|  |
| --- |
| METIN 운영정책 |

|  |
| --- |
| **01. 운영정책의 정의**  |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| 1. 본 운영정책은 회사가 고객에게 제공하는 METIN 서비스의 기준과 게임을 이용하는 회원이 서비스를 이용하면서 지켜야 할 내용들을 담고 있으며, 이용약관을 바탕으로 서비스 기간 동안 게임내 질서유지와 건전한 게임 문화를 형성하기 위해 만들어졌습니다.
2. 회사는 원활한 게임운영을 위해 필요한 경우 운영정책의 내용을 변경할 수 있습니다. 변경된 운영정책의 항목에 대하여 30일전 게임 홈페이지(https://www.metin.co.kr)을 통해 고지하며, 회사가 사전에 공지 및 통보하였음에도 운영정책을 준수하지 않음으로 인하여 발생하는 고객의 불이익에 대하여 회사를 통한 도움을 받지 못 할 수 있습니다.
3. 이외 운영정책에 구체적으로 명시되지 않은 모든 사항은 이용약관을 따르며 그 외 사항에 대하여는 일반적 사회적통념과 관계법령에 의거하여 처리됩니다.
 |

 |

|  |
| --- |
| **02. GM의 역할과 책임** |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| 1. GM이란 ‘Game Master’의 약자로 고객의 게임 이용이 원활하게 진행될 수 있는 환경을 제공하기 위해 METIN에서 정한 이용약관 및 운영정책을 준수하며 이를 통한 절차에 따라 고객의 요청사항을 처리합니다.
2. GM은 서비스와 관련된 정책을 개선하고자 고객과의 지속적인 의견교환을 통해 합리적인 운영정책을 세울 수 있도록 노력하며, 운영정책과 개인정보 보호정책에 저촉되는 부당한 요구에 대해서는 응대하지 않습니다.
3. GM은 모든 고객에게 공평한 서비스를 제공하며 특정 고객에게 유리할 수 있는 행동이나 혜택을 제공하지 않습니다.
4. GM은 고객에게 불편을 끼치는 버그를 접수 받으며, 이를 확인하고 수정하기 위해 노력합니다.
5. GM은 고객 간 사적인 분쟁에는 관여하지 않는 것을 원칙으로 합니다. 단, 원활한 게임 운영을 위해 필요하다고 판단되는 경우 통제 및 중재를 할 수 있습니다.
6. GM은 게임내 고객의 정보를 묻지 않으며, 개인정보를 타인에게 유출하지 않습니다. 단, 사법기관의 정식 협조 요청에 대해서는 해당 기관에 정보가 제공됩니다.
7. GM은 게임 또는 캐릭터의 오류로 인하여 세부적인 내용 확인이 필요한 경우 고객의 캐릭터를 이동하거나 임시 이용제한을 시킬 수 있습니다.
 |

 |

|  |
| --- |
| **03. 이용자(고객)의 의무** |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| 1. 고객은 메틴에서 제공되는 모든 게임요소를 이용할 권리를 갖고 있습니다.
2. 고객은 게임 상에서 처리가 불가능한 문제의 경우, METIN 홈페이지(https://www.metin.co.kr)를 이용한 문의를 통해 각종 문의/요청/건의를 할 수 있습니다.
3. 고객은 당사에서 제공하는 METIN 게임서비스를 본래의 이용목적 이외의 용도로 사용하거나 이용약관 및 운영정책을 위배되는 행위를 해서는 안됩니다.
4. 고객은 회원가입 시 정확한 정보를 기재해야 하며, 허위 정보를 입력하거나 타인의 정보를 도용할 경우, 서비스 이용에 대한 제한을 받을 수 있으며, 이에 대한 권리의 보호를 주장할 수 없습니다.
5. 고객은 게임내의 버그나 문제점을 발견하였을 경우 이를 신속하게 GM에게 알려야 하며 이를 이용 및 악용하거나 다른 고객에게 전달하여 부당이득을 취하는 경우 METIN게임서비스에 대한 이용제한 조치를 받을 수 있습니다.
6. 고객은 본인의 계정과 비밀번호를 관리할 책임을 집니다. 회사는 개인정보 보호정책에 입각하여 고객의 정보를 보호합니다. 회사의 귀책사유가 아닌 고객의 관리소홀이나 부주의로 인한 계정관리에 문제가 발생할 경우 도움을 받지 못할 수 있으며, 그에 따른 책임은 모두 고객 본인에게 있습니다.
7. 고객은 부당한 대우나 게임 내 문제로 인한 피해를 입었을 경우 정당한 방법을 통해 시정을 요청할 수 있습니다.
 |

 |

|  |
| --- |
| **04. 불량 이용자 정책** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 불량 이용자란?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1-1. | “05. 이용제한 및 제한 기준”과 “06. 홈페이지 운영정책”에 명시된 제한 기준에 해당하는 사용자를 말합니다. |
| 1-2. | 고객은 피해사실 또는 확인된 내용을 04. 불량 이용자 정책의 2, 3호에서 정한 기준에 맞춰 전달하여 처리 받을 수 있습니다. |

 |

 |

1. 운영정책 위반행위에 대한 신고 절차

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 2-1. | METIN 홈페이지 → 고객지원 → 1:1문의 또는 해킹 및 사기신고를 통해 접수 가능합니다.1:1문의가 어려운 경우 HELP메일 (Ymir-help@webzen.co.kr)을 통해 접수 가능합니다. |
| 2-2. | 문의 유형 선택과 함께 신고내용과 필요 자료를 포함하여 접수하여야 합니다. |

 |

 |

1. 신고 및 처리기준

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 3-1. | 불량이용자에 대한 증거자료는 게임내 모니터링을 통하여 GM이 직접 수집한 자료와 신고를 통해 접수된 스크린샷 또는 영상만을 인정합니다. |
| 3-2. | 스크린샷 파일과 영상의 경우 해당 자료의 날짜가 확인될 수 있을 때 처리가 가능하며, 변조된 파일의 경우 신고자의 허위 신고로 판단하여 제재 조치가 있음을 유념하여야 합니다. |
| 3-3. | 불량이용자의 신고는 신고일 기준으로 사건 발생일로부터 3일 이내의 자료만 증거자료로 인정합니다. |
| 3-4. | “해킹”, “사기”신고의 경우 신고일 기준으로 피해 발생일로부터 15일이내에 접수 시 처리가 가능합니다. |
| 3-5. | 신고에 대한 처리결과는 홈페이지 → 고객지원 → 처리상황 조회를 통해 확인이 가능합니다. |
| 3-6. | 피해에 대한 복구가 필요한 경우 신고 접수일로부터 30일 이내 진행됩니다. 단, 처리 상황에 따라 복구일이 연장될 수 있습니다. |
| 3-7. | 신고된 내용에 대해서는 운영정책을 기반으로 검토 후 처리가 진행되며 신고한 불량이용자에 대한 처리결과에 대해 수정 또는 취소요청을 할 수 없습니다. |

 |

 |

 |

 |

|  |
| --- |
| **05. 이용제한 및 제한기준** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

1. 이용제한이란?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1-1. | 모든 고객의 게임을 즐길 권리를 위해 비 매너 행위자가 게임이나 홈페이지 등의 컨텐츠를 이용할 수 없도록 서비스 이용에 제한을 주는 일련의 조치를 뜻합니다. |
| 1-2. | GM은 건전한 게임문화 조성을 위해 고객들의 자율적인 게임 문화를 존중하며, 이에 불필요한 관여를 하지 않습니다. 다만, 비 매너 행동으로 인해 발생하는 피해를 최소화하고 게임 내 질서유지를 위해 해당 운영정책에 명시되어 있는 기준에 따른 이용제한 조치를 취할 수 있습니다. |
| 1-3. | 회사나 다른 이용자에게 상당한 피해를 입힌 경우 혹은 관계 법령을 위반한 경우와 같은 중대한 사유가 있는 경우에는 사안의 경중에 따라 제한일수가 조정될 수 있습니다. |

 |

 |

1. 이용 제한의 종류

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 2-1. | **경고:** 채팅 금지, 특정 행동에 대한 제한, 캐릭터 명 강제 변경, 홈페이지를 통해 게시하는 글 및 댓글 삭제 등 GM의 주의 권고로 이루어 지는 제재를 뜻합니다. |
| 2-2. | **임시:** 게임상황에 따른 GM의 필요에 의한 조사, 사용자의 요청으로 인해 계정 또는 캐릭터의 확인을 위한 조사가 필요한 경우 또는 사법기관의 요청에 의해 기간산정이 불가능한 경우 이루어 지는 제재를 뜻합니다. |
| 2-3. | **기간 이용제한:** 이용제한 시점으로부터 게임 서비스 또는 홈페이지 사용 및 관련 서비스의 이용을 일정기간동안 제한하는 제재를 뜻합니다. |
| 2-4. | **영구 이용제한:** 이용제한 시점으로부터 게임 서비스 또는 홈페이지 사용 및 관련 서비스의 이용을 영구적으로 제한하는 제재를 뜻합니다. |
| 2-5. | **홈페이지 이용제한:** 이용제한 시점으로부터 홈페이지 게시판 글 작성, 댓글 작성의 이용을 제한하는 제재를 뜻합니다. |

 |

 |

 |

|  |
| --- |
| **※ 이용제한 기준표** |
| - GM의 제재는 원활한 게임 운영을 위해 필요한 것으로 다음의 기준에 의거하여 본 운영정책 혹은 약관에 위배되는 사항이 확인되는 경우 제재를 받을 수 있습니다. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **분류** | **내용** | **1차** | **2차** | **3차** | **4차** |
| **결제 도용** | 타인의 결제 수단을 무단으로 이용하여 서비스 이용요금 등을 결제하는 행위  | **영구이용제한**  |
| **명의 도용** | 타인의 개인정보를 이용하여 계정을 생성하는 행위 | **영구이용제한**  |
| **개인정보 획득 및 유출** | 타인의 개인정보를 매매/판매 하거나 유출하는 등 이에 준하는 경우1) 이름, 주소, 소속, 연락처 등 유출2) IP주소, ID, 사진 등 다른 사용자의 초상권을 침해하는 정보 | 30일 | **영구이용제한**  |
| **계정 도용** | 다른 사용자의 계정에 무단으로 접속하여 해당 계정의 정보(캐릭터, 아이템, 캐쉬 등)에 피해를 주는 일체행위※ 위 행위를 도와 관련 아이템을 무상으로 넘겨 받은 행위도 포함됩니다. | **영구이용제한** (직 간접적으로 취한 부당이득 회수) |
| **해킹** | 1. 비정상 적인 방법을 이용하여 타인의 계정를 이용하여 계정의 정보(캐릭터, 아이템, 캐쉬 등)에 피해를 주는 행위2. 비정상 적인 방법으로 획득한 부당이득을 취하는 행위※ 직 간접적으로 취한 부당이득 회수 | **영구이용제한**  |
| **사기** | 다른 사용자를 기망하여 게임 내에서 부당이득을 편취하거나 취하려는 모든 행위1) 상대방의 실수를 유도하고 이익을 얻거나 얻기 위한 행위2) 특정 사용자를 사칭하여 이익을 얻거나 얻기 위한 행위3) 서로 다른 아이템의 비슷한 아이템을 악용해 물건을 판매 또는 시도하는 행위※ 직 간접적으로 취한 부당이득 회수 | 15일 | 30일 | **영구이용제한**  |
| **버그악용****(경미)** | 버그 악용이 반복적으로 이루어 지지 않거나 밸런스에 심각한 영향을 주지 않은 경우1) 게임오류를 이용하여 경미한 이득을 얻거나 다른 사용자에게 경미한 피해를 주는 행위2) 고의성이 없거나 악용으로 판단되지 않는 행위※ 단 고의성이 없더라도 악용으로 취한 게임내 이득은 회수될 수 있습니다. | 15일 | 30일 | **영구이용제한**  |
| **버그악용****(악용)** | 게임 서비스 오류를 이용하여 각 호와 같은 행위를 하는 경우1) 오류를 이용하여 아이템을 소비하지 않고 생성하거나 복제, 캐릭터의 스킬 및 능력 등 이득을 얻는 모든 행위2) 오류를 이용하여 서버를 다운시키는 행위3) 오류를 이용하여 게임 밸런스나 시스템에 영향을 주는 행위4) 오류를 이용하여 다른 사용자에게 피해를 주거나 이득을 얻는 행위※ 오류의 악용 정도와 반복성 등 수위에 따라 악용으로 분류됩니다. | **영구이용제한**  |
| **비인가 프로그램의 사용/유포/제작** | 서비스의 기술적 보호조치를 무력화, 정상적인 운영 방해, 게임에서 기본적으로 제공하지 않는 행위가 가능하게 하는 프로그램이나 기기 또는 장치를 배포/제작/ 사용하는 행위 | 7일 | **영구이용제한** (필요 시 사법조치) |
| **몬스터****AI악용** | 몬스터 AI를 이용하여 특정 사용자의 게임이용을 방해하는 행위 | 1일 | 3일 | 7일 | 15일 |
| **게임****진행방해** | 게임/운영 시스템을 악용하여 다른 사용자의 게임 이용에 지장을 주는 행위1) 특정 사용자를 따라다니며 비방/위협하는 행위2) 특정 지역의 이동경로를 막아 사용자의 이동을 방해하는 행위3) 컨텐츠 이용이 불가능하게 만드는 행위※ 상황에 따라 필요 시 경고 없이 캐릭터를 이동하거나 접속종료 또는 이용제한 시킬 수 있습니다.※ 지장을 주는 정도에 따라 1차에 30일 이용제한 가능 합니다.※ PVP를 통한 캐릭터 사망은 게임진행 방해에 포함되지 않습니다. | 경고 | 3일 | 7일 | 30일 |
| **채팅도배** | 채팅창에 고의적 반복적으로 지속적으로 글을 올리는 행위로 다수 이용자들의 채팅이용을 방해하는 행위 | 채팅금지(10시간) | 3일 | 7일 | 15일 |
| **불건전언어의사용** | 채팅/외치기/귓속말/확성기 사용, 길드(clan)소개, 길드등급 등의 기능을 활용하여 각 호의 행위를 하는 경우1) 욕설, 비속어, 반사외적, 비윤리적 발언으로 불쾌감을 주는 경우2) 특정 대상 부모/가족에 대한 욕설 인격모독/비방하는 행위 | 채팅금지(10시간) | 3일 | 7일 | 15일 |
| **부적합****명칭사용** | 캐릭터 명, 또는 길드(clan) 명 등에 대하여 각 호의 행위를 하는 경우1) GM이나 당사직원을 사칭하거나 혼란을 줄 수 있는 명칭2) 욕설, 비속어를 사용3) 다른 사용자에게 불쾌감을 줄 수 있는 선정적 명칭4) 특정 알파벳, 숫자, 한글의 반복입력으로 캐릭터 식별이 어려운 명칭5) 특정국가, 지역, 국적, 성별, 장애, 기업, 종교 등을 비방/비하하는 의도가 있는 명칭6) 특정 대상 광고/홍보하는 의도가 있는 명칭※ 각 호에 명시되지 않은 반사회적이거나 관계법령에 저촉되는 명칭의 경우 제재가 적용됩니다.※ 이름 변경 시 이용제한 해제 시 임의의 캐릭터 명으로 변경하거나 길드를 해체할 수 있습니다. | 7일 | 15일 | 30일 | **영구 이용제한**  |
| **명칭(이름) 변경 포함** |
| **광고 및 홍보** | 1) 개인 또는 단체의 영리를 목적으로 한 상업적 내용이 포함된 경우2) 불법사이트의 유입유도※ 상업적 내용이 포함되어 있지 않아도 게임과 관련되지 않은 불특정 정보에 대한 광고, 홍보, 판매 또는 그러한 행위 등도 해당됩니다. | 30일 | 60일 | **영구이용제한**  |
| **현금거래** | 아이템/계정의 현금/현물거래시도 또는 광고 | 7일 | 15일 | 30일 | **영구이용제한**  |  |
| **허위사실****유포** | 정확하게 확인되지 않은 내용을 유포하거나 선동하는 행위로 다른 사용자로 하여금 혼란을 초래하는 행위, 직/간접적 피해를 끼치는 행위 | 7일 | 15일 | 30일 | 90일 |  |
| **허위신고** | GM서비스 및 고객상담 서비스를 악용하여 다른 사용자의 정상적인 게임이용에 지장을 초래하는 행위1) 허위로 피해사실을 신고하는 경우2) 허위로 도용/사기피해를 신고하는 경우 | 30일 | 90일 | **영구이용제한**  |
| **GM****서비스****운영방해** | 1) GM이나 회사의 관계자를 사칭하여 다른 사용자를 통해 이익을 얻거나 얻기 위한 행위2) 욕설/비방의 표현으로 고객상담 업무를 방해하는 행위 | 30일 | 60일 | **영구이용제한**  |
| **민원** | 공공기관에서의 공문을 통한 조사의뢰 시※ 공공기관의 조사에 응하기 위한 임시 이용제한 또는 요청에 의한 영구이용제한 조치 진행될 수 있습니다. | 임시 | **영구이용제한**  |  |

|  |
| --- |
| ※ 각 항목에 대하여 영향을 끼치는 규모에 따라 1차 이용제한에 영구이용제한이 될 수 있습니다.※ 위의 항목에 구체적으로 해당되지 않는 사항이라 하더라도 게임의 균형과 타 고객의 게임 진행에 악영향을 끼치는 경우 GM의 판단 및 운영정책, 약관에 의거하여 제재대상이 될 수 있습니다.※ 중복되는 사례에 대하여 가중처리 될 수 있으며, 모든 이용제한은 사전 안내없이 이용제한 될 수 있습니다. |

|  |
| --- |
| **06. 홈페이지 운영정책**  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ­- 홈페이지의 건전한 문화를 위하여 홈페이지 운영정책에 위반사항에 대해 게시물 및 댓글을 통보 없이 삭제 및 편집할 수 있으며, 게시물과 댓글을 작성한 사용자를 이용제한 할 수 있습니다.- 게시판 질서를 어지럽히는 행위 적발 시 이용제한과 함께 해당 글은 모두 삭제처리 됩니다.- 홈페이지 운영정책의 경우 홈페이지 이용에 대한 부분적 제한이나 영구이용제한의 경우 홈페이지와 게임이용도 제한됩니다.

|  |
| --- |
| **※ 이용제한 기준표** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **내용** | **1차** | **2차** | **3차** | **4차** |
| 욕설 및 타인비방, 인격모독 | 글쓰기 3일 | 글쓰기 7일 | 글쓰기 15일 | 글쓰기 30일 |
| 홈페이지 게시물 도배로 인하여 다른 사용자의 게시판 이용에 불편을 주는 행위 | 글쓰기 3일 | 글쓰기 7일 | 글쓰기 15일 | 글쓰기 30일 |
| 욕설 및 비속어, 타인비방, 혐오, 폭력적 등 상대방에게 불쾌감과 위협감을 줄 수 있는 내용 게시 | 글쓰기 7일 | 글쓰기 15일 | 글쓰기 30일 | 글쓰기 90일 |
| 음란 게시물 | 글쓰기 30일 | 글쓰기 90일 | **영구이용제한**  |
| 상업적 홍보 | 글쓰기 30일 | 글쓰기 90일 | **영구이용제한**  |
| 정확하게 확인되지 않은 내용을 유포하거나 선동하는 행위로 다른 사용자로 하여금 혼란을 초래하는 행위, 직/간접적 피해를 끼치는 경우 | 글쓰기 7일 | 글쓰기 15일 | 글쓰기 30일 | 글쓰기 90일 |
| 다른 사용자의 개인정보를 유출하거나 초상권을 침해하는 게시물을 등록하는 경우(이름, 주소, 전화번호, IP 등) | 글쓰기 15일 | 글쓰기 30일 | 글쓰기 90일 | **영구이용제한**  |
| 아이템/계정의 현금/현물거래를 유도하는 내용 게시 | 글쓰기 3일 | 글쓰기 15일 | 글쓰기 30일 | **영구이용제한**  |
| 회사 또는 제 3자의 권리를 침해하는 게시물을 게시하는 행위 | 글쓰기 15일 | 글쓰기 30일 | 글쓰기 90일 | **영구이용제한**  |
| 시스템 및 버그 악용 유포 | **영구이용제한**  |
| 불법 프로그램 유포 | **영구이용제한** (필요 시 사법조치) |
| 비공식 사이트 유포 | **영구이용제한** (필요 시 사법조치) |
| 폭력, 비행, 사행심을 조장하는 게시물 | **영구이용제한**  |

|  |
| --- |
| ※ 4차 이용제한 후 중복되는 사례에 대하여 이용제한 기간의 2배로 가중 조치 됩니다.※ 게시물 내 답글을 통한 모든 행위도 홈페이지 이용제한 기준에 따릅니다.※ 기타 약관과 정책, 관련법령 및 미풍양속에 저해되는 게시물은 삭제/기간제한/영구이용제한 될 수 있습니다. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **07. 동일 IP에 대한 제한규정**

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| 1. 불법프로그램 사용 및 배포가 확인되는 경우 동일IP내 접속한 모든 캐릭터는 이용제한 될 수 있습니다.
2. 해킹을 목적으로 한 불법 사이트를 게임 내/외적으로 유포하는 행위가 확인되는 경우 동일IP내 접속한 모든 캐릭터는 이용제한 될 수 있습니다.
3. 버그 악용이 발생된 경우 동일IP내 접속한 모든 캐릭터는 이용제한 될 수 있습니다.
 |

 |

|  |
| --- |
| **08. 보상 및 복구정책**  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
|  |

1. 회사귀책사유로 인한 손실

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 1-1.  | 게임 서비스의 기술상 오류로 캐릭터나 아이템이 소실되거나 정보가 변경된 경우, 게임 내 데이터가 확인이 명확하다면, 게임 밸런스에 무리를 주지 않는 한도 내에서 복구해 드립니다. 여기서 게임 내 기록이라 함은 게임 서버의 기록(log)을 의미합니다. |
| 1-2.  | 게임 서비스의 기술상 오류로 퀘스트 등 게임 컨텐츠 이용이 불가능할 경우, 게임 내 데이터 확인이 가능한 범위 내에서 고객이 정상적으로 진행할 수 있도록 최대한 협조하여 드립니다. 또한 필요 시 퀘스트 아이템을 복구하거나 캐릭터 정보를 변경할 수 있습니다. |
| 1-3.  | 게임 기획이나 운영상 판단을 통해 캐릭터 및 아이템 정보(유료 아이템 포함)는 수정/변경/삭제 될 수 있으며 관련된 개별 복구는 불가능 합니다. 이때 회사는 게임 내에서 사용할 수 있는 비슷한 가치로 고객에게 보상하여야 하며, 고객은 그러한 회사의 조치와 관련하여 별도의 손해배상 청구를 할 수 없습니다. |
| 1-4.  | 회사의 귀책사유로 이용자가 4시간이상 유료서비스를 이용할 수 없었을 경우 정액상품 및 기간제 상품에 대하여 회사는 그 기간만큼의 유료 컨텐츠 이용시간을 연장해 드립니다. |

 |

 |

1. 고객의 과실로 인한 손실

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 2-1. | 이용자의 과실이나 이용자가 게임 시스템, 운영정책에 명시된 내용, 게임 내 공지한 내용, 홈페이지에 공지한 내용 등을 숙지하지 못해 발생하는 손실은 복구나 손해배상 대상이 아닙니다. |
| 2-2. | 게임 내 사기 등 상대방의 약관위반 행위에 의한 아이템/캐릭터의 손실 및 고객 스스로의 과실이 결합된 경우에 대해서는 아이템/캐릭터의 복구는 불가능 합니다. |
| 2-3. | 계정 공유/양도/거래, 현금거래 등으로 발생된 피해에 대해서는 회사를 통한 신고 접수가 가능하지 않으며, 피해에 대한 복구처리는 가능하지 않습니다. 단, 가해를 준 이용자가 상습적인 행위를 통해 여러 사용자에게 피해를 일으키는 경우 가해 계정에 대한 블록조치는 진행합니다. |
| 2-4. | 개인정보가 자의에 의해 유출되어 피해를 입은 경우임에도 신고접수를 할 경우, 조사과정에서 접속IP 및 공유사실이 확인되거나 신고 내용에 유출내용이 포함된 경우 접수 및 복구처리 진행이 되지 않으며 허위신고로 인하여 신고한 이용자의 계정이 블록조치 될 수 있습니다. |

 |

 |

1. 고객 스스로의 과실이란?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 3-1. | 본인의 의지로 게임상에서의 거래가 완료된 정상적인 아이템은 거래와 동시에 이용권리가 넘어간 것으로 간주하여 회사에서 관여하지 않음 |
| 3-2. | 거래시스템을 통해 거래 도중 대상을 잘못 선택하거나 거래하려고 했던 아이템의 아이콘, 개수, 가격 등 확인 가능한 정보를 정확하게 확인하지 않은 경우 |
| 3-3. | 상대방의 신원을 정확하게 확인하지 않은 상태에서 아이템을 전달 또는 대여 해 준 경우 |
| 3-4. | 본인의 의지로 아이템을 필드에 버린 경우 아이템의 소유권을 포기한 것으로 간주하며 복구가 불가능합니다. |
| 3-5. | 그 외 게임 내 정상적인 시스템임에도 불구하고 이러한 시스템을 이해 또는 주의하지 못해 이루어진 모든 손실 등 |

 |

 |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
|   | **08-1.** 1각 항복 별 복구는 보관되어 있는 데이터를 기준으로 처리되며, 기록이 존재하지 않는 손실은 복구가 불가능 합니다. |
|   | **08-2.** 이용자의 고의로 발생한 손실 또는 시스템 설정을 위배하거나 게임 내 악용 가능성이 있는 항목에 대해서는 복구가 제한 됩니다. |
|   | **08-3.** 해킹 및 사기의 경우 손실이 발생한 날로부터 7일이 경과될 경우 신고접수가 가능하지 않습니다. |

 |

|  |
| --- |
| **※ 복구 및 처리기준표** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **분류** | **내용** | **복구여부** | **비고** |
| **캐릭터** | 삭제된 캐릭터 및 계정 | 불가 | 즉시 관련 데이터가 삭제되기 때문에 복구 불가  |
| 접속중인 캐릭터 강제 접속 해제요청 | 불가 | 해킹의 여지가 있어 진행 불가 |
| 캐릭터 정보(스탯, 퀘스트 등) 복구 또는 수정 | 불가 |   |
| **아이템** | NPC에 판매한 아이템 | 불가 | 08.보상 및 복구정책 2번에 해당됨 |
| 실수로 삭제한 아이템 | 불가 |
| 실수로 드롭하여 타인이 습득하거나 아이템이 바닥에 버려진 시간 경과로 삭제된 아이템 | 불가 |
| 아이템을 제작을 통해 아이템 단계 하락 및 아이템이 삭제된 경우 | 불가 |
| 유료 아이템을 사용하여 아이템 속성을 변경한 경우 이전 속성으로의 변경요청 | 불가 |
| 아이템 및 게임재화를 다른 사용자에게 잘못 건네어준 경우 | 불가 |
| 본인이 삭제할 수 없는 아이템의삭제요청 | 가능 |   |
| 수리가 가능하지 않은 아이템의 수리요청 | 불가 |   |
| 사용한 소비성 아이템의 복구요청 | 불가 |   |
| 교환이 가능하지 않은 아이템의 이동요청 | 불가 |   |
| **유료아이템** | 동일 계정의 아이템 지급대상서버 또는 캐릭터 선택을 잘못하여 습득한 경우 | 가능 | 구매 아이템을 아이템 몰에서 획득하지 않은 경우 처리가능 |
| 기간제 아이템을 잘못 구매했을 경우 | 가능 | 이용약관에 따름 |
| 패키지 또는 기간제 아이템의 잔여시간의 타 계정 및 캐릭터로의 분배요청 및 이동요청 | 불가 |   |
| 구매한 아이템의 환불요청 (구매한 계정일 경우) | 가능 | 이용약관에 따름(아이템 몰 창고에 존재하는 경우에만 사용하지 않은 것으로 인정)  |
| 선물 받은 아이템의 환불요청 선물한 아이템의 취소요청 | 불가 | 이용약관에 따름 |
| **스킬** | 스킬 마스터를 하지 않은 상태로 해당 스킬 레벨이 다운, 소멸된 경우 | 불가 |   |
| **길드(clan)** | 해산된 길드(clan)의 복구/탈퇴또는 길드의 재가입 요청 | 불가 |   |
| **사기** | 아이템 옵션 사기(거래하기로 한 아이템과 다른아이템의 옵션의 아이템을 거래하는 사기) | 불가 | 본인과실로 인정되어 복구불가단, 사기를 유도한 내역이 있거나, 아이템 또는 게임재화를 습득하기 위하여 타인에게 사기를 유도하여 아이템을 취득한 이용자의 계정은 블록처리 진행(관련 아이템은 회수 복구하지 않음) |
| 아이템 거래 사기 (거래를 위한 아이템의 가격과 다른 금액을 올리거나 다른 아이템을올려 거래를 성사시킨 경우) | 불가 |
| 시세를 잘 알지 못한 상태로 거래 후 손해를 입은 경우 | 불가 |
| 한번에 거래가 안 되는 아이템 거래로 인한 피해를 입은 경우 | 불가 |
| 거래가 불가능한 아이템의 거래를 다른 방법으로의 거래로 유도하여 피해를 입는 경우 | 불가 |
| **해킹** | 서버해킹을 통해 피해를 입은 경우 | 가능 | 기술상 게임 내 기록확인이 가능할 경우 확인이 가능한 범위 내에서 복구 |
| 계정도용을 통해 분실한 아이템 및 게임 머니 | 가능 | 1) 이동경로 확인 후 아이템이 변경, 소실되지 않았을 경우 회수2) 무상거래가 된 아이템 및 게임재화 강제회수 (부당거래로 인지)3) 해킹 캐릭터 및 해킹 동일IP 대역 캐릭터가 소지중인 해킹관련 아이템 및 게임 머니 강제회수※ 신고접수일로부터 15일 이전에 발생된 내용은 처리불가 |

|  |
| --- |
| ※ “회수”란 신고자의 계정에서 아이템이 이동된 후 교환/판매/구매/소모/개량 등을 통해 아이템이 변환되었다면, 변환된 상태 그대로 사용자에게 반환하는 것을 의미합니다. |

|  |
| --- |
| **09. 스피드 서버 정책**  |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| 1. 스피드 서버는 본 서버에 구현될 기능 및 업데이트 사항 등에 대한 테스트 목적 또는 고객의 서비스이용의 편의를 목적으로 운영합니다.
2. 스피드 서버에서만 제약적으로 사용하던 아이템은 본래의 서버로 이동할 수 없습니다.
3. 스피드 서버의 경우 본래의 서버와는 다르므로, 스피드 서버 오픈 시마다 공지를 통해 안내되는 특정 사용자를 제외한 모든 캐릭터 정보 및 아이템 등을 초기화 하는 것을 원칙으로 합니다.
4. 스피드 서버는 별도의 공지를 통해 안내되는 불가의 사항을 제외하고 본 서버의 운영정책과 동일하게 진행되는 것을 원칙으로 합니다.
 |

 |

 |

 |

 |