나 혼자만 레벨업:어라이즈 게임 운영정책

본 게임 서비스 운영정책(이하 "운영정책")은 넷마블㈜(이하 "회사")에서 제공하는 나 혼자만 레벨업:어라이즈(이하 "게임")을 회원이 이용함에 있어 발생할 수 있는 문제에 대해 보다 공정하고, 형평성을 기반으로 한 서비스 제공 및 회원의 사용권 보호를 목적으로 하고 있습니다.
회사는 중립적이고, 객관적인 입장에서 회원이 쾌적한 환경을 통해 서비스를 받을 수 있도록 최선의 노력을 다할 것을 약속드립니다. 운영정책에는 서비스 이용 시 유의하셔야 할 내용이 포함되어 있으니 주의 깊게 확인하시기를 권해 드립니다.

제1조 총칙

① 운영정책은 게임 서비스 운영 상 발생할 수 있는 문제점에 대해 합리적이며 공정하게 대처하기 위하여 마련되었으며, 회사가 서비스를 운영하고, 회원이 서비스를 이용함에 있어 필요한 세부 규칙을 담고 있습니다.
② 운영정책은 넷마블서비스이용약관(이하 "약관")에서 정한 사항을 보충하는 역할을 하며, 회원의 약관 위반 행위에 대한 제재, 제재에 대한 이의 절차 등 회사의 게임 운영 기준을 규정하고 있습니다.
③ 회사는 게임의 효율적인 운영을 위해 운영정책의 내용을 추가, 변경, 삭제할 수 있습니다. 이 경우 회사는 넷마블 서비스 이용약관 제7조에 따라 사전에 고지합니다.
④ 운영정책에 명시되지 않은 사항은 관계 법령, 약관 및 기타 일반적인 상관례에 따라 사안을 처리합니다.

제2조 용어의 정의

운영정책에서 사용하는 용어의 정의는 아래와 같습니다.
1. “명칭”이라 함은 게임 서비스 내에서 캐릭터나 아이템, 단체 등의 식별을 위해 회원이 직접 설정하는 모든 종류의 이름(닉네임, 캐릭터명, 길드명 등)을 의미합니다.
2. "게임 재화"라 함은 다이아 등 동일 서비스 내 다른 콘텐츠로의 교환이나, 콘텐츠 이용 시 소모되는 콘텐츠로 유료 결제를 통해 제공되거나, 서비스 이용에 따라 무료로 제공될 수 있습니다.
3. “커뮤니티 서비스”라 함은 서비스와 관련된 각종 의견 개진과 정보의 공유 등을 위해 회사가 제공하는 온라인 공간을 의미하며, 공식 홈페이지, 공식 카페, SNS 등 게임 서비스와 관련하여 회사 또는 제3자가 제공하는 내/외부 커뮤니티를 포함합니다.
4. "서비스 이용정보"라 함은 회원이 게임서비스의 이용을 위하여 게임 내에서 회사에서 제공하는 방식에 따라 선정하는 캐릭터 정보, 아이템, 레벨 등의 게임데이터를 의미합니다.
5. "길드"라 함은 게임 내 회사가 제공하는 시스템을 통해 여러 회원들이 모여 형성하는 집단(혈맹/문파/부족)을 의미합니다.

제3조 회원의 권리와 의무

① 회원의 권리
회원은 게임에서 유료 혹은 무료로 제공하는 콘텐츠를 약관에 따라 이용할 수 있습니다. 단, 약관상의 권리를 제외한 서비스 이용정보 등 모든 콘텐츠에 대한 권리(저작권 등)는 회사가 보유합니다.
회원은 게임 이용 과정에서 발생하는 문제점에 대하여 회사의 고객센터를 통해 문제점에 대한 해결 방법을 문의하고 안내 받을 수 있습니다.
② 회원의 의무
회원은 게임 이용 과정에서 약관 및 운영정책을 숙지하고 준수하여야 합니다.
회원은 약관 및 운영정책에서 금지하고 있거나, 타인에게 피해를 주거나, 게임 내 질서에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 행위를 하여서는 안 됩니다.
③ 회원은 본인의 디바이스 및 계정정보를 관리할 책임을 지며, 제3자에게 양도 내지 대여 등을 함으로써 발생한 모든 손실 및 피해에 대한 책임은 회원 본인에게 있습니다.

제4조 회사의 권리와 의무

① 회사의 권리
1. 회사는 게임 내/외적으로 비정상적인 현상이 발생할 경우 게임의 일부 혹은 전부를 일시적으로 중지하거나, 접근을 제한할 수 있습니다.
2. 회사는 약관 및 운영정책을 위반한 회원에 대해 약관 및 운영정책 상의 기준에 따라 제재할 수 있습니다.
② 회사의 의무
1. 회사는 회원이 안정적으로 게임을 이용할 수 있는 환경을 제공할 의무를 부담합니다.
2. 회사는 약관, 운영정책 및 넷마블 개인정보 처리방침을 준수합니다.
3. 회사는 회원으로부터 게임 내 발생할 수 있는 모든 형태의 버그를 제보 받으며, 이를 확인하고 수정할 의무를 집니다.
4. 회사는 건전한 게임문화를 정착하고, 유해정보로부터 청소년 회원을 보호하며, 명예훼손 등 회원의 권리가 침해되지 않도록 적절한 조치를 취해야 합니다.
5. 회사는 보유 중인 회원의 개인정보(신상정보, 휴대폰번호 등)를 보호할 의무를 부담합니다. 회사는 보유 중인 회원의 개인정보를 수집 목적을 넘어서 사용하거나 무단으로 수정 혹은 공개하지 않습니다. 단, 사법기관의 정식 협조 요청이 있는 등 법률상 공개 의무가 있을 시에는 해당 의무 범위 안에서 회원의 개인정보를 제공할 수 있습니다.
6. 회사는 회원의 문의 및 요청사항에 최대한 친절하고 신속하게 응대합니다. 단, 공개적으로 알려진 게임 관련 정보 외 추후 업데이트 사항이나 게임 특성상 공개가 불가한 내용에 대해서는 제한적인 답변을 드리거나 답변을 드리지 않을 수 있습니다. 게임 이용 내역은 현행 법령상 제공 의무가 있거나 회사가 특별한 사정이 있는 것으로 인정하는 경우 외에는 제공하지 않습니다.
7. 회사는 중립적인 위치에서 주어진 역할을 수행하며, 회원 간의 분쟁에 개입하지 않습니다. 다만, 회원 간의 분쟁이 운영정책을 위반하거나 회원 간의 분쟁으로 인하여 정상적인 운영이 어렵다고 판단되는 경우에는 중립적인 입장에서 사안에 대해 검토한 후 필요한 조치를 행할 수 있습니다.

제5조 이용제한의 종류 및 기준

① 넷마블서비스약관 제21조에 따른 서비스 이용제한 조치의 세부적인 종류는 다음과 같습니다.
1. 경고: 위반행위의 사안과 경중에 따라 회사는 해당 행위에 대해 주의를 줄 수 있습니다.
2. 강제 명칭변경: 명칭, 기타 회사가 관리하는 관련 커뮤니티 서비스 및 홈페이지 등에서 회원이 설정하는 명칭이 본조 제2항 제1호에 따른 이용제한 기준에 해당하는 경우, 회사는 해당 명칭을 임의의 명칭으로 강제 변경할 수 있습니다.
3. 서비스 이용정보 초기화: 이용제한행위를 통해 직접적 혹은 간접적으로 취득한 게임 재화, 아이템, 강화/초월 등 아이템 관련 수치, 경험치, 업적 등 서비스 이용정보(이하 "부정한 이득")의 전체 또는 일부를 삭제(조정)할 수 있습니다.
 가. 부정한 이득에 속하지 않는 서비스 이용정보가 부정한 이득과 결합하여 회사의 합리적인 노력에도 불구하고 구별할 수 없는 경우, 결합한 서비스 이용정보의 전체 또는 일부가 삭제(조정)될 수 있습니다.
 나. 부정한 이득의 산정이 어려운 경우 회사는 합리적이고 형평성이 있는 기준을 수립하여 서비스 이용정보의 전체 또는 일부를 삭제(조정)할 수 있습니다.
4. 서비스 이용 정지: 지정된 기간 또는 영구적으로 해당 계정의 게임서비스 전체 또는 일부 이용이 불가합니다.

② 이용제한 조치의 세부적인 기준은 다음과 같습니다.

<table>
<tr><th>이용제한 행위</th><th colspan="2">상세 설명</th><th>1차</th><th>2차</th><th>3차</th><th>4차</th></tr>
<tr><td rowspan="2">1. 부적절한 명칭을 사용하는 행위</td><td colspan="2" rowspan="2">가. 타인에게 불쾌감을 주는 명칭
나. 욕설 및 비속어, 광고, 선정적이거나 음란한 내용이 포함된 명칭
다. 인종, 성별, 나이, 종교, 지역 등과 관련된 차별적인 명칭
라. 회사, 게임 및 원작과 관련된 자의 명칭 또는 이를 사칭할 의도가 있다고 판단되는 명칭
마. 운영자, 도우미, GM, CM 등 게임을 운영하는 자로 인식되거나 오인될 수 있는 명칭
바. 아이템, 계정의 현금거래를 유인하거나 현금거래의 의도를 가지고 생성한 것으로 판단되는 명칭
사. 반사회적인 명칭 내지 반사회적인 인물, 집단 등을 미화할 의도가 현저하다고 판단되는 명칭
아. 회사 또는 제3자의 상표, 저작권 등 관계 법령에 따라 보호되고 인정되는 권리를 침해할 가능성이 있다고 판단되는 명칭
자. 특정 상품이나 사이트의 광고(비영리 사이트 포함) 목적이 있다고 판단되는 명칭
차. 그 외 회사가 약관 및 운영정책의 취지에 어긋난다고 판단하는 명칭</td><td>경고</td><td>1일 서비스 이용 정지</td><td>3일 서비스 이용 정지</td><td>7일 서비스 이용 정지</td></tr>
<tr><td colspan="4">+ 강제 명칭변경</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2. 비매너 행위</td><td colspan="2">가. 타인의 원활한 게임 이용을 방해하는 모든 행위</td><td>1일 서비스 이용 정지</td><td>3일 서비스 이용 정지</td><td>7일 서비스 이용 정지</td><td>365일 서비스 이용 정지</td></tr>
<tr><td colspan="2">나. 유언비어 유포, 불건전 언어 사용, 대한민국 공공질서, 미풍양속에 위반되는 모든 행위</td><td>1일 서비스 이용 정지</td><td>3일 서비스 이용 정지</td><td>5일 서비스 이용 정지</td><td>7일 서비스 이용 정지</td></tr>
<tr><td rowspan="2">3. 사기 행위</td><td colspan="2" rowspan="2">타인을 기망하여 부당하게 서비스 이용정보/재물/재산상 이익 등을 취하거나, 취하려고 시도한 경우</td><td>3일 서비스 이용 정지</td><td>30일 서비스 이용 정지</td><td>365일 서비스 이용 정지</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">+ 서비스 이용 정보 초기화</td></tr>
<tr><td rowspan="2">4. 운영진 및 직원 사칭행위</td><td colspan="2" rowspan="2">운영진 및 회사의 직원을 사칭함으로써 타인을 기만하여 이득을 취하거나, 취하려고 시도하였거나 또는 타인의 게임 이용을 방해한 경우</td><td>30일 서비스 이용 정지</td><td>365일 서비스 이용 정지</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">+ 서비스 이용 정보 초기화</td></tr>
<tr><td>5. 결제 취소/환불 악용행위</td><td colspan="2">결제 취소/환불 악용 등 결제와 관련된 모든 부정행위</td><td colspan="4">게임정보 초기화 혹은 영구 정지 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">6. 시스템 오류 또는 버그를 악용하는 행위</td><td rowspan="4">게임상의 버그를 악용하거나 비정상적으로 게임을 이용하는 등의 방법으로 부정하게 이득을 취하거나, 게임 내 경제 시스템이나 밸런스 또는 게임 환경에 부정적인 영향을 미치는 행위</td><td rowspan="2">부정의 정도나 영향이 경미한 경우</td><td>3일 서비스 이용 정지</td><td>7일 서비스 이용 정지</td><td>30일 서비스 이용 정지</td><td>365일 서비스 이용 정지</td></tr>
<tr><td colspan="4">+ 서비스 이용 정보 초기화</td></tr>
<tr><td rowspan="2">부정이 반복되거나 그 영향이 중대한 경우</td><td>30일 서비스 이용 정지</td><td>60일 서비스 이용 정지</td><td>90일 서비스 이용 정지</td><td>365일 서비스 이용 정지</td></tr>
<tr><td colspan="4">+ 서비스 이용 정보 초기화</td></tr>
<tr><td rowspan="4">7. 현금거래 행위</td><td colspan="2">가. 계정/게임 재화/아이템 등과 현금/현물 간 거래 혹은 거래 알선을 시도하는 행위</td><td>1일 서비스 이용 정지</td><td>5일 서비스 이용 정지</td><td>15일 서비스 이용 정지</td><td>365일 서비스 이용 정지</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">나. 계정/게임 재화/아이템 등과 현금/현물 간 거래 혹은 거래 알선을 한 행위</td><td>7일 서비스 이용 정지</td><td>365일 서비스 이용 정지</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">+ 서비스 이용 정보 초기화</td></tr>
<tr><td colspan="6">※ 현금 거래, 거래 의심 행위에는 다음과 같은 내용이 포함됩니다.
예) 게임 내에서 아무런 의미 없이 지역명, 숫자, 전화번호 등을 반복적으로 올리는 행위
예) 현금/현물 거래를 암시하거나 의도가 있다고 판단되는 게시물을 올리거나 명칭을 사용하는 행위
예) 게임 내 아이템 또는 게임 재화의 현금/현물 거래 의도가 있다고 판단되는 행위</td></tr>
</table>

	예) 게임 내 아이템 또는 게임 재화의 현금/현물 거래 의도가 있다고 판단되는 명칭을 생성한 행위 예) 명칭을 매개로 현물/아이템을 거래하는 행위				
8. 게임운영 방해 행위	가. 게임 내 사행성을 조장하는 불건전한 도박 진행 및 사행성 행위 조장 및 관련 광고 등을 유포하는 행위 나. 허위사실을 유포하거나 공지되지 않은 비밀 정보를 유포하여 부당한 이득을 얻거나 타인에게 혼란 및 피해를 야기시키는 행위 다. 그 밖에도 회사의 게임 서비스를 방해하거나 정상적인 운영을 저해하는 행위	3일 서비스 이용 정지	7일 서비스 이용 정지	30일 서비스 이용 정지	365일 서비스 이용 정지
9. 불법프로그램 사용 행위 ※ 게임의 기술적 보호조치를 무력화하거나 정상적인 운영을 방해하는 각종 매크로 프로그램 및 기기를 포함	가. 불법프로그램을 이용하는 행위(매크로 프로그램 및 기기/디바이스 포함)	7일 서비스 이용 정지	30일 서비스 이용 정지	365일 서비스 이용 정지	
		+ 서비스 이용 정보 초기화			
	나. 불법프로그램을 유포, 제작, 홍보, 판매하는 행위 다. 회사의 허락을 받지 않고 게임 클라이언트 프로그램을 조작하거나, 조작된 게임 클라이언트 프로그램을 이용하여 게임을 비정상적으로 사용하는 행위 라. 게임 클라이언트 파일을 추출하여 각종 데이터를 무단으로 사용/변경/수정하거나 유출하는 행위	서비스 이용 정보 초기화 혹은 영구 서비스 이용 정지 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
10. 계정 도용 행위	가. 다른 회원의 계정에 무단으로 접속하여 피해를 주는 행위 나. 타인의 신용카드, 휴대폰 등 결제수단을 무단으로 사용하여 유료 아이템 구매 등 게임 이용을 위한 요금을 결제한 경우	서비스 이용 정보 초기화 혹은 영구 서비스 이용 정지 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
11. 개인정보 유출 행위	타인의 개인정보를 동의 없이 유포하는 경우	서비스 이용 정보 초기화 혹은 영구 서비스 이용 정지 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
12. 작업장 이용 등의 행위	- 다수의 계정 또는 비정상적인 방법을 통해 서비스 이용정보 등 게임 내 콘텐츠의 획득/누적/양도/증여하는 등의 영리를 목적으로 이용하거나 시도하는 것으로 볼 수 있는 행위 예) 다수의 계정으로 동일 디바이스 또는 인접 IP대역에서 조직적, 집단적으로 부정행위를 한 경우 예) 불법 프로그램 등을 통해 부당하게 아이템을 획득하거나 대량으로 이동하는 등의 행위	서비스 이용 정보 초기화 혹은 영구 서비스 이용 정지 (사안의 경중에 따라 사법기관 수사 의뢰)			
13. 대리 게임 행위	가. 회사가 승인하지 않은 방식으로 계정을 제공받아 대신 게임을 진행하여 계정에 영향을 미치거나 이를 시도하려는 행위 나. 현금, 게임 재화, 용역 등을 대가로 받고 타인의 계정으로 대신 게임을 진행하거나 이용하여 부당한 이익을 얻거나 타인의 플레이에 피해를 주는 경우 다. 그 외 관련 법령 및 회사의 약관, 운영정책에 위반되거나 이에 준하는 행위	경고	1일 서비스 이용 정지	3일 서비스 이용 정지	7일 서비스 이용 정지

③ 제2항의 세부 기준에도 불구하고, 회사는 다음 각 호와 같이 회원의 이용제한 행위의 위반 정도에 따라 조치를 감경하거나 가중할 수 있습니다.

1. 하나의 행위가 여러 유형의 이용제한 행위에 해당할 경우, 두 가지 이상의 조치를 동시에 적용할 수 있습니다.
2. 이용제한 행위의 위반 정도가 경미할 경우, 회사는 단순 경고 조치를 취할 수 있습니다. 단, 경고를 2회 이상 받을 경우(동일한 유형의 이용제한 행위가 아닌 경우도 포함) 경고 조치되었던 이용제한 행위의 2차 제재에 준하는 조치를 받을 수 있습니다.
3. 이용제한 행위의 위반 정도가 중대할 경우(위반 행위를 여러 번 반복한 경우, 위반 행위로 인한 게임 환경 혹은 타인에 대한 부정적 영향이 중대한 경우 등), 회사는 최대 차수까지 가중하여 조치할 수 있습니다.

예) 버그를 악용한 결과 게임 내 밸런스에 중대한 지장을 초래한 경우, 해당 회원이 이전에 버그를 악용하거나 약관 혹은 운영정책을 위반한 적이 없더라도 365일 이용정지 가능

④ 제2항의 세부기준에 따른 조치와는 별도로 이용제한 행위 위반으로 의심되는 경우 등에 사실관계 조사 및 조치에 필요한 기간 동안 임시조치로써 서비스 전부 또는 일부의 이용이 제한될 수 있습니다.

⑤ 제2항의 세부기준에 따라 조치가 적용되는 경우 이벤트에 참여할 수 있는 권한이 박탈되어, 이벤트 당첨 대상에서 제외될 수 있습니다.

⑥ 제2항의 세부기준에 규정되어있지 않더라도 게임에 부정적인 영향을 주거나 타인에게 피해를 주는 행위에 대해서 조치가 이루어질 수 있습니다.

⑦ 회원의 행위가 현행법령에 위반되는 경우 약관 및 운영정책에 따른 조치 외에 추가로 수사 의뢰 등을 통해 민/형사상의 처벌을 받을 수 있습니다.

⑧ 이용제한 조치를 받으신 경우 다음 각 호의 절차에 따라 이의 신청을 하실 수 있습니다.

1. 넷마블 홈페이지의 고객센터 내 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 계정정보의 손실 등에 대해서는 약관에 의거하여 복구가 가능합니다.

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

※ 복구 불가한 경우의 예시

유형	복구 불가 항목	상세 내용
계정	연동 계정 분실 또는 탈퇴	가. 회원이 연동에 사용한 계정(구글, 게임센터, 이메일 등) 분실 또는 탈퇴 시

	정책으로 인해 삭제된 계정	나. 제7조 제3항에 근거하여 일괄 삭제된 계정
아이템, 콘텐츠	서비스 이용정보가 변경된 경우 등	가. 회원의 선택에 따라 게임 재화 및 아이템을 사용·변경·소진하여 레벨업, 합성, 진화, 강화, 분해, 조합, 제작 등이 이루어진 경우
		나. 회원이 서비스를 이용(명칭 변경/아이템 등록/판매/구매 등) 하는 과정에서 아이템 명, 가격, 개수 등 정보 또는 제한 사항(복구 불가 조건 등)을 정확하게 확인하지 않아 서비스 이용정보 등이 소실 또는 변경된 경우
		다. 길드가 정책에 따라 삭제되거나, 직접 해체한 경우
기타	기간 만료	편지함 내 수령 기간이 만료된 우편 및 우편 내 게임 재화, 아이템 등
	던전 및 결투장 등의 입장권	회원의 게임 이용환경 변화 (강제종료, 네트워크 불안정 등 회사와 무관한 변화) 중에 사용된 입장권

③ 전항의 규정에도 불구하고, 회사는 아래의 기준을 충족하는지 검토한 후 소실 또는 변경된 서비스 이용정보 등을 가능한 범위 내에서 제한적으로 복구해드릴 수 있습니다.
1. 해당 서비스 이용정보 등의 복구로 인해 게임 밸런스 상의 불균형이 초래되거나 형평성에 어긋나는 등, 다른 회원들에게 피해가 발생할 가능성이 없는 경우
2. 이득을 취할 목적으로 서비스 이용정보 등의 복구를 고의적으로 악용하지 않는 경우
3. 서비스 이용정보 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.
1. 회원은 문제가 발생한 날로부터 7일 이내에 고객센터, 1:1 문의 등을 통해 회사에 복구를 신청해야 합니다.
2. 전호의 신청은 문제가 발생한 계정의 소유주인 본인이 직접 접수해야 하며, 타인 또는 대리인이 접수한 경우 복구가 불가합니다.
3. 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.
4. 복구 신청 후부터 복구가 완료되기 전까지 복구 대상 콘텐츠와 관련된 게임 이용은 중단하는 것을 권장합니다.

제7조 게임 관리 기준

① 다이아 소진 기준
게임에서는 결제 등의 방법으로 유료 다이아를 획득하거나, 결제를 통해 부수적으로 증정되는 방법으로 무료 다이아를 획득할 수 있습니다.
회사는 유료/무료 다이아를 구분하여 관리하고 있으며, 회원이 유료 및 무료 다이아를 모두 가지고 있을 때 다이아를 사용하면 유료 다이아가 먼저 소진됩니다.
② 계정 생성 기준
회사는 보다 쾌적한 서비스 환경 제공 및 관리를 위해 회원 당 생성할 수 있는 계정의 수를 제한하고, 초과하여 계정을 생성한 경우 해당 계정의 이용을 전부 또는 일부 제한할 수 있습니다.
③ 계정 삭제 기준
1. 회사는 보다 쾌적한 서비스 운영 및 관리를 위해 아래 조건을 모두 충족하는 계정을 장기 미접속 계정으로 분류하고 삭제를 진행할 수 있습니다.
가. 마지막 로그인 날짜가 3개월 이전인 계정
나. 계정 캐릭터 레벨이 10 이하인 계정
다. 1회 이상 결제 이력이 없는 계정
2. 회사는 보다 쾌적한 서비스 운영 및 관리를 위해 명칭을 생성하기 전 게임에서 이탈한 이후로 접속한 기록이 없는 계정정보를 임의로 삭제할 수 있습니다.
3. 제7조 제3항 제1호 또는 제2호에 근거하여 삭제된 계정정보는 복구가 불가합니다.
4. 계정 삭제 기준에 해당하는 데이터 삭제가 이루어질 경우 회사는 삭제 일정 및 내용을 공지사항을 통해 사전 고지합니다.
④ 길드 관리 기준
1. 길드마스터 자격을 양도하려는 경우에는 길드마스터가 직접 양도해야 합니다. 다만, 본 항 제2호에 따라 직접 양도없이 자동 위임 될 수 있습니다.
2. 길드마스터 캐릭터가 30일 초과 로그인 기록이 없을 경우 다음의 조건을 모두 충족하는 길드원에게 자동으로 길드마스터 자격이 위임(양도) 됩니다.
가. 부길드마스터 중 가장 최근에 접속한 길드원
나. 부길드마스터가 없는 경우, 길드에 가입한지 10일을 초과한 길드원 중 가장 최근에 접속한 길드원
다. 가목 내지 나목에 해당하는 후보가 여러명이 있을 경우, 가장 먼저 길드에 가입한 길드원
3. 길드원이 여러 명이지만 자격 조건을 가진 길드원이 없는 경우와 길드원이 길드마스터 1명인 경우에는 길드마스터 자격이 위임되지 않으며, 자격 조건을 가진 길드원이 발생한 때 위임됩니다.
4. 시스템 결함이나 길드 운영에 심각한 문제가 발생한 경우, 회사에 의해 길드마스터가 임의로 위임될 수 있습니다.
⑤ 길드 삭제 기준
1. 회사는 보다 쾌적한 서비스 운영 및 관리를 위해 길드를 휴면 길드로 분류하고 삭제를 진행할 수 있습니다.
2. 제 7조 제5항 제1호에 근거하여 삭제된 길드/길드명 데이터는 복구가 불가합니다.
3. 길드 삭제 기준에 해당하는 데이터 삭제가 이루어질 경우 회사는 일정 및 내용을 공지사항을 통해 사전 고지 합니다.

제8조 커뮤니티 서비스 운영 기준

① 회사는 커뮤니티 서비스 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.
② 회사는 커뮤니티 서비스 내 불건전하고 매너에 어긋나는 유형의 글(회원이 커뮤니티 상에 게시한 문자, 그림, 음성 또는 이들의 조합으로 이루어진 정보 등의 글, 사진, 동영상) 또는 댓글을 삭제하거나 이동, 등록 거부할 수 있습니다.
③ 회사는 약관 및 운영정책에서 사안을 구체화한 공식 커뮤니티 정책을 지정하여 운영할 수 있으며, 해당 정책에서 규정하는 바에 따라 커뮤니티 서비스 이용 또는 게임 이용에 대해 조치할 수 있습니다.

제9조 신고 절차 및 방법

① 약관 및 운영정책 위반에 대한 신고 시, 진행 절차는 아래와 같습니다.
[위반행위 신고 접수 → 신고사항 조사 → 조사결과 고지 및 조치]
② 신고 후 조사에는 시일이 소요될 수 있으며, 경우에 따라서는 재조사가 진행될 수 있습니다.
③ 약관 및 운영정책 위반에 대한 신고 및 이의제기 접수처는 다음 각 호와 같습니다.

1. 게임 내 고객센터 1:1 문의
2. 전화 상담
 가. 운영 시간: 평일 10:00~12:30 / 13:30~19:00 (주말 및 공휴일 휴무)
 나. 전화 번호: 1588-3995
3. 방문 상담
 가. 운영 시간: 평일 10:00~12:30 / 13:30~19:00 (주말 및 공휴일 휴무)
 나. 주소: 서울특별시 영등포구 문래로 164(문래동3가) 1층 (SK리더스뷰)
④ 전화 및 방문 상담 시 폭언, 욕설 등으로 정상적인 상담 진행이 어려울 경우, 상담사 인권 보호를 위해 상담이 제한될 수 있습니다.

<부칙>
본 운영정책은 2024년 8월 22일 부로 적용 됩니다.
[개정 시] 2024년 5월 8일부터 시행되던 종전의 운영정책은 본 운영정책으로 대체합니다.