

넷마블 캐쉬정책

1 조 (목적)

넷마블 캐쉬정책(이하 "캐쉬정책"이라 합니다)은 넷마블㈜(이하 "회사"라 합니다) 와 그 협력회사들이 이용고객(이하 "회원"이라 합니다)에게 제공하는 엔터테인먼트포탈 넷마블의 서비스 중 유료로 제공되는 서비스 이용에 필요한 사항을 구체적으로 규정함을 목적으로 합니다.

제 2 조 (용어의 정의)

- ① 이 "캐쉬정책"에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.
 1. "서비스"라 함은 "회사"가 "회원"에게 제공하는 게임 및 기타 제반 서비스를 의미합니다.
 2. "계정(ID)"이라 함은 "회원"의 식별과 "서비스" 이용을 위하여 "회원"이 선정하고 "회사"가 부여하는 문자, 숫자 또는 특수문자의 조합을 의미합니다.
 3. "넷마블캐쉬"라 함은 "서비스"를 이용 또는 구매하기 위해 사용되는 가상의 데이터로서 "회원"이 대금을 지급하고 구입하는 것을 말합니다.
 4. "이벤트성 넷마블캐쉬"라 함은 이벤트 등으로 무상 지급된 "넷마블캐쉬"를 말합니다. "이벤트성 넷마블캐쉬"는 "회사"에서 정한 유효기간 내에 사용이 가능합니다.
 5. "충전"이라 함은 "회사"가 제공하는 결제 방식 중 "회원"이 원하는 결제 수단을 이용하여 "넷마블캐쉬"를 구매하는 행위를 말합니다.
 6. "구매"라 함은 "충전"된 "넷마블캐쉬" 또는 다른 결제 방식을 이용하여 대가를 지불하고 아이템, 아바타 등을 구입하거나 "회사"가 제공하는 "유료서비스"를 이용하는 행위를 말합니다.
 7. "환불"이라 함은 "충전"된 "넷마블캐쉬" 또는 다른 결제 방식을 이용하여 지불된 금액을 회사가 정하는 환불 기준에 따라 현금으로 되돌려 받는 행위를 말합니다.
 8. "유료서비스"라 함은 "회원"이 "회사"가 제공하는 결제 방식을 통해 유료로 구매 후 사용할 수 있는 서비스로, 각 서비스는 다음 내용으로 제공될 수 있습니다.
 - 1) 정액제 서비스: 일정 기간을 기준으로 하여 회사가 미리 책정한 요금을 지불하고, 해당 요금에 해당하는 기간만큼 이용할 수 있는 서비스
 - 2) 자동 결제 서비스: 특정 서비스를 이용하는 금액에 대해 매월 또는 특정 주기로 자동으로 결제되는 정액제 서비스
 - 3) 유료콘텐츠: "회사"가 유료로 제공하는 각종 디지털콘텐츠(아이템, 아바타, 기타 유료콘텐츠를 포함) 및 제반 서비스
- ② 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 제 1 항 각호에서 정하는 것을 제외하고는 관계법령 및 기타 일반적인 상관례에 의합니다.

제 3 조 (정책의 명시와 개정)

- ① "회사"는 이 "캐쉬정책"의 내용을 "회원"이 알 수 있도록 넷마블 홈페이지(www.netmarble.net)에 게시하거나 연결화면을 제공하는 방법으로 "회원"에게 공지합니다.
- ② "회사"는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「게임산업진흥에 관한 법률」, 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「콘텐츠산업진흥법」 등 관련 법령에 위배하지 않는 범위에서 이 "캐쉬정책"을 개정할 수 있습니다.
- ③ "회사"가 "캐쉬정책"을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행 정책과 함께 그 개정정책의 적용일자 7일 이전("회원"에게 불리하거나 중대한 사항의 변경은 30일 이전)부터 적용일자 경과 후 상당한 기간이 경과할 때까지 넷마블 초기화면, 초기화면과의 연결화면 또는 공지사항란에 게시하는 방법 중 적당한 방법을 통해 공지합니다.
- ④ "회사"가 "캐쉬정책"을 개정할 경우, 개정된 "캐쉬정책" 공지 후 개정 "캐쉬정책"의 적용에 대한 "회원"의 동의 여부를 확인합니다. 단, 개정 "캐쉬정책" 공지 시 "회원"이 동의 또는 거부의 의사표시를 하지 않으면 승낙한 것으로 간주하겠다는 내용도 함께 공지한 경우에는 "회원"이 "캐쉬정책" 시행일까지 거부의사를 표시하지 않는다면 개정 "캐쉬정책"에 동의한 것으로 간주할 수 있습니다.
- ⑤ "회원"이 "캐쉬정책"의 적용에 동의하지 않는 경우 "회사" 또는 "회원"은 "서비스" 이용계약을 해지할 수 있습니다.

제 4 조 (유료서비스의 내용 등의 게시)

- ① "회사"는 다음 사항을 해당 "유료서비스"의 이용초기화면 등에 "회원"이 알기 쉽게 표시합니다.
 1. "유료서비스"의 명칭, 종류 및 내용
 2. "유료서비스"의 가격
 3. "유료서비스"의 제공기간
- ② "회사"에서 제공하는 "유료서비스"의 이용권은 "회원"이 구매하는 즉시 회원의 "계정(ID)"로 지급되며 "유료서비스" 이용기간 동안 사용할 수 있습니다.
- ③ 회사는 서비스 이용에 필요한 최신 다운로드와 [PC 사양 확인 서비스](#)를 제공합니다.
- ④ 회사가 제공하는 유료 서비스의 정보 및 이용 조건, 서비스의 이용등급, 최소 시스템 사양 및 서비스 이용에 필요한 필수 소프트웨어 등에 대한 사항은 아래와 같습니다. 기타 구체적인 사항은 본 캐쉬정책 및 해당 유료서비스 구매 페이지, 구매 내역 고지메일에 안내되어 있으므로 해당 페이지에서 제공하는 정보를 참고하시기 바랍니다.
 1. 공급자 : 넷마블㈜
 2. 이용조건 : 콘텐츠별 구매 페이지에 별도 표시된 이용조건을 따름
 3. 이용등급 : 콘텐츠별 별도 표시된 이용등급정보에 따름
 4. 이용기간 : 콘텐츠별 구매 페이지에 별도 표시된 이용기간을 따름
 5. 결제금액 : 콘텐츠별 구매 페이지에 별도 표시된 결제금액을 따름
 6. 상품제공방식 : 콘텐츠별 구매 페이지에 별도 표시된 제공방식을 따름
 7. 최소시스템사양 : 콘텐츠별 별도 고지된 최소시스템 사양에 따름
 8. 필수소프트웨어 : 콘텐츠별 별도 고지된 필수소프트웨어에 따름
 9. 청약철회 또는 계약해제·해지, 과오금지급 : 캐쉬정책 [제 9 조](#) 내지 [제 12 조](#) 규정에 의함
 10. 콘텐츠의 교환/보증 등에 대한 사항 : 캐쉬정책 [제 15 조](#) 내지 [제 16 조](#) 규정에 의함
 11. 피해보상/불만처리에 대한 사항 : 캐쉬정책 [제 15 조](#) 및 [제 18 조](#) 규정에 의함
 12. 상담방법 : 홈페이지 [고객센터](#) 또는 전화(1588-5180)/팩스(02-6375-1790)

제 5 조 (넷마블캐쉬의 충전)

- ① "넷마블캐쉬"의 "충전" 및 "유료서비스"는 "회원"에 한하여 이용 가능합니다.
- ② "넷마블캐쉬"의 "충전" 시 편의를 위하여 "충전"과 관련된 결제정보를 추가로 등록 할 수 있습니다.
- ③ "넷마블캐쉬"는 "회사"가 정한 정책에 의해 정해진 충전단위와 기간별 최고 한도액 범위 내에서 "충전"할 수 있으며, "회원" 별 충전한도는 "회원"의 상태와 "회원"의 요청에 따라 "회원" 별로 다르게 적용될 수 있습니다. 또한 이와 별도로 "회사"는 특정 결제수단을 이용한 '충전 가능 금액'을 제한 할 수 있습니다.
- ④ "회원"이 특정 결제수단으로 충전하는 경우 결제수단을 제공하는 각 결제대행사의 이용약관에도 동의한 것으로 간주하며 충전할 수 있는 한도도 각 결제대행사가 정하는 기준에 따르게 됩니다. 다만, "회사"의 사정에 따라 특정 결제수단이 추가되거나 결제서비스의 제공이 중단될 수 있습니다.

제 6 조 (넷마블캐쉬의 사용 및 소멸)

- ① "넷마블캐쉬"는 "회사"가 제공하는 "유료서비스"를 구매할 때 지불 수단으로 이용될 수 있습니다.
- ② 2009년 9월 15일부터 "회원"이 충전한 "넷마블캐쉬"는 최종 사용일로부터 5년 경과 시 상법 제 64 조 상사 시효에 따라 소멸됩니다.
- ③ 2009년 9월 14일까지 충전 또는 이벤트로 지급받은 "넷마블캐쉬"는 2009년 9월 15일을 기준으로 5년 내에 사용되지 않을 경우 소멸됩니다.
- ④ 2009년 9월 15일부터 지급받은 "이벤트성 넷마블캐쉬"의 사용 가능 기간은 "회사"가 정한 정책(이벤트 페이지 내 별도로 명시)에 따라 다를 수 있으며, 사용 가능기간이 지난 이후에는 지급받은 해당 "이벤트성 넷마블캐쉬"를 사용하지 않습니다.
- ⑤ "넷마블캐쉬"의 사용 순서는 "회사"가 정하는 정책에 따릅니다.
- ⑥ "회원"이 직접 충전한 "넷마블캐쉬"에 한해 타인에게 선물이 가능합니다.
- ⑦ "넷마블캐쉬" 사용 시 "회사"가 정한 정책에 의해 사용 금액을 제한 할 수 있습니다.

제 7 조 이용 제한

"회사"는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 결제 승인 신청에 대해서는 승낙하지 않거나 사후에 승낙을 취소 및 각종 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

1. 결제한 요금을 납부하지 않거나, 납부자 확인이 불가능한 경우
2. 타인의 결제 정보를 도용한 경우
3. 미성년자의 충전 신청에 대해 법정 대리인이 동의하지 않은 경우
4. 비정상적인 방법으로 결제하는 등 관련 법령에서 금지하는 행위를 하는 경우
5. 그 밖에 1 호 내지 3 호에 준하는 사유로서 승낙이 부적절하다고 판단되는 경우

제 8 조 (미성년자의 결제에 대한 특칙)

- ① 미성년자인 "회원"이 일반결제수단(휴대폰, 신용카드, 일반전화 등의 기타) 또는 신용카드 포인트류 결제수단을 이용하여 "충전"을 하기 위하여는 법정대리인의 동의를 얻어야 하며, 법정대리인의 동의를 얻지 않은 경우 법정대리인은 취소권을 행사할 수 있습니다. 단, 민법 제 6 조에 의거 처분을 허락한 재산은 예외로 합니다.
- ② 법정대리인의 동의 방법은 이메일, 전화, 팩스, 우편 등의 방법이 있으며 법정대리인은 동의 기간을 1 개월, 3 개월, 6 개월, 9 개월, 12 개월, 5 년 중 선택할 수 있습니다.
- ③ 미성년자의 유료 결제 한도는 "회사"에서 정한 정책에 따라 정해지며, 법정대리인의 요청에 따라 월 한도는 4 만원, 6 만원 등으로 자유롭게 변경 하실 수 있습니다.
- ④ "회사"는 미성년자인 "회원"의 유료서비스 상세 이용 내역을 익월 초 동의 과정에서 수집한 법정대리인의 이메일을 통해 고지합니다. 법정대리인은 이러한 통지를 거부할 수 있으며, 아래의 고객센터를 통해 상세내역에 대하여 문의하실 수도 있습니다.
고객센터 :
 - 부모님 전용 고객센터(<http://helpdesk.netmarble.net/HelpParentCounsel.asp>)
 - 전화) 1588-5180 (평일 09:00 ~ 18:00 공휴일, 토, 일 휴무)
 - 팩스) 02-6375-1790
 - 우편) 서울시 구로구 구로 5 동 108-4 아스타빌 1 층 넷마블(주) 넷마블 고객센터

제 9 조 (청약의 철회)

- ① "회사"의 "유료서비스"는 청약철회가 가능한 상품과 청약철회가 제한되는 상품으로 구분되어 제공되며, 이러한 내용은 회원이 "유료서비스"를 구매할 시 거래 화면에 고지 합니다. "회사"와 청약철회가 가능한 "유료서비스" 이용에 관한 계약을 체결한 회원은 구매일 또는 유료서비스 이용가능일로부터 7 일 이내에는 청약의 철회를 할 수 있습니다.
- ② "회원"은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 "회사"의 의사에 반하여 제 1 항에 따른 청약철회 등을 할 수 없습니다.
 1. "회원"에게 책임이 있는 사유로 재화 등이 멸실되거나 훼손된 경우
 2. "회원"이 재화를 사용 또는 일부 소비한 경우
 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 경우
 4. 복제 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
 5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 법령으로 정하는 경우
- ③ "회사"는 제 1 항, 제 2 항 제 2 호부터 4 호까지 규정에 따라 청약철회 등이 불가능한 재화 등의 경우에는 그 사실을 재화 등의 포장이나 그밖에 "회원"이 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 적시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회 등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 합니다. 만약 "회사"가 이러한 조치를 하지 아니한 경우에는 제 2 항 제 2 호 내지 제 4 호의 청약철회 제한사유에도 불구하고 "회원"은 청약철회를 할 수 있습니다.
- ④ "회원"은 제 1 항 내지 제 3 항의 규정에도 불구하고 유료서비스의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 구매일 또는 유료서비스 이용 가능일로부터 3 월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30 일 이내에 청약철회를 할 수 있습니다.
- ⑤ "회원"은 구두 또는 서면(전자문서 포함), 전자우편으로 청약철회를 할 수 있습니다.

제 10 조 (환불)

- ① "회원"이 직접 구매한 "넷마블캐쉬"의 환불을 요청하면 이를 환불 받을 수 있습니다. 환불 시에는 은행이체 및 결제대행 수수료 등의 사유로 현재 남아 있는 "넷마블캐쉬" 잔액의 10% 금액을 공제하고 남은 금액을 환불하여 드립니다. 단, "넷마블캐쉬"의 남은 금액이 1,000 원보다 작은 경우에는 환불할 수 없습니다.

- ② 청약철회가 가능한 정액제 서비스의 경우에는 상품가액에서 "회원"이 이미 사용한 부분에 해당하는 금액(각 상품별 사용금액 산정기준은 상품 구매 시 별도 고지함)을 제외하고 남은 금액의 10% 금액을 공제 후 환불하여 드립니다. 단, "넷마블캐쉬"의 남은 금액이 1,000 원보다 작은 경우에는 환불할 수 없습니다.
- ③ 현행법령 및 중대한 약관 위반 등 회원의 귀책사유로 이용계약을 해지하는 경우 환불이 제한될 수 있습니다.
- ④ "회원"이 직접 유료로 구매하지 않은 "넷마블캐쉬", 타인으로부터 선물받은 "넷마블캐쉬", "회사"가 "회원"에게 지급한 "이벤트성 넷마블캐쉬", 기타 보상으로 지급된 "넷마블캐쉬"는 환불 대상에서 제외됩니다.

제 11 조(청약 철회 및 계약해제·해지의 효과)

- ① "회원"이 청약철회 또는 계약해제·해지의 의사표시를 한 경우 "회사"는 지체없이 "회원"의 유료서비스를 회수 또는 삭제하고 유료서비스를 회수 또는 삭제한 날로부터 3영업일 이내에 대금의 결제와 동일한 방법으로 지급받은 대금을 환급하며, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 때에는 이를 사전에 고지합니다. 단, 수납확인이 필요한 결제수단의 경우에는 수납확인일로부터 3영업일 이내에 이를 환급합니다.
- ② 이 경우 "회사"가 "회원"에게 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 및 시행령에서 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연 이자를 지급합니다.
- ③ "회사"는 위 대금을 환급함에 있어서 "회원"이 신용카드나 그 밖에 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령으로 정하는 결제수단으로 대금을 지급한 때에는 지체없이 당해 결제수단을 제공한 사업자로 하여금 대금의 청구를 정지 또는 취소하도록 요청합니다. 다만 "회사"가 결제업자로부터 이미 대금을 지급받은 때에는 이를 결제업자에게 환불하고 이를 "회원"에게 통지합니다.
- ④ "회사"는 이미 재화 등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화 등의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 "회원"이 얻은 이익 또는 그 재화 등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액을 "회원"에게 청구할 수 있습니다.
- ⑤ "회원"이 청약철회를 한 경우 재화 등의 반환에 필요한 비용은 "회원"이 부담하고, "회사"는 "회원"에게 청약철회를 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없습니다.

제 12 조 과오금의 환불

- ① "회원"이 대금을 결제함에 있어서 과오금이 발생한 경우 "회사"는 대금의 결제와 동일한 방법으로 과오금을 환급하여야 합니다. 다만, 동일한 방법으로 환급이 불가능할 때는 이를 사전에 고지합니다.
- ② "회사"의 책임있는 사유로 과오금이 발생한 경우 "회사"는 과오금 전액을 환불합니다, 다만 "회원"의 책임있는 사유로 과오금이 발생한 경우에는 제 11 조 에서 정한 방법으로 환불합니다.
- ③ "회사"는 "회원"이 주장하는 과오금에 대해 환불을 거부할 경우 정당하게 이용대금이 부과되었음을 입증하여야 합니다.

제 13 조 대금 지급방법

- ① 유료서비스의 이용에 대한 대금지급방법은 다음 각 호의 방법 중 가능한 방법을 통하여 할 수 있습니다
 - 1. 폰뱅킹,인터넷뱅킹,메일뱅킹 등의 각종 계좌이체
 - 2. 선불카드, 직불카드, 신용카드 등의 각종 카드결제
 - 3. 온라인 무통장입금
 - 4. 전자화폐에 의한 결제
 - 5. 마일리지 등 회사가 지급한 포인트에 의한 결제
 - 6. "회사"와 계약을 맺었거나 회사가 인정한 상품권에 의한 결제
 - 7. 전화 또는 휴대전화를 이용한 결제
 - 8. 기타 전자적 지급방법에 의한 대금지급 등
- ② "자동결제 서비스"의 경우는 매월 자동 결제를 원칙으로 합니다. 서비스 신청 시 명시된 자동결제일에 "회원"이 지정한 결제수단을 통한 정상결제가 이루어지지 않을 경우, "자동결제서비스"는 중단됩니다.

제 14 조 결제정보제공 등의 및 제공

"넷마블캐쉬"의 충전 및 "유료서비스"는 결제 정보 제공에 대한 동의를 하여야 이용이 가능하며 동의한 "회원"의 결제정보는 "유료서비스"의 제공 및 정산을 위해 결제대행사에 정보가 제공됩니다. ([정보제공 항목 보기](#))

제 15 조 손해 배상

회사 자체 서비스의 중대한 하자에 의하여 유료 콘텐츠가 손상 또는 훼손되거나 삭제된 경우 "회사"는 PC 이용약관 제 15 조제 6 항에 따라 보상합니다.

제 16 조 면책

- ① "회사"는 천재 지변, 국가비상사태, 해결이 곤란한 기술적 결함 또는 게임 운영의 심각한 변화 등 기타 "회사"의 귀책사유가 없는 불가항력으로 인하여 서비스를 제공할 수 없는 경우에는 서비스 제공에 대한 책임이 면제 됩니다.
- ② "회사"는 "넷마블캐쉬"의 이용과 관련하여 "회사"의 고의 또는 과실이 없이 이용자에게 발생한 일체의 손해에 관하여 책임을 부담하지 않습니다.
- ③ "회사"는 정보통신 설비의 보수점검, 교체 및 통신두절 등 부득이한 사유로 인해 "넷마블캐쉬" 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있으며, 이로 인하여 발생한 이용자의 일체의 손해에 관하여 책임을 부담하지 않습니다. 단, 회사의 고의 또는 과실에 의한 경우에는 그러하지 아니합니다.
- ④ "회사"는 이용자의 귀책사유로 인한 "넷마블캐쉬" 이용의 중지/이용장애에 대하여 책임을 지지 않습니다.
- ⑤ "회사"는 이용자의 컴퓨터 환경으로 인하여 발생하는 제반 문제 또는 "회사"의 귀책사유가 없는 네트워크 환경으로 인하여 발생하는 문제에 대해서 책임을 지지 않습니다.
- ⑥ "회사"는 이용자 상호간 또는 이용자와 제 3 자간에 "넷마블캐쉬" 이용을 매개로 발생한 분쟁에 대해 개입할 의무가 없으며 이로 인한 손해를 배상할 책임도 없습니다.

제 17 조 소비자피해보상보험계약 등

"회사"는 구매의 안전을 위하여 소비자피해보상보험계약을 체결할 수 있으며, 소비자피해보상보험계약 등에 따라 소비자피해보상금을 지급할 수 있습니다.

제 18 조 정책 외 사항

- ① 본 "캐쉬정책"에 명시되지 아니한 사항에 대해서는 이용 약관 및 기타 "회사"가 정하는 정책에 따릅니다.
- ② 기타 "회사"가 정하는 정책 또는 이용 약관에 명시되지 아니한 사항에 관하여는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「게임산업진흥에 관한 법률」, 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「콘텐츠산업진흥법」 등 관련 법령에 따릅니다.

제 19 조 관할 법원

본 "캐쉬정책"은 대한민국 법률에 따라 규율되고 해석되며, "회사"와 "회원"간에 발생한 분쟁으로 소송이 제기되는 경우, 법령에 정한 절차에 따른 법원을 관할 법원으로 합니다.

<부칙>

본 정책은 2019년 6월 28일부터 시행합니다.
2017년 4월 20일부터 시행되던 종전의 정책은 본 정책으로 대체합니다.