

Syarat Penjualan & Pengembalian Dana

DAWNBLOOM

Syarat Penjualan & Pengembalian Dana · Versi Resmi

Versi: V8

Tanggal pembaruan: 10 Oktober 2026

Tanggal berlaku: 10 Oktober 2026

Ruang lingkup penerapan: toko situs resmi DAWNBLOOM dan saluran penjualan resmi terkait; pesanan platform pihak ketiga ditangani dengan mengacu pada aturan platform terkait. Fitur pembayaran situs resmi mengacu pada ketersediaan yang sebenarnya.

Hubungan antara Informasi yang Dipublikasikan dan Dokumen

Penjual/Pengelola: Shanghai Zhiguang Zhichuang Culture Media Co., Ltd. (nama publik berbahasa Inggris: SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.)

Situs web resmi: <https://dawnbloom.net>

Layanan Pelanggan untuk Refund dan Pesanan: support@dawnbloom.net

Ketentuan ini bekerja sama dengan Situs dan Ketentuan DAWNBLOOM Community, Kebijakan Privasi, Aturan Pemain, dan halaman produk tertentu. Konten produk, probabilitas, pengiriman, promosi, dan pembatasan diatur oleh informasi yang ditampilkan secara jelas saat pembelian. Hak konsumen wajib tetap tidak terpengaruh.

Panduan Pembelian dan Pengembalian Dana	Aturan
Produk Situs Web	Basis CNY; konversi harian USD/JPY dan harga produk terkunci pada konfirmasi.
Pengembalian Dana Situs Web	Rute asli, mata uang, dan jumlah aktual yang dibayar; tidak ada penyesuaian nilai tukar pada hari pengembalian dana.
Platform Pihak Ketiga	Aturan pembayaran dan pengembalian dana mereka serta hukum yang berlaku mengaturnya.
Anak-Anak di Bawah Umur	Setelah pengembalian dana penuh atau hampir penuh yang diverifikasi dan diselesaikan, hanya akun game terkait yang dibatasi secara permanen; koreksi manual tersedia.

Ringkasan Singkat Pengembalian Dana

- Produk di situs web memiliki harga dasar dalam CNY. Harga dalam USD dan JPY diturunkan dari snapshot kurs referensi harian yang berlaku. Setelah checkout situs web tersedia, konfirmasi pesanan mengunci mata uang dan jumlah produk yang ditampilkan.
- Dalam kasus pemotongan berulang, kegagalan kredit, pengiriman salah, kesalahan teknis yang jelas, atau ketidaksesuaian antara barang dan informasi yang diungkapkan secara publik, prioritas akan

diberikan pada penyelidikan dan perbaikan yang tepat seperti penggantian, perbaikan, pengembalian dana, atau kompensasi lain yang sesuai akan disediakan.

- Barang digital yang telah diaktifkan, dikonsumsi, ditransfer, dipertukarkan, atau hasil acaknya telah dihasilkan umumnya tidak memenuhi syarat untuk pengembalian dana sukarela karena "penyesalan pembelian" atau "ketidakpuasan terhadap hasil acak"; pengecualian berlaku jika diatur oleh hukum yang berlaku.
- Pesanan yang ditempatkan melalui Apple App Store, Steam, dan platform masa depan seperti Google Play akan, jika memungkinkan, mengikuti prosedur pengembalian dana masing-masing platform. DAWNBLOOM akan membantu memverifikasi status pesanan dan pengiriman sesuai kebutuhan.
- Penggunaan Apple Pay di situs web resmi adalah metode pembayaran dan tidak sama dengan pembelian dalam aplikasi di App Store. Pesanan yang ditempatkan melalui Apple Pay melalui dawnbloom.net dianggap sebagai pesanan situs web resmi.
- Layanan ini ditujukan untuk orang dewasa berusia 18 tahun ke atas. Klaim pembelian oleh anak di bawah umur akan ditinjau berdasarkan hukum yang berlaku, bukti, dan aturan platform, tanpa batas tetap 70%. Setelah pembelian anak di bawah umur yang terverifikasi menerima pengembalian dana penuh atau hampir penuh yang disetujui dan benar-benar selesai, akun game terkait akan dibatasi secara permanen dari layanan game normal; keputusan yang salah dapat dikoreksi oleh peninjauan manusia yang berwenang.
- Hak digital yang terkait dengan pengembalian dana yang selesai dapat dibalik. Pengembalian dana biasa dan sengketa itikad baik tidak sendiri memicu pembatasan game khusus minor. Pembatasan tersebut tidak mengurangi pengembalian dana yang disetujui secara hukum dan tidak secara otomatis menonaktifkan seluruh Akun DAWNBLOOM.
- Probabilitas, kolam hadiah, dan informasi versi untuk barang jenis acak harus diungkapkan secara jelas sebelum pembelian; mekanisme penjualan spesifik untuk barang jenis acak di wilayah Tiongkok daratan harus melewati gerbang kepatuhan khusus sebelum peluncuran resmi.

1. Ruang Lingkup dan Kelayakan Pembelian

Syarat ini mengatur barang digital yang dibeli melalui toko situs web DAWNBLOOM. Pembelian yang harganya ditetapkan, dibebankan, atau dikembalikan oleh Apple App Store, Steam, Google Play, atau platform lain mengikuti aturan platform tersebut dan hukum yang berlaku, bukan sistem FX harian atau sistem kutipan situs web. Ketersediaan pembayaran situs web ditampilkan pada proses checkout aktual.

Penggabungan enam aplikasi dalam rangkaian produk tidak berarti masing-masing tersedia untuk pembelian atau langganan. Jika perangkat lunak berbayar atau item dalam aplikasi ditawarkan nanti, halaman penjualan akan menyatakan harga, pengiriman, pembatalan, dan pengembalian dana sebelum pembelian. Aturan item virtual game saat ini tidak secara otomatis mengatur pembelian perangkat lunak.

Layanan DAWNBLOOM saat ini tersedia eksklusif untuk pengguna yang berusia minimal 18 tahun. Sebelum melakukan pemesanan, pengguna harus memastikan mereka memiliki kapasitas hukum untuk membuat kontrak dan menggunakan metode pembayaran yang relevan, serta mengkonfirmasi bahwa tindakan pembelian diotorisasi oleh diri mereka sendiri atau oleh pemegang instrumen pembayaran yang berwenang secara hukum.

Pembelian pengguna yang dilakukan melalui platform pihak ketiga tunduk pada ketentuan layanan, pedoman pengembang, kebijakan pengembalian dana, dan hukum lokal yang berlaku dari platform tersebut. Jika aturan platform memberikan hak pengembalian dana yang lebih menguntungkan dan tidak dapat dikecualikan kepada pengguna, maka aturan dan hukum tersebut akan berlaku.

2. Barang Digital, Harga, dan Metode Pembayaran

2.1 Jenis Barang

Kategori Produk	Persyaratan Pengungkapan Pra-pembelian	Karakteristik Pengiriman
Peti Harta Konten Tetap	Harga, konten penuh, jumlah, batasan penggunaan/transaksi, dan masa berlaku (jika berlaku)	Setelah konfirmasi pembayaran, konten akan dikirim ke akun game yang sesuai; kontennya tidak acak.
Peti Harta Acak	Harga, jangkauan item yang mungkin, aturan probabilitas atau aturan, jumlah atau kelangkaan, nomor versi/tanggal efektif, kondisi pembatasan	Setelah konfirmasi pembayaran, peti harta akan dikeluarkan ke akun game yang sesuai; saat dibuka, hasil acak akan dihasilkan sesuai dengan aturan yang diumumkan secara publik pada saat pembukaan.
Barang digital masa depan	Kondisi spesifik untuk harga, konten, pengiriman, dan pengembalian akan didefinisikan berdasarkan sifat barang.	Halaman pembelian dan Syarat-syarat ini akan berlaku.

2.2 Metode Pembayaran

Saat pembayaran situs web dibuka, metode yang tersedia secara hukum dapat bervariasi berdasarkan wilayah dan perangkat. Metode aktual, mata uang penyelesaian, pajak, dan langkah verifikasi harus ditampilkan sebelum konfirmasi akhir.

Pembayaran yang dibuat melalui Apple Pay di dawnbloom.net dianggap sebagai pesanan situs web resmi; Apple Pay berfungsi semata-mata sebagai metode pembayaran dan tidak merupakan pembelian dalam aplikasi yang diselesaikan melalui App Store.

2.3 Harga, Pajak, dan Kurs Valuta Asing

CNY adalah mata uang dasar tunggal untuk produk di situs web. Harga USD dan JPY dihitung langsung dari CNY menggunakan snapshot referensi kurs harian yang sama, dibulatkan ke sen dan yen penuh masing-masing; CNY menggunakan fen. Kurs biasanya diperbarui sekali sehari. Jika pembaruan gagal, snapshot valid terbaru mungkin digunakan dengan waktu pembaruannya ditampilkan. Kurs adalah informasi referensi; harga produk yang dihitung darinya dan ditampilkan dalam kutipan harga yang valid adalah harga penyelesaian aktual. Pada konfirmasi, kutipan mengunci produk, mata uang, dan jumlah bahkan jika pembaruan harian terjadi selama masa berlakunya. Kutipan yang kedaluwarsa memerlukan harga baru dan konfirmasi pengguna. Jumlah produk yang ditampilkan, jumlah pesanan yang valid, dan jumlah produk pembayaran harus cocok, tanpa konversi checkout kedua. Harga produk, pajak yang berlaku, dan biaya lain yang harus dibayar harus diungkapkan secara terpisah sebelum konfirmasi. Konversi pada pernyataan bank dan biaya transaksi asing yang dikenakan secara independen berada di luar kurs harian situs web.

3. Konfirmasi Pesanan, Pembentukan Pesanan, dan Pengiriman Digital

Sebelum melakukan pemesanan, pengguna harus dapat meninjau item, jumlah, jenis, mata uang yang dipilih, harga produk yang dikunci, pajak atau biaya yang dinyatakan secara terpisah, total yang harus dibayar, akun pengiriman, dan pemberitahuan pengembalian dana. Perubahan harga dasar CNY atau kurs harian hanya mempengaruhi kutipan yang dikonfirmasi baru; pesanan yang telah dibayar tidak akan pernah dihargai ulang.

Setelah pembayaran berhasil dan konfirmasi sistem, barang digital akan otomatis diterbitkan ke akun game yang terkait dengan pembelian. Jika pembayaran telah selesai tetapi sistem belum mengonfirmasi, dana tiba dengan penundaan, atau pengiriman gagal, pengguna harus menyimpan nomor pesanan dan menghubungi support@dawnbloom.net.

Catatan pesanan harus mempertahankan harga dasar CNY saat pembelian, mata uang dan jumlah penyelesaian aktual, snapshot FX, waktu transaksi, catatan pengiriman dan penggunaan untuk pengembalian dana, dukungan, audit dan sengketa, sesuai dengan Kebijakan Privasi.

4. Aturan Umum Pengembalian Dana untuk Pesanan di Situs Web Resmi

4.1 Keadaan yang Memenuhi Syarat untuk Pengembalian Dana Prioritas atau Bantuan Alternatif

- Pembebanan ganda atau pembuatan pesanan duplikat karena anomali sistem atau pembayaran, di mana jumlah yang diduplikasi tidak menghasilkan hak atau manfaat tambahan yang disimpan oleh pengguna;
- Pembayaran berhasil diselesaikan, tetapi produk belum dikirim dalam kerangka waktu yang wajar, dan masalah tidak dapat diselesaikan melalui penggantian;
- Konten yang sebenarnya dikirim berbeda dari apa yang secara eksplisit diungkapkan di halaman pembelian produk;
- Karena kesalahan teknis DAWNBLOOM yang menyebabkan kesalahan pesanan, konsumsi abnormal, aktivasi yang salah, atau ketidakmampuan untuk digunakan secara normal, dan masalah tersebut tidak dapat diperbaiki untuk memulihkan hak-hak sah pengguna;
- Pembayaran tidak diotorisasi, dan hukum yang berlaku, aturan jaringan pembayaran, atau persyaratan yudisial/regulasi mewajibkan pengembalian dana;
- Keadaan lain sebagaimana diatur oleh hukum yang berlaku yang memerlukan pengembalian dana, pembatalan, terminasi, atau remediasi setara.

4.2 Keadaan Umum yang Tidak Meng constitute Pengembalian Dana Sukarela

- Pengguna hanya berubah pikiran setelah pembelian, dan barang digital telah segera dikirim, diaktifkan, diklaim, dikonsumsi, ditukar, dialihkan, atau digunakan secara material dengan cara lain;

- Pengguna meminta pengembalian dana semata-mata karena mereka tidak mendapatkan item spesifik yang diharapkan, meskipun kotak acak beroperasi secara normal sesuai dengan probabilitas aktual dan aturan yang diungkapkan pada saat pembelian;
- Masalah teknis yang timbul dari perangkat sendiri pengguna, jaringan, plugin pihak ketiga, atau klien non-resmi, di mana produk telah dikirimkan dengan benar;
- Pendapatan ilegal, salinan item, hadiah curang, atau hasil penipuan yang secara sah atau berdasarkan aturan dikembalikan dari pengguna karena pelanggaran "Peraturan Pemain & Kebijakan Penegakan";
- Sengketa yang timbul dari pembelian melalui saluran yang tidak diotorisasi, pengisian ulang pihak ketiga, kartu hitam, pemotongan tanpa otorisasi, penjualan kembali pihak ketiga, atau transaksi tidak diotorisasi lainnya.

"Keadaan umum yang bukan merupakan pengembalian sukarela" di atas hanya mencerminkan syarat-syarat pengembalian dana komersial standar DAWNBLOOM dan tidak mengecualikan hak statutoris pengguna untuk menarik diri, pengembalian dana, terminasi, atau klaim kerusakan menurut hukum yang berlaku.

4.3 Barang Digital yang Belum Dibuka/Belum Digunakan

Untuk barang digital yang dibeli langsung di situs web resmi dan masih sepenuhnya tersimpan dalam akun pembeli, belum dibuka, belum diklaim, belum digunakan, belum ditukar, atau belum dialihkan, pengguna dapat mengajukan permintaan pengembalian dana. Kami akan mengevaluasi apakah akan menerima pengembalian dana berdasarkan saluran pembayaran, waktu pembelian, sifat barang, kemampuan pemulihan teknis, dan hukum lokal yang berlaku. Jika hukum lokal menuntut hak yang lebih spesifik untuk pengembalian atau penarikan, maka hak tersebut akan berlaku.

5. Aturan Khusus untuk Item Kotak Acak

5.1 Pengungkapan Probabilitas dan Hadiah

Halaman detail produk untuk peti harta karun tipe acak harus menampilkan dengan jelas konten potensial, probabilitas, atau aturan probabilitas, mekanisme rantai/progresif apa pun yang diperlukan (jika berlaku), spesifikasi jumlah atau kelangkaan, versi yang berlaku, dan tanggal efektif sebelum pembelian. Jika aturan dimodifikasi, sistem manajemen yang dapat dilacak harus diterapkan untuk versi lama maupun baru.

Untuk barang digital yang sudah dibeli dan beroperasi di bawah versi aturan tertentu, tidak ada mekanisme backend tersembunyi yang dapat mengubah aturan probabilitas yang ditetapkan yang berlaku untuk pesanan tersebut dengan cara yang merugikan pengguna.

5.2 Pengembalian Dana Setelah Aktivasi

Setelah peti harta karun acak telah dibuka secara normal dan hasilnya telah dihasilkan, hasil itu sendiri umumnya tidak merupakan alasan yang valid untuk pengembalian dana. Jika terjadi masalah seperti pengungkapan probabilitas yang salah, ketidaksesuaian antara logika undian aktual dengan aturan yang diungkapkan, konfigurasi kumpulan item yang keliru, konsumsi berlebihan sistem, atau penyebab operasional lainnya, kami akan memberikan remediasi yang sesuai—termasuk perbaikan, kompensasi, pengiriman ulang, atau pengembalian dana—berdasarkan cakupan dampak, kemampuan pemulihan teknis, dan hukum yang berlaku.

Menurut dokumen regulasi resmi saat ini tentang permainan daring di Tiongkok, gameplay yang melibatkan hadiah acak yang secara langsung melibatkan injeksi mata uang legal atau mata uang virtual dalam game tunduk pada pembatasan regulasi yang eksplisit. Mekanisme tersebut memerlukan pengungkapan probabilitas yang jelas, penyimpanan catatan, dan langkah kepatuhan lainnya. Oleh karena itu, fitur "pembayaran langsung untuk peti harta karun acak" tidak boleh diluncurkan hanya berdasarkan ketentuan ini di Tiongkok daratan; tinjauan hukum dan kepatuhan khusus harus dilakukan sebelum penjualan formal. Jika mekanisme penjualan semacam itu dilarang oleh aturan yang berlaku, fitur tersebut harus dinonaktifkan atau diubah menjadi mekanisme akuisisi alternatif yang telah diverifikasi secara independen sebagai patuh.

5.3 Pencatatan dan Verifikasi Sengketa

Untuk barang jenis acak, kami akan menyimpan catatan pesanan yang diperlukan, informasi versi, hasil pembukaan, dan aturan probabilitas selama periode yang diminta oleh hukum yang berlaku dan kondisi teknis, untuk tujuan audit, pertanyaan regulator, sengketa layanan pelanggan, dan penyelesaian sengketa. Di wilayah Tiongkok daratan, jika tunduk pada persyaratan regulasi publik yang relevan, periode penyimpanan catatan pemilihan acak dan catatan transaksi pembayaran/pengisian ulang tidak boleh kurang dari persyaratan hukum atau peraturan.

6. Pengembalian Dana untuk Pesanan Platform Pihak Ketiga

6.1 Apple App Store

Untuk pembelian dalam aplikasi yang dibuat melalui Apple App Store, pengguna disarankan untuk memulai permintaan pengembalian dana melalui portal pengembalian dana yang ditunjuk Apple atau dengan menghubungi Layanan Pelanggan Apple. Keputusan untuk menyetujui pengembalian dana, waktu pengembalian dana, dan proses pengembalian dana akan ditentukan oleh Apple sesuai dengan aturannya sendiri, detail pesanan, dan hukum yang berlaku. DAWNBLOOM Setelah menerima notifikasi pengembalian dana dari App Store, DAWNBLOOM dapat, sesuai dengan hukum dan aturan internalnya, mencabut hak digital yang terkait dengan pesanan pengembalian dana tersebut.

Komisi atau biaya layanan platform Apple merupakan bagian dari pengaturan antara pengembang dan Apple dan tidak menjadi alasan untuk memotong pengembalian dana pengguna dengan tarif tetap, seperti 70%.

6.2 Steam

Untuk game dasar, DLC, atau item dalam game yang dibeli melalui Steam, pengembalian dana harus diminta melalui Layanan Pelanggan Steam dan sistem pengembaliannya. Steam umumnya memberikan jendela pengembalian dana 14 hari untuk game dasar, asalkan pemain telah bermain kurang dari dua jam; kelayakan dan kondisi spesifik untuk pembelian dalam game bergantung pada kebijakan Steam dan apakah pengembang telah mengaktifkan pengembalian dana untuk item tersebut. Kebijakan pengembalian dana aktual tunduk pada aturan dan informasi halaman yang saat ini ditampilkan di Steam.

6.3 Google Play (jika integrasi terjadi di masa depan)

Jika pembelian dalam aplikasi di masa mendatang ditawarkan melalui Google Play, pengembalian dana tersebut akan tunduk pada kebijakan pengembalian dana Google Play. Google Play mungkin mengizinkan

permintaan pengembalian dana untuk aplikasi, game, atau pembelian dalam game tertentu dalam waktu 48 jam setelah pembelian; setelah periode ini, pengguna mungkin perlu menghubungi pengembang secara langsung. Ketentuan dan syarat khusus akan diatur oleh kebijakan Google Play yang berlaku saat itu dan hukum yang berlaku.

6.4 Pesanan Platform dan Pesanan Situs Web Resmi Adalah Berbeda

Setiap saluran pembayaran dan distribusi mempertahankan nomor pesanan dan sistem penagihan sendiri. Layanan pelanggan situs web resmi tidak dapat menggantikan Apple, Steam, atau Google dalam membuat keputusan pengembalian dana sisi platform untuk pesanan di masing-masing platform mereka; namun, kami akan memberikan bantuan yang diperlukan—seperti status pengiriman, status konsumsi, dan verifikasi teknis—dalam kerangka aturan hukum dan platform.

7. Anak-Anak dan Pembelian Tanpa Izin

Layanan ini ditujukan untuk orang dewasa berusia 18 tahun ke atas. Wali dapat meminta peninjauan kembali pembelian yang dilakukan oleh anak di bawah umur tanpa persetujuan atau otorisasi yang valid. Kami menilai legalitas, kapasitas hukum, bukti pesanan, perwalian, aturan platform, dan penggunaan sebenarnya. Akun game terkait hanya akan dikenai pembatasan layanan game permanen setelah pembelian yang terkait dengan anak di bawah umur diverifikasi, pengembalian dana penuh atau sebagian besar disetujui, dan pengembalian dana tersebut benar-benar selesai. Aplikasi yang sedang ditinjau, pengembalian dana parsial, atau pengembalian dana biasa tidak akan memicu hal ini.

7.1 Bahan Aplikasi dan Prinsip Minimum Kepentingan

Kami dapat meminta materi yang diperlukan untuk memverifikasi pesanan, akun, usia anak di bawah umur, hubungan perwalian, dan fakta yang tidak sah. Pengguna dapat mengaburkan atau memproses informasi sensitif yang tidak relevan dengan tujuan verifikasi. Kami tidak akan menyimpan secara tidak wajar nomor ID lengkap atau foto ID untuk periode yang lama sehubungan dengan pemrosesan pengembalian dana untuk anak di bawah umur.

7.2 Tidak ada batas pengembalian dana tetap sebesar 70%

Pengembalian dana untuk pembelian kecil tidak memiliki batas tetap 70% atau pemotongan otomatis untuk komisi platform. Pengembalian dana yang disetujui menggunakan mata uang dan jumlah aktual transaksi asli, tanpa perhitungan ulang pada kurs hari pengembalian. Pembatasan akun game berikutnya tidak mengurangi pengembalian dana apa pun yang disetujui secara hukum.

7.3 Wilayah Tiongkok Daratan

Sengketa terkait konsumsi di bawah umur di Tiongkok daratan akan ditangani sesuai dengan Kode Perdata, peraturan perlindungan konsumen, persyaratan perlindungan game online untuk anak di bawah umur, dan praktik peradilan. Dalam kasus di mana dapat dibuktikan bahwa individu tersebut adalah anak di bawah umur yang melakukan pembelian tanpa persetujuan wali, dan pengeluarannya secara signifikan melebihi usia dan kapasitas kognitifnya, kami akan bekerja sama dengan tindakan hukum sesuai ketentuan undang-undang. Dalam kasus di mana wali gagal mengelola alat pembayaran dengan tepat, berbagi akun, atau memiliki kelalaian jangka panjang, perilaku seperti itu mungkin dianggap dalam ruang lingkup penilaian tanggung jawab.

7.4 Amerika Serikat dan Jepang

Pembelian yang dilakukan oleh pengguna AS tanpa otorisasi atau karena pembelian keliru oleh anggota keluarga akan ditangani sesuai dengan aturan platform pembayaran, undang-undang negara yang berlaku, dan peraturan perlindungan konsumen federal. Di wilayah Jepang, individu berusia 18 tahun ke atas dianggap dewasa; kontrak yang dibuat oleh individu di bawah 18 tahun tanpa persetujuan wali sah, dan hak terkait pembatalan, akan diatur oleh Kode Perdata Jepang dan peraturan perlindungan konsumen.

8. Pembayaran Tanpa Izin, Transaksi Penipuan, dan Sengketa (Chargebacks)

Jika Anda menemukan transaksi tidak sah yang mencurigakan, pembayaran tidak sah, atau penggunaan akun pembayaran Anda secara tidak sah, silakan segera hubungi penyedia pembayaran dan layanan pelanggan DAWNBLOOM, serta berikan nomor pesanan dan detail relevan lainnya. Untuk pesanan yang dibuat melalui platform pihak ketiga seperti kartu bank, Apple, Google, atau Steam, Anda juga harus mengajukan sengketa sesuai dengan kerangka waktu yang ditentukan oleh jaringan pembayaran atau platform terkait.

@dawnbloom.net

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

SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.

Klaim pengembalian dana yang dilakukan dengan itikad baik atau sengketa pembayaran yang sebenarnya bukan merupakan alasan sendiri untuk hukuman dalam game. Hak-hak yang terkait dengan pesanan yang dipertanyakan dapat dilindungi selama tinjauan. Hanya pengembalian dana penuh atau hampir penuh terkait minor yang diverifikasi dan diselesaikan sebagaimana dijelaskan dalam Bagian 7 yang memicu pembatasan layanan game terpisah; pengembalian dana lainnya tidak secara otomatis menyebabkan larangan permanen.

Jika bukti mengkonfirmasi pembayaran palsu yang disengaja, pembelian kartu hitam, transfer/pengambilan aset virtual setelah pengembalian dana, penipuan berbasis kolusi, atau penyalahgunaan mekanisme pengembalian dana lainnya, tindakan tersebut akan ditangani sesuai dengan "Peraturan Pemain & Kebijakan Penegakan," dan perusahaan berhak mengejar remedial hukum, memberlakukan pembatasan transaksi, serta menanggung tanggung jawab hukum yang sesuai.

9. Pemulihan Hak Virtual dan Penyesuaian Data Setelah Pengembalian Dana

Setelah pengembalian dana penuh atau sebagian, pembatalan, penolakan pembayaran, atau pembalikan pesanan, operator berhak mencabut hak digital yang bersangkutan dalam batas yang diizinkan oleh hukum dan aturan platform, untuk mencegah pengguna menyimpan baik jumlah yang dikembalikan maupun barang digital yang setara.

- Peti atau item yang belum dibuka atau belum digunakan dapat diambil kembali secara langsung dari akun pembeli;

- Item yang telah ditukar atau dikonversi menjadi item virtual, mata uang, atribut, atau layanan lain mungkin memiliki turunan yang teridentifikasi secara langsung diambil kembali;
- Jika turunan langsung telah dikonsumsi atau melibatkan transfer yang kompleks, pemulihan setara berdasarkan nilai aktual yang dapat diverifikasi, pembekuan item terkait, pembatasan transaksi terkait, atau penyesuaian nilai terkait dapat diterapkan;
- Untuk pemain pihak ketiga yang tidak bersalah yang tidak ada bukti keterlibatan dalam penipuan dan transaksi mereka tidak terkait dengan pesanan pengembalian dana, tidak akan ada hukuman hanya karena mereka menerima item transaksi normal; namun, rantai transaksi abnormal, item salinan, atau keuntungan dari penipuan dapat diselidiki secara terpisah sesuai dengan "Peraturan Pemain & Kebijakan Penegakan."

"," Pemulihan hak berkaitan dengan pesanan yang dikembalikan dan hasil terkait yang dapat dilacak, tanpa mengurangi pengembalian dana yang sah. Setelah penyelesaian pengembalian dana kecil yang dijelaskan dalam Bagian 7, akun game terkait juga menerima pembatasan layanan permanen untuk mencegah pembelian lebih lanjut, perdagangan virtual, dan sengketa terkait. Aplikasi DAWNBLOOM Account lainnya tidak dibatasi secara otomatis.

10. Proses Aplikasi Pengembalian Dana Melalui Situs Web Resmi

DAWNBLOOM Fairy dapat menjelaskan akses resmi untuk pesanan, pengembalian dana, dan keberatan; jawaban AI tidak merupakan terbentuknya pesanan, persetujuan pengembalian dana, pemulihan aset, atau hasil pengiriman pengganti. Hal yang menyangkut pesanan tertentu dan informasi pembayaran harus ditangani oleh pengguna yang bersangkutan melalui prosedur verifikasi resmi dan peninjauan layanan pelanggan. Hasil penanganan yang sebenarnya dan hak pengembalian dana berdasarkan hukum tetap mengacu pada aturan yang telah ada dalam dokumen ini dan hukum yang berlaku.

10.1 Saluran Aplikasi

Untuk pesanan yang dibuat di situs web, permintaan pembayaran, penagihan, dan pengembalian dana harus dikirim ke billing@dawnbloom.net; pertanyaan umum dapat diarahkan ke support@dawnbloom.net. Untuk pesanan yang dibuat melalui platform pihak ketiga, jika platform menyediakan saluran khusus untuk pengembalian dana, pengguna sebaiknya memprioritaskan penggunaan saluran tersebut.

10.2 Informasi yang Disarankan untuk Diberikan

- Akun DAWNBLOOM atau pengenalan akun apa pun yang diperlukan untuk melokalisasi pesanan;
- Nomor pesanan, tanggal pembelian, nama produk, dan saluran pembayaran;
- Alasan pengembalian dana, bersama dengan tangkapan layar relevan atau bukti pembayaran (jika tersedia);
- Untuk klaim yang berkaitan dengan anak di bawah umur, wali hanya harus menyediakan informasi yang diperlukan untuk memverifikasi usia, perwalian, perintah pengadilan, dan kurangnya otorisasi. Sebelum pengiriman, jelaskan secara jelas bahwa pengembalian dana yang disetujui dan lengkap (penuh atau hampir penuh) secara permanen mengakhiri layanan game normal untuk akun terkait; gameplay biasa tidak dapat memulihkannya. Ini tidak mengurangi jumlah pengembalian dana yang disetujui.
- Informasi minimal dan wajar tambahan apa pun yang diminta oleh layanan pelanggan.

10.3 Periode Tinjauan

Dalam keadaan normal, ketika dokumentasi yang diperlukan secara substansial lengkap, kami akan menyelesaikan tinjauan awal atau memberi tahu tentang informasi tambahan yang dibutuhkan dalam waktu 10 hari kerja. Kasus yang melibatkan pencurian akun yang kompleks, anak di bawah umur, aktivitas lintas platform, penolakan pembayaran, atau transaksi abnormal mungkin memerlukan periode pemrosesan yang lebih lama. Tanggal penyelesaian akhir ditentukan oleh lembaga pembayaran, bank, atau platform.

10.4 Jalur Pengembalian Dana

Pengembalian dana melalui situs web biasanya dikembalikan melalui jalur pembayaran asli dalam mata uang asli transaksi. Jika hukum, aturan platform, atau teknologi pembayaran mencegah hal ini, kami akan memverifikasi pesanan dan menjelaskan alternatif hukum serta konversi apa pun. Kami tidak secara diam-diam menghitung ulang pokok pengembalian dana menggunakan referensi kurs situs web pada tanggal pengembalian dana. Platform pihak ketiga menangani pesanan mereka sendiri sesuai dengan aturan mereka.

11. Jumlah Pengembalian Dana, Diskon, dan Pengembalian Sebagian

Pengembalian dana penuh didasarkan pada mata uang asli transaksi dan jumlah aktual yang dibayar, bukan harga daftar tanpa diskon atau harga CNY kemudian. Dengan demikian, pesanan situs web yang dibayar sebesar USD 50.11 biasanya dikembalikan sebesar USD 50.11. Pengembalian dana parsial dihitung dari jumlah mata uang asli yang sama dan dibulatkan ke unit terkecil mata uang tersebut, tanpa konversi bolak-balik CNY. Kupon, manfaat promosi, dan pajak yang dinyatakan secara terpisah mengikuti ketentuan pesanan, hukum yang berlaku, dan aturan platform. Perubahan harga dasar atau kurs selanjutnya tidak pernah menyetel ulang harga pesanan yang telah dibayar.

Komisi platform dan biaya pemrosesan pembayaran adalah biaya bisnis, bukan pengurangan otomatis dari pokok produk yang secara hukum dapat dikembalikan. Komisi platform sebesar 30% tidak menetapkan pengembalian konsumen tetap sebesar 70%. Biaya pihak ketiga yang dikenakan secara independen yang diizinkan oleh hukum mengikuti aturan pihak ketiga dan terpisah dari pengembalian produk.

Penerbit kartu, jaringan dan penyedia pembayaran dapat mengonversi pembelian dan pengembalian dalam mata uang asli ke mata uang penagihan pemegang kartu pada tanggal dan tingkat yang berbeda. Bahkan setelah pengembalian penuh dalam mata uang asli, kredit mata uang domestik kartu mungkin berbeda dengan debit asli. Tingkat referensi harian situs web tidak mengkompensasi perbedaan atau biaya FX pihak ketiga tersebut, tunduk pada setiap kewajiban hukum yang berlaku dari operator.

12. Panduan Skenario Umum

Skenario	Penanganan umum	Hak digital virtual
Pembebanan ganda	Verifikasi dan kembalikan pembayaran ganda.	Batalkan pemberian ganda; pertahankan pembelian yang valid.
Dibayar tetapi tidak dikirim	Berikan barang jika memungkinkan; jika tidak, kembalikan dana sesuai aturan yang berlaku.	Tidak perlu pemulihan jika tidak ada yang diberikan.
Ketidakpuasan terhadap hasil peti harta	Biasanya bukan alasan untuk pengembalian dana, kecuali hak-hak hukum atau kesalahan aturan.	Hasil yang valid biasanya tetap ada.

Skenario	Penanganan umum	Hak digital virtual
Peluang atau konten yang diungkapkan secara salah	Selidiki, perbaiki, kompensasikan atau kembalikan dana sesuai kebutuhan.	Sesuaikan pesanan dan hak yang terpengaruh.
Item digital yang belum digunakan	Permintaan dapat ditinjau sesuai dengan hukum dan kemampuan pemulihan teknis.	Hak timbal balik yang dicakup oleh pengembalian dana.
Nilai tukar mata uang asing berubah sebelum pengembalian dana.	Gunakan mata uang transaksi asli dan jumlah yang dibayar sebenarnya; jangan hargai ulang pada nilai tukar hari pengembalian dana.	Sesuaikan hak sesuai dengan jumlah yang dikembalikan.
Pembelian terkait anak di bawah umur.	Tinjau sesuai hukum. Setelah pengembalian dana penuh atau hampir penuh disetujui dan diselesaikan, batasi akun game terkait secara permanen.	Pulihkan hak terkait tanpa mengurangi jumlah pengembalian dana; koreksi manual tetap tersedia untuk kesalahan.
Pesanan dari Apple, Google Play, atau Steam.	Aturan platform dan hukum yang berlaku mengatur kelayakan, mata uang, jumlah, dan rute.	Sesuaikan hak berdasarkan hasil pengembalian dana yang dapat diverifikasi.
Pencurian atau pembayaran tidak sah.	Bekerjasama dengan penyedia pembayaran; jangan otomatis mengklasifikasikannya sebagai pengembalian dana anak di bawah umur.	Lindungi manfaat yang dipertentangkan selama verifikasi berlangsung.
Chargeback penipuan atau klaim pengembalian dana.	Evaluasi bukti sesuai hukum dan Aturan Pemain yang berlaku.	Pendapatan abnormal mungkin dibekukan atau dipulihkan.

13. Aturan Tambahan Regional

13.1 Tiongkok Daratan

Penerapan kebijakan pengembalian tujuh hari tanpa pertanyaan untuk barang digital di situs web resmi ditentukan sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Hak Konsumen, dengan mempertimbangkan sifat barang, metode pengiriman, dan apakah ada petunjuk atau konfirmasi yang jelas sebelum pembelian. Klausul ini tidak akan menggunakan klausul baku untuk mengecualikan hak apa pun atas pengembalian dana, pemutusan, atau kompensasi yang secara hukum tidak dapat dikecualikan.

Untuk barang digital, ketentuan mengenai pengembalian tanpa alasan, risiko pembelian item acak, pembatasan signifikan, kondisi pengiriman dan pengembalian dana, serta ketentuan lain yang sangat penting bagi konsumen harus ditampilkan secara mencolok sebelum pembelian, dan konfirmasi pengguna harus diperoleh jika diperlukan.

Barang tipe acak harus melalui tinjauan kepatuhan khusus sebelum peluncuran resminya di Republik Rakyat Tiongkok; jika aturan yang berlaku pada saat itu melarang partisipasi langsung dalam undian menggunakan mata uang legal atau mata uang virtual, model penjualan akan disesuaikan atau fitur akan ditangguhkan.

13.2 Amerika Serikat

Syarat penggunaan tidak mengecualikan hak perlindungan konsumen apa pun yang diberikan oleh undang-undang perlindungan konsumen federal atau negara bagian yang tidak dapat dilepaskan. Proses pembelian harus memperoleh persetujuan yang jelas dan tegas, menghindari tombol yang menyesatkan, biaya tersembunyi, atau konfirmasi pembelian yang tidak jelas. Sengketa mengenai pembelian tanpa otorisasi dan sengketa pembayaran aktual akan diselesaikan sesuai dengan hukum yang berlaku, jaringan pembayaran, dan aturan platform.

13.3 Jepang

Saat melakukan penjualan situs web resmi yang ditujukan kepada pengguna Jepang, operator harus menyediakan pengungkapan yang diwajibkan secara hukum di bawah "Undang-Undang Transaksi Komersial Khusus" pada halaman produk atau halaman khusus, termasuk informasi asli penjual, harga, metode pembayaran, jadwal pengiriman, kondisi pembatalan/penghentian, dan kebijakan pengembalian dana. Ketentuan ini tidak menggantikan "pengungkapan wajib di bawah Undang-Undang Transaksi Komersial Khusus."

Masa pendinginan yang berlaku untuk penjualan online di Jepang tidak secara otomatis menerapkan mekanisme yang sama seperti di toko fisik, dan kondisi pengembalian atau pembatalan tertentu harus ditampilkan dengan jelas di halaman iklan dan halaman konfirmasi akhir. Namun, pengguna tetap mempertahankan hak remedial statutory mereka jika produk memiliki cacat, representasi yang salah, atau jika diatur lain oleh hukum.

14. Batas Antara Kebijakan Pengembalian Dana dan Hukuman Pelanggaran Pemain

Pengembalian dana menyelesaikan perselisihan pembelian yang nyata. Pengembalian dana biasa, keluhan itikad baik dan chargeback yang sebenarnya tidak secara otomatis menyebabkan isolasi permanen. Setelah pembelian kecil diverifikasi dan pengembalian dana penuh atau hampir penuh yang disetujui benar-benar selesai sesuai Bagian 7, akun game terkait kehilangan akses game normal secara permanen. Akun tersebut dapat masuk ke area terbatas khusus tetapi tidak dapat mengakses dunia biasa, toko, perdagangan, acara, atau permainan sosial dan ekonomi normal, atau keluar melalui kuis biasa, item, perjalanan, atau login baru. Game menggambarkan ini sebagai peta penjara dan hukuman penjara seumur hidup; ini adalah keadaan layanan game, bukan putusan pidana, dan hal ini tidak mengurangi pengembalian dana apa pun yang secara hukum seharusnya.

Pembatasan hanya berlaku pada akun game terkait, tidak secara otomatis ke seluruh Akun DAWNBLOOM atau aplikasi lain. Kesalahan usia, wali, atribusi pesanan, status pengembalian dana, atau tautan akun dapat ditantang melalui dukungan. Hanya koreksi manusia yang berwenang dan tercatat yang dapat membalikkan pembatasan yang salah. Penipuan atau pelanggaran lain yang dibuktikan secara independen ditangani sesuai dengan Aturan Pemain dan Kebijakan Penegakan.

15. Gangguan Layanan, Perubahan Besar, dan Penghentian Layanan

Jika karena alasan operator, barang digital yang dibeli dan masih valid tidak dapat dikirim atau digunakan untuk periode yang lama, kami akan menyediakan tindakan perbaikan, hak alternatif, pengembalian dana,

atau solusi wajar lainnya berdasarkan hukum yang berlaku, aturan platform, sifat barang, dan kemampuan pemulihan teknis.

Dalam hal persyaratan hukum mengharuskan penghentian layanan game online terkait, setiap hak digital yang belum digunakan, mata uang virtual, atau layanan berbayar yang belum terpenuhi akan ditangani sesuai dengan hukum yang berlaku, persyaratan regulasi, aturan platform, dan rencana penghentian layanan apa pun yang diumumkan secara publik saat itu.

16. Pembaruan Ketentuan dan Versi Historis

Perubahan penting akan diumumkan secara jelas dengan mencantumkan versi dan tanggal berlaku. V8 ini hanya berlaku setelah resmi mulai berlaku untuk pesanan baru sesudahnya dan prosedur terkait; pesanan yang telah ada tetap didasarkan pada ketentuan transaksi yang ditampilkan secara tegas saat pembelian dan aturan yang berlaku berdasarkan hukum, tanpa perubahan harga secara retroaktif atau pencabutan hak berdasarkan hukum akibat ketentuan baru.

Pesanan yang telah diselesaikan umumnya akan diatur oleh halaman transaksi, deskripsi produk, dan aturan yang berlaku saat pembelian; versi baru dari ketentuan ini tidak secara otomatis mencabut hak statutoris pengguna yang sudah timbul.

17. Hubungi Kami dan Penyelesaian Sengketa

Penagihan, Pembayaran, dan Pengembalian Dana: billing@dawnbloom.net; Layanan Pelanggan Pemain Umum: support@dawnbloom.net; Pertanyaan Hukum, Hak Cipta, dan Privasi: legal@dawnbloom.net

Alamat Operasi / Alamat Kontak Resmi: Ruang 218, Gedung 3, No. 336 Jalan Tianjiao, Area Khusus Lin-gang, Zona Perdagangan Bebas Piloting Tiongkok (Shanghai), Tiongkok

Pengguna dapat terlebih dahulu mengajukan perselisihan pesanan dan permintaan pengembalian dana melalui layanan pelanggan. Jika negosiasi gagal menyelesaikan masalah, pengguna masih dapat mencari penyelesaian menurut hukum yang berlaku dari lembaga perlindungan konsumen, institusi pembayaran, platform, badan arbitrase atau mediasi, atau pengadilan yang berwenang.