

ПРАВИЛА ЦЕНТРА ПОДДЕРЖКИ

Общие положения

- 1.1. Центр Поддержки — это официальный инструмент METROCRAFT 2036 для оказания на безвозмездной основе квалифицированной консультационной поддержки Пользователей по вопросам функционирования игры METROCRAFT 2036. Сотрудники Службы Поддержки являются полноценными сотрудниками METROCRAFT 2036, если иная информация не указана на сайте.
- 1.2. Правила Центра Поддержки METROCRAFT 2036 — это единый свод Правил, регулирующий порядок использования веб-ресурсов или сайта metrocraft36.com и его поддоменов, а также нормы поведения при подаче обращений в Центр Поддержки METROCRAFT 2036 (далее по тексту — «Центр Поддержки»).
- 1.3. Правила Центра Поддержки являются неотъемлемым приложением к действующему [Лицензионному Соглашению](#).
- 1.4. Посещая данный ресурс Пользователь автоматически соглашается с данным сводом Правил и обязуется следовать ему в полном объёме. Незнание его пунктов не освобождает от ответственности.
- 1.5. Пункты данного свода Правил распространяются на всех Пользователей, включая самого Пользователя, Сотрудников METROCRAFT 2036, Ботов и Систем и так далее.
- 1.6. Руководство Службы Поддержки METROCRAFT 2036 в лице Ведущего Агента оставляет за собой право в любой момент изменять пункты настоящего свода Правил с дальнейшим уведомлением Пользователей. В качестве уведомления выступает изменение даты и времени на странице данного свода Правил. Данное уведомление располагается в правом верхнем углу интерфейса страницы.
- 1.7. Сотрудники METROCRAFT 2036 не несут какой-либо ответственности за действия, выполняемые Пользователем, даже в случае их совета. Ответственность в полной мере лежит на их исполнителе.
- 1.8. Степень тяжести нарушения и длительность наказания за его допущение определяется сотрудниками Службы Поддержки METROCRAFT 2036 в соответствии с данным сводом Правил.
- 1.9. В случае возникновения каких-либо спорных ситуаций в отношении работы сотрудников Службы Поддержки и обслуживания в целом — окончательное решение остаётся за Руководителем проекта.
- 1.10. Правила не охватывают все возможные ситуации неподобающего использования Центра Поддержки или поведения и работают по

прецедентной системе. Решение по выдаче наказаний при возникновении таких ситуаций принимается Руководством Службы Поддержки в лице Ведущего Агента.

1.11. В случае обнаружения нарушений со стороны сотрудника Службы Поддержки, Пользователь вправе подать на него жалобу, путём отправки письма на электронную почту contact@metrocraft36.com. Она будет рассмотрена Руководством в течение 30 рабочих дней с момента её получения.

1.12. В качестве наказания за нарушение пункта(-ов) данного свода Правил выступает блокировка функциональной возможности подачи обращений в Центр Поддержки (далее по тексту – «Бан»). Блокировка может быть получена как на определённое время, так и на перманентный (вечный) срок.

1.13. Сотрудники Службы Поддержки вправе не предупреждать в письменной и/или устной Пользователя о применении любого вида ограничений в отношении его Учётной Записи, в связи с нарушением пункта(-ов) данного свода Правил с его стороны.

1.14. Руководство Службы Поддержки в лице Ведущего Агента и/или Старших Агентов оставляет за собой исключительное право корректировать сроки действующих ограничений по своему усмотрению.

1.15. В случае допущения нескольких нарушений данного свода Правил – сроки наказаний суммируются.

МОДЕРАЦИЯ ПЛАТФОРМ В ЦЕНТРЕ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Сотрудники METROCRAFT 2036 вправе выдать наказание по зафиксированному нарушению с модерлируемых платформ официальных ресурсов.

2.2. Под модерацией в Центре Поддержки находятся следующие платформы:

- Центр Поддержки METROCRAFT 2036 в полном объёме;
- Официальные Сообщества в VK, Discord;

2.3. Личные сообщения между Пользователями на любых ресурсах не входят в зону модерации.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ЦЕНТРА ПОДДЕРЖКИ

3.1. Запрещено публиковать сообщения, описания, изображения, аудио, видео и подобные материалы, попадающие под запрет в соответствии с законодательством Российской Федерации. В том числе:

- а) информацию о запрещённых и/или наркотических веществах;
- б) информацию о фашизме и/или националистических движениях;
- в) информацию о запрещённых организациях, а также их упоминание;

г) угрозы любого рода расправой в реальной жизни;
д) другого рода запрещённую законодательством Российской Федерации информацию.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.

3.2. Запрещено оскорблять кого-либо и/или использовать обильное количество ненормативной лексики, в том числе в завуалированном формате, публиковать провокации, а также применять унижительные клички и прозвища по расовому, национальному, религиозному, половому, либо иному признаку.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.

3.3. Запрещено спамить, оффтопить, флудить, то есть отправлять однотипные обращения и сообщения с малосодержательной информацией, не имеющей отношения к конкретной ситуации, и не несущей смысловой нагрузки, а также отправлять сообщения, написанные при помощи стиля транслита.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.

3.4. Запрещено создавать одни и те же обращения или похожие с целью получить другой ответ со стороны сотрудников Службы Поддержки и/или сотрудников Отдела Игровой Безопасности.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.

3.5. Запрещено создавать обращения и/или отправлять сообщения, имеющие характер рекламы любого рода, а также содержащие в себе ссылки на непроверенные, вредоносные и/или подозрительные сайты.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.

3.6. Запрещено прибегать к неуважительному и/или оскорбительному стилю общения с сотрудниками Службы Поддержки и/или сотрудниками Отдела Игровой Безопасности.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.

3.7. Запрещено публиковать обращения и/или сообщения, содержащие в себе следующее:

- а) материалы порнографического или эротического характеров;
- б) материалы, содержащие в себе резкую смену цветов;
- в) шокирующий или неприемлемый контент;
- г) чрезмерно высокую громкость звука;
- д) ссылки на материалы такого рода в любом виде;
- е) другого рода непристойную информацию.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.

3.8. Запрещено вводить в заблуждение и/или обманывать, независимо от обстоятельств, сотрудников Службы Поддержки и/или сотрудников Отдела Игровой Безопасности.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.

3.9. Запрещено выдавать себя за другого Пользователя и/или Сотрудника METROCRAFT 2036.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.

3.10. Запрещено публиковать любые политические лозунги, агитации, высказывания и тому подобное.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.

3.11. Запрещено скрывать и/или отказываться предоставлять информацию независимо от причины о каких-либо уязвимостях и недочётах, в том числе игры, сайтов и/или других ресурсов компании.

Наказание: бан 30 дней / перманентный бан.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА ЦЕНТРА ПОДДЕРЖКИ

4.1. Запрещено обходить блокировку путём создания и/или использования другой Учётной Записи.

Наказание: перманентный бан второй Учётной Записи.

4.2. Запрещено злоупотреблять функциональными возможностями Центра Поддержки.

Наказание: бан 7–30 дней / перманентный бан.