

## **Không vào được game thì làm sao?**

Thử kiểm tra các cách sau:

- Đăng xuất và đăng nhập lại
- Gỡ Client và Cài đặt lại game.
- Kiểm tra kết nối mạng: kiểm tra Wifi, 5G, Reset mạng

Trong trường hợp vẫn không vào được gửi thông tin về kênh CSKH và mô tả lỗi gặp phải để được kiểm tra và hỗ trợ.

## **Bị mất tài khoản phải xử lý thế nào?**

Để được hỗ trợ kiểm tra, người chơi gửi thông tin về kênh CSKH, cung cấp thông tin và làm theo hướng dẫn để được hỗ trợ kiểm tra trong thời gian sớm nhất.

## **Game bị lag / văng thì sao?**

Kiểm tra về kết nối mạng: Wifi, 5G hoặc Reset lại kết nối.

Trong trường hợp vẫn bị lỗi, vui lòng gửi thông tin về kênh CSKH, cung cấp thông tin và làm theo hướng dẫn để được hỗ trợ kiểm tra trong thời gian sớm nhất.

## **Quay gacha bị lỗi có được hoàn không?**

Các trường hợp bị lỗi trong quá trình chơi game do lỗi hệ thống người chơi nên gửi thông tin về kênh CSKH. Tất cả các lỗi sẽ được ghi nhận và kiểm tra khi người chơi cung cấp đủ thông tin: ID nhân vật, server, thông tin lỗi, ảnh chụp (nếu có).

## **Tại sao không nạp tiền được?**

Nếu gặp các vấn đề về nạp tiền trong game hoặc trên website hay bất cứ các phát sinh, lỗi nào trong quá trình thực hiện giao dịch. Người chơi vui lòng gửi thông tin và ảnh chụp màn hình đến bộ phận CSKH để được hỗ trợ và kiểm tra kịp thời.

## **Tại sao không nhận được mã xác thực OTP?**

Hiện tại, mã xác thực OTP có thể bị lỗi đối với một vài đầu số điện thoại hoặc nhà mạng. Nếu đã chờ một khoảng thời gian hoặc bấm gửi lại mã xác thực 2 - 3 lần vẫn chưa nhận được, người chơi vui lòng liên hệ CSKH để được hỗ trợ gửi mã xác thực, tránh bị thao tác gửi lại quá nhiều lần.