

Política Operativa

1. Principios generales

• Definición de la Política Operativa

- Esta Política Operativa contiene, entre otras cosas: el estándar operacional del servicio de Pearl Abyss y sus filiales (en adelante denominado «Pearl Abyss» o «la compañía»), las sanciones por la violación de los Términos del Servicio (en adelante denominados «restricciones»), el proceso de objeción a las restricciones y la política de recuperación. Se trata de conceptos que deben conocer los jugadores (quienes aceptan los Términos del Servicio de la compañía y en adelante denominados «miembros») jugando al juego en línea (en adelante denominado «el juego») proporcionado por la compañía cuando utilizan el servicio.
- De conformidad con el artículo 15 de los Términos del Servicio de Black Desert, los miembros estarán obligados a cumplir con todas las disposiciones de esta Política Operativa, y si incumplen esta Política Operativa, se considerará que han incumplido los Términos del Servicio de la compañía. En cuyo caso, los miembros pueden estar sujetos a restricciones de acuerdo con la Política Operativa y los Términos del Servicio.
- Cualquier asunto que no se mencione en esta Política Operativa se regirá por los Términos del Servicio de la compañía, y cualquier otro asunto se aplicará e interpretará de acuerdo con las leyes, normas y regulaciones pertinentes del país en cuestión y las normas sociales generales.
- Esta Política Operativa es aplicable al servicio del juego Black Desert.
- La Política Operativa de Black Desert se escribió originalmente en inglés. En el caso de que los contenidos de la Política Operativa traducida a otros idiomas entren en conflicto con los de la versión en inglés, prevalecerán aquellos contenidos de la versión en inglés.

• Cambios y avisos sobre la Política Operativa

- La compañía puede revisar la Política Operativa para ofrecer un mejor servicio y notificar los contenidos revisados de conformidad con el artículo 6.3 de los Términos del Servicio de Black Desert.
- Se recomienda a los miembros que estén atentos a los avisos y correos electrónicos que mandemos para estar al tanto de cualquier cambio en la Política Operativa. La compañía no será responsable por cualquier pérdida o daño sufrido por los miembros o terceros causado por el malentendido de la Política Operativa o cualquier cambio en la misma, a menos que lo requieran

las leyes pertinentes.

• **Definición, función y responsabilidades del GM**

- GM se refiere a «Game Master». El GM estará a cargo de las consultas y solicitudes de los miembros que estén sujetas a los procedimientos y métodos establecidos en la Política Operativa de Black Desert.
- El GM, en la medida de lo posible, deberá abordar y responder inmediatamente a los problemas del servicio para garantizar el servicio estable de Black Desert.
- El GM no deberá participar en disputas entre los miembros. Sin embargo, si se juzga que el contenido de la disputa entre los miembros es un asunto serio relacionado con el desarrollo del juego (como la alteración del orden del juego, la violación de la ley actual y del orden público, etc.), se pueden tomar las medidas apropiadas de acuerdo con esta Política Operativa.
- El GM tiene estrictamente prohibido ofrecer beneficios a miembros específicos y proporcionar información sobre los próximos servicios de Black Desert, incluidas actualizaciones y eventos, a menos que ya se hayan anunciado públicamente.
- El GM no solicitará, cambiará ni divulgará la información personal de los miembros dentro del juego. Sin embargo, cuando se le solicite que proporcione información personal a través de un procedimiento legítimo por parte de una agencia gubernamental o una autoridad judicial, la compañía podrá proporcionar información personal a la agencia en cuestión.

• **Derechos y obligaciones de los miembros**

- Los miembros deben conocer esta Política Operativa, y la compañía no está obligada a ofrecer asistencia en caso de problemas o daños causados por el hecho de que el miembro no haya cumplido con la Política Operativa.
- Al registrarse, los miembros deben proporcionar información precisa. Si un miembro introduce información falsa y/o inexacta o roba información de otros, es posible que se le impida utilizar el servicio. Además, dicho miembro no tendrá derecho a la protección de sus derechos relativos a la información de su cuenta.
- Los miembros pueden disfrutar libremente de los contenidos y servicios ofrecidos por Black Desert.
- Los contenidos del juego, como los personajes y objetos del juego, son propiedad de la compañía. Los miembros pueden preguntar sobre los problemas que surjan mientras usan el juego a través del servicio de Atención al Cliente y obtener orientación sobre cómo resolverlos.
- Los miembros deben informar a la compañía de cualquier problema, como errores encontrados

durante el uso del servicio, errores, fallos u otros problemas en el sistema del juego, y no deben permitir que otros miembros conozcan los problemas ni los utilicen para fines no autorizados. En el caso de que ocurrieran problemas como errores del servicio y errores del sistema, si los miembros no informan a la compañía y se aprovechan de dichos problemas para obtener beneficios, se considerará que los miembros han causado daños a otros miembros. De este modo, se puede restringir a dichos miembros el uso del servicio de acuerdo con los Términos del Servicio y la Política Operativa.

- Los miembros no podrán utilizar el servicio si distribuyen y difunden información falsa que pueda confundir a otros miembros.
- Los miembros tendrán restringido el uso del servicio si violan cualquiera de las regulaciones especificadas en «**5. Tabla de criterios de restricciones**».
- La compañía no se hará responsable de las pérdidas que los miembros bajo pena de restricción de uso del servicio puedan sufrir con relación a los contenidos que requieren una administración continua.
- Debido a que muchos miembros participan en el juego al mismo tiempo, se deben respetar los derechos de otros miembros.
- Los miembros son responsables de la protección y la gestión de la información de su cuenta a través del servicio de seguridad proporcionado por la compañía (OTP, ajustes del registro de PC, etc.). La compañía no es responsable de ningún daño causado por terceros que haya sido posible por el hecho de que el miembro haya descuidado la información de su cuenta.
- Los miembros deben responder a los empleados de la compañía (GM) cuando estos estén investigando y monitoreando a los miembros en busca de programas o macros no autorizados. Si un miembro no responde o no colabora con los GM, la compañía puede considerar que el miembro intenta utilizar programas o macros no autorizados.

2. Política de recuperación

- Si un objeto o personaje de un miembro se pierde o los datos se cambian debido a un error tecnológico de la compañía, y si los contenidos del error se confirman claramente en el registro del juego, la recuperación se realizará en la medida en que no interrumpa el equilibrio del juego.
- El equipo de planificación o gestión del servicio del juego puede modificar, cambiar o eliminar cualquier objeto o personaje que vea necesario, y no se recuperará a menos que haya habido un fallo o negligencia por parte de la compañía.
- En principio, las pérdidas que se produzcan debido a la falta de comprensión de los contenidos del sistema del juego, la Política Operativa, los avisos en el juego y los avisos en el sitio web o

por negligencia por parte de los miembros no son objeto de la recuperación, excepto por los daños enumerados en «**3. Tabla de Criterios de Recuperación**». La recuperación se realizará en base a los datos almacenados y no se podrá recuperar cualquier pérdida que no tenga historial.

- La solicitud de recuperación se debe realizar dentro de los quince (15) días a partir de la fecha de la pérdida a través de nuestro servicio de Atención al Cliente en el sitio web. En caso de superar los 15 días, la recuperación puede no ser posible debido a la imposibilidad de comprobar los datos o porque hacerlo llevaría demasiado tiempo.

3. Tabla de criterios de recuperación

- La recuperación de las pérdidas incurridas durante el juego debido a un error de los miembros o a un error del sistema está sujeta a la «tabla de criterios de recuperación» especificada a continuación. Para los casos que no se enumeren a continuación, los principios generales de la recuperación determinarán si es posible.

<Tabla de Criterios de Recuperación>

Categoría	Límite por familia (por categoría)	Detalles específicos	Notas
Personaje	2 veces al año	Personaje eliminado	Recuperación de la información del personaje almacenada en el momento de la eliminación • Si el miembro no tiene más casillas de personaje, no se puede recuperar. • En caso de querer recuperar a un personaje de temporada, si ya existe otro personaje de temporada, no se puede recuperar.
Montura	1 vez al año	Cualquier montura de la familia	Montura vendida a un PNJ o entregada a través de un envío imperial • Excepción: No se puede recuperar en caso de que la montura se haya eliminado mediante la cría o el intercambio, o haya sido vendido en el Mercado de caballos.
Hada	1 vez al año	Hada liberada	Liberación del hada sin querer • Si hay otra hada registrada o se realizan cambios adicionales, no se puede recuperar.

			No se pueden recuperar los objetos utilizados para cualquier cambio relacionado con las hadas como reiniciar desarrollo o personalidad.
Objeto	5 veces al año	Recompensa de misión/evento/desafío	Recompensa de misión/evento/desafío seleccionada por error No se pueden recuperar los objetos que ya se han abierto o usado.
		Objeto comprado	Objetos comprados por error en una tienda de PNJ o de lealtades - Los objetos comprados por error en el Mercado o en una tienda secreta no se pueden recuperar. - Las lealtades solo se pueden recuperar si se solicita la recuperación dentro de los 15 días de validez.
		Objeto vendido	Objetos vendidos por error en una tienda de PNJ Las mercancías o los objetos vendidos por error en el Mercado no se pueden recuperar.
		Objeto intercambiado	- Objetos intercambiados por error mediante un PNJ - No se pueden recuperar los objetos que ya se han abierto o usado.
		Objeto abierto	- Objetos (cofre) abiertos sin querer - Si los objetos obtenidos ya se han usado no se pueden recuperar. - Si el objeto o cofre incluye resultados probabilísticos o contiene objeto con fecha de expiración, no se puede recuperar.
		Objeto eliminado	- Objetos eliminados por error mediante la papelera - Los objetos de período limitado no se pueden recuperar.
		Objeto extraído	Objetos extraídos por error con piedra oscura, cronilita o consejo de Valks
			Objetos cuya probabilidad de refuerzo ha aumentado al 100 % a través del sistema de

			devoración de objetos - Si se ha utilizado la probabilidad de refuerzo obtenida a través del sistema de devoración de objetos no se puede recuperar.
		Objeto utilizado como material	• Objetos utilizados como material en Cocina, Alquimia, Elaboración, etc. - No se pueden recuperar los objetos utilizados en contenidos del juego que incluyan resultados probabilísticos.
			• Objetos utilizados para recuperar la durabilidad máxima - No se pueden recuperar los objetos consumibles que no sean equipamiento.
Hermandad	1 vez al año por hermandad	Objeto comprado en la tienda de hermandad	• Objetos comprados en la tienda de hermandad (recuperables usando fondos de la hermandad) - Si el maestro ha delegado su puesto a otro miembro tras comprar el objeto o si los objetos ya se han abierto o usado, no se pueden recuperar. - No se puede recuperar el presupuesto de la hermandad u otros individualmente.
		Montura de hermandad	• Monturas liberadas o descartadas
Bazar Perla	1 vez al mes	Objetos de perla comprados	• Objetos comprados por error en el Bazar Perla - No se pueden recuperar después de los 7 días desde la fecha de compra. - Si no tiene el objeto a recuperar o si el efecto del objeto ya se ha aplicado al abrirlo o usarlo, no se puede recuperar. * Excepción: tintes, cristales engastados, objetos para añadir casillas
		Objetos de perla regalados	• Objetos regalados por error en el Bazar Perla - No se pueden recuperar después de los 15 días a partir del momento en el que otro personaje recibió el regalo o si el receptor no

			acepta la retirada del objeto. - No se puede intercambiar por otro producto con el mismo precio.
No recuperable	X	Cuenta eliminada	• Si una cuenta se ha eliminado completamente después de los 15 días de la solicitud del cierre de cuenta, no se puede recuperar por haber sido eliminada su información personal.
		Correo eliminado del buzón	• Si ha expirado el período de almacenamiento o si se han eliminado los objetos adjuntos, no se puede recuperar.
		Refuerzo del objeto	• No se pueden recuperar los objetos perdidos por un fallo en el refuerzo. • No se puede recuperar la probabilidad de refuerzo consumida por error al reforzar.
		Misión de hermandad aceptada y objeto utilizado en dicha misión	
		Hermandad (alianza) disuelta	
		Objeto de hermandad (incluidos objetos de Manufactura de hermandad)	• No se pueden recuperar los objetos y riquezas de hermandad, salvo aquellos que estén especificados como recuperables. • Si el miembro de la hermandad los pierde por error o intencionalmente, no se pueden recuperar.
		Objeto que los monstruos sueltan en las coordenadas a las que no se puede acceder	• Los objetos que sueltan los monstruos no son recuperables porque el propietario no se puede verificar.

✂ La recuperación no se realizará para los objetos que se pierden intencionadamente por un miembro, violan la configuración del sistema o pueden causar abusos dentro del juego.

✂ La recuperación solicitada por cambio de parecer del comprador por razones tales como la actualización o la modificación de la configuración de objetos, etc. no es posible. Si el objeto ya no está disponible o sus efectos y función se han cambiado, tampoco está disponible la recuperación.

✂ La recuperación de cada objeto se procesa a base de los datos almacenados y, si los registros

de la pérdida no existen, esa pérdida no se puede recuperar.

✂ El límite en el número de veces que se puede realizar una recuperación es por cuenta. Se les pide a los miembros que administren sus cuentas en consecuencia. La solicitud de la recuperación por información robada se contabilizará hasta el límite, aunque varias personas compartan la cuenta.

✂ Se puede restringir el uso del juego a los miembros si abusan de la Política Operativa a través de la recuperación de objetos y otros servicios.

4. Política de restricciones de uso

• Proceso de reporte y restricción

- El proceso de reporte y restricción por la violación de los Términos del Servicio y la Política Operativa es el siguiente:

- Ocurre una violación de los términos/política → (reporte) → investigación del GM → (envío de notificación previa) → imposición de restricciones → objeción → notificación del resultado de la objeción.

- Siempre que sea posible, los reportes relacionados con «Robo de cuentas», «Fraude», e «Injuria» deben realizarse dentro de los 15 días posteriores a su ocurrencia o descubrimiento.

- La compañía notificará al miembro los detalles de las restricciones, el motivo de las restricciones, métodos de hacer objeciones, etc. a través del correo electrónico, el correo del juego y la ventana emergente, etc. en el momento de imponer restricciones. Sin embargo, para los asuntos relacionados con algunos actos que se especifican por separado en los Términos del Servicio, la compañía puede notificarlo más adelante.

- Si es necesaria una investigación para determinar si se han quebrantado los Términos del Servicio, la compañía se reserva el derecho de restringir temporalmente el acceso/uso del juego y sus servicios relacionados para investigar o realizar los procedimientos necesarios. Los miembros serán notificados con la razón de su restricción e instrucciones sobre cómo apelar su caso.

• Tipos de restricciones

- Advertencia: Incluye restricciones temporales como advertencia/llamada de atención del GM, restricciones en las acciones en el juego, cambiar a la fuerza los nombres de personaje/familia/hermandad, borrar publicaciones o imágenes, desconexión forzada, etc.

- Restricción de período: Restringe el uso del juego y todos los servicios relacionados con el juego (acceso al juego, foro de la comunidad, etc.) durante un cierto período de tiempo.

- Restricción permanente: Restringe permanentemente el uso del juego y todos los servicios

relacionados con el juego (acceso al juego, foro de la comunidad, etc.).

- Restricción temporal: Restringe temporalmente el uso del juego y todos los servicios relacionados con el juego (acceso al juego, foro de la comunidad, etc.) para comprobar con urgencia los errores, daños, actos dañinos o la violación de la Política Operativa. Si el miembro no solicita el uso normal durante el período de objeción, se mantendrá la restricción temporal. Sin embargo, aunque solicite el uso normal durante el período de objeción, si se verifica que ha cometido una violación de la Política Operativa, se aplicará la restricción correspondiente.
- Restricción de acceso al contenido: Restringe el uso de los contenidos del juego relacionados con la violación durante un cierto período de tiempo. Aquí está incluido el bloqueo del chat, y esta restricción se puede aplicar a una cuenta, hermandad o cuadrilla.
- Modificación de datos: La compañía puede cambiar, eliminar o reiniciar todos los datos relacionados con la infracción que se puedan adquirir en el sistema del juego y sean cuantificables numéricamente, como la información de la familia o del personaje, objetos, contenidos de pago, plata, etc.
- Retirada punitiva: Si se determina que la violación de los Términos del Servicio o la Política Operativa de los miembros afecta seriamente a la economía del juego en su totalidad o tiene un efecto negativo sobre el uso del juego por parte de otros miembros, la compañía puede cambiar, eliminar o reiniciar 3 veces el valor total de los objetos adquiridos injustamente durante la infracción. Sin embargo, en caso de que no se pueda calcular la cantidad exacta, la compañía puede retirar hasta 200 mil millones de platas.
- Restricción de acceso al servicio de consulta: Restringe el uso de los servicios de consulta, como poder enviar consultas a Atención al Cliente, centro de reportes, entre otros servicios, durante un cierto período de tiempo.
- Restricción de IP: Restringe el uso del juego a una dirección IP específica por razones operativas como violación de la Política Operativa.
- Restricción de hardware: Restringe el uso del juego al hardware específico por razones operativas como violación de la Política Operativa.
- Restricción de cuenta integrada de Pearl Abyss: Se aplica a una cuenta integrada. Restringe el uso de todos los servicios de Pearl Abyss a los que está vinculada la cuenta.

• Criterios de restricciones

- La compañía puede imponer «Modificación de datos», «Retirada punitiva» y «Restricción de acceso al contenido» al mismo tiempo que impone «Advertencia», «Restricción de período» y «Restricción permanente».

- Si se han realizado al mismo tiempo dos o más violaciones de los Términos del Servicio, la compañía puede imponer restricciones en base a la violación más grave de cada acto.
- Si una tercera parte utiliza la cuenta de un miembro y viola los Términos del Servicio y la Política Operativa durante el compartimiento de la cuenta, pueden imponerse restricciones sobre dicho miembro y la cuenta.
- Si un miembro adquiere un objeto adquirido por otro miembro que violó los Términos del Servicio y la Política Operativa, la compañía retirará el objeto y todos los datos numéricos relacionados del personaje/familia. Además, la cuenta que obtuvo el objeto y los datos puede estar sujeta a restricciones de acuerdo con la Política Operativa.
- En caso de que se detecte un acceso anormal desde una IP o PC específica, uso indebido de cuentas o sospecha de bot, se puede imponer una «Restricción de IP» o una «Restricción de PC».
- El tiempo durante el cual un miembro no inicie sesión debido a una restricción no se incluye en el período necesario para ser considerado «Aventurero retornado».

5. Tabla de criterios de restricciones

- Si se comete alguno de los actos enumerados en la «tabla de criterios de restricciones del Juego» que figura a continuación, el miembro que ha llevado a cabo el acto será legalmente responsable y estará sujeto a fuertes restricciones y sanciones impuestas por la compañía.
- Según la gravedad de la infracción cometida por el miembro, se impondrá una advertencia, una restricción de período, una restricción permanente, una retirada punitiva, entre otras sanciones, las cuales podrán ser atenuadas o agravadas según corresponda. En caso de causar un impacto negativo significativo en el juego, incluso una única infracción podrá restringir la cuenta permanente. Además, se pueden imponer dos o más restricciones al mismo tiempo dependiendo de la violación, en cuyo caso la compañía impondrá restricciones en base a la violación más grave.
- Incluso si varios miembros cometen la misma infracción, la compañía puede juzgar qué restricciones deben imponerse entre una advertencia, restricción de período, restricción permanente, retirada punitiva, etc., según la gravedad del acto por parte del responsable.
- En caso de que se confirme una infracción, se impondrán las sanciones correspondientes y, dependiendo de las circunstancias, se podrá proceder al cierre forzoso de la sesión. Si se impone una restricción de uso del juego, esta afectará tanto al acceso al juego como al uso del foro del sitio web y del sistema de pagos.
- Además, si se determina que el acto de un miembro va en contra de las leyes y regulaciones pertinentes, la compañía tomará de inmediato medidas firmes de restricción y podrá solicitar una investigación o ayuda a las autoridades competentes y las autoridades judiciales. En caso de que

haya solicitudes de cooperación de las autoridades competentes y judiciales, la compañía responderá inmediatamente.

- El juego abarca todas las acciones, desde la ejecución del cliente para conectarse hasta el cierre de sesión.

<Tabla de criterios de restricciones del juego>

La «Restricción permanente en el uso de cuenta integrada» se aplica a las violaciones de los siguientes criterios. Según la gravedad de la violación se puede imponer la «Restricción de IP/hardware».	
Violaciones	Detalles
Robo de identidad/pago/cuenta	1) Crear una cuenta utilizando la información personal de otra persona y utilizar los servicios con esa cuenta 2) Causar daños a través del acceso no autorizado a la cuenta de otra persona 3) Hacer pagos para el uso del servicio a través del uso no autorizado del método de pago de otra persona ⌘ Este criterio se aplicará a todas las cuentas relacionadas con el robo.
Manipulación y extracción de datos	1) Manipular datos del juego proporcionados por la compañía 2) Extraer información que la compañía no ha revelado públicamente
Ataques a los servidores del juego y manipulación del cliente	1) Acceder indebidamente y atacar los servidores del juego y del servicio de la compañía 2) Utilizar los servidores y el cliente de una manera que no proporciona la compañía 3) Manipular los servidores y el cliente proporcionados por la compañía sin autorización ⌘ Si se encuentra alguno de los actos mencionados anteriormente, la compañía no solo puede tomar medidas estrictas de restricción de inmediato, sino que también puede solicitar una investigación a las autoridades competentes y a las autoridades judiciales.
Bot	1) Usar el juego con varias cuentas o de manera sistemática y colectiva con fines de lucro 2) Proporcionar, alquilar, permitir el uso de la cuenta o la de un tercero para participar en las acciones mencionadas en el punto 1.

La «Restricción permanente» se aplica las violaciones de los siguientes criterios. Según la gravedad de la violación se puede imponer la «Restricción de IP/hardware».	
Creación y uso de programas y macros no autorizados	1) Crear programas, macros, dispositivos o equipos (en adelante, «programas y macros no autorizados») que desactiven la protección tecnológica del servicio o interrumpan la gestión normal del servicio 2) Utilizar programas y macros no autorizados en el juego 3) En caso de que se encuentre repetidamente un patrón de programas y macros no autorizados en los datos del juego 4) En caso de que el sistema de seguridad de la compañía detecte a un miembro como usuario irregular 5) En caso de que el sistema de la compañía detecte a un miembro por uso anormal ✖ Si se descubren repetidamente los actos mencionados anteriormente en determinados dispositivos o IP, se pueden imponer otras sanciones simultáneamente, como la «Restricción de IP/hardware».
Transacción con dinero real	1) Intercambiar objetos, cuentas del juego, personajes, etc. con dinero/bienes/servicios reales u objetos de otros juegos 2) Intercambiar contenido de pago o dinero del juego por dinero/bienes/servicios reales u objetos del juego, incluidos objetos de otros juegos 3) Hacer que otra persona juegue con un personaje a cambio de dinero real o bienes/servicios reales 4) Manipular los precios del Mercado al comprar o vender repetidamente ciertos objetos y transferir la propiedad de los bienes del juego a cambio de dinero real o bienes/servicios reales ✖ Los bienes, objetos y datos del juego adquiridos por o relacionados con las transacciones con dinero real pueden ser eliminados.
La «Restricción temporal» se aplica a las violaciones de los siguientes criterios. Según la gravedad de la violación se puede imponer la «Restricción de IP/hardware».	

Intento o sospecha de uso de programas y macros no autorizados	1) Evitar contestar a las preguntas que se les hagan a los usuarios al investigar sobre el uso de programas y macros no autorizados 2) Negarse a colaborar en la investigación sobre el uso de programas y macros no autorizados (Ej.: Mentir, lenguaje inapropiado hacia los empleados, etc.) 3) Intentar usar programas y macros no autorizados, o ser sospechoso de hacerlo ✖ Los empleados de la compañía pueden ponerse en contacto con los usuarios sin previo aviso con el fin de investigar el uso de programas y macros no autorizados a través del chat o por otros medios. ✖ Se aplicarán las mismas sanciones incluso si otra persona juega en lugar del usuario.
Abuso del proceso de pago	1) Acto de abuso/explotación de pago, cancelación de compra, proceso de devolución proveído por la compañía, plataforma, procesador de pago, etc 2) Procesar un reembolso o una cancelación de pago a través de otra ruta, y no de Atención al Cliente de la compañía ✖ Los objetos regalados abusando del proceso de pago pueden retirarse. Además, la cuenta que ha recibido el regalo estará sujeta a restricciones.
La «Advertencia o Restricción de período» se aplica según la gravedad de la violación de los siguientes criterios. Además, pueden imponerse sanciones como la «Restricción de IP/hardware, Restricción de acceso al contenido, Modificación de datos, Retirada punitiva», etc. según la gravedad de la violación.	
Divulgación de información personal y violación de derechos de terceros	1) Divulgar o vulnerar la información personal de otras personas sin permiso 2) Violar los derechos de imagen o derechos de autor de otras personas
Fraude o suplantación	1) Obtener ventajas injustas en el juego engañando a otros miembros 2) Hacerse pasar por un GM, un empleado de la compañía o una persona involucrada 3) Hacerse pasar por otra persona para ofenderla o provocarle alguna desventaja ✖ Si se cometen las infracciones 1) y 2) al mismo tiempo, se puede imponer un bloqueo permanente, incluso si es la primera infracción incurrida.
Comportamiento especulativo (apuestas)	1) Causar daños a otros usuarios y beneficios para una determinada persona en forma de bienes y propiedades a través del resultado accidental de la apuesta de una cuenta, dinero del juego, objetos, etc.

	2) Ser cómplice de lo anteriormente mencionado
Amenazas en el mundo real	1) Amenazar la seguridad de otra persona en el mundo real usando información que no esté relacionada con el juego
Compartir, difundir, promover o publicitar contenido inapropiado	1) Compartir, difundir, promover o publicitar maneras en las que se puede infringir la Política Operativa 2) Compartir, difundir, promover o publicitar contenidos que no estén relacionados con el juego con fines lucrativos 3) Compartir, difundir, promover o publicitar programas que afectan todos los contenidos ofrecidos por la compañía sin autorización
Transacción irregular	1) Mover bienes del juego repetidamente entre cuentas específicas en el Mercado de manera anormal 2) Mover bienes del juego repetidamente entre cuentas específicas en el juego (fuera del Mercado) de manera anormal 3) Manipular el precio del Mercado, negociar repetidamente al precio máximo/mínimo, hacer una venta/compra intencional o una compra en masa de forma inusual, etc. para causar daños a otros usuarios u obtener ventajas ✖ Mover una gran cantidad de bienes del juego de forma que provoque un problema grave en la dinámica del juego supondrá un bloqueo permanente, incluso si es la primera infracción incurrida.
Abusos de errores del juego	1) Obtener ventajas, causar daños a otros usuarios, o afectar el equilibrio o el sistema del juego al abusar de errores del juego o errores del servicio 2) Obtener ventajas al evitar las limitaciones del sistema del juego de manera anormal o al abusar de la Política Operativa 3) Obtener ventajas o causar daños a otros usuarios al usar el sistema del juego de manera contraria a la intención original ✖ Causar un gran daño a un usuario o conseguir una gran cantidad de beneficios injustos de forma que provoque un problema grave en la dinámica del juego supondrá un bloqueo permanente, incluso si es la primera infracción incurrida.
Obtención de ganancia injusta	1) Obtener ventajas injustas por parte del miembro de grupo o hermandad que ha violado la Política Operativa 2) Obtener beneficios injustos a través de ciertos contenidos del juego, como la invocación

	✖ Conseguir una gran cantidad de beneficios injustos de forma que cause un problema grave en la dinámica del juego supondrá un bloqueo permanente, incluso si es la primera infracción incurrida.
Difusión de información falsa	1) Difundir información no anunciada oficialmente y que confunde o inflige daños a otras personas de manera directa o indirecta 2) Causar confusión a otros usuarios injuriando a los empleados o a la compañía sin fundamento ✖ Si la infracción provoca un problema grave en el funcionamiento del juego o daña el honor de la compañía o de terceros, se impondrá un bloqueo permanente, incluso si es la primera infracción incurrida.
Participación en lugar de un tercero	1) Afectar el resultado de un torneo, evento u otros contenidos de competición con la cuenta de otra persona 2) Interrumpir la gestión normal del juego con la cuenta de otra persona ✖ Los actos que no afecten el resultado de la competición o que no interrumpen la gestión normal del juego no serán sancionados.
Otros intentos de infringir la Política Operativa	1) Ser cómplice de las infracciones de la Política Operativa cometidas por otros 2) Demostrar la intención de infringir o ayudar a infringir la Política Operativa
Interrupción de la gestión del juego	1) Interrumpir el desarrollo normal de los torneos, eventos, emisiones y todos los contenidos proporcionados por la compañía 2) Interrumpir la gestión normal del juego con una denuncia falsa al GM o usando un lenguaje inapropiado ✖ Si alguna de las infracciones arriba mencionadas causa un daño grave a varios usuarios o a un individuo, se impondrá un bloqueo permanente. ✖ Si el acto es grave, se puede forzar el cierre de sesión o imponer una penalización adicional dentro del juego.
Interrupción del juego	1) Causar un daño tan grave que impida el uso del juego, ya sea por abusar del sistema del juego o del sistema de gestión. 2) Causar molestia o acoso constante a un jugador específico interrumpiendo su experiencia de juego. ✖ Si el acto es grave, se puede forzar el cierre de sesión o imponer una penalización adicional dentro del juego.

Uso de nombres inapropiados	1) Usar un nombre para hacerse pasar por un GM o empleado de la compañía 2) Usar un nombre que incluya insultos o palabras vulgares 3) Usar un nombre que pueda causar malestar, desagrado, agravio, o se considere como acoso sexual 4) Usar un nombre que difame, ridiculice o degrade una determinada nacionalidad, etnia, región, ideología política, persona, religión, raza, sexo, discapacidad, etc. 5) Usar un nombre antisocial 6) Usar un nombre lascivo o sexual 7) Usar un nombre con el objetivo de infringir o dañar los derechos de terceros, incluidos el honor, los derechos de imagen e información personal 8) Usar un nombre que se considere que tiene la intención de comprar o vender cuentas/objetos en efectivo o en especie 9) Usar un nombre con el claro objetivo de confundir a otros usuarios (Ej.: Caracteres similares repetidos, o con un formato complicado) 10) Usar un nombre con el objetivo de hacer publicidad o anunciar algo en concreto 11) Usar un nombre incluido en la Política de Nombres cambiando algunas letras o añadiendo otros caracteres para evitar la censura 12) Usar un nombre mencionado en (1) - (11) usando solo las iniciales o añadiendo otros caracteres al principio o al final para evitar la censura ✂ Las restricciones de «Uso de nombres inapropiados» se aplican igualmente a todos los nombres que se usan en el juego como nombre de usuario, familia, personaje, hermandad, montura, etc. ✂ Una vez que un nombre se considere inapropiado y sea cambiado, la compañía no tomará ninguna medida adicional. ✂ Todos los nombres que están actualmente en el juego o se añadan con las próximas actualizaciones pueden ser modificados debido al desarrollo del juego y otras necesidades operativas.
------------------------------------	--

Publicaciones inapropiadas dentro del juego	1) Una publicación que se pueda malinterpretar por una publicación de un GM o empleado de la compañía 2) Una publicación que incluya insultos, palabras vulgares o similares 3) Una publicación que pueda causar malestar, desagrado, agravio, o se considere como acoso sexual 4) Una publicación que difame, ridiculice o degrade una determinada nacionalidad, etnia, región, ideología política, religión, raza, sexo, discapacidad, etc. 5) Una publicación antisocial 6) Una publicación lasciva o sexual 7) Una publicación con el objetivo de infringir o dañar los derechos de terceros, incluidos el honor, los derechos de imagen e información personal 8) Una publicación que se considere que tiene la intención de comprar o vender cuentas/objetos en efectivo o en especie 9) Una publicación con el objetivo de hacer publicidad o anunciar algo en concreto 10) Una publicación de datos registrados o distribuidos sin consentimiento del autor, o que infringe los derechos de propiedad intelectual o los derechos de imagen 11) Una publicación que incluya contenido prohibido en los Términos del Servicio o la Política Operativa 12) Otras publicaciones inadecuadas que no estén especificadas en esta sección ✂ Las restricciones de «Publicaciones inapropiadas dentro del juego» se aplican igualmente a todos los contenidos que se usan en el juego, como el blasón de hermandad, publicación del Álbum de personalizaciones, Galería, Álbum musical o de Buscar grupo, etc. ✂ Si una publicación se considera inapropiada, se podrá eliminar sin advertencia previa sin medidas adicionales. ✂ En caso de que se detecten publicaciones inapropiadas en el sitio web, se tomarán medidas conforme a los «Términos del Servicio de Pearl Abyss».
--	---

Abuso de Atención al Cliente y violación de los derechos humanos de los asesores	1) Reportar falsamente a otro usuario de forma continua 2) Abusar del servicio de Atención al Cliente con insultos y lenguaje ofensivo, difamación, acoso sexual, amenazas e intimidación, y demandas irrazonables. 3) Realizar las mismas consultas de forma repetida para interrumpir el servicio (4) Cualquier acto que, de manera directa o indirecta, infrinja los derechos humanos de los asesores o les cause daño psicológico ✖ Atención al Cliente incluye todos los canales de servicio al cliente, como solicitudes, correo electrónico y asistencia dentro del juego. ✖ Se le puede restringir temporalmente a un usuario el servicio de Atención al Cliente si se considera que ha abusado de dichos servicios o ha violado los derechos humanos de los asesores.
En caso de incumplimiento de los criterios especificados a continuación, según la gravedad de la infracción, se procederá a bloquear el acceso al chat y al Rincón de discusión. Si se detectan infracciones reiteradas, se podrá imponer una «restricción permanente del uso del chat».	
Uso de palabras inapropiadas y abuso del chat	(1) Cualquier mensaje de chat que contenga lo siguiente: - Contenido que se pueda malinterpretar como publicado por un GM o empleado de la compañía; - Contenido que incluya insultos o palabras vulgares; - Contenido que cause malestar, desagrado, agravio, o se considere como acoso sexual; - Contenido en el que se difame o degrade un determinado país, etnia, región, persona, religión, nacionalidad, raza, sexo, discapacidad, etc.; - Contenido que fomente disputas socioculturales (nacionales, étnicas, regionales, políticas, personales, religiosas, raciales, de género, de discapacidad, etc.) o que incluya expresiones relacionadas con ellas; - Contenidos antisociales; - Contenidos sexualmente explícitos u obscenos; - Contenido que viole el orden público y las buenas costumbres, o que sea inapropiado según las normas sociales; - Provocar conflictos y disputas entre los miembros, o con tal propósito usar un lenguaje inapropiado; - Contenido con el objetivo de infringir o dañar los derechos de terceros, incluido el honor, los derechos de imagen e información personal; - Contenido que se considere con intención de comprar o vender cuentas/objetos en efectivo o en especie; - Contenido que tenga como objetivo hacer publicidad o anunciar algo en concreto;

	- Cualquier otro contenido que altere el orden del juego y perjudique la creación de una cultura de chat saludable. (2) Interrupción del chat - Repetir de manera continua el mismo contenido en el chat; - Utilizar palabras ambiguas con fines inapropiados; - Los casos recogidos en (1) expresados cambiando algunas letras, usando solo las iniciales o añadiendo otros caracteres al principio o al final para evitar las prohibiciones; - Repetir secuencias de letras y números sin sentido; - Enviar mensajes de manera unilateral y persistente a otros miembros a través de susurros, entre otros; - Difundir intencionada y repetidamente información incorrecta sobre cupones y eventos; - Una conversación que incluya violaciones de los Términos del Servicio y la Política Operativa; - Publicar de manera excesiva y continua contenido que no se ajuste al propósito de cada rincón de discusión. ✂ Los derechos y responsabilidades sobre el chat de un miembro recaen exclusivamente en dicho miembro. En caso de que el chat de un miembro infrinja los derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual de terceros, la responsabilidad civil y penal será íntegramente del miembro, salvo en casos de dolo o negligencia grave por parte de la compañía. ✂ En el chat global, del servidor o del grupo, se podrán imponer sanciones más estrictas por el impacto que puede tener en muchos usuarios dentro del juego. ✂ Si un chat incluye información personal de terceros (datos personales, ubicación, contacto, dirección de correo electrónico, etc.), se podrán tomar medidas inmediatas para restringir el uso del juego.
--	--

* En caso de miembros cuyo acceso al servicio se haya visto restringido, la compañía no será responsable por la pérdida de contenidos que requieran una administración continua.

* Junto a la penalización por infringir la Política Operativa, podrá imponerse un ajuste y recaudación de plata y objetos. Esta recaudación podrá ser de hasta 3 veces el valor obtenido, y en caso de no poder calcularse con exactitud, se podrá imponer una recaudación de hasta 200 mil millones de platas.

* Con independencia de la intención y de las restricciones impuestas, cualquier beneficio obtenido mediante la violación de la Política Operativa está sujeto a la recaudación y ajuste en cualquier

momento.

* Sin embargo, los miembros pueden estar exentos de la eliminación de hasta 3 veces el valor de los objetos adquiridos, eliminándose solo el beneficio obtenido, si los miembros no realizaron dicha violación de la Política Operativa de manera intencional y si se considera que el acto causó un mínimo impacto en el equilibrio del juego o el sistema.

* Los nombres de familia/personaje/hermandad y la información del juego se podrán publicar en el sitio web o el foro oficial si se descubre que los miembros han violado los Términos del Servicio y la Política Operativa.

6. Solicitud de objeciones a la restricción

• Cómo realizar objeciones

- Un miembro puede realizar una objeción relacionada con la restricción del uso a través del servicio de Atención al Cliente en el sitio web oficial dentro de los 15 días desde la notificación.

• Resultados posibles de las objeciones

- Si la objeción hecha por un miembro se considera razonable, la compañía retirará inmediatamente las restricciones impuestas al miembro y devolverá los objetos recaudados.
- Aunque se cambien las restricciones impuestas tras la objeción, no se reiniciará el período de la restricción.
- Si el miembro no pone objeción a la restricción temporal durante el período válido, la restricción temporal se mantendrá. Aunque la realice dentro del plazo, si no se considera razonable, la compañía restringirá la cuenta permanentemente sin demora.

7. Política y criterios de recuperación de la cuenta comprometida

• Política de recuperación de la cuenta comprometida

- Los miembros son responsables de la protección y administración de su cuenta e información personal/de pago.
- Si la cuenta ha sido pirateada, los miembros deben comunicarse con la Atención al Cliente a través de consultas para solicitar la recuperación de su cuenta.
- Toda la información requerida en el formulario debe completarse para solicitar la recuperación de la cuenta comprometida.
- Los miembros deben aceptar una «Restricción temporal» para evitar que ocurran daños y pérdidas adicionales y poder comenzar la investigación. La «Restricción temporal» tendrá una duración máxima de 7 días. Los miembros que no acepten la «Restricción temporal» asumirán

toda la responsabilidad por los daños, las complicaciones que surjan en la investigación y las pérdidas adicionales que puedan ocurrir.

- La investigación y la recuperación de objetos para las cuentas comprometidas pueden demorarse hasta 30 días.
- Si la cuenta comprometida se ve restringida temporal o permanentemente debido a violaciones de la Política Operativa, según los «Derechos y Obligaciones de los Miembros» del artículo 1 de esta política, la compañía no se hace responsable de los daños o las restricciones causados por terceros debido a una gestión o protección inadecuada de la información de su cuenta.

- **Criterios de recuperación de la cuenta comprometida**

- Puede que la recuperación no sea posible después de un cierto período de tiempo (aproximadamente 15 días) por haber pasado demasiado tiempo como para poder comprobar los datos y recuperarlos.
- La compañía comprobará si un objeto se podrá recuperar o no según los resultados de la investigación.
- La recuperación no es posible si la cuenta comprometida no usa ninguno de los servicios de seguridad que proporciona la compañía, como los ajustes del registro de PC y los ajustes de OTP.
- La recuperación se realizará siguiendo los criterios establecidos en la tabla a continuación. La recuperación que no esté bajo los «criterios de recuperación de la cuenta comprometida» se decidirá según los criterios de recuperación regulares.
- Los objetos recuperados pueden diferir de los objetos perdidos en su estado y valor, entre otros.

- Si los miembros reciben objetos perla de cuentas desconocidas, deben reportarlo de inmediato a la Atención al Cliente sin usarlos. Si el miembro no informa haber recibido el regalo por una cuenta desconocida y esa cuenta es una cuenta comprometida, ese miembro será penalizado por participar en la piratería de la cuenta y su uso del juego puede verse restringido.

- La compañía puede levantar la restricción tras recuperar el objeto relacionado con la piratería siempre que el miembro demuestre que no estuvo involucrado en el uso no autorizado de la cuenta, incluso si recibió un regalo de una cuenta desconocida y comprometida. Sin embargo, la restricción no se eliminará si el miembro no puede demostrar que no ha participado en el uso no autorizado de la cuenta o si la compañía considera que el miembro formó parte.

<Criterios de Recuperación de la Cuenta Comprometida>

Categoría	Detalles específicos	Recuperación	Notas
Personaje	Personajes no eliminados por el miembro	O	
Montura	Monturas (asnos, caballos, dromedarios, elefantes, carromatos, barcos, monturas de hermandad, etc.)	O	• Si se ha vendido una montura a un PNJ o se ha entregado por un envío imperial, se puede recuperar. • Se recogerán los bienes y objetos conseguidos por la venta de la montura. • No es recuperable si una montura se ha eliminado por la cría o el intercambio, o se ha vendido en el Mercado de caballos y otro miembro la ha comprado por medios legales. • Las monturas recuperadas pueden diferir de las monturas en el momento en que se comprometió la cuenta.
Objeto	Objetos no intercambiados, vendidos, comprados, gastados, etc. por el miembro	O	• La cantidad y el estado de los objetos recuperados pueden diferir.
	Refuerzos no realizados por el miembro	X	• No se puede recuperar debido al sistema de refuerzo, donde el resultado se decide según la probabilidad.
	Objetos no registrados en el Mercado por el miembro	X	• No se pueden recuperar si otro miembro compró el objeto por medios normales en el Mercado.
Acoin/ Bazar Perla	Acoin, Perlas y Lealtades no gastadas por el miembro	O	• La recuperación se realizará después de retirar los objetos comprados. • A los objetos con uso limitado se les quitará el resto del tiempo antes de recuperarlos.
	Regalos del Bazar Perla no enviados por el miembro	O	• Según el resultado de la investigación, puede verse restringida la cuenta del miembro que haya recibido regalos o puede iniciarse una retirada de los objetos recibidos de forma irregular.

			• Los objetos regalados serán retirados por la compañía. A los objetos con uso limitado se les quitará el resto del tiempo y se retirarán todos los beneficios obtenidos de los efectos. • No se pueden recuperar los objetos adquiridos mediante pago en efectivo. • Los objetos regalados por cuentas comprometidas se pueden retirar o ajustar en cualquier momento, independientemente de las intenciones del receptor.
--	--	--	---

※ No se recuperarán los objetos que se pierdan intencionadamente, violen la configuración del sistema o puedan causar abusos dentro del juego.

※ La recuperación no se realizará si el objeto ya no está disponible por razones tales como la actualización o la modificación de la configuración de objetos, etc., o sus efectos y función se han cambiado.

※ La recuperación de cada objeto se procesa en base a los datos almacenados y, si los registros de la pérdida no existen, esa pérdida no se puede recuperar.

※ Si los objetos no entran dentro de los criterios establecidos anteriormente, la compañía decidirá si los objetos deben recuperarse o no, basándose en el resultado de la investigación.

8. Política de lealtades

- Las «lealtades» son puntos que se pueden usar en la tienda de lealtades de Black Desert y se acumulan y utilizan a nivel de familia.

- Cómo conseguir (acumular) lealtades

- Las lealtades se pueden obtener comprando objetos en la tienda o participando en eventos del juego.

- La compañía informará sobre el periodo de uso y otros, al acumular lealtades.

- Si hay algún problema con la acumulación de lealtades, el miembro puede contactar con el servicio de Atención al Cliente, y la compañía tomará las medidas necesarias tras verificar la situación.

- Uso de lealtades

- Las lealtades se pueden canjear por objetos en la tienda exclusiva de lealtades.

- Expiración y limitaciones de uso de lealtades

- La compañía puede establecer un plazo para usar las lealtades, y aquellas que no se utilicen dentro de ese plazo pueden expirar.

- Las lealtades se otorgan gratuitamente por la compañía y no se pueden convertir ni reembolsar en efectivo u otro valor monetario, ni transferir a terceros.
- Si se obtienen o utilizan lealtades de manera fraudulenta, no autorizada por la compañía, el uso del juego podría ser restringido según la Política Operativa.
- Las lealtades que expiren durante el período de restricción del uso del juego debido a la violación de los Términos del Servicio y la Política Operativa no serán recuperados.
- Si el acuerdo de uso se rescinde debido al cierre de la cuenta o por razones atribuibles al usuario, como infracciones de leyes o términos, todas las lealtades en posesión se eliminarán.
- La compañía puede terminar el servicio de lealtades por motivos de gestión o técnicos, avisando con antelación, y en ese caso, se eliminarán las lealtades acumuladas que no se hayan utilizado antes de la fecha de finalización del servicio previamente comunicada.

9. Política de nombre inactivo a largo plazo

- Para mejorar el servicio y para que el juego funcione sin problemas, la compañía puede cambiar los nombres de familia (en adelante denominado «familia inactiva»), hermandad o cuadrilla (en adelante denominada «hermandad/cuadrilla inactiva») que entren en los siguientes casos.
 - En caso de que los miembros no hayan accedido a Black Desert durante 1 año o más.
 - En caso de que los miembros de una hermandad (cuadrilla) no hayan accedido al juego durante 1 año o más.
- En caso de que la compañía cambie los nombres de familia o hermandad (cuadrilla) inactiva a largo plazo, la compañía publicará una notificación en el sitio web oficial con el calendario del proceso y los detalles previamente 30 días antes de la fecha de ejecución.

Artículo adicional

Esta Política Operativa entrará en vigor a partir del 30 de abril de 2025.