

## 退款政策

歡迎使用 Xsolla !

退款政策條款是由您（以下簡稱「**本人**」或「**客戶**」）與 Xsolla 集團旗下一間公司簽訂（以下簡稱「**Xsolla**」或「**我方**」或「**我們**」），旨在針對訂購一事，管理締約雙方之間的關係。凡 Xsolla 旗下公司均為此退款政策的甲方，與特定客戶締結合約，取決於指定付款方式。凡 Xsolla 公司名稱和法定地址均為此退款政策的甲方，等到您選擇付款方式後，就會顯示在結帳頁面。此外，完成訂購付款後，相關公司名稱和地址就會顯示在客戶提供的收據上。

### 全部商品

Xsolla 提供軟體給您，只會透過網際網路下載來完成交貨。可以選購下列 Xsolla 產品：a)預購 b)訂閱 c)存取遊戲（透過金鑰或註冊遊戲帳戶）、d)遊戲內代幣、e)遊戲內商品、f)進階版帳戶（統稱為「**軟體**」）。

Xsolla 會將遊戲卡或控制點或其他商品（統稱為「**產品**」）這類實體商品提供給您。Xsolla 會以授權經銷商身份售出這些商品。

所有訂購類型：軟體和產品統稱為標題「**商品**」或「**訂單**」。

### 交貨

等到訂購核准之後，我們就會開始處理您的訂單。通常會立即處理訂單（不過可能會花上 2-5天的時間），以便完成手續，這取決於您的付款方式。（如果可行的話）一旦訂單交付處理，我們就會使用您在個人帳戶中用的電子郵件地址，或是透過遊戲提交給我方的電子郵件地址，將電子郵件確認信寄給您。

這封電子郵件確認信可當成電子訂購單收據，也有包含訂單資訊。

### 詐騙防治

我們有注意到詐騙事實。如果我們有確認建立合法使用軟體之實情，將保留拒絕存取服務的權利，或是任何旨在取得軟體之行為，使用者無權提出索賠。請注意，至於已購入的軟體，帳戶遭封鎖的客戶無權要求退貨或任何退款。

## 申請退款

我們很高興地向所有客戶宣佈，即將提供退款收藏服務，凡訂單符合我們的退款政策規定即可申請。

請在收到商品後的14天內，將您的退款或退換貨意圖告知我們。產品部分，您還剩下14天的時間可以找我方辦理退貨。超過期限辦理退貨可能會被拒絕。

若需請求退款，您需要造訪<https://help.Xsolla.com/>並聯繫 Xsolla 客服支援。傳送退款請求之前，請注意：

- 關於軟體退款規則部分，總有例外，將於下方的條件專區加以說明。
- 至於產品部分，在退款之前，理應採取合理措施。尤其是，這代表您不得使用過本產品和任何已移除之分頁、標籤或保護性包裝。
- 您應該在辦理退貨時將產品妥善包裝好，以確保送達至我方時，產品能保持良好狀態。為了確保送達至我方時，產品能保持良好狀態，依據本退貨政策，我們會建議您使用初始包裝，再將向我方辦理產品退貨。

## 退款條件

1. 尚未收到軟體：可以退款。萬一有申請預購，直到遊戲發行當日前，只要貨還沒送達，都可以隨時申請退款。等到遊戲發行後，一般退款規則即刻生效。
2. 複製訂單（同件商品於上次交易後的五分鐘內所進行之交易）：
  - 訂閱：可以退款。
  - 遊戲內代幣、遊戲內商品：如果訂單還未兌現，可以退款。
  - 遊戲金鑰、預購：可以退款。
3. 忘記停用訂閱：可以退款 訂閱扣款後的48小時內，只能申請一次。
4. 不小心購買遊戲內代幣：如果訂單還未兌現，可以退款。
5. 軟體與現有設定不相容：
  - 訂閱：可以退款 訂閱扣款後的48小時內，只能申請一次。
  - 遊戲金鑰、預購：可以退款。
6. 軟體未能如期運作：
  - 訂閱：可以退款訂閱扣款後的48小時內，只能申請一次。
  - 遊戲內代幣、遊戲內商品：可以退款。
7. 一般聲明（這類聲明如「並不如預期」或「不會使用」）：
  - 訂閱：可以退款訂閱扣款後的48小時內，只能申請一次。
  - 遊戲內商品、遊戲金鑰、預購：可以退款。

關於購買，您應該知道的主要事情是，自購買之日起14天到期之前開始使用任何軟體，即表示您承認您將失去改變主意並要求退款的權利。例如，您已購買軟件、付款並收到下載鏈接或帶有遊戲存取金鑰的電子郵件等。如果您在自購買之日起14天到期之前，開始下載該軟體到您的計算機上或您已輸入金鑰以接收該軟體，則表示您放棄了取消購買的權利。

## 退訂生效

只能將退款寄回給初始付款方式，以供付款使用。因為這類退款，也不會招致任何費用。除非有特殊案例（例如：其他卡片到期或卡片取消，或者帳戶有問題），否則無法傳送退款至不同帳戶（例如：其他卡片或銀行帳戶）。萬一需要退款至不同地點（例如：一開始使用無法退款的方式），此類收費就無法退費。退款並不包含郵資或運費。

退款可能需要10個工作天，才能顯示在您的帳戶中，這取決於特定付款方式。

## 免責聲明

Xsolla 並不會以任何方式來排除或限制您的責任，這樣做是違法的。依據使用者授權合約 (EULA) 相關規定，在法律允許的範圍內，將不會為任何可能預期的損失而負賠償責任。不論此退款政策是基於合約或侵權行為（包括過失），違反法定義務，或以其他方式處理，在任何情況下：商品總價都不得超過 a)，或 b)150美元，以價低者為準。

您同意不會使用商品用於任何商業、業務或轉售目的，Xsolla 將不會為任何利益損失、業務損失、營業中斷或商機損失而負賠償責任。Xsolla 只提供國內商品，僅供個人使用。假如您使用商品用於任何商業、業務或轉售目的，Xsolla 將不會為任何利益損失、業務損失、營業中斷或商機損失而負賠償責任。

## 糾紛

本退款政策與使用者授權合約 (EULA) 受到加州適用法約束，應依此解釋，看待其他強制法律條款不帶偏見，更有利於適用於身處在客戶慣常居所國家之客戶。

請注意法律糾紛可能導致高額費用，不僅耗資、費時又耗神，您與 Xsolla 同意下列糾紛解決程序：萬一有任何爭議、索賠、訴訟或糾紛來自購買商品或相關事件，或有違反此退款政策和或使用者授權合約 (EULA)，凡事關履行、釋義或效力之情事，或構成任何糾紛之一部分，當事人應出於善意主動聲明糾紛一事，並嘗試透過註冊郵件，先出示書面通知以告知他方，妥善處理此等糾紛，說明上述糾紛之事實與情況（包含任何相關文件），並容許收受方自發信日起的30天內，可以針對糾紛給予回覆。通知書應寄至：Xsolla,15260 Ventura blvd, Suite 2230, Sherman Oaks, CA 91403, USA。

除非您有另在通知書中另做說明，否則 Xsolla 應使用最近使用的帳單地址或帳單和（或）出貨地址來回覆通知書。

萬一 Xsolla 無法解決爭議，您和 Xsolla 都同意，雙方應依據加州洛杉磯依據拘束力的仲裁規定，透過一名仲裁人來解決爭議。依據簡化仲裁規則與程序規定，仲裁應交由 JAMS 執行，仲裁人應實施加州適用法律。仲裁應單獨處理個案，無權比照集體訴訟方式，透過仲裁申請任何索賠。您特此放棄集體訴訟之權利。

提醒您，Xsolla 非本軟體開發商，無法控制軟體品質，且不保證能符合期望。本軟體「依原樣」且以「現狀」提供，不提供任何形式的保證和條件。

購買本電子遊戲時請注意，軟體開發商（非 Xsolla）將獨自完成軟體開發，並提供可操作版本。

該開發商就該軟體所發佈的所有公告、聲明和承諾，如內容、發行日期和軟體供應能力，皆為其開發商之唯一責任。您瞭解軟體開發商之產品品質、發佈時間，或其他服務可能不符合期望。在這種情況下，所有求償和退款應直接向軟體開發商提出。

## **隱私權聲明**

我們致力於保護客戶的隱私權。關於如何收集、使用或揭露訂購資料一事，請查閱[隱私權政策](#)。

## **聯絡方式**

如果關於我們的退款政策仍有任何疑問，請移至此頁面聯絡我們的客服支援：  
<https://help.Xsolla.com/>，以便取得進一步資訊。

有效日期：2019年3月20日

上次更新日期：2019年12月1日