

리니지2M

리니지2M

1. 일반원칙

- ① 이 운영정책은 리니지2M 게임 서비스에 적용됩니다.
- ② 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.
- ③ 회사는 더 나은 서비스 제공을 위하여 수시로 운영정책을 변경할 수 있으며, 변경되는 내용을 이용자가 쉽게 알 수 있는 방법(홈페이지 공지, 이메일 통보, 서비스 내 쪽지, 푸시 메시지 등)으로 고지합니다.

2. 제재/신고, 이의제기 및 고객상담

- ① 회원이 다른 회원의 약관, 운영정책 위반 행위를 알게 되었거나 그로 인해 피해를 입은 경우 회사에 그 내용을 신고할 수 있습니다.

(1) 약관 위반 행위에 대한 제재/신고 절차 안내는 아래와 같습니다.

□ 약관 위반 행위 → (신고) → 조사 → (사전고지) → 제재 → 이의 → 이의 처리 결과 통보

- ② 신고 후 조사에는 다소 시일이 소요될 수 있으며, 경우에 따라서는 재조사가 진행될 수 있습니다.
- ③ 신고센터를 통해 접수된 내용을 조사하는 과정에서 연관 계정이 임시제한 조치될 수 있습니다.
- ④ 회원은 홈페이지의 신고센터를 통해 리니지2M 게임 서비스를 포함하여 계정도용, 불량이용자 신고 등과 관련한 각종 문의, 요청, 건의, 제재와 관련된 이의를 제기할 수 있습니다.

(1) 신고·문의 및 이의제기 방법은 아래와 같습니다.

[1:1 문의]

□ 이용자는 홈페이지의 1:1 문의를 통해 리니지2M 게임 서비스를 포함하여 계정과 관련한 각종 문의, 요청, 건의, 제재와 관련된 이의제기를 할 수 있습니다.

[신고센터 문의]

□ 이용자는 홈페이지의 신고센터를 통해 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: 1566-7004

[대면상담]

□ 운영시간: 평일 09:00 ~ 18:00 (주말, 공휴일 제외)

□ 주소: 부산광역시 동구 중앙대로192 교직원 공제회 부산회관4F 엔씨소프트서비스 고객센터

□ 약도: [\[바로가기\]](#)

- ⑤ 회원의 이의제기가 합리적이라고 판단될 경우 회사는 즉시 회원에게 적용된 제재를 해제하고 조정된 아이템 등을 조정 복구합니다.

- ⑥ “계정도용” 신고 및 피해조사는 “계정도용” 피해 발생일을 포함 15일까지 가능합니다.

- ⑦ 이의제기는 제재시점부터 15일 내에 가능합니다.

3. 리니지2M 운영 기준 및 특수정책

- ① 회사는 약관 및 운영정책에 위배되는 행위를 막고, 원활한 게임서비스를 제공하기 위하여 최선을 다합니다.

ON

중립적인 입장에서 회원 간 분쟁에 개입하지 않습니다. 다만, 회원 간 분쟁에 약관 및 운영정책을 위반하는 행위나 게임서비스 운영을 방해하는 행위가 연관된 경우 중립적인 입장에서 사안에 대해 검토한 후 필요한 조치를 취할 수

있습니다.

- ③ 회사는 법령 및 개인정보처리방침에서 정한 바에 따라 회원의 개인정보 및 신용정보를 안전하게 취급합니다. 회사 및 회사의 임직원, 운영자는 약관 및 개인정보처리방침에서 정한 경우를 제외하고는 회원의 개인정보나 계좌정보, 비밀번호 등을 요청하거나 공개하지 않습니다.
- ④ 회사는 고객센터 및 커뮤니티 사이트 등을 통해 게임서비스 내 발생하는 버그 및 오류에 대한 제보를 받으며, 이를 신속하게 처리하기 위해 노력합니다.
- ⑤ 회사는 회원 계정 보호 및 게임 서비스 안정을 위해 계정의 본인 인증이 필요한 경우 요청할 수 있습니다.
- ⑥ 회사 및 회사의 임직원, 운영자는 업데이트에 대한 사항, 개발 방향, 기타 게임 특성상 공개가 불가능한 내용에 대해서는 제한적인 답변을 드리거나, 답변을 드리지 않을 수 있습니다.

4. 명칭 관리 기준

- ① “명칭”이란 게임서비스 내에서 캐릭터나 아이템, 단체 등의 식별을 위해 회원이 직접 설정하는 모든 종류의 이름(닉네임, 캐릭터명, 혈맹 명 등)을 의미합니다.
- ② 원칙적으로 회원은 명칭을 자유롭게 설정할 수 있습니다.
- ③ 제2항에도 불구하고 다음 각호의 명칭은 사용이 제한되며, 회사는 해당 명칭을 임의로 변경할 수 있습니다. 또, 아래 명칭을 사용하는 행위에 대해서는 제재 조치가 적용될 수 있습니다.
 - (1) 타인에게 불쾌감이나 성적 수치심을 줄 수 있는 명칭
 - (2) 욕설 및 비속어, 광고, 선정적인 내용이 포함된 명칭
 - (3) 인종, 성별, 국적 등에 관한 차별적 명칭 혹은 명칭
 - (4) 특정 인물, 집단, 단체, 지역, 종교 등을 비난, 모욕, 명예훼손할 목적이 있다고 판단되는 명칭
 - (5) 회사, 회사의 직원이나 관계자 및 운영자를 사칭하는 명칭
 - (6) 계정의 대리 또는 게임서비스의 부산물(아이템, 계정, 혈맹 등)을 현금이나 현물로 교환, 대리 구매 등의 의도가 엿보이는 명칭
 - (7) 제3자의 상표, 저작권을 침해하거나 손해를 끼칠 수 있다고 판단되는 명칭
 - (8) 약관에서 금지하는 명칭
 - (9) 기타 법령이나 사회상규에 반하는 명칭

5. 제재정책

- ① 제재의 종류는 다음과 같습니다.
 - (1) 통합계정 영구 이용제한: 회사가 제공하는 모든 게임 및 관련 서비스의 이용을 영구적으로 제한하는 제재입니다.
 - (2) 게임 영구 이용제한: 리니지2M 게임 및 관련 서비스의 이용을 영구적으로 제한하는 제재입니다.
 - (3) 게임 기간 이용제한: 리니지2M 게임 및 관련 서비스의 이용을 일정기간 제한하는 제재입니다.
 - (4) 경고: 게임 일시 접속 제한, 채팅금지, 행동제한, 캐릭터명 강제 변경, GM/CM주의, 권고 등 일시적으로 이루어지는 제재입니다.
 - (5) 아이템 등 조정: 약관위반 행위와 관련된 캐릭터 정보·아이템·유료콘텐츠 등을 삭제하거나 수량·성질을 변경하는 제재입니다.
 - (6) IP차단: 특정 IP에서의 게임 접속 또는 서비스 접속을 제한하는 제재입니다.
- ② 회사가 제1항에 따른 제재를 할 경우 약관위반행위와 관련된 이익(아이템, 경험치 등)을 회수하거나 조정할 수 있으며, 버그악용, 불법프로그램 사용 등 관련 이익 산정이 어려운 약관위반행위에 대해서는 게임이용정보를 초기화하거나 일부 콘텐츠 이용 및 접속 환경을 제한할 수 있습니다.
- ③ 회원의 귀책사유로 인한 계정도용 또는 계정공유 중 발생한 약관위반행위에 대한 모든 책임은 약관위반행위 당사자 및 계정명의자인 회원이 함께 부담하며, 양 당사자 모두의 계정에 제재가 적용될 수 있습니다.
- ④ 동시에 2가지 이상의 약관위반 행위가 확인된 경우, 회사는 각 행위에 해당하는 제재를 병과할 수 있습니다.
- ⑤ 회사는 다른 회원의 약관위반 행위에 가공하거나 공모한 회원 또는 약관위반 행위를 돕거나 그로 인해 부당한 이익을 취한 회원에 대해서도 해당 약관위반 행위에 대한 제재를 적용할 수 있습니다.

- ⑥ 다른 회원이 약관위반 행위로 획득한 아이템을 그 사정을 알면서도 취득할 경우 또는 그 사정을 알지 못하고 무상으로 취득할 경우 회사는 관련 아이템을 회수할 수 있습니다.
- ⑦ 제재사유 및 제재 내용에 대해서는 제6조의 제재기준표를 따릅니다. 단, 제재기준표가 정한 제재사유가 발생하더라도, 약관위반 행위 당시의 구체적 상황이나 서비스에 미치는 영향 정도를 고려하여 제재하지 않거나 제재기준표보다 더 약하게 제재할 수 있습니다.
- ⑧ 제6조의 제재기준표에 기재되지 않은 사항이라 하더라도 약관 및 관계 법령에 위배되는 행위에 대해서는 그 경중에 따라 제재가 적용될 수 있습니다.

6. 제재기준표

[제재 기준표]

유형	상세설명	1차	2차	3차
채팅창 도배	채팅창 및 쪽지를 통해 과도한 내용의 글을 올리거나 동일한 내용의 글을 반복적으로 사용하여 다수 이용자들의 채팅 및 쪽지 이용을 방해하는 행위 * 7일 이내 경고 제재를 3회 적용 받을 경우, 기간(3일) 제재가 적용될 수 있습니다. * 누적 차수 및 경중에 따라 계정 이용 제한이 적용될 수 있습니다.	경고 (60분 채팅/쪽지 이용 금지)	경고 (60분 이상 ~ 300분 미만 채팅/쪽지 이용 금지)	경고 (300분 이상 채팅/쪽지 이용 금지)
불건전 이름 사용	“불건전 이름 사용”이란 제4조 제3항 각 호의 명칭을 캐릭터명 및 혈맹명 등에 사용하는 행위 ※ 경고 시 관련 캐릭터 임시 제한 후 이름이 임의로 변경될 수 있습니다. ※ “불건전 이름 사용”으로 인한 이름 변경 내역은 공식 커뮤니티 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.	경고(이름 변경 포함)	3일(이름 변경 포함)	7일(이름 변경 포함)
허위신고 등	게시판이나 고객센터서비스를 악용하여 다른 이용자의 정상적인 게임 이용에 지장을 초래하거나 회사의 정상적인 게임운영을 방해하는 행위	경고	3일	7일
불건전 언어 사용	“불건전 언어 사용”이란 다음 각 호의 표현을 사용하는 행위 (1) 타인에게 불쾌감이나 성적 수치심을 줄 수 있는 표현 (2) 욕설 및 비속어, 광고, 선정적인 내용이 포함된 표현	경고 3회 누적 시 7일	30일	90일



	<p>(3) 인종, 성차별적인 표현</p> <p>(4) 특정 인물, 집단, 단체, 지역, 종교 등을 비난, 모욕, 명예훼손할 목적이 있다고 판단되는 표현</p> <p>(5) 회사, 회사의 직원이나 관계자 및 운영자를 사칭하는 표현</p> <p>(6) 계정 육성 또는 아이템을 현금이나 현물로 교환하려는 의도의 표현</p> <p>(7) 제3자의 상표, 저작권을 침해하거나 손해를 끼칠 수 있다고 판단되는 표현</p> <p>(8) 약관에서 금지하는 표현</p> <p>(9) 기타 법령이나 사회상규에 반하는 표현</p> <p>※ “불건전 언어 사용”으로 인한 피해가 경미한 경우 게임기간 이용제한 대신 “경고”가 적용될 수 있습니다.</p> <p>※ 다수의 이용자를 대상으로 하거나 상대방에게 심각한 불쾌감을 주는 “불건전 언어 사용”에 대해서는 1차 제재 시 2차 제재가 적용될 수 있습니다.</p>			
현금거래 시도	<p>(1) “현금거래” 각 호의 행위를 시도하거나 이를 광고하는 행위</p> <p>(2) “계정거래” 행위를 시도하거나 이를 광고하는 행위</p> <p>(3) “현금거래” 각 호의 행위 또는 “계정거래” 행위를 중개하는 사이트 등을 광고하는 행위</p> <p>※ “현금거래 시도”가 영리 목적으로 반복하여 이루어질 경우 1차 제재 시 “영구” 제재가 적용될 수 있습니다.</p> <p>※ “현금거래 시도”로 누적 제재될 경우 “영구” 제재가 적용될 수 있습니다</p>	3일	7일	30일
게임 진행 방해 행위	<p>게임 / 운영 시스템을 악용하여 다른 이용자의 정상적인 게임 이용에 지장을 초래하는 행위</p> <p>※ “게임 진행 방해 행위”로 인한 피해가 경미한 경우 “게임 기간 이용제한” 대신 “경고”가 적용될 수 있습니다.</p> <p>※ “게임 진행 방해 행위”를 통해 다수의 이용자들에게 피해를 주거나 특정 이용자에게 심각한 피해를 줄 경우 1차에 “기간(90일)” 제재가 가능합니다.</p>	7일	30일	90일
사기 시도	<p>“사기”를 시도하는 행위</p> <p>※ 운영자나 회사 직원을 사칭한 “사기 시도”의 경우 1차에 “영구” 제재가 가능합니다.</p>	7일	30일	60일



현금거래	(1) 게임 내 아이템을 현금, 현실의 재화/용역 또는 다른 게임의 아이템과 거래하는 행위 (2) 현금이나 현실의 재화/용역을 대가로 다른 사람에게 캐릭터를 맡겨 대리 육성하는 행위	7일	30일	90일
계정거래	게임 계정 또는 계정 내 캐릭터를 현금, 현실의 재화/용역 또는 다른 게임의 아이템과 거래하는 행위	7일	30일	90일
사행 행위	(1) 아이템 등을 걸고 우연적 방법으로 득실을 결정하여 특정인에게 재산상 이익을 주고 다른 참가자에게 손실을 주는 행위 (2) (1)의 행위를 돕거나 광고하는 행위	7일	30일	90일
레이드 악용	(1) 파티 또는 혈맹 등 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 이득을 취하는 행위 (3) 기타 파티 또는 단체 사냥 중 드랍된 아이템의 분배와 관련하여 다른 이용자들을 기망하고 부당한 이득을 취하는 행위 ※ 레이드 몬스터 사냥과 무관한 이용자가 고의 없이 우연히 아이템을 습득한 경우에 대해서는 “레이드 악용”이 적용되지 않습니다.	7일	30일	90일
게임 운영 방해	(1) 회사, 회사의 직원이나 관계자 또는 운영자를 사칭하는 행위 (2) 허위사실 유포, 기타 부정한 방법으로 다른 이용자에게 혼란을 초래하고 회사의 게임 운영을 방해하는 행위	30일	90일	영구
계정도용	다른 이용자의 계정에 무단으로 접속하는 행위 및 이를 돕거나 이에 편승하여 이익을 취하는 행위	영구		
사기	다른 이용자를 기망하여 게임 내에서 부당한 이익을 취하는 행위	영구		
개인정보 유출	다른 회원의 개인정보를 동의 없이 유포하는 경우	영구		
게임서비스와 무관한 광고	영리, 영업, 광고, 홍보 등 게임서비스 본래의 용도 이외의 광고 용도로 게임서비스를 이용하는 행위	영구		

개인정보 허위 기재 및 사용	<p>행위</p> <p>계정 정보에 식별 정보를 허위로 기재하거나 변경된 정보를 수정하지 않고 지속적으로 사용하는 행위</p> <p>※ 타인의 정보 등록으로 계정이 제한된 경우 본인확인 절차 진행 후 계정 제한을 해제할 수 있습니다.</p>	영구
명의로용	타인의 개인정보를 이용하여 계정을 생성하는 행위	통합
결제도용	타인의 결제수단을 무단으로 이용하여 유료서비스를 결제하는 행위	통합
버그/제한 사항 악용	<p>(1) 게임 또는 서비스상의 오류를 이용하여 이득을 얻거나 타인에게 피해를 주는 행위</p> <p>(2) 게임 또는 서비스 오류를 이용하여 게임 밸런스나 시스템에 영향을 주는 행위</p> <p>※ 고의가 없는 경우에도 관련 아이템 삭제, 경험치 조정 등 “아이템 등 조정” 이 가능합니다.</p>	통합
불법 프로그램 제작/사용/홍보	<p>(1) 게임서비스의 기술적 보호 조치를 무력화하거나 정상적인 운영을 방해하는 컴퓨터 프로그램이나 기기 또는 장치(이하 "불법 프로그램"이라 함)를 제작, 사용, 유포하는 행위</p> <p>(2) 게임프로그램 또는 게임서비스와 관련하여 회사가 제공하는 프로그램을 개작하거나 개작된 프로그램을 이용하여 게임서비스를 비정상적으로 이용하는 행위</p> <p>(3) 불법프로그램 자체나 그 사용법을 특정인 혹은 불특정 다수를 대상으로 널리 알리거나 배급, 알선하는 행위</p>	통합
작업장	<p>(1) 영리 목적을 위하여 다수의 계정으로 또는 조직적, 집단적으로 게임을 이용하는 행위</p> <p>(2) 다수의 계정으로 “불법 프로그램 사용” 또는 “사행행위”를 통하여 부당하게 아이템을 획득하거나 영리 목적을 위한 이동 및 현금화하는 행위</p>	통합
오픈 마켓 악용	<p>(1) 오픈 마켓 사업자가 제공하는 회원 가입, 결제, 결제 취소 등과 관련된 정책 및 제반 프로세스를 악용하여 부당 이득을 취하는 경우</p> <p>(2) 오픈 마켓 사업자의 정책 및 제반 프로세스를 회피하거나 악용하는 방법을 유포하는 경우</p>	통합

※ 오픈 마켓 사업자의 정책 및 제반 프로세스를 이용하여 결제 취소, 환불을 한 경우, 악용 여부 등을 확인하기 위하여 “경고(게임 일시 접속 제한)”가 적용될 수 있습니다.

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

※ 제재 누적 차수 또는 경중에 따라 가중 적용될 수 있습니다.

7. 장기 미접속 계정 정책

① 회사는 서비스 개선과 원활한 게임 운영을 위하여 아래 조건을 만족하는 계정 (이하 “장기 미접속 계정”이라 함) 내 캐릭터 정보 또는 캐릭터명을 삭제할 수 있습니다.

(1) 리니지2M 마지막 게임 접속일로부터 90일 이상 경과

(2) 리니지2M 유료서비스 이용 기간의 종료

② 회사는 게임서비스 내 원활한 혈맹 기능 제공을 위하여, 혈맹원의 요청이 있는 경우 아래 조건 중 어느 하나를 만족하는 군주 캐릭터의 혈맹 관리 권한을 박탈 또는 다른 캐릭터로 이전할 수 있습니다.

(1) 리니지2M 마지막 게임 접속일로부터 30일 이상 경과

(2) 90일 이상 게임 이용 제한 제재를 부과받은 경우

③ 장기 미접속 계정 내 캐릭터 게임 정보 삭제가 이루어질 경우 회사는 게임 정보 삭제 일정 및 내용을 공지사항을 통해 사전 고지합니다.

④ 장기 미접속 계정 정책에 따라 삭제된 캐릭터 및 캐릭터명은 복구가 불가합니다.

8. 복구정책

① 회사의 귀책사유 또는 게임서비스의 기술적인 오류로 인하여 발생한 게임이용정보(회원이 게임서비스를 이용하는 과정에서 획득한 아이템, 게임머니, 점수, 업적, 레벨 등의 정보)의 손실, 변경에 대해서는 현재 정보통신서비스의 기술상 게임 내 기록 확인이 가능하다면 게임 밸런스에 무리를 주지 않는 한도 내에서 복구가 가능합니다.

② 게임서비스의 기술상 오류로 퀘스트 진행이 불가한 경우, 현재 정보통신서비스의 기술상 게임 내 기록 확인이 가능한 범위 내에서 퀘스트를 정상 진행할 수 있도록 최대한 협조하여 드립니다. 필요하다면 퀘스트 아이템을 복구하거나 캐릭터 정보를 변경할 수 있습니다.

③ 제1항 혹은 제2항의 복구를 원하는 회원은 게임이용정보 손실, 변경일을 포함하여 15일 이내에 고객센터를 통해 복구를 신청하여야 합니다.

④ 제3항의 복구신청은 게임이용정보 손실, 변경이 발생한 계정의 명의자 본인이 직접 접수하여야 하며, 제3자의 대리 접수는 허용되지 않습니다.

⑤ 회사는 운영상·기술상 필요한 경우 사전 공지 후 패치나 업데이트 등을 통해 게임서비스 내용을 수정·변경·삭제할 수 있으며, 이로 인해 발생하는 회원 게임이용정보의 수정·변경·삭제에 대해서는 복구가 제한됩니다. 다만, 약관 제14조 제4항 단서에 해당하는 사유가 있는 경우 사후에 공지할 수 있습니다. 또한 유료콘텐츠의 경우도 게임 기획이나 운영상 필요하다고 판단될 경우(게임 밸런싱 등) 수정·변경·삭제될 수 있고, 이 경우 회사는 게임 내에서 사용할 수 있는 비슷한 가치의 다른 아이템으로 회원에게 보상하여야 하며, 회원은 그러한 회사의 조치와 관련하여 별도의 손해배상 청구를 할 수 없습니다.

⑥ 다음 각호의 게임이용정보 손실이나 변경 등은 복구나 손해배상의 대상이 아닙니다.

(1) 회원 스스로의 과실이나 게임시스템, 공지사항, 약관 및 운영정책 등을 숙지하지 못해 발생한 피해

(2) 아이템 용해, 강화, 합성, 상점판매 등 회원의 정상적인 게임서비스 이용에 따라 발생한 피해

(3) 아이템 거래 및 계정의 거래, 공유 등 회사가 인정하지 않는 방식의 게임서비스 이용으로 인하여 발생한 일체의 피해

(4) 기기 변경 또는 기기 초기화에 따른 피해

(5) 혈맹 재산으로 인한 혈맹 레벨 소실

- (6) 거래소에 아이템을 등록/판매/구매 시 아이템명, 가격, 개수 등 거래정보를 정확하게 확인하지 않아 발생한 손해
- (7) 게임 내 사기 등 회사의 개입 없이 회원 사이의 문제로 발생한 피해
- (8) 회원의 계정관리 소홀로 계정도용 등의 피해가 발생한 경우
- 회원은 주기적인 비밀번호 변경과 보안 인증 서비스 가입을 통해 계정 관리를 지속하였음을 입증할 수 있습니다.

9. 복구기준표

① 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.

[복구 기준표]

구분	상세 설명 및 특이사항	복구 여부	비고
캐릭터	실수로 삭제한 캐릭터	O	계정당 1회 한하여 복구 가능
아이템			계정당 연 1회에 한하여 복구 가능
	NPC상점에 아이템을 판매한 경우	O	* 판매로 획득한 수익금은 회수 * 인벤토리 공간 확보 등을 위해 판매한 아이템은 복구 불가
	NPC 상점에서 잘못된 아이템을 구매한 경우	O	계정당 연 1회에 한하여 복구 가능
	실수로 삭제한 아이템	O	계정당 연 1회에 한하여 복구 가능
	스스로 삭제할 수 없는 아이템의 삭제 요청	O	삭제에 동의한 아이템의 재 복구 불가
	회복의 신녀로 복구 받지 못한 경험치/아이템 (사망 이후 24시간이 경과하여 사라진 경우)	O	계정당 연 1회에 한하여 복구 가능
	실수로 아이템 컬렉션에 등록한 아이템	O	계정당 1회에 한하여 복구 가능 단, 하나의 컬렉션을 완성시킨 경우 복구 불가
	실수로 잘못 구매한 클래스/아가 시온	X	
	실수로 잘못 합성한 클래스/아가 시온	X	
	실수로 원치 않는 아이템 제작을 완료한 경우	X	
	실수로 원치 않는 아이템 제련을 완료한 경우	X	
	인챈트 실패로 증발한 아이템	X	
	실수로 봉인 해제한 아이템	X	
	실수로 잘못 용해한 아이템	X	
	사기/계정도용 피해	O	비정상적으로 이동된 아이템의 회수

* 회수란 이용자 계정에서 아이템이 이동되고, 그 이후 판매/구매/소모/인챈트 등을 통해 변환이 되었다면, 변환된 상태 그대로를 반환하는 것을 의미함



- * 대상 아이템이 인챈트 실패로 증발하여 소모된 경우 회수 불가
- * 신고 접수일을 포함하여 15일 이전에 이동된 아이템은 회수 불가
- * 현금거래와 연관된 피해 아이템은 회수 불가

우편	우편함 보관 중 유효기간 만료 아	X
	이템 복구	
거래소	거래중개소 이용 중 잘못 거래한	X
	아이템 (구입/판매/수수료)	
혈맹	해산된 혈맹의 복구	X
	박탈당한 혈맹 권한의 복구	

※ 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(발생 당일 포함) 15일이 경과하지 않았을 경우 일반적으로 복구가 가능하지만, 15일이 경과할 경우 데이터 확인이 어려워 복구가 불가능할 수 있습니다.

10. 게스트 계정 정책

- ① 게스트 계정은 기기에 귀속되어 기기 분실, 공장 초기화, 캐시 및 데이터 삭제 등 기기의 데이터가 이동, 유실, 변조될 수 있는 행위로 인해 계정 정보가 유실될 수 있습니다.
- ② 기기 변경/분실, 공장 초기화, 캐시 및 데이터 삭제, OS계정 동기화 등 본인의 부주의 혹은 과실로 인해 게스트 계정 정보가 유실될 경우 복구에 대한 도움을 드릴 수 없습니다.
- ③ 회사는 계정을 연동하는 방법에 대해 공식 커뮤니티에서 안내합니다.

한국어



