

Política Operacional

1. Princípios Gerais

● Definição de Política Operacional

- A presente Política Operacional abrange os critérios operacionais de serviço da PearlAbyss H.K. Limited, e suas afiliadas e subsidiárias (doravante "Pearl Abyss" ou "Empresa"), assim como informações indispensáveis ao membro usuário (doravante "usuário", refere-se ao mesmo indivíduo mencionado nos Termos de Serviço) ao utilizar os serviços, como efeitos de violação dos Termos de Serviço (doravante "sanção") cometido por usuário do jogo online (doravante "jogo") oferecido pela Empresa, processo de objeção a sanções, Políticas de Restauração, etc.
- Conforme estabelecido no Artigo 15 (Deveres do Usuário) dos Termos de Serviço de Black Desert, o usuário tem o dever de respeitar todas as regulamentações da Política Operacional. Caso o usuário viole os termos apresentados na Política Operacional, medidas equivalentes à violação aos Termos de Serviço serão aplicadas e sanções poderão ser impostas conforme a Política Operacional e os Termos de Serviço.
- Situações não abordadas no presente documento seguirão as regras definidas nos Termos de Serviço. Demais casos serão interpretados e aplicados à luz da legislação vigente ou do senso comum.
- A presente Política Operacional tem efeito sobre os serviços de Black Desert.

● Alterações na Política Operacional

- A Empresa tem o direito de emendar a Política Operacional para melhor prestar os serviços. Alterações serão divulgadas conforme estabelecido no inciso 3 do Artigo 6º (Políticas Operacionais) do Termos de Serviço de Black Desert.
- É dever do usuário manter-se informado sobre eventuais alterações na Política Operacional divulgadas via informe ou e-mail. A Empresa não é responsável por dano, transtorno ou desvantagens causadas por desconhecimento de alterações, a menos que definido de maneira diferente na legislação vigente.

● Definição de GM, função e responsabilidades

- A abreviatura GM refere-se ao termo "Game Master", indivíduo responsável por lidar com as dúvidas e sugestões dos usuários conforme o processo estabelecido na Política Operacional de

Black Desert, além de garantir a manutenção de operações adequadas e a proteção dos direitos do usuário que usufruir do jogo.

- Os GMs trabalharão para garantir um serviço estável através de ágil resposta a problemas relacionados à gestão operacional de Black Desert.
- Os GMs não se envolvem em disputa entre usuários. Todavia, caso a disputa entre usuários influencie consideravelmente o ambiente do jogo (desvirtuamento da ordem, infração legal, violação da moral e bons costumes, etc.), o GM poderá tomar as medidas necessárias conforme estabelecido na Política Operacional.
- Os GMs não beneficiam usuários específicos e não fornecem informações sobre atualizações e eventos futuros além do anunciado nos informes oficiais.
- Os GMs não solicitam, alteram ou revelam os dados pessoais de usuário dentro do jogo. Entretanto, caso haja solicitação dos dados pessoais por órgãos governamentais ou jurídicos, estes poderão ser compartilhados seguindo os processos devidos.

● **Direitos e Deveres do Usuário**

- É dever do usuário compreender as regras estabelecidas na Política Operacional. Não cabe à Empresa ajudar o usuário com danos ou problemas decorrentes do desrespeito à Política Operacional.
- É dever do usuário conceder informações corretas e verídicas ao cadastrar-se. O acesso ao jogo poderá ser restringido ao preencher informações inverídicas ou furtadas de terceiros. Não há proteção aos direitos do usuário nos casos mencionados.
- O usuário tem o direito de usufruir livremente de todos os conteúdos disponíveis em Black Desert.
- A Empresa é a detentora de todos os conteúdos do jogo, como personagens e itens. Problemas ocorridos durante a utilização dos serviços podem ser solucionados através de contato com o Atendimento Individual.
- O usuário tem o dever de informar a Empresa sobre bugs e erros no sistema encontrados durante a utilização do jogo. Não é permitido ao usuário utilizar-se maliciosamente de problemas. Caso o usuário não informe a Empresa sobre bugs e erros no sistema e utilize-os para benefício próprio, tal ação será considerada como dano aos demais usuários e poderá ser devidamente punida de acordo com os Termos de Serviço e Política Operacional.
- O usuário poderá ter acesso restrito ao serviço caso cause problemas a outros usuários através da divulgação de notícias falsas não anunciadas pela Empresa.
- O usuário poderá ser alvo de restrição no acesso ao serviço em caso de violação das regras

estabelecidas em [5. Tabela de Sanções].

- A Empresa não se responsabiliza por perdas decorrentes de sanções ao usuário como resultado de bloqueio ao acesso em virtude de violação do usuário aos seus deveres ou termos da Política Operacional.
- Devido à natureza online e massiva do jogo, com vários usuários simultâneos, é dever do usuário respeitar o direito dos demais usuários.
- O usuário é o único responsável por gerenciar as informações da própria conta. O usuário tem a obrigação de proteger a conta usando os serviços de segurança (OTP, Registro de PC, etc.) providenciados pela Empresa. Esta não se responsabiliza por danos decorrentes da utilização das informações da conta por terceiros devido à negligência do usuário.
- O usuário tem o dever de cooperar com eventuais investigações sobre o uso de macro e programas ilegais. A Empresa tem a liberdade de interpretar a recusa a cooperar com as investigações como tentativa de utilização de programas ilegais ou macro.

2. Política de Restauração

- Caso item ou personagem do usuário seja danificado ou as informações sejam alteradas indevidamente como resultado de problema técnico da Empresa, o histórico do jogo será verificado e, caso confirmado o erro, o conteúdo será restaurado de modo a interferir o mínimo possível no balanceamento do jogo.
- Os dados de item ou personagem do usuário poderão ser corrigidos, alterados ou removidos a qualquer momento caso considerado necessário pelo planejamento ou andamento do jogo. Exceto em caso de dolo ou negligência considerável por parte da Empresa, nenhuma restauração será realizada.
- Perdas decorrentes de erro do usuário, desconhecimento de informação contida na Política Operacional ou no jogo, de conteúdo divulgado no jogo ou na página oficial, etc. não são incluídos na lista de possíveis reparações. Determinadas áreas de erro do usuário podem ser restauradas conforme estabelecido no tópico [3. Critérios de Restauração] abaixo. A restauração é realizada de acordo com os dados armazenados. Perdas sem histórico disponível não podem ser restauradas.
- Solicitações de restauração podem ser realizadas através do Atendimento Individual dentro de 15 (quinze) dias a partir da data da perda. Passado o período, há possibilidade de dificuldade na verificação dos dados, a restauração poderá ter duração excessiva e poderá não ser possível recuperar parte dos dados.

3. Critérios de Restauração

• A restauração de perdas decorrentes de erros do usuário ou do Sistema durante a utilização do jogo corresponde ao conteúdo da tabela abaixo. Ocorrências não incluídas na tabela serão avaliadas de acordo com as regras básicas de restauração. A restauração poderá não ser possível.

<Tabela de Critérios de Restauração>

Categoria	Restauração por Família (por categoria)	Detalhes	Observação
Personagem	2 vezes por ano	Personagem removido	Restaurar com as informações sobre o personagem no momento da exclusão • Restauração indisponível se o slot de personagem for insuficiente • Restauração indisponível se já houver outro personagem de temporada gerado
Montaria	1 vez por ano	Todas as montarias em posse da Família	Venda de NPC e Entrega Imperial de Montarias • Reprodução, Troca, Vender/Comprar no Mercado de Cavalos: Restauração indisponível
Fada	1 vez por ano	Fada solta	Fada solta involuntariamente • Não é possível recuperar se uma nova fada já estiver registrada ou houver outras alterações • Além disso, não é possível recuperar os itens utilizados no crescimento/renascimento de personalidade ou pela fada
Item	5 vezes por ano	Recompensas de Missão/Evento/Desafio	Itens de Recompensa de Missão/Evento/Desafio selecionados incorretamente • Restauração indisponível se houver registro de abertura/uso/equipamento do item
		Item comprado	Item comprado por engano na Loja de NPC ou Loja de Milhagem • No caso de compra através da Loja Secreta ou Mercado Mundial, restauração indisponível • No caso da milhagem, é possível restaurar apenas as aquisições feitas até 15 dias antes do

			período de validade de uso expirar.
		Item vendido	Item vendido incorretamente na Loja de NPC • No caso de venda de item de comércio ou através do Mercado Mundial, restauração indisponível
		Item trocado	• Item trocado incorretamente através do NPC - Restauração indisponível se houver registro de abertura/uso/equipamento do item
		Item usado	• Item (Baú) aberto indesejadamente - Caso o item obtido com a abertura tenha sido usado/equipado, restauração indisponível - Caso seja um item (caixa) com probabilidade aplicada ou um item com período de validade incluso, restauração indisponível
		Item removido	• Itens excluídos por engano através da lixeira - Itens com tempo de validade não podem ser restaurados
		Item extraído	• Item extraído incorretamente com Pedra Negra, Pedra Cron, Conselho de Valks
			• Item com aumento de Pontos de Aprimoramento de Equipamento em 100% através de Alimentar - Restauração indisponível se os Pontos de Aprimoramento de Equipamento extraídos após Alimentar forem usados/extrair
		Item utilizado como material	• Itens usados como materiais em trabalhos de culinária, alquimia e processamento - Restauração indisponível se o sistema de probabilidade estiver aplicado
			• Item usado para recuperação de durabilidade máxima do item - Restauração indisponível para outros itens consumíveis que não sejam itens de equipamento

Guilda	1 vez por ano (por Guilda)	Item comprado na Loja de Guilda	- Item comprado na Loja de Guilda (restaurado com Fundos da Guilda) - Restauração indisponível se houver nomeação de Mestre de Guilda, abertura/uso/equipamento após a compra - Restauração individual indisponível para fundos de atividade da guilda, etc.
		Montaria em posse da Guilda	Montaria soltada ou descartada
Loja de Pérolas	1 vez por mês	Item de Pérola	- Item comprado incorretamente na Loja de Pérolas - Restauração indisponível se passarem 7 dias desde a data de compra - Restauração indisponível se o item necessário para coleta não estiver ativo ou se o efeito do produto tiver sido aplicado por abertura/uso * Itens usados para corante e slots adicionais de Equipar Cristal são excluídos da restauração.
		Pérola presenteada	- Item presenteado incorretamente na Loja de Pérolas - Restauração indisponível se 15 dias tiverem passado desde a data de recebimento do presente ou se o usuário que recebeu o presente não concordar - Troca indisponível por outro item de mesmo valor
Restauração o Indisponível	X	Conta removida	Se o período de carência para sair (15 dias) passar e as informações da conta forem completamente apagadas, a restauração será indisponível.
		Carta removida	Caso a carta e os itens anexados sejam excluídos devido ao período de armazenamento expirado ou exclusão direta, a restauração é indisponível.
		Aprimoramento	Todos os itens perdidos devido ao aprimoramento falho não podem ser restaurados.

			Pontos de aumento de probabilidade consumidos devido a erro de aprimoramento não podem ser restaurados.
		Missão de Guilda Aceita e Item Usado na Missão em Andamento	
		Guilda (Aliança dissolvida)	
		Itens de Guilda (Itens de Produção de Casa da Guilda incluso)	- Restauração indisponível para todos os itens e riquezas relacionados à guilda, exceto os itens de apoio à restauração. - Restauração indisponível se um membro da guilda perder itens no Armazém da Guilda, seja intencionalmente ou por acidente
		Itens dropados por monstros em coordenadas inacessíveis	Os itens dropados pelos monstros não têm proprietário confirmado.

* A restauração poderá ser limitada em caso de perda intencional do usuário, contrária às configurações do sistema ou caso haja suspeita de aproveitamento.

* A restauração não poderá ser realizada em casos de simples mudanças de opinião por parte do usuário devido a atualização ou alterações nas configurações do item. O mesmo é aplicável para casos nos quais o item não possa ser utilizado ou a função tenha sido modificada.

* A restauração é realizada com base nos dados armazenados. Perdas sem histórico de dados não podem ser restauradas.

* O número máximo de restaurações será calculado por conta. É recomendável gerir a conta com cuidado. A contagem é aplicada mesmo que a solicitação tenha sido feita por outra pessoa que compartilhe a mesma conta. Cálculos realizados não serão computados novamente.

* Sanções ao acesso ao jogo podem ser aplicadas caso seja verificada violação ou abuso da Política Operacional no processo de restauração.

4. Política de Restrição de Uso

● Processo de Denúncia e Sanção

- O processo de denúncia de violação de Termos de Serviço e Política Operacional e aplicação de

sanção transcorre conforme descrito a seguir:

- Violação dos Termos de Serviço ou Política Operacional → (denúncia) → Investigação do GM → (Anúncio Prévio) → Sanção → Objeção → Anúncio do resultado da objeção
- Denúncias de "Furto de Conta", "Fraude" e "Xingamento" podem ser registradas até 15 (quinze) dias após a ocorrência.
- A Empresa divulga o conteúdo e motivo da sanção, método disponível de objeção via correio eletrônico, correio no jogo, pop-up na tela inicial do jogo, etc. Em casos especiais definidos conforme os Termos de Serviço, o anúncio poderá ser feito após tomadas as medidas devidas.
- Caso seja necessário revisar sanção devido a violação dos Termos de Uso, a Empresa poderá limitar temporariamente o acesso ao jogo e serviços relacionados para realizar a investigação e tomar as medidas seguintes. Caso o acesso seja limitado temporariamente, o usuário será informado sobre o motivo da limitação e sobre os métodos de objeção.

● Tipos de Sanções

- Alerta: Compreende ações temporárias como advertência ou reprimenda do GM, limitação de ações, alteração forçada de nome de personagem, Família ou Guilda, remoção de postagem ou imagem, desconexão forçada, etc.
- Restrição Temporária: Compreende medidas de restrição por tempo determinado de acesso ao jogo e serviços correlatos (login no jogo, postagem na comunidade, etc.).
- Restrição Permanente: Compreende medidas de restrição permanente de acesso ao jogo e serviços correlatos (login no jogo, postagem na comunidade, etc.).
- Restrição Momentânea: Compreende medidas de restrição temporária de acesso ao jogo e serviços correlatos (login no jogo, postagem na comunidade, etc.) para que a Empresa possa verificar bugs emergenciais, investigar culpa ou dano, investigar suspeita de violação da Política Operacional, etc. A restrição momentânea será mantida caso a utilização não possa ser explicada durante o período de objeção. No entanto, mesmo que comprove o uso normal durante o período de objeção, se for confirmada uma violação da política de operação, a penalidade correspondente será aplicada.
- Restrição de Conteúdo: Compreende medidas que restringem temporariamente o acesso a conteúdo relacionado com a infração. Inclui proibição ao uso do chat. A restrição pode ser aplicada à conta, guilda ou clã
- Correção de Dados de Jogo: Compreende medidas que restauram ao estado inicial, excluem ou alteram todas as informações de Família ou Personagem, item, conteúdo pago, riqueza, etc., relacionados com a infração e que possam ser obtidos conforme o sistema do jogo

- Indenização: Compreende medidas aplicáveis nos casos em que uma infração seja classificada como de alto impacto, seja por comprometer a estabilidade do sistema econômico do jogo ou por prejudicar de forma significativa a experiência de outros jogadores. Nesses casos, a administração poderá determinar a alteração, exclusão ou redefinição dos itens obtidos de maneira indevida, em até três vezes o valor correspondente.

Na hipótese de não ser possível mensurar com precisão o valor indevido, poderá ser aplicada a reversão de bens ou moedas até o limite de 200 bilhões de prata.

- Restrição ao Atendimento ao Cliente: Compreende medidas que limitam temporariamente o acesso ao Atendimento Individual, Central de Denúncias e demais serviços relacionados ao Atendimento ao Cliente

- Restrição de IP: Compreende medidas que limitam o acesso de determinado IP devido a violação da Política Operacional

- Restrição de Hardware: Compreende medidas que limitam o acesso de determinado hardware devido a violação da Política Operacional

- Restrição de Conta Unificada: Compreende sanção referente à Conta Unificada. Todos os serviços da Pearl Abyss vinculados a determinada Conta Unificada são bloqueados

● Critério de Aplicação de Sanção

- A Empresa poderá aplicar "Correção de Dados de Jogo", "Indenização", "Restrição de Conteúdo", "Restrição de uso de IP", e "Restrição de uso de Hardware", simultaneamente às sanções de "Alerta", "Restrição Temporária" e "Restrição Permanente"

- Caso sejam confirmadas 2 (duas) violações simultâneas dos Termos de Uso e Serviço, a sanção mais pesada será aplicada pela Empresa

- O usuário e a conta correspondente poderão ser alvos de sanção por violações dos Termos de Serviço ou Política Operacional cometidas por terceiros durante o compartilhamento da conta

- Caso o usuário obtenha item adquirido através de violação dos Termos de Serviço ou Política Operacional de outro usuário, a Empresa retornará os dados relevantes de item, personagem e Família. A conta que obteve o item e as informações poderá ser alvo de sanções, se necessário

- Caso haja confirmação de conexão anormal em IP ou PC específico, apropriação de conta, presunção de farming, entre outros, "Restrição de uso de IP" e "Restrição de uso de Hardware" poderão ser aplicados

- Caso não seja possível acessar o jogo devido as restrições aplicadas, o jogador não receberá os benefícios de aventureiro regresso pelo período de ausência

5. Tabela de Sanções

- Caso violações descritas na "Tabela de Restrições ao Jogo" abaixo sejam verificadas, o usuário poderá sofrer punições legais. Restrições à conta e sanções poderão ser aplicadas conforme estabelecido pelas regras da Empresa.
- De acordo com a gravidade da infração cometida pelo usuário, poderão ser aplicadas medidas como advertência, restrição temporária de acesso, restrição permanente, recuperação de acesso, penalidades adicionais, entre outras. As sanções poderão ser agravadas ou atenuadas em função da gravidade e das circunstâncias da infração. Caso o funcionamento do jogo seja seriamente comprometido, uma única infração poderá acarretar o banimento permanente da conta integrada. Além disso, conforme a natureza da infração, poderão ser impostas duas ou mais medidas de forma cumulativa, hipótese em que prevalecerá a penalidade correspondente à infração mais grave.
- Mesmo que mais de um usuário seja punido pela mesma violação, a gravidade da infração poderá ser analisada individualmente para definir sanções como Alerta, Restrição Temporária de acesso ao jogo, Restrição Permanente de acesso ao jogo, "Correção de Dados de Jogo", e "Indenização".
- Uma vez confirmada a violação, serão aplicadas as sanções correspondentes, podendo incluir o desligamento forçado do usuário, conforme a gravidade da situação. Quando houver imposição de restrições ao uso do jogo, estas serão estendidas de forma simultânea ao acesso ao jogo, à participação nos fóruns oficiais e ao uso do sistema de pagamentos.
- Caso seja constatado que a conduta de um membro viola leis ou regulamentos aplicáveis, a Empresa adotará medidas restritivas imediatas e rigorosas, podendo ainda solicitar investigação ou apoio às autoridades competentes e ao Poder Judiciário. Da mesma forma, a Empresa atenderá prontamente a quaisquer solicitações de cooperação provenientes dessas autoridades e órgãos judiciais.

<Tabela de Restrições ao Jogo>

A infração de qualquer uma das categorias descritas abaixo acarretará "Restrição Permanente da Conta Pearl Abyss". Conforme a gravidade do caso, poderão ser aplicadas, de forma complementar, "Restrições de IP e/ou de Hardware".	
Tipo de Violação	Descrição da Violação

Furto de Identidade / Pagamento / Conta	1) Utilização de dados pessoais de terceiros para criação de conta ou utilização dos serviços 2) Acesso sem permissão para causar danos à conta de terceiros 3) Utilização indevida de métodos de pagamento de terceiros para adquirir serviços pagos * Todas as contas que tenham participado, ou estejam direta ou indiretamente vinculadas a casos de sequestro de conta, fraude de pagamento ou roubo de identidade, estarão sujeitas às sanções previstas nos critérios de restrição estabelecidos pela Empresa.
Manipulação e Divulgação de dados	1) Manipulação de dados de jogo providenciados pela Empresa 2) Divulgação de dados de jogo não revelados pela Empresa
Ataque ao Servidor e Falsificação do Cliente	1) Acesso anormal e ataque aos servidores de serviços e jogos da Empresa 2) Utilização de servidor e Cliente de formas alheias às disponibilizadas pela Empresa 3) Falsificação de Cliente e programa de servidor providenciados pela Empresa * Caso qualquer um dos atos acima seja identificado, a Empresa poderá aplicar Restrição Permanente da conta e, adicionalmente, requisitar a instauração de investigação pelas autoridades competentes e pelo Poder Judiciário.
Bots (Farm/Agrupamento)	1) Organização e gestão de grupo de contas para utilização do jogo visando o lucro 2) Participação em ações relacionadas ao item acima (1), como fornecer, alugar, consignar, ou permitir uso de conta, entre outros, por você ou terceiros
As seguintes violações resultarão em "Restrição Permanente". Dependendo do grau da infração, "Restrição de IP/Hardware" também poderão ser aplicadas.	
Criação e utilização de Programas Ilegais e Macro	1) Criação de programa, macro, aparelho ou dispositivo (doravante "Programas Ilegais e Macro") com o intuito de enfraquecer as proteções técnicas do serviço ou impedir a operação normal do serviço 2) Jogar usando Programas Ilegais e Macro 3) Verificação nos dados estatísticos de padrões de jogo condizentes com a utilização de Programas Ilegais e Macro 4) Descoberta de usuário ilegal pelos sistemas de segurança da Empresa 5) Descoberta de uso ilegal pelos sistemas de vigilância da Empresa * Caso seja verificada reincidência da infração no mesmo dispositivo ou IP, restrições de IP ou Hardware poderão ser aplicadas simultaneamente.

Transação Financeira	1) Transação de item, conta de jogo, personagem através de dinheiro, serviços ou itens de outro jogo 2) Transação de Conteúdo Pago e Moeda Virtual por dinheiro, serviços ou item (inclui itens de outro jogo) 3) Utilização de personagem de outro usuário em troca de recompensação financeira/serviços 4) Transação repetida de item para manipular a cotação e transferir riqueza no jogo em troca de recompensação financeira/serviços * Todos os itens e dados derivados e relacionados à transação financeira (incluindo riquezas utilizadas) poderão ser excluídos.
As seguintes violações resultarão em "Restrição Momentânea". Dependendo do grau da infração, "Restrição de IP/Hardware" também poderão ser aplicadas.	
Tentativa ou suspeita de utilização de Programas Ilegais e Macro	1) A conduta de não responder às perguntas, responder de forma intencionalmente incorreta ou adotar comportamentos semelhantes durante uma investigação iniciada em razão da identificação de registros anormais em um personagem, quando considerada necessária pela Empresa, será tratada como tentativa ou suspeita de utilização de programas ilegais ou macros. 2) O ato de utilizar linguagem imprópria, proferir termos ofensivos ou insultos, bem como dirigir ameaças ao GM durante questionamentos ou investigações, será considerado conduta que configura tentativa ou suspeita de utilização de programas ilegais ou macros. 3) Tentativa ou suspeita de utilização de Programas Ilegais e Macro * O usuário poderá ser convocado para participar em investigação sobre utilização de programas ilegais e macro através de chat ou outros métodos pertinentes. * As mesmas punições poderão ser aplicadas caso terceiros utilizem a identidade do usuário para acessar o jogo.
Abuso do Processo de Pagamento	1) Abuso do processo de pagamento, cancelamento e reembolso da Empresa, Plataforma ou responsável por pagamento 2) Realizar cancelamento ou reembolso, caso possível, através de terceiros, ignorando o processo via Atendimento ao Cliente da Empresa * Presentes enviados usando abuso no processo de pagamento poderão resultar em sanções à conta presenteada e devolução do item obtido.
Dependendo da gravidade, as seguintes violações poderão resultar em "Alerta e Restrição Temporária". Dependendo do grau da infração, "Restrição de IP/Hardware, Restrição de Conteúdo, Correção de Dados de Jogo, Indenização" também poderão ser aplicadas.	

Divulgação de dados de terceiros e violação de direitos	1) Divulgação e violação de dados pessoais de terceiros sem a devida autorização 2) Violação dos direitos de imagem e propriedade de terceiros sem a devida autorização
Fraude e Falsa Identidade	1) Ludibriar outro usuário com finalidade de obtenção de benefícios indevidos no jogo 2) Atribuição de identidade de funcionário ou relacionado à Empresa 3) Atribuição de identidade de terceiro para causar dano ou desconforto a este * Caso as violações identificadas nos números 1 e 2 sejam verificadas simultaneamente, restrição permanente poderá ser aplicada mesmo caso o infrator não tenha cometido nenhuma violação anterior.
Especulação	1) Utilização de conta, riqueza ou item para proporcionar lucro de objeto ou propriedade a um usuário ao custo de perdas a outro através de Sistema de resultado ao acaso 2) Auxílio à infração identificada acima
Ameaça à Segurança	1) Ameaça à segurança de terceiros através do mundo real irrelevante ao jogo
Divulgação, Compartilhamento, Propaganda de conteúdo impróprio	1) Divulgação, compartilhamento ou propaganda de métodos que propiciem a violação de termos da Política Operacional 2) Divulgação, compartilhamento e propaganda de conteúdo irrelevante ao jogo visando lucro ou benefício próprio 3) Divulgação, compartilhamento ou propaganda sem autorização da Empresa de programa que possa influenciar todos os conteúdos do jogo
Transação Ilegal	1) Utilização de contas definidas para transferência de riqueza no jogo através de transações repetidas no mercado 2) Utilização de contas definidas para transferência de riqueza no jogo através de outros sistemas que não o mercado 3) Lucrar ou causar prejuízo a outro usuário através da manipulação da cotação do mercado, transação repetida, compra e venda intencional, compra irregular de item ao atacado, etc. * Caso a quantidade de riqueza transferida cause grande influência negativa ao jogo, restrição permanente poderá ser aplicada mesmo caso o infrator não tenha cometido nenhuma violação anterior.
Abuso de Bugs	1) Utilização de erros no jogo ou no sistema para causar dano ao balanceamento do jogo, sistema, outros jogadores ou para obter benefício próprio 2) Obtenção de benefício próprio utilizando sistemas inapropriados para evitar as limitações do sistema do jogo ou violar a Política Operacional

	3) Utilização indevida do sistema de maneira diferente ao propósito original para causar danos a terceiros ou obter benefício próprio. * Caso o dano a outros jogadores ou o benefício próprio causem grande influência negativa ao jogo, restrição permanente poderá ser aplicada mesmo caso o infrator não tenha cometido nenhuma violação anterior.
Obtenção de Benefício Impróprio	1) Obtenção de benefício impróprio, através da participação em grupo ou guilda com usuário que tenha violado a Política Operacional, independente de infração direta 2) Obtenção de benefício impróprio através de conteúdos específicos do jogo como evocação, entre outros * Restrições permanentes podem ser aplicadas mesmo na primeira detecção caso os lucros obtidos sejam significantes e tenham um efeito adverso sério no jogo.
Divulgação de Informação Falsa	1) Causar dano, direto ou indireto, ou causar confusão a terceiros através da divulgação de informação que não tenha sido revelada oficialmente 2) Instigação de outro usuário através de críticas infundadas à Empresa ou GMs * Caso o dano causado seja suficiente para exercer grande influência negativa ao jogo ou causar danos à imagem da Empresa ou terceiros, restrição permanente poderá ser aplicada mesmo caso o infrator não tenha cometido nenhuma violação anterior.
Impulsioneamento/Trapaça	1) Utilização de conta de terceiros para participar de concursos, eventos etc., influenciando o resultado 2) Utilização de conta de terceiros para interferir no andamento do jogo * Nenhuma medida será tomada caso a participação não influencie na decisão de vitória/derrota ou no andamento do jogo.
Tentativa de Violação de Política Operacional	1) Auxílio na violação da Política Operacional 2) Tentativa de violação da Política Operacional ou expressão de intenção de auxílio em infringimento desta
Perturbação da Operação do Jogo	1) Interferência no andamento de concursos, eventos, transmissões ou qualquer tipo de conteúdo gerenciado pela Empresa 2) Interferência no andamento do jogo através de denúncias e divulgação de informações falsas ou do uso de linguagem inapropriada ⌘ Em caso de infrações que causem danos graves a um indivíduo ou a múltiplos usuários, poderão ser aplicadas medidas de restrição permanente de uso.

	✖ De acordo com a gravidade da infração, o encerramento unilateral da conexão ou outras penalidades poderão ser aplicadas.
Prejudicar a Jogabilidade	1) Interferência na jogabilidade de um ou mais membros por meio do uso abusivo ou malicioso das mecânicas do jogo ou do sistema operacional. 2) Assédio ou perturbação contínua dirigida a um ou mais membros, comprometendo sua experiência de jogo. ✖ Em casos graves, a conexão ao jogo pode ser encerrada à força ou penalidades adicionais podem ser aplicadas no jogo.
Utilização de Nome Impróprio	1) Utilização de nomes que façam menção a funcionários da Empresa ou GMs 2) Utilização de nomes contendo, parcialmente ou em sua totalidade, xingamentos e palavras de baixo calão 3) Utilização de nomes contendo mensagens de ódio, insulto, sexualidade exacerbada ou demais conteúdos que possam causar desconforto a outro membro 4) Utilização de nomes contendo mensagem de menosprezo a outro país, etnia, opinião política, região, povo, religião, gênero ou deficiência 5) Promover conflitos socioculturais (país, cidadania, região, política, personalidades, religiões, etnia, religião, limitações, entre outros) ou utilizar nomes com expressões que façam o mesmo 6) Utilização de nomes com conteúdo transgressor 7) Utilização de nomes contendo menção a conteúdo sexual ou pornográfico 8) Utilização de nomes contendo violação de todos os tipos de direitos a honra, imagem, dados pessoais de terceiros 9) Utilização de nomes com a intenção de revender itens ou contas por dinheiro ou outros bens 10) Utilização de nomes que possam impossibilitar a diferenciação por parte dos usuários 11) Utilização de nomes com objetivo de propaganda/publicidade 12) Utilização apenas de caracteres ou consoantes iniciais e/ou alteração da ordem dos caracteres (como substituir o início e o final do nome) em relação a qualquer um dos atos mencionados nos itens (1) a (11) acima. * A regulamentação de "Utilização de Nome Impróprio" é aplicada igualmente a apelido, Família, personagem, Guilda, montaria, etc. * Nomes verificados como impróprios serão alterados por uma versão temporária. A Empresa não tomará medidas adicionais sobre os nomes alterados. * Nomes já existentes no universo de todos os conteúdos do jogo ou que sejam adicionados posteriormente através de atualização poderão ser alterados

	futuramente de acordo com a direção de planejamento e operação do jogo.
Utilização de Postagem Inapropriada Dentro do Jogo	1) Postagem que possam ser entendidas como posicionamento oficial da Empresa ou de GM 2) Postagem contendo xingamentos ou palavras de baixo calão 3) Postagens contendo mensagens de ódio, insulto, sexualidade exacerbada ou demais conteúdo que possa causar desconforto a outros usuários 4) Postagem menosprezando outro país, etnia, região, povo, religião, gênero ou deficiência 5) Promover conflitos socioculturais (país, cidadania, região, política, personalidades, religiões, etnia, religião, limitações, entre outros) ou postagens que incluam expressões que façam o mesmo 6) Postagem com conteúdo transgressor 7) Postagem contendo conteúdo sexual ou pornográfico 8) Postagem contendo violação de todos os tipos de direitos a honra, imagem, dados pessoais de terceiros 9) Postagem contendo intenção de revender itens ou contas por dinheiro ou outros bens 10) Postagem com objetivo de propaganda/publicidade 11) Postagem que violem os direitos intelectuais e de imagem, como publicação e distribuição de conteúdo sem a permissão do portador dos direitos autorais 12) Postagem contendo demais termos proibidos nos Termos de Serviço e Política Operacional * A regulamentação de "Utilização de Postagem Inapropriada Dentro do Jogo" é

	aplicada igualmente a Emblema da Guilda, Álbum de Aparências, Galeria de Fotos, Procurar Grupo, Álbum de Música, Placa e demais postagens. * Postagens contendo termos impróprios poderão ser excluídos, e a conexão ao jogo poderá ser interrompida sem aviso prévio. A Empresa não tomará medidas adicionais sobre postagens excluídas. ✖ Caso sejam verificadas de publicações inadequadas no site oficial, serão tomadas medidas de acordo com os "Termos de Uso da Pearl Abyss".
Abuso do Atendimento ao Cliente e Violação dos Direitos Humanos dos Atendentes	1) Denúncia constante a outro usuário sem que este tenha cometido nenhuma violação da Política Operacional 2) Xingamento e agressão verbal, insulto, abuso sexual, ameaça e chantagem, solicitação excessiva 3) Interferência no trabalho através de solicitações repetidas (4) Qualquer ação, direta ou indireta, que possa violar os direitos humanos do atendente ou causar danos psicológicos. * Atendimento ao Cliente engloba Atendimento Individual, e-mail, Central de Atendimento e Atendimento dentro do jogo. * Abuso ao Atendimento ao Cliente e Violação dos Direitos Humanos dos Atendentes poderá resultar em restrição ao acesso à ferramenta também.
Em caso de violação dos itens abaixo, dependendo da gravidade, "Ban de Chat e Expulsão do Grupo de Chat" serão aplicados sem aviso prévio. Caso sejam constatadas violações repetidas, medidas de "Restrição Permanente de Uso do Chat" também poderão ser aplicadas.	
Uso de Linguagem Inapropriada e Abuso de Chat	(1) Publicação de mensagem contendo: - Conteúdo que possa ser entendido como posicionamento oficial da Empresa ou de GM - Xingamentos ou palavras de baixo calão - Mensagens de ódio, insulto, sexualidade exacerbada ou demais conteúdos que possam causar desconforto a outros usuários - Conteúdo menosprezando outro país, etnia, região, povo, religião, gênero ou deficiência - Conteúdo que promova conflitos socioculturais (país, cidadania, região, política, personalidades, religiões, etnia, religião, limitações, entre outros) ou uso de expressões que façam o mesmo - Conteúdo transgressor - Conteúdo sexual ou pornográfico - Qualquer comportamento ou ação que seja contrário à ordem pública e

	aos bons costume, ou que seja considerado inapropriado pelos padrões sociais - Incitação a disputas entre usuários ou linguagem imprópria como resultado de tal situação - Violação de todos os tipos de direitos a honra, imagem, dados pessoais de terceiros - Intenção de revender itens ou contas por dinheiro ou outros bens - Objetivo de propaganda/publicidade - Em adição, conteúdos que perturbam a ordem do jogo ou prejudicam a criação de uma cultura de chat saudável (2) Interferência à utilização do chat - Envio repetido da mesma mensagem - Uso de palavras de duplo sentido com objetivo negativo - Utilização parcial, com mudanças anteriores ou posteriores aos termos proibidos em (1) - Envio repetido de letras e números sem sentido claro - Utilização do sussurro para importunar outro usuário com mensagem exacerbada ou constante - Ato de divulgar intencionalmente e repetidamente informações incorretas sobre cupons e eventos - Mensagem contendo demais atitudes proibidas nos Termos de Serviço e Política Operacional - Assuntos de chat excessivamente contínuos com conteúdo que não se enquadra na finalidade de cada grupo de chat. • As responsabilidades e direitos do chat pertencem ao membro. Caso não haja registro de erros como negligência intencional ou grave da Empresa, responsabilidades civis e criminais resultantes de violação de direitos autorais e direitos de propriedade intelectual de terceiros através do chat serão de responsabilidade total do membro. ※ No caso de Chat Mundial, de Servidor e de Grupo, sanções mais rigorosas podem ser aplicadas, considerando que o impacto que pode causar para um número maior de jogadores. * Se você incluir informações pessoais de outras pessoas em sua conversa (informações pessoais, localização, informações de contato, e-mail, etc.), poderá ser imediatamente impedido de usar o jogo.
--	---

* A Empresa não se responsabiliza por perdas em conteúdo que necessite de atenção constante caso o usuário não possa acessar devido a restrições no acesso ao jogo.

* Itens adquiridos em violação à Política Operacional estarão sujeitos ao ajuste dos dados do jogo e/ou à remoção do item, podendo ainda ser aplicada dedução em prata correspondente a até três vezes o valor do item. Na impossibilidade de determinar o valor exato do item ou da infração, poderá ser aplicada uma dedução de até 200 bilhões de prata.

* Independentemente da intenção ou das restrições aplicadas, quaisquer vantagens obtidas em violação à Política Operacional poderão ser revogadas e ajustadas a qualquer momento pela Empresa.

* No entanto, caso a violação seja considerada não intencional ou o impacto sobre o equilíbrio do jogo seja mínimo, apenas os itens obtidos por meio da infração serão retirados, podendo não ser aplicada a dedução em prata correspondente a três vezes o valor do item.

* Informações vinculadas à conta do membro, como nome de família, nome de personagem, nome de guilda, entre outras, poderão ser divulgadas em comunicado no site oficial ou em canais oficiais da comunidade, em caso de violação dos Termos de Serviço ou da Política Operacional.

6. Objeção a Restrição de Uso

● Processo de Registro de Objeção

- O usuário tem o direito de registrar objeção a sanções recebidas por até 15 dias da data da notificação. Objeção relevante à punição pode ser feita através do Atendimento Individual no site oficial.

● Efeito da Objeção

- Caso a objeção do usuário seja aceita, as sanções ao usuário serão interrompidas imediatamente e itens serão restaurados, se necessário.
- Caso o tipo de sanção seja alterado devido a objeção do usuário, a nova duração será calculada em retrospecto a partir da data da sanção inicial.
- Restrição momentânea será mantida caso a objeção não seja realizada durante o período determinado. Mesmo caso feitas durante o período determinado, objeções consideradas infundadas resultarão em Restrição Permanente da conta.

7. Política de Restauração de Furto e Critérios Pertinentes

● Política de Restauração de Furto

- O usuário tem o dever de proteger seus dados pessoais para evitar furto da conta, nome e pagamento.
- Solicitação de restauração de conta furtada poderá ser feita através do Atendimento Individual

do Atendimento ao Cliente.

- As informações necessárias deverão ser preenchidas conforme o formulário existente para solicitar restauração de conta furtada.
- É necessário ao usuário concordar com a Restrição Momentânea da conta para que seja feita a investigação e para evitar maiores danos à conta. O bloqueio poderá ser aplicado por um período máximo de 7 (sete) dias. A Empresa não se responsabiliza por danos adicionais ou dificuldades na investigação caso o usuário não concorde com o bloqueio à conta.
- Investigação de furto e processo de restauração de itens poderá durar até 30 (trinta) dias.
- Caso a conta furtada sofra sanção temporária ou permanente devido à violação da Política Operacional, a Empresa não se responsabilizará pela utilização de dados da conta por terceiros decorrentes da negligência do usuário, conforme estabelecido em "Direitos e Deveres do Usuário" no Art. 1º.

● Critério de Suporte Antifurto

- Caso muito tempo (cerca de 15 dias) tenha se passado desde a ocorrência do furto, a Empresa poderá não ser capaz de investigar devidamente a ocorrência ou restaurar os dados.
- A Empresa decide a possibilidade de restaurar o item de acordo com o resultado das investigações do furto.
- Não é possível realizar a restauração de furto caso ao menos um dos serviços de segurança fornecidos pela Empresa (leia-se Registro de PC e OTP) não esteja em uso.
- A restauração é realizada de acordo com a Tabela de Restauração de Furto abaixo. Situações que não estejam descritas na tabela seguirão os critérios básicos de restauração para decidir o escopo e a possibilidade de restauração.
- Poderá haver diferença entre o item original e o estado após a restauração.
- Caso o usuário receba presente comprado com Pérolas de uma conta desconhecida, é recomendado não utilizar o item e denunciar imediatamente ao Atendimento Individual. Caso a conta que enviou o presente tenha sido furtada, a conta que recebeu o presente será considerada cúmplice no furto e poderá receber as devidas sanções.
- Caso a conta que recebeu presente de conta desconhecida tenha acesso restrito devido à suspeita de participação em furto, mas possa provar a inocência, a Empresa devolverá o item e recobrará o acesso. Todavia, caso não seja possível provar a inocência ou a Empresa julgue que dada conta participou na infração, a restrição será mantida.

< Recuperação de Conta Comprometida >

Categoria	Detalhes da Ocorrência	Suporte à Recuperação	Informações Gerais
Personagem	Personagem que não tenha sido excluído pelo jogador	Disponível	
Montaria	Montaria (Burro, Cavalo, Camelo, Elefante, Carruagem, Navio, Montaria de Guilda, etc)	Disponível	- Disponível em caso de venda a NPC ou em entrega de Cavalo Imperial - Riquezas e itens obtidos com a venda serão devolvidos - Indisponível em caso de Acasalamento, Troca, Venda no Mercado de Cavalos caso outro usuário tenha efetuado a compra - O estado da montaria após a restauração poderá diferir do estado no momento do furto
Item	Troca, venda, compra, consumo de item que não tenha sido realizada pelo jogador	Disponível	A quantia e o estado do item restaurado poderão diferir do original
	Aprimoramento que não tenha sido feito pelo jogador	Indisponível	Indisponível em sistemas cujo sucesso é definido com base em probabilidade
	Registro de item no mercado que não tenha sido realizado pelo jogador	Indisponível	Indisponível caso outro usuário já tenha comprado item registrado no mercado
Acoin / Loja de Pérolas	Consumo de Acoin, Milhagem, Pérolas que não tenha sido realizado pelo jogador	Disponível	- Restauração após a devolução do item adquirido - Restaura ou recupera o tempo restante de item que possua validade definida
	Presente da Loja de Pérolas que não tenha sido realizado pelo jogador	Disponível	- Devolução do item ou bloqueio da conta presenteada, de acordo com o resultado da investigação - Bônus obtidos por consumíveis e itens com validade serão devolvidos e a duração restante será zerada - Indisponível para itens relacionados a transação financeira - Itens recebidos de contas furtadas poderão ser devolvidos ou alterados a qualquer momento, independente da presença de dolo

- * A restauração poderá ser limitada em caso de perda intencional, violação às configurações do sistema ou abuso dentro do jogo.
- * A restauração não poderá ser realizada caso o item não possa ser utilizado ou a função tenha sido modificada devido a atualização ou alterações nas configurações do item.
- * A restauração é realizada com base nos dados armazenados. Perdas sem histórico de dados não podem ser restauradas.
- * Situações não descritas acima terão a restauração definida após resultado das investigações da Empresa.

8. Política de Milhagem

- "Milhagem" refere-se aos pontos que podem ser usados na Loja de Milhagem do Black Desert, sendo acumulados e usáveis com base na Família.
- Como Adquirir (acumular) Milhagem:
 - A Milhagem pode ser obtida ao comprar itens na loja, em eventos no jogo, entre outros.
 - A empresa informa sobre o prazo de validade ao acumular Milhagem.
 - Caso haja algum erro no acúmulo de Milhagem, o membro pode entrar em contato com o atendimento ao cliente, e a empresa tomará medidas corretivas após o procedimento de verificação.
- Uso de Milhagem
 - A milhagem pode ser trocada por itens na loja exclusiva de milhagem.
- Expiração e Restrição de Uso da Milhagem
 - A empresa pode definir um prazo de uso para a milhagem, e a milhagem não utilizada dentro do prazo pode expirar.
 - A milhagem é fornecida gratuitamente pela empresa e não pode ser convertida ou reembolsada em dinheiro ou qualquer outro valor monetário, nem transferida para outra pessoa.
 - Caso a milhagem seja obtida ou utilizada de maneira inadequada, não autorizada pela empresa, o uso do jogo pode ser restrito de acordo com a política operacional.
 - A milhagem que expirar durante o período em que o uso do jogo estiver restrito devido à violação dos Termos de Uso e da Política Operacional não pode ser restaurada.
 - Caso o contrato de uso seja rescindido devido à saída do membro ou por razões atribuíveis ao usuário, como violação de leis e regulamentos, toda a milhagem ativa será perdida.
 - A empresa pode encerrar o serviço de milhagem por razões de gestão ou técnicas, após aviso prévio, e nesse caso, a milhagem acumulada que não for utilizada até a data de encerramento do serviço previamente informada será perdida.

9. Política de Nome Inativo

● Para prover um melhor serviço, a Empresa tem o direito de alterar o nome (Família, Personagem, Guilda, etc.) de Família (doravante "Família Inativa"), Guilda ou Clã (doravante "Guilda (Clã) Inativa") que satisfaçam os requisitos abaixo:

- Ausência de histórico de acesso ao Black Desert durante mais de 1 (um) ano
 - Guilda (Clã) cujo último acesso ao jogo tenha ocorrido há 1 (um) ano ou mais
- Caso o nome de Família Inativa ou Guilda (Clã) Inativa seja alterado, a Empresa informará com 30 (trinta) dias de antecedência, através do site oficial, a data da alteração, assim como o conteúdo da mudança.

Disposições Finais

Esta política operacional entra em vigor a partir de 25 de setembro de 2025.