

Conditions de Vente et de Remboursement de DAWNBLOOM

Conditions de Vente et de Remboursement · Version Officielle

Version : V8

Date de mise à jour : 10 octobre 2026

Date d'entrée en vigueur : 10 octobre 2026

Champ d'application : boutique du site officiel DAWNBLOOM et canaux de vente officiels associés ; les commandes sur les plateformes tierces sont traitées en articulation avec les règles de la plateforme concernée. Les fonctionnalités de paiement du site officiel dépendent de leur disponibilité effective.

Relation entre les Informations Publiées et les Documents

Vendeur/Opérateur : SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD. (nom public en anglais : SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.)

Site web officiel : <https://dawnbloom.net>

Service client pour les remboursements et les commandes : support@dawnbloom.net

Ces Conditions fonctionnent conjointement avec les Conditions du Site Web et les Conditions de la DAWNBLOOM Community, la Politique de confidentialité, les Règles du Joueur et la page produit spécifique. Le contenu du produit, les probabilités, la livraison, les promotions et les restrictions sont régis par les informations clairement affichées lors de l'achat. Les droits obligatoires des consommateurs restent inchangés.

Guide d'achat et de remboursement	Règle
Produits du site web	Base en CNY ; conversion quotidienne USD/JPY et un prix produit verrouillé au moment de la confirmation.
Remboursement du site web	Route originale, devise et montant réel payé ; pas de repricing de change le jour du remboursement.
Plateformes tierces	Leurs règles de paiement et de remboursement ainsi que la loi applicable s'appliquent.
Mineurs	Après un remboursement total ou substantiellement complet vérifié et effectué, seul le compte de jeu concerné est restreint de manière permanente ; une correction humaine est disponible.

Résumé Bref des Remboursements

- Les produits du site web ont un prix de base en CNY. Les prix en USD et JPY sont dérivés de l'instantané quotidien applicable du taux de change de référence. Une fois le paiement sur le site web disponible, la confirmation de commande verrouillera la devise et le montant du produit affichés.
- En cas de déductions répétées, de défaut de crédit, de livraison erronée, de pannes techniques évidentes ou d'écarts entre les biens et les informations divulguées publiquement, une enquête prioritaire sera

menée et des réparations appropriées telles que le remplacement, la réparation, le remboursement ou toute autre compensation adéquate seront fournies.

- Les biens numériques qui ont déjà été activés, consommés, transférés, échangés ou dont les résultats aléatoires ont été générés ne sont généralement pas éligibles aux remboursements volontaires pour « regret de l'achat » ou « insatisfaction quant au résultat aléatoire » ; des exceptions s'appliquent lorsque la loi applicable le prévoit autrement.
- Les commandes passées via Apple App Store, Steam et de futures plateformes telles que Google Play suivront, dans la mesure du possible, les procédures de remboursement respectives de chaque plateforme. DAWNBLOOM aidera à vérifier l'état de la commande et de la livraison si nécessaire.
- L'utilisation d'Apple Pay sur le site web officiel est un moyen de paiement et n'équivaut pas à un achat intégré dans l'App Store. Les commandes passées via Apple Pay sur dawnbloom.net sont considérées comme des commandes du site web officiel.
- Le service est destiné aux adultes âgés de 18 ans ou plus. Les réclamations d'achats mineurs sont examinées conformément à la loi applicable, aux preuves et aux règles de la plateforme, sans plafond fixe de 70 %. Après qu'un achat mineur vérifié ait reçu un remboursement total ou substantiellement total approuvé et effectivement complété, le compte de jeu associé est restreint de manière permanente du service de jeu normal ; les décisions erronées peuvent être corrigées par un examen humain autorisé.
- Les droits numériques liés à un remboursement complété peuvent être annulés. Les remboursements ordinaires et les litiges de bonne foi ne déclenchent pas à eux seuls la restriction spécifique au jeu pour les mineurs. Cette restriction ne réduit pas un remboursement approuvé légalement ni ne désactive automatiquement l'intégralité du Compte DAWNBLOOM.
- La probabilité, les prix et les informations de version des biens de type aléatoire doivent être clairement divulgués avant l'achat ; le mécanisme de vente spécifique des biens de type aléatoire dans la région de la Chine continentale doit passer une porte de conformité dédiée avant le lancement officiel.

1. Champ d'Application et Éligibilité aux Achats

Les présentes Conditions régissent les biens numériques achetés via la boutique du site web DAWNBLOOM. Les achats facturés, débités ou remboursés par l'Apple App Store, Steam, Google Play ou toute autre plateforme sont soumis aux règles et à la législation applicables de cette plateforme, plutôt qu'au système quotidien de taux de change ou de cotation du site web. La disponibilité des paiements sur le site web est indiquée lors du processus de paiement effectif.

L'inclusion des six applications dans la gamme de produits ne signifie pas que chacune est disponible à l'achat ou à l'abonnement. Si un logiciel payant ou des éléments in-app sont proposés ultérieurement, la page de vente indiquera le prix, la livraison, l'annulation et les remboursements avant l'achat. Les règles actuelles concernant les objets virtuels de jeu ne s'appliquent pas automatiquement aux achats de logiciels.

Le Service DAWNBLOOM est actuellement disponible exclusivement pour les utilisateurs âgés d'au moins 18 ans. Avant de passer commande, les utilisateurs doivent s'assurer d'avoir la capacité juridique de conclure des contrats et d'utiliser les modes de paiement concernés, et confirmer que l'action d'achat est autorisée par eux-mêmes ou par un détenteur légalement autorisé de l'instrument de paiement.

Les achats effectués par les utilisateurs via des plateformes tierces sont soumis aux conditions d'utilisation, aux directives développeurs, aux politiques de remboursement et aux lois locales applicables de ces plateformes. Si les règles de la plateforme accordent aux utilisateurs des droits de remboursement plus favorables et insaisissables, ces règles et lois s'appliqueront.

2. Biens Numériques, Prix et Modes de Paiement

2.1 Type de Biens

Catégories de Produits	Exigences de Divulgaration Pré-Achat	Caractéristiques de Livraison
Coffres au Contenu Fixe	Prix, contenu intégral, quantité, restrictions d'utilisation/transaction et période de validité (le cas échéant)	Après confirmation du paiement, le contenu sera livré au compte de jeu correspondant ; le contenu n'est pas aléatoire.
Coffre Aléatoire	Prix, gamme d'objets possibles, règles ou normes de probabilité, quantité ou rareté, numéro de version/date d'entrée en vigueur, conditions de restriction	Après confirmation du paiement, le coffre sera attribué au compte de jeu correspondant ; lors de l'ouverture, le résultat aléatoire sera généré conformément aux règles publiquement divulguées au moment de l'ouverture.
Biens Numériques Futurs	Les conditions spécifiques de prix, de contenu, de livraison et de remboursement seront définies en fonction de la nature des biens.	La page d'achat et les présentes Conditions régiront.

2.2 Modes de paiement

Lorsque le paiement sur le site web sera activé, les méthodes légalement disponibles peuvent varier selon la région et l'appareil. La méthode réelle, la devise de règlement, les taxes et les étapes de vérification doivent être affichées avant la confirmation finale.

Les paiements effectués via Apple Pay sur dawnbloom.net sont considérés comme des commandes du site web officiel ; Apple Pay sert uniquement de mode de paiement et ne constitue pas un achat in-app complété via l'App Store.

2.3 Tarifs, taxes et taux de change

Le CNY est la seule monnaie de base pour les produits du site web. Les prix en USD et JPY sont calculés directement à partir du CNY en utilisant la même capture d'état de taux de change de référence quotidienne applicable, arrondie aux centimes et aux yens entiers respectivement ; le CNY utilise le fen. Les taux sont généralement mis à jour une fois par jour. Si une mise à jour échoue, la capture d'état valide la plus récente peut être utilisée avec son heure de mise à jour affichée. Le taux est une information de référence ; le prix d'un produit calculé à partir de celui-ci et affiché dans une cotation valide est le prix de règlement effectif. Lors de la confirmation, la cotation verrouille le produit, la monnaie et le montant même si la mise à jour quotidienne intervient pendant sa validité. Une cotation expirée nécessite un nouveau prix et la confirmation de l'utilisateur. Le montant du produit affiché, le montant valide de la commande et le montant du produit de paiement doivent correspondre, sans conversion lors d'une seconde vérification. Le prix du produit, les taxes applicables et autres frais payables doivent être divulgués séparément avant la confirmation. La conversion de relevé bancaire et les frais de transaction étrangère facturés indépendamment sont hors du taux quotidien du site web.

3. Confirmation de commande, formation de la commande et livraison numérique

Avant de passer une commande, les utilisateurs doivent pouvoir revoir l'article, la quantité, le type, la monnaie sélectionnée, le prix du produit verrouillé, les taxes ou frais déclarés séparément, le total à payer, le compte de livraison et l'avis de remboursement. Un changement de prix de base en CNY ou de taux quotidien affecte uniquement les nouvelles cotisations confirmées ; les commandes payées ne sont jamais repriceées.

Après un paiement réussi et la confirmation du système, les biens numériques seront automatiquement émis au compte de jeu associé à l'achat. Si le paiement est terminé mais que le système ne l'a pas confirmé, si les fonds ont été reçus avec retard ou si la livraison a échoué, l'utilisateur doit conserver le numéro de commande et contacter support@dawnbloom.net.

Les enregistrements de commande doivent préserver le prix de base en CNY à l'achat, la monnaie et le montant de règlement réels, la capture d'état de change, l'heure de la transaction, les enregistrements de livraison et d'utilisation pour les remboursements, le support, les audits et les litiges, sous réserve de la Politique de confidentialité.

4. Règles générales de remboursement pour les commandes sur le site officiel

4.1 Circonstances éligibles au remboursement prioritaire ou à une autre forme de compensation

- Des frais dupliqués ou la création de commandes dupliquées en raison d'anomalies du système ou de paiement, où les montants dupliqués ne résultent en aucun droit ou avantage supplémentaire retenu par l'utilisateur;
- Le paiement est correctement effectué, mais le produit n'a pas été livré dans un délai raisonnable, et le problème ne peut pas être résolu par un remplacement;
- Le contenu réellement livré diffère de ce qui a été explicitement divulgué sur la page d'achat du produit;
- En raison de pannes techniques de DAWNBLOOM entraînant des erreurs de commande, une consommation anormale, une activation incorrecte ou une incapacité à utiliser normalement, et ces problèmes ne peuvent pas être réparés pour restaurer les droits légitimes de l'utilisateur;
- Le paiement n'est pas autorisé et les lois applicables, les règles du réseau de paiement ou les exigences judiciaires ou réglementaires imposent un remboursement ;
- Autres circonstances prévues par la loi applicable exigeant un remboursement, une annulation, une résiliation ou un recours équivalent.

4.2 Circonstances générales ne constituant pas un remboursement volontaire

- L'utilisateur change simplement d'avis après l'achat et les biens numériques ont déjà été livrés instantanément, activés, réclamés, consommés, échangés, transférés ou autrement utilisés de manière substantielle ;

- L'utilisateur demande un remboursement uniquement parce qu'il n'a pas obtenu l'article spécifique qu'il attendait, bien que le coffre aléatoire ait fonctionné normalement selon la probabilité réelle et les règles divulguées au moment de l'achat ;
- Problèmes techniques provenant de l'appareil de l'utilisateur, du réseau, des extensions tierces ou du client non officiel, lorsque le produit a été correctement livré ;
- Bénéfices illégaux, copies d'articles, récompenses de triche ou produits frauduleux récupérés légalement ou conformément aux règles auprès de l'utilisateur en raison de la violation des « Règles du joueur et politique d'application » ;
- Litiges découlant d'achats effectués via des canaux non autorisés, de recharges tierces, de cartes noires, de paiements non autorisés, de reventes tierces ou d'autres transactions non autorisées.

Les « circonstances générales ne constituant pas un remboursement volontaire » ci-dessus reflètent uniquement les conditions commerciales standard de remboursement de DAWNBLOOM et n'excluent pas les droits statutaires de l'utilisateur de se rétracter, obtenir un remboursement, résilier ou réclamer des dommages-intérêts en vertu de la loi applicable.

4.3 Biens numériques non ouverts/non utilisés

Pour les biens numériques achetés directement sur le site web officiel et toujours entièrement conservés dans le compte d'achat, non ouverts, non réclamés, non utilisés, non échangés ni transférés, les utilisateurs peuvent soumettre une demande de remboursement. Nous évaluerons si nous acceptons le remboursement en fonction du canal de paiement, du moment de l'achat, de la nature des biens, de la récupérabilité technique et des lois locales applicables. Si les lois locales exigent un droit plus spécifique de retour ou de rétractation, ces droits prévaudront.

5. Règles spéciales pour les articles des boîtes mystères

5.1 Divulcation des probabilités et du pool de récompenses

La page de détails du produit pour les coffres de trésors de type aléatoire doit afficher clairement le contenu potentiel, les probabilités ou les règles de probabilité, tout mécanisme de plancher/progressif nécessaire (le cas échéant), les spécifications de quantité ou de rareté, les versions applicables et les dates d'entrée en vigueur avant l'achat. Si les règles sont modifiées, un système de gestion traçable sera mis en œuvre pour les anciennes et nouvelles versions.

Pour les biens numériques déjà achetés et régis par une version spécifique de règles, aucun mécanisme de back-end non divulgué ne peut modifier les règles de probabilité établies applicables à cette commande d'une manière désavantageuse pour l'utilisateur.

5.2 Remboursement après activation

Une fois qu'un coffre au trésor aléatoire a été ouvert normalement et que son résultat a été généré, le résultat lui-même ne constitue généralement pas une raison valable pour un remboursement. En cas de problèmes tels qu'une divulgation incorrecte des probabilités, une incohérence entre la logique réelle de tirage et les règles divulguées, une configuration erronée du pool d'objets, une surconsommation du système ou d'autres causes opérationnelles, nous fournirons des remèdes appropriés, notamment des réparations, des compensations, une nouvelle livraison ou des remboursements, en fonction de l'étendue de l'impact, de la récupérabilité technique et des lois applicables.

Conformément aux documents réglementaires officiels actuellement disponibles sur les jeux en ligne en Chine, le gameplay impliquant des récompenses aléatoires qui implique directement l'injection de monnaie légale ou de monnaie virtuelle du jeu est soumis à des restrictions réglementaires explicites. Ces mécanismes nécessitent une divulgation claire des probabilités, la conservation des enregistrements et d'autres mesures de conformité. Par conséquent, la fonctionnalité de « paiement direct pour coffres au trésor aléatoires » ne doit pas être lancée uniquement sur la base de ces termes en Chine continentale ; un examen juridique et de conformité dédié doit être effectué avant la vente formelle. Si un tel mécanisme de vente est interdit par les règles applicables, la fonctionnalité doit être désactivée ou transformée en un mécanisme d'acquisition alternatif qui a été vérifié de manière indépendante comme étant conforme.

5.3 Tenue des registres et vérification des litiges

Pour les biens de type aléatoire, nous conserverons les enregistrements de commande nécessaires, les informations de version, les résultats d'ouverture et les règles de probabilité pendant la période requise par les lois applicables et les conditions techniques, à des fins d'audits, d'enquêtes réglementaires, de litiges avec le service client et de résolution des litiges. Dans la région de la Chine continentale, si elle est soumise à des exigences réglementaires publiques pertinentes, la période de conservation des enregistrements de sélection aléatoire et des enregistrements de transactions de paiement/rechargement ne sera pas inférieure aux exigences légales ou réglementaires.

6. Remboursement pour les commandes sur les plateformes tierces

6.1 Apple App Store

Pour les achats intégrés effectués via l'Apple App Store, il est conseillé aux utilisateurs de demander un remboursement via le portail de remboursement désigné d'Apple ou en contactant le Service Clientèle d'Apple. La décision d'approuver un remboursement, le moment du remboursement et le processus de remboursement seront déterminés par Apple conformément à ses propres règles, aux détails de la commande et aux lois applicables. DAWNBLOOM Upon receiving notification of a refund from the App Store, DAWNBLOOM may, in accordance with the law and its internal rules, revoke the corresponding digital rights associated with such refund order. (Note: The source text has a line break here. I will merge it naturally). DAWNBLOOM Upon receiving notification of a refund from the App Store, DAWNBLOOM may, in accordance with the law and its internal rules, revoke the corresponding digital rights associated with such refund order. -> DAWNBLOOM Une fois informé d'un remboursement par l'App Store, DAWNBLOOM peut, conformément à la loi et à ses règles internes, révoquer les droits numériques correspondants associés à cette commande de remboursement.

Les commissions ou frais de service de la plateforme d'Apple font partie de l'accord de règlement entre le développeur et Apple et ne constituent pas une justification pour déduire les remboursements des utilisateurs à un taux fixe, tel que 70 %.

6.2 Steam

Pour le jeu de base, le DLC ou les éléments dans le jeu achetés via Steam, les demandes de remboursement doivent être effectuées via le service client de Steam et son système de remboursement. Steam offre généralement une fenêtre de remboursement de 14 jours pour le jeu de base, à condition que le joueur ait joué moins de deux heures ; l'éligibilité et les conditions spécifiques pour les achats intégrés dépendent des

politiques de Steam et de savoir si le développeur a activé les remboursements pour l'article concerné. Les politiques de remboursement réelles sont soumises aux règles et aux informations de la page actuellement affichées sur Steam.

6.3 Google Play (si intégration future)

Si des achats intégrés sont proposés à l'avenir via Google Play, ces remboursements seront soumis aux politiques de remboursement de Google Play. Google Play peut autoriser les demandes de remboursement pour certaines applications, jeux ou achats intégrés dans les 48 heures suivant l'achat ; après cette période, les utilisateurs peuvent devoir contacter directement le développeur. Les termes et conditions spécifiques seront régis par les politiques alors en vigueur de Google Play et la loi applicable.

6.4 Les commandes sur plateforme et les commandes sur le site officiel sont distinctes

Chaque canal de paiement et de distribution conserve son propre numéro de commande et système de règlement. Le service client du site web officiel ne peut pas remplacer Apple, Steam ou Google pour prendre des décisions de remboursement côté plateforme concernant les commandes sur leurs plateformes respectives ; cependant, nous fournirons l'assistance nécessaire, telle que l'état de livraison, l'état de consommation et la vérification technique, dans le cadre des règles légales et de la plateforme.

7. Mineurs et achats non autorisés

Le service est destiné aux adultes âgés de 18 ans ou plus. Un tuteur peut demander la révision d'un achat effectué par un mineur sans consentement ou autorisation valide. Nous évaluons la loi, la capacité juridique, les preuves de commande, la relation de tutelle, les règles de la plateforme et l'utilisation réelle. Le compte de jeu associé n'entre dans une restriction permanente du service de jeu qu'après que l'achat lié au mineur soit vérifié, qu'un remboursement total ou substantiellement complet soit approuvé et que ce remboursement soit effectivement terminé. Une demande en cours d'examen, un remboursement partiel ou un remboursement ordinaire ne déclenchent pas cela.

7.1 Documents de demande et principe de nécessité minimale

Nous pouvons demander des matériaux nécessaires pour vérifier les commandes, les comptes, l'âge des mineurs, les relations de tutelle et les faits non autorisés. Les utilisateurs peuvent obscurcir ou traiter les informations sensibles non pertinentes à l'objectif de vérification. Nous ne conserverons pas raisonnablement les numéros complets d'identification ou les photos d'identification pendant une période prolongée dans le cadre du traitement des remboursements pour les mineurs.

7.2 Aucun plafond fixe de remboursement de 70 % n'est établi

Les remboursements pour les achats mineurs ne sont pas soumis à un plafond fixe de 70 % ni à une déduction automatique pour les commissions de la plateforme. Les remboursements approuvés sont effectués dans la devise originale de la transaction et selon le montant réellement payé, sans recalcul au taux de change du jour du remboursement. La restriction ultérieure du compte de jeu ne réduit aucun remboursement approuvé légalement.

7.3 Région de Chine continentale

Les litiges concernant la consommation des mineurs en Chine continentale seront traités conformément au Code civil, aux réglementations sur la protection des consommateurs, aux exigences de protection des jeux en ligne pour les mineurs et aux pratiques judiciaires. Dans les cas où il peut être prouvé que l'individu est un mineur ayant effectué des achats sans le consentement du tuteur et dont les dépenses dépassent significativement son âge et sa capacité cognitive, nous coopérerons avec les mesures légales telles que requis par la loi. Lorsque les tuteurs ne gèrent pas correctement les outils de paiement, partagent des comptes ou font preuve de négligence prolongée, ce comportement pourra être considéré comme relevant du champ d'évaluation de la responsabilité.

7.4 États-Unis et Japon

Les achats effectués par des utilisateurs américains sans autorisation ou en raison d'achats erronés par des membres de la famille seront traités conformément aux règles de la plateforme de paiement, aux lois étatiques applicables et aux réglementations fédérales de protection des consommateurs. Au Japon, les personnes âgées de 18 ans et plus sont considérées comme majeures ; les contrats conclus par des individus de moins de 18 ans sans le consentement d'un tuteur légal, ainsi que les droits de révocation associés, seront régis par le Code civil japonais et les réglementations sur la protection des consommateurs.

8. Paiements non autorisés, transactions frauduleuses et litiges (débités à tort)

Si vous découvrez des transactions suspectes non autorisées, des paiements non autorisés ou l'utilisation non autorisée de votre compte de paiement, veuillez contacter immédiatement le fournisseur de paiement et le service client de DAWNBLOOM, et fournir le numéro de commande ainsi que tous les détails pertinents. Pour les commandes passées via des plateformes tierces telles que les cartes bancaires, Apple, Google ou Steam, vous devez également soumettre un litige conformément aux délais spécifiés par le réseau de paiement ou la plateforme concernée.

@dawnbloom.net

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

SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.

Une demande de remboursement faite de bonne foi ou une véritable dispute de paiement ne constitue pas en soi un motif de sanction dans le jeu. Les droits liés à une commande en litige peuvent être sauvegardés pendant la révision. Seul le remboursement total ou substantiellement total lié à un mineur, vérifié et complété tel que décrit dans la Section 7, déclenche sa restriction séparée de service de jeu ; les autres remboursements ne provoquent pas automatiquement une interdiction permanente.

Si des preuves confirment un défaut de paiement intentionnel, l'utilisation de cartes noires, le transfert ou le retrait d'actifs virtuels après remboursement, une fraude par collusion ou tout autre usage abusif du mécanisme de remboursement, une telle conduite sera traitée conformément aux « Règles du joueur et politique d'application » et aux règles applicables, et l'entreprise se réserve le droit de rechercher des

recours juridiques, d'imposer des restrictions aux transactions et d'assumer les responsabilités légales correspondantes.

9. Récupération des droits virtuels et ajustement des données après remboursement

En cas de remboursement total ou partiel, d'annulation, de rejet du paiement ou d'inversion d'une transaction, l'opérateur se réserve le droit de révoquer les droits numériques correspondants dans la mesure permise par la loi et les règles de la plateforme, afin d'empêcher les utilisateurs de conserver à la fois le montant remboursé et les biens numériques équivalents.

- Les coffres ou articles non ouverts ou non utilisés peuvent être récupérés directement depuis le compte d'achat ;
- Les articles qui ont été échangés ou convertis en d'autres articles virtuels, devises, attributs ou services peuvent voir leurs dérivés directement identifiables récupérés ;
- Si un dérivé direct a déjà été consommé ou implique un transfert complexe, une récupération équivalente basée sur la valeur réelle vérifiable, le gel des articles associés, la restriction des transactions liées ou l'ajustement des valeurs correspondantes peut être mis en œuvre ;
- Pour les joueurs tiers innocents qui n'ont aucune preuve de participation à la fraude et dont les transactions ne sont pas liées aux commandes de remboursement, aucune sanction ne sera imposée uniquement parce qu'ils ont reçu des articles issus de transactions normales ; cependant, des chaînes de transactions anormales, des articles copiés ou des gains provenant de la fraude peuvent faire l'objet d'enquêtes séparées conformément aux « Règles du joueur et politique d'application ».

» et seront enquêtées séparément. La récupération des droits concerne la commande de remboursement et les produits connexes traçables, sans réduire les remboursements légalement dus. Une fois le petit remboursement décrit à la Section 7 terminé, le compte de jeu associé recevra également une restriction permanente de service pour empêcher tout achat futur, échange virtuel et litige connexe. Les autres applications du compte DAWNBLOOM ne sont pas automatiquement restreintes.

10. Processus de demande de remboursement sur le site web officiel

DAWNBLOOM Fairy peut expliquer les accès officiels aux commandes, aux remboursements et aux recours ; une réponse de l'IA ne constitue ni la conclusion d'une commande, ni une approbation de remboursement, ni une restauration d'actifs, ni le résultat d'une attribution de remplacement. Les questions relatives à des commandes précises et aux informations de paiement doivent être traitées par la personne concernée dans le cadre des procédures officielles de vérification et de contrôle par le service client. Les résultats effectifs du traitement et les droits légaux au remboursement restent régis par les règles existantes du présent document et par le droit applicable.

10.1 Canaux de demande

Pour les commandes passées sur le site officiel, les demandes de paiement, de facturation et de remboursement doivent être soumises à billing@dawnbloom.net ; les demandes générales peuvent être adressées à support@dawnbloom.net. Pour les commandes passées via des plateformes tierces, si la plateforme propose une entrée dédiée au remboursement, les utilisateurs doivent privilégier l'utilisation de ce canal spécifique.

10.2 Informations recommandées à fournir

- Le compte DAWNBLOOM ou tout identifiant de compte nécessaire pour localiser la commande ;
- Le numéro de commande, date d'achat, nom du produit et canal de paiement ;
- La raison du remboursement, ainsi que les captures d'écran pertinentes ou la preuve de paiement (si disponible) ;
- Pour une réclamation liée à un mineur, le tuteur ne doit fournir que les informations nécessaires pour vérifier l'âge, la tutelle, les ordonnances et l'absence d'autorisation. Avant la soumission, il convient de divulguer clairement qu'un remboursement total ou substantiellement total approuvé et complété met fin définitivement au service de jeu normal pour le compte concerné ; le jeu ordinaire ne peut pas le restaurer. Cela ne réduit pas le remboursement approuvé.
- Toute information supplémentaire minimale et raisonnable demandée par le service client.

10.3 Délai d'examen

Dans des circonstances normales, lorsque la documentation requise est substantiellement complète, nous terminerons l'examen initial ou notifierons toute information supplémentaire nécessaire dans un délai de 10 jours ouvrables. Les cas impliquant des vols de comptes complexes, des mineurs, des activités interplateformes, un refus de paiement ou des transactions anormales peuvent nécessiter une période de traitement plus longue. La date de règlement finale est déterminée par l'institution de paiement, la banque ou la plateforme.

10.4 Chemin de remboursement

Les remboursements du site Web sont généralement retournés via la route de paiement originale dans la devise de transaction originale. Si la loi, les règles de la plateforme ou la technologie de paiement l'empêchent, nous vérifions la commande et expliquons une alternative légale et toute conversion. Nous ne recalculons pas silencieusement le principal du remboursement en utilisant le taux de référence du site Web à la date de remboursement. Les plateformes tierces gèrent leurs propres commandes selon leurs règles.

11. Montant du remboursement, réductions et remboursements partiels

Un remboursement total est basé sur la devise de transaction originale et le montant réellement payé, et non sur le prix de liste non réduit ou un prix ultérieur en CNY. Ainsi, une commande de site Web payée à 50,11 USD est généralement remboursée à 50,11 USD. Un remboursement partiel est calculé à partir du même montant en devise originale et arrondi à l'unité mineure de cette devise, sans conversion aller-retour en CNY. Les coupons, avantages promotionnels et taxes explicitement indiqués suivent les conditions de commande, la loi applicable et les règles de la plateforme. Les changements ultérieurs de prix de base ou de taux ne reprise jamais les commandes payées.

Les commissions de la plateforme et les frais de traitement de paiement sont des coûts commerciaux, pas une déduction automatique du capital du produit légalement remboursable. Une commission de plateforme de 30 % n'impose pas un remboursement fixe du consommateur de 70 %. Les frais tiers indépendamment facturés que la loi permet suivent les règles du tiers et sont séparés du remboursement du produit.

Les émetteurs de cartes, les réseaux et les prestataires de paiement peuvent convertir l'achat et le remboursement dans la devise d'origine en la devise de facturation du titulaire de la carte à des dates et taux

différents. Même après un remboursement intégral dans la devise d'origine, le crédit en devise domestique de la carte peut différer du débit initial. Le taux de référence quotidien du site ne compense pas cette différence ou ce frais de change tiers, sous réserve de toute responsabilité légale applicable de l'opérateur.

12. Orientation pour les scénarios courants

Scénario	Traitement général	Prestations virtuelles
Double débit	Vérifier et rembourser le paiement en double.	Annuler la concession dupliquée ; conserver l'achat valide.
Payé mais non livré	Livrer l'article si possible ; sinon, rembourser conformément aux règles applicables.	Aucun recouvrement n'est nécessaire si rien n'a été accordé.
Mécontentement concernant le résultat du coffre	Généralement pas motif de remboursement, sous réserve de droits statutaires ou d'une erreur de règles.	Un résultat valide reste généralement en vigueur.
Cotes ou contenus divulgués incorrectement	Enquêter, corriger, indemniser ou rembourser selon les exigences.	Ajuster les commandes et les prestations concernées.
Article numérique inutilisé	Une demande peut être examinée conformément à la loi et à la récupérabilité technique.	Les droits révoqués couverts par un remboursement.
Le taux de change a changé avant un remboursement en devise étrangère	Utilisez la devise de transaction originale et le montant réellement payé ; ne pas revaloriser au taux du jour du remboursement.	Ajuster les droits dans la mesure où ils sont remboursés.
Achat lié à un mineur	Examen conformément à la loi. Après un remboursement total ou substantiellement total approuvé et complété, restreindre définitivement le compte de jeu associé.	Récupérer les droits liés sans réduire le remboursement ; la correction humaine reste disponible pour les erreurs.
Commande Apple, Google Play ou Steam	Les règles de la plateforme et la loi applicable régissent l'éligibilité, la devise, le montant et la voie.	Ajuster les droits sur la base d'un résultat de remboursement vérifiable.
Paieement volé ou non autorisé	Coopérer avec le fournisseur de paiement ; ne pas le classer automatiquement comme un remboursement mineur.	Sécuriser les avantages contestés en attente de vérification.
Chargeback frauduleux ou demande de remboursement	Évaluer les preuves conformément à la loi applicable et aux Règles des Joueurs.	Les produits anormaux peuvent être gelés ou récupérés.

13. Règles supplémentaires régionales

13.1 Chine continentale

L'applicabilité de la politique de retour sans justification pendant sept jours aux biens numériques sur le site officiel sera déterminée conformément à la Loi sur la protection des droits des consommateurs, en tenant

compte de la nature des biens, de la méthode de livraison et de la présence d'invitations claires ou de confirmations avant l'achat. Cette clause n'utilisera pas une clause de format pour exclure tout droit légalement non exclusif de remboursement, de résiliation ou d'indemnisation.

Pour les biens numériques, les dispositions relatives au retour sans motif, au risque d'achat d'articles aléatoires, aux restrictions importantes, aux conditions de livraison et de remboursement, ainsi qu'aux autres termes d'intérêt substantiel pour les consommateurs doivent être affichés de manière visible avant l'achat, et la confirmation de l'utilisateur doit être obtenue si nécessaire.

Les produits de type « surprise » doivent subir un examen de conformité spécial avant leur lancement officiel en République populaire de Chine ; si les règles applicables à ce moment-là interdisent la participation directe aux tirages au sort à l'aide de monnaie légale ou de monnaie virtuelle, le modèle de vente sera ajusté ou la fonctionnalité sera suspendue.

13.2 États-Unis

Les conditions d'utilisation n'excluent aucun droit de protection des consommateurs accordé en vertu des lois fédérales ou étatiques sur la protection des consommateurs qui sont inaliénables. Le processus d'achat doit obtenir un consentement clair et affirmatif, en évitant les boutons trompeurs, les frais cachés ou les confirmations d'achat peu claires. Les litiges concernant les achats non autorisés et les litiges de paiement effectifs seront résolus conformément aux lois applicables, aux réseaux de paiement et aux règles de la plateforme.

13.3 Japon

Lors de la vente officielle sur le site web destinée aux utilisateurs japonais, les opérateurs doivent fournir, sur la page du produit ou une page dédiée, les divulgations requises par la loi en vertu de la « Loi sur les transactions commerciales spécifiques », y compris les informations réelles du vendeur, le prix, le mode de paiement, le délai de livraison, les conditions d'annulation/résiliation et les politiques de remboursement. Ces termes ne remplacent pas les « divulgations obligatoires en vertu de la Loi sur les transactions commerciales spécifiques ».

Le délai de réflexion applicable aux ventes en ligne au Japon n'applique pas automatiquement le même mécanisme que dans les magasins physiques, et les conditions spécifiques de retour ou d'annulation doivent être clairement affichées sur la page publicitaire et la page de confirmation finale. Cependant, les utilisateurs conservent leurs droits correspondants de recours légal si le produit présente des défauts, des déclarations fausses ou si la loi le prévoit autrement.

14. Limite entre les politiques de remboursement et les sanctions pour violation par les joueurs

Les remboursements résolvent les litiges d'achat authentiques. Les remboursements ordinaires, les plaintes de bonne foi et les contestations authentiques ne conduisent pas automatiquement à un isolement permanent. Une fois qu'un petit achat est vérifié et que son remboursement total ou substantiellement total approuvé s'achève réellement selon la Section 7, le compte de jeu associé perd définitivement l'accès normal au jeu. Il peut se connecter à une zone restreinte dédiée mais ne peut pas accéder au monde ordinaire, au magasin, aux échanges, aux événements ni au jeu social et économique normal, ni en sortir par des quêtes ordinaires, des objets, des voyages ou une nouvelle connexion. Le jeu représente cela comme une carte de

prison et une peine à perpétuité ; c'est un état de service de jeu, pas un jugement criminel, et cela ne réduit aucun remboursement dû légalement.

La restriction s'applique uniquement au compte de jeu concerné et non automatiquement à l'ensemble du Compte DAWNBLOOM ou aux autres applications. Les erreurs d'âge, de tutelle, d'imputation de commande, de statut de remboursement ou de liaison de compte peuvent être contestées via le support. Seule une correction humaine autorisée et enregistrée peut annuler une restriction erronée. La fraude ou toute autre mauvaise conduite dûment prouvée est traitée conformément aux Règles du Joueur et à la Politique d'Application.

15. Interruptions de service, changements majeurs et résiliation du service

Si, pour des raisons imputables à l'opérateur, un bien numérique acheté et toujours valide ne peut pas être livré ou utilisé pendant une période prolongée, nous fournirons des mesures de remède, des droits alternatifs, un remboursement ou d'autres solutions raisonnables, conformément aux lois applicables, aux règles de la plateforme, à la nature des biens et à la récupérabilité technique.

En cas d'exigence légale imposant la cessation des services de jeux en ligne associés, tout droit numérique inutilisé, toute monnaie virtuelle ou tout service payé non rempli sera traité conformément aux lois applicables, aux exigences réglementaires, aux règles de la plateforme et à tout plan de cessation de service annoncé publiquement à ce moment-là.

16. Mises à jour des clauses et versions historiques

Les modifications importantes seront publiées de manière visible, avec indication de la version et de la date d'entrée en vigueur. La présente V8 ne s'applique, après son entrée en vigueur officielle, qu'aux nouvelles commandes ultérieures et aux procédures associées ; les commandes existantes restent fondées sur les conditions de transaction clairement affichées lors de l'achat et sur les règles légalement applicables, sans modification rétroactive des prix ni privation de droits légaux du fait des nouvelles conditions.

Les commandes déjà achevées sont généralement régies par la page de transaction, la description du produit et les règles applicables en vigueur au moment de l'achat ; la nouvelle version de ces termes ne privera pas automatiquement les utilisateurs de tout droit statutaire qui s'est déjà constitué.

17. Contactez-nous et résolution des litiges

Facturation, paiement et remboursement : billing@dawnbloom.net ; Service client général pour les joueurs : support@dawnbloom.net ; Demandes juridiques, droits d'auteur et confidentialité : legal@dawnbloom.net

Adresse des opérations / Adresse officielle de contact : Room 218, Building 3, No. 336 Tianjiao Road, Lin-gang Special Area of the China (Shanghai) Pilot Free Trade Zone, China

Les utilisateurs peuvent d'abord soumettre des demandes de litige de commande et de remboursement via le service client. Si la négociation ne résout pas le problème, les utilisateurs peuvent toujours chercher réparation conformément à la loi applicable auprès des agences de protection des consommateurs, des institutions de paiement, de la plateforme, des organismes d'arbitrage ou de médiation ou des tribunaux compétents.