Politique de retours et de remboursements UltraKeys

Dernière mise à jour : 11 octobre 2026

Site web : https://ultrakeys-france.fr

Chez UltraKeys, nous visons une livraison fiable des produits numériques, une communication claire et un bon service client. Dans la présente politique, nous expliquons comment nous traitons les problèmes de livraison, les produits défectueux, les demandes de garantie, les annulations et les remboursements.

La présente politique s'applique aux commandes passées via UltraKeys-france.fr et doit être lue conjointement avec nos Conditions générales et la politique Ultra-SAFE™.

SOMMAIRE

01 Produits numériques
02 Suivre votre commande via votre compte
03 Délai de livraison et retard éventuel
04 Quand puis-je demander un remboursement ?
05 Codes, clés et licences numériques
06 Abonnements et activations Premium
07 Comptes prêts à l'emploi
08 Preuves et examen des réclamations
09 Mauvais choix de produit et compatibilité
10 Problèmes sur des plateformes externes
11 Droit de rétractation pour les produits numériques
12 Comment demander un remboursement ?
13 Traitement des remboursements
14 Fraude et abus
15 Confidentialité lors des réclamations
16 Coordonnées
17 Articulation avec les autres conditions

1 ARTICLE 1

Produits numériques

UltraKeys propose différents produits numériques, notamment :

- Des codes, clés et licences numériques.
- Des comptes numériques et des produits liés à des comptes.
- Des activations et mises à niveau Premium.
- Des abonnements numériques et des services en ligne.
- D'autres produits numériques proposés sur notre site.

Comme les produits numériques sont livrés par voie électronique, les possibilités de retour peuvent différer de celles des produits physiques. Cela ne signifie pas que les droits légaux des consommateurs disparaissent automatiquement.

2 ARTICLE 2

Suivre votre commande via votre compte

Les clients peuvent créer un compte sur UltraKeys-france.fr et y consulter le statut de leur commande.

Le statut de la commande fournit des informations sur l'avancement de la commande. Si votre commande est encore en cours de traitement, vous pouvez vérifier son statut actuel via votre compte.

Vous avez une question sur le statut ou la livraison prend plus de temps que prévu ? Contactez alors notre support en indiquant votre numéro de commande.

3 ARTICLE 3

Délai de livraison et retard éventuel

Pour chaque produit, le délai de livraison prévu est indiqué sur la page du produit. S'il existe un risque de délai de livraison plus long, cela y est également indiqué.

Nous conseillons aux clients de lire attentivement la description du produit et le délai de livraison indiqué avant de passer commande.

Le délai de livraison indiqué vise à vous donner une idée claire du moment où vous pouvez attendre la livraison. Un avertissement de retard éventuel ne signifie pas qu'une commande peut être reportée indéfiniment.

Si la livraison prend plus de temps que prévu :

1. Vérifiez le statut de la commande dans votre compte UltraKeys.
2. Consultez la description du produit pour les informations sur un retard éventuel.
3. Contactez notre support si nécessaire.

Si une commande n'est pas livrée dans le délai convenu ou légalement requis, nous examinons la situation et recherchons une solution appropriée. Selon les circonstances et la législation applicable, cela peut conduire à un nouveau délai de livraison, à une annulation ou à un remboursement.

4 ARTICLE 4

Quand puis-je demander un remboursement ?

Vous pouvez contacter UltraKeys par exemple lorsque :

- Votre commande n'a pas été livrée.
- Vous avez reçu un produit erroné ou incomplet.
- Un code s'avère invalide alors qu'il a été utilisé correctement.
- Un produit ne fonctionne pas comme promis dans la description du produit.
- Une activation ne peut pas être finalisée en raison d'un problème lié à la livraison ou au produit.
- Un produit ne fonctionne plus comme convenu pendant la durée promise.

Nous examinons chaque signalement sur la base de la commande, des conditions du produit et des informations disponibles.

Lorsque c'est approprié, nous essayons d'abord de résoudre le problème par une assistance, une réparation, une réactivation ou un remplacement. Si cela n'est pas possible ou n'offre pas de solution raisonnable, nous évaluons si un remboursement ou une autre solution légale est nécessaire.

Les droits légaux à la réparation, au remplacement, à la réduction du prix, à l'annulation ou à la résolution restent applicables lorsque la loi les prévoit.

---

5 ARTICLE 5

Codes, clés et licences numériques

Après utilisation, les codes et licences numériques peuvent être liés à un compte, un appareil ou une plateforme. C'est pourquoi ils ne peuvent généralement pas être réémis ou renvoyés comme non utilisés.

C'est pourquoi nous demandons aux clients de :

- Vérifier la description du produit et la compatibilité avant l'achat.
- Signaler le plus rapidement possible un code invalide ou qui ne fonctionne pas.
- Indiquer le message d'erreur reçu et la plateforme utilisée.

UltraKeys examine si le problème peut être résolu ou si un code de remplacement ou une autre solution est appropriée.

Une première activation réussie ne signifie pas automatiquement que toutes les autres réclamations sont éteintes. Si le produit ne répond pas aux conditions convenues ou aux exigences légales de conformité, vous conservez les droits applicables.

---

6 ARTICLE 6

Abonnements et activations Premium

Pour les abonnements, les mises à niveau et les activations Premium, la durée convenue et la description du produit font foi.

Si une activation ne fonctionne pas ou cesse de fonctionner pendant la durée promise, vous pouvez contacter notre support.

Selon la situation, UltraKeys peut :

1. Apporter une assistance pour résoudre le problème.
2. Essayer de rétablir l'activation.
3. Proposer un remplacement approprié.
4. Prolonger la durée si c'est une solution appropriée.
5. Proposer un remboursement ou une autre solution légale lorsque cela est nécessaire.

Si un produit n'est pas disponible pendant une partie de la durée convenue, nous évaluons la cause, la durée restante et les conditions applicables.

---

7 ARTICLE 7

Comptes prêts à l'emploi

Pour les comptes prêts à l'emploi, une garantie ou un dispositif de remplacement supplémentaire peut s'appliquer. Si une période de garantie spécifique est indiquée sur la page du produit, ce dispositif supplémentaire s'applique selon les conditions qui y sont décrites.

En cas de problème, nous pouvons notamment examiner :

- Si les identifiants du compte ont été livrés correctement.

- Si les instructions fournies ont été suivies.
- S'il existe des indices de modifications non autorisées ou de partage avec des tiers.
- Si le problème est dû à la livraison, à l'utilisation ou à un service externe.

Lorsqu'un problème est couvert par la garantie supplémentaire, un remplacement peut être proposé si cela est possible et approprié.

Une garantie commerciale supplémentaire n'exclut pas les droits légaux des consommateurs.

8

ARTICLE 8

Preuves et examen des réclamations

Afin d'examiner un problème avec soin, UltraKeys peut demander :

- Le numéro de commande.
- Une description du problème.
- Une capture d'écran ou un message d'erreur.
- La date à laquelle le problème est apparu.
- Une vidéo de la tentative d'activation ou de connexion, si cela est raisonnablement nécessaire.

Ne partagez pas de mots de passe, de données de paiement complètes ou d'autres informations sensibles inutiles dans les preuves.

UltraKeys peut demander des informations complémentaires lorsque des données sont manquantes ou contradictoires. Nous évaluons les preuves disponibles dans leur ensemble. L'absence de vidéo n'entraîne pas automatiquement le rejet d'une réclamation valable ; d'autres preuves appropriées peuvent également être utilisées.

9

ARTICLE 9

Mauvais choix de produit et compatibilité

Avant l'achat, vérifiez la description du produit et les éventuelles exigences techniques, notamment :

- La bonne plateforme ou le bon service.
- L'appareil et le système d'exploitation.
- La région dans laquelle le produit peut être utilisé.
- Les éventuelles exigences liées au compte.
- La durée indiquée et les restrictions.

Un mauvais choix de produit de la part du client ne donne pas automatiquement droit à un remboursement. Nous examinons toutefois si une solution est possible.

Le présent article ne limite pas les droits légaux lorsque les informations sur le produit étaient inexactes ou incomplètes, ou lorsque le produit livré ne correspond pas au contrat.

10

ARTICLE 10

Problèmes sur des plateformes externes

Certains produits numériques dépendent de plateformes ou de services externes. Ces parties peuvent modifier leurs systèmes, leurs conditions ou leur disponibilité.

UltraKeys ne peut pas garantir qu'une plateforme externe restera toujours disponible sans interruption. Les engagements relatifs au produit livré par UltraKeys et les obligations légales applicables restent toutefois en vigueur.

Lorsqu'une modification externe a des conséquences sur votre commande, nous examinons la situation et vous informons, dans la mesure du possible, des solutions disponibles.

11

ARTICLE 11

Droit de rétractation pour les produits numériques

Des droits légaux de rétractation peuvent s'appliquer aux achats en ligne. Les règles diffèrent notamment entre le contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel et les services numériques.

Pour le contenu numérique, le droit de rétractation peut, dans les conditions prévues par la loi, s'éteindre lorsque le client consent expressément et au préalable à l'exécution immédiate, reconnaît perdre ainsi son droit de rétractation et reçoit la confirmation requise.

D'autres conditions peuvent s'appliquer aux services numériques. Le simple fait de passer une commande ou d'accepter de manière générale la présente politique ne suffit pas automatiquement à faire disparaître un droit légal de rétractation.

Lorsque vous disposez d'un droit de rétractation, vous pouvez l'exercer dans le délai légal applicable. Les éventuelles exceptions légales ne sont appliquées que lorsque les conditions requises sont remplies.

12

ARTICLE 12

Comment demander un remboursement ?

Contactez-nous via le canal de support officiel d'UltraKeys. Vous pouvez utiliser pour cela les moyens de contact disponibles sur UltraKeys-france.fr.

Indiquez dans votre demande :

- Votre numéro de commande.
- Le produit concerné par la demande.
- Une description claire du problème.
- Les preuves pertinentes, si elles sont disponibles.
- La solution que vous attendez, comme une réparation, un remplacement ou un remboursement.

UltraKeys examine la demande et peut demander des informations complémentaires. Nous nous efforçons de traiter la demande avec soin et vous informons lorsqu'un examen plus approfondi est nécessaire.

13

ARTICLE 13

Traitement des remboursements

Lorsqu'un remboursement est approuvé, il est, dans la mesure du possible, effectué via le moyen de paiement d'origine. Le délai de traitement peut également dépendre du prestataire de paiement et de la banque.

Si une activation numérique, une licence ou un accès à un compte peut être révoqué, UltraKeys peut le désactiver ou le faire résilier après un remboursement, dans la mesure où cela est techniquement possible et approprié.

Un remboursement n'est pas retardé inutilement par des opérations techniques qui ne sont pas nécessaires au traitement de la demande.

14 ARTICLE 14

Fraude et abus

UltraKeys prend des mesures contre la fraude, les réclamations trompeuses et l'abus des dispositifs de remboursement.

En cas d'indices concrets, par exemple de preuves manipulées, de rétrofacturations (chargebacks) intentionnelles ou d'abus répétés, nous pouvons mener un examen complémentaire. Lorsque cela est juridiquement justifié, nous pouvons rejeter une demande ou prendre les mesures appropriées.

Les décisions sont fondées sur les circonstances et les informations disponibles. Un simple soupçon ne signifie pas automatiquement qu'un client perd ses droits légaux.

15 ARTICLE 15

Confidentialité lors des réclamations

Les données que vous fournissez pour une demande de retour ou de remboursement sont utilisées pour identifier votre commande, examiner le problème et traiter votre demande.

Nous ne demandons que les informations raisonnablement nécessaires et les traitons conformément à notre politique de confidentialité.

16 ARTICLE 16

Coordonnées

UltraKeys

Site web : https://ultrakeys-france.fr

E-mail : info@ultrakeys-france.fr

Vous pouvez également utiliser le support WhatsApp officiel via le bouton sur notre site.

Indiquez de préférence toujours votre numéro de commande, afin que nous puissions vous aider plus rapidement.

17 ARTICLE 17

Articulation avec les autres conditions

La présente politique constitue, avec les Conditions générales et la politique Ultra-SAFE™, le cadre de traitement des problèmes de livraison, des demandes de garantie et des remboursements chez UltraKeys.

En cas de contradiction avec le droit de la consommation impératif applicable, ce droit prévaut. UltraKeys peut modifier la présente politique. Pour les commandes existantes, le contrat applicable et les règles légales restent déterminants.

UltraKeys · https://ultrakeys-france.fr · info@ultrakeys-france.fr · Dernière mise à jour : 11 octobre 2026