

ПРАВИЛА ЦЕНТРА ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Версия от 1.07.2016

Настоящий документ является неотъемлемым приложением к Пользовательскому Соглашению.

Данные правила являются обязательными для соблюдения всеми пользователями любого проекта Neuronhaze (далее — Проект).

1. Общие условия

Центр поддержки пользователей — официальный инструмент компании Neuronhaze (далее — Администрация) для оказания на безвозмездной основе квалифицированной консультационной поддержки пользователей по вопросам функционирования Проекта. Сотрудники Центра поддержки пользователей являются представителями Администрации, если не указано иное.

Функции Центра поддержки пользователей:

1.1 Консультирование пользователей по следующим вопросам функционирования Проекта:

- вопросы обслуживания учётных записей пользователей;
- вопросы безопасности учётных записей пользователей;
- вопросы игровой механики;
- вопросы осуществления платежей;
- технические вопросы;
- иные вопросы.

1.2 Обжалование ограничений, выданных за несоблюдение Пользовательского соглашения, Политики конфиденциальности, Правил игры и иных правил компании Neuronhaze.

1.3 Регистрация обращений пользователей по вопросам, возникающим в ходе обнаружения ошибок и сбоев.

Оказание консультационной поддержки осуществляется на основании поданной заявки.

2. Запреты и ограничения

Ограничения применяются в отношении пользователей, нарушающих Пользовательское соглашение, Правила игры, иные правила компании Neuronhaze и препятствующих нормальному функционированию Центра поддержки пользователей.

Виды ограничений:

- Включение режима Read only в оперируемых играх — лишение пользователя возможности отправлять сообщения во все виды игровых чатов.
- Блокировка в оперируемых играх — ограничение доступа пользователя к игре путём блокировки учётной записи.

При обращении в Центр поддержки пользователей запрещены следующие действия, в случае совершения которых применяются следующие ограничения:

Оскорбление Администрации — включение режима Read only.

Размещение информации (сообщения, фразы, символов, изображений и пр.), не несущей конструктивного содержания и препятствующей нормальному функционированию Центра поддержки пользователей либо направленной на оскорбление сотрудников Центра поддержки; многократное создание/дублирование заявок, не несущих конструктивного содержания либо направленных на оскорбление сотрудников Центра поддержки — включение для учётной записи режима Read only.

Угроза применения физической расправы в отношении других пользователей или представителей Администрации — блокировка учётной записи.

Все виды провокаций и попыток введения в заблуждение Администрации — включение для учётной записи режима Read only.

В случае нарушения настоящих Правил Администрация оставляет за собой право применить по отношению к Пользователю как включение режима Read only в оперируемых играх, так и блокировку учётной записи в оперируемых играх, в зависимости от тяжести нарушения.

Наличие у Пользователя в момент применения Администрацией к нему каких-либо ограничений оплаченных дополнительных услуг не предоставляет Пользователю каких-либо льгот. В случае применения ограничений к учётной записи за нарушение настоящих Правил действие любых дополнительных услуг не приостанавливается и не компенсируется

Обращаем ваше внимание на то, что данные правила и ограничения не являются исчерпывающими и не охватывают все возможные варианты оскорбительного или некорректного поведения.

3. Подача жалоб на игровые нарушения. Обжалование решений

3.1. В ситуации отсутствия определенного вида нарушения в функционале жалоб, либо в случае отсутствия этого функционала в Проекте, жалобы принимаются посредством заявок в Центр поддержки пользователей. При подаче жалобы в Центр поддержки пользователей у игрока обязательно должны быть включены мат/спам-фильтры, а к заявке необходимо приложить не отредактированный скриншот с зафиксированным фактом нарушения и указать никнейм нарушителя. Обратите внимание, что подавать заявки с жалобами на нарушения необходимо в срок не позднее 7 дней после их совершения.

3.2. Сроки применения ограничений, наложенных автоматической системой, обжалованию не подлежат.

3.3. Жалобы, связанные с конфликтами внутри Синдикатов, Администрацией не рассматриваются, поскольку каждому главе Синдиката предоставлена возможность назначения членов Синдиката на соответствующие должности по своему усмотрению. Администрация не вмешивается во внутренние конфликты Синдикатов и не может повлиять на их последствия.