

제1장 총칙

제1조 (목적)

본 운영정책은 주식회사 Gala Lab Corp.(이하 "회사")가 제공하는 온라인 게임 서비스(프리프, 라펠즈, 이하 "서비스")를 이용함에 있어 회원과 회사가 준수해야 할 기본 사항을 정하여, 건전하고 공정한 게임 환경을 조성하고 안정적인 서비스를 제공하는 것을 목적으로 합니다.

제2조 (적용 범위)

- 본 운영정책은 회사가 제공하는 모든 서비스에 적용됩니다.
- 본 정책에서 정하지 않은 사항은 「서비스 이용약관」, 「개인정보 보호법」, 「청소년 보호법」, 「게임산업진흥에 관한 법률」 등 관련 법령을 따릅니다.

제3조 (운영정책의 변경)

- 회사는 서비스 안정성과 회원 편의를 위하여 운영정책을 변경할 수 있습니다.
- 운영정책 변경이 회원의 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 경우, 변경일로부터 최소 **30일 전** 공식 홈페이지 및 커뮤니티 등을 통해 사전 고지합니다.
- 단, 서비스 운영상 긴급히 적용할 필요가 있는 경우에는 즉시 적용할 수 있으며, 이 경우 사후 지체 없이 공지합니다.
- 공지를 확인하지 않아 발생하는 불이익은 회원의 책임으로 합니다.

제2장 회원의 권리와 의무

제4조 (회원의 권리)

- 회원은 회사가 제공하는 서비스와 콘텐츠를 **운영정책과 이용약관이 정한 범위 내에서 공정하게 이용할 권리**가 있습니다.
- 회원은 서비스 이용 중 발생한 문제에 대해 **고객센터나 신고센터를 통해 문의·신고할 권리**가 있으며, 회사는 이에 성실히 응대해야 합니다.
- 회원은 서비스 이용에 중대한 영향을 미치는 사항(운영정책 변경, 서비스 중단 등)에 대해 **사전에 고지를 받을 권리**가 있습니다.
- 회원은 관련 법령에 따라 자신의 **개인정보가 적법하게 보호되고 처리될 권리**를 가집니다.
- 14세 미만 회원의 권리 및 보호 조치에 관한 사항은 제9장(아동 및 청소년 회원 관리)을 따릅니다.**

제5조 (회원의 의무)

- 회원은 **운영정책, 이용약관, 관련 법령**을 준수해야 하며, 이를 위반할 경우 제재를 받을 수 있습니다.
- 회원은 **공정한 게임 환경을 해치는 행위**(불법 프로그램 사용, 계정 공유, 현금 거래, 버그 악용 등)를 해서는 안 됩니다.

3. 회원은 다른 이용자를 **존중해야 하며**, 욕설, 비방, 사기, 차별, 괴롭힘 등 **타인의 권리나 명예를 침해하는 행위**를 해서는 안 됩니다.
 4. 회원은 **버그나 불법 행위 등을 인지한 경우 회사에 신고할 의무**가 있습니다.
 5. 회원은 **자신의 계정 정보를 안전하게 관리할 책임**이 있으며, 관리 소홀·공유·양도 등으로 발생한 문제는 본인에게 책임이 있습니다.
 6. **14세 미만 회원의 이용 조건과 제한 사항은 제9장(아동 및 청소년 회원 관리)을 따릅니다.**
-

제3장 운영자(GM)의 역할 및 의무

제6조 (운영자 정의 및 기본 원칙)

1. 운영자(GM, Game Master 또는 Game Manager)는 서비스의 원활한 운영과 건전한 커뮤니티 문화 형성을 돕는 사람을 의미합니다.
2. 운영자는 항상 고객의 의견에 귀 기울이고, 투명하고 공정한 운영을 위해 노력합니다. 고객이 제기한 이의나 요청은 충분히 검토하여 정당하다고 판단될 경우 즉시 대응하거나 개선 방안을 마련합니다.
3. 운영자는 어떠한 경우에도 고객의 개인정보를 요구하지 않으며, 특정 고객에게 불평등한 혜택을 제공하지 않습니다.
4. 운영자는 운영정책 및 현행 법령에 위배되는 행위에 가담하지 않으며, 서비스 운영 중 알게 된 개인정보와 게임 내 데이터를 보호할 의무를 가집니다.

제6조의2 (운영자의 활동 및 권한)

1. **버그 및 오류 처리**
GM은 게임 내 버그·시스템 오류에 관한 제보를 접수·확인·보고할 의무가 있습니다.
2. **캐릭터 관리**
GM은 고객의 캐릭터를 특별한 이유 없이 임의로 소환하지 않으며, 고객의 개인적 요구에도 응하지 않습니다. 다만,
 - I. 버그로 인해 캐릭터가 움직이지 못하거나,
 - II. 이동 불가능한 지역에 갇혔을 경우,
 - III. 원활한 게임 운영을 위해 필요한 경우,GM의 판단에 따라 캐릭터를 소환·이동시킬 수 있습니다.
3. **NPC 및 게임 환경 관리**
GM은 게임 내에서 의도하지 않은 이상 행동을 하는 NPC 또는 시스템 오류를 확인한 경우, GM의 판단에 따라 이를 제거하거나 조정할 수 있습니다.
4. **게임 질서 유지**
GM은 고객의 정상적인 활동에는 관여하지 않지만, 불법 프로그램 사용, 타인의 게임 방해 등 원활한 서비스 제공에 장애가 된다고 판단될 경우, 운영정책에 따라

경고·계정 제한·홈페이지 이용 제한 등의 제재를 가할 수 있습니다.

5. 중립성과 공정성

GM은 특정 고객에게 혜택을 주거나 불공정한 처우를 하지 않으며, 길잡이로서의 역할에 충실합니다.

또한, 추후 업데이트 등 공개되지 않은 정보를 고객에게 제공하지 않습니다.

제6조의3 (운영자의 의무 및 한계)

1. 서비스 안정성 확보

GM은 즉시 해결 가능한 버그 발생 시 신속히 대응하며, 게임 진행에 막대한 지장을 줄 경우 임시 점검 등을 시행할 수 있습니다. 단, 개인의 회선 문제나 PC 환경 문제로 인한 장애는 회사의 책임 범위에 포함되지 않습니다.

2. 정보 변경 불가

서비스 제공 목적 이외에 고객의 개인정보 및 캐릭터 관련 정보는 변경되지 않습니다.

3. 고객 분쟁 개입 원칙

고객 간 분쟁은 원칙적으로 개입하지 않으며, 다수 고객의 서비스 이용에 심각한 지장을 줄 경우에만 개입 및 제재할 수 있습니다.

4. 일반 규범 준수

본 조항에 명시되지 않은 상황 발생 시, GM은 게임 내 일반적 규범 및 사회 통념에 따라 합리적이고 적절한 조치를 취할 수 있습니다.

제4장 커뮤니티 및 표현 행위 정책

제7조 (적용 범위)

- 본 정책은 회원이 게임 내 또는 관련 커뮤니티에서 사용하는 모든 **표현 행위**에 적용됩니다. 아래 항목은 모두 동일한 정책의 적용을 받습니다.
 - 캐릭터명, 길드명, 펫 이름, 게시판 닉네임 등 명칭
 - 게임 내 채팅(전체, 귓속말, 파티, 길드, 지역 등)
 - 게시물(게시판, 댓글 등)
 - 공식 커뮤니티, 이벤트 댓글, 신고 대상 발언

제8조 (금지 표현)

- 각 호에 해당하는 표현은 사용이 금지됩니다.
 - 욕설, 비방, 비속어, 음란어 등 타인의 인격을 침해하는 표현
 - 부모 욕설, 성적 모욕, 외설적이거나 선정적인 표현
 - 인종·성별·종교·지역·집단 등을 차별하거나 혐오하는 발언
 - 운영자(GM 등) 또는 회사 관계자를 사칭하는 표현
 - 운영자 또는 회사에 대한 허위 사실 유포 및 명예 훼손
 - 현금거래, 불법 프로그램, 해킹, 계정 거래 등 불법 행위 관련 내용
 - 음란물, 불법 촬영물, 관련 법령 위반 게시물
 - 정치·종교적 선동, 광고·홍보 목적의 표현

- IX. 도배(스팸), 반복 발언, 특정 단어를 통한 괴롭힘
- X. 타인의 개인정보를 무단으로 공개하거나 유출하는 행위
- XI. 사회 통념상 부적절하거나 불쾌감을 유발하는 표현

제9조 (제재 기준)

1. 위 금지 표현이 확인될 경우, 행위 수단(닉네임, 채팅, 게시물, 신고 여부)에 관계없이 아래 기준에 따라 제재가 적용됩니다.

위반 유형	1차	2차	3차 이상
일반 욕설·비방·비속어	3일 정지	7일 정지	30일 정지
부모 욕설·성적 모욕·차별·혐오 발언	7일 정지	30일 정지	영구 이용제한
운영자 비방·허위사실 유포·사칭	7일 정지	30일 정지	영구 이용제한
욕설·비속어·음란 명칭 사용	3일 정지 및 강제 변경	7일 정지	30일 정지
차별·혐오·성적 명칭 사용	7일 정지 및 강제 변경	30일 정지	영구 이용제한
현금/현물 거래 목적 명칭·발언	30일 정지	영구 이용제한	-
특정 단어 반복 괴롭힘	7일 정지	30일 정지	영구 이용제한
불법 프로그램·해킹 관련 언급	영구 이용제한	-	-
개인정보 유출	30일 정지	영구 이용제한	-
허위 신고	7일 정지	30일 정지	영구 이용제한

- ※ 심각한 위반(성적 모욕, 부모 욕설, 차별, 허위사실 유포 등)은 초범이라도 2차 이상 제재 가능
- ※ 닉네임 위반은 임시 이용 제한 후 강제 변경 병행
- ※ 게시물·채팅 위반은 사전 고지 없이 삭제 및 계정 제재 병행
- ※ 동일·유사 위반 반복 시 누적 가중 제재 적용

제10조 (신고 및 운영 조치)

1. 신고는 위반 행위 발생 후 **3일 이내** 접수해야 하며,
날짜와 시간이 표시된 **스크린샷 또는 영상 자료**를 반드시 포함해야 합니다.
2. 허위 신고 또는 조작된 증거 제출 시 **7일 이상 정지**가 부과됩니다.
3. 운영팀은 위반 행위의 맥락, 의도, 심각성, 반복 여부,
및 커뮤니티에 미치는 영향을 종합적으로 검토하여 제재 수위를 결정하며,
필요 시 1차 위반이라도 2차 이상 단계의 제재를 적용할 수 있습니다.
동일하거나 유사한 위반 행위가 반복될 경우, 누적에 따라 제재 수위가 가중 적용됩니다.
4. 동일한 IP 또는 기기에서 다수의 계정이 심각한 위반 행위를 반복할 경우,

해당 IP·기기에서 접속한 연관 계정에도 동일한 제재를 적용할 수 있습니다.

5. 명칭 위반은 **임시 이용 제한 후 강제 변경**이 완료되면 해제할 수 있습니다.
6. 게시물 및 채팅 위반은 **삭제·수정과 계정 제재**가 병행될 수 있습니다.

제11조 (특이 사항)

1. 욕설 또는 비방 목적의 **우회어(은어)** 역시 동일한 제재가 적용될 수 있습니다.
2. 회사는 서비스 질서 유지, 신고 처리 및 분쟁 해결을 위해, **이용자 계정, 이용 시간, 채팅 구분(전체, 파티, 길드, 귓속말 등) 등의 필요한 범위 내에서 로그 정보를 일정 기간 보관·검토할 수 있습니다.**
해당 정보는 **정당한 운영 목적 외의 용도로는 사용되지 않습니다.**
3. 신고 처리 또는 분쟁 해결을 위해 이용자가 제출한 **스크린샷, 영상 등 증거 자료**는 사실 확인을 위한 용도로만 사용됩니다.
4. 수사기관의 요청 등 **법적 근거가 있는 경우에 한해** 관련 자료를 제공할 수 있습니다.
5. 동일 인물이 여러 계정을 통해 동일한 위반 행위를 반복할 경우, 제10조 기준에 따라 IP 및 기기 단위로 동일 제재를 적용할 수 있습니다.
6. 본 조항에 명시되지 않은 사례는 사회 통념 및 합리적 판단에 따라 조치합니다.

제5장 버그 악용 및 어뷰징 정책

제12조 (버그 악용 및 어뷰징)

1. **정의**
 - I. "버그 악용 및 어뷰징"이라 함은 게임 내 시스템 또는 규칙의 오류나 허점을 이용하여 정상적인 이용 목적을 벗어나 과도한 이익을 취하거나, 게임 내 경제 및 밸런스, 다른 이용자의 정상적인 이용에 부정적 영향을 주는 행위를 말합니다.
2. **신고 의무 및 은폐 행위**
 - I. 이용자는 버그 또는 시스템 오류를 발견한 즉시 고객센터나 공식 경로를 통해 신고해야 합니다.
 - II. 버그를 은폐하거나 신고하지 않고 개인적으로 이용하는 행위는 제재 대상입니다.
 - III. 버그를 발견하고도 신고하지 않고 방치하는 경우 역시 동일한 책임이 적용됩니다.
3. **버그 악용 행위**
 - I. 버그나 시스템 오류를 반복적으로 이용하여 아이템, 재화, 경험치, 보상 등을 취득하는 행위
 - II. 특정 스킬, 퀘스트, 콘텐츠의 오류를 이용하여 비정상적으로 플레이 이득을 취하는 행위
 - III. 캐릭터 능력치나 시스템 수치를 비정상적으로 상승시키는 행위
 - IV. 게임 내 경제에 심각한 영향을 미치는 행위(아이템 복제, 무한 생성 등)
4. **어뷰징 행위**
 - I. 콘텐츠(던전, 퀘스트, 이벤트 등)를 정상 범위를 벗어나 반복 수행해 비정상적으로 보상을 취득하는 행위
 - II. PvP, 랭킹, 던전 등의 결과를 조작하거나 고의적으로 시스템을 악용하는 행위

- III. 게임 시스템 외 정상적인 플레이 의도를 벗어난 행위
- IV. 외부 프로그램 또는 스크립트를 이용해 시스템을 자동으로 조작하는 행위

5. **버그 유포 및 공유**

- I. 버그 또는 시스템 악용 방법을 제3자에게 전달하거나, 커뮤니티·길드·외부 사이트 등에 게시하는 행위는 실제 이용 여부와 관계없이 제재됩니다.
- II. 버그나 악용 정보 확산으로 게임 운영에 피해가 발생한 경우, 고의성 여부와 관계없이 강력히 제재됩니다.

- 6. 본 조에 해당하는 행위에 대한 **조사 절차, 부당 이득 회수, 제재 조치 및 연관 계정 처리**는 제14조(처리 및 제재 기준)에 따라 적용됩니다.

제13조 (부당 이득 회수)

- 1. “부당 이득”이란 정상적인 이용 방식으로는 얻을 수 없는 모든 이득을 의미하며, 다음을 포함합니다.
 - I. 버그·시스템 오류를 이용하여 취득한 아이템, 재화, 경험치 등
 - II. 어뷰징을 통해 반복적으로 획득한 보상
 - III. 불법 프로그램, 매크로, 해킹 등을 통해 획득한 자산
 - IV. 시스템 오류로 과다 지급된 보상을 인지하고도 은폐·사용한 경우
- 2. 회사는 부당 이득이 확인된 경우 사전 고지 없이 즉시 회수할 수 있습니다.
- 3. 이미 타 계정으로 이전된 경우, 관련 계정도 동일한 회수 조치가 적용됩니다.
- 4. **부당하게 취득한 아이템이나 재화가 이미 사용·삭제되었거나, 타 계정으로 이동·거래·분배되어 추적이 불가능한 상태가 되어 회수가 불가능할 경우** 회사는 표준 제재 기준보다 상위 단계의 제재(예: 영구 이용제한)를 적용할 수 있습니다. 이는 단순 1차 위반이라도 예외 없이 적용될 수 있습니다.
- 5. 부당 이득이 발생한 경우, 해당 행위에 대한 제재는 제14조(처리 및 제재 기준)에 따라 적용됩니다.

제14조 (처리 및 제재 기준)

구분	조치 절차	세부 내용
버그·어뷰징 의심	임시 이용 제한	로그 분석 및 증거 검토
비고의적·경미한 행위	임시 이용 제한 후 부당 이득 회수 및 해제	실수 또는 비의도적 이용
고의적·반복적 또는 중대한 악용·유포	영구 이용 제한	시스템 악용, 복제, 조직적 조작 등

- 1. 관련 계정(IP, 기기 등)은 조사 결과에 따라 동일한 제재가 적용될 수 있습니다.
- 2. 회사는 필요 시 관계 법령에 따른 수사기관 협조 및 자료 제공을 진행할 수 있습니다.
- 3. 본 조의 제재 기준은 제13조 및 제14조에 해당하는 모든 행위에 적용됩니다.

- 회수가 불가능한 경우, 제13조(부당 이득 회수)에 따라 상위 제재(예: 영구 이용제한)가 적용될 수 있습니다.

제6장 게임 이용 행위 위반에 대한 제재 정책

제15조 (게임 이용 방해 행위)

- 게임 이용 방해 행위란, 다른 이용자의 정상적인 게임 진행이나 서비스 이용에 불편을 초래하거나, 게임 내 질서와 공정한 이용 환경을 저해하는 모든 행위를 말합니다.
이는 아래 예시에 한정되지 않으며, 게임 서비스의 원활한 운영과 이용 질서 유지를 위해 필요하다고 인정되는 경우, 이와 유사한 행위 또한 제재 대상이 될 수 있습니다.
- 다음 각 호의 행위는 '게임 이용 방해'로 간주되며, 제19조(처리 및 제재 기준)에 따라 제재됩니다.
 - 특정 지역이나 자원을 지속적으로 점유하거나 이용 과정에서 타인의 정상적인 활동을 방해하는 행위
 - 몬스터 유도, 이동, 위치 조작 등을 통해 타인에게 사망 등의 불이익을 주거나 정상적인 진행을 어렵게 하는 행위
 - 퀘스트, 파티, 던전 등 콘텐츠의 원활한 진행을 고의적으로 지연·방해하는 행위
 - 반복적인 스팸, 도배, 광고, 괴롭힘, 협박 등으로 다른 이용자의 게임 이용에 불편을 초래하는 행위
 - 그 외 사회 통념상 타인의 정상적인 게임 이용을 방해한다고 판단되는 행위
- 행위의 고의성, 반복성, 피해 규모에 따라 제재 수위가 달라질 수 있으며, 세부 제재 기준은 제19조에서 정합니다.

제16조 (사기 행위)

- 게임 내에서 타인을 기만하거나 속여 부당한 이익을 얻는 행위는 금지됩니다.
- 사기 행위에는 다음 각 호가 포함됩니다.
 - 아이템·재화 거래 과정에서의 기만·약속 불이행 등 일반 사기
 - GM, 운영자 또는 회사 관계자를 사칭하여 이득을 취하는 행위
- 사기 행위로 획득한 부당 이득은 제13조(부당 이득 회수)에 따라 회수되며, **회수가 불가능할 경우 상위 단계의 제재(예: 영구 이용제한)가 적용될 수 있습니다.**
- 사기 행위에 대한 제재는 제19조(처리 및 제재 기준)에 따릅니다.

제17조 (과금 관련 위반 행위)

- 타인의 결제 수단을 무단으로 사용하는 행위, 결제 사기, 환불 악용 등은 모두 금지됩니다.
- 다음 각 호의 행위가 이에 해당합니다.
 - 타인의 신용카드, 계정, 결제수단을 도용한 결제
 - 허위 결제, 위조 영수증 제출 등 결제 사기 행위
 - 반복적인 청약철회, 환불 요청 등 고의적 환불 악용 행위
- 단, 의도치 않은 결제 오류나 시스템 착오 등은 **임시 정지 후 사실 확인 절차**를 거쳐

해지될 수 있습니다.

4. 과금 관련 위반 행위는 중대한 재정적 피해를 유발하므로 **예외 없이 영구 이용제한**이 적용됩니다.
5. 세부 제재 기준은 제19조(처리 및 제재 기준)에 따릅니다.

제18조 (이의 신청 및 재심의)

1. 이용자는 제재 조치에 대해 회사가 제공하는 공식 경로를 통해 이의를 신청할 수 있습니다.
2. 이의 신청은 **제재 통보일로부터 7일 이내**에 가능하며,
이용자는 본인의 주장에 대한 객관적인 증빙 자료
(편집이나 조작이 없는 스크린샷, 영상, 대화 내역 등) 를 제출할 수 있습니다.
**조작·편집된 자료는 증빙 자료로 인정되지 않으며,
로그 및 서버 기록은 회사가 확인·검증을 담당합니다.**
3. 회사는 제출된 자료와 자체 로그를 기반으로 재심을 진행하며,
필요 시 관련 기록을 검토하여 제재를 유지·완화·해제할 수 있습니다.

제19조 (처리 및 제재 기준)

1. 회사는 제15조~제17조에 해당하는 행위에 대해
고의성, 반복성, 피해 정도 및 서비스 질서에 미치는 영향 등을 종합적으로 고려하여
아래의 기준에 따라 제재를 적용합니다.
2. 부당 이득이 확인될 경우 제13조(부당 이득 회수)에 따라 회수되며,
회수가 불가능할 경우 상위 단계의 제재(예: 영구 이용제한)가 적용될 수 있습니다
3. 회사는 위반 행위의 고의성, 반복성, 경중, 피해 규모, 기간 등을 고려하여 제재를 결정하며,
필요 시 상위 단계의 제재(예: 영구 이용제한)가 적용될 수 있습니다.
또한 동일 행위 또는 관련 계정에서 동일 위반이 반복될 경우, 누적 제재가 적용됩니다.
4. 본 운영정책에 구체적으로 명시되지 않은 행위라 하더라도,
게임 서비스의 원활한 운영과 이용 질서 유지를 위해 필요하다고 인정되는 경우,
회사는 본 조의 기준에 따라 해당 행위에 대해 제재를 적용할 수 있습니다.

[제재 기준표]

대분류	위반 유형	1차	2차	3차 이상
게임 이용 방해	사냥 방해, 특정 지역 독점 등 타 이용자 정상 이용을 방해하는 행위	경고	3일 정지	7일 정지
	몬스터 몰이 등을 이용해 타 이용자를 고의로 사망시키는 행위	7일 정지	30일 정지	영구 이용제한
	퀘스트·파티·던전 등의 정상 진행을 고의적으로 방해하는 행위	7일 정지	30일 정지	영구 이용제한
	반복적 스팸, 도배, 광고 등으로	경고 또는 7일 정지	30일 정지	영구 이용제한

	채팅 환경을 훼손하는 행위			
	지속적 괴롭힘, 협박, 조롱, 불쾌감 유발 행위	7일 정지	30일 정지	영구 이용제한
결제 수단	타인 결제 수단 도용	영구 이용제한	-	-
	결제 사기 (허위 결제, 위조 영수증 등)	영구 이용제한	-	-
	환불 악용 (반복 청약철회, 고의적 취소 등)	영구 이용제한	-	-
사기	일반 사기 (거래 사기, 기만행위 등)	30일 정지 및 부당 이득 회수	영구 이용제한	-
	GM/운영자 사칭 사기	영구 이용제한	-	-

5. 특별 규정

I. 부당 이득이 발생한 경우, 관련 아이템·재화·자산은 회수되며 **회수가 불가능할 경우**

제13조(부당 이득 회수)에 따라 상위 단계의 제재(예: 영구 이용제한)가 적용됩니다.

II. 본 조의 사기 행위 제재는 **실제 피해가 발생한 사기 행위에 한하며,**

단순 발원·유도 등 표현 행위 수준의 위반은 **제4장 커뮤니티 및 표현 행위 정책에 따라 처리됩니다.**

III. 허위 신고 및 신고 제도 악용 행위는 본 조에서 다루지 않으며,

제4장 커뮤니티 및 표현 행위 정책에 따라 처리됩니다.

6. 회사는 위반 사실 확인을 위해 로그, 거래 내역, 결제 기록, 신고 자료 등 객관적 근거를 활용하며, 관련 법령(예: 개인정보보호법 제18조 제2항 제7호, 전기통신사업법 제83조 제3항)에 따라 수사기관 또는 관계 기관의 정식 요청이 있을 경우 해당 자료를 제공할 수 있습니다.

제7장 해킹 및 계정 보안

제20조 (계정 관리)

- 계정 관리 책임은 회원 본인에게 있으며,
계정 공유, 비밀번호 관리 소홀, 불법 프로그램 사용 등 회원의 부주의로 발생한 피해에 대해서는
회사가 지원하지 않습니다.
- 계정 공유, 계정·아이템의 현금 또는 현물 거래** 등으로 발생한 문제에 대한 모든 책임은
계정을 등록한 본인에게 있습니다.
- 회사는 보안 강화를 위해 정기적으로 점검을 실시하며,
회원은 **비밀번호를 주기적으로 변경하는 등 스스로 계정 보안 유지에 노력해야** 합니다.

- 타인의 계정을 해킹하거나 무단으로 사용한 경우 해당 계정은 예외 없이 영구 이용제한됩니다.
회사는 로그 및 IP 정보를 분석하여 동일 명의 또는 동일 접속 환경(IP 등)에서 활동한 관련 계정에 대해서도 동일한 제재를 적용할 수 있습니다.
또한, 위반 사실 확인을 위해 접속 정보·거래 내역 등 객관적 근거를 검토하며,
필요한 경우 관련 법령(예: 개인정보보호법 제18조 제2항 제7호,
전기통신사업법 제83조 제3항)에 따라 수사기관 또는 관계 기관의 정식 요청이 있을 경우
자료를 제공할 수 있습니다.

제21조 (해킹 피해 신고)

- 해킹 행위로 취득한 **아이템·재화·계정 정보** 등은 모두 회수되며,
조사 결과 **비정상적인 경로로 취득된 사실이 확인된 경우**
이미 제3자에게 이전된 상태라도 **회수 조치가 이루어질 수 있습니다.**
- 해킹 피해 신고는 **사건 발생일로부터 7일 이내**에 가능합니다.
- 신고자는 접수 후 **5일 이내**에 본인 확인을 위한 **신분증 사본, 결제 내역 등**
객관적인 증빙 자료를 제출해야 하며, **편집·조작된 자료는 인정되지 않습니다.**
제출하지 않거나 허위로 신고할 경우, **허위 신고로 간주되어 제재될 수 있습니다.**
- 신고된 내용이 확인될 경우, 회사는
해당 계정에 대한 임시 이용 제한 및 로그 분석을 진행하며,
복구는 명확히 확인 가능한 범위 내에서만 이루어집니다.
- 회원의 부주의(계정 공유, 대여 등)로 발생한 피해는 복구가 제한될 수 있습니다.

제22조 (해킹 가해자 제재)

위반 유형	제재 수위
타인 계정 해킹 또는 해킹 행위와 직접적으로 연계된 IP·계정이 확인된 경우	영구 이용 제한
해킹을 통해 아이템·재화·정보를 탈취한 경우	영구 이용 제한 및 관련 아이템·재화 회수
해킹 도구·프로그램 제작·배포	영구 이용 제한 및 법적 조치 병행
해킹으로 유입된 아이템·재화를 고의로 소지·은닉한 경우	영구 이용 제한 및 관련 아이템 회수
해킹으로 유입된 아이템·재화를 비고의적으로 소지한 경우	관련 아이템 회수 (계정 제재 없음)

제8장 복구 정책

제23조 (복구 정책)

- 복구 원칙

- I. 회사의 귀책 사유(서버·DB 오류, 시스템 문제 등)로 인한 손실은 복구가 가능합니다.
- II. 회원의 과실, 부주의, 정상적인 시스템 작동으로 발생한 손실은 복구 대상이 아닙니다.
- III. 복구는 원칙적으로 **유실된 자산의 정상 상태 복원**을 목표로 하며, 동일 아이템 복구가 불가능한 경우, **유사한 조건의 아이템으로 복구**될 수 있습니다. 복구가 기술적으로 불가능하거나 로그로 확인되지 않는 경우, **복구가 제한되거나 불가할 수 있습니다.**

2. 복구 가능 사례

- I. 서버 오류, 데이터베이스(DB) 장애 등 회사 시스템상의 문제
- II. 게임 내 시스템 오류로 인한 아이템 또는 재화의 손실
- III. GM의 조치 오류로 발생한 피해
- IV. 해킹 피해로 인한 아이템·재화 손실 (단, 계정 공유 등 회원의 과실이 없는 경우에 한함)

3. 복구 불가 사례

- I. 회원의 실수에 의한 상점 판매, 아이템 삭제, 개인 상점 거래 실수
- II. 아이템 드롭 후 분실 (타 이용자의 습득 여부와 관계없이)
- III. 거래 불가 아이템을 잘못 구매한 경우
- IV. 캐시 아이템을 원치 않는 캐릭터에 사용한 경우
- V. 계정 공유로 발생한 피해
- VI. 카오 시스템 등 게임 내 정상적인 시스템 작동으로 인한 아이템 소멸
- VII. 소모성 아이템(물약류 등)

4. 복구 절차

- I. 복구는 반드시 고객센터를 통해 접수해야 하며, 문의 시 발생 시점과 경위에 대한 상세 설명을 포함해야 합니다.
- II. 본인 확인을 위해 회사가 요구하는 신분증 사본, 결제 내역, 계정 정보 등 증빙 서류를 제출해야 합니다.
- III. 회사는 내부 로그 및 객관적 증거를 바탕으로 복구 가능 여부를 판단하며, 객관적 증거 확보가 불가능한 경우 복구가 거절될 수 있습니다.
- IV. 복구 요청 결과는 접수된 문의를 통해서만 안내되며, 별도의 개별 통지는 진행되지 않습니다.
- V. 복구는 신고 내용 및 증거 검토 후 회사의 재량에 따라 일부만 진행될 수 있으며, 복구 범위와 방법은 회사가 최종적으로 결정합니다.

제9장 아동 및 청소년 회원 관리

제24조 (아동 회원 가입 제한)

- 1. 만 14세 미만 아동은 법정대리인의 동의 없이는 회원 가입이 불가능합니다.
- 2. 동의는 법정대리인의 신분 확인 및 연락처 확인 절차를 통해 진행됩니다.

제25조 (아동 개인정보 보호)

- 1. 회사는 아동의 개인정보를 서비스 제공에 필요한 최소한으로 수집·보관합니다.
- 2. 법정대리인의 동의 없이는 아동의 개인정보를 제3자에게 제공하지 않습니다.

3. 법정대리인은 아동의 개인정보에 대하여 열람·정정·삭제를 요청할 권리를 보유합니다.

제26조 (서비스 이용 제한)

1. 만 14세 미만 아동은 일부 서비스(과금, 아이템 거래, 커뮤니티 활동 등) 이용이 제한될 수 있습니다.
2. 아동 회원의 계정에서 불건전 행위가 발생한 경우, 회사는 보호자에게 해당 사실을 통지할 수 있습니다.

제27조 (청소년 보호)

1. 만 14세 이상 ~ 만 19세 미만의 청소년은 「청소년 보호법」 및 「게임산업진흥에 관한 법률」에 따른 보호 조치를 적용받습니다.
2. 선택적 섯다운제: 법정대리인이 요청하는 경우, 청소년의 게임 이용 시간은 제한될 수 있습니다.
3. 회사는 법정대리인의 요청에 따라 청소년 계정의 게임 이용 제한을 이행합니다.
4. 청소년이 불법 행위를 한 경우, 본 운영정책 및 관련 법령에 따라 제재가 병행될 수 있습니다.