

返品ポリシーおよび注文キャンセル規定

本「返品ポリシーおよび注文キャンセル規定」（以下「本規定」という）は、UNgames CO（以下「当社」という）が提供する全ての製品（ビデオゲームおよび関連デジタルコンテンツ、自社製ならびに許諾第三者製造業者が製造・販売する物理的グッズを含む）につき、購入後の返品および注文キャンセルに関する手続き、条件および運用ルールを定めるものです。

本規定は、以下の法令および規約に準拠して運用されます。

- 欧州連合消費者権利指令（2011/83/EU）
- ラトビア共和国消費者権利保護法
- Stripe 決済プラットフォーム規約
- 欧州経済領域内の通信販売に関する規制

お客様は当社製品を購入された時点で、本規定に同意したものとみなされます。

1. 適用範囲

1.1 本規定の対象製品

- **デジタル製品**：ビデオゲーム、ダウンロードコンテンツ（DLC）、シーズンパス、その他の電子的アイテム
- **アパレル・ウェアラブル**：キャップ、Tシャツ、パーカー、ジャケット等の衣料品
- **PC 周辺機器**：マウスパッド、ヘッドホンスタンド等のゲーミングアクセサリ
- **家庭用品・コレクティブル**：マグカップ、フィギュア、ポスター等のグッズ

1.2 参照文書

本規定は、以下の各種規約およびポリシーと合わせて適用されます。

- エンドユーザーライセンス契約（EULA）
 - プライバシーポリシー
 - 通信販売契約
 - 利用規約
-

2. 一般的返品・キャンセルの原則

2.1 契約解除の権利（クーリングオフ）

お客様は以下の期間内であれば、理由を問わず購入契約を解除し、返金を請求することができます。

- **物理商品**：お客様（または指定の第三者）が商品を受領した日から起算して14暦日以内
- **デジタルコンテンツ**：購入日から14暦日以内かつダウンロード・アクセス・ストリーミングされていない場合

2.2 通知方法

契約解除を行う場合、以下いずれかの方法により当社に意思表示を行ってください。

- メール：contacts@ungames.company
- カスタマーサポートチャット：https://t.me/UNgames_support_bot

2.3 返金方法および処理期間

- 返金は原則としてお支払い方法へ返金いたします。
- 当社は以下を受領・確認後、15暦日以内に返金手続きを完了します。
 - 物理商品：返品商品の受領および状態確認後
 - デジタル製品：有効な返金申請の承認後

2.4 返品送料の負担

- お客様ご都合による返品の場合、送料はお客様のご負担となります。
- 以下の場合には当社が送料を負担いたします。
 - 商品の瑕疵、誤配送、輸送中の損傷があった場合（要証憑）

2.5 再入荷・手数料

- 購入後14日以内の通常返品については、再入荷手数料を頂きません。
- 法定解除期間経過後の返品が当社裁量で承認された場合、購入価格の最大15%の手数料が発生することがあります。

2.6 セール・割引商品の取扱い

- プロモーション価格または特別割引が適用された商品は、不良品を除き原則として返品・返金できません。
- 非対象となる場合は、購入時に明示いたします。

3. デジタル製品の返品・キャンセル

3.1 基本的な返金要件

- ダウンロード、アクティベーション、アクセス、ストリーミング等が一切行われていないこと
- 購入日から14暦日以内に申請が行われていること

3.2 事前予約（プレオーダー）およびアーリーアクセス

- プレオーダー：発売日前であればいつでもキャンセル可能。全額返金（10営業日以内）
- アーリーアクセス：アクセス前かつ14日以内の申請に限り返金可。アクセス後は返金不可

3.3 利用時間による制限

- 購入後累計プレイ時間が2時間を超えた場合、原則として返金対象外
- 技術的トラブル等、当社責による不具合の場合は個別対応

4. 物理商品（グッズ）の返品・キャンセル

4.1 発送前のキャンセル

4.1.1 発送ステータスが「Shipped」になる前であれば、いつでもキャンセル可能。

4.1.2 キャンセル申し出後、原則1営業日以内に手続きを完了し、支払済みの全額（送料含む）を返金。

4.2 発送後の返品

4.2.1 返品申請手順

1. カスタマーサポートへ連絡：https://t.me/UNgames_support_bot
2. オンライン返品申請フォームの入力
3. RMA（返品承認番号）および返送方法のご案内受領
4. 商品を元の梱包・付属品とともに返送
5. 返送外箱にRMA番号を明示

4.2.2 配送方法

- 追跡番号付き・保険付きの配送方法をお客様でご手配ください。
- 返送控え（領収書・追跡情報）を保管してください。

4.2.3 海外からの返送

- 「Returned Merchandise」と明記し、インボイスコピーおよびRMA書類を同梱

- 関税等の諸手続きはお客様の責任において対応

4.3 商品状態の要件

- 未使用・未開封の新品同様であること
- 元箱、タグ、説明書などの付属品をすべて返送
- 汚損・破損・匂い・改造のない再販可能な状態

4.4 破損・不良品の場合

- **配送中の破損**：受領時に写真または映像で記録し、48時間以内に提出
- **製造不良**：納品後14日以内に詳細画像を添えて申請
- 交換／返金／ストアクレジット（10%ボーナス）より選択可
- 返送送料は当社負担

5. 特別商品および例外

5.1 プロモーション・限定商品

- 割引率30%超のセール品は原則返品不可（不良品を除く）
- 限定版コレクターアイテムは個別審査

5.2 カスタム・パーソナライズ品

- 名入れなど特注品は原則返品不可（製造ミスは例外）

5.3 衛生・個人用商品

- 衛生シール開封品、イヤープッドなどは返品不可

6. 返金処理

6.1 処理期間

- 物理商品：返品検品後15暦日以内
- デジタル製品：申請承認後15暦日以内

6.2 支払方法別対応

- クレジット／デビットカード：処理後5-10営業日で入金
- 銀行振込：最大10営業日
- 電子ウォレット（Apple Pay、Google Pay等）：各社規定に準ずる

- 有効期限切れ・口座閉鎖等で返金不能の場合、代替手段をご案内

6.3 返金対象・非対象項目

- **対象**：商品本体価格（割引適用後価格）、当社責の送料
 - **非対象**：お客様ご負担の返品送料、ギフト包装料、関税・諸税
-

7. Stripe 決済プラットフォーム準拠

- 全決済・返金は Stripe を通じて実施
 - Stripe ポリシーに従い機密情報を安全に処理
 - チャージバック対応：必要書類を Stripe に提出、正当性を主張
-

8. 紛争解決およびサポート

8.1 内部手続き

- 第1レベル：サポート担当による初回対応（3営業日以内に回答）
- エスカレーション：顧客体験管理チームによる再審査（5営業日以内）

8.2 外部手続き

- 欧州オンライン紛争解決（ODR）プラットフォーム利用可
 - ラトビア裁判所を専属管轄、適用法はラトビア法およびEU消費者保護規制
-

9. 規定の改訂

- 当社は法令・業界標準・運用実態に応じて本規定を随時改訂
 - 重要変更はウェブサイトおよびメールで通知
 - 改訂後の規定は発効日以降の購入に適用
-

10. お問い合わせ

返品・キャンセルに関するお問い合わせは、以下までご連絡ください。

- メール：contacts@ungames.company
- サポートチャット：https://t.me/UNgames_support_bot

本ドキュメント版：1.0 発効日：2025年3月5日