

Điều khoản Bán hàng & Hoàn tiền

DAWNBLOOM

Điều khoản Bán hàng và Hoàn tiền · Phiên bản Chính thức

Phiên bản: V8

Ngày cập nhật: 10 tháng 10 năm 2026

Ngày có hiệu lực: 10 tháng 10 năm 2026

Phạm vi áp dụng: cửa hàng trên website chính thức DAWNBLOOM và các kênh bán hàng chính thức liên quan; đơn hàng trên nền tảng bên thứ ba được phối hợp xử lý theo quy tắc của nền tảng tương ứng. Chức năng thanh toán trên website chính thức được căn cứ vào tình trạng thực tế đã mở.

Mối quan hệ giữa Thông tin và Tài liệu được công bố

Người bán/Nhà vận hành: Công ty TNHH Truyền thông Văn hóa Trí sáng tạo Truoguang Thượng Hải (Tên tiếng Anh công khai: SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.)

Trang web chính thức: <https://dawnbloom.net>

Dịch vụ Khách hàng cho Hoàn tiền và Đặt hàng: support@dawnbloom.net

Các Điều khoản này hoạt động cùng với Trang web và Điều khoản của DAWNBLOOM Community, Chính sách bảo mật, Quy tắc Người chơi và trang sản phẩm cụ thể. Nội dung sản phẩm, xác suất, giao hàng, khuyến mãi và hạn chế được quản lý bởi thông tin được hiển thị rõ ràng tại thời điểm mua. Quyền lợi bắt buộc của người tiêu dùng vẫn không bị ảnh hưởng.

Hướng dẫn mua hàng và hoàn tiền	Quy tắc
Sản phẩm trên trang web	Cơ sở là CNY; chuyển đổi USD/JPY hàng ngày và giá sản phẩm cố định khi xác nhận.
Hoàn tiền trên trang web	Tuyến ban đầu, tiền tệ và số tiền thực tế đã thanh toán; không định giá lại tỷ giá hối đoái vào ngày hoàn tiền.
Nền tảng bên thứ ba	Quy tắc thanh toán và hoàn tiền của họ và luật áp dụng chi phối.
Người chưa thành niên	Sau khi hoàn trả đầy đủ hoặc gần như đầy đủ đã được xác minh và hoàn tất, chỉ tài khoản trò chơi liên quan bị hạn chế vĩnh viễn; việc sửa chữa thủ công có sẵn.

Tóm tắt ngắn gọn về việc hoàn tiền

- Các sản phẩm trên trang web có giá cơ bản tính bằng Nhân dân tệ (CNY). Giá theo USD và JPY được suy ra từ snapshot tỷ giá tham chiếu hàng ngày áp dụng. Khi thanh toán trên trang web khả dụng, việc xác nhận đơn hàng sẽ khóa loại tiền và số lượng sản phẩm đã hiển thị.
- Trong các trường hợp trừ tiền lặp lại, không ghi có, giao hàng sai, lỗi kỹ thuật rõ ràng hoặc sự chênh lệch giữa hàng hóa và thông tin công khai, ưu tiên sẽ được dành cho việc điều tra và các biện pháp khắc phục thích hợp như thay thế, sửa chữa, hoàn tiền hoặc bồi thường phù hợp khác sẽ được cung cấp.

- Hàng hóa kỹ thuật số đã được kích hoạt, tiêu thụ, chuyển nhượng, trao đổi hoặc kết quả ngẫu nhiên của chúng đã được tạo nói chung không đủ điều kiện để hoàn tiền tự nguyện do "lỗi lầm khi mua" hoặc "không hài lòng với kết quả ngẫu nhiên"; các ngoại lệ áp dụng khi luật áp dụng quy định khác.
- Các đơn hàng đặt qua Apple App Store, Steam và các nền tảng tương lai như Google Play sẽ, nếu có thể, tuân theo thủ tục hoàn tiền của từng nền tảng. DAWNBLOOM sẽ hỗ trợ xác minh trạng thái đơn hàng và giao hàng khi cần thiết.
- Việc sử dụng Apple Pay trên trang web chính thức là một phương thức thanh toán và không tương đương với mua hàng trong ứng dụng trên App Store. Các đơn hàng được đặt qua Apple Pay thông qua dawnbloom.net được coi là đơn hàng của trang web chính thức.
- Dịch vụ dành cho người lớn từ 18 tuổi trở lên. Các khiếu nại về mua sắm của trẻ vị thành niên được xem xét theo luật áp dụng, bằng chứng và quy tắc của nền tảng, mà không có giới hạn cố định 70%. Sau khi một đơn mua của trẻ vị thành niên được xác minh nhận được hoàn tiền đầy đủ hoặc gần đầy đủ được phê duyệt và thực tế đã hoàn tất, tài khoản trò chơi liên quan sẽ bị hạn chế vĩnh viễn đối với dịch vụ trò chơi bình thường; các quyết định sai sót có thể được sửa chữa bởi đánh giá của con người được ủy quyền.
- Các quyền kỹ thuật số gắn liền với việc hoàn tiền hoàn tất có thể bị đảo ngược. Các khoản hoàn tiền thông thường và tranh chấp thiện chí không tự động kích hoạt hạn chế trò chơi cụ thể dành cho trẻ vị thành niên. Hạn chế này không làm giảm khoản hoàn tiền được phê duyệt hợp pháp và không tự động vô hiệu hóa toàn bộ Tài khoản DAWNBLOOM.
- Xác suất, quỹ giải thưởng và thông tin phiên bản cho hàng hóa loại ngẫu nhiên phải được công bố rõ ràng trước khi mua; cơ chế bán hàng cụ thể cho hàng hóa loại ngẫu nhiên ở khu vực Trung Quốc đại lục phải vượt qua cổng tuân thủ chuyên biệt trước khi ra mắt chính thức.

1. Phạm vi áp dụng và đủ điều kiện mua hàng

Các Điều khoản này điều chỉnh các hàng hóa kỹ thuật số được mua qua cửa hàng trên trang web DAWNBLOOM. Các giao dịch mua có giá, thanh toán hoặc hoàn tiền bởi Apple App Store, Steam, Google Play hoặc nền tảng khác sẽ tuân theo quy định của nền tảng đó và pháp luật áp dụng, thay vì hệ thống tỷ giá hối đoái hàng ngày hoặc hệ thống báo giá của trang web. Tính khả dụng của phương thức thanh toán trên trang web được hiển thị trong quá trình thanh toán thực tế.

Việc đưa sáu ứng dụng vào danh mục sản phẩm không có nghĩa là mỗi ứng dụng đều có sẵn để mua hoặc đăng ký. Nếu phần mềm trả phí hoặc vật phẩm trong ứng dụng được cung cấp sau này, trang bán hàng sẽ nêu rõ giá cả, giao hàng, hủy bỏ và hoàn tiền trước khi mua. Các quy tắc hiện tại về vật phẩm ảo trong trò chơi không tự động áp dụng cho việc mua phần mềm.

Dịch vụ DAWNBLOOM hiện chỉ dành riêng cho người dùng từ đủ 18 tuổi trở lên. Trước khi đặt hàng, người dùng phải đảm bảo mình có năng lực pháp lý để ký kết hợp đồng và sử dụng các phương thức thanh toán liên quan, đồng thời xác nhận rằng hành vi mua hàng do chính họ hoặc người nắm giữ công cụ thanh toán được ủy quyền hợp pháp thực hiện.

Các giao dịch mua của người dùng thông qua các nền tảng bên thứ ba chịu sự chi phối của điều khoản dịch vụ, hướng dẫn của nhà phát triển, chính sách hoàn tiền và pháp luật địa phương áp dụng của các nền tảng đó. Nếu quy định của nền tảng cung cấp cho người dùng quyền hoàn tiền thuận lợi hơn và không thể loại trừ, thì những quy định và luật đó sẽ được áp dụng.

2. Hàng hóa kỹ thuật số, Giá cả và Phương thức thanh toán

2.1 Loại hàng hóa

Danh mục sản phẩm	Yêu cầu tiết lộ trước khi mua	Đặc điểm giao hàng
Hòm kho báu nội dung cố định	Giá, nội dung đầy đủ, số lượng, hạn chế sử dụng/giao dịch và thời hạn hiệu lực (nếu áp dụng)	Sau khi xác nhận thanh toán, nội dung sẽ được giao đến tài khoản trò chơi tương ứng; nội dung không ngẫu nhiên.
Hòm kho báu ngẫu nhiên	Giá, phạm vi vật phẩm có thể, quy tắc xác suất hoặc điều kiện, số lượng hoặc độ hiếm, số phiên bản/ngày có hiệu lực, điều kiện hạn chế	Sau khi xác nhận thanh toán, hòm kho báu sẽ được trao cho tài khoản trò chơi tương ứng; khi mở, kết quả ngẫu nhiên sẽ được tạo ra theo các quy tắc đã công bố tại thời điểm mở.
Hàng hóa kỹ thuật số trong tương lai	Các điều kiện cụ thể về giá, nội dung, giao hàng và hoàn tiền sẽ được xác định dựa trên tính chất của hàng hóa.	Trang mua hàng và các Điều khoản này sẽ được áp dụng.

2.2 Phương thức thanh toán

Khi thanh toán trên trang web được kích hoạt, các phương thức hợp pháp có sẵn có thể khác nhau tùy theo khu vực và thiết bị. Phương thức thực tế, tiền tệ thanh toán, thuế và các bước xác minh phải được hiển thị trước khi xác nhận cuối cùng.

Các khoản thanh toán được thực hiện qua Apple Pay trên dawnbloom.net được coi là đơn đặt hàng chính thức của trang web; Apple Pay đóng vai trò duy nhất là phương thức thanh toán và không cấu thành một giao dịch mua trong ứng dụng hoàn tất thông qua App Store.

2.3 Giá cả, thuế và tỷ giá hối đoái

CNY là đơn vị tiền tệ cơ sở duy nhất cho các sản phẩm trên trang web. Giá USD và JPY được tính trực tiếp từ CNY bằng cách sử dụng cùng một bản chụp tỷ giá tham chiếu hàng ngày, làm tròn đến cent và yen nguyên tương ứng; CNY sử dụng fen. Tỷ giá thường được cập nhật một lần mỗi ngày. Nếu việc cập nhật thất bại, bản chụp hợp lệ gần nhất có thể được sử dụng với thời gian cập nhật được hiển thị. Tỷ giá là thông tin tham chiếu; giá sản phẩm được tính từ đó và hiển thị trong báo giá hợp lệ là giá thanh toán thực tế. Khi xác nhận, báo giá khóa sản phẩm, tiền tệ và số lượng ngay cả khi bản cập nhật hàng ngày xảy ra trong thời hạn của nó. Báo giá hết hạn yêu cầu giá mới và sự xác nhận của người dùng. Số lượng sản phẩm hiển thị, số lượng đơn đặt hàng hợp lệ và số lượng sản phẩm thanh toán phải khớp nhau, không có chuyển đổi kiểm tra lại thứ hai. Giá sản phẩm, thuế áp dụng và các khoản phí khác phải được tiết lộ riêng biệt trước khi xác nhận. Chuyển đổi trên sao kê ngân hàng và phí giao dịch nước ngoài độc lập nằm ngoài tỷ giá hàng ngày của trang web.

3. Xác nhận đơn hàng, hình thành đơn hàng và giao hàng kỹ thuật số

Trước khi đặt hàng, người dùng phải có thể xem lại mặt hàng, số lượng, loại, tiền tệ đã chọn, giá sản phẩm bị khóa, thuế hoặc phí được nêu riêng biệt, tổng số tiền phải trả, tài khoản giao hàng và thông báo hoàn tiền. Việc thay đổi giá cơ sở CNY hoặc tỷ giá hàng ngày chỉ ảnh hưởng đến các báo giá mới được xác nhận; các đơn đặt hàng đã thanh toán sẽ không bao giờ được định giá lại.

Sau khi thanh toán thành công và hệ thống xác nhận, hàng hóa kỹ thuật số sẽ được tự động cấp vào tài khoản trò chơi liên kết với giao dịch mua. Nếu thanh toán đã hoàn tất nhưng hệ thống chưa xác nhận, tiền đến chậm hoặc giao hàng thất bại, người dùng nên giữ số đơn hàng và liên hệ support@dawnbloom.net.

Hồ sơ đơn hàng phải lưu trữ giá cơ sở CNY tại thời điểm mua, tiền tệ và số lượng thanh toán thực tế, bản chụp FX, thời gian giao dịch, hồ sơ giao hàng và sử dụng để hoàn tiền, hỗ trợ, kiểm toán và tranh chấp, tuân theo Chính sách bảo mật.

4. Quy định chung về hoàn tiền cho các đơn hàng trên trang web chính thức

4.1 Các trường hợp đủ điều kiện để được ưu tiên hoàn tiền hoặc hỗ trợ thay thế

- Các khoản ghi nợ kép hoặc tạo đơn đặt hàng trùng lặp do bất thường hệ thống hoặc thanh toán, trong đó các số tiền trùng lặp không dẫn đến việc người dùng giữ lại bất kỳ quyền lợi hoặc lợi ích bổ sung nào;
- Thanh toán đã hoàn tất thành công, nhưng sản phẩm chưa được giao trong khung thời gian hợp lý và vấn đề không thể được giải quyết thông qua việc thay thế;
- Nội dung thực tế được giao khác với những gì đã được tiết lộ rõ ràng trên trang mua sản phẩm;
- Do lỗi kỹ thuật của DAWNBLOOM gây ra lỗi đơn hàng, tiêu thụ bất thường, kích hoạt sai hoặc không thể sử dụng bình thường, và các vấn đề như vậy không thể khắc phục để khôi phục quyền hợp pháp của người dùng;
- Giao dịch thanh toán không được ủy quyền và luật áp dụng, quy tắc mạng lưới thanh toán hoặc yêu cầu tư pháp/quản lý bắt buộc phải hoàn tiền;
- Các tình huống khác theo quy định của luật áp dụng yêu cầu hoàn tiền, hủy bỏ, chấm dứt hợp đồng hoặc biện pháp khắc phục tương đương.

4.2 Các tình huống chung không cấu thành việc hoàn tiền tự nguyện

- Người dùng chỉ thay đổi ý định sau khi mua, và hàng hóa kỹ thuật số đã được giao ngay lập tức, kích hoạt, nhận, tiêu thụ, trao đổi, chuyển nhượng hoặc sử dụng vật chất theo cách khác;
- Người dùng yêu cầu hoàn tiền solely vì họ không nhận được một mục cụ thể mà họ mong đợi, mặc dù hợp ngẫu nhiên hoạt động bình thường theo xác suất thực tế và các quy tắc được công bố tại thời điểm mua;
- Các vấn đề kỹ thuật phát sinh từ thiết bị, mạng, plugin bên thứ ba hoặc khách hàng không chính thức của chính người dùng, trong đó sản phẩm đã được giao đúng cách;
- Lợi nhuận bất chính, bản sao vật phẩm, phần thưởng gian lận hoặc lợi ích thu được từ hành vi lừa đảo bị thu hồi hợp pháp hoặc theo quy định từ người dùng do vi phạm "Quy tắc Người chơi và Chính sách Thực thi";
- Các tranh chấp phát sinh từ việc mua sắm qua các kênh không được ủy quyền, nạp tiền bên thứ ba, thẻ đen, quẹt thẻ trái phép, bán lại bởi bên thứ ba hoặc các giao dịch không được ủy quyền khác.

Các "tình huống chung không cấu thành hoàn tiền tự nguyện" ở trên chỉ phản ánh các điều khoản hoàn tiền thương mại tiêu chuẩn của DAWNBLOOM và không loại trừ quyền pháp định của người dùng để rút lui, hoàn tiền, chấm dứt hoặc bồi thường thiệt hại theo luật áp dụng.

4.3 Hàng hóa kỹ thuật số chưa mở/chưa sử dụng

Đối với hàng hóa kỹ thuật số được mua trực tiếp trên trang web chính thức và vẫn còn được giữ nguyên vẹn trong tài khoản mua hàng, chưa mở, chưa nhận, chưa sử dụng, chưa trao đổi hoặc chưa chuyển nhượng, người dùng có thể gửi yêu cầu hoàn tiền. Chúng tôi sẽ đánh giá liệu có chấp nhận hoàn tiền hay không dựa trên kênh thanh toán, thời gian mua, tính chất của hàng hóa, khả năng khôi phục kỹ thuật và luật địa phương áp dụng. Nếu luật địa phương yêu cầu quyền cụ thể hơn về việc trả lại hoặc rút lui, thì các quyền đó sẽ được ưu tiên.

5. Quy tắc đặc biệt dành cho các vật phẩm trong hộp ngẫu nhiên

5.1 Công bố xác suất và quỹ giải thưởng

Trang chi tiết sản phẩm cho các rương kho báu ngẫu nhiên phải hiển thị rõ ràng nội dung tiềm năng, xác suất hoặc quy tắc xác suất, bất kỳ cơ chế tăng/tiến bộ nào cần thiết (nếu áp dụng), thông số số lượng hoặc độ hiếm, các phiên bản áp dụng và ngày có hiệu lực trước khi mua. Nếu quy tắc được sửa đổi, phải triển khai hệ thống quản lý có thể truy vết cho cả phiên bản cũ và mới.

Đối với hàng hóa kỹ thuật số đã được mua và đang hoạt động dưới một phiên bản quy tắc cụ thể, không có cơ chế backend ẩn nào có thể thay đổi các quy tắc xác suất đã được thiết lập áp dụng cho đơn đặt hàng đó theo cách bất lợi cho người dùng.

5.2 Hoàn tiền sau khi kích hoạt

Sau khi mở ngẫu nhiên một rương kho báu theo cách thông thường và kết quả đã được tạo ra, bản thân kết quả đó thường không cấu thành lý do hợp lệ để hoàn tiền. Nếu xảy ra các vấn đề như công bố xác suất sai lệch, sự không nhất quán giữa logic rút thưởng thực tế và quy tắc đã công bố, cấu hình pool vật phẩm bị lỗi, hệ thống tiêu thụ quá mức hoặc các nguyên nhân vận hành khác, chúng tôi sẽ cung cấp các biện pháp khắc phục thích đáng—bao gồm sửa chữa, bồi thường, giao lại hoặc hoàn tiền—dựa trên phạm vi tác động, khả năng khôi phục kỹ thuật và luật áp dụng.

Theo các tài liệu quản lý chính thức hiện có về trò chơi trực tuyến tại Trung Quốc, gameplay liên quan đến phần thưởng ngẫu nhiên mà trực tiếp liên quan đến việc nạp tiền tệ hợp pháp hoặc tiền ảo trong game chịu các hạn chế quản lý rõ ràng. Các cơ chế như vậy yêu cầu công bố xác suất rõ ràng, lưu trữ hồ sơ và các biện pháp tuân thủ khác. Do đó, tính năng "thanh toán trực tiếp cho rương kho báu ngẫu nhiên" không nên được triển khai chỉ dựa trên các điều khoản này tại đại lục Trung Quốc; cần phải tiến hành xem xét pháp lý và tuân thủ chuyên biệt trước khi bán chính thức. Nếu cơ chế bán hàng này bị cấm bởi các quy định áp dụng, tính năng phải bị vô hiệu hóa hoặc chuyển đổi thành cơ chế sở hữu thay thế đã được xác minh độc lập là tuân thủ.

5.3 Lưu trữ hồ sơ và xác minh tranh chấp

Đối với các loại hàng hóa ngẫu nhiên, chúng tôi sẽ lưu giữ các bản ghi đơn hàng cần thiết, thông tin phiên bản, kết quả mở và quy tắc xác suất trong khoảng thời gian do luật áp dụng và điều kiện kỹ thuật yêu cầu, nhằm mục đích kiểm toán, truy vấn của cơ quan quản lý, tranh chấp dịch vụ khách hàng và giải quyết tranh chấp. Tại khu vực đại lục Trung Quốc, nếu chịu các yêu cầu quản lý công cộng liên quan, thời gian lưu trữ các bản ghi chọn ngẫu nhiên và bản ghi giao dịch thanh toán/nạp tiền sẽ không ít hơn yêu cầu của luật hoặc quy định.

6. Hoàn tiền cho các đơn hàng từ nền tảng bên thứ ba

6.1 Apple App Store

Đối với các mua sắm trong ứng dụng được thực hiện qua Apple App Store, người dùng được khuyên nên khởi tạo yêu cầu hoàn tiền qua cổng hoàn tiền được chỉ định của Apple hoặc bằng cách liên hệ Dịch vụ Khách hàng của Apple. Quyết định phê duyệt hoàn tiền, thời điểm hoàn tiền và quy trình hoàn tiền sẽ do Apple xác định theo quy tắc của riêng mình, chi tiết đơn hàng và luật áp dụng. DAWNBLOOM Khi nhận được thông báo hoàn tiền từ App Store, DAWNBLOOM có thể, theo luật và quy tắc nội bộ của mình, thu hồi các quyền sở tương ứng liên quan đến đơn hàng hoàn tiền đó.

Hoa hồng hoặc phí dịch vụ của nền tảng Apple là một phần của thỏa thuận giữa nhà phát triển và Apple và không cấu thành lý do để khấu trừ tiền hoàn lại cho người dùng theo tỷ lệ cố định, chẳng hạn như 70%.

6.2 Steam

Đối với trò chơi cơ bản, DLC hoặc các vật phẩm trong game được mua qua Steam, yêu cầu hoàn tiền phải được gửi thông qua Dịch vụ Khách hàng của Steam và hệ thống hoàn tiền của nó. Steam thường cung cấp cửa sổ hoàn tiền 14 ngày cho trò chơi cơ bản, với điều kiện người chơi đã chơi ít hơn hai giờ; tính đủ điều kiện và các điều kiện cụ thể cho các giao dịch mua trong game phụ thuộc vào chính sách của Steam và việc nhà phát triển có kích hoạt hoàn tiền cho mặt hàng tương ứng hay không. Các chính sách hoàn tiền thực tế sẽ tuân theo các quy tắc và thông tin trang hiện đang hiển thị trên Steam.

6.3 Google Play (nếu tích hợp trong tương lai)

Nếu các giao dịch mua trong ứng dụng trong tương lai được cung cấp qua Google Play, các khoản hoàn tiền đó sẽ chịu sự chi phối của chính sách hoàn tiền của Google Play. Google Play có thể cho phép yêu cầu hoàn tiền đối với một số ứng dụng, trò chơi hoặc giao dịch mua trong trò chơi trong vòng 48 giờ kể từ khi mua; sau thời kỳ này, người dùng có thể cần liên hệ trực tiếp với nhà phát triển. Các điều khoản và điều kiện cụ thể sẽ do các chính sách hiện hành của Google Play và luật áp dụng chi phối.

6.4 Đơn hàng từ nền tảng và đơn hàng trên trang web chính thức là khác nhau

Mỗi kênh thanh toán và phân phối duy trì số đơn hàng và hệ thống thanh toán riêng của mình. Dịch vụ khách hàng của trang web chính thức không thể thay thế Apple, Steam hoặc Google trong việc đưa ra quyết định hoàn tiền phía nền tảng đối với các đơn hàng trên respective nền tảng của họ; tuy nhiên, chúng tôi sẽ cung cấp sự trợ giúp cần thiết — chẳng hạn như trạng thái giao hàng, trạng thái tiêu thụ và xác minh kỹ thuật — trong khuôn khổ quy định của pháp luật và nền tảng.

7. Người chưa thành niên và mua hàng trái phép

Dịch vụ dành cho người trưởng thành từ 18 tuổi trở lên. Người giám hộ có thể yêu cầu xem xét lại một giao dịch mua được thực hiện bởi trẻ vị thành niên mà không có sự đồng ý hoặc ủy quyền hợp lệ. Chúng tôi đánh giá tính hợp pháp, năng lực pháp lý, bằng chứng đặt hàng, quyền giám hộ, quy tắc nền tảng và việc sử dụng thực tế. Tài khoản trò chơi liên quan chỉ bị hạn chế dịch vụ trò chơi vĩnh viễn sau khi giao dịch liên quan đến trẻ vị thành niên được xác minh, việc hoàn tiền đầy đủ hoặc cơ bản đã được phê duyệt và việc hoàn tiền đó

đã thực sự hoàn tất. Một đơn xin đang chờ xem xét, hoàn tiền một phần hoặc hoàn tiền thông thường không kích hoạt điều này.

7.1 Tài liệu nộp đơn và nguyên tắc tối thiểu cần thiết

Chúng tôi có thể yêu cầu các tài liệu cần thiết để xác minh đơn hàng, tài khoản, độ tuổi của trẻ vị thành niên, mối quan hệ giám hộ và các sự việc trái phép. Người dùng có thể làm mờ hoặc xử lý thông tin nhạy cảm không liên quan đến mục đích xác minh. Chúng tôi sẽ không lưu trữ bất hợp lý số ID đầy đủ hoặc ảnh ID trong một khoảng thời gian dài liên quan đến việc xử lý hoàn tiền cho trẻ vị thành niên.

7.2 Không có giới hạn hoàn tiền cố định là 70%

Hoàn tiền cho các giao dịch mua nhỏ không có trần cố định là 70% hoặc khấu trừ tự động cho hoa hồng nền tảng. Các khoản hoàn tiền được phê duyệt sẽ sử dụng đồng tiền và số tiền thực tế của giao dịch ban đầu, mà không tính lại theo tỷ giá hối đoái vào ngày hoàn tiền. Hạn chế tài khoản trò chơi sau đó không làm giảm bất kỳ khoản hoàn tiền nào được pháp luật chấp thuận.

7.3 Khu vực Trung Quốc đại lục

Các tranh chấp liên quan đến việc tiêu dùng bởi người chưa thành niên tại Trung Quốc đại lục sẽ được xử lý theo Bộ luật Dân sự, quy định bảo vệ người tiêu dùng, yêu cầu bảo vệ trò chơi trực tuyến dành cho trẻ vị thành niên và thực tiễn tư pháp. Trong các trường hợp có thể chứng minh rằng cá nhân là người chưa thành niên đã thực hiện mua sắm mà không có sự đồng ý của người giám hộ và chi tiêu vượt quá đáng so với độ tuổi và khả năng nhận thức, chúng tôi sẽ hợp tác với các biện pháp pháp lý theo yêu cầu của pháp luật. Trong các trường hợp người giám hộ không quản lý đúng cách các công cụ thanh toán, chia sẻ tài khoản hoặc có sự lơ là lâu dài, hành vi như vậy có thể được xem xét trong phạm vi đánh giá trách nhiệm.

7.4 Hoa Kỳ và Nhật Bản

Các giao dịch mua của người dùng Hoa Kỳ không được ủy quyền hoặc do các thành viên gia đình thực hiện nhằm sẽ được xử lý theo quy tắc của nền tảng thanh toán, luật bang áp dụng và các quy định bảo vệ người tiêu dùng liên bang. Tại khu vực Nhật Bản, những người từ 18 tuổi trở lên được coi là người trưởng thành; các hợp đồng do người dưới 18 tuổi ký kết mà không có sự đồng ý của người giám hộ hợp pháp, và các quyền liên quan đến việc hủy bỏ, sẽ được điều chỉnh bởi Bộ luật Dân sự Nhật Bản và các quy định bảo vệ người tiêu dùng.

8. Thanh toán trái phép, giao dịch gian lận và tranh chấp (Chargebacks)

Nếu bạn phát hiện các giao dịch trái phép đáng ngờ, thanh toán trái phép hoặc sử dụng trái phép tài khoản thanh toán của mình, vui lòng liên hệ ngay với nhà cung cấp dịch vụ thanh toán và bộ phận chăm sóc khách hàng của DAWNBLOOM, cung cấp số đơn hàng và mọi chi tiết liên quan. Đối với các đơn đặt hàng được thực hiện thông qua các nền tảng bên thứ ba như thẻ ngân hàng, Apple, Google hoặc Steam, bạn cũng phải nộp khiếu nại theo khung thời gian quy định của mạng lưới thanh toán hoặc nền tảng tương ứng.

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

SHANGHAI LUMIREALM CREATIVE MEDIA CO., LTD.

Một yêu cầu hoàn tiền thiện chí hoặc một tranh chấp thanh toán thực sự không tự nó là cơ sở để trừng phạt trong trò chơi. Các quyền lợi gắn liền với đơn hàng đang bị tranh chấp có thể được bảo vệ trong quá trình xem xét. Chỉ có khoản hoàn tiền đầy đủ hoặc gần như đầy đủ liên quan đến người chưa thành niên được xác minh và hoàn tất, được mô tả trong Mục 7, mới kích hoạt hạn chế dịch vụ trò chơi riêng biệt; các khoản hoàn tiền khác không tự động dẫn đến cấm vĩnh viễn.

Nếu bằng chứng xác nhận việc cố ý không thanh toán sai sự thật, mua hàng bằng thẻ đen, chuyển/rút tài sản ảo sau khi hoàn tiền, gian lận dựa trên sự cấu kết hoặc lạm dụng cơ chế hoàn tiền theo cách khác, những hành vi như vậy sẽ được xử lý theo "Quy tắc Người chơi và Chính sách Thực thi," và công ty dự trữ quyền truy tìm các biện pháp khắc phục pháp lý, áp đặt các hạn chế giao dịch và yêu cầu người dùng chịu trách nhiệm pháp lý tương ứng.

9. Khôi phục quyền ảo và điều chỉnh dữ liệu sau khi hoàn tiền

Khi có hoàn trả đầy đủ hoặc một phần, hủy bỏ, từ chối thanh toán hoặc đảo ngược giao dịch, nhà vận hành dự trữ quyền thu hồi các quyền kỹ thuật số tương ứng trong phạm vi cho phép bởi luật pháp và quy tắc nền tảng, để ngăn chặn người dùng giữ cả số tiền đã hoàn lại và hàng hóa kỹ thuật số tương đương.

- Các rương hoặc vật phẩm chưa mở hoặc chưa sử dụng có thể bị thu hồi trực tiếp từ tài khoản của người mua;
- Các vật phẩm đã được trao đổi hoặc chuyển đổi thành các vật phẩm ảo, tiền tệ, thuộc tính hoặc dịch vụ khác có thể bị thu hồi các dẫn xuất trực tiếp có thể nhận dạng;
- Nếu dẫn xuất trực tiếp đã được tiêu thụ hoặc liên quan đến việc chuyển giao phức tạp, việc khôi phục tương đương dựa trên giá trị thực tế có thể kiểm tra được, đóng băng các mục liên quan, hạn chế các giao dịch liên quan hoặc điều chỉnh các giá trị tương ứng có thể được thực hiện;
- Đối với người chơi bên thứ ba vô tội không có bằng chứng tham gia vào gian lận và giao dịch không liên quan đến đơn đặt hàng hoàn tiền, sẽ không bị phạt chỉ vì họ đã nhận được các mặt hàng giao dịch bình thường; tuy nhiên, chuỗi giao dịch bất thường, vật phẩm sao chép hoặc lợi nhuận từ gian lận có thể được điều tra riêng biệt theo "Quy tắc Người chơi và Chính sách Thực thi."

," Việc thu hồi quyền lợi liên quan đến đơn đặt hàng đã hoàn tiền và lợi nhuận liên quan có thể truy vết, mà không làm giảm số tiền hoàn lại hợp pháp. Sau khi hoàn tất khoản hoàn tiền nhỏ được mô tả trong Mục 7, tài khoản trò chơi liên quan cũng nhận được hạn chế dịch vụ vĩnh viễn để ngăn chặn các giao dịch mua thêm, giao dịch ảo và các tranh chấp liên quan. Các ứng dụng DAWNBLOOM Account khác không bị hạn chế tự động.

10. Quy trình nộp đơn xin hoàn tiền qua trang web chính thức

DAWNBLOOM Fairy có thể giải thích các lỗi truy cập chính thức về đơn hàng, hoàn tiền và khiếu nại; câu trả lời AI không cấu thành việc xác lập đơn hàng, phê duyệt hoàn tiền, khôi phục tài sản hoặc kết quả cấp bổ sung. Vấn đề liên quan đến đơn hàng cụ thể và thông tin thanh toán phải do chính người dùng thực hiện qua quy trình xác minh chính thức và xét duyệt của bộ phận hỗ trợ khách hàng. Kết quả xử lý thực tế và quyền hoàn tiền theo luật định vẫn được căn cứ vào quy tắc hiện có của tài liệu này và pháp luật áp dụng.

10.1 Kênh nộp đơn

Đối với các đơn đặt hàng trên trang web chính thức, các yêu cầu về thanh toán, hóa đơn và hoàn tiền phải được gửi đến billing@dawnbloom.net; các thắc mắc chung có thể gửi đến support@dawnbloom.net. Đối với các đơn đặt hàng thông qua các nền tảng bên thứ ba, nếu nền tảng cung cấp một kênh hoàn tiền chuyên dụng, người dùng nên ưu tiên sử dụng kênh cụ thể đó.

10.2 Thông tin khuyến nghị cung cấp

- Tài khoản DAWNBLOOM hoặc bất kỳ định danh tài khoản cần thiết nào để định vị đơn đặt hàng;
- Số đơn đặt hàng, ngày mua, tên sản phẩm và kênh thanh toán;
- Lý do hoàn tiền, cùng với các ảnh chụp màn hình liên quan hoặc bằng chứng thanh toán (nếu có);
- Đối với khiếu nại liên quan đến trẻ vị thành niên, người giám hộ chỉ cần cung cấp thông tin cần thiết để xác minh tuổi tác, quyền giám hộ, lệnh tòa án và việc thiếu ủy quyền. Trước khi nộp đơn, phải công khai tuyên bố rằng việc hoàn tiền đã được phê duyệt và điền đầy đủ (hoàn toàn hoặc gần như hoàn toàn) sẽ chấm dứt vĩnh viễn dịch vụ trò chơi bình thường cho tài khoản liên quan; gameplay thông thường không thể khôi phục nó. Điều này không làm giảm số tiền hoàn trả đã được phê duyệt.
- Bất kỳ thông tin tối thiểu và hợp lý nào khác được bộ phận chăm sóc khách hàng yêu cầu.

10.3 Thời gian xem xét

Trong các trường hợp bình thường, khi hồ sơ yêu cầu đã cơ bản đầy đủ, chúng tôi sẽ hoàn tất xem xét ban đầu hoặc thông báo về bất kỳ thông tin bổ sung nào cần thiết trong vòng 10 ngày làm việc. Các trường hợp liên quan đến trộm cắp tài khoản phức tạp, trẻ vị thành niên, hoạt động đa nền tảng, từ chối thanh toán hoặc giao dịch bất thường có thể yêu cầu thời gian xử lý lâu hơn. Ngày thanh toán cuối cùng do tổ chức thanh toán, ngân hàng hoặc nền tảng quyết định.

10.4 Đường dẫn hoàn tiền

Việc hoàn tiền trên trang web thường được hoàn lại qua phương thức thanh toán gốc trong đồng tiền giao dịch gốc. Nếu luật pháp, quy tắc của nền tảng hoặc công nghệ thanh toán ngăn cản điều này, chúng tôi sẽ xác minh đơn đặt hàng và giải thích một lựa chọn hợp pháp và bất kỳ chuyển đổi nào. Chúng tôi không tự động tính lại số tiền hoàn trả gốc bằng tỷ giá tham chiếu của trang web vào ngày hoàn tiền. Các nền tảng bên thứ ba xử lý đơn đặt hàng của riêng họ theo quy tắc của họ.

11. Số tiền hoàn lại, giảm giá và hoàn tiền một phần

Việc hoàn tiền đầy đủ dựa trên đồng tiền giao dịch gốc và số tiền thực tế đã thanh toán, không phải giá niêm yết chưa giảm giá hoặc giá Nhân dân tệ sau đó. Do đó, một đơn đặt hàng trên trang web được thanh toán bằng 50,11 USD thường được hoàn lại là 50,11 USD. Việc hoàn tiền một phần được tính từ cùng số tiền bằng đồng tiền gốc và làm tròn đến đơn vị nhỏ nhất của đồng tiền đó, mà không có quá trình chuyển đổi vòng lặp sang Nhân dân tệ. Phiếu giảm giá, lợi ích khuyến mãi và thuế được nêu riêng biệt tuân theo điều kiện đơn hàng, luật áp dụng và quy tắc của nền tảng. Những thay đổi sau này về giá cơ sở hoặc tỷ giá không bao giờ định giá lại các đơn hàng đã thanh toán.

Hoa hồng nền tảng và phí xử lý thanh toán là chi phí kinh doanh, không phải là khấu trừ tự động từ số tiền sản phẩm chính đáng được hoàn trả theo luật pháp. Hoa hồng nền tảng 30% không áp đặt mức hoàn tiền cố

định 70% cho người tiêu dùng. Các khoản phí bên thứ ba độc lập được thu theo luật cho phép sẽ tuân theo quy tắc của bên thứ ba và tách biệt với việc hoàn trả sản phẩm.

Các tổ chức phát hành thẻ, mạng lưới và nhà cung cấp dịch vụ thanh toán có thể chuyển đổi giao dịch mua và hoàn tiền bằng tiền tệ gốc sang tiền tệ thanh toán của chủ thẻ vào các ngày và tỷ giá khác nhau. Ngay cả sau khi hoàn trả đầy đủ bằng tiền tệ gốc, số tín dụng nội tệ trên thẻ có thể khác với số tiền ghi nợ ban đầu. Tỷ giá tham chiếu hàng ngày trên trang web không bù đắp cho sự chênh lệch hoặc phí FX của bên thứ ba đó, tùy thuộc vào bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào của nhà điều hành.

12. Hướng dẫn cho các kịch bản phổ biến

Kịch bản	Xử lý chung	Tư cách kỹ thuật số
Giao dịch trùng lặp	Kiểm tra và hoàn lại khoản thanh toán trùng lặp.	Hủy quyền lợi trùng lặp; giữ lại giao dịch hợp lệ.
Đã thanh toán nhưng chưa giao hàng	Giao hàng nếu có thể; nếu không thì hoàn tiền theo quy định áp dụng.	Không cần hoàn lại nếu không có gì được cấp.
Không hài lòng với kết quả rương phần thưởng	Thường không phải là cơ sở để hoàn tiền, trừ khi có quyền theo luật hoặc lỗi trong quy tắc.	Kết quả hợp lệ thường vẫn tồn tại.
Tỷ lệ hoặc nội dung công bố sai	Điều tra, sửa chữa, bồi thường hoặc hoàn tiền khi cần thiết.	Điều chỉnh các đơn hàng và quyền lợi bị ảnh hưởng.
Vật phẩm kỹ thuật số chưa sử dụng	Yêu cầu có thể được xem xét theo luật pháp và khả năng khôi phục kỹ thuật.	Các quyền lợi ngược lại được bao phủ bởi khoản hoàn tiền.
Tỷ giá hối đoái thay đổi trước khi hoàn tiền bằng ngoại tệ.	Sử dụng tiền giao dịch gốc và số tiền thực tế đã thanh toán; không định giá lại theo tỷ giá ngày hoàn tiền.	Điều chỉnh các quyền lợi tương ứng với số tiền đã hoàn.
Giao dịch mua liên quan đến trẻ vị thành niên.	Xem xét theo luật. Sau khi hoàn tiền đầy đủ hoặc gần đầy đủ được phê duyệt và hoàn tất, hãy hạn chế vĩnh viễn tài khoản trò chơi liên quan.	Khôi phục các quyền liên quan mà không làm giảm số tiền hoàn; việc sửa lỗi thủ công vẫn khả dụng cho các sai sót.
Đơn hàng từ Apple, Google Play hoặc Steam.	Quy tắc nền tảng và pháp luật áp dụng chi phối tính đủ điều kiện, tiền tệ, số tiền và phương thức.	Điều chỉnh các quyền dựa trên kết quả hoàn tiền có thể xác minh.
Trộm cắp hoặc thanh toán trái phép.	Hợp tác với nhà cung cấp dịch vụ thanh toán; không tự động phân loại là hoàn tiền cho trẻ vị thành niên.	Bảo vệ các lợi ích đang tranh chấp trong khi chờ xác minh.
Chargback gian lận hoặc yêu cầu hoàn tiền lừa đảo.	Đánh giá chứng cứ theo luật áp dụng và Quy tắc Người chơi.	Thu nhập bất thường có thể bị đóng băng hoặc thu hồi.

13. Quy tắc bổ sung theo khu vực

13.1 Trung Quốc đại lục

Việc áp dụng chính sách hoàn trả trong bảy ngày không cần lý do đối với hàng hóa kỹ thuật số trên trang web chính thức sẽ được xác định theo Luật Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng, xem xét bản chất của hàng hóa, phương thức giao hàng và liệu các thông báo hoặc xác nhận rõ ràng có được cung cấp trước khi mua

hay không. Điều khoản này không sử dụng điều khoản mẫu để loại trừ bất kỳ quyền nào đối với hoàn tiền, chấm dứt hợp đồng hoặc bồi thường mà pháp luật không cho phép loại trừ.

Đối với hàng hóa kỹ thuật số, các quy định liên quan đến việc trả hàng không cần lý do, rủi ro mua vật phẩm ngẫu nhiên, các hạn chế đáng kể, điều kiện giao hàng và hoàn tiền, cũng như các điều khoản khác có ý nghĩa quan trọng đối với người tiêu dùng phải được hiển thị nổi bật trước khi mua, và cần có sự xác nhận của người dùng khi cần thiết.

Hàng hóa loại ngẫu nhiên phải trải qua quy trình xem xét tuân thủ đặc biệt trước khi ra mắt chính thức tại Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa; nếu các quy định áp dụng tại thời điểm đó cấm tham gia trực tiếp vào các cuộc bốc thăm bằng tiền tệ hợp pháp hoặc tiền ảo, mô hình bán hàng sẽ được điều chỉnh hoặc tính năng này sẽ bị tạm dừng.

13.2 Hoa Kỳ

Các điều khoản sử dụng không loại trừ bất kỳ quyền bảo vệ người tiêu dùng nào được cấp theo luật bảo vệ người tiêu dùng liên bang hoặc tiểu bang không thể từ bỏ. Quy trình mua hàng phải thu được sự đồng ý rõ ràng và khẳng định, tránh các nút gây hiểu lầm, phí ẩn hoặc xác nhận mua hàng không rõ ràng. Các tranh chấp liên quan đến giao dịch mua trái phép và tranh chấp thanh toán thực tế sẽ được giải quyết theo luật áp dụng, mạng lưới thanh toán và quy tắc của nền tảng.

13.3 Nhật Bản

Khi tiến hành bán hàng trên trang web chính thức hướng tới người dùng Nhật Bản, các nhà khai thác phải cung cấp trên trang sản phẩm hoặc một trang chuyên dụng các thông tin công bố bắt buộc theo pháp luật dưới "Luật Giao dịch Thương mại Cụ thể", bao gồm thông tin thật của người bán, giá cả, phương thức thanh toán, thời gian giao hàng, điều kiện hủy/bãi bỏ và chính sách hoàn tiền. Các điều khoản này không thay thế "các thông tin công bố bắt buộc theo Luật Giao dịch Thương mại Cụ thể."

Thời gian làm mát áp dụng cho việc bán hàng trực tuyến tại Nhật Bản không tự động áp dụng cùng cơ chế như trong các cửa hàng vật lý, và các điều kiện trả lại hoặc hủy bỏ cụ thể phải được hiển thị rõ ràng trên trang quảng cáo và trang xác nhận cuối cùng. Tuy nhiên, người dùng vẫn giữ các quyền khắc phục tương ứng theo luật định nếu sản phẩm có lỗi, sai lệch thông tin hoặc nếu luật pháp quy định khác.

14. Ranh giới giữa chính sách hoàn tiền và hình phạt vi phạm của người chơi

Hoàn tiền giải quyết các tranh chấp mua hàng thực tế. Hoàn tiền thông thường, khiếu nại thiện chí và chargeback thực sự không dẫn đến cách ly vĩnh viễn ngay lập tức. Sau khi một giao dịch mua nhỏ được xác minh và việc hoàn tiền đầy đủ hoặc gần như đầy đủ được phê duyệt thực sự hoàn tất theo Mục 7, tài khoản trò chơi liên quan sẽ mất vĩnh viễn quyền truy cập trò chơi bình thường. Nó có thể đăng nhập vào khu vực hạn chế dành riêng nhưng không thể truy cập thể giới thông thường, cửa hàng, giao dịch, sự kiện hoặc chơi xã hội và kinh tế bình thường, hoặc rời đi thông qua nhiệm vụ thông thường, vật phẩm, du lịch hoặc đăng nhập mới. Trò chơi mô tả điều này như một bản đồ nhà tù và án tù chung thân; đây là trạng thái dịch vụ trò chơi, không phải phán quyết hình sự, và nó không làm giảm bất kỳ khoản hoàn tiền nào do luật định.

Hạn chế chỉ áp dụng cho tài khoản trò chơi liên quan, không tự động áp dụng cho toàn bộ Tài khoản DAWNBLOOM hoặc các ứng dụng khác. Sai lệch về độ tuổi, quyền giám hộ, quy kết đơn đặt hàng, trạng thái hoàn tiền hoặc liên kết tài khoản có thể được khiếu nại qua bộ phận hỗ trợ. Chỉ có sự sửa đổi chính thức và

ghi nhận bởi con người mới có thể hủy bỏ hạn chế sai lầm. Lừa dối hoặc hành vi sai trái khác được chứng minh độc lập sẽ được xử lý theo Quy tắc Người chơi và Chính sách Thực thi.

15. Sự gián đoạn dịch vụ, thay đổi lớn và chấm dứt dịch vụ

Nếu do lý do của nhà vận hành, một sản phẩm kỹ thuật số đã mua và còn hiệu lực không thể giao hoặc sử dụng trong thời gian dài, chúng tôi sẽ cung cấp các biện pháp khắc phục, quyền thay thế, hoàn tiền hoặc các giải pháp hợp lý khác dựa trên luật áp dụng, quy tắc nền tảng, bản chất của sản phẩm và khả năng khôi phục kỹ thuật.

Trong trường hợp yêu cầu pháp lý bắt buộc phải chấm dứt các dịch vụ trò chơi trực tuyến liên quan, bất kỳ quyền lợi kỹ thuật số nào chưa sử dụng, tiền ảo hoặc dịch vụ trả phí chưa thực hiện sẽ được xử lý theo luật áp dụng, yêu cầu quản lý, quy tắc nền tảng và bất kỳ kế hoạch chấm dứt dịch vụ nào được công bố công khai tại thời điểm đó.

16. Cập nhật Điều khoản và Các phiên bản lịch sử

Thay đổi lớn sẽ được công bố nổi bật và ghi rõ phiên bản, ngày có hiệu lực. V8 này chỉ áp dụng cho đơn hàng mới và thủ tục liên quan phát sinh sau khi chính thức có hiệu lực; đơn hàng hiện có tiếp tục dựa trên điều kiện giao dịch được hiển thị rõ tại thời điểm mua và quy tắc áp dụng theo pháp luật, không bị thay đổi giá hồi tố hoặc tước bỏ quyền theo luật định do điều khoản mới.

Các đơn đặt hàng đã hoàn tất nói chung sẽ được điều chỉnh bởi trang giao dịch, mô tả sản phẩm và các quy tắc áp dụng có hiệu lực tại thời điểm mua; phiên bản mới của các điều khoản này sẽ không tự động tước đoạt bất kỳ quyền pháp định nào của người dùng đã phát sinh.

17. Liên hệ với chúng tôi và Giải quyết tranh chấp

Hóa đơn, Thanh toán và Hoàn tiền: billing@dawnbloom.net; Dịch vụ Khách hàng Chung cho Người chơi: support@dawnbloom.net; Thắc mắc Pháp lý, Bản quyền và Quyền riêng tư: legal@dawnbloom.net

Địa điểm hoạt động / Địa chỉ liên hệ chính thức: Phòng 218, Tòa nhà 3, Số 336 đường Thiên Kiêu, Khu đặc biệt Lâm Cang, Khu thí điểm thương mại tự do Trung Quốc (Thượng Hải), Trung Quốc

Người dùng có thể đầu tiên gửi yêu cầu tranh chấp đơn đặt hàng và hoàn tiền qua dịch vụ khách hàng. Nếu đàm phán không giải quyết được vấn đề, người dùng vẫn có thể tìm kiếm biện pháp khắc phục theo luật áp dụng từ các cơ quan bảo vệ người tiêu dùng, tổ chức thanh toán, nền tảng, cơ quan trọng tài hoặc hòa giải, hoặc tòa án có thẩm quyền.