'au moment de la commande vous ayez (a) donné votre consentement exprès préalable à un accès immédiat pendant le délai de rétractation de 14 jours, (b) reconnu que vous perdez de ce fait votre droit de rétractation, et (c) que nous vous ayons fourni la confirmation du contrat sur un support durable (par exemple votre e-mail de confirmation de commande). Lorsque ces conditions ne sont pas réunies, votre droit de rétractation est préservé.

2. Retour et remboursement

2.1 Conditions de retour

Vous pouvez demander un retour et un remboursement si les conditions suivantes sont remplies :

La demande est faite dans les **45 jours calendaires** suivant la réception du produit

Le produit est dans son **état d'origine** ou présente un **défait de fabrication**

L'article a été acheté **directement sur la boutique en ligne bHaptics** ou est un **produit reconditionné officiel**

Le retour inclut l'**emballage d'origine** et **tout le contenu d'origine** (ex. : câbles, manuels, dongles, etc.)

Si un **cadeau gratuit** était inclus, il doit également être retourné. Dans le cas contraire, sa valeur pourra être déduite

Les frais d'expédition et de traitement ne sont pas remboursables

Les **frais d'expédition initiaux** (pour tous les clients) et les **frais de traitement initiaux** (pour les clients aux États-Unis uniquement) payés lors de la commande ne sont **pas remboursables**.

Les frais de retour seront déduits de votre remboursement, sauf si le retour est dû à un défaut matériel confirmé, auquel cas les frais de retour seront remboursés après examen des documents justificatifs

Les articles suivants **ne peuvent être retournés** : clés de jeu, produits endommagés ou réparés, et articles personnalisés

2.2 Procédure de retour et de remboursement

Veuillez suivre les étapes ci-dessous pour demander un retour et un remboursement :

Soumettre votre demande

Vous pouvez demander un retour en utilisant le bouton « Withdraw from contract here » sur notre site web, ou nous envoyer un e-mail à support@bhaptics.com avec votre **numéro de commande**. Pour un **retour partiel**, veuillez préciser le **nom et la quantité des articles**.

Réception de l'étiquette de retour

Si approuvé, nous vous enverrons une étiquette de retour. Indiquez-nous si nous pouvons utiliser votre adresse de livraison d'origine pour générer l'étiquette. Vous devez retourner l'article dans les **15 jours calendaires** suivant la réception de l'étiquette.

Inspection du produit

Nous inspecterons le(s) article(s) retourné(s) à leur arrivée pour vérifier l'état et le contenu.

Remboursement effectué

Si toutes les conditions de retour sont remplies, votre remboursement sera effectué sur votre moyen de paiement d'origine, déduction faite des frais d'expédition initiaux et de retour. Les remboursements peuvent prendre jusqu'à **5 jours ouvrables** selon votre banque et votre prestataire de paiement.

2.3 Retour de commandes groupées

Si vous avez acheté plusieurs articles ensemble en tant que **lot** et que vous **ne retournez pas tous les articles**, les avantages du lot ne s'appliqueront plus.

Cela inclut toutes les **réductions de lot, les prix promotionnels et les articles gratuits**. Les articles gratuits inclus dans le lot doivent également être retournés. Si les articles gratuits ne sont pas retournés, leur valeur pourra être déduite de votre remboursement.

Pour les **lots de jeux**, veuillez noter que les clés de jeu ne peuvent être retournées ni remboursées. Si vous retournez une commande de lot de jeux, le remboursement sera recalculé comme si la réduction du lot n'avait pas été appliquée, et la valeur de la clé de jeu ne sera pas remboursée.

Pour les **lots FPS et Starter**, veuillez noter que chaque lot est traité comme une unité unique et ne peut être partiellement retourné.

2.4 Retour à l'expéditeur

Dans certains cas, le transporteur peut retourner le colis à l'expéditeur. Nous vous contacterons si le transporteur nous informe que le colis risque d'être retourné.

Si le retour est dû **au client** (par exemple, adresse incorrecte ou incomplète, refus de réception du colis, non-récupération du colis ou non-réalisation du dédouanement), les **frais d'expédition initiaux**, les **frais de retour** et les éventuels **frais de retour du transporteur** seront déduits de votre remboursement. Si vous préférez une réexpédition plutôt qu'un remboursement, des **frais de réexpédition** s'appliqueront. Nous réexpédierons le colis une fois qu'il sera arrivé dans nos locaux.

Si nous ne recevons pas de réponse dans les **7 jours calendaires**, nous traiterons le remboursement selon les règles ci-dessus.

Si vous ne complétez pas le dédouanement et ne demandez pas de retour à l'expéditeur, le colis peut être détruit par les douanes. Dans ce cas, **aucun remboursement** ne pourra être effectué car la commande ne nous est pas retournée.

2.5 Retours liés aux adresses APO, FPO et DPO

Nous ne sommes **pas en mesure d'expédier vers des adresses APO, FPO, DPO ou boîtes postales**. Si votre commande est retournée pour cette raison, nous vous contacterons pour demander une adresse

alternative et mettrons la commande **en attente pendant 7 jours calendaires maximum**. Si nous ne recevons pas de réponse dans ce délai, la commande sera **automatiquement remboursée**, déduction faite des frais engagés pour le retour.

Veuillez noter que des frais supplémentaires facturés par le transporteur pour le retour ou la réexpédition pourront vous être répercutés.