

Termos de Venda e Reembolso da DAWNBLOOM

Termos de Venda e Reembolso · Versão Oficial

Versão: V8

Data de atualização: 10 de outubro de 2026

Data de entrada em vigor: 10 de outubro de 2026

Âmbito de aplicação: loja do site oficial DAWNBLOOM e canais oficiais de venda relacionados; pedidos em plataformas de terceiros são tratados em articulação com as regras da respectiva plataforma. As funcionalidades de pagamento do site oficial dependem de sua disponibilização efetiva.

Relação das Informações Publicadas e Documentos

Vendedor/Operador: SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD. (nome público em inglês: SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.)

Site oficial: <https://dawnbloom.net>

Atendimento ao cliente para reembolsos e pedidos: support@dawnbloom.net

Estes Termos funcionam em conjunto com os Termos do Site e os Termos da DAWNBLOOM Community, Política de privacidade, as Regras do Jogador e a página específica do produto. O conteúdo do produto, as probabilidades, a entrega, as promoções e as restrições são regidos pelas informações exibidas claramente na compra. Os direitos obrigatórios do consumidor permanecem inalterados.

Guia de compra e reembolso	Regra
Produtos do site	Base em CNY; conversão diária USD/JPY e um preço de produto bloqueado no momento da confirmação.
Reembolso do site	Rota original, moeda e valor real pago; sem repricing cambial no dia do reembolso.
Plataformas de terceiros	Suas regras de pagamento e reembolso e a lei aplicável governam.
Menores	Após um reembolso total ou substancialmente completo verificado e concluído, apenas a conta de jogo relacionada é permanentemente restrita; a correção humana está disponível.

Resumo Breve de Reembolsos

- Os produtos do site têm um preço base em CNY. Os preços em USD e JPY são derivados da snapshot diária aplicável da taxa de câmbio de referência. Assim que o checkout do site estiver disponível, a confirmação do pedido bloqueará a moeda e o valor do produto exibidos.
- Em casos de deduções repetidas, falha no crédito, entrega incorreta, falhas técnicas óbvias ou discrepâncias entre os bens e as informações divulgadas publicamente, a investigação será priorizada e remédios apropriados, como substituição, reparo, reembolso ou outra compensação adequada, serão fornecidos.

- Bens digitais que já foram ativados, consumidos, transferidos, trocados ou cujos resultados aleatórios foram gerados geralmente não são elegíveis para reembolsos voluntários devido a "arrependimento da compra" ou "insatisfação com o resultado aleatório"; existem exceções onde a lei aplicável determinar o contrário.
- Pedidos feitos através da Apple App Store, Steam e futuras plataformas como Google Play seguirão, quando possível, os procedimentos de reembolso respectivos de cada plataforma. A DAWNBLOOM ajudará a verificar o status do pedido e da entrega conforme necessário.
- O uso do Apple Pay no site oficial é um método de pagamento e não equivale a uma compra dentro do aplicativo na App Store. Pedidos feitos via Apple Pay através de dawnbloom.net são considerados pedidos do site oficial.
- O serviço destina-se a adultos com 18 anos ou mais. Reivindicações de compras por menores são revisadas sob a lei aplicável, evidências e regras da plataforma, sem um limite fixo de 70%. Após uma compra menor verificada receber um reembolso total ou substancialmente total aprovado que tenha sido concluído realmente, a conta de jogo relacionada fica permanentemente restrita ao serviço normal de jogo; decisões errôneas podem ser corrigidas por revisão humana autorizada.
- Direitos digitais vinculados a um reembolso concluído podem ser revertidos. Reembolsos ordinários e disputas de boa fé não acionam por si só a restrição específica de jogo para menores. Essa restrição não reduz um reembolso aprovado legalmente nem desativa automaticamente toda a Conta DAWNBLOOM.
- A probabilidade, os prêmios e as informações de versão dos bens do tipo aleatório devem ser divulgados claramente antes da compra; o mecanismo de venda específico de bens do tipo aleatório na região da China continental deve passar por uma porta de conformidade dedicada antes do lançamento oficial.

1. Âmbito de Aplicação e Elegibilidade para Compras

Estes Termos regem os bens digitais adquiridos através da loja do site da DAWNBLOOM. Compras precificadas, cobradas ou reembolsadas pela Apple App Store, Steam, Google Play ou outra plataforma seguem as regras e a legislação aplicável dessa plataforma, em vez do sistema diário de câmbio ou cotação do site. A disponibilidade de pagamentos no site é mostrada no checkout real.

A inclusão dos seis aplicativos na gama de produtos não significa que cada um esteja disponível para compra ou assinatura. Se software pago ou itens in-app forem oferecidos posteriormente, a página de vendas informará preço, entrega, cancelamento e reembolsos antes da compra. As regras atuais para itens virtuais de jogos não governam automaticamente compras de software.

O Serviço DAWNBLOOM está atualmente disponível exclusivamente para usuários com pelo menos 18 anos. Antes de fazer um pedido, os usuários devem garantir que têm capacidade legal para celebrar contratos e usar os métodos de pagamento relevantes, e confirmar que a ação de compra é autorizada por eles mesmos ou por um detentor legalmente autorizado do instrumento de pagamento.

As compras feitas pelos usuários através de plataformas de terceiros estão sujeitas aos termos de serviço, diretrizes de desenvolvedores, políticas de reembolso e leis locais aplicáveis dessas plataformas. Se as regras da plataforma concederem aos usuários direitos de reembolso mais favoráveis e inalienáveis, essas regras e leis serão aplicáveis.

2. Bens Digitais, Preços e Métodos de Pagamento

2.1 Tipo de Bens

Categorias de Produtos	Requisitos de Divulgação Pré-Compra	Características de Entrega
Baús de Conteúdo Fixo	Preço, conteúdo completo, quantidade, restrições de uso/transação e período de validade (se aplicável)	Após a confirmação do pagamento, o conteúdo será entregue à conta do jogo correspondente; o conteúdo não é aleatório.
Baú Aleatório	Preço, faixa de possíveis itens, regras ou normas de probabilidade, quantidade ou raridade, número da versão/data de vigência, condições de restrição	Após a confirmação do pagamento, o baú será emitido para a conta do jogo correspondente; ao abrir, o resultado aleatório será gerado de acordo com as regras divulgadas publicamente no momento da abertura.
Bens Digitais Futuros	As condições específicas de preço, conteúdo, entrega e reembolso serão definidas com base na natureza dos bens.	A página de compra e estes Termos regerão.

2.2 Métodos de pagamento

Quando o pagamento no site for ativado, os métodos legalmente disponíveis podem variar conforme a região e o dispositivo. O método real, a moeda de liquidação, os impostos e as etapas de verificação devem ser exibidos antes da confirmação final.

Pagamentos feitos via Apple Pay em dawnbloom.net são considerados pedidos do site oficial; o Apple Pay serve apenas como método de pagamento e não constitui uma compra in-app concluída através da App Store.

2.3 Preços, impostos e taxas de câmbio

O CNY é a única moeda base para produtos do site. Os preços em USD e JPY são calculados diretamente a partir do CNY usando a mesma captura instantânea diária de taxa de câmbio de referência aplicável, arredondada para centavos e ienes inteiros, respectivamente; o CNY usa fen. As taxas são normalmente atualizadas uma vez por dia. Se uma atualização falhar, a captura mais recente válida pode ser usada com seu horário de atualização exibido. A taxa é informação de referência; um preço de produto calculado a partir dela e mostrado em uma cotação válida é o preço de liquidação real. Na confirmação, a cotação bloqueia o produto, a moeda e o valor mesmo que a atualização diária ocorra durante sua validade. Uma cotação expirada requer um novo preço e confirmação do usuário. O valor do produto exibido, o valor válido do pedido e o valor do produto de pagamento devem corresponder, sem conversão de segundo checkout. Preço do produto, impostos aplicáveis e outros encargos devidos devem ser divulgados separadamente antes da confirmação. Conversão de extrato bancário e taxas de transação estrangeira cobradas independentemente estão fora da taxa diária do site.

3. Confirmação do pedido, formação do pedido e entrega digital

Antes de fazer um pedido, os usuários devem poder revisar o item, quantidade, tipo, moeda selecionada, preço do produto bloqueado, impostos ou taxas declarados separadamente, total a pagar, conta de entrega e aviso de reembolso. Uma mudança no preço base do CNY ou na taxa diária afeta apenas as cotações recém-confirmadas; pedidos pagos nunca são rejeitados.

Após o pagamento bem-sucedido e a confirmação do sistema, os bens digitais serão emitidos automaticamente para a conta do jogo associada à compra. Se o pagamento foi concluído, mas o sistema não confirmou, os fundos chegaram com atraso ou a entrega falhou, o usuário deve reter o número do pedido e entrar em contato com support@dawnbloom.net.

Os registros de pedidos devem preservar o preço base em CNY na compra, a moeda e o valor de liquidação reais, a captura instantânea de câmbio, o horário da transação, os registros de entrega e uso para reembolsos, suporte, auditorias e disputas, sujeito à Política de Privacidade.

4. Regras gerais de reembolso para pedidos no site oficial

4.1 Circunstâncias elegíveis para reembolso prioritário ou compensação alternativa

- Cobranças duplicadas ou a criação de pedidos duplicados devido a anomalias do sistema ou de pagamento, onde os valores duplicados não resultam em nenhum direito ou benefício adicional retido pelo usuário;
- O pagamento foi concluído com sucesso, mas o produto não foi entregue dentro de um prazo razoável, e o problema não pode ser resolvido por substituição;
- O conteúdo realmente entregue difere do que foi explicitamente divulgado na página de compra do produto;
- Devido a falhas técnicas do DAWNBLOOM resultando em erros de pedido, consumo anormal, ativação incorreta ou incapacidade de usar normalmente, e tais problemas não podem ser remediados para restaurar os direitos legítimos do usuário;
- O pagamento não é autorizado e as leis aplicáveis, as regras da rede de pagamento ou os requisitos judiciais ou regulatórios exigem um reembolso;
- Outras circunstâncias previstas pela lei aplicável que exijam reembolso, cancelamento, rescisão ou remédio equivalente.

4.2 Circunstâncias gerais que não constituem reembolso voluntário

- O usuário simplesmente muda de ideia após a compra e os bens digitais já foram entregues instantaneamente, ativados, reivindicados, consumidos, trocados, transferidos ou de outra forma materialmente utilizados;
- O usuário solicita o reembolso apenas porque não obteve um item específico que esperava, apesar de o baú aleatório ter operado normalmente de acordo com a probabilidade real e as regras divulgadas no momento da compra;
- Problemas técnicos decorrentes do próprio dispositivo do usuário, rede, plug-ins de terceiros ou cliente não oficial, onde o produto foi entregue corretamente;

- Ganhos ilegais, cópias de itens, recompensas por trapaça ou lucros fraudulentos recuperados legalmente ou conforme as regras do usuário devido à violação das "Regras do Jogador e Política de Aplicação";
- Disputas decorrentes de compras por canais não autorizados, recargas de terceiros, cartões negros, cobranças não autorizadas, revendas de terceiros ou outras transações não autorizadas.

As acima citadas "circunstâncias gerais que não constituem reembolso voluntário" refletem apenas os termos comerciais padrão de reembolso da DAWNBLOOM e não excluem os direitos legais do usuário de retratação, reembolso, rescisão ou indenização conforme a lei aplicável.

4.3 Itens digitais não abertos/não utilizados

Para bens digitais comprados diretamente no site oficial e ainda retidos integralmente na conta de compra, sem serem abertos, reivindicados, usados, trocados ou transferidos, os usuários podem enviar uma solicitação de reembolso. Avaliaremos se aceitamos o reembolso com base no canal de pagamento, no tempo de compra, na natureza dos bens, na recuperabilidade técnica e nas leis locais aplicáveis. Se as leis locais exigirem um direito mais específico de devolução ou retratação, tais direitos prevalecerão.

5. Regras especiais para itens de caixas surpresa

5.1 Divulgação de probabilidades e prêmio total

A página de detalhes do produto para baús de tesouros do tipo aleatório deve exibir claramente o conteúdo potencial, as probabilidades ou as regras de probabilidade, qualquer mecanismo de garantia progressiva necessário (se aplicável), especificações de quantidade ou raridade, versões aplicáveis e datas de vigência antes da compra. Se as regras forem modificadas, será implementado um sistema de gestão rastreável tanto para a versão antiga quanto para a nova.

Para os bens digitais já comprados e que operam sob uma versão específica de regras, nenhum mecanismo de back-end não divulgado pode alterar as regras de probabilidade estabelecidas aplicáveis a esse pedido de maneira prejudicial ao usuário.

5.2 Reembolso após ativação

Uma vez que um baú do tesouro aleatório foi aberto normalmente e seu resultado foi gerado, o resultado em si geralmente não constitui uma razão válida para reembolso. Se ocorrerem problemas como divulgação incorreta de probabilidades, inconsistência entre a lógica real de sorteio e as regras divulgadas, configuração errônea do conjunto de itens, consumo excessivo do sistema ou outras causas operacionais, forneceremos remédios apropriados, incluindo reparos, compensações, reentrega ou reembolsos, com base no escopo do impacto, na recuperabilidade técnica e nas leis aplicáveis.

De acordo com os documentos regulatórios oficiais atualmente disponíveis sobre jogos online na China, a jogabilidade envolvendo recompensas aleatórias que envolve diretamente a injeção de moeda legal ou moeda virtual do jogo está sujeita a restrições regulatórias explícitas. Esses mecanismos exigem divulgação clara de probabilidades, retenção de registros e outras medidas de conformidade. Portanto, o recurso de "pagamento direto por baús do tesouro aleatórios" não deve ser lançado apenas com base nestes termos na China continental; uma revisão jurídica e de conformidade dedicada deve ser conduzida antes da venda formal. Se tal mecanismo de venda for proibido pelas regras aplicáveis, o recurso deve ser desativado ou transformado em um mecanismo de aquisição alternativo que tenha sido verificado independentemente como em conformidade.

5.3 Manutenção de registros e verificação de disputas

Para produtos do tipo aleatório, manteremos os registros de pedido necessários, informações de versão, resultados de abertura e regras de probabilidade pelo período exigido pelas leis aplicáveis e condições técnicas, para fins de auditorias, consultas regulatórias, disputas de atendimento ao cliente e resolução de disputas. Na região da China continental, se estiver sujeito a requisitos regulatórios públicos relevantes, o período de retenção dos registros de seleção aleatória e dos registros de transações de pagamento/recarga não será inferior aos requisitos legais ou regulatórios.

6. Reembolso para pedidos em plataformas de terceiros

6.1 Apple App Store

Para compras no aplicativo feitas através da Apple App Store, recomenda-se que os usuários iniciem solicitações de reembolso através do portal de reembolso designado pela Apple ou entrando em contato com o Atendimento ao Cliente da Apple. A decisão de aprovar um reembolso, o tempo do reembolso e o processo de reembolso serão determinados pela Apple de acordo com suas próprias regras, detalhes do pedido e leis aplicáveis. 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 Ao receber notificação de reembolso da App Store, a DAWNBLOOM pode, de acordo com a lei e suas regras internas, revogar os direitos digitais correspondentes associados a tal ordem de reembolso.

As comissões da plataforma ou taxas de serviço da Apple fazem parte do acordo de liquidação entre o desenvolvedor e a Apple e não constituem justificativa para deduzir reembolsos aos usuários em uma taxa fixa, como 70%.

6.2 Steam

Para o jogo base, DLC ou itens no jogo comprados via Steam, os reembolsos devem ser solicitados através do Atendimento ao Cliente da Steam e seu sistema de reembolso. A Steam geralmente oferece uma janela de reembolso de 14 dias para o jogo base, desde que o jogador tenha jogado menos de duas horas; a elegibilidade e as condições específicas para compras no jogo dependem das políticas da Steam e se o desenvolvedor ativou reembolsos para o respectivo item. As políticas de reembolso reais estão sujeitas às regras e informações da página atualmente exibidas na Steam.

6.3 Google Play (se houver integração futura)

Caso futuras compras no aplicativo sejam oferecidas via Google Play, esses reembolsos estarão sujeitos às políticas de reembolso do Google Play. O Google Play pode permitir solicitações de reembolso para certos aplicativos, jogos ou compras no aplicativo dentro de 48 horas após a compra; após esse período, os usuários podem precisar entrar em contato diretamente com o desenvolvedor. Termos e condições específicos serão regidos pelas políticas então vigentes do Google Play e pela lei aplicável.

6.4 Pedidos de plataforma e pedidos no site oficial são distintos

Cada canal de pagamento e distribuição mantém seu próprio número de pedido e sistema de liquidação. O atendimento ao cliente do site oficial não pode substituir a Apple, Steam ou Google para tomar decisões de reembolso do lado da plataforma sobre pedidos em suas respectivas plataformas; no entanto, forneceremos assistência necessária, como status de entrega, status de consumo e verificação técnica, dentro do quadro das regras legais e da plataforma.

7. Menores e compras não autorizadas

O serviço é destinado a adultos com 18 anos ou mais. Um responsável pode solicitar a revisão de uma compra feita por um menor sem consentimento ou autorização válidos. Avaliamos a lei, a capacidade legal, as evidências do pedido, a relação de guarda, as regras da plataforma e o uso real. A conta de jogo relacionada entra em restrição permanente do serviço de jogo apenas após a compra relacionada ao menor ser verificada, um reembolso total ou substancialmente completo for aprovado e esse reembolso tiver sido realmente concluído. Uma aplicação pendente de revisão, reembolso parcial ou reembolso comum não aciona isso.

7.1 Documentos de solicitação e princípio da mínima necessidade

Podemos solicitar materiais necessários para verificar pedidos, contas, idade de menores, relações de guarda e fatos não autorizados. Os usuários podem ofuscar ou processar informações sensíveis irrelevantes para o propósito de verificação. Não reteremos razoavelmente números completos de identificação ou fotos de identificação por um período prolongado em conexão com o processamento de reembolsos para menores.

7.2 Não é estabelecido um teto fixo de reembolso de 70%

Reembolsos por compras de pequeno valor não estão sujeitos a um teto fixo de 70% nem a dedução automática por comissões da plataforma. Reembolsos aprovados são processados na moeda original da transação e pelo valor efetivamente pago, sem recálculo pela taxa de câmbio do dia do reembolso. A restrição subsequente da conta do jogo não reduz nenhum reembolso aprovado legalmente.

7.3 Região da China Continental

Disputas relativas ao consumo de menores na China continental serão tratadas em conformidade com o Código Civil, as regulamentações de proteção ao consumidor, os requisitos de proteção de jogos online para menores e as práticas judiciais. Nos casos em que puder ser provado que o indivíduo é um menor que realizou compras sem o consentimento do responsável e cujos gastos excedem significativamente sua idade e capacidade cognitiva, cooperaremos com as medidas legais conforme exigido por lei. Quando os responsáveis não gerirem adequadamente as ferramentas de pagamento, compartilharem contas ou demonstrarem negligência prolongada, tal conduta poderá ser considerada dentro do escopo de avaliação de responsabilidade.

7.4 Estados Unidos e Japão

Compras realizadas por usuários dos EUA sem autorização ou devido a compras equivocadas por membros da família serão tratadas em conformidade com as regras da plataforma de pagamento, as leis estaduais

aplicáveis e as regulamentações federais de proteção ao consumidor. Na região do Japão, indivíduos com 18 anos ou mais são considerados adultos; contratos celebrados por pessoas abaixo de 18 anos sem o consentimento de um responsável legal, bem como direitos de rescisão relacionados, serão regidos pelo Código Civil japonês e pelas regulamentações de proteção ao consumidor.

8. Pagamentos não autorizados, transações fraudulentas e disputas (chargebacks)

Se você descobrir transações suspeitas não autorizadas, pagamentos não autorizados ou o uso não autorizado da sua conta de pagamento, entre em contato imediatamente com o provedor de pagamento e o serviço de atendimento ao cliente da DAWNBLOOM, e forneça o número do pedido e quaisquer detalhes relevantes. Para pedidos feitos por meio de plataformas de terceiros, como cartões bancários, Apple, Google ou Steam, você também deve apresentar uma disputa de acordo com os prazos especificados pela rede de pagamento ou plataforma correspondente.

@dawnbloom.net

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

SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.

Uma solicitação de reembolso feita de boa-fé ou uma disputa de pagamento genuína não constitui, por si só, motivo para punição no jogo. Os direitos vinculados a um pedido em disputa podem ser protegidos durante a revisão. Apenas o reembolso total ou substancialmente total relacionado a menores, verificado e concluído conforme descrito na Seção 7, aciona sua restrição separada de serviço de jogo; outros reembolsos não causam automaticamente banimento permanente.

Se as evidências confirmarem não pagamento falso intencional, compras com cartões negros, transferência/saque de ativos virtuais após o reembolso, fraude baseada em conluio ou outro uso abusivo do mecanismo de reembolso, tal conduta será tratada de acordo com as "Regras do Jogador e Política de Aplicação" e regulamentos aplicáveis, e a empresa reserva-se o direito de buscar remédios legais, impor restrições às transações e assumir as responsabilidades legais correspondentes.

9. Recuperação de direitos virtuais e ajuste de dados após o reembolso

Em caso de reembolso total ou parcial, cancelamento, rejeição do pagamento ou reversão de uma transação, o operador reserva-se o direito de revogar os direitos digitais correspondentes dentro do escopo permitido pela lei e pelas regras da plataforma, para evitar que os usuários retenham tanto o valor reembolsado quanto os bens digitais equivalentes.

- Baús ou itens não abertos ou não utilizados podem ser recuperados diretamente da conta de compra;
- Itens que foram trocados ou convertidos em outros itens virtuais, moedas, atributos ou serviços podem ter seus derivados diretamente identificáveis recuperados;
- Se um derivado direto já foi consumido ou envolve uma transferência complexa, pode ser implementada uma recuperação equivalente baseada no valor real verificável, o congelamento de itens associados, a restrição de transações relacionadas ou o ajuste de valores correspondentes;

- Para jogadores terceiros inocentes que não tenham evidência de participação em fraude e cujas transações não estejam relacionadas a pedidos de reembolso, nenhuma penalidade será imposta apenas porque receberam itens de transações normais; no entanto, cadeias de transações anômalas, itens copiados ou ganhos provenientes de fraude podem ser investigados separadamente de acordo com as "Regras do Jogador e Política de Aplicação".

" e serão investigadas separadamente. A recuperação de direitos refere-se ao pedido de reembolso e aos lucros relacionados rastreáveis, sem reduzir os reembolsos legalmente devidos. Após a conclusão do pequeno reembolso descrito na Seção 7, a conta de jogo relacionada também receberá uma restrição permanente de serviço para impedir futuras compras, trocas virtuais e disputas relacionadas. Outros aplicativos da conta DAWNBLOOM não são automaticamente restritos.

10. Processo de solicitação de reembolso no site oficial

O DAWNBLOOM Fairy pode explicar os acessos oficiais a pedidos, reembolsos e recursos; respostas de IA não constituem formação de pedido, aprovação de reembolso, restauração de ativos ou resultado de reenvio de itens. Questões sobre pedidos específicos e informações de pagamento devem ser tratadas pelo próprio titular mediante verificação oficial e análise do atendimento. Os resultados efetivos e os direitos legais de reembolso continuam regidos pelas regras originalmente previstas neste documento e pela legislação aplicável.

10.1 Canais de solicitação

Para pedidos realizados no site oficial, pagamentos, consultas sobre faturamento e solicitações de reembolso devem ser enviados para billing@dawnbloom.net; consultas gerais podem ser direcionadas para support@dawnbloom.net. Para pedidos realizados por meio de plataformas de terceiros, se a plataforma fornecer uma entrada dedicada para reembolso, os usuários devem priorizar o uso desse canal específico.

10.2 Informações recomendadas para fornecer

- A conta DAWNBLOOM ou qualquer identificador de conta necessário para localizar o pedido;
- Número do pedido, data de compra, nome do produto e canal de pagamento;
- Motivo do reembolso, juntamente com capturas de tela relevantes ou comprovante de pagamento (se disponível);
- Para uma reivindicação relacionada a menores, o responsável deve fornecer apenas as informações necessárias para verificar idade, tutela, ordens e falta de autorização. Antes do envio, divulgue claramente que um reembolso total ou substancialmente total aprovado e concluído encerra permanentemente o serviço normal do jogo para a conta relacionada; a jogabilidade comum não pode restaurá-lo. Isso não reduz o reembolso aprovado.
- Qualquer informação adicional mínima e razoável solicitada pelo atendimento ao cliente.

10.3 Período de análise

Em circunstâncias normais, quando a documentação necessária estiver substancialmente completa, concluiremos a revisão inicial ou notificaremos qualquer informação adicional necessária dentro de 10 dias úteis. Casos envolvendo roubo complexo de contas, menores, atividades entre plataformas, recusa em pagar ou transações anormais podem exigir um período de processamento mais longo. A data de liquidação final é determinada pela instituição de pagamento, banco ou plataforma.

10.4 Caminho de reembolso

Os reembolsos do site geralmente retornam pela rota de pagamento original na moeda de transação original. Se a lei, as regras da plataforma ou a tecnologia de pagamento impedirem isso, verificamos o pedido e explicamos uma alternativa legal e qualquer conversão. Não recalculamos silenciosamente o principal do reembolso usando a taxa de referência do site na data do reembolso. Plataformas de terceiros tratam de seus próprios pedidos sob suas regras.

11. Valor do reembolso, descontos e reembolsos parciais

Um reembolso total é baseado na moeda de transação original e no valor realmente pago, não no preço de lista sem desconto ou em um preço posterior em CNY. Assim, um pedido de site pago em USD 50,11 é normalmente reembolsado em USD 50,11. Um reembolso parcial é calculado a partir do mesmo valor em moeda original e arredondado para a unidade menor dessa moeda, sem conversão de ida e volta para CNY. Cupons, benefícios promocionais e impostos declarados separadamente seguem os termos do pedido, a lei aplicável e as regras da plataforma. Mudanças subsequentes no preço base ou nas taxas nunca repagam pedidos pagos.

Comissões de plataforma e taxas de processamento de pagamento são custos de negócios, não uma dedução automática do principal do produto legalmente reembolsável. Uma comissão de plataforma de 30% não impõe um reembolso fixo do consumidor de 70%. Taxas terceiras independentemente cobradas que a lei permite seguem as regras do terceiro e são separadas do reembolso do produto.

Emitentes de cartões, redes e provedores de pagamento podem converter a compra e o reembolso na moeda original para a moeda de faturamento do portador do cartão em datas e taxas diferentes. Mesmo após um reembolso total na moeda original, o crédito em moeda doméstica do cartão pode diferir do débito original. A taxa de referência diária do site não compensa essa diferença ou taxa de câmbio de terceiros, sujeita a qualquer responsabilidade legal aplicável do operador.

12. Orientação para cenários comuns

Cenário	Manipulação geral	Direitos virtuais
Cobrança duplicada	Verifique e reembolse o pagamento duplicado.	Reverter a concessão duplicada; manter a compra válida.
Pago mas não entregue	Entregue o item quando possível; caso contrário, reembolse conforme as regras aplicáveis.	Nenhuma recuperação é necessária se nada foi concedido.
Insatisfação com o resultado do baú	Geralmente não constitui motivo para reembolso, sujeito a direitos legais ou erro nas regras.	Um resultado válido geralmente permanece.
Odds ou conteúdos divulgados incorretamente	Investigue, corrija, compense ou reembolse conforme necessário.	Ajuste os pedidos e direitos afetados.
Item digital não utilizado	Uma solicitação pode ser revisada sob a lei e a recuperabilidade técnica.	Direitos revertidos cobertos por um reembolso.
A taxa de câmbio mudou antes de um reembolso em moeda estrangeira	Use a moeda de transação original e o valor pago real; não recalcule pela taxa do dia do reembolso.	Ajustar os direitos na medida em que forem reembolsados.

Cenário	Manipulação geral	Direitos virtuais
Compra relacionada a menor	Análise conforme a lei. Após um reembolso total ou substancialmente total aprovado e concluído, restringir permanentemente a conta de jogo relacionada.	Recuperar direitos vinculados sem reduzir o reembolso; a correção humana permanece disponível para erros.
Pedido da Apple, Google Play ou Steam	As regras da plataforma e a lei aplicável regem a elegibilidade, moeda, valor e rota.	Ajustar os direitos com base em um resultado de reembolso verificável.
Pagamento roubado ou não autorizado	Cooperar com o provedor de pagamento; não classificá-lo automaticamente como reembolso de menor.	Proteger os benefícios contestados pendentes de verificação.
Chargeback fraudulento ou reivindicação de reembolso	Avaliar as evidências conforme a lei aplicável e as Regras do Jogador.	Os rendimentos anormais podem ser congelados ou recuperados.

13. Regras suplementares regionais

13.1 China continental

Se a política de devolução sem perguntas em sete dias se aplica a bens digitais no site oficial será determinada de acordo com a Lei de Proteção dos Direitos do Consumidor, considerando a natureza dos bens, o método de entrega e se foram fornecidas indicações claras ou confirmações antes da compra. Esta cláusula não usará uma cláusula padrão para excluir qualquer direito legalmente não excludível de reembolso, rescisão ou compensação.

Para bens digitais, as disposições relativas à devolução sem motivo, ao risco de compra de itens aleatórios, restrições significativas, condições de entrega e reembolso, e outros termos de interesse substancial para os consumidores devem ser exibidos de forma proeminente antes da compra, e a confirmação do usuário deve ser obtida quando necessário.

Produtos do tipo surpresa devem passar por uma revisão especial de conformidade antes de seu lançamento oficial na República Popular da China; se as regras aplicáveis naquele momento proíbem a participação direta em sorteios usando moeda legal ou moeda virtual, o modelo de vendas será ajustado ou a funcionalidade será suspensa.

13.2 Estados Unidos

Os termos de uso não excluem nenhum direito de proteção ao consumidor concedido sob leis federais ou estaduais de proteção ao consumidor que sejam irrenunciáveis. O processo de compra deve obter consentimento claro e afirmativo, evitando botões enganosos, taxas ocultas ou confirmações de compra pouco claras. Disputas relativas a compras não autorizadas e disputas reais de pagamento serão resolvidas de acordo com as leis aplicáveis, redes de pagamento e regras da plataforma.

13.3 Giappone

Ao realizar vendas oficiais no site direcionadas a usuários japoneses, os operadores devem fornecer, na página do produto ou em uma página dedicada, as divulgações exigidas por lei sob a "Lei de Transações

Comerciais Específicas", incluindo as informações verdadeiras do vendedor, o preço, o método de pagamento, o prazo de entrega, as condições de cancelamento/rescisão e as políticas de reembolso. Estes termos não substituem as "divulgações obrigatórias sob a Lei de Transações Comerciais Específicas".

O período de arrependimento aplicável às vendas online no Japão não aplica automaticamente o mesmo mecanismo das lojas físicas, e as condições específicas de devolução ou cancelamento devem ser exibidas claramente na página de publicidade e na página de confirmação final. No entanto, os usuários mantêm seus direitos correspondentes de recurso legal se o produto tiver defeitos, declarações falsas ou se a lei determinar o contrário.

14. Limite entre as políticas de reembolso e as penalidades por violação dos jogadores

Reembolsos resolvem disputas de compra genuínas. Reembolsos comuns, reclamações de boa-fé e chargebacks genuínos não levam automaticamente ao isolamento permanente. Uma vez que uma compra pequena é verificada e seu reembolso total ou substancialmente total aprovado é concluído realmente conforme a Seção 7, a conta de jogo relacionada perde permanentemente o acesso normal ao jogo. Ela pode fazer login em uma área restrita dedicada, mas não pode acessar o mundo ordinário, a loja, trocas, eventos ou o jogo social e econômico normal, nem sair através de missões ordinárias, itens, viagens ou um novo login. O jogo retrata isso como um mapa de prisão e sentença perpua; este é um estado de serviço do jogo, não um julgamento criminal, e não reduz nenhum reembolso devido legalmente.

A restrição aplica-se apenas à conta do jogo relacionada, não automaticamente a toda a Conta DAWNBLOOM ou a outros aplicativos. Idade incorreta, guarda, atribuição de pedido, status de reembolso ou vinculação de conta podem ser contestados através do suporte. Apenas uma correção humana autorizada e registrada pode reverter uma restrição errônea. Fraude ou outra má conduta comprovadamente independente é tratada sob as Regras do Jogador e a Política de Aplicação.

15. Interrupções de serviço, mudanças significativas e encerramento do serviço

Se, por motivos do operador, um bem digital comprado e ainda válido não puder ser entregue ou usado por um período prolongado, forneceremos medidas remediativas, direitos alternativos, um reembolso ou outras soluções razoáveis com base nas leis aplicáveis, regras da plataforma, natureza dos bens e recuperabilidade técnica.

Caso os requisitos legais exijam a interrupção dos serviços de jogos online relacionados, quaisquer direitos digitais não utilizados, moeda virtual ou serviços pagos não cumpridos serão tratados de acordo com as leis aplicáveis, requisitos regulatórios, regras da plataforma e qualquer plano de encerramento de serviço anunciado publicamente na época.

16. Atualizações das Cláusulas e Versões Históricas

Alterações relevantes serão divulgadas de forma destacada, com indicação da versão e da data de entrada em vigor. Esta V8 aplica-se, somente após sua entrada oficial em vigor, a novos pedidos posteriores e aos procedimentos relacionados; pedidos anteriores continuam baseados nas condições de transação claramente exibidas no momento da compra e nas regras legalmente aplicáveis, sem alteração retroativa de preços ou supressão de direitos legais em razão dos novos termos.

Pedidos já concluídos geralmente serão regidos pela página de transação, descrição do produto e regras aplicáveis em vigor no momento da compra; a nova versão destes termos não deve privar automaticamente os usuários de quaisquer direitos estatutários que já tenham surgido.

17. Entre em contato conosco e resolução de disputas

Faturamento, pagamento e reembolso: billing@dawnbloom.net; Atendimento ao cliente geral para jogadores: support@dawnbloom.net; Consultas jurídicas, direitos autorais e privacidade: legal@dawnbloom.net

Endereço de operações / Endereço oficial de contato: Room 218, Building 3, No. 336 Tianjiao Road, Lin-gang Special Area of the China (Shanghai) Pilot Free Trade Zone, China

Os usuários podem primeiro enviar solicitações de disputa de pedido e reembolso através do atendimento ao cliente. Se a negociação não resolver o problema, os usuários ainda podem buscar reparação sob a lei aplicável junto a agências de proteção ao consumidor, instituições de pagamento, a plataforma, órgãos de arbitragem ou mediação ou tribunais competentes.