

取消、退货与退款政策

最后更新日期: 2026年8月13日

本政策说明您在 bHaptics 官方在线商店购买商品后，可申请取消、退货或退款的条件。

1. 取消订单

1.1 实物商品

如果包裹尚未发货，您可以取消订单。

如需取消订单，您可以使用我们网站上的「Withdraw from contract here（在此撤回合同）」按钮，或发送电子邮件至 support@bhaptics.com 并注明您的订单号。如果您申请**部分取消**，请务必注明您希望取消的**商品名称和数量**。

收到您的取消申请后，我们将在 3 至 5 个工作日内处理。

1.2 游戏密钥

游戏密钥属于数字内容。在开始交付之前，您享有撤回权。**一旦密钥生成并向您展示，您即失去该项权利**，前提是您在结账时 (a) 明确事先同意在 14 天撤回期内立即获取该内容，(b) 确认您因此将失去撤回权，且 (c) 我们已通过持久性介质（例如订单确认邮件）向您提供合同确认。若上述条件未获满足，您的撤回权仍然保留。

2. 退货与退款

2.1 退货条件

满足以下条件时，您可以申请退货和退款：

在收到商品后 **45 个日历日内**提出申请

商品处于**原始状态**，或存在**制造商缺陷**

商品**直接购自 bHaptics 在线商店**，或为官方**翻新产品**

退货包含**原包装及所有原装物品**（如线缆、说明书、接收器等）

如随附**免费赠品**，赠品也须一并退回。否则其价值可能会被扣除

运费和手续费不予退还

结账时支付的**原始运费**（所有客户）和**原始手续费**（仅限美国客户）**不予退还**。

退货运费将从退款中扣除；但如退货系因已确认的硬件缺陷所致，我们将在审核证明文件后退还退货运费。

以下商品**不可退货**：游戏密钥、损坏或经过维修的产品、定制或个性化商品

2.2 退货与退款流程

请按照以下步骤申请退货和退款：

提交申请

您可以使用我们网站上的「Withdraw from contract here（在此撤回合同）」按钮申请退货，或发送电子邮件至 support@bhaptics.com 并注明您的**订单号**。如果您申请**部分退货**，请注明**商品名称和数量**。

接收退货标签

如获批准，我们将发送退货运输标签。请告知我们是否可以使用您原本的收货地址生成标签。您须在收到标签后**15 个日历日内**寄回商品。

商品检验

商品退回后，我们将对其进行检验，以确认状况和内容物。

发放退款

如满足全部退货条件，退款将退回至您的原付款方式，并扣除初始运费和退货运费。退款到账可能需要最多 **5 个工作日**，具体取决于您的银行和支付服务商。

2.3 套装订单的退货

如果您以**套装**形式一并购买多件商品，而**未退回全部商品**，套装优惠将不再适用。

这包括任何**套装折扣、促销价格和免费商品**。套装中包含的免费商品也须一并退回。如未退回，其价值可能会从您的退款中扣除。

对于**游戏套装**，请注意游戏密钥不可退货或退款。如您退回游戏套装订单，退款将按未适用套装折扣重新计算，且游戏密钥的价值不予退还。

对于 **FPS 套装和入门套装**，每个套装均视为一个整体，不可部分退货。

2.4 退回发件人

在某些情况下，承运商可能会将包裹退回给发件人。如果承运商通知我们包裹存在被退回的风险，我们会与您联系。

如果退回是**因客户原因**造成的（例如地址不正确或不完整、拒收包裹、未领取包裹，或未完成清关），**原始运费、退货运费**以及承运商收取的任何**退回费用**将从您的退款中扣除。如果您希望重新发货而非退款，将收取**重新发货费**。包裹退回至我们的仓库后，我们即可安排重新发货。

如果我们在 **7 个日历日内**未收到回复，我们将按上述规则处理退款。

如果您未完成清关且未申请退回发件人，包裹可能会被海关销毁。在这种情况下，由于订单未退回给我们，**无法发放退款**。

2.5 因 APO、FPO 和 DPO 地址导致的退货

我们**无法向 APO、FPO、DPO 或邮政信箱（PO Box）地址发货**。如果您的订单因此被退回，我们将与您联系以索取其他地址，并将订单**保留最多 7 个日历日**。如果在此期间我们未收到回复，订单将**自动退款**，并扣除因退回而产生的任何费用。

请注意，承运商就退回或重新发货收取的任何额外费用可能由您承担。