

Términos de Venta y Reembolso de DAWNBLOOM

Términos de Venta y Reembolso · Versión Oficial

Versión: V8

Fecha de actualización: 10 de octubre de 2026

Fecha de entrada en vigor: 10 de octubre de 2026

Ámbito de aplicación: tienda del sitio web oficial de DAWNBLOOM y canales oficiales de venta relacionados; los pedidos de plataformas de terceros se tramitarán en coordinación con las reglas de la plataforma correspondiente. Las funciones de pago del sitio web oficial quedan sujetas a su disponibilidad efectiva.

Relación de la Información Publicada y Documentos

Vendedor/Operador: SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD. (nombre público en inglés: SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.)

Sitio web oficial: <https://dawnbloom.net>

Servicio de atención al cliente para reembolsos y pedidos: support@dawnbloom.net

Estos Términos funcionan junto con los Términos del Sitio Web y los Términos de la DAWNBLOOM Community, la Política de privacidad, las Reglas del Jugador y la página específica del producto. El contenido del producto, las probabilidades, la entrega, las promociones y las restricciones están regidos por la información mostrada claramente en el momento de la compra. Los derechos obligatorios del consumidor permanecen intactos.

Guía de compra y reembolso	Regla
Productos del sitio web	Base en CNY; conversión diaria USD/JPY y un precio de producto bloqueado en el momento de la confirmación.
Reembolso del sitio web	Ruta original, moneda y monto real pagado; no hay revalorización de tipo de cambio en el día del reembolso.
Plataformas de terceros	Sus reglas de pago y reembolso y la ley aplicable rigen.
Menores	Después de un reembolso total o sustancialmente completo verificado y completado, solo la cuenta de juego relacionada queda restringida permanentemente; la corrección humana está disponible.

Resumen Breve de Reembolsos

- Los productos del sitio web tienen un precio base en CNY. Los precios en USD y JPY se derivan de la instantánea diaria aplicable de la tasa de cambio de referencia. Una vez que esté disponible el pago en el sitio web, la confirmación del pedido bloqueará la moneda y el monto del producto mostrados.
- En casos de deducciones repetidas, falta de acreditación, entrega errónea, fallas técnicas evidentes o discrepancias entre los bienes y la información divulgada públicamente, se dará prioridad a la

investigación y se proporcionarán remedios apropiados como reemplazo, reparación, reembolso u otra compensación adecuada.

- Los bienes digitales que ya han sido activados, consumidos, transferidos, intercambiados o cuyos resultados aleatorios han sido generados generalmente no son elegibles para reembolsos voluntarios por "arrepentimiento de la compra" o "insatisfacción con el resultado aleatorio"; existen excepciones donde lo disponga la ley aplicable.
- Los pedidos realizados a través de Apple App Store, Steam y futuras plataformas como Google Play seguirán, cuando sea posible, los procedimientos de reembolso respectivos de cada plataforma. DAWNBLOOM ayudará a verificar el estado del pedido y la entrega según sea necesario.
- El uso de Apple Pay en el sitio web oficial es un método de pago y no equivale a una compra dentro de la aplicación en la App Store. Los pedidos realizados a través de Apple Pay mediante dawnbloom.net se consideran pedidos del sitio web oficial.
- El servicio está destinado a adultos mayores de 18 años. Las reclamaciones de compras menores se revisan bajo la ley aplicable, evidencia y reglas de la plataforma, sin un límite fijo del 70%. Después de que una compra menor verificada reciba un reembolso total o sustancialmente total aprobado que haya completado realmente, la cuenta de juego relacionada queda restringida permanentemente del servicio normal de juego; las decisiones erróneas pueden corregirse mediante revisión humana autorizada.
- Las asignaciones digitales vinculadas a un reembolso completado pueden revertirse. Los reembolsos ordinarios y las disputas de buena fe no activan por sí mismos la restricción específica de juego para menores. Esa restricción no reduce un reembolso legalmente aprobado ni deshabilita automáticamente toda la Cuenta DAWNBLOOM.
- La probabilidad, los premios y la información de versión de los bienes de tipo aleatorio deben divulgarse claramente antes de la compra; el mecanismo de venta específico de los bienes de tipo aleatorio en la región de China continental debe pasar una puerta de cumplimiento dedicada antes del lanzamiento oficial.

1. Ámbito de Aplicación y Elegibilidad para Compras

Estos Términos rigen los bienes digitales adquiridos a través de la tienda del sitio web de DAWNBLOOM. Las compras cuyo precio, cargo o reembolso se realice mediante Apple App Store, Steam, Google Play u otra plataforma seguirán las reglas y la ley aplicable de dicha plataforma, en lugar del sistema diario de tipos de cambio o cotizaciones del sitio web. La disponibilidad de métodos de pago en el sitio web se muestra durante el proceso de checkout real.

La inclusión de las seis aplicaciones en la gama de productos no significa que cada una esté disponible para su compra o suscripción. Si se ofrecieran más adelante software de pago o elementos dentro de la aplicación, la página de ventas indicará el precio, la entrega, la cancelación y los reembolsos antes de la compra. Las normas actuales sobre artículos virtuales de juegos no rigen automáticamente las compras de software.

El Servicio DAWNBLOOM está actualmente disponible exclusivamente para usuarios de al menos 18 años. Antes de realizar un pedido, los usuarios deben asegurarse de tener capacidad legal para celebrar contratos y utilizar los métodos de pago correspondientes, y confirmar que la acción de compra está autorizada por ellos mismos o por un titular legalmente autorizado del instrumento de pago.

Las compras realizadas por usuarios a través de plataformas de terceros están sujetas a los términos de servicio, directrices para desarrolladores, políticas de reembolso y leyes locales aplicables de dichas

plataformas. Si las reglas de la plataforma otorgan a los usuarios derechos de reembolso más favorables e irrenunciables, dichas reglas y leyes serán aplicables.

2. Bienes Digitales, Precios y Métodos de Pago

2.1 Tipo de Bienes

Categorías de Producto	Requisitos de Divulgación Previa a la Compra	Características de Entrega
Cofres de Contenido Fijo	Precio, contenido completo, cantidad, restricciones de uso/transacción y período de validez (si corresponde)	Tras la confirmación del pago, el contenido se entregará a la cuenta de juego correspondiente; el contenido no es aleatorio.
Cofre Aleatorio	Precio, rango de posibles objetos, reglas o normas de probabilidad, cantidad o rareza, número de versión/fecha de entrada en vigor, condiciones de restricción	Tras la confirmación del pago, el cofre se emitirá a la cuenta de juego correspondiente; al abrirlo, el resultado aleatorio se generará según las reglas divulgadas públicamente en el momento de la apertura.
Bienes Digitales Futuros	Las condiciones específicas de precio, contenido, entrega y reembolso se definirán según la naturaleza de los bienes.	La página de compra y estos Términos registrarán.

2.2 Métodos de pago

Cuando se abra el pago en el sitio web, los métodos legalmente disponibles pueden variar según la región y el dispositivo. El método real, la moneda de liquidación, los impuestos y los pasos de verificación deben mostrarse antes de la confirmación final.

Los pagos realizados vía Apple Pay en dawnbloom.net se consideran pedidos del sitio web oficial; Apple Pay sirve únicamente como método de pago y no constituye una compra dentro de la aplicación completada a través de la App Store.

2.3 Precios, impuestos y tipos de cambio

El CNY es la única moneda base para los productos del sitio web. Los precios en USD y JPY se calculan directamente a partir del CNY utilizando la misma instantánea de tipo de cambio de referencia diaria aplicable, redondeada a centavos y yenes enteros respectivamente; el CNY utiliza fen. Los tipos de cambio suelen actualizarse una vez al día. Si falla una actualización, puede utilizarse la instantánea válida más reciente con su hora de actualización mostrada. El tipo de cambio es información de referencia; el precio de un producto calculado a partir de él y mostrado en una cotización válida es el precio de liquidación real. Al confirmar, la cotización bloquea el producto, la moneda y el importe incluso si la actualización diaria ocurre durante su validez. Una cotización vencida requiere un nuevo precio y confirmación del usuario. El importe del producto mostrado, el importe válido del pedido y el importe del producto de pago deben coincidir, sin conversión de segunda verificación. El precio del producto, los impuestos aplicables y otros cargos

pagaderos deben divulgarse por separado antes de la confirmación. La conversión del extracto bancario y las comisiones por transacciones extranjeras cobradas independientemente están fuera del tipo diario del sitio web.

3. Confirmación del pedido, formación del pedido y entrega digital

Antes de realizar un pedido, los usuarios deben poder revisar el artículo, cantidad, tipo, moneda seleccionada, precio del producto bloqueado, impuestos o tarifas declarados por separado, total a pagar, cuenta de entrega y aviso de reembolso. Un cambio en el precio base del CNY o en la tasa diaria afecta solo a las cotizaciones confirmadas recientemente; los pedidos pagados nunca se vuelven a precificar.

Una vez completado el pago y confirmado por el sistema, los bienes digitales se emitirán automáticamente a la cuenta de juego asociada con la compra. Si el pago se ha completado pero el sistema no lo ha confirmado, los fondos han llegado con retraso o la entrega ha fallado, el usuario debe conservar el número de pedido y contactar support@dawnbloom.net.

Los registros de pedidos deben preservar el precio base en CNY al momento de la compra, la moneda y el monto de liquidación reales, la instantánea de tipo de cambio, la hora de la transacción, los registros de entrega y uso para reembolsos, soporte, auditorías y disputas, sujeto a la Política de privacidad.

4. Reglas generales de reembolso para pedidos en el sitio web oficial

4.1 Circunstancias elegibles para reembolso prioritario o alivio alternativo

- Cargos duplicados o la creación de pedidos duplicados debido a anomalías del sistema o de pago, donde los montos duplicados no resultan en ningún derecho o beneficio adicional retenido por el usuario;
- El pago se ha completado con éxito, pero el producto no se ha entregado dentro de un plazo razonable, y el problema no se puede resolver mediante un reemplazo;
- El contenido entregado realmente difiere de lo que fue explícitamente divulgado en la página de compra del producto;
- Debido a fallas técnicas de DAWNBLOOM que resultan en errores de pedido, consumo anormal, activación incorrecta o incapacidad para usar normalmente, y tales problemas no pueden ser remediados para restaurar los derechos legítimos del usuario;
- El pago no está autorizado y las leyes aplicables, las reglas de la red de pago o los requisitos judiciales o regulatorios exigen un reembolso;
- Otras circunstancias previstas por la ley aplicable que requieran reembolso, cancelación, terminación o remedio equivalente.

4.2 Circunstancias generales que no constituyen un reembolso voluntario

- El usuario simplemente cambia de opinión después de la compra y los bienes digitales ya han sido entregados instantáneamente, activados, reclamados, consumidos, intercambiados, transferidos o utilizados materialmente de otra manera;

- El usuario solicita un reembolso únicamente porque no obtuvo un artículo específico que esperaba, a pesar de que el cofre aleatorio funcionó normalmente según la probabilidad real y las reglas divulgadas en el momento de la compra;
- Problemas técnicos derivados del propio dispositivo del usuario, red, complementos de terceros o cliente no oficial, donde el producto se ha entregado correctamente;
- Ganancias ilegales, copias de artículos, recompensas obtenidas mediante trucos o productos fraudulentos recuperados legalmente o según las reglas del usuario debido a la violación de las "Reglas del jugador y política de aplicación";
- Disputas surgidas de compras a través de canales no autorizados, recargas de terceros, tarjetas negras, cargos no autorizados, reventas de terceros u otras transacciones no autorizadas.

Las anteriores "circunstancias generales que no constituyen un reembolso voluntario" solo reflejan los términos comerciales estándar de reembolso de DAWNBLOOM y no excluyen los derechos estatutarios del usuario para retirar, reembolsar, terminar o reclamar daños conforme a la ley aplicable.

4.3 Bienes digitales sin abrir/no utilizados

Para los bienes digitales comprados directamente en el sitio web oficial y aún retenidos completamente dentro de la cuenta de compra, sin abrir, reclamar, usar, intercambiar o transferir, los usuarios pueden presentar una solicitud de reembolso. Evaluaremos si aceptamos el reembolso basándonos en el canal de pago, el tiempo de compra, la naturaleza de los bienes, la recuperabilidad técnica y las leyes locales aplicables. Si las leyes locales requieren un derecho más específico de devolución o retractación, dichos derechos prevalecerán.

5. Reglas especiales para artículos de cajas aleatorias

5.1 Divulgación de probabilidades y fondo de premios

La página de detalles del producto para cofres de tesoros de tipo aleatorio deberá mostrar claramente el contenido potencial, las probabilidades o las reglas de probabilidad, cualquier mecanismo de piso/progresivo necesario (si corresponde), especificaciones de cantidad o rareza, versiones aplicables y fechas de entrada en vigor antes de la compra. Si las reglas se modifican, se implementará un sistema de gestión trazable tanto para la versión antigua como para la nueva.

Para los bienes digitales ya comprados y que operan bajo una versión específica de reglas, ningún mecanismo de backend no divulgado puede alterar las reglas de probabilidad establecidas aplicables a ese pedido de manera que sea perjudicial para el usuario.

5.2 Reembolso después de la activación

Una vez que un cofre del tesoro aleatorio se ha abierto normalmente y su resultado ha sido generado, el resultado en sí generalmente no constituye una razón válida para un reembolso. Si ocurren problemas como divulgación incorrecta de probabilidades, inconsistencia entre la lógica real de extracción y las reglas divulgadas, configuración errónea del grupo de objetos, consumo excesivo del sistema u otras causas operativas, proporcionaremos remedios apropiados, incluidas reparaciones, compensaciones, reentrega o reembolsos, basados en el alcance del impacto, la recuperabilidad técnica y las leyes aplicables.

De acuerdo con los documentos regulatorios oficiales actualmente disponibles sobre juegos en línea en China, la jugabilidad que implica recompensas aleatorias que involucran directamente la inyección de moneda legal o moneda virtual del juego está sujeta a restricciones regulatorias explícitas. Dichos mecanismos requieren divulgación clara de probabilidades, retención de registros y otras medidas de cumplimiento. Por lo tanto, la función de "pago directo por cofres del tesoro aleatorios" no debe lanzarse únicamente basándose en estos términos en la China continental; se debe realizar una revisión legal y de cumplimiento dedicada antes de la venta formal. Si dicho mecanismo de venta está prohibido por las reglas aplicables, la función debe deshabilitarse o transformarse en un mecanismo de adquisición alternativo que haya sido verificado de forma independiente como conforme.

5.3 Conservación de registros y verificación de disputas

Para los productos de tipo aleatorio, conservaremos los registros de pedidos necesarios, la información de versión, los resultados de apertura y las reglas de probabilidad durante el período requerido por las leyes aplicables y las condiciones técnicas, con fines de auditorías, consultas regulatorias, disputas de servicio al cliente y resolución de disputas. En la región de la China continental, si está sujeto a requisitos regulatorios públicos relevantes, el período de retención de los registros de selección aleatoria y los registros de transacciones de pago/recarga no será inferior a los requisitos estatutarios o regulatorios.

6. Reembolso para pedidos en plataformas de terceros

6.1 Apple App Store

Para las compras dentro de la aplicación realizadas a través de la Apple App Store, se recomienda a los usuarios iniciar solicitudes de reembolso a través del portal de reembolso designado de Apple o contactando al Servicio al Cliente de Apple. La decisión de aprobar un reembolso, el momento del reembolso y el proceso de reembolso serán determinados por Apple de acuerdo con sus propias reglas, los detalles del pedido y las leyes aplicables. DAWNBLOOM Al recibir notificación de un reembolso de la App Store, DAWNBLOOM puede, de acuerdo con la ley y sus reglas internas, revocar los derechos digitales correspondientes asociados con dicho pedido de reembolso.

Las comisiones de la plataforma o tarifas de servicio de Apple forman parte del acuerdo de liquidación entre el desarrollador y Apple, y no constituyen una justificación para deducir los reembolsos a los usuarios a una tasa fija, como el 70 %.

6.2 Steam

Para el juego base, el DLC o los elementos dentro del juego comprados a través de Steam, las solicitudes de reembolso deben realizarse a través del Servicio al Cliente de Steam y su sistema de reembolsos. Steam generalmente ofrece un período de reembolso de 14 días para el juego base, siempre que el jugador haya jugado menos de dos horas; la elegibilidad y las condiciones específicas para las compras dentro del juego dependen de las políticas de Steam y de si el desarrollador ha habilitado los reembolsos para el artículo correspondiente. Las políticas de reembolso reales están sujetas a las reglas y la información de la página actualmente mostradas en Steam.

6.3 Google Play (si se produce integración futura)

Si en el futuro se ofrecen compras dentro de la aplicación a través de Google Play, dichos reembolsos estarán sujetos a las políticas de reembolso de Google Play. Google Play puede permitir solicitudes de reembolso para ciertas aplicaciones, juegos o compras dentro de la aplicación dentro de las 48 horas posteriores a la compra; después de este período, los usuarios pueden necesitar contactar directamente al desarrollador. Los términos y condiciones específicos estarán regidos por las políticas vigentes de Google Play y la ley aplicable.

6.4 Los pedidos de plataforma y los pedidos del sitio web oficial son distintos

Cada canal de pago y distribución mantiene su propio número de pedido y sistema de liquidación. El servicio al cliente del sitio web oficial no puede sustituir a Apple, Steam o Google para tomar decisiones de reembolso del lado de la plataforma sobre pedidos en sus respectivas plataformas; sin embargo, proporcionaremos la asistencia necesaria, como estado de entrega, estado de consumo y verificación técnica, dentro del marco de las reglas legales y de la plataforma.

7. Menores y compras no autorizadas

El servicio está destinado a adultos mayores de 18 años. Un tutor puede solicitar la revisión de una compra realizada por un menor sin consentimiento o autorización válidos. Evaluamos la ley, la capacidad legal, la evidencia del pedido, la relación de tutela, las reglas de la plataforma y el uso real. La cuenta de juego relacionada entra en una restricción permanente del servicio de juego solo después de que se verifique la compra relacionada con el menor, se apruebe un reembolso total o sustancialmente completo y dicho reembolso se haya completado realmente. Una solicitud pendiente de revisión, un reembolso parcial o un reembolso ordinario no lo desencadenan.

7.1 Materiales de solicitud y principio de mínima necesidad

Podemos solicitar materiales necesarios para verificar pedidos, cuentas, edad de menores, relaciones de tutela y hechos no autorizados. Los usuarios pueden ofuscar o procesar información sensible irrelevante para el propósito de verificación. No retendremos razonablemente números completos de identificación o fotos de identificación durante un período prolongado en conexión con el procesamiento de reembolsos para menores.

7.2 No se establece un límite fijo de reembolso del 70%

Los reembolsos por compras menores no están sujetos a un techo fijo del 70 % ni a una deducción automática por comisiones de la plataforma. Los reembolsos aprobados se procesan en la moneda original de la transacción y por el monto real pagado, sin recálculo al tipo de cambio del día del reembolso. La posterior restricción de la cuenta de juego no reduce ningún reembolso aprobado legalmente.

7.3 Región de China Continental

Las disputas sobre el consumo de menores en China continental se gestionarán conforme al Código Civil, las normativas de protección al consumidor, los requisitos de protección de juegos en línea para menores y las

prácticas judiciales. En casos donde pueda demostrarse que el individuo es un menor que realizó compras sin el consentimiento del tutor y cuyo gasto excede significativamente su edad y capacidad cognitiva, cooperaremos con las medidas legales según lo requiera la ley. Cuando los tutores no gestionen adecuadamente las herramientas de pago, compartan cuentas o muestren negligencia prolongada, dicha conducta podrá considerarse dentro del ámbito de evaluación de responsabilidad.

7.4 Estados Unidos y Japón

Las compras realizadas por usuarios de EE. UU. sin autorización o debido a compras erróneas por parte de familiares se gestionarán conforme a las reglas de la plataforma de pago, las leyes estatales aplicables y las regulaciones federales de protección al consumidor. En la región de Japón, las personas mayores de 18 años se consideran adultas; los contratos celebrados por individuos menores de 18 años sin el consentimiento de un tutor legal, así como los derechos de revocación relacionados, se regirán por el Código Civil japonés y las normativas de protección al consumidor.

8. Pagos no autorizados, transacciones fraudulentas y disputas (cargos reversados)

Si descubre transacciones sospechosas no autorizadas, pagos no autorizados o el uso no autorizado de su cuenta de pago, comuníquese inmediatamente con el proveedor de pago y el servicio al cliente de DAWNBLOOM, y proporcione el número de pedido y cualquier detalle relevante. Para pedidos realizados a través de plataformas de terceros como tarjetas bancarias, Apple, Google o Steam, también debe presentar una disputa según los plazos especificados por la red de pago o plataforma correspondiente.

@dawnbloom.net

<https://www.dawnbloom.net/support>

SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.

Una reclamación de reembolso de buena fe o una disputa de pago genuina no constituye por sí misma motivo de castigo en el juego. Los derechos asociados a un pedido en disputa pueden quedar protegidos durante la revisión. Solo el reembolso total o sustancialmente total relacionado con menores, verificado y completado según se describe en la Sección 7, activa su restricción separada de servicios de juego; otros reembolsos no provocan automáticamente una prohibición permanente.

Si la evidencia confirma un impago falso intencional, compras con tarjetas robadas, transferencia o retiro de activos virtuales después del reembolso, fraude basado en colusión u otro uso abusivo del mecanismo de reembolso, dicha conducta se abordará de acuerdo con las "Reglas del jugador y política de aplicación", y la empresa se reserva el derecho de buscar remedios legales, imponer restricciones a las transacciones y asumir las correspondientes responsabilidades legales.

9. Recuperación de derechos virtuales y ajuste de datos tras el reembolso

En caso de reembolso total o parcial, cancelación, rechazo del pago o reversión de una transacción, el operador se reserva el derecho de revocar los derechos digitales correspondientes dentro del ámbito permitido por la ley y las reglas de la plataforma, para evitar que los usuarios retengan tanto el monto reembolsado como los bienes digitales equivalentes.

- Los cofres o artículos no abiertos o no utilizados pueden ser recuperados directamente desde la cuenta de compra;
- Los artículos que han sido intercambiados o convertidos en otros artículos virtuales, monedas, atributos o servicios pueden tener sus derivados directamente identificables recuperados;
- Si un derivado directo ya ha sido consumido o implica una transferencia compleja, se puede implementar una recuperación equivalente basada en el valor real verificable, el congelamiento de artículos asociados, la restricción de transacciones relacionadas o el ajuste de valores correspondientes;
- Para jugadores terceros inocentes que no tengan evidencia de participación en fraude y cuyas transacciones no estén relacionadas con órdenes de reembolso, no se impondrán sanciones únicamente porque hayan recibido artículos de transacciones normales; sin embargo, las cadenas de transacciones anómalas, los artículos copiados o las ganancias provenientes de fraude podrán ser investigadas por separado de acuerdo con las "Reglas del jugador y política de aplicación".

", y se investigarán por separado. La recuperación de derechos se refiere a la orden de reembolso y los ingresos relacionados rastreables, sin reducir los reembolsos legalmente debidos. Tras completar el pequeño reembolso descrito en la Sección 7, la cuenta de juego relacionada también recibirá una restricción permanente de servicio para prevenir futuras compras, intercambios virtuales y disputas relacionadas. Otras aplicaciones de la cuenta DAWNBLOOM no están restringidas automáticamente.

10. Proceso de solicitud de reembolso en el sitio web oficial

DAWNBLOOM Fairy puede explicar los accesos oficiales relativos a pedidos, reembolsos y reclamaciones; las respuestas de AI no constituyen la formalización de un pedido, la aprobación de un reembolso, la restauración de activos ni el resultado de una reposición. Las cuestiones relativas a pedidos concretos y datos de pago deben tramitarse por el propio interesado mediante los procedimientos oficiales de verificación y revisión de atención al cliente. Los resultados efectivos de la tramitación y los derechos legales de reembolso siguen sujetos a las reglas existentes de este documento y a la legislación aplicable.

10.1 Canales de solicitud

Para los pedidos realizados en el sitio web oficial, las consultas sobre pagos, facturación y solicitudes de reembolso deben enviarse a billing@dawnbloom.net; las consultas generales pueden dirigirse a support@dawnbloom.net. Para los pedidos realizados a través de plataformas de terceros, si la plataforma proporciona una entrada dedicada para reembolsos, los usuarios deben priorizar el uso de ese canal específico.

10.2 Información recomendada a proporcionar

- La cuenta DAWNBLOOM o cualquier identificador de cuenta necesario para localizar el pedido;
- El número de pedido, fecha de compra, nombre del producto y canal de pago;

- La razón del reembolso, junto con capturas de pantalla relevantes o prueba de pago (si está disponible);
- Para una reclamación relacionada con menores, el tutor debe proporcionar únicamente la información necesaria para verificar la edad, la tutela, las órdenes y la falta de autorización. Antes de la presentación, se debe divulgar claramente que un reembolso total o sustancialmente total aprobado y completado finaliza permanentemente el servicio normal del juego para la cuenta relacionada; el juego ordinario no puede restaurarlo. Esto no reduce el reembolso aprobado.
- Cualquier información adicional mínima y razonable solicitada por el servicio al cliente.

10.3 Período de revisión

En circunstancias normales, cuando la documentación requerida está sustancialmente completa, completaremos la revisión inicial o notificaremos cualquier información adicional necesaria dentro de los 10 días hábiles. Los casos que involucren robo complejo de cuentas, menores, actividades multiplataforma, negativa a pagar o transacciones anómalas pueden requerir un período de procesamiento más largo. La fecha de liquidación final es determinada por la institución de pago, banco o plataforma.

10.4 Ruta de reembolso

Los reembolsos del sitio web generalmente regresan a través de la ruta de pago original en la moneda de transacción original. Si la ley, las reglas de la plataforma o la tecnología de pago lo impiden, verificamos el pedido y explicamos una alternativa legal y cualquier conversión. No recalculamos silenciosamente el principal del reembolso utilizando la tasa de referencia del sitio web en la fecha de reembolso. Las plataformas de terceros manejan sus propios pedidos bajo sus reglas.

11. Monto del reembolso, descuentos y reembolsos parciales

Un reembolso total se basa en la moneda de transacción original y el monto pagado real, no en el precio de lista sin descuento o un precio posterior en CNY. Por lo tanto, un pedido del sitio web pagado en USD 50.11 se reembolsa ordinariamente en USD 50.11. Un reembolso parcial se calcula desde el mismo monto en moneda original y se redondea a la unidad menor de esa moneda, sin conversión de ida y vuelta a CNY. Los cupones, beneficios promocionales e impuestos declarados por separado siguen los términos del pedido, la ley aplicable y las reglas de la plataforma. Los cambios posteriores en el precio base o tipo de cambio nunca vuelven a precificar los pedidos pagados.

Las comisiones de la plataforma y las tarifas de procesamiento de pago son costos comerciales, no una deducción automática del principal del producto legalmente reembolsable. Una comisión de plataforma del 30% no impone un reembolso fijo del consumidor del 70%. Las tarifas independientes de terceros que la ley permite seguir las reglas del tercero y están separadas del reembolso del producto.

Las entidades emisoras de tarjetas, las redes y los proveedores de pagos pueden convertir la compra y el reembolso en la moneda original a la moneda de facturación del titular de la tarjeta en fechas y tipos de cambio diferentes. Incluso después de un reembolso completo en la moneda original, el crédito en moneda doméstica de la tarjeta puede diferir del débito original. La tasa de referencia diaria del sitio web no compensa dicha diferencia o comisión de FX de terceros, sujeta a cualquier responsabilidad legal aplicable del operador.

12. Orientación para escenarios comunes

Escenario	Gestión general	Derechos virtuales
Cargo duplicado	Verificar y reembolsar el pago duplicado.	Revertir la concesión duplicada; mantener la compra válida.
Pagado pero no entregado	Entregar el artículo si es posible; de lo contrario, reembolsar según las reglas aplicables.	No se necesita recuperación si no se otorgó nada.
Insatisfacción con el resultado del cofre	Generalmente no es motivo de reembolso, sujeto a derechos estatutarios o error en las reglas.	Un resultado válido generalmente permanece.
Cuotas o contenidos divulgados incorrectamente	Investigar, corregir, compensar o reembolsar según sea necesario.	Ajustar los pedidos y derechos afectados.
Artículo digital no utilizado	Una solicitud puede ser revisada bajo la ley y la recuperabilidad técnica.	Derechos revertidos cubiertos por un reembolso.
El tipo de cambio cambió antes de un reembolso en moneda extranjera	Utilice la moneda de transacción original y el monto pagado real; no vuelva a cotizar al tipo de cambio del día del reembolso.	Ajustar los derechos en la medida que se reembolsen.
Compra relacionada con menores	Revisión conforme a la ley. Después de un reembolso total o sustancialmente total aprobado y completado, restringir permanentemente la cuenta de juego relacionada.	Recuperar derechos vinculados sin reducir el reembolso; la corrección humana sigue disponible para errores.
Pedido de Apple, Google Play o Steam	Las reglas de la plataforma y la ley aplicable rigen la elegibilidad, moneda, monto y ruta.	Ajustar los derechos sobre un resultado de reembolso verificable.
Pago robado o no autorizado	Cooperar con el proveedor de pagos; no clasificarlo automáticamente como un reembolso de menor.	Proteger los beneficios disputados pendientes de verificación.
Cargos reversos fraudulentos o reclamaciones de reembolso	Evaluar la evidencia conforme a la ley aplicable y las Reglas del Jugador.	Los ingresos anormales pueden ser congelados o recuperados.

13. Reglas suplementarias regionales

13.1 China continental

Si la política de devolución sin preguntas durante siete días aplica a bienes digitales en el sitio web oficial se determinará de acuerdo con la Ley de Protección de Derechos del Consumidor, teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes, el método de entrega y si se proporcionaron indicaciones claras o confirmaciones antes de la compra. Esta cláusula no utilizará una cláusula de formato para excluir ningún derecho legalmente no excluyente de reembolso, terminación o compensación.

Para bienes digitales, las disposiciones relativas a la devolución sin causa, el riesgo de compras de artículos aleatorios, restricciones significativas, condiciones de entrega y reembolso, y otros términos de interés

substantial para los consumidores deberán mostrarse prominentemente antes de la compra, y se deberá obtener la confirmación del usuario donde sea necesario.

Los productos de tipo sorpresa deben someterse a una revisión de cumplimiento especial antes de su lanzamiento oficial en la República Popular China; si las normas aplicables en ese momento prohíben la participación directa en sorteos utilizando moneda legal o moneda virtual, el modelo de ventas se ajustará o la función se suspenderá.

13.2 Estados Unidos

Los términos de uso no excluyen ningún derecho de protección al consumidor otorgado bajo las leyes federales o estatales de protección al consumidor que sean irrenunciables. El proceso de compra deberá obtener un consentimiento claro y afirmativo, evitando botones engañosos, tarifas ocultas o confirmaciones de compra poco claras. Las disputas relacionadas con compras no autorizadas y disputas de pago reales se resolverán de acuerdo con las leyes aplicables, las redes de pago y las reglas de la plataforma.

13.3 Japón

Al realizar ventas oficiales en el sitio web dirigidas a usuarios japoneses, los operadores deberán proporcionar, en la página del producto o en una página dedicada, las divulgaciones requeridas por ley según la "Ley de Transacciones Comerciales Específicas", incluyendo la información verdadera del vendedor, el precio, el método de pago, el plazo de entrega, las condiciones de cancelación/rescisión y las políticas de reembolso. Estos términos no sustituyen las "divulgaciones obligatorias bajo la Ley de Transacciones Comerciales Específicas".

El período de reflexión aplicable a las ventas en línea en Japón no aplica automáticamente el mismo mecanismo que en las tiendas físicas, y las condiciones específicas de devolución o cancelación deben mostrarse claramente en la página publicitaria y la página de confirmación final. Sin embargo, los usuarios conservan sus derechos correspondientes de recurso legal si el producto tiene defectos, representaciones falsas o si la ley lo dispone de otra manera.

14. Límite entre las políticas de reembolso y las sanciones por infracción de los jugadores

Los reembolsos resuelven disputas de compra genuinas. Los reembolsos ordinarios, las quejas de buena fe y los contracargos genuinos no conducen automáticamente al aislamiento permanente. Una vez que una compra menor se verifica y su reembolso total o substancialmente total aprobado se completa realmente según la Sección 7, la cuenta de juego relacionada pierde permanentemente el acceso normal al juego. Puede iniciar sesión en un área restringida dedicada pero no puede acceder al mundo ordinario, la tienda, los intercambios, eventos ni al juego social y económico normal, ni salir mediante misiones ordinarias, objetos, viajes o un nuevo inicio de sesión. El juego representa esto como un mapa de prisión y una sentencia de por vida; este es un estado de servicio del juego, no un juicio criminal, y no reduce ningún reembolso legalmente debido.

La restricción se aplica únicamente a la cuenta de juego relacionada, no automáticamente a toda la Cuenta DAWNBLOOM ni a otras aplicaciones. Errores de edad, atribución de tutela, imputación de pedidos, estado de reembolso o vinculación de cuentas pueden ser impugnados a través de soporte. Solo una corrección

humana autorizada y registrada puede revertir una restricción errónea. El fraude u otra mala conducta debidamente evidenciada se gestiona conforme a las Reglas del Jugador y la Política de Aplicación.

15. Interrupciones del servicio, cambios importantes y terminación del servicio

Si, por razones del operador, un bien digital comprado y aún válido no puede ser entregado o utilizado durante un período prolongado, proporcionaremos medidas correctivas, derechos alternativos, un reembolso u otras soluciones razonables basadas en las leyes aplicables, las reglas de la plataforma, la naturaleza de los bienes y la recuperabilidad técnica.

En caso de que los requisitos legales exijan la terminación de los servicios de juegos en línea relacionados, cualquier derecho digital no utilizado, moneda virtual o servicio pagado no cumplido se gestionará de acuerdo con las leyes aplicables, los requisitos regulatorios, las reglas de la plataforma y cualquier plan de terminación de servicio anunciado públicamente en ese momento.

16. Actualizaciones de cláusulas y versiones históricas

Los cambios importantes se publicarán de forma destacada e indicarán la versión y la fecha de entrada en vigor. Esta V8 se aplicará únicamente, tras su entrada en vigor oficial, a los nuevos pedidos posteriores y a los procedimientos relacionados; los pedidos existentes seguirán basándose en las condiciones de la transacción mostradas claramente en el momento de la compra y en las reglas legalmente aplicables, sin que las nuevas condiciones modifiquen retroactivamente los precios ni priven de derechos legales.

Los pedidos ya completados generalmente se registrarán por la página de transacción, la descripción del producto y las reglas aplicables vigentes en el momento de la compra; la nueva versión de estos términos no privará automáticamente a los usuarios de ningún derecho estatutario que ya haya surgido.

17. Contáctenos y resolución de disputas

Facturación, pagos y reembolsos: billing@dawnbloom.net; Atención al cliente general para jugadores: support@dawnbloom.net; Consultas legales, de derechos de autor y privacidad: legal@dawnbloom.net

Dirección de operaciones / Dirección oficial de contacto: Room 218, Building 3, No. 336 Tianjiao Road, Lingang Special Area of the China (Shanghai) Pilot Free Trade Zone, China

Los usuarios pueden presentar primero solicitudes de disputa de pedidos y reembolsos a través del servicio al cliente. Si la negociación no resuelve el problema, los usuarios aún pueden buscar reparación bajo la ley aplicable ante agencias de protección al consumidor, instituciones de pago, la plataforma, organismos de arbitraje o mediación o tribunales competentes.