

리니지

1. 일반원칙

- 운영정책은 약관에서 정한 사항을 보충하는 역할을 하며, 이용자의 약관위반 행위에 대한 효과 (이하 “제재”라 함), 제재에 대한 이의 절차, 복구정책 등 회사의 서비스 운영 기준과 이용자가 서비스를 이용하면서 알아야 할 사항을 담고 있습니다.
- 이 운영정책은 리니지 게임 서비스에 적용됩니다.
- 회사는 더 나은 서비스 제공을 위하여 수시로 운영정책을 변경할 수 있으며, 변경되는 내용을 이용자가 쉽게 알 수 있는 방법(홈페이지 공지, 이메일 통보 등)으로 고지합니다.

2. 제재-신고 절차

- 약관위반 행위에 대한 제재-신고 절차는 아래와 같습니다
 - 약관위반 행위 → (신고) → GM조사 → (사전고지) → 제재 → 이의 → 이의 처리 결과 통보
 - 신고 후 GM조사에는 약7일이 소요되며, 이의에 대한 재조사는 최대 2주의 기간(단, “계정도용”은 평균 15일)이 소요됩니다.
 - 회사는 이용자의 신고를 접수한 후 48시간 내에 진행상황에 대한 답변을 드리기 위해 노력합니다. 단, 사실 관계 파악에 시간이 소요될 경우 답변 기한은 최대 7일까지 연장될 수 있습니다.
 - 회사는 제재 시 제재내용, 제재사유, 이의절차 등에 대하여 이메일, 클라이언트 메시지 등을 통하여 사전 고지합니다. 단, 약관에서 별도로 정한 일부 행위에 대해서는 사후고지로 대체할 수 있습니다.
 - “계정도용” 신고는 “계정도용” 피해 발생일로부터 15일까지 가능합니다.

3. 신고-문의 방법 및 이의제기

- 신고-문의 및 이의제기 방법
 - 1:1 문의
이용자는 홈페이지의 1:1문의를 통해 리니지 게임 서비스를 포함하여 계정과 관련한 각종 문의·요청·건의, 제재와 관련된 이의제기를 할 수 있습니다.
 - 신고센터 문의
이용자는 홈페이지의 신고센터를 통해 리니지 게임 서비스를 포함하여 계정도용, 불량이용자 신고 등과 관련한 각종 문의·요청·건의, 제재와 관련된 이의제기를 할 수 있습니다.
 - 전화상담
운영시간: 10:00~12:00, 14:00~16:00 (월요일~금요일)
전화번호: 1600-0020
 - 대면상담
운영시간: 월요일 ~ 금요일(09:00~18:00)
주소: 부산광역시 동구 중앙대로192 교직원 공제회 부산회관4F 엔씨소프트 서비스 고객센터
약도: [\[바로가기\]](#)
- 이의제기의 효과
 - 이용자의 이의제기가 합리적이라고 판단될 경우 회사는 즉시 이용자에게 적용된 제재를 해제하고 조정된 아이템 등을 조정 복구합니다.

4. 제재 종류 및 제재기준

- 제재의 종류는 아래와 같습니다.
 - ① 통합계정 영구 이용제한: 리니지 게임 서비스뿐만 아니라 PLAYNC 계정 서비스, 웹 서비스 등 회사가 제공하는 모든 서비스의 이용을 영구적으로 제한하는 제재입니다.
 - ② 게임 영구 이용제한: 영구적으로 리니지 게임 서비스 및 관련 서비스(리니지 게임 계정, 리니지 게시판 등)의 이용을 제한하는 제재입니다.
 - ③ 게임 기간 이용제한: 일정 기간 동안 리니지 게임 서비스 및 관련 서비스(리니지 게임 계정, 리니지 게시판 등)의 이용을 제한하는 제재입니다.
 - ④ IP차단: 특정 IP에서의 게임 접속 또는 서비스 접속을 제한하는 제재입니다.
 - ⑤ 경고: 게임 임시 접속 제한, 채팅금지, 행동제한, 캐릭터명 강제 변경, GM주의, 권고 등 일시적으로 이루어지는 제재입니다.
 - ⑥ 아이템 등 조정: 약관위반 행위와 관련된 캐릭터 정보·아이템·유료콘텐츠 등을 삭제하거나 수량·성질을 변경하는 제재입니다.
- 회사는 “통합계정 영구 이용제한”, “게임 영구 이용제한” 적용 시 “IP차단”, “아이템 등 조정”을 동시에 적용할 수 있습니다. 또, “게임 기간 이용제한” 또는 “경고” 적용 시 “아이템 등 조정”을 동시에 적용할 수 있습니다.
 - 예) “작업장”으로 확인된 계정에 “게임 영구 이용제한”이 적용될 경우, “IP차단” 및 “아이템 등 조정” 이 동시에 적용될 수 있습니다.
 - 예) “현금거래” 계정에 30일 동안의 “게임 기간 이용제한”이 적용될 경우, “아이템 등 조정”이 동시에 적용될 수 있습니다.
- 동시에 2가지 이상의 약관위반 행위가 확인된 경우, 회사는 각 행위에 해당하는 제재를 병과할 수 있습니다.
 - 예) “사행행위”(1차, 7일 “게임 기간 이용제한”)로 획득한 아이템을 이용하여 “현금거래 시도”(1차, 3일 “게임 기간 이용제한”) 행위를 하였을 경우, 10일 동안의 “게임 기간 이용제한”이 적용될 수 있습니다.
- 이용자가 보유한 3개 이상의 계정에 대하여 “게임 영구 이용제한” 또는 “통합계정 영구 이용제한” 제재가 적용될 경우 회사는 해당 이용자가 보유한 모든 계정에 대하여 동일 제재를 적용할 수 있습니다.
- 계정공유 중에 제3자가 이용자 본인의 계정을 이용하여 약관 및 운영정책 위반행위가 발생한다고 하더라도 이용자 본인 및 해당 계정에 제재가 적용될 수 있습니다.
- 회사는 다른 이용자의 약관위반 행위에 가공하거나 공모한 이용자 또는 약관위반 행위를 돕거나 그로 인해 부당한 이득을 취한 이용자에 대해서도 해당 약관위반 행위에 대한 제재를 적용할 수 있습니다.
 - 예) “작업장” 계정들이 획득한 아이템을 반복하여 넘겨 받아 “현금거래”하는 계정에 대해서도 “작업장”에 해당하는 제재가 적용될 수 있습니다.
 - 예) 소환막대기를 이용한 “사행행위” 과정에서 몬스터를 소환하는 행위, 몬스터를 사냥하는 행위 또는 내기돈을 모으고 지급하는 행위에도 “사행행위”와 동일한 제재가 적용될 수 있습니다.
 - 예) “사행행위” 진행자의 신용을 보증하는 행위에도 “사행행위”와 동일한 제재가 적용될 수 있습니다.
- 다른 이용자가 약관위반 행위로 획득한 아이템을 그 사정을 알면서도 취득할 경우 또는 그 사정을 알지 못하고 무상으로 취득할 경우 회사는 관련 아이템을 회수할 수 있습니다.
 - 예) “계정도용”으로 획득한 아이템을 무상으로 넘겨 받을 경우, 관련 아이템이 삭제될 수 있습니다.
 - 예) “비인가 프로그램 사용”으로 획득한 아이템을 그 사정을 알면서도 대가를 지불하고 구매한 경우, 획득한 아이템이 삭제될 수 있습니다.
 - 예) “사기” 및 “현금 거래”, “버그/제한 사항 악용”, “사행행위”로 획득한 아이템을 무상으로 넘겨 받을 경우, 관련 아이템이 삭제될 수 있습니다.

5. 제재기준표

구분	1차	2차	3차
계정거래	통합계정		
	“계정거래”란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) 계정 또는 계정 내 캐릭터를 “현금거래” 각 호의 거래 대상과 거래하는 행위 예) 리니지 계정을 현금으로 거래하는 행위		
	통합계정		
작업장	“작업장”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다.		
	(1) 영리 목적을 위하여 다수의 계정으로 또는 조직적, 집단적으로 게임을 이용하는 행위 예) 다수의 계정으로 “비인가 프로그램 사용” 또는 “사행행위”를 통하여 부당하게 아이템을 획득하거나 이동 및 현금화 하는 행위 예) 유사 및 동일한 IP의 다수의 계정으로 부당하게 아이템을 (반복적으로) 획득하거나 이동 및 현금화 하는 행위		
	통합계정		
계정도용	“결제도용”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) 타인의 결제수단을 무단으로 이용하여 서비스 이용요금 등을 결제하는 행위		

명의로용	통합계정		
	“명의로용”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) 타인의 개인정보를 이용하여 계정을 생성하는 행위		
계정으로용	영구(통합계정/가입계정)		
	“계정으로용”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) 다른 이용자의 계정에 무단으로 접속하는 행위 (2) 위 (1)의 행위를 돕거나 위 (1)에 편승하여 이익을 취득하는 행위 예) 다른 이용자의 계정에 무단으로 접속하여 취득한 아이템을 무상으로 넘겨 받는 행위		
비인가 프로그램 제작 등	통합계정		
	“비인가 프로그램 제작 등”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) “비인가 프로그램 사용” 각 호의 행위를 가능하게 하는 프로그램이나 기기 또는 장치를 제작하거나 배포하는 행위 (2) 클라이언트 또는 서버 프로그램을 수정하거나 개작하는 행위		
비인가 프로그램 사용	통합계정		
	“비인가 프로그램 사용”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) 서비스의 기술적 보호 조치를 무력화하거나 정상적인 운영을 방해하는 컴퓨터 프로그램이나 기기 또는 장치(이하 “비인가 프로그램”이라 함)를 사용하는 행위 예) 게임 시스템 및 게임 클라이언트상 제약으로 정상적인 이용자가 할 수 없는 행위를 할 수 있게 하는 프로그램을 사용하는 행위 예) 동시에 3개 이상의 계정으로 접속할 수 있게 하는 프로그램을 사용하는 행위 ※ 1대의 PC로 동시에 여러 계정을 이용하면서 비인가 프로그램을 사용한 경우 해당 시점에 접속한 모든 계정에 “비인가 프로그램 사용” 이 적용됩니다.		
사기	기간(90일)	기간(180일)	영구
	“사기”란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) 다른 이용자를 기망하여 게임 내에서 부당한 이익을 취하는 행위 예) 고의로 개인상점 메시지와 실제 판매 가격을 다르게 설정하여 아이템을 판매하는 행위 예) 서로 다른 아이템의 비슷한 아이콘 모양을 악용해 물건을 판매하는 행위 예) 혈맹원 등 피해자의 지인을 사칭하여 아이템을 넘겨 받는 행위 예) 허위 패치 정보를 반복 유포해 시세를 조작하고 이익을 얻는 행위 예) 반복적으로 거래를 시도하여 상대방의 거래 실수를 유도하고 이익을 얻는 행위 예) 교환창 아이템이 보이지 않는다고 속인 후 아이템 드랍을 요청하고 이를 습득하여 이익을 얻는 행위 예) 아이템을 주겠다고 속인 후 다른 이용자로부터 부가서비스를 선물 받는 행위 예) GM이나 회사의 직원을 사칭하여 다른 이용자의 아이템을 넘겨받는 행위		
현금거래	기간(7일)	기간(30일)	기간(90일)
	“현금거래”란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) 아이템을 현금이나 현실의 재화/용역과 거래하는 행위 예) 리니지 아데나를 현금으로 거래하는 행위 (2) 아이템을 다른 게임의 아이템과 거래하는 행위 예) 리니지 아데나를 아이온의 키나와 거래하는 행위 (3) 코인, 포인트, 리니지샵 아이템을 현금, 현실의 재화/용역과 거래하는 행위 (4) 코인, 포인트, 리니지샵 아이템을 아이템(타 게임 아이템 포함)과 거래하는 행위 (단, 게임 내에서 캐릭터 간 이동이 가능한 리니지샵 아이템을 게임 시스템상 허용되는 방법으로 다른 아이템과 거래하는 행위는 제외) 예) 리니지 아데나를 대가로 부가서비스를 선물하는 행위 (5) 현금이나 현실의 재화/용역을 대가로 다른 사람에게 캐릭터를 대리 육성하게 하는 행위 ※ “현금거래”가 영리 목적으로 반복하여 이루어질 경우 1차 제재 시 “영구” 제재가 적용될 수 있습니다.		
사기 시도	기간(30일)	기간(90일)	기간(180일)
	“사기 시도”란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) “사기”를 시도하는 행위 예) 고의로 개인상점 메시지와 실제 판매 가격을 다르게 설정하는 행위 예) 혈맹원 등 피해자의 지인을 사칭하며 아이템을 넘겨 줄 것을 요청하는 행위 ※ GM이나 회사 직원을 사칭한 “사기 시도”의 경우 1차에 “영구” 제재가 가능합니다. 예) GM이나 회사의 직원을 사칭하여 다른 이용자의 아이템을 넘겨받는 행위를 시도한 경우		
사행행위	기간(7일)	기간(30일)	기간(90일)
	“사행행위”란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) 아이템 등을 걸고 우연의 결과에 의하여 특정인에게 재산상의 이익을 제공하고 다른 참가자에게 손실을 미치게 하는 행위 예) 소환막대기로 소환되는 몬스터의 이름에 따라 참가자들의 아데나를 몰아주는 행위 예) 몬스터에게 드랍되는 게임 아이템의 수, 토크 등에 따라 참가자들의 아데나를 몰아주는 행위 (2) 위 (1)의 진행을 돕거나 광고하는 행위		
버그/제한사항 악용	기간(7일)	기간(30일)	기간(90일)
	“버그/제한사항 악용”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) 게임 또는 서비스 오류를 이용하여 다른 이용자에게 피해를 주거나 이익을 얻는 행위 예) 판매 시 구매한 금액보다 큰 금액을 얻는 아이템을 반복적으로 사고 팔아 이익을 얻는 행위 예) 게임 오류를 이용하여 아이템을 복제하는 행위 예) 지형 오류를 이용하여 공격받지 않는 위치에서 다른 이용자를 공격하는 행위 (2) 게임 또는 서비스 오류를 이용하여 게임 밸런스나 시스템에 영향을 주는 행위 예) 프로그램 오류를 이용하여 서버를 다운시키는 행위 예) 게임 오류를 이용하여 아이템을 대량으로 복제하는 행위 ※ 반복적으로 “버그/제한사항 악용” 각 호의 행위를 하는 경우 또는 “버그/제한사항 악용” 각 호의 행위를 통하여 게임 밸런스나 다른 이용자에게 심각한 피해를 초래한 경우 1차에 “영구” 제재가 가능합니다. ※ 고의가 없는 경우에도 관련 아이템 삭제, 경험치 조정 등 “아이템 등 조정”이 가능합니다.		
현금거래 시도	기간(3일)	기간(7일)	기간(30일)
	“현금거래 시도”란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) “현금거래” 각 호의 거래를 시도하거나 광고하는 행위 예) 게임 내에서 아무런 의미 없이 지역 명, 숫자를 반복적으로 올리거나 또는 전화번호를 올리는 행위 예) 아이템, 코인, 포인트, 리니지샵 아이템의 현금/현물 거래 의도가 있다고 판단되는 채팅, 게시판 메시지 예) 아이템, 코인, 포인트, 리니지샵 아이템의 현금/현물 거래 의도가 있다고 판단되는 캐릭터 이름을 생성한 행위 예) 아이템, 코인, 포인트, 리니지샵 아이템과 관련된 현금거래를 암시하는 내용의 채팅, 게시판, 개인상점 메시지 또는 이러한 캐릭터 이름을 생성하는 행위 예) 캐릭터 이름을 매개로 현물/아이템으로 거래하는 행위		

	예) 게임 내 또는 리니지 홈페이지에서 영리를 목적으로 광고 행위를 하는 경우		
	(2) “계정거래” 각 호의 거래를 시도하거나 광고하는 행위		
	(3) “현금거래” 각 호의 거래 또는 “계정 거래” 각 호의 거래를 중개하는 사이트 등을 광고하는 행위		
	※ “현금거래 시도”가 영리 목적으로 반복하여 이루어질 경우 1차 제재 시 “영구” 제재가 적용될 수 있습니다.		
게임진행 방해 행위	기간(3일)	기간(7일)	기간(30일)
	“게임진행 방해행위”란 아래 각 호의 행위를 의미합니다.		
	(1) 게임/운영 시스템을 악용하여 다른 이용자의 정상적인 게임 이용에 지장을 초래하는 행위		
	예) 다른 이용자를 따라다니며 계속하여 비방하거나 조롱, 위협하는 행위		
	예) 특정 지역의 이동 경로를 막아 다른 이용자의 중요 시나리오 퀘스트 수행을 방해하는 행위		
	예) 마을 등 공격이 불가능한 지역에서 길을 막아 다른 이용자의 게임 콘텐츠(NPC 등) 이용을 막는 행위		
	※ “게임진행 방해행위”로 인한 피해가 경미한 경우 “게임 기간 이용제한” 대신 “경고”가 적용될 수 있습니다.		
	※ “게임진행 방해행위”를 통해 다수의 이용자들에게 피해를 주거나 특정 이용자에게 심각한 피해를 줄 경우 1차에 “기간(30일)” 제재가 가능합니다.		
불건전 언어 사용	기간(3일)	기간(7일)	기간(30일)
	“불건전 언어 사용”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다.		
	(1) 욕설, 비·속어 등을 사용하는 행위		
	(2) 음란한 단어나 노골적인 성 묘사 등을 통해 성적 수치심을 느끼게 하는 표현이나 행동을 하는 행위		
	(3) 특정 지역이나 종교, 인종, 장애 등을 비하, 조롱하거나 비난하는 행위		
	(4) 현실에 대한 위협이나 상대방에게 공포심을 느끼게 하는 표현이나 행동을 하는 행위		
	(5) 기타 약관에서 금지하는 표현이나 통신을 하여 상대방에게 불쾌감이나 혐오감을 주는 행위		
	※ “불건전 언어 사용”으로 인한 피해가 경미한 경우 “게임 기간 이용제한” 대신 “경고”가 적용될 수 있습니다.		
	※ 다수의 이용자를 대상으로 하거나 상대방에게 심각한 불쾌감을 주는 “불건전 언어 사용”에 대해서는 1차 제재 시 2차 제재가 적용될 수 있습니다.		
게임운영 방해	기간(30일)	기간(90일)	영구
	“게임운영 방해”란 아래 각 호의 행위를 의미합니다.		
	(1) 임직원 사칭, 허위사실 유포, 기타 부정한 방법으로 다른 이용자에게 혼란을 초래하고 회사의 게임 운영을 방해하는 행위		
	예) 엔씨소프트 직원을 사칭하여 게임 운영과 관련된 거짓 정보를 전파하는 행위		
	예) 리니지 게임 게시판에 허위의 패치정보 게시물을 등록하는 행위		
	※ 회사가 제공하는 게시판을 이용하여 게임운영 방해행위를 한 경우 게시물 정책 위반에 따른 제재와 게임서비스 이용제한이 동시에 적용됩니다.		
	※ 게임운영 방해가 영리 목적으로 이루어진 경우 또는 게임 운영에 심각한 피해를 초래한 경우 1차에 “영구” 제재가 적용될 수 있습니다.		
허위신고 등	경고	기간(3일)	기간(7일)
	“허위신고 등”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다.		
	(1) GM서비스나 고객센터서비스를 악용하여 다른 이용자의 정상적인 게임 이용에 지장을 초래하는 행위		
	예) 허위로 정상 이용자를 비인가 프로그램 사용자로 신고하는 경우		
	예) 허위로 계정 도용 피해를 신고하는 경우		
	(2) GM서비스나 고객센터서비스를 악용하여 회사의 정상적인 게임운영을 방해하는 행위		
	예) 동일 문의 또는 신고를 반복하여 정상적인 운영을 방해하는 경우		
	예) 욕설이나 비방, 성적 수치심을 느끼게 하는 표현으로 고객센터 업무를 방해하는 행위		
채팅창 도배	1차: 경고 (60분)	2차: 경고 (60분 이상 300분 미만의 채팅금지 포함)	3차: 경고 (300분 이상의 채팅금지 포함)
	“채팅창 도배”란 아래 각 호의 행위를 의미합니다.		
	(1) 채팅창에 과도한 내용의 글을 올리거나 동일한 내용의 글을 반복적으로 올려 다수 사용자들의 채팅 이용을 방해하는 행위		
	※ “채팅창 도배”가 7일 동안 3차 경고 이상 반복될 경우 “기간(3일)” 제재가 적용될 수 있습니다.		
	경고 (이름변경 포함)	기간(3일) (이름변경 포함)	기간(7일) (이름변경 포함)
	“불건전 이름 사용”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다.		
불건전 이름 사용	(1) GM이나 회사의 직원을 사칭하는 명칭을 사용하는 행위		
	(2) 욕설, 비·속어를 명칭으로 사용하는 행위		
	(3) 다른 이용자에게 불쾌감이나 성적 수치심을 줄 수 있는 명칭을 사용하는 행위		
	(4) 특정 알파벳, 숫자, 한글의 반복 입력으로 캐릭터 식별이 어려운 명칭을 사용하는 행위		
	(5) 기타 약관에서 금지하는 명칭을 사용하는 행위		
	※ 경고 시 관련 캐릭터 임시 제한 후 이름이 임의로 변경될 수 있습니다.		
	※ “불건전 이름 사용”으로 인한 이름 변경 내역은 리니지 홈페이지 등을 통하여 공개될 수 있습니다.		
	※ 다른 이용자에게 불쾌감을 주기 위한 목적으로 “불건전 이름 사용”을 반복적으로 할 경우 “불건전 언어 사용”에서 정한 제재가 적용될 수 있습니다.		
레이드 악용	기간(7일)	기간(30일)	기간(90일)
	“레이드 악용”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다.		
	(1) 파티 또는 단체 사냥에서 아이템 분배에 대한 사전 합의를 위반하고 드랍된 아이템을 습득하여 부당한 이익을 취하는 행위		
	(2) 단체 사냥에 직접 참여하지는 않았으나 관련된 이용자가 위 (1)을 돕거나 직접 아이템을 습득하여 부당한 이익을 취하는 행위		
	(3) 기타 파티 또는 단체 사냥 중 드랍된 아이템의 분배와 관련하여 다른 이용자들을 기망하고 부당한 이익을 취하는 행위		
	※ 레이드 몬스터 사냥과 무관한 이용자가 고의 없이 우연히 아이템을 습득한 경우에 대해서는 “레이드 악용”이 적용되지 않습니다.		

※ “통합계정”은 “통합계정 영구 이용제한”을, “영구”는 “게임 영구 이용제한”을, “기간(날짜)”은 그 날짜 동안의 “게임 기간 이용제한”을 의미합니다.

예) “기간(30일)”은 30일 동안의 “게임 기간 이용제한”을 의미합니다.

※ 위 표에 기재되지 않은 사항이라 하더라도 약관 및 관계 법령에 위배되는 행위에 대해서는 그 경중에 따라 제재가 적용될 수 있습니다.

※ 4회 이상의 위반 행위에 대하여는 최종회차 제재 기간의 1.5배까지 연장된 제재 기간을 적용할 수 있습니다. 단, 최종회차 제재가 “경고”일 경우 3일 동안의 “게임 기간 이용제한”이 적용될 수 있으며, 최종회차 제재 예) 4회째의 “불건전 언어 사용” 행위 계정에 대해서는 3차 제재인 “기간(30일)”보다 강한 제재인 “기간(45일)”이 적용될 수도 있습니다.

6. 장기 미접속 계정 정책

- 아래 조건들을 모두 만족하는 계정을 ‘장기 미접속 계정’이라 정의 합니다.
- 마지막 리니지 게임 접속일로부터 6개월 이상 경과
- 리니지 이용권 상품(30일 이용권, 30시간 정량 등)의 이용기간 종료일로부터 6개월 이상 경과
- 회사는 서비스 개선과 원활한 게임 운영을 위하여 ‘장기 미접속 계정’ 내 15레벨 미만 캐릭터의 게임 정보를 삭제할 수 있습니다.
- 장기 미접속 계정 내 캐릭터 이름 초기화 또는 게임 정보 삭제가 이루어질 경우 회사는 해당 일정 및 내용을 사전 고지합니다.



- 게임 서비스의 기술상 오류로 아이템·캐릭터가 소실되거나 정보가 변경된 경우, 현재 정보통신서비스의 기술상 게임 내 기록 확인이 가능하다면 게임 밸런스에 무리를 주지 않는 한도 내에서 복구하여 드립니다.
- 게임 서비스의 기술상 오류로 퀘스트 진행이 불가한 경우, 현재 정보통신서비스의 기술상 게임 내 기록 확인이 가능한 범위 내에서 고객이 퀘스트를 정상 진행할 수 있도록 최대한 협조하여 드립니다. 필요하다면 퀘스트 회사는 게임 기획이나 운영상 판단을 통해 고객에게 사전 고지 후 고객의 캐릭터 및 아이템 정보를 수정 변경
- 삭제할 수 있으며 개별 복구는 불가능합니다. 다만, 약관 제14조 제4항 단서에 해당하는 사유가 있는 경우 사후에 공지할 수 있습니다. 또한, 유료컨텐츠의 경우도 게임 기획이나, 운영상 필요하다고 판단될 경우 (게임밸런스 등) 수정, 변경, 삭제될 수 있고, 이때에 회사는 게임 내에서 사용할 수 있는 비슷한 가치의 다른 아이템으로 고객에게 보상하여야 하며, 고객은 그러한 회사의 조치와 관련하여 별도의 손해배상 청구를 할 수
- 회사의 귀책사유로 인하여 이용자가 4시간 이상 유료서비스를 이용할 수 없었을 경우 회사는 이용할 수 없었던 정액상품과 기간정량상품 이용시간의 3배에 해당하는 서비스 이용시간을 무료로 연장해 드리며, 기간제 (단, 이용자의 귀책사유도 일부 있는 경우 및 본 제재 적용 전 임시제한의 경우 1배에 해당하는 서비스 이용시간 연장). 이용자가 유료서비스를 이용할 수 없었던 기간이 3일 이상이거나 1개월 동안 72시간을 초과하는
- 이용자의 과실로 인한 손실
- 이용자 스스로의 과실이나 이용자가 게임 시스템, 운영 정책에 명시된 내용, 게임 내 공지한 내용, 홈페이지에 공지한 내용 등을 숙지하지 못해 발생하는 손실은 원칙적으로 복구나 손해배상 대상이 아닙니다. 단, 이용
- 사기 등 상대방의 악관위반 행위에 의한 아이템/캐릭터의 손실에 대해서도 고객 스스로의 과실이 결합된 경우 아이템/캐릭터의 복구는 불가능합니다. 단, 사기 등 상대방의 실수 유도 행위에 의한 거래 중 고객의 과실이 극히 경미한 일부 거래의 경우 고객은 연간 1회에 한해 그 거래를 취소하고 현재 남아있는 범위 내 (거래 후 소모된 부분이 있을 경우 그 부분 제외, 거래 후 상태가 변경되었을 경우 변경된 상태 그대로)에서 아이템을 회복할 수 있습니다. 현금거래 중에 발생한 사기 등 취소가 제한되는 거래의 유형이나 취소 가능한 거래의 유형, 복구 범위 등에 대해서는 1:1문의를 통해 확인하실 수 있습니다.
- 예) 개인상점 메시지와 실제 등록가격을 다르게 하는 사기로 +8 고대 요정의 활을 2,500만 아데나에 구매한 이용자가 거래 취소를 원할 경우 +8 고대 요정의 활을 반환하고 2,500만 아데나를 복구 받으실 수 있습니다
- 예) 현금거래로 1,000만 아데나를 지급받기로 한 이용자가 100만 아데나만 지급받은 경우 거래 취소가 불가능합니다.

8. 복구기준표

- 게임 진행 중 이용자의 과실이나 시스템 오류로 발생하는 손실의 복구는 아래 복구 기준표를 따릅니다. 기준표에 기재되지 않은 사항에 대해서는 복구 일반 원칙에 따라 복구 여부나 범위가 결정됩니다.

구분	상세설명 및 특이사항	복구여부	비고
캐릭터	삭제된 캐릭터	O	- 15레벨 이상: 삭제된 캐릭터 및 캐릭터 소지 아이템의 복구 가능(캐릭터당 1회)
			- 15레벨 미만: 아데나, 무기구, 방어구, 부가서비스 아이템(유료 아이템) 등 제한적 복구 가능(캐릭터당 1회)
			- 단, 장기 미접속 계정 정책으로 인해 삭제된 캐릭터 및 소지 아이템 복구 불가
퀘스트	중간 단계의 아이템 삭제로 퀘스트 완료가 불가능한 경우	O	
아이템	NPC 상점에 아이템을 판매 한 경우	O	NPC 상점이 판매하지 않는 아이템에 한하여 복구(판매로 얻은 수익금은 회수)
	영웅의 무기를 잘못 구매한 경우	O	상자 형태로 남아있다면, 상자 회수 후 다른 영웅의 무기류로 교환
	숨겨진 마족의 무기 제작 실수	O	아이템 변형 없이 남아있다면, 아이템 회수 후 재료 아이템으로 교환 (인챈트, 속성 인챈트 등으로 변형된 경우 복구 불가)
	실수로 삭제한 아이템	O	우호도 관련 아이템은 복구 불가
	스스로 삭제 할 수 없는 아이템의 삭제 요청	O	삭제에 동의한 아이템의 재 복구는 불가
	아이템 옹해	X	확률적 보상이 이루어지는 시스템으로 복구 불가
	습득할 수 없는 좌표에 캐릭터가 드랍한 아이템	O	서버다운 전 습득자가 없어 서버 내에 존재하지 않는 경우(수량성 아이템 제외)
	습득할 수 없는 좌표에 몬스터가 드랍한 아이템	X	몬스터에게 드랍된 아이템은 소유주의 확인이 불가능
	실수로 원치 않는 아이템 제작을 완료한 경우	O	계정 당 1회 (인챈트, 속성 인챈트 등으로 변형된 경우 복구 불가)
	갑옷 파괴 주문서로 아이템이 증발된 경우	O	
	상대 진영의 우호도 관련 부가서비스 아이템(유료 아이템)을 구입한 경우 예) 발록 봉헌 주문서, 아히 봉헌 주문서	O	주문서 사용 전: 상대 진영의 아이템으로 변경
	인챈트 실패로 증발한 아이템	X	
	최고 스텟에서 엘릭서를 사용하여 아이템의 효과가 발현되지 않은 경우	O	
	계정도용 피해	O	- 비정상적으로 이동된 아이템의 회수 - 회수란 이용자 계정에서 아이템이 이동되고 그 이후 교환/판매/구매/소모/인챈트 등을 통해 변환이 되었다면, 변환된 상태 그대로를 반환하는 것을 의미함 - 대상 아이템이 소멸된 경우 회수 불가 ※ 신고접수일로 부터 15일 이전에 이동된 아이템은 회수 불가 ※ 신고접수일로 부터 30일 이내에 본인인증이 완료되지 않을 경우, 아이템 회수가 제한됨
혈맹	해산한 혈맹 창고 아이템 복구	O	1. 혈맹 해산으로 사라진 혈맹 창고 내 아이템 2. 당시 혈맹을 해산한 군주만 복구 요청 가능
	해산된 혈맹의 복구	X	
프로모션	부가서비스 아이템(유료 아이템)	O	1. 청약철회가 불가능한 상태
	지급 대상 서버 또는 캐릭터 선택을 잘못된 경우		2. 구매한 날 또는 선물받은 날로부터 15일이 경과하지 않은 상태
			3. 구매한 상품 또는 선물받은 상품을 상품 인벤토리에서 찾지 않은 상태 (상자형 아이템의 경우 찾았어도 개봉하지
			위 각 호의 조건을 모두 만족하는 경우
	부가서비스 아이템(유료 아이템) 상자를 잘못 개봉한 경우	O	1. 아이템 변형 없이 남아있다면 상자 형태로 복구

2. 상자 개봉 후, 15일이 경과하지 않은 상태
3. 인챌트, 속성 인챌트, 수량성 아이템의 수량 감소 등 본래 상태에서 변형된 경우 복구 불가
4. 동일한 기간제(시간제) 아이템을 1개 이상 개봉하여 소지한 경우, 1개를 제외한 나머지 기간제(시간제) 아이템은 상자 상태로 복구 가능
5. 랜덤 상품일 경우는 제외
1. 청약철회가 불가능한 상태
2. 구매한 상품 또는 선물 받은 상품을 부가서비스 창고에서 찾지 않고 삭제된 상태
3. 구매한 상품이 계정당 구매 제한이 없는 프로모션 상품인 경우
4. 부가서비스창고에서 찾지 않은 부가서비스 아이템(유료아이템)이 삭제 이후 15일이 경과하지 않은 상태
5. 패키지 개봉 후 소지하게 되는 최종 아이템이 기간제 아이템이 아닌 경우
- 위 각 호의 조건을 모두 만족하는 경우에만 복구 가능
- ※ 복구 아이템의 경우 '복구 시점'으로 부터 일정 기간 사용 가능한 아이템의 형태'로 지급되며, 해당 기간은 아이템
- ※ 부가서비스 창고에서 찾지 못한 기간 내에 계정 해제 된 경우 복구 불가

부가서비스	서버 이전 시, 기존 서버에 결제 및 부가서비스 아이템(유료 아이템)이 지급된 경우	O
사기	사기 피해 (게임 내 기록을 통해 의도성이 명확히 확인 된 사항)	O
		- 계정당 연 1회 회수 진행 (매년 1월 1일 ~ 12월 31일 기준)
		- 회수란 사기 피해 아이템이 교환/판매/구매/소모/인챌트 등을 통하여 변환이 되었다면, 변환된 상태 그대로를 받
		- 대상 아이템이 소멸된 경우 회수 불가
		※ 현금거래 중에 발생한 사기에 대해서는 회수 불가
		※ 신고접수일로 부터 15일 이전에 이동된 아이템은 회수 불가
코인	계정도용 피해	O
		비정상적으로 사용되거나 이동된 코인의 회수

※ 이용자의 고의로 발생한 손실 또는 시스템 설정을 위배하거나 게임 내의 악용 가능성이 있는 항목에 대해서는 복구가 제한될 수 있습니다.
※ 각 항목 별 복구는 보관되어 있는 데이터를 기준으로 처리되며, 기록이 존재하지 않는 손실은 복구가 불가능합니다.
※ 손실이 발생한 날로부터 15일이 경과하지 않았을 경우 일반적으로 복구가 가능하지만, 15일이 경과할 경우 데이터 확인이 어렵거나 시간이 많이 소요될 수 있어 일부 복구가 불가능합니다.

9. 게시물 정책

- 게시물 정책은 리니지 웹 게시판 서비스에 적용되는 운영정책입니다.
- 게시물이란 이용자가 게시판 등 리니지 웹 서비스를 이용함에 있어 서비스상에 게시한 문자, 그림, 음성 또는 이들의 조합으로 이루어진 정보 등의 글, 사진, 동영상을 의미합니다.
- 게시물 정책에 기재되지 않은 사항에 대해서는 리니지 운영정책이 적용되며, 리니지 운영정책의 내용과 게시물 정책의 내용이 상이한 경우 게시물 정책이 우선하여 적용됩니다.

① 불건전 게시물 정책

구분	1차 기간 (3일)	2차 기간 (5일)	3차 기간 (7일)	4차 기간 (10일)	5차 기간 (15일)	6차 기간 (30일)	7차 영구
불건전 게시물 게시	“불건전 게시물 게시”란 아래 각 호의 행위를 의미합니다. (1) 아래 게시물을 게시하는 행위 - 회사 또는 제3자의 권리(저작권, 특허 등)를 침해하는 게시물 - 본인/타인의 개인정보(신상정보, 위치, 연락처, 이메일 등)가 포함된 게시물 - 다른 사람에게 성적 수치심을 주거나 혐오감, 불쾌감을 유발하는 게시물 - 다른 사람을 비방하거나 음해하는 목적의 게시물(인신공격, 루머 포함) - 영리 목적의 광고 게시물(경품 지급, 상품 광고, 사이트 홍보) - 악성코드가 포함되어 있거나 시스템 장애를 유도하는 게시물 - 특정 사상/종교적 색채가 짙은 게시물 - 비인가 프로그램, 사설 서버 등을 안내하거나 광고하는 게시물 - 특정 개인 및 회사에 대한 허위 사실을 악의적으로 유포하는 게시물 - 인종이나 성, 특정 지역을 비하하거나 차별하는 게시물 - 특정 종교나 사상을 홍보하거나 비하하는 게시물 - 현금거래 또는 현금 거래 시도와 관련된 게시물 - GM, 게시판 운영자나 회사의 직원을 포함한 다른 사람을 사칭하는 게시물 - 폭력, 비행, 사행심을 조장하는 게시물 - 약관 위반 행위와 관련된 게시물 - 게시판 성격과 무관하거나 커뮤니티를 저해하는 게시물 - 기타 약관, 각 게시판 정책 및 관련 법령에서 금지하는 게시물 (2) 짧은 시간에 많은 양의 게시물을 등록하거나 동일한 내용의 게시물을 반복적으로 게시하여 게시판 운영을 방해하는 행위 ※ 게시물 등록자에 대한 제재와 별개로 “불건전 게시물 게시” 각 호의 내용이 포함된 게시물에 대해 회사는 삭제, 이동, 읽기 금지 등의 조치를 취할 수 있습니다. ※ 회사 또는 제 3자의 권리(저작권 등)를 침해하는 게시물을 반복적으로 등록하는 이용자에 대해서는 계약 해지 또는 통합계정 영구 이용제한이 가능합니다.						

※“영구”는 게시판 서비스 영구 이용제한을, “기간(날짜)”는 그 날짜 동안의 게시판 서비스 이용제한을 의미합니다.
예) “기간(30일)”은 30일 동안의 게시판 서비스 이용제한을 의미합니다.



한국어

[회사소개](#) [이용약관](#) [개인정보처리방침](#) [청소년보호정책](#) [운영정책](#) [고객지원](#)

Copyright © NCSoft Corporation.
All Rights Reserved.

