

# Умови продажу та повернення коштів

## DAWNBLOOM

Умови продажу та повернення коштів · Офіційна версія

Версія: V8

Дата оновлення: 10 жовтня 2026 року

Дата набрання чинності: 10 жовтня 2026 року

Сфера застосування: магазин на офіційному сайті DAWNBLOOM та пов'язані офіційні канали продажу; замовлення на сторонніх платформах узгоджуються з правилами відповідних платформ. Доступність платіжних функцій офіційного сайту визначається їх фактичним відкриттям.

### Зв'язок між опублікованою інформацією та документами

Продавець/Оператор: Shanghai Zhui Guang Zhi Chuang Culture Media Co., Ltd. (публічна англійська назва: SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.)

Офіційний веб-сайт: <https://dawnbloom.net>

Обслуговування клієнтів щодо повернення коштів та замовлень: [support@dawnbloom.net](mailto:support@dawnbloom.net)

Ці Умови діють разом із Умовами Вебсайту та DAWNBLOOM Community, Політикою конфіденційності, Правилами гравців та конкретною сторінкою продукту. Вміст продукту, ймовірності, доставка, акції та обмеження регулюються інформацією, чітко відображеною при покупці. Обов'язкові права споживача залишаються незмінними.

| Посібник з покупки та повернення | Правило                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Продукти вебсайту                | База CNY; щоденне перерахунок USD/JPY та зафіксована ціна продукту під час підтвердження.                                                                      |
| Повернення з вебсайту            | Первісний маршрут, валюта та фактична сплачена сума; немає повторного перерахунку валютних курсів у день повернення.                                           |
| Сторонні платформи               | Їх правила оплати та повернення та чинне законодавство є визначальними.                                                                                        |
| Несамостійні особи               | Після перевіреного та завершеного повного або суттєво повного повернення коштів, лише пов'язаний ігровий акаунт постійно обмежується; доступна ручна корекція. |

### Стислий огляд повернення коштів

- Продукти на вебсайті мають одну базову ціну в CNY. Ціни в USD та JPY визначаються на основі відповідного денного знімка курсу обміну валют. Після доступності оплати на вебсайті підтвердження замовлення фіксує відображену валюту продукту та суму.
- У випадках повторних списань, не зарахування коштів, неправильної доставки, очевидних технічних помилок або розбіжностей між товарами та публічно опублікованою інформацією,

пріоритет надається розслідуванню та наданню відповідних заходів, таких як заміна, ремонт, повернення коштів або інша відповідна компенсація.

- Цифрові товари, які вже були активовані, спожиті, передані, обміняні або у яких генерувалися випадкові результати, зазвичай не підлягають добровільному поверненню коштів через "покаяння в покупці" або "незадоволення випадковим результатом"; винятки застосовуються, якщо це передбачено чинним законодавством.
- Замовлення, зроблені через Apple App Store, Steam та майбутні платформи, такі як Google Play, де це можливо, дотримуватимуться відповідних процедур повернення коштів цих платформ. DAWNBLOOM надасть допомогу у перевірці статусу замовлення та доставки за потреби.
- Використання Apple Pay на офіційному вебсайті є методом оплати і не прирівнюється до покупки всередині додатка в App Store. Замовлення, розміщені через Apple Pay на dawnbloom.net, вважаються замовленнями на офіційному вебсайті.
- Послуга призначена для дорослих віком від 18 років. Заяви про покупки неповнолітніх переглядаються відповідно до чинного законодавства, доказів та правил платформи, без встановленого ліміту у 70%. Після затвердженого повного або значно повного повернення коштів, яке фактично завершено для перевіреної покупки неповнолітнім, пов'язаний ігровий акаунт постійно обмежується у звичайній ігровій службі; помилкові рішення можуть бути виправлені авторизованим людським переглядом.
- Цифрові права, пов'язані з завершеним поверненням коштів, можуть бути скасовані. Звичайні повернення та спори, вчинені в добрій волі, самі по собі не викликають обмеження гри, специфічного для неповнолітніх. Це обмеження не зменшує законно затверджене повернення коштів і автоматично не вимикає весь обліковий запис DAWNBLOOM.
- Ймовірність, призові фонди та інформація про версії для товарів випадкового типу повинні бути чітко розголошені перед покупкою; специфічний механізм продажу товарів випадкового типу в регіоні материкового Китаю повинен пройти спеціальний контроль відповідності перед офіційним запуском.

## 1. Сфера застосування та право на покупку

Ці Умови регулюють цифрові товари, придбані через магазин на вебсайті DAWNBLOOM. Покупки, ціна яких встановлена, сплачена або повернута через Apple App Store, Steam, Google Play чи іншу платформу, підлягають правилам та чинному законодавству цієї платформи, а не системі щоденних валютних курсів або котувань вебсайту. Доступність способів оплати на вебсайті відображається під час фактичного оформлення замовлення.

Наявність шести додатків у переліку продукції не означає, що кожен із них доступний для покупки або підписки. Якщо згодом будуть запропоновані платні програми або внутрішньододаткові предмети, сторінка продажу міститиме інформацію про ціни, доставку, скасування та повернення коштів до моменту здійснення покупки. Нинішні правила щодо віртуальних предметів у іграх автоматично не поширюються на придбання програмного забезпечення.

DAWNBLOOM Послуга наразі доступна виключно користувачам, яким виповнилося 18 років. Перед розміщенням замовлення користувачі повинні переконатися у наявності у них правової спроможності укладати договори та використовувати відповідні платіжні засоби, а також підтвердити, що дія з покупки здійснюється ними особисто або уповноваженою особою, яка має законне право розпоряджатися платіжним інструментом.

Покупки користувачів, здійснені через сторонні платформи, підлягають умовам надання послуг, керівним принципам розробників, політикам повернення коштів та чинному місцевому законодавству таких платформ. Якщо правила платформи надають користувачам більш сприятливі та незмінні права на повернення коштів, застосовуються саме ці правила та закони.

## 2. Цифрові товари, ціни та способи оплати

### 2.1 Вид товарів

| Категорії продуктів                  | Вимоги щодо розкриття інформації перед покупкою                                                                                                   | Характеристики доставки                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Скрині скарбів із фіксованим вмістом | Ціна, повний вміст, кількість, обмеження на використання/транзакції та термін дії (якщо застосовується)                                           | Після підтвердження оплати вміст буде доставлено на відповідний ігровий акаунт; вміст не є випадковим.                                                                                          |
| Випадкова скриня скарбів             | Ціна, діапазон можливих предметів, правила ймовірності або умови, кількість або рідкість, номер версії/дата набрання чинності, обмежувальні умови | Після підтвердження оплати скриню скарбів буде видано на відповідний ігровий акаунт; при відкритті випадковий результат генеруватиметься згідно з правилами, оприлюдненими на момент відкриття. |
| Майбутні цифрові товари              | Конкретні умови щодо ціни, вмісту, доставки та повернення коштів будуть визначені залежно від характеру товарів.                                  | Сторінка покупки та ці Умови є вирішальними.                                                                                                                                                    |

### 2.2 Способи оплати

Коли оплата на вебсайті стане доступною, юридично доступні методи можуть відрізнятися залежно від регіону та пристрою. Фактичний метод, валюта розрахунку, податки та кроки перевірки мають бути відображені перед остаточним підтвердженням.

Оплати, здійснені через Apple Pay на dawnbloom.net, вважаються офіційними замовленнями на вебсайті; Apple Pay слугує виключно як спосіб оплати і не є внутрішньододатковою покупкою, завершеною через App Store.

### 2.3 Ціноутворення, податки та курси валют

CNY є єдиною базовою валютою для продуктів вебсайту. Ціни в USD та JPY розраховуються безпосередньо з CNY за допомогою того самого застосовного денного знімка курсу довідкової ставки, округленого відповідно до центів і цілих йєн; CNY використовує фєни. Ставки зазвичай оновлюються один раз на день. Якщо оновлення не вдається, може бути використано останній дійсний знімок із відображенням часу оновлення. Ставка є довідковою інформацією; ціна продукту, розрахована з неї та показана у дійсній пропозиції, є фактичною ціною розрахунку. Підтвердження фіксує продукт, валюту та суму, навіть якщо денне оновлення відбувається протягом його терміну дії. Прострочена пропозиція вимагає нової ціни та підтвердження користувача. Відображена сума продукту, дійсна сума замовлення

та сума платіжного продукту повинні збігатися, без другого перетворення при оформленні. Ціна продукту, застосовні податки та інші сплачувані збори повинні бути окремо розкриті перед підтвердженням. Конверсія у виписці банку та незалежно нараховані комісії за іноземні транзакції виходять за межі денної ставки вебсайту.

### 3. Підтвердження замовлення, укладання договору та цифрова доставка

Перед розміщенням замовлення користувачі повинні мати можливість переглянути товар, кількість, тип, обрану валюту, заблоковану ціну продукту, окремо зазначені податки або збори, загальну суму до сплати, рахунок доставки та повідомлення про повернення. Змінена базова ціна CNY або денний курс впливає лише на новопідтверджені пропозиції; оплачені замовлення ніколи не переоцінюються.

Після успішної оплати та підтвердження системи цифрові товари будуть автоматично видані на ігровий акаунт, пов'язаний із покупкою. Якщо оплату завершено, але система не підтвердила, кошти надійшли з затримкою або доставку не вдалося здійснити, користувач повинен зберегти номер замовлення та звернутися до [support@dawnbloom.net](mailto:support@dawnbloom.net).

Записи замовлень повинні зберігати базову ціну в CNY на момент покупки, фактичну валюту та суму розрахунку, дані обміну валют (FX), час транзакції, записи про доставку та використання для повернень коштів, підтримки, аудитів та спорів, відповідно до Політики конфіденційності.

### 4. Загальні правила повернення коштів за замовленнями на офіційному вебсайті

#### 4.1 Обставини, що дають право на пріоритетне повернення коштів або альтернативне врегулювання

- Подвійні списання або створення дублікатів замовлень через системні або платіжні аномалії, де дубльовані суми не призводять до жодних додаткових прав чи переваг, які залишаються за користувачем;
- Оплата успішно завершена, але продукт не був доставлений протягом розумного терміну, і проблему не можна вирішити шляхом заміни;
- Фактичний наданий контент відрізняється від того, що було явно розкрито на сторінці покупки продукту;
- Через технічні помилки DAWNBLOOM, що призводять до помилок замовлень, ненормального споживання, неправильної активації або неможливості нормального використання, і такі проблеми не можуть бути виправлені для відновлення законних прав користувача;
- Платіж є несанкціонованим, і чинне законодавство, правила платіжних мереж або судові чи регуляторні вимоги передбачають повернення коштів;
- Інші обставини, передбачені чинним законодавством, що вимагають повернення коштів, скасування, припинення дії договору або іншого відповідного засобу захисту.

## 4.2 Загальні обставини, які не є підставою для добровільного повернення коштів

- Користувач просто змінив своє рішення після покупки, а цифрові товари вже були миттєво доставлені, активовані, отримані, спожиті, обмінані, transferred або іншим чином суттєво використані;
- Користувач вимагає повернення коштів виключно тому, що не отримав конкретний предмет, якого очікував, попри те, що випадкова скриня працювала нормально згідно з фактичною ймовірністю та правилами, розголошеними під час покупки;
- Технічні проблеми, що виникають через власний пристрій користувача, мережу, сторонні плагіни або неофіційний клієнт, де продукт було правильно доставлено;
- Незаконні прибутки, копії предметів, винагороди за шахрайство або шахрайські кошти, які законно або згідно з правилами стягуються від користувача за порушення «Правил Гравців та Політики Виконання»;
- Суперечки, що виникають унаслідок покупок через несанкціоновані канали, доповнення рахунків третіми особами, чорні картки, несанкціоноване зчитування, перепродаж третіми особами або інші несанкціоновані транзакції.

Вищезазначені „загальні обставини, що не становлять добровільне повернення коштів” лише відображають стандартні комерційні умови повернення коштів DAWNBLOOM і не виключають статутних прав користувача на відмову, повернення коштів, припинення дії договору або пред’явлення вимоги про відшкодування збитків згідно з чинним законодавством.

## 4.3 Не відкриті/не використані цифрові товари

Для цифрових товарів, придбаних безпосередньо на офіційному вебсайті, які все ще повністю зберігаються в обліковому записі покупця, невідкриті, неотримані, невикористані, необмінані або непередані, користувачі можуть подати запит на повернення коштів. Ми оцінимо, чи приймати повернення коштів, враховуючи канал оплати, час покупки, характер товарів, технічну можливість відновлення та чинне місцеве законодавство. Якщо місцеве законодавство вимагає більш специфічних прав на повернення або відмову, такі права мають пріоритет.

## 5. Спеціальні правила для предметів із випадковими скриньками

### 5.1 Розкриття ймовірності та призового фонду

Сторінка деталей продукту для випадкових скарбниць має чітко відображати потенційний вміст, ймовірності або правила ймовірності, будь-які необхідні механізми мінімуму/прогресивного рівня (якщо застосовується), специфікації кількості чи рідкісності, відповідні версії та дати набрання чинності перед покупкою. Якщо правила змінюються, має бути впроваджено систему управління з можливістю відстеження як старої, так і нової версії.

Для цифрових товарів, які вже придбані та функціонують згідно з певною версією правил, жодний неоприлюднений бекенд-механізм не може змінити встановлені правила ймовірності, що застосовуються до цього замовлення, таким чином, який є не вигідним для користувача.

## 5.2 Повернення коштів після активації

Після звичайного відкриття випадкового скарбнички та генерації її результату, сам результат зазвичай не є дійсною причиною для повернення коштів. Якщо виникають такі проблеми, як неправильне розкриття ймовірності, невідповідність між фактичною логікою витягування та оприлюдненими правилами, помилкова конфігурація пулу предметів, надмірне споживання системи або інші операційні причини, ми надамо відповідні заходи – включаючи ремонт, компенсацію, повторну доставку або повернення коштів – на основі масштабу впливу, технічної відновлюваності та чинного законодавства.

Згідно з нині доступними офіційними регуляторними документами щодо онлайн-ігор у Китаї, ігровий процес, що передбачає випадкові винагороди, який безпосередньо пов'язаний із введенням законної валюти або віртуальної валюти гри, підлягає чітким регуляторним обмеженням. Такі механізми вимагають чірого розкриття ймовірності, зберігання записів та інших заходів дотримання. Тому функція «прямого платежу за випадкові скрині зі скарбами» не повинна запускатися виключно на основі цих умов на материковому Китаї; перед офіційною продажем необхідно провести спеціалізований юридичний та комплаєнс-огляд. Якщо такий механізм продажу заборонений чинними правилами, функція має бути вимкнена або перетворена на альтернативний механізм отримання, який був незалежно перевірений на відповідність.

## 5.3 Ведення обліку та перевірка суперечок

Щодо товарів випадкового типу ми будемо зберігати необхідні записи замовлень, інформацію про версії, результати відкриття та правила ймовірності протягом періоду, необхідного чинним законодавством та технічними умовами, для цілей аудитів, регуляторних запитів, спорів обслуговування клієнтів та вирішення спорів. На території материкового Китаю, якщо вони підпадають під відповідні вимоги публічного регулювання, термін зберігання випадково вибраних записів та записів платіжних/поповнювальних транзакцій не може бути меншим, ніж законодавчі або регуляторні вимоги.

## 6. Повернення коштів за замовленнями на сторонніх платформах

### 6.1 Apple App Store

Для покупок у додатках, здійснених через Apple App Store, користувачам рекомендується подавати запити на повернення коштів через призначений портал повернень Apple або звертаючись до служби підтримки клієнтів Apple. Рішення про затвердження повернення, час повернення та процес повернення визначаються Apple відповідно до її власних правил, специфіки замовлення та чинного законодавства. Отримавши повідомлення про повернення коштів від App Store, DAWNBLOOM може, відповідно до закону та своїх внутрішніх правил, анулювати відповідні цифрові права, пов'язані з таким замовленням на повернення.

Комісійні збори або плати за послуги платформи Apple є частиною угоди між розробником та Apple і не становлять обґрунтування для утримання повернень коштів користувачам за фіксованою ставкою, наприклад, 70%.

### 6.2 Steam

Для основної гри, DLC або предметів у грі, придбаних через Steam, заяви на повернення коштів мають подаватися через службу підтримки клієнтів Steam та її систему повернень. Зазвичай Steam надає 14-

денний період для повернення коштів за основну гру за умови, що гравець провів у ній менше двох годин; право на повернення та конкретні умови для покупок у грі залежать від політики Steam та того, чи ввімкнув розробник повернення коштів для відповідного предмета. Фактичні політики повернення коштів регулюються правилами та інформацією на сторінці, яка відображається на Steam станом на зараз.

## 6.3 Google Play (у разі майбутньої інтеграції)

Якщо майбутні покупки в додатках будуть запропоновані через Google Play, такі повернення коштів підлягатимуть політикам повернення Google Play. Google Play може дозволяти подання заяв на повернення коштів для певних додатків, ігор або покупок у додатках протягом 48 годин після покупки; після цього періоду користувачам, можливо, доведеться звертатися безпосередньо до розробника. Конкретні умови та положення регулюватимуться чинними тоді політиками Google Play та чинним законодавством.

## 6.4 Замовлення на платформах та замовлення на офіційному вебсайті є різними

Кожен канал оплати та розподілу підтримує власний номер замовлення та систему розрахунків. Офіційна служба підтримки клієнтів вебсайту не може замінити Apple, Steam або Google у прийнятті рішень щодо повернення коштів на рівні платформ щодо замовлень на їхніх відповідних платформах; проте ми надамо необхідну допомогу — таку як статус доставки, статус споживання та технічну верифікацію — у межах правових та платформних правил.

## 7. Неповнолітні та несанкціоновані покупки

Ця служба призначена для дорослих віком 18 років або старших. Опікун може оскаржити покупку, здійснену неповнолітнім без дійсної згоди або авторизації. Ми оцінюємо закон, правоздатність, докази замовлення, опіку, правила платформи та фактичне використання. Пов'язаний ігровий акаунт потрапляє у постійне обмеження ігрової служби лише після перевірки покупки, пов'язаної з неповнолітнім, затвердження повного або суттєво повного повернення коштів та фактичного завершення цього повернення. Заява, що перебуває на розгляді, часткове повернення коштів або звичайне повернення коштів не викликають цього.

### 7.1 Заявочні матеріали та принцип мінімальної необхідності

Ми можемо запитувати необхідні матеріали для перевірки замовлень, акаунтів, віку неповнолітніх, родинних зв'язків опікунства та фактів без авторизації. Користувачі можуть приховувати або обробляти конфіденційну інформацію, яка не має відношення до мети верифікації. Ми не будемо необґрунтовано зберігати повні номери ID або фото ID протягом тривалого часу у зв'язку з обробкою повернень коштів для неповнолітніх.

### 7.2 Не встановлено фіксованого ліміту повернення коштів у розмірі 70%

Повернення коштів за незначні покупки не мають фіксованого ліміту у 70% або автоматичного списання на комісію платформи. Затверджені повернення здійснюються в оригінальній валюті

транзакції та фактичній сплаченій сумі без перерахунку за курсом на день повернення. Наступне обмеження ігрового акаунту не зменшує жодного юридично затвердженого повернення.

## 7.3 Регіон материкового Китаю

Суперечки щодо споживання неповнолітніми на материковому Китаї регулюватимуться відповідно до Цивільного кодексу, законодавства про захист прав споживачів, вимог щодо захисту неповнолітніх у онлайн-іграх та судової практики. У випадках, коли можна довести, що особа є неповнолітнім, який здійснив покупки без згоди опікуна, і чия витрата значно перевищує його вік та когнітивні здібності, ми будемо співпрацювати з правовими заходами, як того вимагає закон. У випадках, коли опікуни не забезпечують належного управління платіжними засобами, діляться обліковими записами або демонструють тривале недбалство, така поведінка може бути розглянута в межах оцінки відповідальності.

## 7.4 Сполучені Штати та Японія

Покупки, здійснені користувачами США без авторизації або через помилкові покупки членами сім'ї, регулюватимуться відповідно до правил платіжної платформи, чинних законів штатів та федеральних норм захисту прав споживачів. В регіоні Японії особи віком від 18 років вважаються дорослими; договори, укладені особами молодше 18 років без згоди законного опікуна, та пов'язані з ними права на скасування, регулюватимуться Цивільним кодексом Японії та законодавством про захист прав споживачів.

## 8. Ненадано дозволу платежі, шахрайські транзакції та суперечки (зарядбек)

Якщо ви виявите підозрілі несанкціоновані транзакції, несанкціоновані платежі або несанкціоноване використання вашого платіжного акаунту, будь ласка, негайно зв'яжіться з постачальником послуг оплати та службою підтримки DAWNBLOOM, надавши номер замовлення та будь-які відповідні деталі. Для замовлень, зроблених через сторонні платформи, такі як банківські картки, Apple, Google або Steam, ви також повинні подати оскарження відповідно до встановлених термінів відповідної платіжної мережі або платформи.

@dawnbloom.net

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

SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.

Заява на повернення коштів, зроблена добросовісно, або справжній платіжний спір сам по собі не є підставою для покарання в грі. Права, пов'язані з оскаржуванним замовленням, можуть бути захищені під час перегляду. Тільки перевірене та завершене повне або суттєво повне повернення коштів, пов'язане з неповнолітніми, описане в Розділі 7, запускає своє окреме обмеження ігрової служби; інші повернення не призводять автоматично до постійної заборони.

Якщо докази підтверджують умисне невиконання, покупки за чорними картками, переказ/виведення віртуальних активів після повернення коштів, змовний шахрайство або інше зловживання механізмом

повернення коштів, такі дії будуть розглянуті відповідно до «Правил Гравців та Політики Виконання», і компанія залишає за собою право вживати юридичних заходів, накладати обмеження на транзакції та нести відповідну правову відповідальність.

## 9. Повернення віртуальних прав та коригування даних після повернення коштів

При повному або частковому поверненні коштів, скасуванні, відхиленні платежу або скасуванні транзакції оператор залишає за собою право відкликати відповідні цифрові права в межах, дозволивих законом і правилами платформи, щоб запобігти ситуації, коли користувачі зберігають як повернену суму, так і еквівалентні цифрові товари.

- Невідкриті або невикористані скрині або предмети можуть бути безпосередньо вилучені з облікового запису покупця;
- Предмети, які були обміняні або перетворені в інші віртуальні предмети, валюти, атрибути або послуги, можуть мати свої безпосередньо ідентифіковані похідні предмети, що підлягають вилученню;
- Якщо прямий похідний предмет вже був спожитий або включає складний переказ, може бути здійснено еквівалентне відновлення на основі верифікованої фактичної вартості, заморожування пов'язаних предметів, обмеження пов'язаних транзакцій або коригування відповідних значень;
- Щодо невинних гравців третіх сторін, які не мають доказів участі у шахрайстві і чиї транзакції не пов'язані з замовленнями на повернення коштів, покарання не будуть накладені лише тому, що вони отримали звичайні предмети за транзакціями; однак аномальні ланцюжки транзакцій, скопійовані предмети або прибуток від шахрайства можуть бути розслідувані окремо відповідно до «Правил Гравців та Політики Виконання».

," та розслідуватися окремо. Відкликання прав стосується замовлення на повернення коштів та відстежуваних пов'язаних доходів, без зменшення законно належних повернень. Після завершення незначного повернення, описаного в Розділі 7, пов'язаний ігровий обліковий запис також отримує постійне обмеження послуг для запобігання подальшим покупкам, віртуальній торгівлі та пов'язаним суперечкам. Інші додатки DAWNBLOOM Account автоматично не обмежуються.

## 10. Процес подання заявки на повернення коштів через офіційний веб-сайт

DAWNBLOOM Fairy може пояснювати офіційні точки доступу до замовлень, повернення коштів та оскарження; відповідь ШІ не є підтвердженням оформлення замовлення, схваленням повернення коштів, відновленням активів або результатом додаткового надання. Питання щодо конкретних замовлень і платіжної інформації повинна вирішувати відповідна особа через офіційну перевірку та процедуру розгляду службою підтримки. Фактичні результати розгляду та встановлені законом права на повернення коштів і надалі визначаються наявними правилами цього документа та застосовним законодавством.

### 10.1 Канали подання заявки

Щодо замовлень, розміщених на офіційному вебсайті, запити щодо оплати, рахунків та повернення коштів слід надсилати на [billing@dawnbloom.net](mailto:billing@dawnbloom.net); загальні запити можна адресувати на

support@dawnbloom.net. Щодо замовлень, розміщених через сторонні платформи, якщо платформа надає спеціальний вхід для повернення коштів, користувачам слід пріоритетно використовувати цей конкретний канал.

## 10.2 Рекомендована інформація для надання

- Обліковий запис DAWNBLOOM або будь-який необхідний ідентифікатор облікового запису для локалізації замовлення;
- Номер замовлення, дата покупки, назва продукту та канал оплати;
- Причина повернення коштів, разом із відповідними скріншотами або доказом оплати (якщо доступно);
- Щодо претензій, пов'язаних з неповнолітніми, опікун має надати лише інформацію, необхідну для підтвердження віку, опіки, наказів та відсутності авторизації. Перед поданням чітко повідомте, що затверджений і завершений повний або суттєво повний повернення коштів назавжди припиняє нормальне обслуговування гри для пов'язаного акаунту; звичайна ігрова діяльність не може його відновити. Це не зменшує затвердженого повернення коштів.
- Будь-яка додаткова мінімальна та розумна інформація, запитана службою підтримки клієнтів.

## 10.3 Період розгляду

За звичайних обставин, коли необхідна документація є суттєво повною, ми завершимо первинний перегляд або повідомимо про будь-яку додаткову інформацію, яка потрібна, протягом 10 робочих днів. Справи, що включають складне крадіжку акаунту, неповнолітніх, кроссплатформні дії, відмову від оплати або ненормальні транзакції, можуть вимагати довшого періоду обробки. Остаточна дата розрахунку визначається платіжною установою, банком або платформою.

## 10.4 Шлях повернення коштів

Повернення коштів на вебсайті зазвичай відбувається через оригінальний шлях платежу в оригінальній валюті транзакції. Якщо закон, правила платформи або технологія платежів перешкоджають цьому, ми перевіряємо замовлення та пояснюємо законну альтернативу та будь-яке перерахунок. Ми не приховано перераховуємо основну суму повернення за курсом вебсайту на дату повернення. Платформи третіх сторін обробляють свої власні замовлення відповідно до своїх правил.

## 11. Сума повернення, знижки та часткове повернення коштів

Повне повернення коштів базується на оригінальній валюті транзакції та фактичній сплаченій сумі, а не на ціні без знижки або пізнішій ціні CNY. Тому замовлення на вебсайті, оплачене за 50,11 USD, зазвичай повертається у розмірі 50,11 USD. Часткове повернення розраховується з тієї ж суми в оригінальній валюті та округлюється до найменшої одиниці цієї валюти, без кругового перерахунку в CNY. Купони, промоційні вигоди та окремо зазначені податки регулюються умовами замовлення, чинним законодавством та правилами платформи. Пізніші зміни базової ціни чи курсу ніколи не переоцінюють оплачені замовлення.

Комісії платформи та збори за обробку платежів є бізнес-витратами, а не автоматичним списанням з юридично повертаємої основної суми продукту. 30% комісія платформи не накладає фіксоване 70% повернення споживачеві. Незалежно стягувані збори третіх сторін, які дозволяє закон, регулюються правилами третьої сторони і є окремими від повернення продукту.

Емітенти карт, мережі та платіжні провайдери можуть конвертувати покупку та повернення в оригінальній валюті у валюту рахунку власника картки за різними датами та курсами. Навіть після повного повернення в оригінальній валюті кредит у внутрішньодержавній валюті картки може відрізнятися від первісного дебету. Щоденний довідковий курс вебсайту не компенсує цю різницю або комісію сторонньої FX, з урахуванням будь-якої відповідальної правової норми оператора.

## 12. Керівництво щодо поширених сценаріїв

| Сценарій                                                               | Загальне оброблення                                                                                                                                   | Віртуальні права                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Подвійний заряд                                                        | Перевірте та поверніть подвійну оплату.                                                                                                               | Скасуйте подвійне надання; збережіть дійсну покупку.                                                          |
| Оплачено, але не доставлено                                            | Доставте товар, якщо це можливо; інакше поверніть кошти відповідно до чинних правил.                                                                  | Відновлення не потрібне, якщо нічого не було надано.                                                          |
| Незадоволення результатом скрині                                       | Зазвичай не є підставою для повернення коштів, з урахуванням законних прав або помилки в правилах.                                                    | Дійсний результат зазвичай залишається.                                                                       |
| Неправильно розголошені коефіцієнти або зміст                          | Проведіть розслідування, виправте, компенсуйте або поверніть кошти, як необхідно.                                                                     | Скоригуйте відповідні замовлення та права.                                                                    |
| Невикористаний цифровий елемент                                        | Запит може бути переглянуто відповідно до законодавства та технічної можливості відновлення.                                                          | Скасувати права, покриті поверненням коштів.                                                                  |
| Курс іноземної валюти змінився до повернення коштів в іноземній валюті | Використовуйте оригінальну валюту транзакції та фактичну сплачену суму; не переоцінюйте за курсом на день повернення коштів.                          | Скоригуйте права відповідно до суми повернення коштів.                                                        |
| Покупка, здійснена неповнолітнім                                       | Перевірка згідно із законом. Після затвердженого та повністю або майже повного повернення коштів назавжди обмежте пов'язаний ігровий обліковий запис. | Відновіть пов'язані права без зменшення суми повернення; ручне виправлення залишається доступним для помилок. |
| Замовлення Apple, Google Play або Steam                                | Правила платформи та чинне законодавство регулюють право на отримання, валюту, суму та спосіб.                                                        | Скоригуйте права на підставі перевіреного результату повернення коштів.                                       |
| Крадіжка або несанкціонований платіж                                   | Співпрацюйте з провайдером платежів; не класифікуйте автоматично це як повернення коштів неповнолітньому.                                             | Захистіть спірні вигоди під час перевірки.                                                                    |
| Шахрайський chargeback або претензія щодо повернення коштів            | Оцініть докази згідно з чинним законодавством та Правилами гравця.                                                                                    | Аномний дохід може бути заморожений або відшкодований.                                                        |

## 13. Регіональні додаткові правила

### 13.1 Материковий Китай

Те, чи застосовується семиденна політика повернення без пояснень до цифрових товарів на офіційному вебсайті, визначається відповідно до Закону про захист прав споживачів, з урахуванням характеру товарів, способу доставки та того, чи були надані чіткі попередження або підтвердження перед покупкою. Цей пункт не повинен використовувати стандартну умову для виключення будь-якого права на повернення коштів, розірвання договору або компенсації, яке не може бути виключене законом.

Щодо цифрових товарів положення щодо повернення без вказівки причини, ризику придбання випадкових предметів, суттєвих обмежень, умов доставки та повернення коштів, а також інші умови, які мають істотне значення для споживачів, повинні бути чітко відображені перед покупкою, а за необхідності має бути отримано підтвердження користувача.

Товари випадкового типу повинні пройти спеціальну перевірку відповідності перед їхнім офіційним запуском у Китайській Народній Республіці; якщо чинні правила на той час забороняють пряму участь у лотереях за допомогою законного платіжного засобу або віртуальної валюти, модель продажу буде адаптовано або функцію буде призупинено.

### 13.2 Сполучені Штати

Умови використання не виключають жодних прав захисту споживачів, наданих федеральними або державними законами про захист споживачів, які не можуть бути відмовлені. Процес покупки має отримати чітку та підтверджену згоду, уникаючи оманливих кнопок, прихованих платежів або незрозумілих підтверджень покупки. Суперечки щодо несанкціонованих покупок та фактичних платіжних спорів вирішуватимуться відповідно до чинного законодавства, платіжних мереж та правил платформи.

### 13.3 Японія

Під час проведення офіційних продажів через вебсайт, спрямованих на японських користувачів, оператори повинні надавати на сторінці продукту або спеціальній сторінці обов'язкові розкриття інформації згідно із «Законом про специфічні комерційні угоди», включаючи справжню інформацію продавця, ціну, метод оплати, графік доставки, умови скасування/припинення та політику повернення коштів. Ці умови не замінюють «обов'язкові розкриття інформації згідно із Законом про специфічні комерційні угоди».

Період охолодження, що застосовується до онлайн-продажів в Японії, автоматично не застосовує той самий механізм, що й у фізичних магазинах, і конкретні умови повернення або скасування мають бути чітко відображені на рекламній сторінці та сторінці остаточного підтвердження. Однак користувачі зберігають свої відповідні законодавчі права на відшкодування, якщо продукт має дефекти, неправильне представлення або передбачено іншим чином законом.

## 14. Межа між політикою повернення коштів та покараннями за порушення гравців

Повернення коштів вирішують справжні суперечки щодо покупок. Звичайні повернення, скарги, подані чесно, та реальні chargeback не призводять автоматично до постійної ізоляції. Після того, як дрібна покупка буде перевірена, і її затверджене повне або суттєво повне повернення фактично завершено згідно з Розділом 7, пов'язаний ігровий акаунт назавжди втрачає нормальний доступ до гри. Він може увійти в спеціальну обмежену зону, але не може отримати доступ до звичайного світу, магазину, торгівлі, подій або нормальної соціальної та економічної гри, або вийти через звичайні завдання, предмети, подорожі чи новий вхід. Гра зображує це як карту в'язниці та довічне покарання; це стан ігрової служби, а не кримінальний вирок, і він не зменшує жодного законно належного повернення.

Обмеження застосовується лише до пов'язаного ігрового облікового запису, а не автоматично до всього облікового запису DAWNBLOOM або інших додатків. Помилковий вік, опіка, атрибуція замовлення, статус повернення коштів або зв'язок облікового запису можна оскаржити через службу підтримки. Лише авторизована, зафіксована людська корекція може скасувати помилкове обмеження. Незалежно доведене шахрайство або інший проступок регулюється Правилами гравця та Політикою примусового виконання.

## 15. Переривання послуг, значні зміни та припинення надання послуг

Якщо з причин оператора придбаний і все ще дійсний цифровий товар не може бути доставлений або використаний протягом тривалого часу, ми надамо відновлювальні заходи, альтернативні права, повернення коштів або інші розумні рішення на основі чинного законодавства, правил платформи, характеру товарів та технічної відновлюваності.

У разі, коли юридичні вимоги передбачають припинення відповідних онлайн-ігрових послуг, будь-які невикористані цифрові права, віртуальна валюта або незавершені платні послуги будуть оброблятися відповідно до чинного законодавства, регуляторних вимог, правил платформи та будь-якого публічно оголошеного плану припинення послуг на той час.

## 16. Оновлення пунктів та історичні версії

Істотні зміни буде оприлюднено помітним способом із зазначенням версії та дати набрання чинності. Ця V8 застосовується лише після офіційного набрання чинності до нових замовлень і відповідних процедур після цієї дати; наявні замовлення й надалі ґрунтуються на умовах угоди, чітко відображених під час купівлі, та правилах, застосованих за законом. Нові Умови не змінюють цін заднім числом і не позбавляють установлених законом прав.

Замовлення, які вже були завершені, загалом регулюватимуться сторінкою транзакції, описом продукту та правилами, що діяли на момент покупки; нова версія цих умов не позбавить користувачів автоматично жодних статутних прав, які вже виникли.

## 17. Зв'яжіться з нами та вирішення спорів

Білінг, оплата та повернення коштів: [billing@dawnbloom.net](mailto:billing@dawnbloom.net); Загальна підтримка гравців: [support@dawnbloom.net](mailto:support@dawnbloom.net); Юридичні запити, питання авторського права та конфіденційності: [legal@dawnbloom.net](mailto:legal@dawnbloom.net)

Адреса діяльності / офіційна контактна адреса: Кімната 218, Будівля 3, № 336 вулиця Тяньцзяо, Спеціальна зона Лінган Пілотної Зони Вільної Торгівлі Китаю (Шанхай), Китай

Користувачі можуть спочатку подавати запити щодо спорів щодо замовлень та повернення коштів через службу підтримки. Якщо переговори не вирішать проблему, користувачі все ще можуть шукати захист відповідно до чинного законодавства в агентств з захисту прав споживачів, платіжних установах, на платформі, в органах арбітражу або медіації або в компетентних судах.