

# 운영정책

## 1. 일반 원칙

### ● 운영정책의 의의

- 본 운영정책은 펠어비스(이하 "회사"라 합니다)가 제공하는 온라인 게임(이하 "게임"이라 합니다)을 이용하는 회원(약관에 동의한 자를 말합니다. 이하 "회원"이라고 합니다)의 약관위반 행위에 대한 효과(이하 "제재"라 합니다), 제재에 대한 이의제기 절차, 복구정책 등 회사의 서비스 운영 기준과 회원이 서비스를 이용하면서 알아야 할 사항을 담고 있습니다.
- 서비스 이용약관(펠어비스 서비스 이용약관 및 검은사막 서비스 이용약관을 말합니다. 이하 "서비스 이용약관"이라 합니다) "제14조 (이용자의 의무)"에 따라 회원은 본 운영정책이 규정한 모든 조항을 준수해야 할 의무가 있으며, 회원이 본 운영정책을 위반한 경우 서비스 이용약관 또한 위반한 것으로 간주하여 운영정책과 서비스 이용약관에 따라 제재될 수 있습니다.
- 본 운영정책에 자세히 언급되지 않은 사항은 회사의 서비스 이용약관을 따르고, 그 외의 사항에 대하여는 관계법령 및 일반적인 사회 통념에 따라 적용, 해석됩니다.
- 본 운영정책은 검은사막 게임 서비스에 적용됩니다.

### ● 운영정책의 변경 및 공지

- 회사는 더 나은 서비스를 제공하기 위하여 운영정책을 개정할 수 있으며, 개정되는 내용을 검은사막 서비스 이용약관 제6조 (운영정책) 제3항에 따라 고지합니다.
- 회원님들께서는 수시로 공지 및 이메일 내용을 확인하시어 변경된 운영정책을 숙지하시기 바랍니다. 변경된 내용을 숙지하지 못해 발생하는 피해나 불편, 불이익에 대하여 회사는 관계 법령에서 별도로 정하지 않는 한 책임을 지지 않습니다.

### ● GM의 정의와 역할 및 책임

- GM이란 'Game Master'의 약자로 게임의 올바른 운영 및 회원의 게임 이용 권리를 보장하기 위해 검은사막 운영정책에서 정한 절차와 방법에 따라 회원의 문의 및 요청사항을 처리합니다.
- GM은 검은사막의 안정적인 서비스를 위하여 서비스 상황에 대한 문제 해결과 대응을 신속하게 강구하고 노력합니다.

- GM은 회원 간의 분쟁에 관여하지 않습니다. 단, 회원 간의 분쟁 내용이 게임 운영과 관련된 중대한 사항(게임질서 파괴, 실정법, 공서양속에 저촉되는 행위 등)으로 판단되는 경우 본 운영정책 등을 기준으로 적절한 조치를 취할 수 있습니다.
- GM은 특정 회원에게 혜택을 주지 않으며, 공지된 사항 외에 업데이트 및 이벤트 등 향후 검은사막 서비스에 대한 정보를 제공하지 않습니다.
- GM은 게임 내에서 회원의 개인정보를 묻거나 수정/유출하지 않습니다. 단, 정부기관 또는 사법기관 등의 적법한 절차를 거쳐서 개인 정보제공을 요청할 경우 해당 기관에 개인정보를 제공할 수 있습니다.

### ● 회원의 권리와 의무

- 회원은 본 운영정책을 숙지하여야 하며, 운영정책을 지키지 않아 발생하는 문제와 피해에 대해서는 회사가 도움을 드리기 어렵습니다.
- 회원가입 시 정확한 정보를 기재해야 하며, 허위 정보를 입력하거나 타인의 정보를 도용할 경우, 서비스 이용이 제한될 수 있습니다. 또한, 이에 대한 권리의 보호를 주장할 수 없습니다.
- 회원은 검은사막이 제공하는 모든 콘텐츠를 자유롭게 이용하고 서비스 받을 수 있습니다.
- 게임 내 캐릭터, 아이템 등 게임 콘텐츠에 대한 소유권은 회사가 보유하며, 게임 이용 중 발생하는 문제에 대해서 고객센터 1:1문의를 통해 문제점을 문의하고 해결 방법에 대한 안내를 받을 수 있습니다.
- 회원은 서비스 이용 중 발견된 버그 혹은 게임 시스템의 오류나 허점 등의 문제점에 대해서 회사에 알려주셔야 하며, 이를 다른 회원에게 전파하거나 악용해서는 안 됩니다. 버그 및 시스템 오류 등의 문제가 발생한 후에도 이를 회사에 알리지 않고 이득을 취하려는 목적으로 이용할 경우, 다른 회원에게 피해를 준 것이므로 서비스 이용약관과 운영정책에 따라 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.
- 회원은 회사가 공식적으로 공지하지 않은 허위 사실을 유포하여 다른 회원에게 혼란을 주는 경우 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.
- 회원은 [5. 제재 기준표]에 명시하는 각 규정을 위반할 경우 서비스 이용제한 조치를 받을 수 있습니다.
- 회원이 회원의 의무 및 운영정책을 위반하여 서비스 이용 제한으로 게임에 접속하지 못하여 손실이 발생할 경우, 회사는 이에 대한 책임을 지지 않습니다.
- 많은 회원들이 동시에 접속해서 플레이 하는 온라인 게임이므로, 다른 회원의 권리 역시 존중해 주셔야 합니다.
- 회원은 본인의 계정 정보의 관리 책임 의무가 있습니다. 회원은 회사에서 제공하는 보안서비스(OTP, 2차 비밀번호 설정, PC등록 설정 등)를 이용하는 등 계정 보안을 위해 노력해 주셔야 하며, 회원의 본인 정보 관리 소홀로 인하여 제3자가 해당 계정 정보를 이용하여 피해를 입게 되는 경우, 회사는 이에 대한 책임을 지지 않습니다.
- 회원은 운영자가 비인가 프로그램 및 매크로 사용 여부 조사를 진행하는 경우 이에 응할 의무가 있습니다. 비인가 프로그램 및 매크로 사용 여부 조사에 불응하거나 협조하지 않는 경우, 회사에서 허용하지 않는 비인가 프로그램 및 매크로의 사용을 시도하는 것으로 합리적으로 판단할 수 있습

니다.

## 2. 복구 지원 정책

- 회사의 기술상 오류로 회원의 아이템 혹은 캐릭터가 소실되거나 정보가 변경된 경우, 게임 내 기록으로 오류 발생 내용이 명확하게 확인이 되면 게임 밸런스에 무리를 주지 않는 한도 내에서 복구하여 드립니다.
- 게임 기획이나 운영상 판단을 통해 회원의 캐릭터 및 아이템 정보는 언제든지 수정 및 변경 혹은 삭제될 수 있으며 회사의 고의 또는 중과실이 없는 한, 이에 대한 복구는 진행되지 않습니다.
- 회원 스스로의 과실이나 게임 시스템, 운영정책에 명시된 내용, 게임 내 공지된 내용, 홈페이지에 공지한 내용 등을 숙지하지 못해 발생하는 손실은 원칙적으로 복구의 대상이 아닙니다. 단, 회원 과실 일부 항목에 대해서는 아래 [3. 복구 지원 기준표]에 따라 복구가 가능합니다. 각 항목 별 복구는 보관되어 있는 데이터를 기준으로 처리되며(최대 5개월), 기록이 존재하지 않는 손실은 복구가 불가합니다.
- 복구가 필요한 경우 고객센터 1:1 문의를 통해 복구를 요청하실 수 있습니다. 단, 전화상담의 경우 특성상 계정에 대한 본인 확인을 필요로 하는 데이터 확인 및 복구 상담은 어려우며, 손실 발생일로부터 15일 이내에 복구를 신청해 주셔야 합니다. 15일이 경과할 경우 데이터 확인이 어렵거나 시간이 많이 소요될 수 있어 일부 복구가 불가합니다.

## 3. 복구 지원 기준표

- 게임 진행 중 회원의 과실이나 시스템 오류로 발생하는 손실의 복구는 아래의 복구 지원 기준표를 따릅니다. 기준표에 기재되지 않은 사항에 대해서는 복구 일반 원칙에 따라 복구 여부나 범위가 결정되며, 복구가 지원되지 않을 수 있습니다.

<복구 지원 기준표>

구분	상세 설명 및 특이사항	복구 여부	비고
계정	탈퇴 완료된 계정	X	• 15일의 탈퇴 유예 기간이 지나 탈퇴가 완료된 경우, 개인정보가 삭제되어 복구 불가

캐릭터	삭제한 캐릭터	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>계정당 연 2 회 제한</li> <li>삭제 당시 캐릭터 정보로 복구함</li> <li>동일한 캐릭터명 존재 시 캐릭터명은 임의로 변경되어 복구</li> <li>캐릭터 슬롯이 부족한 경우 복구 불가</li> <li>10 레벨 미만의 캐릭터는 복구 불가</li> </ul>
탈 것	당나귀, 말, 낙타, 마차, 배 등 계정 소유의 탑승물	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>계정당 연 2 회 제한</li> <li>NPC 에 판매 및 황실 말 납품 시 복구 가능</li> <li>판매를 통해 획득한 재화, 아이템은 모두 회수</li> <li>교배, 교환, 마시장 판매의 경우 복구 불가</li> <li>탈것의 상태는 판매 시점과 오차가 있을 수 있음</li> </ul>
	코끼리, 배 등 길드 소유의 탑승물	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>길드당 연 2 회 제한</li> <li>놓아주기/폐기한 탑승물 복구</li> <li>길드 대장이 직접 신청해야만 복구 가능</li> </ul>
퀘스트	퀘스트 완료 후 선택형 보상을 잘못 선택한 경우	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>계정당 월 1 회 제한</li> <li>획득 후 아이템 사용 기록이 없는 경우에만 복구 가능</li> <li>회수 가능한 상태로 아이템 보유 시에만 복구 가능</li> </ul>
이벤트 및 도전과제	이벤트 및 도전과제의 선택형 보상을 잘못 선택한 경우	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>계정당 월 1 회 제한</li> <li>획득 후 아이템 사용 기록이 없는 경우에만 복구 가능</li> <li>회수 가능한 상태로 아이템 보유 시에만 복구 가능</li> </ul>
요정	요정 관련 변경사항 (놓아주기, 날개돋이, 환생 등 모든 변경사항) 성장에 소모된 아이템	X	
아이템	캐릭터의 죽음으로 파괴된 수정	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>계정당 연 2 회 제한</li> <li>캐릭터 사망 후 72 시간 내 문의 접수 시 복구 가능</li> <li>1 회 사망 시 파괴된 수정에 한하여 모두 복구 가능</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사망 당시 캐릭터 성향치가 마이너스인 경우 복구 불가</li> <li>• 수정 외 캐릭터 경험치, 무역품 등은 복구 불가</li> </ul>
	NPC 상점에서 잘못 구매한 아이템	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계정당 월 1 회 제한</li> <li>• 개봉/사용/착용하지 않은 아이템</li> <li>• 비밀상점 등 가격이 지정된 확률로 설정되는 아이템에 대한 구매 실수의 경우 복구 대상에서 제외</li> <li>• 거래소를 통해 잘못 구매한 아이템의 경우 복구 대상에서 제외</li> </ul>
	NPC 상점에 잘못 판매한 아이템	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계정당 연 2 회 제한</li> <li>• 판매를 통해 획득한 재화, 아이템은 모두 회수</li> <li>• 거래소를 통해 잘못 판매한 아이템의 경우 복구 대상에서 제외</li> </ul>
	NPC 교환장에서 잘못 교환한 아이템	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교환 시 출력되는 창에서 동의 또는 확인 과정을 완료하여 교환한 아이템은 복구 불가</li> <li>• 잘못 교환한 아이템을 착용하거나 사용할 경우 복구 불가</li> </ul>
	삭제한 아이템	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 캐릭터당 연 2 회 제한</li> <li>• 시일이 적용되는 기간제 아이템은 복구가 어려울 수 있음</li> <li>• 일부 아이템의 경우 삭제 당시의 기록으로 복구가 어려울 수 있음</li> <li>• 단, 유료 콘텐츠는 삭제 당시의 기록으로 복구</li> <li>• 캐릭터 귀속 유료 아이템의 경우 해당 캐릭터의 펄 가방으로 복구</li> <li>• 단, 게임 내 아이템 복구 기능을 사용하여 복구할 수 있는 경우는 제외</li> </ul>
	블랙스톤 추출 시스템을 이용하여 추출한 아이템	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계정당 연 2 회 제한</li> <li>• 시일이 적용되는 기간제 아이템은 복구가 어려울 수 있음</li> <li>• 일부 아이템의 경우 삭제 당시의 기록으로 복구가 어려울 수 있음</li> </ul>
	어둠 포식 추출 시스템을 이용하여 추출한 아이템	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계정당 연 2 회 제한</li> <li>• 100%확률로 장비 강화 확률 증가가 적용된 경우만 복구 가능</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어둠 포식 추출 시스템으로 획득한 장비 강화 확률 증가 수치를 사용하지 않은 상태일 경우에만 복구 가능</li> </ul>
	삭제한 우편물	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이템이 첨부된 우편은 삭제 불가하기 때문에 별도 복구 불가</li> </ul>
	정화 시스템을 이용하여 강화 수치가 하락한 아이템	O	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계정당 연 2 회 제한</li> <li>• 단, 정화 시스템을 이용하여 강화 수치 하락 이후 아이템에 어떠한 강화 시도를 하지 않았을 때에만 복구 가능</li> </ul>
	요리, 연금, 가공 등에 사용한 아이템	O	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계정당 연 2 회 제한</li> <li>• 최초 1 회 작업에 한정되며, 대량 제작의 경우 복구 불가</li> <li>• 확률적 결과 보상이 이루어지는 게임 콘텐츠를 이용한 경우 복구 불가</li> <li>• 무기, 장비, 액세서리 류 외의 다른 아이템은 복구가 어려울 수 있음</li> <li>• 복구 시 생활 경험치 등의 데이터는 복구가 어려울 수 있음</li> </ul>
	습득할 수 없는 좌표에 몬스터가 드랍한 아이템	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 몬스터에게 드랍된 아이템은 소유주 확인 불가</li> </ul>
	강화 실패로 강화수치가 하락한 아이템	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강화 실패로 손실된 모든 아이템 복구 불가</li> <li>• 강화 실수로 소모된 강화 확률 증가 수치 복구 불가</li> </ul>
	스스로 삭제할 수 없는 아이템의 삭제 요청	O	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 삭제에 동의한 아이템의 재복구는 불가</li> </ul>
길드 (클랜 포함)	길드 퀘스트 습득 및 퀘스트 진행에 사용된 아이템	X	
	해산된 길드 (클랜)의 복구	X	
	길드 창고 아이템 복구 (길드 하우스 제작 아이템 포함)	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 길드 창고 내 모든 아이템, 재화 복구 불가</li> <li>• 길드원이 고의 혹은 실수로 길드 창고 내 아이템을 소실하는 경우에도 복구 불가</li> </ul>

	길드 상점을 통해 잘못 구매한 아이템	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 길드당 연 2 회 제한, 길드 자금으로 복구</li> <li>• 아이템을 구매한 길드 대장이 직접 신청해야만 복구 가능</li> <li>• 단, 구매 이후 길드 대장 위임 시 복구 불가</li> <li>• 개봉/사용/착용하지 않은 아이템</li> <li>• 길드 활동금 등 개별 복구 불가</li> </ul> <p>※ 길드 상생금을 제외한 자금이 복구될 수 있음</p>
펼 상자	펼 상자를 잘못 구매하거나 펼 상자를 수령할 캐릭터 선택을 잘못된 경우	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률에 따라 구매일로부터 7 일 이내 제공이 개시(펼 상자를 개봉하여 사용하거나 사용한 것으로 볼 수 있는 경우) 되지 않은 경우 청약 철회 가능</li> </ul>
펼 상점	펼 상점에서 아이템을 잘못 구매한 경우	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계정당 월 1 회 제한</li> <li>• 구매일로부터 7 일이 경과하지 않은 상태</li> <li>• 회수 가능한 상태로 아이템 보유 시</li> <li>• 구매 당시 캐릭터로 복구</li> <li>• 기간제 아이템의 경우 복구일 당시 남아있는 기간으로 복구</li> <li>• 구매 당시 사용한 쿠폰 복구 가능</li> <li>• 의상에 사용한 염색약, 소켓 추출 시 사용한 아이템, 소켓에 장착된 수정은 복구 불가</li> <li>• 반려동물 합성 시 복구 불가</li> <li>• 동일한 효과를 가진 아이템이라도 아이템명이 다른 경우 복구 불가</li> </ul> <p>예) 야수의 영약을 구매하여 사용 후 [이벤트] 야수의 영약을 보유하고 있어도 지원 불가</p>

	필 상점에서 아이템을 잘못 선물한 경우	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 선물을 받은 날로부터 15 일이 경과하지 않은 상태</li> <li>• 선물한 캐릭터 이용자의 의사에 따라 해당 아이템 삭제 후 선물한 캐릭터에게 필로 환원</li> <li>• 단, 선물 받은 캐릭터가 우편에서 아이템을 수령한 경우 복구 불가</li> <li>• 선물 받은 캐릭터의 소유자가 아이템 회수에 동의하지 않는 경우 복구 불가</li> <li>• 단, 선물 받은 캐릭터가 선물을 받은 날로부터 15 일 내에 우편에서 아이템을 수령하지 않은 경우 선물을 거절한 것으로 간주하여 아이템 회수 진행 가능</li> <li>• 선물 받은 미개봉, 미착용 아이템 중 '속옷, 액세서리' 등 직업 구분이 되어있으면서 거래소에 등록이 불가능한 아이템은 상품당 1 회에 한해 해당하는 직업의 동일한 상품으로 교환 가능 예) [레인저] 레이지스 속옷을 [소서러] 레이지스 속옷과 교환</li> <li>• 선물 받은 상품과 동일한 상품이 해당 직업에 없다면 교환 불가</li> </ul>
마일리지	마일리지 탭에서 아이템을 잘못 구매한 경우	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구매일로부터 7 일이 경과하지 않은 상태</li> <li>• 회수 가능한 상태로 아이템 보유 시</li> <li>• 구매 당시 캐릭터로 복구</li> <li>• 기간제 아이템의 경우 복구일 당시 남아있는 기간으로 복구</li> </ul>
사기	사기피해 (게임 내 기록을 통해 의도성이 명확히 확인된 사항)	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계정당 연 2 회 (매년 1 월 1 일~12 월 31 일 기준) 회수</li> <li>• 대상 아이템이 사용 및 소멸된 경우 회수 불가</li> <li>• 현금거래 중에 발생한 사기에 대해서는 회수 불가</li> </ul> <p>※ 회수란 사기 피해 아이템이 교환/판매/구매/소모/강화 등을 통하여 변환이 되었다면, 변환된 상태 그대로를 반환하는 것을 의미함</p>

※ 회원의 고의로 발생한 손실 또는 시스템 설정에 위배되거나 게임 내 악용 가능성이 있는 항목에 대해서는 복구가 제한될 수 있습니다.

※ 업데이트나 아이템 설정 변경 등을 이유로 한 단순 변심, 혹은 아이템을 사용할 수 없거나 기능이 변경된 경우는 복구 대상에서 제외됩니다.

※ 각 항목 별 복구는 보관되어 있는 데이터를 기준으로 처리되며, 기록이 존재하지 않는 손실은 복구가 불가합니다.

※ 횡수의 심사 기준은 계정별로 진행됩니다. 모험가님들은 계정을 잘 관리하시기 바랍니다. 타인과 공용으로 사용하여 명의 도용으로 신청한 내용도 횡수가 차감되며, 신청 횡수가 차감된 내역은 복구되지 않습니다.

※ 아이템 복구 등 진행 시 운영정책을 악용하여 어뷰징 하는 경우 게임 이용이 제재될 수 있습니다.

## 4. 이용 제한 정책

### ● 신고 및 제재 절차

- 서비스 이용약관 및 운영정책 위반 행위에 대한 신고 및 제재 절차는 아래와 같습니다.
- 서비스 이용약관 및 운영정책 위반 행위 → (신고) → GM조사 → (사전고지) → 제재 → 이의제기 → 이의 처리 결과 통보
- “계정도용”, “사기”, “욕설” 신고는 피해 발생일로부터 15일 이내에 접수할 수 있습니다.
- 회사는 제재 시 제재내용, 제재사유, 이의제기 방법 등에 대하여 전자우편, 게임 내 우편, 게임 초기화면의 팝업창 등을 통하여 고지합니다. 단, 서비스 이용약관에서 별도로 정한 일부 행위에 대해서는 사후고지로 대체할 수 있습니다.
- 서비스 이용약관 및 운영정책 위반 등의 사유로 제재 여부에 대한 검토가 필요할 경우, 회사는 그 조사 또는 후속조치 검토를 위해 임시로 게임 및 관련 서비스의 이용을 제한할 수 있습니다. 임시 이용제한 시 제한의 사유와 이의제기 방법을 회원에게 고지합니다.

### ● 신고 및 이의신청 방법

#### • 1:1 문의

회원은 홈페이지의 고객센터를 통해 검은사막과 관련된 모든 서비스에 대한 질문/요청/건의/신고를 진행할 수 있으며, 이용제한에 대한 내용을 통보 받은 날로부터 15일 내에 홈페이지의 고객센터 1:1문의를 통해 이용제한과 관련된 이의신청을 할 수 있습니다.

#### • 전화상담

회원은 전화상담을 통해 검은사막과 관련한 모든 서비스에 대한 질문/요청/건의/신고를 할 수 있습니다. 단, 전화상담의 특성상 본인 확인을 필요로 하거나 게임 데이터 확인이 필요한 상담은 진행이 어려운 점 양해바랍니다.

- 고객센터 전화번호: 1661-8572

- 고객센터 운영시간: 월요일~금요일 10:00~18:30 (점심시간 13:00~14:00)

- 고객센터 휴무: 토, 일요일 및 국가 지정 공휴일

• **대면상담**

회원은 고객센터 방문을 통해 검은사막과 관련된 모든 서비스에 대한 질문/요청/건의/신고를 할 수 있습니다. 단, 대면상담의 특성상 미리 방문시간을 예약해야 좀 더 명확한 답변을 받아보실 수 있습니다.

- 고객센터 주소: 경기도 안양시 동안구 시민대로327번길 6 W에이스타워 211호
- 고객센터 운영시간: 월요일~금요일 11:00~18:00 (점심시간 13:00~14:00)
- 고객센터 휴무: 토, 일요일 및 국가 지정 공휴일
- 고객센터 예약: 전화고객센터 또는 홈페이지 내 "고객센터"를 통해 방문 날짜 및 시간 예약 가능
- 대면상담 절차
  - 1) 고객센터 방문 시간은 1:1 문의 또는 전화상담을 통해 예약할 수 있습니다.
  - 2) 고객센터에 도착하면 인터폰으로 대면상담 담당자에게 연락하여 대기실에 입장할 수 있습니다.
  - 3) 상담 전 개인 정보 제공, 상담 녹화/녹음 및 안전 수칙, 개인정보 열람 신청 등에 동의가 필요합니다.
  - 4) 일부 또는 전체 항목에 대해 동의하지 않을 경우 대면상담 서비스 이용에 제한이 있을 수 있습니다.
  - 5) 대면상담 기본 진행 시간은 1시간이며, 상황에 따라 단축 또는 연장될 수 있습니다.

● **이의신청의 효과**

- 회원의 이의신청이 합리적이라고 판단될 경우 회사는 그에 따라 회원에게 적용된 제재를 해제하거나 조정합니다.
- 제재가 진행된 이후 이의신청 등을 통하여 제재 항목이 변경되는 경우, 변경된 제재 항목에 따른 제재 기간은 최초 제재가 시작된 시점부터 소급하여 적용됩니다.
- 임시 이용제한 진행 시 기한 내 이의신청을 하지 않는 경우 임시 이용제한 상태가 유지되며, 이의신청을 하더라도 이의신청이 합리적이라고 판단되지 않는 경우 해당 계정은 즉시 기간 및 영구 이용제한으로 전환됩니다.

● **제재의 종류**

- 경고: GM의 주의/권고, 행동제한, 캐릭터/가문/길드 등 이름 강제 변경, 게시글 및 이미지 삭제, 강제 접속종료, 게임 내 패널티 등 일시적으로 이루어지는 형태입니다.
- 기간 이용제한: 게임 서비스 및 관련 서비스(게임 접속, 커뮤니티 게시판 등)의 이용을 일정기간 동안 제한하는 형태입니다.
- 영구 이용제한: 게임 서비스 및 관련 서비스(게임 접속, 커뮤니티 게시판 등)의 이용을 영구적으로 제한하는 형태입니다.
- 콘텐츠 이용제한: 위반 행위와 관련된 콘텐츠의 이용을 일정기간 동안 제한하는 형태입니다. 채팅금지, 대화그룹 추방, 게시판 이용제한 등의 조치가 이에 포함되며, 콘텐츠 이용제한은 계정 또는 길드, 클랜 단위로 적용될 수 있습니다.
- 게임정보 조정: 위반 행위와 관련된 가문 및 캐릭터 정보, 아이템, 유료 콘텐츠, 재화 등 게임 시스템으로 획득이 가능하며 수치화가 가능한 모든 정보의 성질을 변경, 삭제 및 초기화(회수)하는 형태입니다.
- 추징: 위반 행위가 전체 게임 경제 시스템에 심각하게 영향을 미친다고 판단되거나 다른 회원의 게임 이용에 부정적인 영향을 미친다고 판단될 경우, 위반 행위로 인하여 부당하게 취득한 아이템 등에 대하여 부당 취득분의 3배에 해당하는 가치의 아이템 등을 변경, 삭제 및 초기화하는 형태입니다. 단, 부당 취득분을 명확하게 산출할 수 없는 경우 최대 2000억 은화 이하의 추징을 할 수 있습니다.
- 고객센터 서비스 이용제한: 고객센터 1:1 문의, 대면상담, 전화상담, 신고센터 등 고객센터 서비스의 이용을 일정 기간 동안 제한하는 형태입니다.
- IP 이용제한: 운영상의 사유로 인하여 특정 IP의 서비스 이용을 제한하는 형태입니다.
- PC 이용제한: 운영상의 사유로 인하여 특정 PC의 서비스 이용을 제한하는 형태입니다.

### ● 제재의 적용 기준

- 회사는 "경고", "기간 이용제한", "영구 이용제한" 적용 시 "게임정보 조정", "추징", "콘텐츠 이용제한", "IP 이용제한", "PC 이용제한"을 동시에 적용할 수 있습니다.
- 동시에 2가지 이상의 서비스 이용약관 및 운영정책 위반 행위가 확인된 경우, 회사는 각 행위에 해당하는 제재 중 수위가 무거운 제재사유를 적용할 수 있습니다.
- 계정공유 중에 제3자가 회원 본인의 계정을 이용하여 서비스 이용약관 및 운영정책 위반 행위가 발생한 경우 회원 본인 및 해당 계정에 제재가 적용될 수 있습니다.
- 다른 회원이 서비스 이용약관 및 운영정책 위반 행위로 획득한 아이템을 취득했을 경우, 회사는 관련 아이템 및 캐릭터/가문의 각종 수치화 된 관련 정보를 회수합니다. 또한 아이템 및 정보를 취득한 계정은 운영정책에 따라 제재될 수 있습니다.
- 특정 IP 및 PC에서 비정상적인 접속, 계정도용 발생, 작업장 추정 등의 내용이 확인될 경우 "IP 이용제한" 및 "PC 이용제한"이 적용될 수 있습니다.
- 게임 이용이 제한되어 접속이 불가능한 경우, 제재 해제일 이전의 미접속 기간은 복귀 대상 기간에 포함되지 않습니다.

## 5. 제재 기준표

- 아래 “게임 이용제한 기준표” 및 “채팅/대화그룹 이용제한 기준표”에 기재된 각 호의 행위가 발견될 경우, 해당 행위를 한 회원에게는 법적인 책임이 발생할 수 있으며, 회사로부터 원칙에 따른 강력한 제재 및 계정에 대한 불이익을 받을 수 있습니다.
- 회원이 위반한 사안의 경중에 따라 경고, 기간 이용제한, 영구 이용제한, 회수, 징벌 등이 적용될 수 있으며, 게임에 심각한 악영향을 주는 경우 1차 적발 시라도 2차 혹은 3차 조치가 적용될 수 있습니다. 또한 위반 사항에 따라 동시에 2개 이상의 제한이 적용될 수 있으며, 이러한 경우 회사는 가장 심각한 위반 사항을 기본으로 제재할 것입니다.
- 여러 명의 회원이 같은 사안을 위반했다 하더라도, 행위자의 위반 행위 경중에 따라 경고, 기간이용제한, 영구 이용제한, 회수 및 추징 등을 회사가 판단하여 제재할 수 있습니다.
- 게임 이용제한이 적용되는 경우 게임 접속, 홈페이지 게시판 이용, 결제 시스템 이용 제한이 동시에 적용됩니다.
- 기타 관계 법령에 어긋나는 회원의 행위가 발견될 경우 즉시 강력한 제재 조치를 취할 것이며, 회사는 관계당국 및 사법기관에 수사를 의뢰하거나 도움을 청할 수 있습니다. 반대로 관계당국 및 사법기관의 협조요청이 있을 경우 즉시 응할 것입니다.

<게임 이용제한 기준표>

위반 항목	위반 내용	1 차	2 차	3 차
계정/결제/명의도용	(1) 타인의 개인정보를 무단으로 이용하여 계정을 생성하거나 서비스를 이용하는 행위 (2) 타인의 계정에 무단으로 접속하여 해당 계정에 피해를 주는 행위 (3) 타인의 결제수단을 무단으로 이용하여 유료 서비스를 결제하는 행위  ※ “계정/결제/명의도용” 항목은 도용에 참여한 계정 및 해당 계정과 연관된 모든 계정에 적용됩니다.		영구 이용제한	
데이터 조작 및 추출	(1) 회사가 제공하는 게임 데이터를 조작하는 행위 (2) 회사가 공개하지 않은 게임 데이터를 추출하는 행위		영구 이용제한	
서버 공격 및 클라이언트 변조	(1) 회사의 게임 및 서비스 서버에 비정상적으로 접근 및 공격하는 행위		영구 이용제한	

	<p>(2) 회사에서 제공하지 않는 형태로 서버 및 클라이언트를 이용하는 행위  (3) 회사에서 제공하는 서버 프로그램 및 클라이언트를 무단 변조하는 행위</p> <p>※ 위의 행위가 발견될 경우 회사는 강력한 제재 조사는 물론, 경우에 따라 관계당국 및 사법기관에 수사를 의뢰할 수 있습니다.</p>		
작업장	<p>(1) 영리를 목적으로 다수의 계정을 이용하여 조직적, 집단적으로 게임을 이용하는 행위  (2) 자신 또는 제 3자의 계정을 제공하거나 임대, 위탁, 사용 허락하는 등 위 (1)에 가담하는 행위</p>	영구 이용제한	
법령 위반	<p>(1) 각 서비스 국가의 법령 및 해당 서비스 준거법에 어긋나는 행위  (2) 외부 기관을 통하여 법령에 위반된 행위를 했음이 확인되는 경우</p>	영구 이용제한	
결제 관련 프로세스 악용	<p>(1) 회사, 플랫폼 또는 결제업체 등에서 제공하는 결제, 결제취소, 환불 등의 프로세스를 악용하는 행위  (2) 청약철회 및 환불이 가능한 경우, 회사의 고객센터를 통하여 진행하지 않고 제 3의 경로를 통하여 진행하는 행위</p> <p>※ 결제 관련 프로세스를 악용하여 선물한 경우, 선물받은 계정에 대한 제재 및 지급된 아이템 회수가 진행될 수 있습니다.</p>	임시 이용제한 → 영구 이용제한	
타인의 정보유출 및 권리 침해	<p>(1) 당사자의 동의없이 타인의 개인정보를 유출 및 침해하는 행위  (2) 당사자의 동의없이 타인의 초상권, 저작권 등의 권리를 침해하는 행위</p>	30 일	영구 이용제한
비인가 프로그램/매크로 제작 및 사용	<p>(1) 서비스의 기술적 보호 조치를 무력화하거나 정상적인 운영을 방해하는 프로그램이나 매크로, 기기 또는 장치 (이하 "비인가 프로그램 및 매크로")를 제작하는 행위  (2) 비인가 프로그램 및 매크로를 사용하여 게임을 플레이하는 행위</p>		영구 이용제한

	<p>(3) 게임 데이터 상 통상적인 비인가 프로그램 및 매크로 사용자의 패턴으로 보이는 행위가 확인되는 경우</p> <p>(4) 회사에서 제공하는 보안 시스템에 의하여 비정상 이용자로 적발되는 경우</p> <p>(5) 회사의 비정상 이용 감지 시스템에 의하여 적발되는 경우</p> <p>※ 특정 IP 및 PC 에서 지속적으로 해당 행위가 확인되는 경우 IP 이용제한 및 PC 이용제한 등의 조치가 동시에 진행될 수 있습니다.</p>			
비인가 프로그램/매크로 사용 시도 및 의심	<p>(1) 비인가 프로그램 및 매크로 사용자를 적발하기 위한 조사에 응답이 없거나 대답을 회피하는 경우</p> <p>(2) 비인가 프로그램 및 매크로 사용자를 적발하기 위한 조사 시 불성실한 답변, 불건전 단어 사용 등으로 협조하지 않는 경우</p> <p>(3) 비인가 프로그램 및 매크로를 사용하려고 시도하거나 사용한 것으로 의심되는 경우</p> <p>※ 비인가 프로그램 및 매크로 사용자를 적발하기 위한 조사 시 운영자는 불시에 채팅 또는 다른 방법으로 이용자에게 응답을 요청할 수 있습니다.</p> <p>※ 타인이 본인을 대신하여 게임을 진행한 경우라도 동일한 조치가 적용됩니다.</p>	임시 이용제한 → 영구 이용제한		
사기 및 사칭	<p>(1) 다른 회원을 기망하여 게임 내에서 부당한 이득을 취하는 행위</p> <p>(2) 운영자 및 회사의 직원, 관계자를 사칭하는 행위</p> <p>(3) 타인을 사칭하여 사칭 당한 당사자에게 불이익이나 불쾌감을 주는 행위</p> <p>※ 위 (1), (2)의 항목을 동시에 위반하는 경우 1차 적발 시라도 영구 이용제한 조치가 적용될 수 있습니다.</p>	30 일	365 일	영구 이용제한
버그 악용 및 어뷰징	<p>(1) 게임 또는 서비스 오류를 이용하여 게임 밸런스, 시스템 및 다른 이용자에게 피해를 주거나 이득을 얻는 행위</p>	7 일	30 일	365 일

	<p>(2) 비정상적인 방법으로 게임 시스템 설계상 제한을 회피하거나 운영정책을 악용하여 이득을 얻는 행위</p> <p>(3) 게임 내 시스템을 본래의 의도와 다르게 이용하여 비정상적으로 이득을 얻거나 타인에게 피해를 주는 행위</p> <p>※ 다른 이용자의 피해나 취득한 이익이 막대하여 게임에 심각한 악영향을 주는 경우 1차 적발 시라도 영구 이용제한 조치가 적용될 수 있습니다.</p>			
현금거래	<p>(1) 아이템 및 게임계정, 캐릭터 등을 현금이나 현실의 재화/용역 또는 다른 게임의 아이템과 거래하는 행위</p> <p>(2) 유료콘텐츠 및 게임머니를 현금이나 현실의 재화/용역 또는 아이템(다른 게임의 아이템 포함)과 거래하는 행위</p> <p>(3) 현금이나 현실의 재화/용역을 대가로 다른 사람에게 캐릭터를 대리 플레이하게 하는 행위</p> <p>(4) 현금이나 현실의 재화/용역을 대가로 특정 아이템을 반복 거래하여 시세를 조작하고 게임 내 재화를 이동시키는 행위</p> <p>※ 현금거래에 사용된 재화를 포함하여 현금거래로 파생 혹은 연관된 모든 아이템 및 게임 내 정보는 삭제될 수 있습니다.</p>	365 일	영구 이용제한	
비정상 거래	<p>(1) 거래소를 이용하여 특정 계정 간에 비정상적으로 반복하여 게임 내 재화를 이동하는 행위</p> <p>(2) 거래소 외 정상적인 게임 시스템을 이용하여 특정 계정 간에 비정상적으로 게임 내 재화를 이동하는 행위</p> <p>(3) 거래소의 시세를 조작하거나 상/하한가 거래를 반복, 의도적인 판매/구매, 비정상적인 대량구매 등을 통하여 다른 이용자에게 피해를 주거나 이득을 얻는 행위</p>	7 일	30 일	365 일

	※ 이동한 재화의 양이 게임에 심각한 악영향을 주는 경우 1차 적발 시라도 영구 이용제한 조치가 적용될 수 있습니다.			
사행행위	(1) 계정 및 재화, 아이템 등을 걸고 우연의 결과에 의하여 특정인에게 재물 또는 재산상의 이익을 제공하고 다른 이용자에게 손실을 미치게 하는 행위 (2) 위 (1)의 진행을 돕는 행위	30 일	365 일	영구 이용제한
가상사설망 이용 등	(1) 가상사설망(VPN) 기술 또는 원격 접속 프로그램 등을 이용하여 회사와 계약된 사업장 이외의 장소에서 PC 방 IP 서비스를 무단으로 이용하는 행위 (2) 회사와 계약된 사업장 이외의 장소에서 PC 방 IP 서비스를 양도, 대여, 증여, 임대하여 사용하는 행위	15 일	30 일	영구 이용제한
현실 세계의 안전 위협 행위	(1) 게임과 무관한 현실 세계에 대한 내용을 통하여 타인의 안전을 위협하는 행위	30 일	365 일	영구 이용제한
부적절한 내용 공유, 배포, 홍보 및 광고	(1) 운영정책 위반 사항을 진행할 수 있는 방법을 공유, 배포, 홍보 및 광고하는 행위 (2) 영리의 목적으로 게임과 무관한 내용을 공유, 배포, 홍보 및 광고하는 행위 (3) 회사의 허가 없이 회사가 제공하는 모든 콘텐츠에 영향을 미치는 프로그램을 공유, 배포, 홍보 및 광고하는 행위	15 일	30 일	영구 이용제한
허위사실 유포	(1) 공식적으로 안내되지 않은 정보를 유포하여 타인에게 혼란을 주거나 직/간접적 피해를 끼치는 행위 (2) 운영자나 회사를 근거 없이 비방하며 다른 이용자를 선동하는 행위  ※ 확산 규모가 방대하여 현저하게 게임에 악영향을 주거나, 회사 및 제 3자의 명예를 손상시키는 경우 1차 적발 시라도 영구 이용제한 조치가 적용될 수 있습니다.	경고	30 일	영구 이용제한
부당 이득 획득	(1) 직접 운영정책을 위반하지 않더라도, 부당한 이익을 목적으로 운영정책을 위반한 대상자와 같은 파티 또는 길드에 속하여 부당한 이익을 취득한 행위	경고	30 일	영구 이용제한

<p>대리 참여</p>	<p>(1) 타인의 계정으로 대회, 이벤트 등 경쟁 콘텐츠에 참여하여 결과에 영향을 주는 행위  (2) 타인의 계정으로 정상적인 게임 운영을 방해하는 행위</p> <p>※ 승/패 등 결과에 영향을 주는 행위 및 정상적인 운영을 방해하는 행위가 아닌 경우 조치 대상에서 제외됩니다.</p>	<p>경고</p>	<p>7 일</p>	<p>30 일</p>
<p>게임진행 방해</p>	<p>(1) 특정 지역의 이동 경로를 막아 다른 이용자의 퀘스트 진행을 방해하는 등 게임 시스템을 이용하여 플레이가 불가능한 수준으로 방해하는 행위  (2) 다른 이용자를 따라다니며 캐릭터를 죽이거나 사냥을 방해하는 등 게임에서 허용되는 행위라 할지라도 고의적, 반복적으로 플레이를 방해하는 행위  (3) 이용자들이 진행하는 자체적인 콘텐츠나 이벤트(예: 연주회 등)를 고의적, 반복적으로 방해하는 행위</p> <p>※ 해당 행위가 심각한 경우 게임 접속이 강제 종료되거나, 게임 내 추가 패널티를 받을 수 있습니다.</p>	<p>경고</p>	<p>7 일</p>	<p>30 일</p>
<p>게임운영 방해</p>	<p>(1) 대회 및 이벤트, 방송 등 회사가 진행하는 모든 콘텐츠의 정상적인 진행을 방해하는 행위  (2) 게임 내 운영자에게 허위 제보, 신고 등을 진행하거나 불건전 언어를 사용하여 정상적인 게임 운영을 방해하는 행위</p> <p>※ 해당 행위가 심각한 경우 게임 접속이 강제 종료되거나, 게임 내 추가 패널티를 받을 수 있습니다.</p>	<p>경고</p>	<p>7 일</p>	<p>30 일</p>
<p>운영정책 위반사항 시도</p>	<p>(1) 운영정책 위반자의 행위를 돕는 경우  (2) 운영정책 위반 사항을 시도하거나 도울 의도가 있는 것으로 확인되는 일체의 행위</p>	<p>경고</p>	<p>7 일</p>	<p>30 일</p>

<p>불건전 이름사용</p>	<p>(1) 운영자나 회사의 직원을 의미하는 이름을 사용하는 행위  (2) 욕설, 비·속어를 이름으로 사용하거나 욕설, 비·속어가 포함된 이름을 사용하는 행위  (3) 다른 이용자에게 불쾌감, 혐오감, 모욕감이나 성적 수치심을 줄 수 있는 이름을 사용하는 행위  (4) 특정 국가, 민족, 지역, 정치, 인물, 종교, 인종, 성별, 장애 등을 비하, 조롱하거나 비난하는 이름을 사용하는 행위  (5) 반사회적인 이름을 사용하는 행위  (6) 선정적이거나 음란한 내용의 이름을 사용하는 행위  (7) 제 3자의 명예, 초상권, 개인정보를 포함한 제반 권리를 침해, 훼손할 목적의 내용이 포함된 이름을 사용하는 행위  (8) 계정 또는 아이템을 현금/현물 거래할 의도가 있다고 판단되는 이름을 사용하는 행위  (9) 비슷한 문자의 나열 등 식별하기 어려운 형태로 다른 회원에게 혼란을 줄 수 있는 이름을 사용하는 행위  (10) 특정 대상을 광고/홍보하는 내용의 이름  (11) 이름 정책에서 금지하고 있는 이름의 철자를 바꾸거나 다른 문자를 조합한 이름을 사용하는 행위  (12) 위 (1)~(11)호에 해당하는 내용 중 철자의 초성만 사용, 또는 일부를 바꾸거나 앞뒤에 다른 문자를 넣어 조합하는 경우  (13) 위 (1)~(12)호에 해당하는 내용이 칭호/가문명, 길드명/가문명, 가문명/캐릭터명 등의 조합 시에도 적용되는 경우</p> <p>※ “불건전 이름 사용” 항목은 홈페이지 및 게임 내에서 사용하는 닉네임, 가문명, 캐릭터명, 길드명, 탈것 이름 등 모든 명칭에 동일하게 적용됩니다.</p>	<p>경고 (이름변경)</p>	<p>7 일 (이름변경)</p>	<p>15 일 (이름변경)</p>
-----------------	--	----------------------	-----------------------	------------------------

	<p>※ 불건전 이름으로 확인되어 이름이 임시 변경 후 변경된 이름에 대해서는 회사가 별도로 조치하지 않습니다.</p> <p>※ 모든 콘텐츠 영역 내에 이미 존재하거나 향후 업데이트를 통해 추가될 명칭은 게임의 기획 방향과 운영상의 필요에 따라 변경 조치될 수 있습니다.</p>			
불건전 게시물 사용	<p>(1) 운영자나 회사가 게시한 것으로 오해할 수 있는 내용의 게시물</p> <p>(2) 욕설, 비·속어 등이 포함된 내용의 게시물</p> <p>(3) 다른 이용자에게 불쾌감, 혐오감, 모욕감이나 성적 수치심을 줄 수 있는 내용의 게시물</p> <p>(4) 특정 국가, 민족, 지역, 인물, 종교, 인종, 성별, 장애 등을 비하, 조롱하거나 비난하는 내용의 게시물</p> <p>(5) 반사회적인 내용의 게시물</p> <p>(6) 선정적이거나 음란한 내용의 게시물</p> <p>(7) 제 3자의 명예, 초상권, 개인정보를 포함한 제반 권리를 침해, 훼손할 목적의 내용이 포함된 게시물</p> <p>(8) 계정 또는 아이템을 현금/현물 거래할 의도가 있다고 판단되는 내용의 게시물</p> <p>(9) 특정 대상을 광고/홍보하는 내용의 게시물</p> <p>(10) 저작권자의 동의를 구하지 않은 자료를 무단으로 등록, 배포하거나 지적재산권 및 초상권을 침해하는 게시물</p> <p>(11) 기타 서비스 이용약관 및 운영정책에서 금지하는 사항이 포함된 내용의 게시물</p> <p>(12) 각 콘텐츠별 용도와 맞지 않는 내용의 게시물</p> <p>※ "불건전 게시물 사용" 항목은 홈페이지 및 게임 내에서 사용하는 길드문장, 뷰티앨범, 포토갤러리, 파티찾기, 음악앨범 등 모든 게시물에 동일하게 적용됩니다.</p> <p>※ 불건전 게시물로 확인되는 경우 사전 경고 없이 해당 게시물이 삭제될 수 있으며, 삭제된 게시물에 대해서는 회사가 별도로 조치하지 않습니다.</p>	경고 (게시물 삭제)	7 일 (게시물 삭제)	15 일 (게시물 삭제)

고객센터 악용	(1) 서비스 이용약관 및 운영정책을 위반한 사항이 없으나 허위로 다른 이용자를 지속적으로 신고하는 행위 (2) 욕설 및 폭언, 인격 모독, 성희롱, 협박 및 위협, 무리한 요구를 하는 행위 (3) 동일한 내용을 반복적으로 문의하여 업무를 방해하는 행위  ※ 고객센터란 1:1 문의, 이메일, 전화상담, 대면상담 등 모든 CS 창구를 의미합니다. ※ 고객센터 악용 시 일시적으로 고객센터의 이용이 제한될 수 있습니다.	경고	7 일	15 일
---------	--	----	-----	------

- 회원의 채팅에 대한 권리와 책임은 회원 본인에게 있으며, 회원의 채팅이 제3자의 저작권 등 지적재산권을 침해함으로써 발생하는 민·형사상의 책임은 회사의 고의 또는 중대한 과실이 없는 한 전적으로 회원이 부담하여야 합니다.

**<채팅/대화그룹 이용제한 기준표>**

아래 각 호의 행위가 발견될 경우 채팅금지 조치가 적용됩니다.

- (1) 아래의 내용이 포함된 채팅을 하는 행위
- 운영자나 회사가 한 것으로 오해할 수 있는 내용
  - 욕설, 비·속어 등이 포함된 내용
  - 다른 회원에게 불쾌감, 혐오감, 모욕감이나 성적 수치심을 줄 수 있는 내용
  - 특정 국가, 민족, 지역, 인물, 종교, 인종, 성별, 장애 등을 비하, 조롱하거나 비난하는 내용
  - 반사회적인 내용
  - 선정적이거나 음란한 내용
  - 사회 통념상 비정상적인 인격 모독 언어를 사용
  - 회원 간의 갈등 및 분쟁을 유도하는 내용
  - 제 3 자의 명예, 초상권, 개인정보를 포함한 제반 권리를 침해, 훼손할 목적의 내용

- 계정 또는 아이템을 현금/현물 거래할 의도가 있다고 판단되는 내용
- 특정 대상을 광고/홍보하는 내용

(2) 채팅 이용을 방해하는 행위

- 동일한 내용의 채팅을 반복적으로 올리는 행위
- 중의적으로 사용되는 언어를 불건전한 목적으로 사용하는 행위
- (1)에 해당하는 내용 중 철자의 초성만 사용, 또는 일부를 바꾸거나 앞뒤에 다른 문자를 넣어 조합하는 행위
- 의미 없는 문자 및 숫자의 나열 등을 반복하는 행위
- 일방적으로 의견을 주장하여 다른 회원에게 불쾌감을 주는 행위
- 귓속말 등을 통하여 다른 회원에게 일방적/지속적으로 채팅을 보내는 행위
- 기타 서비스 이용약관 및 운영정책에서 금지하는 모든 행위

1 차	2 차	3 차	4 차	5 차	6 차	7 차
채팅금지 1 일	채팅금지 3 일	채팅금지 7 일	채팅금지 15 일	채팅금지 30 일	채팅금지 90 일	채팅금지 영구

아래의 행위가 발견될 경우 대화그룹 추방 및 채팅금지 조치가 적용됩니다.

(1) 지속적으로 과도하게 대화그룹의 목적에 맞지 않는 내용의 채팅을 하는 행위

1 차	2 차	3 차	4 차	5 차	6 차	7 차
대화그룹 추방 1 일 채팅금지 10 분	대화그룹 추방 3 일 채팅금지 10 분	대화그룹 추방 7 일 채팅금지 10 분	대화그룹 추방 15 일 채팅금지 10 분	대화그룹 추방 30 일 채팅금지 10 분	대화그룹 추방 90 일 채팅금지 10 분	대화그룹 추방 영구 채팅금지 10 분

※ 채팅/대화그룹 이용제한 시 사전 경고없이 채팅금지 및 대화그룹 추방 조치가 진행될 수 있습니다.

※ 채팅 이용제한은 음성채팅 이용 시에도 동일하게 적용됩니다.

※ 대화그룹 추방 시 채팅금지 10 분 조치가 함께 적용되며, 이 경우 대화그룹 외의 채팅창에서도 이전 채팅 내용이 마스킹 처리됩니다.

※ 게임 이용제한 기준표에 명시되어 있는 위반 행위가 확인되는 경우, 즉시 게임 이용제한 조치가 진행될 수 있습니다.  
※ 타인의 개인정보(신상정보, 위치, 연락처, 이메일 등)가 포함된 채팅을 하는 경우, 즉시 게임 이용제한 조치가 진행될 수 있습니다.  
※ 채팅금지 및 대화그룹 추방의 위반 차수가 6 차 이하인 상태에서, 최근 1 년간 채팅/대화그룹 이용제한을 받은 이력이 없는 경우 위반 차수는 초기화 됩니다. 단, 채팅금지 및 대화그룹 추방의 위반 차수가 7 차 이상인 경우에는 초기화 되지 않습니다.

※ 서비스 이용제한으로 인해 게임에 접속하지 못하여 지속적인 관리가 필요한 일부 콘텐츠의 소실이 발생할 경우, 회사에서 이에 대한 책임을 지지 않습니다.

※ 동일한 항목의 위반 행위를 최대 기준 차수 이상 반복적으로 진행하는 경우 마지막 차수의 제재 내용이 적용되거나 “영구 이용제한”이 적용될 수 있습니다.

※ 운영정책을 위반하여 취득한 아이템 가치의 최대 3배에 해당하는 은화 및 아이템 등 게임정보의 조정/추징도 함께 진행될 수 있습니다. 단, 부당 취득분을 명확하게 산출할 수 없는 경우 최대 2000억 은화 이하의 추징을 할 수 있습니다.

※ 제재 여부나 고의 여부와 무관하게 운영정책을 위반하여 얻은 이익은 언제든지 회수되거나 조정될 수 있습니다.

※ 단, 고의성이 없거나 악용으로 획득한 게임 내 이득이 게임 밸런스나 시스템에 끼치는 영향이 현저히 낮을 경우에는 부당 취득한 아이템만 추징되며, 최대 3배 추징은 제외될 수 있습니다.

※ 서비스 이용약관 및 운영정책 위반 행위가 적발된 경우, 해당 회원의 가문명, 캐릭터명, 길드명 등 게임정보의 일부가 홈페이지 및 공식 커뮤니티 공지사항을 통해 공개될 수 있습니다.

## 6. 도용 복구 지원 정책 및 기준

### ● 도용 복구 지원 정책

- 회원은 계정/명의/결제 도용이 발생하지 않도록 자신의 개인정보 보호 관리의 의무가 있습니다.
- 도용이 발생한 경우 고객센터 1:1문의를 통하여 도용 복구 신청이 가능합니다.
- 도용 복구 신청을 위해서는 제공되는 양식에 따라 내용을 기재해 주셔야 합니다.
- 도용의 추가 피해 방지 및 조사를 진행하기 위하여 도용 복구 신청한 계정은 임시 이용제한에 동의해야 합니다. 임시 이용제한 기간은 최대 7일을 초과하지 않습니다. 만일 회원이 계정 임시 이용제한에 동의하지 않아 발생하는 손실, 조사 상의 어려움 혹은 추가 불이익에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.
- 도용 관련 조사와 아이템 복구 처리는 최대 30일의 작업일이 소요될 수 있습니다.

• 만일 회원의 본인 정보 관리 소홀로 인하여 도용된 계정이 서비스 이용약관 및 운영정책을 위반하여 기간/영구 이용제한이 된 경우, 본 운영정책의 제1조 “일반 원칙”의 “회원의 권리와 의무” 조항에 따라 회사는 이에 대한 책임을 지지 않습니다.

● **도용 지원 기준법**

- 도용 발생일로부터 너무 오랜 기간(약 15일)이 경과한 경우 회사는 데이터를 명확하게 확인할 수 없거나, 확인에 너무 많은 시간이 소요되어 복구가 불가할 수 있습니다.
- 회사는 도용 조사 결과에 따라 해당 아이템을 복구할 수 있을지 판단합니다.
- 회사에서 제공하는 보안 서비스 중 PC 등록 설정이나 OTP 설정 서비스를 사용하지 않는 경우 도용 복구 지원이 불가합니다.
- **복구는 아래의 도용 복구 기준법에 따라 진행됩니다. 도용 복구 기준법에 기재되지 않은 사항은 일반 복구 기준이나 안전에 따라 복구 여부 혹은 범위가 결정됩니다.**
- 아이템 복구 상황은 실제 손실과 차이가 있을 수 있습니다.
- 회원은 알 수 없는 계정으로부터 펠로 구매한 아이템을 선물 받은 경우, 아이템을 사용하지 않은 상태로 즉시 고객센터 1:1문의를 통하여 신고해야 합니다. 만일 선물한 계정이 도용 계정으로 확인되는 경우, 사전 신고를 진행하지 않은 선물 받은 계정은 도용에 참여한 계정으로 간주하여 게임 이용이 제한될 수 있습니다.
- 알 수 없는 계정으로부터 선물을 받은 계정이 도용에 참여한 혐의로 이용이 제한되었으나, 도용에 참여하지 않은 사실을 입증하는 경우 회사는 도용 관련 아이템을 회수 후 이용 제한을 해제할 수 있습니다. 단, 본인이 도용에 참여하지 않은 사실을 입증하지 못하거나 회사가 해당 계정이 도용에 참여한 계정으로 판단하는 경우 이용 제한이 해제되지 않을 수 있습니다.

구분	자세한 설명과 특수사항	복구 여부	비고
캐릭터	본인이 조작하여 삭제한 캐릭터가 아닌 경우	○	
탈 것	탈 것 (당나귀, 말, 낙타, 코끼리, 마차, 배, 길드 탑승물 등)	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NPC 에 판매 및 황실 말 납품 시 복구 가능</li> <li>• 판매를 통해 획득한 재화, 아이템은 모두 회수</li> <li>• 교배, 교환, 마시장 판매, 다른 유저가 정상적으로 구매한 경우 복구 불가</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>탈 것의 상태는 도용 시점과 오차가 있을 수 있음</li> </ul>
아이템	본인 조작이 아닌 아이템을 교환/판매/구매/소모 등 이상 전환 행위	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>복구의 아이템 수량과 상태는 오차가 있을 수 있음</li> </ul>
	본인 조작이 아닌 아이템 강화	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>확률에 따라 결과가 결정되는 시스템으로 복구 불가</li> </ul>
	본인 조작이 아닌 아이템 거래소 등록	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>거래소에 등록된 아이템을 다른 회원이 정상적으로 구매한 경우 복구 불가</li> </ul>
ACOIN/펼 상점	본인 조작이 아닌 ACOIN, 펼, 마일리지 소모	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>구매 아이템 회수 후 복구 진행</li> <li>기간제 아이템의 경우 남은 시간을 삭제하여 복구/회복 진행</li> </ul>
	본인 조작이 아닌 펼 상점 선물하기	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>조사 결과에 따라 선물 받은 자의 계정 이용제한 또는 아이템 회수 진행</li> <li>선물한 아이템 회수, 소모성 및 기간제 아이템의 경우 실제 획득한 이익을 회수하며 남은 시간을 삭제</li> <li>현금 거래에 관련된 아이템은 복구 불가</li> <li>고의 여부와 무관하게 도용 계정으로부터 선물을 받은 아이템에 대해서는 언제든지 회수 및 조정될 수 있음</li> </ul>

※ 회원이 고의로 만든 손실, 시스템 설정 위반, 혹은 게임 내 악용될 수 있는 항목에 대한 복구는 제한될 수 있습니다

※ 버전 업데이트나 아이템 설정 변경 등의 이유로 인해 아이템을 사용할 수 없거나 기능이 변경될 경우 복구 상태에 포함되지 않습니다

※ 각 항목의 복구는 보존되어 있는 데이터를 기준으로 처리하며 기록이 존재하지 않는 내용에 대해서는 복구가 불가합니다.

※ 위 내용에 해당하지 않는 경우 회사는 조사 결과에 따라 복구 가능 여부를 판단합니다.

## 7. 장기 미사용 이름 정책

• 회사는 서비스 개선과 원활한 게임 운영을 위하여 아래 조건을 만족하는 가문(이하 "장기 미접속 가문"이라 함)과 길드 및 클랜(이하 "장기미운영 길드(클랜)"이라 함)의 이름(가문명, 캐릭터명, 길드명)을 임의로 변경할 수 있습니다.

- 마지막 검은사막 게임 접속일로부터 1년 이상 경과
- 길드(클랜) 구성원의 마지막 게임 접속일로부터 1년 이상 경과
- 장기 미접속 가문 또는 장기 미운영 길드(클랜)의 이름 변경이 이루어질 경우, 회사는 이름 변경 일정 및 내용을 변경 조치 30일 전에 홈페이지 공지사항을 통하여 사전 고지합니다.

## **부칙**

본 운영정책은 2022년 2월 9일부터 적용됩니다.