

退款政策（简体中文版）

欢迎访问 Xsolla !

本退款政策的条款约束您（以下称“您”或“客户”）与Xsolla集团的某一家公司（以下称“Xsolla”或“我们”）之间关于您在此购物的关系。根据您所选付款方式的不同，Xsolla公司集团旗下将会有不同的公司就本退款政策与您达成协议。当您选择付款方式后，作为退款政策一方的Xsolla公司的名称和法定地址将显示在结帐页面上。此外，在用户支付了购买款项后，相关公司的名称和地址将在提供给用户的收据中注明。

我们的商品

本款Xsolla仅供网络下载交付使用。您可以购买以下Xsolla产品：a) 预订，b) 订阅，c) 访问游戏（通过密钥或注册的游戏帐户），d) 游戏币，e) 游戏道具，f) 高级帐户（统称为“软件”）。

Xsolla为您提供实物商品，例如纸牌、帽子、或Xsolla作为授权经销商出售的其他商品（统称为“产品”）。

对于我司软件和产品的所有类型的购买统称为“商品”或“订单”。

交付

您的购买获得批准后，我们就会开始处理您的订单。订单通常会立即得到处理，但根据您付款方式的不同，处理时间最多可能为2至5天。您的订单处理结束后，我们将使用您在个人帐户中提供给我们或通过游戏提交给我们的电子邮件地址向您发送一封确认电子邮件（如果可行）。

此确认电子邮件将作为您的电子购物收据，并包含有关您的购买的信息。

反欺诈

我们会关注一切欺诈事实。如果我们确定本产品确被非法使用，或者用户为获得软件采取任何未经授权的行为，我们保留拒绝访问本服务器的权利。请注意，若用户的帐户被禁用，则该用户将无权要求进行软件退货或任何其他退款。

退款请求

如果您的情况符合我们的退款政策，我们愿竭诚为您提供退货服务。

您在从商品接收日开始起的14天内可以告知我们您有意退换货。对于产品，在告知退换货意向后，您可在14天之内将其退还给我们。在此期限之外的退货可能不被接受。

若请求退款，您需要访问<https://help.xsolla.com/>并联系Xsolla客户支持团队。在发送退款请求之前，请注意：

- 以下退款条件部分提到了软件退款规则的一些例外情况。
- 在退货之前，您应该保护好该产品。意即，您从未使用该产品，且从未除去任何价签、标签或防护层包装。
- 退货前，您应给产品进行适当的包装中，确保产品完好无损。我们建议您用产品的原始包装退还产品，以保证产品状态完好且符合退款政策。

退款条件

1. 未收到软件——允许退款。对于尚未交付的预购，您可以在游戏发行之日之前的任何时间进行退款。游戏发布后，则适用退款的一般规则。
2. 重复购买（交易完成五分钟之内，再次对同一商品进行购买）：
 - 订阅——允许退款。
 - 游戏币、游戏道具——如果购买的游戏币和游戏道具尚未兑换，则可以退款。
 - 游戏密钥、预购——允许退款。
3. 忘记取消订阅——仅在首次续订扣除订阅费用后的48小时之内，才允许退款。
4. 错误地购买了游戏币——如果购买的游戏币尚未兑换，则可以退款。
5. 该软件与现有设置不兼容：
 - 订阅——仅在首次续订扣除订阅费用后的48小时之内，才允许退款。
 - 游戏密钥、预购——允许退款。
6. 软件无法正常运行：
 - 订阅——仅在首次续订扣除订阅费用后的48小时之内，才允许退款。
 - 游戏币、游戏道具——可以退款。
7. 一般性声明（例如“与预期不符”或“我不会使用”）：
 - 订阅——仅在首次续订扣除订阅费用后的48小时之内，才允许退款。
 - 订阅、游戏道具、游戏密钥、预购——允许退款。

购买须知：在购买之日起14天到期日之前，若开始使用任何软件，即表示您承认放弃反悔并退款的权利。在购买软件、付款并收到下载链接、或收到包含访问游戏的密钥的电子邮件等后，如果您已在计算机上下载软件或输入密钥并在购买日期起14天之内收到软件，则表示您放弃取消购买的权利。

取消的生效

退款只能退回至用于付款的原始付款方式，并且此类退款不会给您产生任何费用。除非有特殊情况（例如卡已过期或被取消或帐户有问题），否则无法将退款发送到其他帐户（例如，另一张卡或银行帐户）。如果您需要退款至其他路径（例如您最初使用了不可退款的方法），则不会退还该费用。退款不包含邮费/运费。

根据付款方式的不同，退款返回您账户的时间最多为10个工作日。

责任范围

Xsolla不会以任何非法方式排除或限制我们对您的责任。在法律允许的范围内，对于因最终用户许可协议（EULA）和本退款政策【无论是合同、侵权（包括过失）、违背法定税额或其他方式】或与之相关而引起的所有其他可预见的损失，我们对您承担的全部责任在任何情况下均不得超过a) 商品总价，或b) 150美元，以数额较小者为准。

您同意不将商品用于任何商业、商务或转售用途，并且Xsolla对您的任何利润损失、业务损失、业务中断或商机损失概不负责。Xsolla仅提供家庭和私人使用的商品。如果您将商品用于任何商业、商务或转售用途，并且Xsolla对您的任何利润损失、业务损失、业务中断或商机损失概不负责。

争议

本退款政策以及最终用户许可协议（EULA）受适用于加利福尼亚州的法律的约束，并应据此进行解释，而无损于其他适用于客户惯常居住地的强制性法律规定。

考虑到法律纠纷的金钱、时间和精力成本高昂，您和Xsolla都同意以下纠纷解决程序：如因购买任何物品而直接或间接引起任何争议、索赔、诉讼或纠纷，或违反本退款政策和（或）最终用户许可协议（EULA）或其任何部分（争端）的行为、执行、解释或有效性，则主张争端的一方应首先通过以下方式真诚地解决争端：通过挂号信向另一方提供书面通知，说明争端的事实和情况（包括任何相关文件），并允许接收方自该日起30天内回复信件以回应争端。通知应发送至：Xsolla, 15260 Ventura Blvd, Suite 2230, Sherman Oaks, CA 91403, USA.

除非您在通知中另有说明，否则Xsolla将使用您上次使用的帐单地址或我们拥有的帐单和/或送货地址来回复您的通知。

如果Xsolla无法解决争议，您和Xsolla都同意，当事方应在一名仲裁员的见证下解决他们在加利福尼亚州洛杉矶的具有争议的仲裁案。仲裁应由司法仲裁与调解服务公司（JAMS）根据其简化的仲裁规则和程序进行管理，并且仲裁员应采用加利福尼亚州适用的法律。

仲裁应仅基于个案进行，以集体诉讼为基础进行的仲裁无权进行。您特此放弃提起集体诉讼的权利。

请注意：Xsolla并非软件的开发者，不影响该软件的质量，且不能保证软件会满足您的任何期望。本公司按原样提供可用的软件，不附带任何形式的保证或条件。

若决定预购视频游戏，请您注意该软件的开发与可操作版本的提供仅由软件开发者负责完成，而非Xsolla。

软件开发者对软件所做的任何公告、声明和承诺（包括但不限于内容、发行日期、软件可用性）仅由开发人员独自负责。请您知晓如下风险：软件开发者最终可能无法及时交付优质的软件或无法完美地满足您的期望，此时您应直接向软件开发者提请索赔和退款。

隐私政策

我们致力于保护客户的隐私。有关我们如何收集、使用或披露与您的购买有关的信息，请查阅我们的[隐私政策](#)。

联系方式

如果您对我们的退款政策还有其他疑问或疑虑，请随时联系我们的客户支持团队 <https://help.xsolla.com/>，以获取更多信息。

生效日期：2019年3月20日

最新更新：2019年12月1日