

Face à une augmentation massive et coûteuse de diverses demandes – dont certaines s'avèrent injustifiées, nous avons décidé de réviser notre politique précédente, qui reposait sur des remplacements quasi systématiques.



1. DÉFAUTS DE FABRICATION

Toutes les demandes concernant des défauts de production importants impactant l'expérience de jeu restent couvertes à 100 % (incluant les pièces de remplacement et les frais d'expédition).

2. PROBLÈMES ESTHÉTIQUES

Les demandes d'ordre « esthétique » seront traitées au mieux de nos capacités. Bien que les pièces de rechange restent gratuites et que nous prenions en charge 50 % des frais de préparation, les frais d'expédition à domicile seront désormais à la charge du client.

3. DOMMAGES LIÉS AU TRANSPORT

Pour tout problème lié au transport postal, une réserve doit être émise lors de la réception auprès du transporteur.

Lors de l'ouverture d'un ticket de support, vous devrez fournir :

- Une photo de la pièce endommagée.
- Une photo de l'emballage.
- Une photo de l'étiquette d'expédition présente sur le colis.



Ces documents sont indispensables pour déposer une réclamation auprès du service postal.

Pour rappel, si aucune réserve n'est émise à la réception, le colis est considéré comme conforme ; par conséquent, nous ne serons pas en mesure de traiter votre demande de service après-vente.

4. CONDITIONS D'EXPÉDITION

Les pièces de remplacement ne seront expédiées à votre domicile qu'après confirmation de votre adresse postale. Si un colis nous est retourné en raison d'un manquement de la part du destinataire (par exemple : colis non réclamé, adresse erronée), il ne sera renvoyé qu'après paiement de frais d'expédition supplémentaires.

5. ENGAGEMENT ÉCOLOGIQUE

Dans une démarche écoresponsable, nous ne fournissons plus systématiquement de livrets de règles papier. Nous privilégions désormais l'utilisation des versions numériques (PDF).



EXEMPLES DE DEMANDES ESTHÉTIQUES

- **Miniature endommagée** (sera remplacée et expédiée gratuitement, si le défaut impacte le gameplay).
- **Tuile mal imprimée** (sera remplacée et expédiée gratuitement, si le défaut impacte le gameplay).
- **Boîte abîmée** (sous réserve de disponibilité, frais d'expédition à la charge du client).
- **Insert plastique endommagé** (sous réserve de disponibilité, frais d'expédition à la charge du client).
- **Composant abîmé ou perdu après usage** (sous réserve de disponibilité, frais d'expédition à la charge du client).
- **Livret de règles** (envoi au format PDF en priorité).



Remplacement possible selon disponibilité contre le paiement des frais de port.



Remplacement possible selon disponibilité contre le paiement des frais de port.



Remplacement possible selon disponibilité contre le paiement des frais de port.