**적용 일자: 2014년 5월 22일**

**1. 운영 정책의 목적**

1-1. 본 운영 정책은 ㈜imcGAMES와 ㈜한빛소프트(이하 '회사')가 그라나도 에스파다(이하 '게임')을 서비스하는데 있어 회원(이하 '고객')의 원활한 게임 진행과 이용권 보호를 위해 회사가 제공하는 기준과 이용자가 준수해야 할 사항을 정함에 목적이 있습니다.

**2. 기본 운영 정책**

2-1. 운영 정책은 게임을 서비스함에 있어 GM이 숙지하고 있는 내용이며, 모든 서비스의 제공은 본 운영 정책을 기반으로 합니다.

2-2. 운영 정책의 내용은 추가, 수정, 삭제될 수 있으며, 변경이 필요할 때 사전에 적용 일시를 명시하여 게임 공식 홈페이지에 공지합니다.

2-3. 운영 정책을 위반하는 행위를 한 고객은 경고, 제재 또는 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.

2-4. 운영 정책에 명시되지 않은 사항들은 이용 약관과 관계 법령에 따라 엄정하게 결정, 실행됩니다.

2-5. 운영 정책은 게임 내•외를 모두 포함하며, 모든 고객에게 동일하게 적용됩니다.

**3. 고객의 권리와 의무**

3-1. 고객은 게임에서 회사가 공식적으로 제공하는 모든 게임요소를 이용할 권리가 있습니다.

3-2. 고객은 게임 내에서 부당한 대우를 받거나 피해를 보았을 때 정당한 방법을 통해 시정을 요청할 수 있습니다.

3-3. 고객은 게임 내에서 스스로 해결할 수 없는 문제가 발생하였을 때 게임 공식 홈페이지 내에 존재하는 문의사서함을 통해 문제 해결을 요청할 수 있습니다.

3-4. 고객은 서비스 이용 약관이나 본 운영 정책을 위반하는 행위를 해서는 안 됩니다.

3-5. 고객은 본인의 명의로 회원 가입을 해야 하며, 본인 정보를 정확하게 기재해야 합니다.

- 타인 명의의 계정을 사용하여 발생하는 모든 피해에 대해서는 보호받을 수 없습니다.

- 타인의 명의 및 정보를 무단으로 도용하여 부정 사용할 시 서비스 이용 제한 및 관련 법률에 따라 형사 처벌 대상이 될 수 있습니다.  
※ 타인의 주민번호를 무단으로 도용하여 부정 사용하면 주민등록법에 따라 3년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금이 부과될 수 있습니다 (관련 법률: 주민등록법 제37조 제10항).

3-6. 고객은 계정과 관련된 정보를 타인과 공유하거나 양도해서는 안 되며, 이를 위반하여 발생하는 피해에 대해서는 어떠한 보호도 받을 수 없습니다.

3-7. 고객은 버그나 문제점을 발견했을 시 게임 공식 홈페이지의 문의사서함 또는 한빛온 고객센터를 통해 신속히 알려야 하며, 해당 내용을 악용하거나 다른 고객에게 유포해서는 안 됩니다.

3-8. 고객은 GM, 직원 및 회사 관계자를 사칭해서는 안 됩니다.

3-9. 고객은 GM의 게임 질서 유지를 위한 협조 요청 시 적극 협조에 응해야 합니다.

3-10. 고객은 게임 내 재산(캐릭터, 아이템, 계정, 비스 등)을 현금 또는 현물 거래를 해서는 안 되며, 이를 위반하여 발생하는 피해에 대해서는 보호받을 수 없습니다.

3-11. 게임 내의 정보(캐릭터, 아이템 등)는 ㈜imcGAMES가 모든 권한을 소유합니다. 고객은 이에 대한 사용권만이 부여됩니다.

3-12. 고객은 상업적인 목적으로 게임과 관련한 어떠한 2차 저작물, UCC, 스크린샷 등에 대하여 일체 사용할 수 없습니다.

3-13. 고객은 타인의 1차 저작물을 저작권자의 허락 없이 게임 공식 홈페이지 및 게임 내에서 사용하거나 배포할 시 운영 정책에 따라 제재될 수 있으며, 저작권법을 위반하는 사항은 사전 통보 없이 수정 또는 삭제될 수 있습니다.  
※ 저작권법을 위반할 시 민•형사 상의 책임을 부담할 수 있습니다.

**4. GM의 역할 및 의무**

4-1. GM은 운영 정책을 숙지 및 이행해야 하며, 고객의 원활한 게임 진행을 도와 불편함이 없도록 최선을 다해야 합니다.

4-2. GM은 운영 정책을 위반하는 고객에 대해 제재, 경고 등 적절한 조치를 할 수 있습니다.

4-3. GM은 게임 서비스 중 발생할 수 있는 모든 형태의 버그를 제보 받습니다.

4-4. GM은 고객이 요청한 문의에 대해서 최대한 성실하게 답변합니다. 단, 게임 공식 홈페이지 게시판을 통한 문의, 동일한 내용을 반복하여 접수한 문의, 게임 이용과 무관한 내용의 문의에 대해서는 답변하지 않을 수 있습니다.

4-5. GM은 고객 상호 간에 발생한 분쟁에 대해서는 관여하지 않는 것을 원칙으로 합니다. 단, 운영 정책 위반 사항이 확인되거나 특수한 상황으로 판단되면 게임의 원활한 진행을 위하여 개입할 수 있습니다.

4-6. GM은 공식적인 경로를 통해 안내된 사항만 고객에게 제공하며, 이후 업데이트 예정 사항 등에 대한 정보는 제공하지 않습니다.

4-7. GM은 고객의 개인 정보를 묻지 않으며, 개인 정보를 유출하거나 임의 수정하지 않습니다. 단, 정부 기관의 정식 협조 요청 시 해당 기관에 개인 정보를 제공할 수 있습니다.

4-8. GM은 치명적인 버그 및 오류 발생 시 공지를 통해 고객에게 알립니다.

**5. 이용 제한 정책**

5-1. 운영 정책을 위반하면 다음 기준에 따라 게임과 홈페이지 이용에 있어 경고, 접속 제한, 아이템 회수, 글쓰기 제한 등의 조치를 받을 수 있습니다.

5-2. 모든 위반 행위는 순차 누적 적용을 원칙으로 하며, 중복으로 이용 제한되면 이용 제한 강도가 높은 항목을 기준으로 적용됩니다.

5-3. 운영 정책에 위반되는 글 또는 게시물은 사전 경고 없이 수정 또는 삭제됩니다.

5-4. 운영 정책 위반으로 게임 이용이 제한되면, 한빛온 통합회원 정보 상 메일 및 홈페이지 쪽지로 안내를 드립니다.

5-5. 현실에서 일어나는 범죄 및 피해 사항은 회사가 도움을 드릴 수 없습니다.

5-6. 이용 제한 정책에 명시되지 않은 행위는 운영 정책, 이용 약관 및 그에 준하는 관련 법규에 따라 조치됩니다.

5-7. 운영 정책 위반으로 발생하는 손실에 대해서는 도움을 드릴 수 없습니다.

**[게임 내 비매너 행위]**

| **구분** | **1차** | **2차** | **3차** | **4차** | **비고** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **욕설, 비속어, 비방** | 우편 경고 | 1일 | 5일 | 30일 | **5차 부터 +30일씩 누적 증가**  **(예: 5차 60일, 6차 90일)** |
| **유언비어 허위사실 유포 타인 개인 정보 유출** | 1일 | 5일 | 30일 | 영구 (통합 계정) |  |
| **성적 수치심 유발 성적인 내용 암시** | 1일 | 5일 | 30일 | 영구  (통합 계정) |  |
| **상업적인 광고** | 1일 | 15일 | 30일 | 영구  (통합 계정) |  |
| **운영(GM 활동) 방해** | 1일 | 5일 | 30일 | 영구  (통합 계정) |  |

**[홈페이지 게시물]**

| **구분** | **1차** | **2차** | **3차** | **4차** | **비고** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **욕설, 비속어, 비방 음란, 혐오 내용 커뮤니티간 반목 조장** | 5일 글쓰기 제한 | 10일 글쓰기 제한 | 30일 글쓰기 제한 | 영구 글쓰기 제한 (통합 계정) | 관련 게시물 삭제 |
| **동일 내용 반복 게시(도배) 저작권 침해 및 유사 내용 범죄를 목적으로 하는 내용 국가와 사회에 반하는 내용** | 5일 글쓰기 제한 | 10일 글쓰기 제한 | 30일 글쓰기 제한 | 영구 글쓰기 제한 (통합 계정) |

| **구분** | **설명** |
| --- | --- |
| 우편 경고 | 게임 내 우편함 시스템을 통한 우편 경고 |
| 1일 | 1일 동안 해당 계정 게임 접속 제한 |
| 5일 | 5일 동안 해당 계정 게임 접속 제한 |
| 15일 | 15일 동안 해당 계정 게임 접속 제한 |
| 30일 | 30일 동안 해당 계정 게임 접속 제한 |
| 60일 | 60일 동안 해당 계정 게임 접속 제한 |
| 60일 이하 | 최대 60일 동안 해당 계정 게임 접속 제한 |
| 90일 | 90일 동안 해당 계정 게임 접속 제한 |
| 90일 이하 | 최대 90일 동안 해당 계정 게임 접속 제한 |
| 영구 | 영구적으로 해당 계정 게임 접속 제한 |
| 통합계정 | 동일 명의로 가입된 계정 전체 |
| 관련 아이템 회수 | 운영 정책 위반 행위로 습득하거나 이득을 취한 아이템 및 캐릭터 회수 |
| 5일 글쓰기 제한 | 5일 동안 해당 계정 홈페이지 글쓰기 제한 |
| 10일 글쓰기 제한 | 10일 동안 해당 계정 홈페이지 글쓰기 제한 |
| 30일 글쓰기 제한 | 30일 동안 해당 계정 홈페이지 글쓰기 제한 |
| 영구 글쓰기 제한 | 영구적으로 해당 계정 홈페이지 글쓰기 제한 |
| 관련 게시물 삭제 | 운영 정책 위반 게시물 삭제 |

**6. 작명정책**

6-1. 명칭은 가문명, 캐릭터명, 펫명, 당명, 스쿼드명, 그룹 채팅명, 개인 상점명, 프로필, 엠블럼, 게임 공식 홈페이지 닉네임, 프로필 사진 등을 모두 포함합니다.

6-2. 작명 정책을 위반하는 고객은 운영 정책에 따라 제재될 수 있습니다.

6-3. 다음과 같은 내용 및 뜻을 내포한 명칭은 사전 경고 없이 변경 또는 삭제될 수 있습니다.

**[작명 정책에 위배되는 항목]**

- 현금거래의 의미를 내포한 명칭

- 회사, 직원, 게임을 비방하는 내용의 명칭

- 회사, 직원으로 사칭 및 혼동할 수 있는 명칭

- 선정적이거나 음란한 내용을 암시하는 명칭

- 특정 국적, 지역, 민족, 인종, 종교, 인물, 장애 등을 비방하는 내용의 명칭

- 반사회적이거나 관계 법령에 저촉되는 내용의 명칭

- 혐오감, 불쾌감을 유발하거나 공공질서와 미풍양속을 저해하는 명칭

- 회사 또는 제3자의 상표권, 저작권 등 지적재산권을 침해하는 내용의 명칭

- 특정 대상을 상업적 광고 및 홍보하는 내용의 명칭

- 개인정보 유출이 우려되는 명칭

- 계정, 캐릭터, 아이템, 비스 등을 현금 및 현물 거래할 의도가 있다고 판단되는 명칭

- 다른 고객 및 단체와 혼동하여 악용될 소지가 있다고 판단되는 명칭

- 작명 정책을 위반하는 명칭의 철자 일부 변경, 다른 문자 조합, 이미지를 일부 수정한 명칭

**7. 버그 및 어뷰징 정책**

7-1. 버그 및 어뷰징이란 공식적인 경로로 안내된 내용과 다르거나 개발 의도에서 벗어난 사항, 게임 진행에 지장을 줄 수 있는 사항, 담당자가 버그 및 어뷰징으로 판단하는 사항을 모두 포함합니다.

7-2. 고객은 버그 악용 또는 **어뷰징을** 하거나 다른 고객에게 방법을 전달해서는 안 되며, 발견 즉시 게임 공식 홈페이지 문의사서함으로 신속히 제보해 주셔야 합니다.

7-3. 접수된 버그 및 어뷰징은 최대한 빠른 시일 안에 수정하는 것을 목표로 합니다.

7-4. 버그 악용, **어뷰징**, 버그 악용 및 어뷰징 방법 유포는 운영 정책에 따라 제재되며, 이로 인해 획득한 모든 이득은 회수됩니다. 단, 당시 상황에 따라 그에 적합한 조치가 이루어질 수 있습니다.

7-5. 제보된 내용이 버그 및 어뷰징으로 인정되었을 시 담당자의 판단 하에 최초 제보자에게 보상을 차등 지급합니다.

| **구분** | **1차** | **2차** | **3차** | **4차** | **비고** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **버그 악용 어뷰징** | 60일 이하 | 영구  (통합 계정) |  |  | 관련 아이템 회수 |
| **버그 악용 방법 유포 어뷰징 방법 유포** | 90일 이하 | 영구  (통합 계정) |  |  | 관련 아이템 회수 |
| **버그 악용 방법,**  **어뷰징 방법 게시물 등록** | 90일  글쓰기 제한 | 영구  글쓰기 제한 |  |  | 관련 게시물  삭제 |

**8. 현금 거래 정책**

8-1. 현금 거래는 게임 밸런스 붕괴 및 정상적으로 게임을 이용하는 고객에게 상대적 박탈감을 줄 수 있는 행위로 이를 금지합니다.

8-2. 현금 거래 및 현금 거래 시도 적발 시 운영 정책에 따라 제재 및 관련 아이템이 모두 회수 조치됩니다.

8-3. 현금 거래 및 현금 거래 시도로 발생한 손실에 대해서는 복구 받을 수 없습니다.

**[현금거래에 해당하는 항목]**

- 게임 내 아이템 간의 거래가 아닌 현실상의 현금, 현물을 통한 거래 및 거래 시도

- 비스 또는 비스의 대용으로 사용되는 아이템(엘리멘탈 쥬얼, 백금괴 등)을 거래 및 거래 시도

- 현금 거래 의미를 내포한 문구 및 이미지 등을 사용하여 거래 및 거래 시도

- 다른 게임과의 계정, 캐릭터, 아이템의 거래 및 거래 시도

- 현금 거래를 목적으로 한 상업적인 광고 행위

- 게임의 본래 목적인 오락이나 즐거움이 아닌 영리의 목적으로 게임을 이용하는 행위   
(예: 작업장, 캐릭터 육성 대행, 환전 행위 등을 포함한 이에 준하는 행위 일체)

| **구분** | **1차** | **2차** | **3차** | **4차** | **비고** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **현금거래 시도** | 1일 | 5일 | 30일 | 영구  (통합 계정) |  |
| **현금거래 완료** | 15일 | 30일 | 90일 | 영구  (통합 계정) | 관련 아이템 회수 |
| **현금거래 관련**  **게시물 등록** | 5일 글쓰기 제한 | 10일 글쓰기 제한 | 30일 글쓰기 제한 | 영구 글쓰기 제한 (통합 계정) |  |

**9. 프로그램 사용 정책**

9-1. 불법 프로그램 사용, 데이터 조작 및 추출은 게임 밸런스 붕괴, 저작권법 위반 및 정상적으로 게임을 이용하는 고객에게 상대적 박탈감을 줄 수 있는 행위로 이를 금지합니다.

9-2. 불법 프로그램, 데이터 조작 및 추출 방법 개발, 유포, 사용 적발 시 운영 정책에 따라 제재 조치됩니다.

**[불법 프로그램에 해당하는 항목]**

- 자동 사냥 프로그램 (하드웨어 / 소프트웨어) 개발, 유포, 사용

- 매크로 프로그램 개발, 유포, 사용

- BOT 프로그램 개발, 유포, 사용

- 클라이언트 변조 프로그램 개발, 유포, 사용

- 회사에서 제공하지 않는 비공식 프로그램 개발, 유포, 사용

- 고객의 계정과 회사 사이에 오가는 데이터 흐름을 조작하거나 조작 방법을 개발, 유포, 사용

- 데이터 추출 방법 개발, 유포, 사용

- 클라이언트에 포함된 공개되지 않은 정보를 추출하여 해당 내용으로 이득을 취하는 경우

| **구분** | **1차** | **2차** | **3차** | **4차** | **비고** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **불법 프로그램 사용** | 30일 | 영구 (통합 계정) |  |  |  |
| **불법 프로그램 유포** | 영구 (통합 계정) |  |  |  |  |
| **데이터 조작 데이터 조작 방법 유포** | 영구  (통합 계정) |  |  |  | 관련 아이템 회수 |
| **데이터 추출 추출 내용, 방법 유포** | 90일 이하 | 영구 (통합 계정) |  |  | 관련 아이템 회수 |
| **불법 프로그램,**  **데이터 조작 방법,**  **데이터 추출 내용, 방법**  **게시물 등록** | 90일  글쓰기 제한 | 영구  (통합 계정) |  |  | 관련 게시물  삭제 |

**10. 사기 정책**

10-1. 사기는 다른 고객을 기망하여 부당한 이득을 취하는 행위로 이를 금지합니다.

10-2. 사기는 개인 부주의로 인해 발생함에 따라 복구가 불가합니다. 단, 추가 피해 예방을 위해 확인된 사기 가해자는 운영 정책에 따라 제재되며, 관련 아이템이 모두 회수 조치됩니다.

10-3. 사기 가해자 계정뿐 아니라 동일 고객의 소유로 확인된 계정에 사기 또는 사기 의도가 추가로 확인될 시 동일 제재 및 IP 블록 조치를 받을 수 있습니다.

10-4. 사기 피해 신고의 유효기간은 피해 발생일로부터 7일간이며, 게임 공식 홈페이지 신고센터 또는 한빛온 공식 홈페이지 신고센터를 통해서만 접수할 수 있습니다.

10-5. 사기 피해 신고 시에는 신고센터 양식에 맞춰 최대한 자세하고 정확하게 기재해 주시기 바랍니다.

10-6. 신분증 확인을 통한 본인인증은 14일 이내에 신분증 인증 절차가 완료되지 않으면 자동으로 인증 실패되어 해당 신고 건은 기각됩니다.

10-7. 본인의 의사에 의한 아이템 대여는 아이템 사용권을 포기 또는 양도한 것으로 간주하여 사기에 해당하지 않습니다.

10-8. GM, 직원 및 회사 관계자를 사칭하여 개인의 이득을 취할 목적이 확인될 시, 운영 정책에 따라 제재되며 관련 아이템이 모두 회수 조치됩니다.  
※ GM은 고객이 사용할 수 없는 'GM' 단어가 포함된 가문명으로 활동합니다. 예) GM알로스  
※ 'GM' 단어가 포함되지 않은 가문명은 GM이 아니오니, 사칭에 유의 바랍니다.

| **구분** | **1차** | **2차** | **3차** | **4차** | **비고** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **사기** | 60일 (통합 계정) | 영구 (통합 계정) |  |  | 관련 아이템 회수 |

**11. 계정도용 정책**

11-1. 계정도용은 허락 없이 타인의 계정에 접속하는 모든 행위를 뜻합니다. 단, 접속에 대한 사전 동의가 있었다면, 약관상 금지된 계정공유에 해당하므로 계정도용으로 인정되지 않습니다.

11-2. 계정도용 신고의 유효기간은 피해 발생일로부터 7일간이며, 게임 공식 홈페이지 신고센터 또는 한빛온 공식 홈페이지 신고센터를 통해서만 접수할 수 있습니다.

11-3. 계정도용 신고 시에는 신고센터 양식에 맞춰 최대한 자세하고 정확하게 기재해 주시면 더욱 신속한 처리가 가능합니다.

11-4. 신분증 확인을 통한 본인인증은 14일 이내에 신분증 인증 절차가 완료되지 않으면 자동으로 인증 실패되어 해당 신고 건은 기각됩니다.

11-5. 계정도용 피해 아이템의 복구는 신고 접수일로부터 약 1~5일의 시간이 소요되며, 사안에 따라 단축되거나 연장될 수 있습니다.

11-6. 계정도용 피해는 계정당 1회에 한하여 복구가 이루어집니다. 단, U-OTP 서비스 이용 중 발생한 계정도용 피해는 추가 복구를 받을 수 있습니다(계정도용 발생 시점에 U-OTP 서비스 미사용 시 제외).

11-7. 계정도용 조사 및 피해 복구로 인해 관련 계정들의 접속이 일시적으로 제한될 수 있습니다. 이 기간에 게임을 이용하지 못해 발생한 손실은 보상되지 않습니다.

11-8. 계정도용 관련자 IP의 접속이 확인된 계정은 피해 예방을 위해 거래 차단 또는 임시 이용 제한될 수 있습니다. 게임 공식 홈페이지 문의사서함으로 해당 내용을 접수하면 조사 결과를 통해 문제가 없다면, 본인 확인 절차를 거쳐 거래 차단 및 임시 이용 제한이 해제됩니다. 계정도용 피해로부터 보호를 위한 조치임에 따라 거래 차단 및 임시 이용 제한기간에 발생한 손실은 보상되지 않습니다.

11-9. 계정도용 조사 중 이용 약관 및 운영 정책에 어긋나는 행위가 발견되면 계정도용 건과 별도로 제재가 이루어질 수 있습니다.

11-10. 계정도용 관련자는 운영 정책에 따라 제재되며, 관련 아이템이 전량 회수됩니다.

11-11. 계정도용에 연루되어 게임 접속이 제한되면 한빛온 통합회원 정보 상 메일과 홈페이지 쪽지로 안내 메일이 발송되며, 신고센터를 통해 이의신청할 수 있습니다.

11-12. 이의신청은 제재된 일자로부터 5일 이내에 신고센터에 접수해야 합니다.

11-13. 이의신청이 신고센터에 기간 내 접수되지 않은 계정은 계정도용을 인정하는 것으로 간주하여 영구적으로 계정이 이용 제한될 수 있습니다.

11-14. 회사가 보유하고 있는 자료를 통해 계정도용 피해 사실이 확인되지 않으면 복구 받을 수 없습니다.

11-15. 허위신고로 확인되면 운영 정책에 따라 제재될 수 있습니다.

11-16. 계정도용 신고 철회는 신고센터에서 최종답변이 완료되지 않고 진행 중인 건에 한해 가능합니다. 신고 철회된 건은 계정도용 조사가 중단됩니다.

11-17. 신고 철회된 계정도용 건은 재신고할 수 없습니다.

**[계정도용 접수 불가 항목]**

- 타인의 정보 및 허위 정보를 사용하여 계정을 생성 또는 사용한 경우

- 개인정보 및 계정, 비밀번호 등을 공유한 경우

- 타인에게 발생한 계정도용 피해를 대리 신고하는 경우

- 계정도용 피해를 1회 복구 받았으나, U-OTP 서비스를 이용하지 않아 추가 피해가 발생한 경우

- 계정도용 피해일로부터 8일 이상 경과한 경우

- 계정도용 신고가 기각되거나 신고 철회된 경우

| **구분** | **1차** | **2차** | **3차** | **4차** | **비고** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **계정도용** | 영구 (통합 계정) |  |  |  | 관련 아이템 회수 |

**12. 복구 정책**

12-1. GM은 고객의 의도와 다르게 소실된 가문, 캐릭터, 아이템 등에 대한 복구를 위해 최대한 노력합니다. 단, 로그 데이터를 통해 객관적 자료가 확보되지 않으면 복구가 불가합니다.

12-2. 가문 복구

- 가문 복구 신청의 유효기간은 삭제된 날로부터 30일간이며, 게임 공식 홈페이지 문의사서함을 통해 서만 접수 가능합니다.

- 가문 복구는 계정당 2회에 한해 가능합니다.

**- 가문 복구를 희망하는 대상 월드에 새로이 가문을 생성하는 경우 먼저 해당 가문의 삭제 후 복구가 가능합니다. 단, 다른 월드로부터 가문이전이 진행된 경우에는 해당 월드의 그 이전의 가문에 대해서는 복구가 불가합니다.**

**(예: 카스티야 월드의 내 소유의 가문 'A'를 삭제 후 리볼도외 월드의 내 소유의 가문 'B' 를 카스티야 월드로 이전 시 이전의 가문 'A' 에 대해서는 복구 불가)**

- 가문 복구 시 삭제 시점과 동일한 정보(캐릭터, 아이템, 퀘스트 정보 등)로 복구됩니다.

12-3. 캐릭터 복구

- 캐릭터 복구 신청의 유효기간은 삭제된 날로부터 30일 간이며, 게임 공식 홈페이지 문의사서함을 통해서만 접수 가능합니다.

- 캐릭터 복구는 계정당 2회에 한해 가능합니다.

- 배럭 슬롯이 부족하거나 동일 이름의 캐릭터가 생성되어 있으면 캐릭터 복구가 불가합니다.

- 캐릭터 복구 시 삭제 시점과 동일한 정보(착용 아이템, 스탯, 승급, 각성, 경험치, 스탠스 등)로 복구됩니다.

12-4. 아이템 복구

- 원칙적으로 본인 부주의로 인해 발생한 아이템 손실은 회사에 복구 또는 보상의 의무가 없습니다. 단, 악용의 소지가 없으며, 복구 불가 항목에 해당하지 않으면, 사안에 따라 1년에 5회 제한적으로 복구됩니다.

- 아이템 복구 신청의 유효기간은 발생일로부터 30일간이며, 게임 공식 홈페이지 문의사서함을 통해서만 접수 가능합니다.

**[복구 불가 사항]**

- 개인, 개인상점, 마켓 거래에서 상대방과 아이템의 가격, 종류, 개수, 정보 등을 확인하지 않아 발생한 손실

- 실패 확률을 가진 강화, 소켓 가공 등에서 실패하여 발생한 손실

- 제작, 강화, 인챈트, 소켓 가공 등에 사용된 아이템

- 인챈트 시도로 인해 변경된 아이템 옵션

- 운영 정책에 따른 거래 차단 및 이용 제한으로 발생한 손실

- 아이템 드롭 후 다른 고객이 습득한 아이템

- 로그 데이터 및 객관적 기록을 확인할 수 없는 경우

- 사용 중인 기간제 아이템 또는 사용이 종료된 아이템

- 아이템 대여로 발생한 손실

- 퀘스트 진행에 사용되어 퀘스트 정보가 변경된 경우

- 악용의 소지가 명백한 경우

- 렉 현상으로 발생한 손실

- 계정공유로 발생한 손실

- 회원 탈퇴가 완료된 경우(단, 회사가 인정하는 부득이한 사유가 있는 경우 예외)

- 점검 연장 및 임시점검 진행에 따른 일괄 보상 이외에 개별적 상황에 따른 손실

- 정상적인 시스템임에도 이해 또는 주의하지 못해 발생한 손실

- 복구 가능 기한을 초과하거나 복구 기회를 모두 사용한 경우