

1. 기본 운영정책

1-1 ㈜에스지엔터테크(이하'회사')가 서비스 하는 게임들은 아래의 운영정책에 따라 운영하고 있습니다. 회사의 본 정책에 따라 원활한 서비스를 제공하고 고객을 보호하며, 또한 게임을 이용하면서 발생하는 문제들에 대해 신속하고 일관성 있게 해결하기 위해 운영정책을 만들었습니다.

1-2 운영정책은 고객센터의 기준으로, 이를 통해 회사는 서비스의 원활한 제공 및 게임 이용자의 보호, 게임 내외적으로 발생하는 문제점들에 대해 신속하고 일관성 있게 대처합니다.

1-3 회사는 고객의 불편을 최소화하고 안정된 서비스를 제공하기 위하여 운영정책을 변경할 수 있습니다. 운영정책을 변경할 경우, 회사는 관련 내용을 홈페이지(www.sgentertec.co.kr)나 각 게임의 공지를 통해 알려드립니다. 고객은 피해나 불편을 겪지 않도록 공지를 확인하고, 변경된 내용에 대해 숙지해주시기 바랍니다. 숙지하지 못해 발생하는 피해나 불편에 대해 회사는 도움을 드릴 수 없습니다.

1-4 본 운영정책에 언급되지 않은 사항은 “게임 이용약관”, “정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률” 및 기타 관련 법령을 따릅니다.

1-5 본 운영정책에서 언급하는 접속제한은 게임에서 사용하는 계정, 게임 캐릭터 이용의 제한을 의미합니다.

2. 고객의 권리와 의무

2-1 고객은 게임에서 제공하는 각종 콘텐츠를 즐기고, 서비스를 받을 수 있습니다.

2-2 고객은 회사의 약관, 정책이나 사회적 통념에 맞지 않는 행동을 해서는 안 됩니다. 이러한 행동으로 다른 고객에게 피해를 입혔을 경우, 그 피해에 대해 책임져야 합니다.

2-3 고객은 회원 가입 시 정확한 자신의 개인 정보를 입력해야 합니다. 다른 사람의 개인 정보를 도용하거나 허위 정보를 등록하여 발생하는 피해에 대해 회사로부터 보호를 받을 수 없습니다. 더불어, 개인 정보 도용에 따른 문제에 대해 책임져야 합니다.

2-4 고객은 게임 이용에 어려움이 있는 경우, 게임 내 고객센터 1:1 문의하기를 통해 언제든지 문의하여 해결 방법을 안내 받을 수 있습니다.

2-5 고객은 원활한 게임 플레이를 위해, 게임 운영자(이하 “GM”: Game Master)에게 상담을 요청하거나 건의할 수 있습니다. 또한 고객은 게임에서 발견한 버그를 GM에게 신고해야 하며, GM은 신고된 버그를 수정하기 위해 최선을 다합니다.

2-6 고객은 GM에게 부당한 대우를 받았다고 판단되는 경우, 고객센터 등의 공식 경로를 통해 문의하고 수정을 요청할 수 있습니다.

2-7 고객은 회사가 공식적으로 제공하지 않는 프로그램을 사용하여 피해를 입은 경우, 그 결과에 대해 책임져야 합니다.

3. 개인정보 관리

3-1 고객이 사용하는 계정에 대한 모든 책임은 일차적으로 고객 여러분에게 있습니다.

3-2 고객이 자신의 개인 정보 또는 계정을 타인과 공유하거나 비정상적인 방법으로 양도/매매한 경우 “회사”는 이를 인정하지 않으며, 이로 인해 발생하는 모든 문제 (사기, 계정 도용 피해 등)에 대해서는 “회사”의 보호를 받으실 수 없습니다.

3-3 고객이 계정, 캐릭터, 재화, 아이템 등의 현금/현물 거래를 시도할 경우, 경고 없이 이용 권한이 박탈되게 됩니다. 이로 인해 발생하는 문제에 대해서는 도움을 드리기 어렵습니다.

3-4 고객은 사용하는 계정의 비밀번호는 주기적으로 변경함으로써 계정 도용 등 타인의 부정행위로부터 자신의 정보를 보호할 수 있습니다.

3-5 사기는 개인 과실에 의해 발생 되는 경우가 대부분으로, 이로 인해 발생한 피해에 대해서는 도움을 드리기 어렵습니다. 비슷한 캐릭터명 및 GM 이름 생성을 통한 사칭, 그리고 친분을 이용한 사기 등의 피해를 입지 않도록 거래 또는 재화, 아이템 등의 이동 시 각별히 주의하시기 바랍니다.

4. GM의 역할과 활동

GM(Game Master 혹은 운영자, 이하 GM)은 아래에 해당하는 활동을 하며, 원활한 게임 운영과 고객의 만족을 위해 최선을 다합니다. 만약 아래에서 언급하지 않은 상황이 발생 되면, 원활한 게임 운영을 위해 필요하다고 판단 시 고객과 회사가 공유하는 일반적인 게임 질서에 따라 적절하고 신속하게 대응합니다. 더불어 게임 환경과 선량한 고객을 보호하기 위해 최선을 다합니다.

4-1 GM은 개인정보 처리방침과 관계 법령을 준수합니다.

4-2 GM은 고객에게 불편을 줄 수 있는 버그를 접수 받으며, 이를 확인하고 수정할 의무를 가집니다. 다만, 게임 내 다양한 환경/제한 사항으로 인해 버그 수정이 지연될 경우, GM 은 고객에게 공지 혹은 1:1 문의 답변을 통해 안내할 수 있도록 최선을 다합니다.

4-3 GM은 특정 고객에게만 유리한 행동을 하지 않으며 모든 고객을 공정하게 대우합니다.

4-4 GM 은 고객의 개인정보(주민등록번호, 신상 정보 등)를 요구하지 않으며, 고객의 개인정보를 절대 임의로 수정하거나 유출하지 않습니다. 단, 사법 기관의 정식 협조 요청이 있을 시에는 해당 기관에 제공할 수 있습니다.

4-5 GM 은 고객 문의 및 요청 사항 중, 공개적으로 알려진 게임 정보 외 추후 업데이트에 대한 사항, 게임 특성상 공개가 불가능한 내용에 대해서는 제한적인 답변을 드리거나 혹은 답변을 드리지 않을 수 있습니다.

4-6 GM 은 게임 서비스 내/외적으로 비정상적인 현상이 발생할 경우, 서비스의 일부 혹은 전부를 일시적으로 중단하거나 접근을 제한할 수 있습니다.

4-7 GM 은 고객 간 분쟁에 개입하지 않습니다.

다만 “운영정책”을 위반하는 내용이나 정상적인 서비스 운영이 어렵다고 판단되는 경우에는 중립적인 입장에서 사안에 대해 검토한 후, 필요한 조치를 행할 수 있습니다.

- ① 게임 환경을 저해하는 유해프로그램을 배포하거나 사용하는 행위
- ② 다른 선량한 고객의 원활한 게임 이용을 심각하게 방해하는 행위
- ③ 게임 경제 등 선량한 고객들이 공유하는 게임 질서를 파괴하는 행위
- ④ 실정법을 위반하는 행위 또는 게임 공공의 질서와 미풍양속을 해치는 행위

4-8 GM 은 게임 내 비정상적인 현상(버그 등)이 발생할 경우, 문제의 심각성을 판단하고 해당 콘텐츠를 제거하거나 진행을 정지시킬 수 있습니다.

이 경우, GM은 공식 커뮤니티 사이트(공식 카페 등)나 각 게임의 공지를 통해 신속하게 안내하며, 고객이 입을 수 있는 피해를 예방하기 위해 최선을 다합니다.

5. 게임 내 명칭 정책

5-1 기본적으로 캐릭터명, 길드명 등 게임 내에서 명칭을 만들 수 있는 게임 콘텐츠(시스템)는 고객이 자유롭게 결정할 수 있습니다.

그러나 아래 항목에 해당되는 경우, GM 은 본 운영정책의 기준에 따라 제재를 취하거나 명칭 변경 혹은 삭제(폐쇄)하여 건전한 게임 환경과 고객을 보호할 수 있습니다.

- 자신을 회사 직원 또는 GM이라고 속이거나 속이려는 의도가 있다고 판단되는 게임 내 명칭
- 이름이 선정적이고 음란하거나 비속어(욕설)로 만들어 다른 고객에게 불쾌감을 줄 수 있는 게임 내 명칭
- 계정, 캐릭터, 사이버머니 등을 현금이나 현물로 교환하려는 의도, 서버간 교환하려는 의도, 다른 게임과 거래를 하려는 의도 등이 엿보이는 게임 내 명칭
- 특정 종교, 인종, 회사 등의 집단을 비하하는 게임 내 명칭
- 특정 대상을 광고하는 내용의 게임 내 명칭
- 기타 사회 통념상 수용하기 어려운 게임 내 명칭
- 제 3자의 상표, 서비스표, 저작권을 침해할 가능성이 있다고 판단되는 게임 내 명칭

6. 게임 이용 시 주의사항

6-1 이용 제한

GM은 원활한 게임 운영을 방해하거나, 다른 고객의 게임 이용을 방해하는 행위에 대해 고객과 회사가 공유하는 일반적인 질서와 규범에 따라 신속하게 대응하고 선량한 고객을 보호하기 위해 적절하게 조치할 수 있습니다. 또한 게임 내 게시판이 구현되어 있는 경우, GM은 고객 간의 건전한 게시판 문화를 만들 수 있도록 제재 혹은 게시물을 사전 통보 없이 편집 이동/삭제될 수 있습니다.

6-1-1 고객 간의 분쟁

GM은 게임 내에서 고객 간의 사적인 분쟁에 개입하지 않는 것을 원칙으로 합니다.

단, 사적인 분쟁이라도 불특정 다수의 고객에게 피해를 입힐 경우, 제재를 취할 수 있습니다. 또한, 고객 간의 분쟁으로 게임 질서를 어지럽히거나 실정법에 저촉되는 행동 등이라고 회사가 판단하는 경우는 본 운영정책 또는 고객과 회사가 공유하는 일반적인 질서와 규범에 따라 신속하게 대응하고 선량한 고객을 보호하기 위해 적절하게 조치할 수 있습니다.

6-1-2 게임 내(게시판 포함)에서 질서를 어지럽히는 행위

게임 내(게시판 포함)에서 질서를 어지럽히는 행위란, 의도적으로 다른 고객의 원활한 게임 진행을 방해하거나 불쾌감을 줄 수 있는 행위를 말합니다. 또한 사기 행위를 통해 선량한 고객을 속여 부당한 이득을 취하거나, 정당한 대가 없이 재화, 아이템 등을 갈취하는 경우도 해당됩니다. 만약 사기 행위로 인해 다른 고객에게 큰 피해를 입히게 될 경우, 운영 정책에 따른 제한과 관계 법령에 따른 처벌을 받을 수 있습니다.

위 항목에 해당되는 대표적인 유형은 아래와 같으며, 아래 명시되지 않은 비슷한 행위에도 본 6-2항에 따라 제재할 수 있습니다. 단, 사기의 경우 피해를 입은 재화, 아이템 등에 대해서는 “7. 복구정책”에 따라 복구가 불가능합니다.

유형	위반 항목
다른 고객에게 불쾌감과 모욕감을 주는 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 신체적 비하 발언, 이유 없이 타인 및 길드 비방 등으로 상대방에게 불쾌감을 주는 행위 -성적인 내용을 암시하거나, 타인에게 성적 수치심을 느끼게 하는 표현 및 행위 -특정인 혹은 불특정 다수를 비방하는 행위 -부모님을 모독하는 류의 욕설로 특정인 혹은 불특정 다수를 비방하는 행위 -서버, 커뮤니티간 반목을 조장하거나 구성원 전체를 매도하는 행위 -채팅창에 지속적으로 악의적으로 동일한 내용을 계속 등록하는 이른바 ‘도배’ 행위 -스토킹 등의 행동을 하며, 다른 고객을 괴롭히는 행위나 그 행위를 주는 경우 -그 외 상식적인 형태에서 벗어나 타인에게 불편을 끼치는 경우
원활한 게임 진행 및 운영을 방해하는 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 게임 내 이벤트 등을 의도적으로 방해하는 행위 - 회사 또는 GM을 이유 없이 비방하거나 고의적으로 GM의 업무를 방해하는 행위 - 특정 다른 고객의 플레이를 지속적으로 방해하거나 이와 유사한 경우 - 게임 내에서 GM 또는 회사 관계자라고 속여, 타인의 개인정보를 요구하는 경우 - 회사 또는 GM에 의해 공지되지 않은 허위 사실을 유포하는 행위 - 공지를 임의로 수정하거나 수정한 내용을 배포하는 행위 -사행성을 조장하는 행위나 이를 시도하는 경우 (모바일/개인/인터넷 방송을 이용한 사행성 조장도 포함) -1:1 문의에 게임 내 버그, 분실, 도용 등에 대해 허위 신고를 한 경우 -게시판의 용도와 무관한 게시물을 등록하거나, 도배하는 경우 -불특정 다수의 고객이 열람할 수 있는 게시판에 욕설/음란/혐오/폭력적 게시물 혹은 이미지를 등록하는 경우
상업성을 가지고 광고를 하거나 현금 거래 시도	<ul style="list-style-type: none"> -게임 내 콘텐츠(계정 등)를 현물 획득을 목적으로 거래하거나 계정 거래 시도 혹은 유사한 행위로 판단되는 경우 -유료 재화를 게임 내 머니 혹은 아이템으로 교환/거래하거나 이와 비슷한 행위를 시도하는 경우 -게임 시스템에서 지원하지 않는 방식으로 게임의 유료 재화/게임 머니/아이템 /계정 등을 다른 게임의 유료재화/게임 머니/아이템/계정 등으로 거래하거나 이를 시도하는 경우 -현금, 현물 관련 (문화상품권, 이벤트용 쿠폰 등) 거래를 목적으로 한 채팅 및 광고, 유사 행위를 한 경우 -회사와 무관한 개인의 이익을 위해 상업적 광고 및 채팅

6-1-3 시스템(버그) 악용 및 어뷰징

게임 내 버그 혹은 시스템 상의 문제점 등을 발견했을 경우, 공식적인 절차 (1:1문의)를 이용하여 신고해야 합니다. 만약 이를 신고하지 않고 다른 고객에게 전파하거나 혹은 악용하여 선량한 고객에게 피해를 입힐 경우 이에 대한 제재를 받을 수 있습니다. 또한 아래의 항목에 해당하는 경우에도 제재를 받을 수 있으며, 명시되어 있지 않은 비슷한 행위가 있는 경우에도 본 6-2항에 따라 제재할 수 있습니다.

■ 시스템(버그) 악용 및 어뷰징 유형

- 버그를 유포하는 행위
- 이상이 발생한 재화, 아이템 등을 이용하여 이득을 얻는 행위
- 부정한 방법으로 경험치, 재화, 아이템, 각종 포인트 등의 게임 정보를 지속적으로 획득하는 행위
- 버그 확인으로 인해, GM이 공지를 통해 공식적으로 이를 통보하였음에도 지속적으로 이를 악용하는 행위
- 시스템 악용으로 인한 문제를 알면서도 이를 묵과하고, 지인이 시스템을 악용하는 것을 방조한 행위
- 의도적으로 다른 고객과 게임 정보 획득을 조작하는 행위
- 기타 게임 내에 버그를 이용하여 부당 이득을 챙기거나 게임 밸런싱을 무너뜨리는 행위

6-1-4 불법 프로그램 사용

불법 프로그램 사용이란, 공정하고 정상적인 게임 환경을 파괴하여 선량한 고객에게 피해를 줄 수 있는 모든 프로그램의 사용을 말합니다.

불법 프로그램 사용 행위가 발견되거나, GM의 게임 데이터(기록) 조사를 통해 비정상적인 패턴으로 확인 되는 행위를 반복적으로 수행한 경우, GM은 본 운영정책의 기준에 따라 해당 고객의 게임 이용을 제한할 수 있습니다.

또한 비정상적인 게임 이용이 지속적이고 반복적으로 일어나 게임 내 질서 유지에 막대한 영향을 주는 경우, 해당 단말기에서의 게임 이용이 제한될 수 있습니다.

아래의 항목에 해당하는 경우에도 제재를 받을 수 있으며, 명시되어 있지 않은 비슷한 행위가 있는 경우에도 본 6-2항에 따라 제재할 수 있습니다.

■ 불법 프로그램 사용 유형

- 스피드 핵, 메모리 핵, 멀티로더, 매크로 프로그램, 해킹 프로그램 등 회사가 제공하거나 승인하지 않은 모든 소프트웨어나 장치(하드웨어)의 사용
- 게임의 데이터나 프로그램을 변경·훼손·위조하는 등 회사의 프로그램 저작권을 침해할 수 있는 프로그램의 사용

- 위에서 언급된 소프트웨어와 장치(하드웨어)를 만들거나 다른 고객에게 배포하는 행위

한편, 고객이 회사가 공식적으로 제공하지 않는 프로그램을 사용하여 피해를 입은 경우, 책임은 해당 고객이 부담합니다.

6-1-5 계정 도용/해킹/개인정보 유출

1) 계정 도용/해킹이란

해킹은 다른 고객의 단말기 혹은 게임 서버에 불법으로 접근하는 행위, 게임 앱을 열어 이를 변경 혹은 수정하는 행위를 말합니다

계정 도용은 사전에 다른 고객의 동의 없이, 해당 고객의 게임 내 재화, 아이템 등이나 계정을 획득할 목적으로 이를 시도 혹은 획득하는 행위를 말합니다. 만약 고객이 허위로 계정 도용 또는 해킹을 신고하는 경우 제재를 받게 됩니다.

2) 개인 정보 유출이란?

게임 내에서 다른 고객의 개인정보를 유출하는 행위를 말합니다.

*개인 정보란? 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호/문자/음성/음향 및 영상 등의 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없는 경우에도 다른 정보와 용이하게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함)를 말합니다.

6-1-6 회사 및 오픈 마켓 스토어와 관련된 모든 프로세스 악용

고객은 게임 서비스를 이용하면서 회사 및 오픈 마켓 스토어가 제공하는 회원 가입, 게임 이용, 결제, 환불 등과 관련된 모든 프로세스를 악용하여 이득을 취하는 경우 이용 제한을 받을 수 있으며, 획득한 부당 이득은 회수될 수 있습니다. 또한 악용 방법에 대해 다른 고객에게 전파하거나 악용하여 선량한 고객에게 피해를 준 경우에도 이에 대한 제재를 받을 수 있습니다.

GM은 오픈 마켓 스토어(구글 스토어 등)의 제반 프로세스를 악용하여 어뷰징 하는 행위에 대해 강력하게 대응하여 선량한 고객이 피해를 입지 않도록 최선을 다합니다.

6-2 이용 제한 수준

위반 항목에 대한 누적 차수에 따라 고객은 이용 제한이 될 수 있으며, 약관 및 관례 법령에 위배되는 행위로 인해 회사와 다른 고객에게 피해를 주는 경우 이용제한 기간이 가중되어 적용될 수 있습니다. 또한 아래 항목에 명시되어 있지 않은 유사 행위에 대해서도 본 6-2항에 따라 이용 제한을 받을 수 있습니다.

*참고) 제재 기준에 대한 용어의 정의

- 게임 접속 제한: 게임 접속이 일정 기간 동안 모두 제한됩니다.
- 영구 게임 이용 제한: 게임 이용이 영구적으로 제한됩니다.
- 마지막 차수 이후부터는 동일 항목으로 적발 시, 영구 게임 이용 제한이 적용됩니다.

게임 내(게시판 포함)에서 질서를 어지럽히는 행위		
위반항목	1 차	2 차
<p>[다른 고객에게 불쾌감과 모욕감을 주는 경우]</p> <p>-신체적 비하 발언, 이유 없이 타인 및 길드 비방 등으로 상대방에게 불쾌감을 주는 행위 -성적인 내용을 암시하거나, 타인에게 성적 수치심을 느끼게 하는 표현 및 행위 -특정인 혹은 불특정 다수를 비방하는 행위 -부모님을 모독하는 류의 욕설로 특정인 혹은 불특정 다수를 비방하는 행위 -서버, 커뮤니티간 반목을 조장하거나 구성원 전체를 매도하는 행위 -채팅창에 지속적이고 악의적으로 동일한 내용을 계속 등록하는 이른바 '도배' 행위 -스토킹 등의 행동을 하며, 다른 고객을 괴롭히는 행위나 그 행위를 주는 경우 -그 외 상식적인 형태에서 벗어나 타인에게 불편을 끼치는 경우</p>	7일 게임접속 제한	30일 게임접속 제한
<p>[원활한 게임진행 및 운영을 방해하는 경우]</p> <p>-게임 내 이벤트 등을 의도적으로 방해하는 행위 -회사 또는 GM을 이유 없이 비방하거나 고의적으로 GM의 업무를 방해하는 행위 -특정 다른 고객의 플레이를 지속적으로 방해하거나 이와 유사한 경우 -게임 내에서 GM 또는 회사 관계자라고 속여, 타인의 개인정보를 요구하는 경우 -회사 또는 GM에 의해 공지되지 않은 허위 사실을 유포하는 행위 -공지를 임의로 수정하거나 수정한 내용을 배포하는 행위 -사행성을 조장하는 행위나 이를 시도하는 경우 (모바일/개인/인터넷 방송을 이용한 사행성 조장도 포함) -1:1 문의에 게임 내 버그, 아이템 및 계정 분실 등에 대해 허위 신고를 한 경우 -게시판의 용도와 무관한 게시물을 등록하거나, 도배하는 경우</p>	7일 게임접속 제한	30일 게임접속 제한

-불특정 다수의 고객이 열람할 수 있는 게시판에 욕설/음란/혐오/폭력적 게시물 혹은 이미지를 등록하는 경우		
[사기 행위]		
- 특정 캐릭터와 혼동을 줄 수 있는 캐릭터명을 사용하여 사기 행위를 하는 경우 - 게임 내 아이템/게임머니 등을 부당하게 취하기 위해 고의적인 목적을 가지고 사기 행위를 하는 경우	7일 게임접속 제한	30일 게임접속 제한
[상업성을 가지고 광고를 하거나 현금 거래 시도]		
-현금, 현물 관련 (문화상품권, 이벤트용 쿠폰 등) 거래를 목적으로 한 채팅 및 광고, 유사 행위를 한 경우 -회사와 무관한 개인의 이익을 위해 상업적 광고 및 채팅	7일 게임접속 제한	30일 게임접속 제한
-게임 내 콘텐츠(계정 등)를 현물 획득을 목적으로 거래하거나 계정 거래 시도 혹은 유사한 행위로 판단되는 경우 -유료 재화를 게임 내 아이템 혹은 게임 머니로 교환/거래하거나 이와 비슷한 행위를 시도하는 경우 -게임 시스템에서 지원하지 않는 방식으로 게임의 유료 재화/게임 머니/아이템/계정 등을 다른 게임의 유료재화/게임 머니/아이템/계정 등으로 거래하거나 이를 시도하는 경우		
게임 내 명칭 위반		
위반항목	1 차	2 차
-회사 관계자 또는 GM이라 속이거나 이와 유사한 의도가 있다고 판단되는 명칭 -이름이 선정적이고 음란하거나 비속어(욕설)로 만들어 타인에게 불쾌감을 줄 수 있는 명칭 -게임 내 아이템 혹은 캐릭터, 사이버머니 등의 현금/현물 거래나 서버간 교환, 타 게임과의 거래를 위한 의도 등이 엿보이는 명칭 -다른 고객의 개인정보를 노출하려는 의도가 있다고 판단되는 명칭 -특정 종교, 인종, 회사 등의 집단을 비하하는 명칭 -특정 대상을 광고하는 내용의 명칭 -기타 제 3자의 상표권, 저작권에 침해 가능성이 있는 명칭 -위에서 언급한 이름의 철자 일부를 바꾸거나 앞뒤에 다른 문자를 넣어 조합한 명칭 -관계 법령에 위반되는 내용의 이름이거나, 기타 사회 통념상 수용하기 어려운 명칭	명칭 임의 변경	명칭 임의 변경 및 15일 게임 접속 제한
* 명칭 임의 변경으로 인해 발생한 피해에 대해서는 도움을 드릴 수 없습니다		
시스템(버그) 악용 및 어뷰징		
위반항목	1 차	2 차
-게임 내 오류 및 버그를 공식적인 절차를 통해 신고하지 않고, 이를 이용하여 부당한 이익을 취하거나 게임 밸런스를 무너뜨리는 등 혼란을 초래하는 경우 -비정상적인 방법으로 경험치, 레벨 등의 게임 정보를 조작하거나 각종 재화, 아이템 등을 획득하는 어뷰징 행위로 다른 고객/회사에게 피해를 주는 경우 -시스템 악용으로 인한 문제를 알면서도 이를 모르는 체 넘기고 지인이 시스템 악용하는 것을 방조한 행위 -GM 이 버그 확인 후, 홈페이지나 게임 등을 통해 공식적으로 이를 통보하였음에도 이를 지속적으로 악용하는 행위 -시스템 버그 악용 방법을 게임 내 혹은 공식 커뮤니티 사이트(공식 카페 등)을 통해 전파/ 유포하는 경우	버그를 사용하였으나 그 영향이 경미한 경우 버그임을 인지하였으나, 신고하지 않거나 혹은 방조한 경우 30일 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
	버그를 전파/유포하는 경우 1년 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
	게임 내 버그를 악용하여 아이템/재화 등을 취득하였으나 회수가 가능한 경우 90일 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
	게임 내 버그를 악용하여 취득한 아이템/재화 등이 이동, 훼손되어 회수가 불가능한 경우 1년 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
* 시스템(버그)악용 및 어뷰징을 통해 직, 간접적으로 취득한 아이템, 재화, 경험치 등은 모두 회수 및 삭제 조치됩니다. 단, 취득한 아이템, 재화, 경험치 등이 이동되거나 혹은 훼손되어 회수가 불가능한 경우, 캐릭터 삭제 또는 게임 데이터(재화, 아이템 등)가 초기화 될 수 있습니다.		
* 부당 이득 회수를 위해 사안에 따라 회수 전까지 임시 접속 제한이 진행될 수 있습니다.		
* 제재 기간 동안 사용하지 못한 기간제 아이템은 지급해 드리지 않습니다.		
불법 프로그램 사용		
위반항목	1 차	2 차
-회사가 제공 또는 승인하지 않은 모든 소프트웨어나 장치(하드웨어)를 사용하는 행위 -회사가 제공 또는 승인하지 않은 게임 관련 불법 프로그램을 제작/판매하거나 이를 홍보하는 행위 -회사에서 제공하는 게임 앱의 설치 파일을 불법으로 공유하는 행위	불법 프로그램을 사용했으나 그 정도나 영향이 경미한 경우 30일 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
	불법 프로그램 악용 이용자 (영리 목적을 위하여 개인 혹은 다수의 아이디 또는 조직적, 집단적으로 게임을 이용하는 행위도 해당)	영구 게임 접속제한

	(사안의 경중에 따라 사법 조치 병행) 불법 프로그램 관련된 아이템 혹은 재화를 획득, 이동에 관여한 행위가 명백하게 확인되는 경우	
	30일 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
	불법 프로그램 제작/판매/전파/유포하는 경우	
	영구 게임 접속제한	
* 불법프로그램을 사용하거나 혹은 연관되어 부당한 이득을 취득한 경우 캐릭터 삭제 혹은 게임 데이터(재화, 아이템 등)가 초기화 될 수 있고 압류될 수 있습니다. 이 부분에 대한 결정은 GM 이 당시 상황이나 게임 로그 자료를 판단하여 결정하게 됩니다.		
* 영리 목적을 위하여 개인 혹은 다수의 아이디 또는 조직적으로 불법 프로그램을 사용할 경우 사법 조치를 받을 수 있습니다.		
* 비정상적인 게임 이용이 다수 발생하는 경우, 조사를 위해 접속된 계정은 임시 이용제한이 될 수 있습니다.		
계정 도용/해킹/개인정보 유출		
위반항목	1 차	2 차
[계정 도용]	계정 도용 피의자	
-다른 고객의 계정에 허가 없이 접속하거나 그와 유사한 행위를 하여 계정의 소유 고객에게 정신적/물질적 피해를 입히는 행위 -계정을 도용 당하였다고 허위 신고를 하거나, 이에 가담한 행위	1년 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
	계정 도용 피해 허위 신고 혹은 가담한 경우	
[단말기, 앱 및 서버 해킹]	30일 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
-다른 고객의 단말기 및 게임 서버에 대한 해킹을 시도하거나 관련 내용을 유포하는 행위 -게임 앱을 열어 데이터를 변경 혹은 수정하는 행위 -해킹을 통해 부당한 이득을 취하거나 게임 밸런스를 무너뜨리는 행위 -모든 게임 관련 데이터를 조작하여 부당한 이득을 취하는 행위	1년 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
	다른 고객의 개인정보를 유출하는 경우	
[개인정보 유출]	1년 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
-게임 내에서 다른 고객의 개인정보를 유출하는 행위 -게임 내에서 다른 고객의 개인정보를 요구하는 행위	다른 고객의 개인정보를 요구하는 경우	
	30일 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
* 계정 도용/해킹을 통해 직/간접적으로 획득한 부당이득은 회수될 수 있습니다.		
* 현금 거래가 개입된 경우 또는 계정 정보를 다른 고객과 공유한 경우, 발생하는 사항에 대한 처리는 불가능 합니다.		
* 계정 도용/해킹에 다수 이용된 계정으로 확인될 경우, 조사를 위해 임시 이용 제한이 될 수 있습니다.		
회사 및 오픈 마켓 스토어와 관련된 모든 프로세스 악용		
위반항목	1 차	2 차
-회사 및 오픈 마켓 스토어가 제공하는 회원 가입, 게임 이용, 결제, 환불 등과 관련된 제반 프로세스를 악용하여 부당 이득을 취하는 경우 -오픈 마켓 스토어의 제반 프로세스 악용 방법을 게임 내 혹은 공식 커뮤니티 사이트(공식 카페 등)을 통해 전파/유포하는 경우	부당 이득을 모두 회수할 수 있는 경우	
	30일 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
	부당 이득을 이미 소진하여 모두 회수할 수 없는 경우	
	1년 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
	악용 방법을 전파/유포한 경우	
	1년 게임접속 제한	영구 게임접속 제한
* 회사 및 오픈 마켓 스토어의 제반 프로세스 악용을 통해 직, 간접적으로 취득한 아이템, 재화, 경험치 등은 모두 회수 및 삭제 조치되며, 만약 이동 및 훼손되어 회수가 어려운 경우 캐릭터 삭제 혹은 게임 데이터가 초기화 될 수 있습니다.		
* 영리 목적을 위하여 개인 혹은 다수의 아이디 또는 조직적으로 회사 및 오픈 마켓 스토어 프로세스를 악용할 경우 사법 조치를 받을 수 있습니다.		

6-3 이용제한 이의 신청 안내

이용제한 이의 신청을 원하실 경우 게임 내 고객센터 1:1 문의하기를 통해 문의하실 수 있습니다. 단, 이용제한 시작일로부터 1개월 경과 시, 제재 근거에 대한 데이터 보존 기간의 종료로 이의 신청을 할 수 없습니다.

7. 복구정책

아래 각 호에 해당하는 내용을 포함하여, 계정 또는 캐릭터 정보가 확인되지 않을 경우에는 피해에 대한 복구를 지원받을 수 없습니다.

7-1 복구 신청은 문제가 발생한 날로부터 7일 이내에 1:1 문의 등을 통해 “회사”에 접수해야 하며, 기간이 지나면 복구에 도움을 드리기가 어렵습니다.

7-2 문의 접수는 문제가 발생한 아이디로 직접 접수해야 하며, 다른 아이디의 대리 접수는 인정되지 않습니다.

7-3 서비스 제공자의 과실에 대하여 게임 이용자의 데이터에 기반한 객관적인 자료 확보가 되지 않는 경우 복구가 가능하지 않

습니다.

7-4 게임 이용 고객의 고의 또는 과실에 의한 재화/아이템/경험치 등의 손실은 복구가 가능하지 않습니다.

7-5 본인의 부주의나 관리 소홀로 인하여 계정 상의 문제가 발생하였을 경우 도움을 드릴 수 없습니다.

7-6 운영정책, 공식 커뮤니티 공지(공식 카페 등), 게임 내 공지 등을 통해서 안내된 내용에 대하여 숙지하지 못하여 발생한 피해에 대해서는 도움을 드릴 수 없습니다.

8. 휴면계정정책

8-1 회사는 고객의 계정 또는 캐릭터가 부당한 목적으로 사용되는 것을 방지하고 보다 원활한 서비스 제공을 위하여 다음의 요건을 모두 충족하는 경우 해당 계정 또는 캐릭터를 삭제할 수 있습니다.

- 12개월 이상 접속기록이 없는 고객의 계정 또는 캐릭터
- 유료로 구매한 아이템 또는 이용기간이 남아있는 유료 아이템이 위1항의 계정 또는 캐릭터에 존재하지 않는 경우

8-2 휴면상태로 분류된 경우, 안내메일 또는 공지사항 발표 후 일주일 간의 안내 기간을 거쳐 계정 또는 캐릭터의 모든 정보가 삭제되며 복구되지 않습니다. 고객은 안내 기간 중 게임 접속 등을 통해 휴면 상태를 해제할 수 있습니다.

9. 청약철회 정책

현금을 지불하고 구매한 유료재화는 미사용 시, 구매일로부터 7일 이내에 청약 철회를 할 수 있습니다.

단, 아래의 경우에는 청약철회 대상에 포함되지 않습니다.

- 유료재화를 지불하여 구입한 아이템은 사용 여부 상관없이 청약철회 불가
- 현금을 지불하고 구매한 아이템이 구매 즉시 사용될 경우 청약철회 불가 (ex 패키지 오픈, 상품 혜택 적용 등)

*각 게임 별로 유료 재화에 해당되는 명칭은 다를 수 있습니다.

부칙 1

본 운영정책은 2020년 12월 1일부터 시행됩니다.