

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Bienvenue chez Xsolla !

Les termes de cette politique de remboursement régissent la relation entre vous (ci-après « **vous** » ou « **client** ») et l'une des sociétés du groupe Xsolla (ci-après « **Xsolla** » ou « **nous** ») relative à votre achat. Le mode de paiement sélectionné déterminera quelle société du groupe Xsolla a conclu cette politique de remboursement avec un client spécifique. Le nom et l'adresse légale de la société du groupe Xsolla partie à la politique de remboursement seront affichés sur la page de paiement une fois le mode de paiement sélectionné. Le nom et l'adresse de la société concernée seront par ailleurs indiqués sur le reçu remis au client suite au paiement de l'achat.

Nos articles

Xsolla vous fournit un logiciel que vous ne pourrez télécharger que sur Internet. Vous pouvez acheter les produits Xsolla suivants : a) précommande, b) abonnement, c) accès à un jeu (par clé ou compte de jeu enregistré), d) monnaie utilisable dans le jeu, e) objet en jeu, f) compte premium (collectivement le « **logiciel** »).

Xsolla vous fournit et vous vend, en tant que distributeur agréé, des biens physiques tels que des jeux de cartes ou des casquettes, ou encore d'autres biens (collectivement « **produit** »).

Tous les types de logiciels et de produits achetés seront collectivement intitulés « **articles** » ou « **commande** ».

Livraison

Nous traiterons votre commande une fois votre achat approuvé. Les commandes sont généralement finalisées de façon instantanée (mais cela peut prendre jusqu'à 2 à 5 jours en fonction du mode de paiement sélectionné). Nous vous enverrons, une fois votre commande traitée, un courriel de confirmation en utilisant (si possible) l'adresse de courrier électronique fournie dans votre compte personnel ou que le jeu nous a fournie.

Ce courriel de confirmation tiendra lieu de reçu électronique pour votre achat et contiendra les informations à son sujet.

Prévention de la fraude

Nous sommes attentifs à tout cas de fraude. Nous nous réservons le droit de refuser l'accès à nos serveurs si nous devons constater une utilisation illégale du logiciel, ou toute autre action visant à obtenir le logiciel auquel l'utilisateur n'a droit. Veuillez noter que les clients dont les comptes sont interdits ne sont pas en droit d'exiger le retour du logiciel acheté ou tout autre remboursement.

Demande de remboursement

Nous sommes heureux d'offrir un service de collecte des retours à tous les clients dont les achats respectent notre politique de remboursement.

Vous avez 14 jours à compter de la réception de votre article pour nous informer de votre intention de le retourner ou de l'échanger. Vous avez par la suite 14 jours supplémentaires pour nous faire parvenir les produits indiqués. Les retours en dehors de ces délais peuvent ne pas être acceptés.

Vous devez, pour demander un remboursement, vous rendre sur <https://help.xsolla.com/> et contacter le service clientèle Xsolla. Avant d'envoyer une demande de remboursement, veuillez noter que :

- il existe certaines exceptions aux règles de remboursement du logiciel mentionnées à la section des conditions de remboursement ci-dessous ;
- vous devez traiter le produit avec une diligence raisonnable avant de le retourner (cela signifie en particulier que vous ne devriez pas avoir utilisé le produit et que vous n'avez pas retiré tag, étiquette ou emballage de protection) ;
- vous devez retourner le produit dans un emballage approprié garantissant son retour en bon état. Nous vous recommandons d'utiliser l'emballage d'origine dans lequel vous avez reçu le produit pour nous le retourner. Vous vous assurez ainsi qu'il nous parviendra en bon état, conformément à la présente politique de remboursement.

Vous devez garder à l'esprit qu'en commençant à utiliser un logiciel avant l'expiration du délai de 14 jours suivant la date d'achat, vous reconnaissez que vous perdrez votre droit de changer d'avis et de demander un remboursement. Vous avez par exemple acheté le logiciel, l'avez payé et avez reçu le lien pour le télécharger, ou encore un courriel avec la clé pour accéder au jeu, etc. En lançant le téléchargement dudit logiciel sur votre ordinateur, ou en utilisant la clé permettant de recevoir ledit logiciel, avant l'expiration d'un délai de 14 jours à compter de la date d'achat, vous renoncez à votre droit d'annulation de l'achat.

Règles de remboursement

1. Article n'a pas été reçu : remboursement autorisé. Vous pouvez, en cas de précommandes non encore livrées, être remboursé à tout moment jusqu'au jour de la sortie du jeu ; les règles générales de remboursement sont applicables à compter de la sortie du jeu.
2. Double acquisition (transaction effectuée dans les cinq minutes suivant la dernière transaction pour le même article) :
 - abonnements : remboursement autorisé ;
 - monnaie utilisable dans le jeu, objet en jeu : remboursement autorisé si l'achat n'a pas été encore été remboursé ;
 - produits : remboursement autorisé si l'achat n'a pas été expédié ;

- clés de jeu : remboursement non-autorisé ;
 - précommandes : remboursement autorisé jusqu'à la livraison du contenu fonctionnel.
3. Oubli de désactivation d'un abonnement : remboursement non-autorisé.
 4. Achat par erreur de monnaie utilisable dans le jeu : remboursement autorisé si l'achat n'a pas encore été remboursé.
 5. Problème technique avec le logiciel : remboursement non-autorisé (ce type de problèmes doit être signalé directement au fournisseur).
 6. Déclarations générales (telles que « pas ce que je pensais »)
 - produits : remboursement autorisé ;
 - abonnements, objets en jeu, clés de jeu, précommandes : remboursement non-autorisé.

Effets de l'annulation

Les remboursements ne peuvent être effectués que par le mode de paiement originel et vous n'encourrez aucun frais quant à ce remboursement. Il n'est pas possible d'effectuer un remboursement sur un autre compte (par ex., sur une autre carte ou sur un autre compte bancaire), sauf cas particulier (par ex., cartes expirées ou annulées ou problème avec le compte bancaire). Les frais relatifs à un remboursement vers une autre destination (par ex., une méthode non remboursable a été utilisée pour effectuer le paiement originel) ne sont pas pris en charge. Les remboursements n'incluent pas les frais de port / d'expédition.

Les remboursements peuvent, en fonction du mode de paiement, prendre jusqu'à 10 jours ouvrables pour apparaître sur votre compte.

Limitation de responsabilité

Xsolla n'exclut ni ne limite en aucune façon notre responsabilité à votre égard lorsqu'il serait illégal de le faire. Dans les limites imposée par la loi, notre responsabilité à votre égard relative à toutes les autres pertes prévisibles résultant de, ou en relation avec, l'accord de licence d'utilisateur final (ALUF) et la présente politique de remboursement, que ce soit dans le cadre d'un contrat, d'un délit (y compris la négligence), d'une violation d'une obligation légale ou autre, ne dépassera en aucun cas a) le prix total des articles, ou b) 150 USD, le montant le plus bas étant retenu.

Vous acceptez de ne pas utiliser les articles à des fins commerciales ou de revente, et Xsolla n'a aucune responsabilité quant à d'éventuelles perte de profit et / ou d'activité, d'interruption d'activité ou encore quant à des pertes d'opportunité commerciale. Xsolla fournit les articles que pour un usage domestique et privé. Vous acceptez de ne pas utiliser les articles à des fins commerciales ou de revente et Xsolla n'a aucune responsabilité quant à d'éventuelles pertes de profit et / ou d'activité, interruption d'activité ou encore quant à des pertes d'opportunité commerciale.

Différends

Cette politique de remboursement ainsi que l'ALUF sont régis par les lois de l'État de Californie (États-Unis d'Amérique) et doivent être interprétés en conséquence, sans préjudice de toute autre disposition impérative de la loi plus favorable au client applicable dans l'État de résidence habituelle dudit client.

Conscients du coût élevé des différends, non seulement financier mais également en temps et en énergie, vous et Xsolla acceptez tous deux la procédure de règlement des litiges suivante : en cas de controverse, réclamation, action ou différend résultant de ou relatif à tout achat d'article, ou la violation, l'application, l'interprétation ou la validité de la présente politique de remboursement et (ou) de l'ALUF ou de toute partie de celui-ci (« différend »), la partie qui revendique le différend devra, dans un premier temps, essayer de régler ce différend en toute bonne foi en fournissant un avis écrit à l'autre partie par lettre recommandée décrivant les faits et les circonstances du différend (avec toute documentation pertinente), et accorder à la partie destinataire un délai de 30 jours à compter de la réception du courrier pour y répondre. L'avis doit être envoyé à : Xsolla, 15260 Ventura Blvd, Suite 2230, Sherman Oaks, CA 91403, USA.

Sauf indication contraire dans votre avis, Xsolla répondra à votre avis en utilisant votre dernière adresse de facturation utilisée ou l'adresse de facturation et / ou d'expédition en notre possession.

Dans le cas où Xsolla ne devait pas être en mesure de résoudre le différend, vous et Xsolla convenez que les parties régleront leur différend au moyen d'un arbitrage contraignant devant un seul arbitre, à Los Angeles, en Californie. L'arbitrage sera administré par les services d'arbitrage judiciaire et de médiation (Judicial Arbitration and Mediation Services, « JAMS »), conformément à ses règles et procédés d'arbitrage simplifiés, et l'arbitre mettra en œuvre les lois applicables dans l'État de Californie. L'arbitrage devra procéder uniquement sur une base individuelle. La prise de partie dans un recours collectif est exclue. Vous renoncez ainsi par la présente à tout recours collectif.

Veillez noter que Xsolla n'est pas le développeur du logiciel et ne peut altérer la qualité du logiciel en question ou garantir la satisfaction de vos attentes. Le logiciel est fourni « en l'état » et « selon disponibilité », sans garantie ou condition d'aucune sorte.

Lorsque vous décidez d'acheter le jeu vidéo en le pré-commandant, sachez que le seul responsable du port à terme du développement du logiciel et de la fourniture d'une version opérationnelle est le développeur dudit logiciel et non Xsolla.

Toutes les annonces, déclarations et promesses faites par le développeur du logiciel en ce qui concerne le logiciel, notamment (mais non exclusivement) le contenu, la date de sortie et l'accessibilité du logiciel, relèvent de la seule responsabilité du développeur. Vous devez garder à l'esprit le potentiel risque de non livraison du logiciel de bonne qualité, d'une livraison ne respectant pas les délais indiqués par le développeur ou encore du manque de satisfaction en résultant. Toutes les réclamations et demandes de remboursement dans de tels cas doivent être déposées directement auprès du développeur du logiciel.

Déclaration de confidentialité

Nous nous engageons à protéger la vie privée de nos clients. Pour plus d'informations sur la façon dont nous collectons, utilisons ou divulguons les informations dans le cadre de votre achat, veuillez consulter notre [politique de confidentialité](#).

Coordonnées

Si vous avez d'autres questions ou préoccupations concernant notre politique de remboursement, n'hésitez pas à contacter notre service clientèle sous **<https://help.xsolla.com/>** pour davantage d'informations.

Date d'entrée en vigueur : 20 mars 2019

Dernière mise à jour : 1er décembre 2019