

“페이트/그랜드 오더” 운영정책

본 운영정책은 넷마블(주)(이하 "회사")에서 제공하는 “페이트/그랜드 오더”(이하 “게임”)를 고객이 이용함에 있어 발생할 수 있는 문제에 대해, 보다 공정하고 형평성을 기반으로 한 서비스 제공 및 고객의 사용권 보호를 목적으로 하고 있습니다.

제1조 총칙

- ① 본 “운영정책”은 “게임” 서비스 운영 상 발생할 수 있는 문제점에 대해 합리적이며 공정하게 대처하기 위하여 마련되었으며, “회사”가 서비스를 운영하고, 회원 여러분이 서비스를 이용함에 있어 필요한 세부 규칙을 담고 있습니다.
- ② “회사”는 “게임”의 효율적인 운영을 위해 본 “운영정책”의 내용을 추가, 변경, 삭제할 수 있습니다. 이 경우 “회사”는 추가, 변경, 삭제된 내용을 “게임” 내 관련 커뮤니티나 홈페이지 등 기타 연락이 가능한 하나 이상의 통지 방법을 통해 적용 7일 전에 개정 내용과 사유를 명시하여 공지합니다. 단, “회원”에게 불리하거나 중대한 사항의 경우 30일 이전에 공지합니다.
- ③ 본 “운영정책”은 넷마블 모바일 서비스 이용약관(이하 “약관”)에서 정한 사항을 보충하는 역할을 하며, 이용자의 “약관” 위반 행위에 대한 제재, 제재에 대한 이의절차 등 회사의 “게임” 운영기준을 규정하고 있습니다.
- ④ 본 "운영정책"에 명시되지 않은 사항은 이용약관, 관계법령 및 기타 일반적인 상관례에 따라 사안을 처리합니다.

[\[이용약관 바로가기\]](#)

제2조 용어의 정의

- ① 본 “운영정책”에서 사용하는 용어의 정의는 아래와 같습니다.
 1. “계정”이라 함은 “회원”이 게임 클라이언트를 설치하여 최초 접속 시 “회사”가 발급한 고유 식별 코드를 의미합니다.
 2. “캐릭터”라 함은 “회원”이 직접 조작하여 콘텐츠를 이용하고, “게임” 내에서 “회원”을 대표하는 “회원” 여러분의 “계정”에 생성된 게임 데이터(인물 혹은 아바타)를 의미합니다.

제3조 "회원"의 권리와 의무

- ① “회원”의 권리
 1. “회원”은 “게임”에서 유료 혹은 무료로 제공하는 콘텐츠를 “약관”에 따라 이용할 수 있습니다. 단, “약관”상의 이용권리를 제외한 “게임” 내 “캐릭터”, 아이템 등 모든 콘텐츠에 대한 권리(저작권 등)는 “회사”가 보유합니다.
 2. “회원”은 “게임” 이용 과정에서 발생하는 문제점에 대하여 “회사”의 고객센터를 통해 문제점에 대한 해결 방법을 문의하고 안내 받을 수 있습니다.
- ② “회원”의 의무
 1. “회원”은 “게임” 이용 과정에서 “약관” 및 “운영정책”을 숙지하고 준수하여야 합니다.
 2. “회원”은 “약관” 및 “운영정책”에서 금지하고 있거나, 타 “회원”에게 피해를 주거나, “게임” 내 질서에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 행위를 하여서는 안됩니다.

3. “회원”은 본인의 모바일 기기를 관리할 책임을 지며, 제 3자의 양도, 대여 등을 통해 발생한 모든 손실 및 피해에 대한 책임은 “회원” 본인에게 있습니다.

제4조 “회사”의 권리와 의무

① “회사”의 권리

1. “회사”는 “게임” 내/외적으로 비정상적인 현상이 발생할 경우 “게임”의 일부 혹은 전부를 일시적으로 중단하거나, 접근을 제한할 수 있습니다.

2. “회사”는 “약관” 및 “운영정책”을 위반한 “회원”에 대해 “약관” 및 “운영정책”에 따른 제재를 적용할 수 있습니다.

② “회사”의 의무

1. “회사”는 “회원”이 안정적으로 “게임”을 이용할 수 있는 환경을 제공할 의무를 부담합니다.

2. “회사”는 “약관”, “운영정책” 및 넷마블 개인정보 처리방침을 준수합니다.

3. “회사”는 “회원”으로부터 “게임” 내 발생할 수 있는 모든 형태의 버그를 제보 받으며, 이를 확인하고 수정할 의무를 가집니다.

4 “회사”는 건전한 게임문화 정착, 유해정보로부터의 청소년 회원의 보호, 명예훼손 등 특정 “회원”의 권리 침해 방지를 위해 적절한 조치를 취할 의무를 부담합니다.

5. “회사”는 보유중인 “회원”의 개인정보(신상정보, 비밀번호 등)를 보호할 의무를 부담합니다. “회사”는 보유중인 “회원”의 개인정보를 수집 목적을 넘어서 사용하거나 무단으로 수정 혹은 공개하지 않습니다. 단, 사법기관의 정식 협조 요청이 있는 등 법률상 공개의무가 있을 시에는 해당 의무 범위 안에서 “회원”의 개인정보를 제공할 수 있습니다.

6. “회사”는 “회원”의 문의 및 요청사항에 최대한 친절하고 신속하게 응대합니다. 단, 공개적으로 알려진 “게임” 내 정보 외 추후 업데이트 대한 사항, “게임” 특성상 공개가 불가능한 내용에 대해서는 제한적인 답변을 드리거나, 답변을 드리지 않을 수 있습니다. “게임” 이용내역은 현행 법령상 제공의무가 있거나 “회사”가 특별한 사정이 있는 것으로 인정하는 경우 외에는 제공하지 않습니다.

7. “회사”는 중립적인 위치에서 주어진 역할을 수행하며, “회원” 간의 분쟁에 개입하지 않습니다. 다만, “회원”간의 분쟁이 본 “운영정책”을 위반하거나 “회원”간의 분쟁으로 인하여 정상적인 운영이 어렵다고 판단되는 경우에는 중립적인 입장에서 사안에 대해 검토한 후, 필요한 조치를 행할 수 있습니다.

제5조 이용제한행위 및 제재 기준

① “약관” 제15조의 이용제한행위 및 이에 대한 제재의 세부적인 기준은 다음과 같습니다.

1. 제재의 종류

1) 정지 : 영구적 혹은 지정된 기간 동안 해당 “계정”의 “게임” 이용이 불가합니다.

2. 이용제한행위의 유형 및 제재 기준

유형	상세 설명	1차	2차	3차	4차
비매너 행위	다른 회원의 원활한 게임 이용을 방해하는 모든 행위	1일 정지	3일 정지	7일 정지	365일 정지
	도배, 욕설, 성적표현, 부모 대상 욕설, 광고 등을 통해 타 회원에게 불쾌감을 주는 행위	1일 정지	3일 정지	7일 정지	7일 정지
	회사의 게임 운영을 방해하거나 정상적인 운영을 저해하는 행위	1일 정지	7일 정지	30일 정지	365일 정지
	유언비어 유포, 대한민국 공공질서, 미풍양속에 위반되는 모든 채팅 행위	1일 정지	3일 정지	7일 정지	7일 정지
운영진 및 직원 사칭	운영진 및 회사의 직원을 사칭함으로써 타인을 기망하여 이득을 취하거나, 취하려고 시도하였거나 또는 타인의 게임 이용을 방해한 경우	30일 정지	365일 정지		
명칭	명칭 관리 기준에 어긋나는 명칭을 사용하는 경우	1일 정지	3일 정지	7일 정지	30일 정지
사기	게임 내 재화/아이템 등을 부당하게 취하기 위해 타인을 기망하여 이득을 취하거나, 취하려고 시도한 경우	3일 정지	30일 정지	365일 정지	
결제 취소/환불 악용	결제 취소/환불 악용 등 결제와 관련된 모든 부정행위	영구정지 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
시스템 오류 또는 버그의 악용	게임상의 버그를 악용하거나 부정의 정도나 영향이 경미한 경우	3일 정지	7일 정지	30일 정지	365일 정지
	취하거나, 게임 내 경제 시스템이나 밸런스 또는 게임 환경에 부정적인 영향을 미치는 행위 부정이 반복되거나 그 영향이 중대한 경우	3일 정지	7일 정지	30일 정지	365일 정지

현금거래	게임 내 재화/아이템/계정 등과 현금/현물 간 거래 혹은 거래 알선을 시도하는 행위	3일 정지	5일 정지	15일 정지	365일 정지
	게임 내 재화/아이템/계정 등과 현금/현물 간 거래 혹은 거래 알선을 한 행위	30일 정지	365일 정지		
불법프로그램(게임의 기술적 보호 조치를 무력화하거나 정상적인 운영을 방해하는 각종 매크로 등 프로그램 또는 기기를 포함함)	불법프로그램을 이용하는 행위	3일 정지	7일 정지	30일 정지	365일 정지
	불법프로그램을 유포하는 행위	영구정지 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
	불법 프로그램을 제작하는 행위 및 회사의 허락을 받지 않고 게임 클라이언트 프로그램을 조작하거나, 조작된 게임 클라이언트 프로그램을 이용하여 게임을 비정상적으로 사용하는 행위	영구정지 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
계정도용	다른 회원의 계정에 무단으로 접속하여 피해를 주는 행위	무단 접속한 회원의 계정의 영구정지(사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
	제 3자의 신용카드, 휴대폰 등 결제수단을 무단으로 사용하여 유료 아이템 구매 등 게임 이용을 위한 요금을 결제한 경우	영구정지 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
개인정보유출	다른 회원의 개인정보를 동의 없이 유포하는 경우	영구정지 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
게임운영 방해	게임 내 사행성을 조장하는 불건전한 도박진행 및 사행성 행위 조장 및 관련 광고 등을 유포하는 행위 또한, 우연성에 따른 득실을 통해서 다른 유저로부터 이득을 취하는 행위	3일 정지	7일 정지	30일 정지	365일 정지

<p>허위사실을 유포하거나 공지되지 않은 비밀 정보를 유포하여 부당한 이득을 얻거나 타인에게 혼란 및 피해를 야기시키는 행위</p>		3일 정지	7일 정지	30일 정지	365일 정지
---	--	-------	-------	--------	---------

3. 명칭에 대한 제한 기준

1) 타인에게 불쾌감을 주는 명칭

2) 욕설 및 비속어, 광고, 선정적이거나 음란한 내용이 포함된 명칭

3) 인종 및 성차별적인 명칭

4) 특정인이나 지역, 집단, 종교에 대한 비하의 내용을 담은 명칭

5) “회사”, “게임” 및 저작과 관련된 자 또는 이를 사칭할 의도가 있다고 판단되는 명칭

6) “운영자”, “도우미”, “GM”, “CM” 등 “게임”을 운영하는 자로 인식되거나 오인될 수 있는 명칭

7) “아이템”, “계정”의 현금거래를 유인하거나 현금거래의 의도를 가지고 생성한 것으로 판단되는 명칭

8) 반사회적이거나 반사회적인 인물, 집단을 미화할 의도를 가지고 생성한 것으로 판단되는 명칭

9) 제 3자의 상표, 서비스 표, 저작권을 침해할 가능성이 있다고 판단되는 명칭

10) 특정 상품이나 사이트의 광고(비영리 사이트 포함) 목적이 있다고 판단되는 명칭

11) 페이트 스토리와 밀접한 연관이 있는 단어 등 스포일러로 타 이용자의 게임 진행을 방해할 수 있다고 판단되는 명칭

12) 그 외 “회사”의 판단에 본 “운영정책”과 어긋난다고 판단되는 명칭

② 제1항1호의 세부 기준에도 불구하고, “회사”는 “회원”의 이용제한 행위의 위반 정도에 따라 제재를 감경하거나 가중할 수 있습니다.

1. 하나의 행위가 여러 유형의 이용제한 행위에 해당할 경우, 두 가지 이상의 제재를 동시에 적용할 수 있습니다.

2. 이용제한 행위의 위반 정도가 경미할 경우, “회사”는 단순 경고 조치로 제재를 갈음할 수 있습니다. 단, 경고를 2회 이상 받을 경우(동일한 유형의 이용제한 행위가 아닌 경우도 포함) 경고 조치되었던 이용제한 행위의 2차 제재에 준하는 제재를 받을 수 있습니다.

3. 이용제한 행위의 위반 정도가 중대할 경우(위반 행위를 여러 번 반복한 경우, 위한 행위로 인한 “게임” 환경 혹은 다른 “회원”에 대한 부정적 영향이 심대한 경우 등), “회사”는 최대 차수의 제재까지 가중하여 조치할 수 있습니다.

예) 버그를 악용한 결과 “게임” 내 밸런스에 중대한 지장을 초래한 경우, 해당 “회원”이 이전에 버그를 악용하거나 “약관” 혹은 본 “운영정책”을 위반한 적이 없더라도 365일 이용정지 가능

③ 동조 제1항의 세부기준에 따른 제재와는 별도로 이용제한 행위의 사실관계 조사 및 조치에 필요한 기간 동안 “계정” 혹은 “캐릭터”의 이용이 제한될 수 있습니다.

④ “회원”의 행위가 현행법령에 위반되는 경우 본 “운영정책”에 따른 제재 외에 추가적으로 수사 의뢰 등을 통해 민/형사상의 처벌을 받을 수 있습니다.

⑤ 이용제한 조치를 받으신 경우 아래와 같은 절차에 따라 이의 신청을 하실 수 있습니다.

1. 게임 내 [고객센터]의 1:1 문의를 통해서 이의 신청을 하실 수 있습니다.
2. 이의 신청은 이용제한 적용일로부터 15일 이내에만 접수할 수 있습니다.

제6조 게임정보 등의 복구

① 회사의 고의 또는 과실로 인해 발생한 계정정보 내지 게임정보(캐릭터, 재화, 아이템, 레벨 등, 이하 ‘게임정보 등’)의 손실 등에 대해서는 약관에 의거하여 복구가 가능합니다.

② 회원의 고의 또는 과실로 인해 게임정보 등이 소실되거나 변경된 경우에는 복구가 불가합니다.

※ 복구 불가한 경우의 예시

유형	상세 설명	내용
계정	연동 계정 분실 또는 탈퇴	회원이 연동에 사용한 계정(구글, 게임센터, 이메일, facebook 등) 분실 또는 탈퇴 시
아이템, 콘텐츠	아이템(서번트, 개념예장 등)을 레벨업, 합성, 진화, 강화, 조합, 제작한 경우	아이템의 레벨업, 합성, 진화, 강화, 교환 등 아이템을 사용·변경·소진한 경우
	확률형 콘텐츠	모든 확률형 콘텐츠의 결과물
기타	기간 만료 우편	선물함 내 기간이 만료된 우편 및 우편 내 아이템, 재화
	AP 및 행동 관련 재화	회원의 게임 이용환경 변화 (강제종료, 네트워크 불안정 등 회사와 무관한 변화) 중에 사용된 행동 관련 재화

③ 전항의 규정에도 불구하고, 회사는 아래의 기준을 충족하는지 검토한 후 소실 또는 변경된 게임정보 등을 가능한 범위 내에서 제한적으로 복구해드릴 수 있습니다.

가. 해당 게임정보 등의 복구로 인해 게임 밸런스 상의 불균형이 초래되거나 형평성에 어긋나는 등, 다른 이용자들에게 피해가 발생할 가능성이 없는 경우

나. 이득을 취할 목적으로 게임정보 등의 복구를 고의적으로 악용하지 않는 경우

다. 게임정보 등의 복구가 기술적, 물리적으로 어렵거나 회사의 시스템에 부담을 주지 않는 경우

④ 복구 신청은 다음 각 목의 절차를 준수하여야 하며, 절차를 위반한 경우 복구가 정상적으로 진행되지 않을 수 있습니다.

가. 회원은 문제가 발생한 날로부터 7일 이내에 고객센터, 1:1 문의 등을 통해 회사에 복구를 신청해야 합니다.

나. 전항의 신청은 문제가 발생한 계정의 소유주인 본인이 직접 접수해야 하며, 제3자(타인) 또는 대리인 접수한 경우 복구가 불가합니다.

다. 회원은 복구 신청 접수 후 신청한 내용을 수정 또는 취소할 수 없으므로, 복구 신청 시 피해 발생 시기, 피해 목록 등 피해 사실에 관하여 최대한 정확한 정보를 제공해야 합니다.

라. 회원이 복구 신청 후부터 복구가 완료되기 전까지 게임을 플레이하여 획득한 게임정보 등은 복구 완료 시 소멸 또는 변동될 수 있으며 이에 대한 복구 처리는 불가능 합니다. 따라서 위 기간 동안 복구 대상 콘텐츠와 관련된 게임 이용은 중단하는 것을 권장합니다.

제7조 게임 관리 기준

① 성정석 소진 기준

1. 게임에서는 결제 등의 방법으로 유료 성정석을 획득할 수 있고, 게임 및 이벤트 보상 등의 방법으로 무료 성정석을 획득할 수 있습니다.

2. 회사는 유료/무료 성정석을 구분하여 관리하고 있으며, 회원이 유료 및 무료 성정석을 모두 가지고 있을 때 성정석을 사용하면 무료 성정석이 먼저 소진됩니다.

제8조 커뮤니티 운영 기준

① 커뮤니티란 게임서비스와 관련된 각종 의견 개진과 정보의 공유 등을 위해 회사가 제공하는 온라인 공간을 의미하며, 공식 홈페이지, 공식 카페, SNS 등 게임서비스와 관련하여 회사가 제공하는 외부 커뮤니티를 포함합니다.

② 회사는 커뮤니티 내의 회원 간 분쟁에 개입하지 않는 것을 원칙으로 합니다. 단, 회원 간 분쟁에 약관 및 운영정책을 위반하는 행위나 정상적인 커뮤니티 서비스 운영을 방해하는 행위가 연관된 경우 중립적인 입장에서 사안에 대해 검토한 후 필요한 조치를 취할 수 있습니다.

③ 회사는 커뮤니티 내 불건전하고 매너에 어긋나는 유형의 글(회원이 커뮤니티상에 게시한 문자, 그림, 음성 또는 이들의 조합으로 이루어진 정보 등의 글, 사진, 동영상) 또는 댓글을 사전 안내 없이 삭제하거나 이동, 등록 거부할 수 있습니다.

④ 회사는 약관 및 운영정책에서 사안을 구체화한 공식 커뮤니티 정책을 지정하여 운영할 수 있으며, 해당 정책에서 규정하는 바에 따라 커뮤니티 이용 또는 게임 이용에 대한 제재를 적용할 수 있습니다.

[\[공식커뮤니티 정책 바로가기\]](#)

제9조 신고 절차 및 방법

① “약관” 및 본 “운영정책” 위반에 대한 신고 시, 진행 절차는 아래와 같습니다.

위반행위 신고 접수 → 신고사항 조사 → 사전고지 → 제재

② 신고 후 조사에는 다소 시일이 소요될 수 있으며, 경우에 따라서는 재조사가 진행될 수 있습니다.

③ “약관” 및 본 “운영정책” 위반에 대한 신고 접수처는 아래와 같습니다.

1. “게임” 내 고객센터 1:1 문의

2. 전화상담

- 운영시간: 평일 10:00~12:30 / 13:30~19:00 (주말 및 공휴일 휴무)

- 전화번호: 1588-3995

3. 방문 상담

가. 운영 시간: 평일 10:00~12:30 / 13:30~19:00 (주말 및 공휴일 휴무)

나. 지번 주소: 서울특별시 영등포구 문래동3가 55-16 영등포 SK리더스뷰 1층

다. 도로명 주소 : 서울특별시 영등포구 문래로 164(문래동3가) 1층

4. 전화 및 방문 상담 시 폭언, 욕설 등으로 정상적인 상담 진행이 어려울 경우, 상담사 인권 보호를 위해 상담이 제한될 수 있습니다.

<부칙>

본 운영 정책은 2020년 3월 6일 부로 적용 됩니다.

본 운영 정책은 2021년 7월 16일 부로 적용 됩니다.

본 운영 정책은 2021년 10월 1일 부로 적용 됩니다.

본 운영 정책은 2022년 10월 13일 부로 적용 됩니다.