

서든어택 운영정책

1. 기본 운영 정책
2. 고객의 권리와 의무
3. GM의 역할과 활동
4. 게임, 홈페이지 이용제한
5. 복구 정책
6. 휴면 ID 정책
7. 서비스 담당자 인권 보호를 위한 정책
8. 서든어택 클랜 정책

1. 기본 운영 정책

[1-1] 서든어택(이하 "게임")은 넥슨지티(주)가 개발하고 (주)넥슨코리아(이하 "회사")가 서비스하는 게임으로 아래의 정책에 따라 운영하고 있습니다. 게임의 운영자(이하 "GM": Game Master)는 원활한 서비스를 제공하고 고객을 보호하며, 게임을 이용하면서 발생하는 문제를 신속하고 일관성 있게 해결하기 위해 본 운영정책을 만들었습니다.

[1-2] GM은 고객의 불편을 최소화하고 안정된 서비스를 제공하기 위하여 운영정책을 변경할 수 있습니다. 운영정책을 변경할 경우, GM은 관련 내용을 넥슨 공식 홈페이지(<https://www.nexon.com>)나 게임 홈페이지(<https://sanexon.com>) 공지를 통해 알려드립니다. 고객은 변경되는 공지의 내용을 확인해주시기 바랍니다. 만약 변경된 내용을 확인하지 못해 발생하는 피해나 불편은 GM으로부터 도움을 받지 못할 수 있습니다.

[1-3] 본 운영정책에 언급되지 않은 사항은 "넥슨 서비스 이용약관", "넥슨캐시 이용약관", "넥슨 모바일 서비스 이용약관", "넥슨 개인 정보처리방침", "넥슨 청소년보호정책", "정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률"과 기타 관련 법령 그리고 사회 구성원이 공유하는 일반적인 통념과 정서에 기초해 처리됩니다.

2. 고객의 권리와 의무

[2-1] 고객의 권리

[2-1-1] 고객은 게임, 게임 홈페이지, 서든라디오에서 제공하는 콘텐츠를 이용할 수 있습니다. 단, 게임 내 캐릭터, 아이템 등 게임 콘텐츠에 대한 소유권은 회사가 보유합니다.

[2-1-2] 고객은 게임이용에 어려움이 있는 경우, 게임홈페이지 - 고객지원 - 도움말 · 1:1문의(이하 "고객센터") 등을 통해 해결 방법을 안내 받을 수 있습니다.

[2-1-3] 고객은 GM으로 인해 피해가 발생한 경우, 고객센터 등의 공식적인 경로를 통해 문의하고 개선을 요청할 수 있습니다.

[2-1-4] 게임 이용 제한 이의신청을 원하실 경우, 고객센터로 문의하여 주시기 바랍니다. 단, 게임 이용 제한 근거에 대한 데이터 보유 기간 종료 시 이의 신청이 불가합니다.

[2-2] 고객의 의무

[2-2-1] 고객은 다른 고객에게 피해를 주거나 질서유지에 부정적인 영향을 주어서는 안되며, 이를 위해 GM의 요청에 최대한 협조하여야 합니다. 만약 운영정책을 위반하거나 사회적 통념에 맞지 않는 행동을 할 경우에는 규정에 따라 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.

[2-2-2] 고객은 회원 가입 시 정확한 자신의 개인 정보를 입력해야 합니다. 다른 사람의 개인정보를 도용하거나 허위 정보를 등록하여 발생하는 피해에 대해서는 회사로부터 도움을 받을 수 없으며, 개인정보 도용에 따른 책임을 져야 합니다.

① 타인의 정보로 가입된 넥슨ID로 GM이 진행하는 행사, 이벤트에 당첨된 경우 보상, 경품 지급 등에 문제가 발생할 수 있으며, 당첨이 취소될 수 있습니다.

② 타인의 정보로 가입된 넥슨ID의 캐릭터, 아이템 등은 권리가 인정되지 않으며, 문제가 발생하는 경우에도 도움 받을 수 없습니다.

[2-2-3] 고객은 자신의 ID를 보호하기 위해 회사에서 제공하는 보안서비스(넥슨 OTP 등)에 가입하는 등의 노력을 해야 합니다. 본인의 부주의나 잘못으로 인해 발생한 ID문제는 GM의 적절한 도움을 받지 못할 수 있습니다.

[2-2-4] 고객은 ID, 비밀번호 등의 계정정보 및 개인정보가 타인에게 노출되지 않도록 최선의 주의를 기울여야 하며, 고객의 고의 및 과실로 인해 발생한 피해 또는 결과에 대해서는 회사의 도움을 받을 수 없습니다.

[2-2-5] 고객은 버그 발생 시 고객센터를 통해 GM에게 제보해야 합니다. 이 의무를 다하지 않고 버그를 악용하거나 타인에게 전파하는 경우 게임이용에 제한을 받을 수 있습니다.

3. GM의 역할과 활동

[3-1] GM은 넥슨 개인정보처리방침 및 관계 법령을 준수하며, 고객의 개인정보(넥슨ID, 비밀번호 등)를 묻지 않습니다.

[3-2] GM은 게임 내 특정 고객에게 혜택을 주지 않으며, 공개적으로 알려진 게임 관련 사항 외에 업데이트 혹은 이벤트 등의 정보를 제공하지 않습니다.

[3-3] GM은 고객의 정상적인 활동이나 고객 간의 사적인 분쟁에 개입하지 않는 것을 원칙으로 합니다. 단, 아래와 같은 경우에는 해당 행위를 경고하거나 게임이용을 제한할 수 있습니다.

- ① 비인가 프로그램 사용, 타인의 게임이용방해 등 원활한 게임 진행에 부정적 영향을 주는 경우
- ② 사적인 분쟁이라고 하더라도 불특정 다수의 고객에게 피해를 입히는 경우
- ③ 고객 간의 분쟁으로 게임 질서를 어지럽히거나 실정법을 위반하는 행동을 하는 경우

[3-4] GM은 고객의 ID를 보호하기 위해 보안서비스를 제공합니다. 또한 도용이나 해킹 시도가 감지되면 고객의 ID 또는 게임 데이터 손상을 방지하기 위해 사전 안내 없이 필요한 조치를 적용하여 ID와 게임 데이터를 보호합니다

[3-5] GM은 고객센터로 접수된 버그뿐만 아니라 게임 내 존재하는 모든 버그를 확인하고 수정하기 위해 노력합니다.

[3-6] GM은 게임 내 콘텐츠에 오류가 발생하여 원활한 게임이용이 어려운 경우 게임홈페이지 등을 통해 안내하고 게임 내 콘텐츠를 삭제하거나 기능을 정지시킬 수 있습니다.

[3-7] GM은 위에서 언급되지 않은 경우라도 게임운영과 고객의 게임이용을 방해하는 상황이 발생한다면, GM과 고객이 공유하는 일반적인 질서와 규범에 따라 적절한 조치를 취하여 원활한 게임환경과 고객을 보호하기 위해 최선을 다합니다.

4. 게임, 홈페이지 이용제한

[4-1] 게임, 홈페이지 이용 시 주의사항

[4-1-1] GM은 원활한 게임운영을 방해하거나 게임환경을 파괴하는 모든 행위를, 고객과 GM이 공유하는 일반적인 질서와 규범에 따라 신속하게 대응하여 다른 고객을 보호하기 위해 적절히 조치할 수 있습니다.

[4-1-2] 이용제한 수위는 행위의 유형과 이용제한 차수에 따라 적용됩니다. 다만 경우에 따라 완화하여 더 낮은 수위의 이용제한을 적용할 수 있습니다.

[4-1-3] 직접 정책을 위반하지 않았더라도, 그 행위에 연관된 것이 확인되면 정책을 위반한 ID와 동일한 항목으로 게임 이용이 제한될 수 있습니다.

[4-1-4] 동일한 시스템 정보(IP, PC 등)에서 반복적으로 운영정책을 위반하는 행위가 확인될 경우, 동일한 시스템 정보에서 접속한 넥슨 ID도 동일인으로 간주되어 게임 이용이 제한될 수 있습니다.

[4-1-5] 동일한 시스템 정보(IP, PC 등)에서 비정상적인 게임이용이 반복적으로 일어나 게임에 악영향을 미치는 경우, 비정상적인 사용의 사유가 해소될 때까지 해당 시스템 정보에서의 게임이용이 임시 제한되거나 보호모드로 전환될 수 있습니다.

또한 사적인 이익을 목적으로 다수의 ID를 이용하여 게임 내 재화를 수집하는 경우 이와 관련된 넥슨ID 임시제한조치가 진행될 수 있습니다. 조사 결과에 따라 해당 아이템들의 회수 조치와 함께 게임이용이 제한될 수 있습니다.

[4-1-6] 운영정책 위반으로 부당이익을 획득한 경우, 부당이익은 회수될 수 있습니다.

(단, 획득한 재화를 이미 사용한 경우: 보유 상황에 따라 아이템, 경험치, 포인트, SP, 기타 포인트 등으로 대체 회수됩니다)

[4-1-7] 운영정책을 위반하는 행위로 게임환경을 심각한 수준으로 파괴하는 등 추가적인 조치가 필요한 상황이 발생하면, GM은 문제를 발생시킨 당사자 또는 관련자에게 법적인 대응을 할 수 있습니다.

[4-1-8] 운영정책 위반으로 제재된 계정을 탈퇴한 후 재가입하는 경우 해당 계정에 대해 탈퇴한 계정의 잔여 제재기간만큼의 이용제한이 적용될 수 있습니다.

[4-1-9] 성적인 내용을 직접적으로 언급하거나 미성년자 대상으로 성적인 내용을 암시 또는 직접 언급하여 성적 수치심을 느끼게 하는 음란성 채팅 행위가 적발될 경우 즉시 접속제한 될 수 있으며, 조사결과에 따라 영구 게임 이용제한, 수사기관 의뢰 등 조치가 진행될 수 있습니다.

[4-1-10] 운영정책 위반으로 생성된 넥슨캐시 · 아이템 · 재화 · ID의 비정상 거래가 의심되거나 비인가 프로그램 사용이 의심 되는 경우 관련 계정에 대해 임시적으로 게임 이용제한과 거래불가 조치가 진행될 수 있습니다.

[4-1-11] 클랜 활동과 관련된 이용제한 규정은 '8. 서든어택 클랜정책 -> [8-5] 클랜 이용제한' 에서 다룹니다.

[4-1-12] 임시 차단이 해제되거나 보호모드를 해제한 이후에도 동일 넥슨ID 또는 PC(or IP)에서 반복적인 운영정책 위반 행위가 발견되거나 도용 · 해킹이 의심되는 경우 영구차단 될 수 있습니다.

[4-1-13] 해킹, 계정도용 및 개인정보 유출행위와 연루된 계정은 사전 안내 없이 일부 게임 시스템 이용이 제한될 수 있습니다.

[4-1-14] 비인가프로그램 사용, 계정도용, 개인정보 유출 등 현행 법령에 위반되는 행동에 해당되는 넥슨ID와 PC(or IP) 모두 게임 이용이 제한될 수 있으며 관련 법령에 의해 처벌 받을 수 있습니다.

[4-1-15] 각 항에 해당하는 운영정책을 지속적으로 위반하는 고객은, 동일한 정보로 생성된 넥슨ID도 이용이 제한될 수 있습니다.

[4-1-16] 길로틴 시스템에 의한 운영정책 위반이 확인될 경우, 기존 운영정책보다 완화된 1차 보호모드 적용, 2차 게임이용 7일 제한, 3차 게임이용 30일 제한이 적용됩니다.

[4-1-17] 길로틴 시스템에 의한 제재와 별개로 운영정책 기반 추가 제재가 적용될 수 있으나, 이 경우 길로틴 시스템을 통한 제재 기간이 경감됩니다.

[4-1-18] 채팅 자동 탐지 시스템은 대화 중 욕설로 인하여 타인에게 불쾌함을 주는 경우, 신체적 비하 발언, 성적인 내용을 암시하거나 직접 언급한 메시지가 포함될 경우 기존 운영정책보다 완화된 채팅이용제한(1~ 16차)이 적용됩니다.
단, 17회 이상 자동 탐지될 경우 최소 1일~ 최대 30일 게임이용이 제한됩니다.

1차	2차	3차	4차	5차	6차	7차	8차	9차	10차
채팅이용제한									
30분	1시간	2시간	3시간	5시간	7시간	10시간	14시간	18시간	24시간

11차	12차	13차	14차	15차	16차	17차	18차	19차	20차
채팅이용제한						게임이용제한			
2일	3일	4일	5일	6일	7일	1일	3일	7일	30일

[참고] 이용제한(제재) 기준에 대한 용어 정의

용어	정의
채팅 이용제한	서든어택의 모든 채팅 이용이 명시된 기간 동안 제한됩니다.
게임 이용제한	서든어택의 게임 이용이 명시된 기간 동안 제한됩니다.
홈페이지 이용 제한	서든어택의 공식 홈페이지 게시글 · 댓글 작성이 명시된 기간 동안 제한됩니다.
경고	게임 내 의사소통 수단을 이용하여 주의 사항 또는 금지 사항을 안내합니다.
플리마켓 이용 제한	서든어택의 공식 홈페이지 플리마켓 이용이 명시된 기간 동안 제한됩니다.

※ 위 이용 제한 기준은 서든어택을 이용하는 넥슨ID 단위로 적용됩니다

[4-2] 게임 내 질서를 어지럽히는 행위

구분	1차	2차	3차	4차 이상
게임 운영 방해 (일반)	7일 게임 이용제한	15일 게임 이용제한	30일 게임 이용제한	90일 게임 이용제한
	① 이벤트나 회사가 주관하는 공식 이벤트 등을 의도적으로 방해하는 경우			
	② GM 및 회사를 이유 없이 비방하여 GM의 정상적인 운영 활동을 방해하는 경우			
	③ 1:1 문의 등 공식 채널에 게임 이용에 대한 허위 사실을 신고 · 제보하는 경우 (버그 제보, 피해 신고, 욕설, 도배 등)			
	④ 게임의 기획의도에 반하는 행위를 행하여 게임 서비스의 건전한 운영방향을 왜곡시키는 경우			
	⑤ 게임 시스템을 악용하여 게임 질서유지에 영향을 주는 경우			

	⑥ 시스템 오류를 반복·악용하는 고객을 방조하는 경우 ※ 이 외 정상적인 게임 서비스를 방해하는 행위를 하는 경우		
게임 운영 방해 (특수)	90일 게임 이용제한	180일 게임 이용제한	영구 게임 이용제한
	① GM 또는 회사 관계자임을 사칭하거나 이를 이용하여 사측에 고객의 정보나 재화 등을 요구하는 경우 ② 공식적으로 회사, GM에 의해 전파되지 않은 허위 사실 또는 정보를 신고·유포하여 다른 고객에게 혼란, 피해를 주는 경우 ③ 회사의 공식적인 정보(공지, 문의 답변 등)를 임의로 수정하거나 수정한 내용을 배포하는 경우 ④ 게임 시스템을 이용하여 의도적으로 게임 경제에 악영향을 주는 경우 ⑤ 사회적 통념상 반하는 행위를 하거나 운영약관·법률에 위배되는 행위로 서비스 이미지를 해치는 경우 ※ 이 외 정상적인 게임 서비스를 의도적이고 악의적으로 방해하는 행위를 하는 경우		
사기·비매너거래	7일 게임 이용제한	30일 게임 이용제한	90일 게임 이용제한
	① 게임 시스템을 이용하여 거래정보를 속이거나 부당한 방법으로 다른 고객의 재화, 아이템 등을 갈취·이득을 취하는 경우 (부당 이득 회수) ② 각종 기만행위(허위정보, 사기행위, 사칭, 비매너·비정상 거래 등)로 게임 재화·아이템 등을 갈취하거나 이득을 취하는 경우 ③ 게임 시스템을 악용하여 비정상적인 가격으로 다른 고객의 게임 재화를 획득하거나 이를 시도하는 경우 ※ 이 외 기만행위를 통해 다른 고객에게 재화 편취가 확인되거나 이를 시도하는 경우		
사행성 행위 (참여)	7일 게임 이용제한	15일 게임 이용제한	30일 게임 이용제한
	60일 게임 이용제한		
	직·간접적으로 취득한 아이템·게임머니·경험치 등 모든 부당이득 회수·삭제됩니다. ① 게임 콘텐츠를 이용해 배팅, 배당 등의 행위 또는 이와 유사한 모든 행위에 직·간접적으로 참여, 지원, 홍보, 조장, 보조하는 등 사행성과 관련된 활동을 하는 경우 ② 사행성 행위를 하는 캐릭터와 게임 재화를 주고받은 기록이 확인되는 경우(사행성 행위로 직·간접 취득한 아이템 및 게임머니 등은 모두 회수 및 삭제) ※ 이 외 특정 고객에게 재산상의 이익을 제공하고, 다른 참가자에게 손실을 미치게 하는 행위를 시도하는 경우		
사행성 행위 (주도)	90일 게임 이용제한	180일 게임 이용제한	영구 게임 이용제한
	직·간접적으로 취득한 아이템·게임머니·경험치 등 모든 부당이득 회수·삭제됩니다.		
	① 게임 콘텐츠를 이용한 배팅, 배당 등 불법 도박 또는 이와 유사한 모든 사행 행위를 주최 하거나 참여할 수 있도록 직·간접적으로 주도하는 행위 (사행성 행위로 취득한 아이템 및 게임머니 등은 모두 회수 및 삭제) ※ 이 외 특정 고객에게 재산상의 이익을 제공하고, 다른 참가자에게 손실을 미치게 하는 행위를 주도하여 진행하는 경우		

이름 정책 위반	경고	7일 게임 이용제한	15일 게임 이용제한	30일 게임 이용제한
	이름 · 클랜명 변경됩니다.			
	① GM · 회사 관계자 · 특정인을 사칭하거나 사칭하려는 의미의 이름을 사용하는 경우 ② 선정적이고 음란한 표현이나 비속어(욕설)가 포함되거나 유사한 의미의 이름을 사용하는 경우 ③ 사회적 통념상 다른 고객에게 불쾌감 · 수치심을 줄 수 있는 의미의 이름을 사용하는 경우 ④ 특정 대상을 차별하거나 비하하거나 명예훼손의 여지가 있는 의미의 이름을 사용하는 경우 ⑤ 아이템, 캐릭터, 재화 등을 현금이나 현물로 거래하려는 의미의 이름을 사용하는 경우 ⑥ 아이템, 캐릭터, 재화 등을 다른 서버 간 또는 다른 게임 간 거래하려는 의미의 이름을 사용하는 경우 ⑦ 상표권, 저작권을, 지적 재산권 등을 침해하거나 법률적 문제가 발생할 가능성이 있는 의미의 이름을 사용하는 경우 ⑧ 허용된 이름 생성 규칙을 따르지 않고 비정상적으로 생성되거나 식별 불가능한 이름을 사용하는 경우 ※ 이 외 고객이 명칭을 설정할 수 있는 시스템을 사회적 통념상 비정상적이거나 일반적이지 않은 형태의 명칭으로 사용하는 경우			
채팅 정책 위반	7일 채팅 이용제한			
	① GM · 회사 관계자 · 특정인을 사칭하거나 사칭하려는 의미의 채팅을 하는 경우 ② 선정적이고 음란한 표현이나 비속어(욕설)가 포함되거나 유사한 의미의 채팅을 하는 경우 ③ 사회적 통념상 다른 고객에게 불쾌감이나 수치심을 느낄 수 있는 의미의 채팅을 하는 경우 ④ 특정 대상을 차별하거나 비하하거나 명예훼손의 여지가 있는 의미의 채팅을 하는 경우 ⑤ 아이템, 캐릭터, 재화 등을 다른 서버 간 또는 타게임 간 거래하려는 의미의 채팅을 하는 경우 ⑥ 의도적으로 다른 고객 간에 갈등을 일으키려는 의미의 채팅을 하는 경우 ⑦ 반복적으로 대화를 시도하여 다른 고객에게 피해를 주거나 도배성 채팅을 하는 경우 ⑧ 서버, 커뮤니티 간 반목을 조장하거나 구성원 전체를 매도하는 의미의 채팅을 하는 경우 ※ 이 외 사회적 통념상 비정상적이거나 일반적이지 않은 의도를 가진 채팅을 하는 경우			
타인의 게임 이용 방해	3일 게임 이용제한	7일 게임 이용제한	15일 게임 이용제한	30일 게임 이용제한
	① 게임 시스템을 이용하여, 다른 고객의 원활한 게임 이용을 방해하는 경우 ② 다른 고객을 스톱킹하거나 쫓아다니며 다른 고객의 원활한 게임 이용을 방해하는 경우 ③ 장소 이동을 방해하거나, 비정상적 게임 이용을 통해 다른 고객의 게임 이용을 방해하는 경우 ④ 정상적인 게임 진행에 맞지 않는 플레이나 잠수 행위 등으로 다른 고객의 원활한 게임 이용을 방해하는 경우 ⑤ 이유 없이 다른 고객 또는 특정인을 비방하여 다른 고객의 원활한 게임 이용을 방해하는 경우 ⑥ 사회적 통념에 어긋나는 형태로 게임을 이용하여 다른 고객에게 불편을 주는 경우 ⑦ 음해, 협박하거나 인권을 침해하는 행동으로 다른 고객에게 불편을 주는 경우 ⑧ 다른 고객의 이벤트 참여를 의도적으로 방해하여 불편을 주는 경우 ⑨ 성적인 내용 또는 특정 신체부위를 언급하는 등 다른 고객에게 성적 수치심 등 불편을 주는 경우 ※ 이 외 게임에서 허용되는 행위라 하더라도 지속적, 반복적으로 다른 고객의 원활한 게임 플레이를 방해하는 경우			

현금거래 (재화 회수 가능)	7일 게임 이용제한	15일 게임 이용제한	30일 게임 이용제한	60일 게임 이용제한
	(현금거래로 획득한 게임 재화를 100% 회수할 수 있는 경우) ① 게임 재화 및 게임 정보를 현금이나 현물(물건)로 거래하려는 의도가 보이는 모든 경우 ② 게임 재화 및 게임 정보를 타 게임의 재화로 거래하려는 의도가 보이는 모든 경우 ③ 게임 재화 및 게임 정보를 상업적으로 거래하는 경우 ④ 게임 재화 및 게임 정보 거래를 시도하거나 이에 준하는 경우 ⑤ 게임 재화 및 게임 정보를 현금거래 하거나 이에 준하는 가치의 현물로 거래하는 경우 ⑥ 문화상품권, 넥슨카드, 넥슨캐시 등을 게임 재화로 거래하려는 경우 ⑦ 현금이나 현물을 받고 다른 고객의 캐릭터를 육성하거나 콘텐츠를 이용하는 경우 ※ 이 외 증빙을 통해 현금거래가 인정되는 경우			
현금거래 (재화 회수 불가능)	15일 게임 이용제한	30일 게임 이용제한	60일 게임 이용제한	90일 게임 이용제한
	(현금거래로 획득한 게임 재화를 100% 회수할 수 없는 경우) ① 게임 재화 및 게임 정보를 상업적으로 거래하는 경우 ② 게임 재화 및 게임 정보를 현금거래 하거나 이에 준하는 가치의 현물로 거래하는 경우 ③ 문화상품권, 넥슨카드, 넥슨캐시 등을 게임 재화로 거래하려는 경우 ④ 현금이나 현물을 받고 다른 고객의 캐릭터를 육성하거나 콘텐츠를 이용하는 경우 ※ 이 외 증빙을 통해 현금거래가 인정되는 경우			
홍보·광고	365일 게임 이용제한	영구 게임 이용제한		
	① 대화 및 기타 허용되는 소통 방법으로 회사와 무관하게 자신의 이익을 추구하기 위한 상업적 홍보·광고하는 경우 ② 게임 이용 고객에게 유해한 정보를 홍보·광고하는 경우 ③ 게임에서 운영정책 위반을 조장하거나 조장을 목적으로 홍보·광고하는 경우 ④ 게임에서 SNS, 인터넷 방송, 외부 사이트, 메신저 등 게임 외 채널로 유도하는 목적으로 홍보·광고하는 경우 ※ 이 외 게임과 무관한 내용을 홍보·광고하는 경우			

[4-3] 결제 · 명의도용으로 발생한 넥슨캐시 · 재화 · ID의 현금거래

구분	1차	2차	3차	4차 이상
	100일 게임 이용제한	130일 게임 이용제한	160일 게임 이용제한	영구 게임 이용제한
결제도용 현금거래 (거래재화 100% 회수 가능)	① 결제 · 명의도용으로 발생한 넥슨캐시 · 아이템 · 재화 · ID를 대상으로 현금거래 진행 또는 이를 시도하는 경우 ② 결제 · 명의도용으로 발생한 넥슨캐시 · 아이템 · 재화 · ID를 대상으로 현금거래 홍보 또는 이를 시도하는 경우 ③ 결제 · 명의도용으로 발생한 넥슨캐시 · 아이템 · 재화 · ID를 대상으로 현금거래 시도를 암시 또는 연상하는 행위로 거래를 시도하는 경우 ④ 게임 재화 및 게임 정보를 현금거래 하거나 이에 준하는 행위를 시도하는 경우			

	⑤ 게임 재화 및 게임 정보를 현금거래 하거나 이에 준하는 거래를 했지만, 거래를 통해 얻은 재화를 전액 회수할 수 있는 경우 ⑥ 결제·명의도용으로 발생한 넥슨캐시·아이템·게임 머니 또는 ID를 현금으로 거래 혹은 구매하거나 이에 준하는 행위 (거래로 획득한 재화 전체를 회수할 수 있는 경우) ※ 이 외 결제·명의 도용 등 불법적 행위와 연관되거나 동 행위에서 발생한 넥슨캐시·아이템·재화의 불법적 유통으로 보이는 모든 행위에 해당하는 경우		
결제도용 현금거래 (거래재화 100% 회수 불가능)	130일 게임 이용제한	160일 게임 이용제한	영구 게임 이용제한
	① 게임 재화 및 게임 정보를 현금거래 하거나 이에 준하는 행위를 시도하는 경우 ② 게임 재화 및 게임 정보를 현금거래 하거나 이에 준하는 거래를 했지만, 거래를 통해 얻은 재화를 전액 회수할 수 있는 경우 ③ 결제·명의도용으로 발생한 넥슨캐시·아이템·게임 머니 또는 ID를 현금으로 거래하거나 이에 준하는 행위 (거래로 획득한 재화 전체를 회수할 수 없는 경우) ※ 이 외 결제·명의 도용 등 불법적 행위와 연관되거나 동 행위에서 발생한 넥슨캐시·아이템·재화의 불법적 유통으로 보이는 모든 행위에 해당하는 경우		

※ 결제·명의 도용으로 회수 대상이 되는 재화 중 일부만 회수 가능하다면 '회수 불가능 시'의 정책을 적용합니다.

※ 결제·명의 도용 등 불법적 행위와 연관되거나 동 행위에서 발생한 넥슨캐시·아이템·재화의 불법적 유통 행위가 확인되는 경우, 이와 관련된 넥슨ID는 임시제한 조치가 진행될 수 있습니다. 조사 결과에 따라 해당 아이템들의 회수 조치와 함께 게임 내 거래가 제한될 수 있습니다.

[4-4] 비정상적인 게임이용 행위

구분	1차	2차	3차	4차 이상
비인가 프로그램 제작·유포·사용	영구 게임 이용제한			
	비인가 프로그램 제작, 유포, 사용자를 대상으로 법적대응이 진행됩니다.			
	① 저작권 소유자에게 저작권 사용을 허가 받지 않은 프로그램·하드웨어를 제작·유포하는 경우 ② 공식적으로 배포한 것과 다른 형태의 프로그램으로 위변조 하거나 위변조 된 프로그램을 제작·유포하는 경우 ③ 특정한 형태의 조작을 반복해주거나, 게임에서 제공하지 않는 등의 형태로 게임이 작동하도록 하는 프로그램·하드웨어를 제작·유포하는 경우 ④ 게임의 실행·이용 과정에 영향을 주는 프로그램·하드웨어를 제작·유포하는 경우 ⑤ 게임의 클라이언트 데이터 또는 네트워크 패킷을 저장·감청·수정하는 방법을 유포하는 경우 ⑥ 다른 고객의 정보를 저장·감청·수집하는 프로그램이나 하드웨어를 제작·유포하는 경우 ⑦ 게임 서버나 홈페이지의 정보를 수정하거나 열람하는 프로그램·하드웨어를 제작·유포하는 경우 ⑧ 비인가 프로그램·하드웨어를 다른 고객에게 알리거나, 다른 고객으로부터 제공받으려고 시도하는 경우 ⑨ 게임의 클라이언트 데이터 또는 네트워크 패킷을 저장·감청·수정하는 프로그램·하드웨어를 제작·유포하는 경우 ※ 이 외 게임 이용에 영향을 줄 수 있는 비인가 프로그램을 제작·사용·유포하는 경우			
비정상 거래 연관	365일 게임	영구 게임		

(플리마켓)	이용제한		이용제한	
	비정상적으로 거래한 아이템, SP 회수 및 차감됩니다.			
	① 운영정책 위반 대상자에게 게임 재화를 무상 또는 비정상적인 시세로 거래하는 경우 ② 운영정책 위반 대상자와 시세보다 낮은 수준으로 게임 재화를 거래하는 경우 ③ 운영정책 위반 대상자와 반복해서 게임 재화를 거래하는 경우			
	※ 이 외 비정상적인 상황의 거래로 이득을 얻거나 이에 준하는 행위를 하는 경우			
게임 오류 사용 (재화 회수 가능)	7일 게임 이용제한	15일 게임 이용제한	30일 게임 이용제한	60일 게임 이용제한
	직 · 간접적으로 취득한 아이템 · 게임머니 · 경험치 등 모든 부당이득 회수 · 삭제됩니다.			
	(각 상황을 통해 얻은 이익을 100% 회수할 수 있는 경우)			
	① 사전에 안내한 수준 또는 게임 내 유사한 콘텐츠와 비교할 때 차이가 있는 수준으로 이익을 얻거나 손해를 줄 수 있는 상황에서 이를 사용하여 게임 내 툴팁 또는 공지 등 공식 채널을 통해 안내된 보상 수준보다 높은 이익을 얻는 경우			
	② 홈페이지 공지나 게임 공지 등을 통해 공식적으로 오류를 안내하였음에도 해당 오류를 사용하여 게임 내 툴팁 또는 공지 등 공식 채널을 통해 안내된 보상 수준보다 높은 이익을 얻는 경우			
	③ 게임 시스템을 사용해 다른 고객의 게임 이용에 피해를 주거나 재화의 손실을 유발할 수 있음에도 이를 사용하여 게임 내 툴팁 또는 공지 등 공식 채널을 통해 안내된 보상 수준보다 높은 이익을 얻는 경우			
게임 오류 사용 (재화 회수 불가능)	30일 게임 이용제한	60일 게임 이용제한	90일 게임 이용제한	180일 게임 이용제한
	직 · 간접적으로 취득한 아이템 · 게임머니 · 경험치 등 모든 부당이득 회수 · 삭제됩니다.			
	(각 상황을 통해 얻은 이익을 100% 회수할 수 없는 경우)			
	① 사전에 안내한 수준 또는 게임 내 유사한 콘텐츠와 비교할 때 차이가 있는 수준으로 이익을 얻거나 손해를 줄 수 있는 상황에서 이를 사용하여 게임 내 툴팁 또는 공지 등 공식 채널을 통해 안내된 보상 수준보다 높은 이익을 얻는 경우			
	② 홈페이지 공지나 게임 공지 등을 통해 공식적으로 오류를 안내하였음에도 해당 오류를 사용하여 게임 내 툴팁 또는 공지 등 공식 채널을 통해 안내된 보상 수준보다 높은 이익을 얻는 경우			
	③ 게임 시스템을 사용해 다른 고객의 게임 이용에 피해를 주거나 재화의 손실을 유발할 수 있음에도 이를 사용하여 게임 내 툴팁 또는 공지 등 공식 채널을 통해 안내된 보상 수준보다 높은 이익을 얻는 경우			
게임 오류 악용 및 유포 (재화 회수 가능)	60일 게임 이용제한	90일 게임 이용제한	180일 게임 이용제한	영구 게임 이용제한
	직 · 간접적으로 취득한 아이템 · 게임머니 · 경험치 등 모든 부당이득 회수 · 삭제됩니다.			
	(각 상황을 통해 얻은 이익을 100% 회수할 수 있는 경우) ① 게임 오류를 다른 이용자에게 전파 · 유포하는 경우			

	② 게임 오류를 장기간 또는 수회 반복하여 게임에 혼란 또는 다른 이용자에게 피해를 주는 경우 ③ 공식적인 안내를 통해 게임 오류를 통보하였음에도 장기간 또는 수회 반복하거나, 이득을 얻는 경우 ④ 게임 오류를 장기간 또는 수회 반복하여 게임 밸런스에 영향을 주는 경우 ⑤ 게임 오류를 이용하여 취득한 아이템 · 게임머니 등 재화를 이동시키기 위해 다른 넥슨ID를 사용하는 경우 (악용한 넥슨ID 및 이용에 연관된 넥슨ID 모두 게임 이용제한, 부당이득 회수 · 삭제) ※ 이 외 시스템의 오류나 특정 행위를 장기간 또는 수회 반복하여 기획 의도보다 높은 수준의 이익을 얻는 경우			
게임 오류 악용 및 유포 (재화 회수 불가능)	90일 게임 이용제한	180일 게임 이용제한	영구 게임 이용제한	
	직 · 간접적으로 취득한 아이템 · 게임머니 · 경험치 등 모든 부당이득 회수 · 삭제됩니다.			
	(각 상황을 통해 얻은 이익을 100% 회수할 수 없는 경우) ① 게임 오류를 다른 이용자에게 전파 · 유포하는 경우 ② 게임 오류를 장기간 또는 수회 반복하여 게임에 혼란 또는 다른 이용자에게 피해를 주는 경우 ③ 공식적인 안내를 통해 게임 오류를 통보하였음에도 장기간 또는 수회 반복하거나, 이득을 얻는 경우 ④ 게임 오류를 장기간 또는 수회 반복하여 게임 밸런스에 영향을 주는 경우 ⑤ 게임 오류를 이용하여 취득한 아이템 · 게임머니 등 재화를 이동시키기 위해 다른 넥슨ID를 사용하는 경우 (악용한 넥슨ID 및 이용에 연관된 넥슨ID 모두 게임 이용제한, 부당이득 회수 · 삭제) ※ 이 외 시스템의 오류나 특정 행위를 장기간 또는 수회 반복하여 기획 의도보다 높은 수준의 이익을 얻는 경우			
게임 오류 사용 · 악용 (특수)	영구 게임 이용제한			
	게임 오류 사용 · 악용 정책 위반자 중 아래 예시에 해당하는 경우 본 정책을 적용할 수 있습니다.			
	① 동일한 게임 오류를 5회 이상 사용한 경우 ② 동일한 게임 오류를 사용한 정책 위반자 중 이익의 규모가 상위 30%를 상회하는 경우			
비정상 기록 탐지 (일반)	15일 게임 이용제한	30일 게임 이용제한	90일 게임 이용제한	영구 게임 이용제한
	아이템, 경험치, 포인트, 전적(승리, K/D) 등 취득한 이득 회수와 함께 페널티가 적용됩니다.			
	대리 게임을 시도한 경우 해당 시즌의 랭크전 참가 자격이 박탈됩니다.			
	① 특정한 패턴의 행동을 반복하는 등 사람이 직접 하기 어려운 수준의 기록이 확인되는 경우 ② 사업자가 아닌 개인이 PC방 프리미엄을 구입하여 사용하는 경우 ③ 해외 IP 및 동일 · 인접한 IP 대역폭에서 비정상 기록이 탐지되는 경우 ④ 시스템상 정상적인 플레이로는 재현이 불가능한 방법으로 재화를 생성 · 수집 · 획득하는 게임 데이터가 확인되는 경우 ⑤ 비정상 사용 패턴의 행위를 반복적으로 수행한 게임 데이터가 확인되는 경우 ※ 이 외 시스템상 정상적 · 일반적이지 않은 게임 데이터가 확인되는 경우			
비정상 기록 탐지 (특수)	90일 게임 이용제한	영구 게임 이용제한		
	아이템, 경험치, 포인트, 전적(승리, K/D) 등 취득한 이득 회수와 함께 페널티가 적용됩니다.			
	3개 초과 ID에서 비정상 의심 기록이 발견되는 경우 다수의 ID 사용으로 적용 될 수 있습니다.			
① 게임 보안 시스템에 의해 비인가 프로그램을 실행한 기록이 확인되거나 게임 보안 시스템에 적발되				

	는 경우 ② 공정하고 원활한 게임 환경을 방해하여 고객에게 피해를 줄 수 있는 프로그램을 사용하는 경우 ③ 다수의 ID로 게임 보안 프로그램을 우회하거나 이를 시도하는 경우 ④ 다수의 ID로 게임 보안 프로그램을 무력화하거나 이를 시도하는 경우 ⑤ 운영정책 위반 대상자와 거래 행위를 알선하거나 게임 시스템 등을 이용해 직·간접적으로 돕는 경우 ⑥ 게임 거래 시스템을 이용하여 재화의 시세를 조작하거나 비정상적인 이득을 취하는 경우 ⑦ 다수의 ID로 비정상적인 방법 또는 게임 시스템을 이용하여, 재화를 모아 이득을 취하거나 이를 시도하는 경우 ⑧ 다수의 ID로 획득한 게임 재화를 조직적으로 모으거나 양도하는 경우 ⑨ 다수의 ID로 수동으로 조작할 수 없는 동일·유사한 패턴의 게임 이용이 확인되는 경우 ⑩ 다수의 ID부터 획득한 아이템 혹은 게임 재화 이동에 관여한 행위가 명백하게 확인되는 경우 ⑪ 동일·인접한 접속 환경에서 비정상적인 게임 이용이 지속적이고 반복적으로 일어나는 경우 ⑫ 해외 IP 및 동일·인접한 IP 대역폭에서 집단적으로 게임을 이용하는 경우 ※ 이 외 시스템상 동일·인접한 IP·다수의 ID에서 비정상적으로 의심되는 게임 데이터가 확인되거나 다른 고객에게 직접적인 피해를 주는 경우 ※ 이 외 시스템상 동일·인접한 IP·다수의 ID로 비정상 기록 탐지(일반) 정책을 위반하는 경우
--	---

[4-5] 정보 도용과 유출 행위

구분	1차	2차	3차	4차 이상
ID 도용·결제정보 도용 및 연관	영구 게임 이용제한			
	① 다른 고객의 정보를 이용하여 ID를 생성하거나, 결제정보를 이용 또는 이를 시도하는 경우 ② 다른 고객의 정보로 생성한 ID를 이용하여 무단으로 접속·정보 취득 또는 이를 시도하는 경우 ③ 다른 고객의 정보로 생성한 ID를 이용하여 피해를 입히거나 이에 직·간접적으로 연관되는 경우			
개인정보유출 (요구·시도)	30일 게임 이용제한	60일 게임 이용제한	영구 게임 이용제한	
	① 다른 고객의 개인정보(이름, 연락처, 초상권이 있는 사진, IP 등), 결제정보 등을 요구하는 경우 ② 다른 고객의 개인정보(이름, 연락처, 초상권이 있는 사진, IP 등), 결제정보 등을 획득하거나 유포하려고 시도하는 경우			
개인정보유출 (유포)	영구 게임 이용제한			
	① 다른 고객의 개인정보(이름, 연락처, 초상권이 있는 사진, IP 등), 결제정보 등을 유포하는 일체의 행위			

[4-6] 홈페이지(게시물) 운영정책

[4-6-1] 게임 홈페이지는 게임의 다양하고 유익한 정보들을 알려드리고 더욱 즐거운 게임 플레이를 돕기 위해 마련 되었습니다.

[4-6-2] GM은 건전한 게시판 문화를 만들기 위해 위반 사항에 해당하는 게시물을 사전 통보 없이 편집, 이동, 삭제할 수 있습니다.

[4-6-3] GM은 특정 고객의 불건전한 행위로 인해 발생할 수 있는 다수의 다른 고객들의 피해를 방지해야 합니다. 이를 위해 GM은

규정된 이용제한 기준과 단계에 따라 위반 항목에 해당되는 행위를 한 특정 고객의 게임 홈페이지 이용을 제한할 수 있습니다

[4-6-4] 아래 항목에 구체적으로 해당되지 않는 사항이라도 원활한 게임 운영을 위해 필요하다고 판단하는 경우, GM과 고객이 서로 공유하는 일반적인 게임 내 질서에 따라 필요한 조치를 취할 수 있습니다.

[4-6-5] 위반 항목에 따른 벌점과 누적 벌점에 따른 홈페이지 이용제한 수위는 아래와 같습니다.

벌점	위반항목
5점	① 각 게시판의 성격과 무관한 게시물을 작성하는 경우 ② 허위 신고로 판단되는 경우
15점	① 도배 형식의 글을 등록하여 다른 고객의 서비스 이용에 방해가 되는 경우 ② 회사 또는 GM을 이유 없이 비방하는 등 게임 운영 업무를 방해하는 게시물을 작성하는 경우
20점	① 상대방을 비방하는 등 다른 고객의 명예를 훼손할 수 있는 게시물을 작성하는 경우 ② 공공질서 및 미풍양속(욕설, 음란, 혐오 등)에 위배되는 게시물을 작성하는 경우 ③ 사회 문화적(정치, 지역감정, 종교, 국적 등) 편견으로 분쟁을 조장하는 게시물을 작성하는 경우
30점	① 허위, 잘못된 사실을 유포하는 게시물을 작성하는 경우
40점	① 어뷰징(비정상 게임 이용)에 관한 게시물을 작성하는 경우 ② 게임 내 콘텐츠를 이용한 사행성 행위를 조장하는 게시물을 작성하는 경우
80점	① 저작권자의 동의를 구하지 않은 자료를 무단으로 등록, 배포하는 게시물을 작성하는 경우 ② 지적 재산권 및 초상권을 침해하는 게시물을 작성하는 경우
100점	① 비인가 프로그램 및 불법 행위를 유도할 수 있는 방법, 자료 등을 유포하는 게시물을 작성하는 경우 ② 게임 운영 회사, 관계사의 직원임을 사칭하여 등록한 게시물을 작성하는 경우 ③ 해킹 및 사기를 목적으로 하는 게시물을 작성하는 경우 ④ 공식화되지 않은 허위 정보를 유포하여 게임에 혼란을 초래하거나 게임 운영에 심각한 악영향을 끼칠 수 있는 게시물을 작성하는 경우 ⑤ 현금거래를 시도하거나 이에 준하는 행위라 판단되는 경우 ⑥ 문화상품권, 넥슨카드 등을 게임 내 금전 혹은 아이템으로 교환을 시도하는 게시물을 작성하는 경우 ⑦ 넥슨ID 및 캐릭터 등의 매매, 양도, 공유 관련 게시물을 작성하는 경우 ⑧ 타인의 개인정보(이름, 연락처, 초상권이 있는 사진, IP 등)를 유출하거나 도용을 목적으로 하는 게시물을 작성하는 경우 ⑨ 음란 이미지 및 동영상, 음란사이트 등을 포함한 게시물을 작성하는 경우 ⑩ 기타 범죄행위를 목적으로 하는 게시물을 작성하는 경우 ⑪ 미성년자 대상 성적인 내용을 암시하거나 직접적으로 언급하여 성적 수치심을 느끼게 하는 게시물을 작성하는 경우

※ 위 언급한 게시물의 경우 홈페이지에서 등록할 수 있는 게시글·댓글을 모두 포함합니다.

※ 위반 항목에 따른 게시판 이용 제한에 적혀있지 않은 위반 항목이라도 이용자 약관에 따라서 ID 압류 사유에 해당되는 경우, 누적 벌점을 거치지 않고 넥슨ID 및 게임ID 이용 제한이 될 수 있습니다.

누적 벌점	누적 벌점에 따른 홈페이지 이용제한 조치
5점	경고조치
15점	3일 게시물 등록제한
40점	15일 게시물 등록제한
80점	30일 게시물 등록제한
100점	영구 게시물 등록제한

※ 홈페이지 내 존재하는 모든 콘텐츠는 홈페이지 이용제한 조치 기준에 따라 적용됩니다.

5. 복구정책

[5-1] 일반 복구 정책

[5-1-1] 고객은 게임 이용 중 아이템 또는 콘텐츠 등이 유실되는 경우, 고객센터 1:1 문의로 조사를 요청할 수 있습니다.

[5-1-2] GM은 회사의 귀책사유로 인하여 게임 내 콘텐츠가 유실된 경우 복구를 위해 최선의 노력을 다합니다.

[5-1-3] 게임 데이터에 대한 복구는 게임 기록을 통해 객관적인 자료가 확보된 후 진행됩니다. 만약 고객이 유실되었다고 신고한 콘텐츠가 게임 내에 존재하지 않거나, 데이터 등의 객관적인 자료를 통해 확인되지 않는 경우 복구가 불가능합니다.

[5-1-4] 게임 서비스 기술상의 오류가 아닌 상황의 피해, 고의에 의한 손실은 복구가 불가능합니다.

- ① 고객이 이용하는 PC의 결함이나 인터넷 접속 불안정
- ② 운영정책, 게임 내 안내, 홈페이지에 공지된 내용을 확인하지 못해 발생하는 피해
- ③ 고의에 의한 손실

[5-2] 도용 피해 복구 서비스

[5-2-1] 도용 피해 복구 서비스는 공식 홈페이지 고객센터 1:1 문의를 통해 요청할 수 있습니다.

* 경로 안내: 서든어택 고객센터 > 복구 > 아이템 복구문의 [\[바로가기\]](#)

[5-2-2] 피해 발생 직후부터 최대 60일 이내(공휴일 포함) 고객센터로 조사 및 복구를 요청할 수 있습니다.

[5-2-3] 조사에 필요한 데이터의 보존 및 피해사실을 입증할 수 있는 증거능력의 상실 등의 사유로 최대 60일 이내(공휴일 포함) 접수되지 않은 피해 신고는 도움을 드릴 수 없습니다.

[5-2-4] 도용 피해 복구 서비스는 신청 시, 넥슨ID당 1회 제공됩니다. 단 넥슨OTP를 이용 중에 발생한 도용에 대해서는 횟수 제한 없이 복구 서비스가 제공됩니다.

[5-2-5] 복구 기준

구분	상세 내용	비고
복구 가능	- 피해 발생일로부터 60일 내 신청	- 피해가 발생한 아이템, SP, 클랜 피해 복구
복구 불가능	- 피해 발생 시점에 넥슨OTP 이용(플리마켓)	- 닉네임, 클랜마크, 클랜명, 친구목록, 클랜전적 등 일부 정보는 복구 불가 - 플리마켓 피해는 피해 발생 시점에 넥슨OTP 미가입 시 복구 불가

※ 주의 사항

- ① 도용 피해와 연관되어 있는 아이디는 임시로 게임 이용이 제한될 수 있으며, 조사가 완료된 후 결과에 따라 운영정책 적용 및 임시 이용제한은 해제됩니다.
- ② 직접적인 도용 가해를 하지 않았으나, 도용 피해와 관련된 아이템을 습득한 기록이 확인되는 경우 조사를 위해 캐릭터 이용이 제한될 수 있습니다.

- ③ 본인의 넥슨ID를 다른 사람과 공유하거나 원격으로 인해 발생한 피해는 복구 서비스를 받을 수 없습니다.
- ④ 현금거래 등 운영정책 위반 항목이 포함된 경우 복구 서비스를 받을 수 없습니다.
- ⑤ 도용 피해가 발생한 아이템, SP, 클랜, 전적(전적 초기화 등) 이 외 다른 게임 정보는 복구를 받을 수 없습니다.
- ⑥ 플리마켓 이용 중 발생한 피해는 피해 발생 시점에 넥슨 OTP를 가입하지 않은 경우 도용 복구 서비스 이용이 제한됩니다.

6. 휴면 ID 정책

[6-1] 고객의 넥슨ID가 부당한 목적으로 사용되는 것을 방지하고 보다 원활한 서비스 제공을 위하여 아래 요건을 충족하는 경우 해당 넥슨ID내 게임 정보 또는 캐릭터를 별도 조치할 수 있습니다.

[6-2] 휴면 처리 기준 및 조치 내용은 다음과 같습니다.

휴면ID 처리 기준	조치내용
12개월 이상 접속기록이 없는 고객의 넥슨ID	30일전 안내 후, 미접속 시 모든 게임 정보 삭제
12개월 이상 접속기록이 없는 고객의 캐릭터	30일전 안내 후, 미접속 시 모든 캐릭터 정보 삭제

※ 오랜 시간 서든어택을 플레이하지 않을 경우 보호를 목적으로 넥슨ID가 보호모드 상태로 전환될 수 있습니다.

[6-3] 휴면으로 분류된 경우 홈페이지 공지사항 안내 또는 안내 메일을 발송하며, 최소 30일간의 안내 기간을 거친 후 휴면 대상 조치 내용이 반영됩니다.

[6-4] 고객은 휴면ID 정책 진행 안내 기간 동안 게임 접속 등을 통해 휴면 상태를 해제할 수 있습니다.

7. 서비스 담당자 인권 보호를 위한 정책

상담의 제 1원칙은 고객을 돕는 것입니다. 하지만 욕설과 비하 등 모욕적인 표현이 포함된 문의는 중단될 수 있습니다. 서비스 담당자들은 고객을 돕기 위해서 일하는 회사의 구성원임과 동시에 보호받아야 하는 개인이며 서비스 담당자를 인격적으로 보호하는 것은 상담을 이용할 모든 고객님을 위한 조치입니다. 회사는 모든 임직원의 인격적인 대우를 보장하고 이를 적극적으로 보호하려고 합니다. 이에 서비스 담당자의 인권을 침해하여 게임 운영을 방해할 경우 경고 및 상담 중단, 게임이용제한이 적용될 수 있습니다.

[7-1] 서비스 담당자의 인권을 침해하여 게임 운영을 방해하는 행위는 아래와 같습니다.

- ① 욕설 · 성희롱 · 수치심 유발 · 인격침해 · 위협적 표현을 포함한 1:1 문의 · 전화상담 · 방문상담을 하는 행위
- ② 게임과 무관한 욕설 · 성희롱 · 수치심 유발 · 인격침해 · 위협적 표현만을 기재하여 1:1 문의 · 전화상담 · 방문상담을 하는 행위
- ③ 지속적인 욕설 · 성희롱 · 수치심 유발 · 인격침해 · 위협적 문의로 1:1 문의 · 전화상담 · 방문상담 업무를 방해하는 행위
- ④ 그 외 직 · 간접적으로 심각한 정신적 피해를 줄 수 있는 언행으로 1:1 문의 · 전화상담 · 방문상담 업무를 방해하는 행위

[7-2] 1:1 문의 · 전화상담 · 방문상담 등을 통해 서비스 담당자 인권이 침해되는 경우, 운영정책에 따라 아래와 같이 조치될 수 있습니다.

구분	1차	2차	3차 이상
서비스 담당자 인권침해	경고 및 상담 중단	3일 게임 이용 제한	7일 게임 이용 제한

※ 운영정책 위반 사항이 포함되지 않은 1:1 문의 · 전화상담 · 방문상담 시 상담이 재개됩니다.
 ※ 3차 제재인 게임제한 조치 후에도 욕설, 성희롱, 인격침해, 위협적 표현이 반복된다면, 게임제한(7일)이 누적 적용될 수 있습니다. 제재 누적일은 최대 30일까지 가능합니다.
 ※ 아래 예시와 같이 서비스 담당자 인권 침해 정도가 심각하다고 판단될 경우, 사전 경고 없이 게임 이용이 제한될 수 있습니다.

- ① 서비스 담당자의 외모나 특정 신체 부위를 이용한 욕설 · 모욕 · 폭언
- ② 서비스 담당자에게 사적인 만남을 요구하거나 음란한 농담이 포함된 언행
- ③ 서비스 담당자의 가족 구성원을 겨냥하거나 이용한 성적 표현 · 욕설 · 폭언
- ④ 서비스 담당자에게 성적 수치심을 줄 수 있는 사진 등 이미지를 보여주는 행위
- ⑤ 그 외 서비스 담당자가 성적 혐오감이나 수치심을 느낄 수 있는 일체의 언행

※ 동일 IP나 기기정보에서 접속하는 복수의 계정에서 욕설 · 성희롱 · 인격침해가 발생할 경우, 동일인에 의한 행위로 간주하여 조치 될 수 있습니다.

8. 서든어택 클랜 정책

[8-1] 클랜 생성

- [8-1-1] 클랜 생성은 부서관 이상의 계급 (‘하사’ 이상) 가능하며, 클랜 생성 시 30,000 포인트가 소모됩니다.
- [8-1-2] 클랜에 가입되어 있지 않은 상태에서만 클랜 생성을 할 수 있습니다.
- [8-1-3] 클랜 이름(이하 "클랜명")은 다른 클랜과 중복으로 사용할 수 없습니다.

[8-2] 클랜 홈페이지

- [8-2-1] 클랜 홈페이지는 클랜 생성 시 클랜 홈페이지 주소명 입력하여 개설할 수 있습니다.
- [8-2-2] 클랜 홈페이지 주소는 다른 클랜과 중복으로 사용할 수 없습니다.
- [8-2-3] 개설된 클랜 홈페이지는 클랜마스터에 의해 관리 및 운영 됩니다.
- [8-2-4] 클랜 홈페이지는 클랜 생성 1일 후 확인할 수 있습니다.
- [8-2-5] 공식클랜 활동 중 클랜 관리를 목적으로 클랜 마스터에게 클랜원의 게임 이용 제한 내역과 본인인증 여부가 공개됩니다.

[8-3] 클랜마스터 권한 위임 정책

클랜마스터 권한 위임의 경우 원칙적으로 모든 고객님들 간에 이루어지는 것으로 게임이용제한 및 부득이한 사정 등으로 인하여 변경이 필요할 경우 아래의 내용에 근거하여 처리됩니다.

- [8-3-1] 클랜마스터가 90일 이상 게임이용제한 조치 되었을 경우 아래 기준에 따라 권한이 위임됩니다.
 - ① 운영진(서브마스터)이 남아 있는 경우, 클랜 활동이 가장 많은 운영진에게 클랜마스터가 위임됩니다.
 - ② 운영진 없이 일반 클랜원만 남아 있는 경우, 클랜 활동이 가장 많은 클랜원에게 클랜마스터가 위임됩니다.
 - ③ 클랜 활동이 가장 많은 캐릭터가 90일 이상 접속하지 않았을 경우, 위임 대상자에서 제외됩니다.
 - ④ 클랜마스터가 영구정지일 경우 남아있는 클랜원 중 “하사”이상의 계급자가 없을 경우, 해당 클랜은 자동으로 해체됩니다.
 - ⑤ 부득이한 사정으로 클랜마스터가 회원탈퇴를 해야 되는 상황 등의 경우 역시 위와 같은 방법으로 처리됩니다.
 - ⑥ 클랜마스터 변경은 장기간 미접속, 넥슨ID 잠김 등의 사유일 경우 권한 위임이 불가능합니다.

[8-4] 클랜 이용제한

구분	1차	2차	3차	4차 이상
불건전한 목적으로 클랜 개설	클랜해체			
	① 상업적인 목적으로 개설되었다고 판단되는 경우 ② GM 및 서든어택 관계자 사칭을 목적으로 개설되었거나 활동하는 경우 ③ 게임 진행 방해 및 비인가 프로그램 유포를 목적으로 개설된 것으로 판단되는 경우 ④ 미풍양속 및 법에 위배되는 활동을 목적으로 개설된 것으로 판단되는 경우			

비정상적인 클랜 운영	경고	클랜해체
	① 클랜 게시판을 통하여 게시판 정책에 위배되는 불건전한 게시글, 자료실을 운영하는 경우 ② 게시판 이용을 통하여 클랜원들을 대상으로 회비 또는 가입비 등을 받는 경우 ③ 클랜 게시판을 통하여 타인의 지적재산권 및 초상권 등을 침해하는 글, 자료실을 운영할 경우 ④ 클랜원을 대상으로 종교적 활동으로 피해가 발생될 수 있다고 판단되는 경우 ⑤ 금전적인 이득을 볼 수 있는 광고성 글을 등록하여 다른 클랜원들이 피해가 발생되거나 발생될 수 있다고 판단되는 경우	
타인의 클랜 이용 방해	경고	클랜해체
	① 타 클랜을 사칭하여 해당 클랜에 정신적, 물질적인 피해를 준 경우 ② 타 클랜이나 타인을 비방 등으로 상대방에게 불쾌감을 주는 경우	
비정상 기록 탐지 (어뷰징)	경고	클랜해체
	경고일 경우, 클랜 경험치 차감 (10% ~ 50%) 됩니다.	
	① 동일한 클랜과 지속적으로 게임을 진행하여 일방적으로 승리를 하는 경우 ② 사전에 게임진행 방식을 협의한 뒤 게임을 진행하여 부당한 경험치를 획득하는 경우 ③ 클랜전 도중 일방적으로 한쪽의 팀원이 게임을 이탈하여 승리를 조작하는 경우 ④ 기타 경험치 및 승률을 높이기 위한 다양한 방법 역시 위와 같은 경우로 간주	
비인가 프로그램 사용	클랜해체	
	비인가 프로그램을 사용한 클랜원과 함께 반복적으로 게임을 한 클랜원도 영구 게임 이용제한 됩니다.	
	① 클랜전 참여 중 비인가 프로그램을 반복적으로 사용하는 경우	

※ 클랜마스터가 비인가 프로그램 사용 · 유포, 비정상적인 플레이(어뷰징), 버그악용, 비매너 등의 행동을 하여 적발되었을 경우 경고 없이 해당 클랜이 해체 될 수 있습니다.

[8-5] 클랜 도용 정책

클랜마스터 넥슨ID 도용(이하 “클랜 도용”)이란 사전에 클랜마스터의 동의 없이 클랜 수취 및 클랜 해체 등 악의적인 목적으로 클랜 마스터 넥슨ID 정보를 획득하거나 이를 시도하는 행위를 말합니다.

[8-5-1] 클랜 도용 복구 정책은 아래와 같습니다.

- ① 클랜 도용 신고는 클랜마스터만 가능하며, 클랜마스터 넥슨ID 도용에 의해 클랜이 다른 고객에게 넘어가거나 클랜이 삭제 되었다고 판단된 경우,
클랜 도용 발생일로부터 10일 이내에 서든어택 고객센터 1:1 문의하기(E-Mail 문의)로 신고해 주셔야 합니다.
- ② 신고 후 처리는 접수일로부터 최대 10일 ~ 15일(업무일 기준)의 시간이 소요 됩니다.
- ③ 클랜 도용은 2회 까지만 복구가 가능합니다.
- ④ 클랜 도용으로 클랜이 해체된 후 다른 고객이 해당 클랜명으로 클랜을 생성했을 경우 기존 클랜은 복구가 불가능 합니다.

[8-5-2] 클랜마스터 넥슨ID 도용 복구는 아래와 같이 진행됩니다.

- ① 복구요청 넥슨아이디로 클랜마스터 권한을 위임해 드립니다.
- ② 전적 및 게임 데이터는 아래 기준에 맞춰 복구 됩니다.
- 클랜마스터 아이디 도용을 당한 시점의 데이터가 아닌 최신 데이터로 복구됨
(아이디 도용 이후 게임진행을 통한 전적 및 승패등의 변경은 복구 불가)

- 클랜마스터 아이디 도용 후 클랜마크, 클랜명등의 변경에 대해서는 복구 불가
- 클랜원에 대한 강제 제명에 대해서는 복구 불가

[8-5-3] 클랜 도용 복구 불가 항목은 아래와 같습니다.

- ① 클랜마스터에 의하여 클랜이 해체된 경우는 복구가 불가능합니다.(클랜을 삭제하실 때는 신중히 판단하여 주시기 바랍니다.)
- ② 클랜마스터 넥슨ID 도용 관련 로그 추적이 불가능한 경우 복구가 불가능합니다.
- ③ 신고 내용에 대한 사실 확인이 되지 않을 경우 복구가 불가능합니다.
- ④ 신고자의 개인 정보가 허위이거나 실명이 아닌 경우 복구가 불가능합니다.
- ⑤ 신고자 이외에 타인에게 마스터 넥슨ID의 정보를 알려준 경우(넥슨ID 공유) 복구가 불가능합니다.
- ⑥ 현금 거래 관련(클랜 양도 포함) 넥슨ID 도용 피해일 경우 복구가 불가능합니다.
- ⑦ 클랜마크 및 클랜명 등을 변경해 주겠다는 말로 마스터가 클랜을 양도한 경우 복구가 불가능합니다.
- ⑧ 허위 및 과장 신고로 확인될 경우 복구가 불가능합니다.

※ 넥슨ID 도용 관련으로 조사된 기록, 사항들은 공공기관(사이버수사대, 경찰서)으로부터 정식 요청이 있을 경우 해당 기관에 한해 공개될 수 있으며 이외에는 어떠한 경우에도 공개 되지 않습니다.

[8-5-4] 클랜 도용으로 인해 게임 이용이 제한되었을 경우 이의 제기는 아래 규정을 따릅니다.

- ① 도용 가해자로 게임이용제한 조치 후 10일 이내에 1:1문의하기(E-Mail 문의)로 이의 신청을 해주셔야 합니다. 10일 이내에 이의제기를 하지 않을 경우 넥슨ID 도용 사실을 인정한 것으로 간주하여 넥슨ID는 영구 게임 이용제한 조치가 됩니다.
- ② 이의제기 된 내용과 클랜 도용 접수된 내용을 재조사 하여 이의제기 내용이 타당할 경우 넥슨ID 게임 이용제한 조치가 취소되며, 클랜도용 신고자는 허위신고로 게임 이용제한 조치가 될 수 있습니다.

[8-5-5] 클랜마스터 넥슨ID가 도용 되었을 때는, 복구 요청 넥슨ID로 클랜마스터 권한을 위임해 드리며, 기준은 아래와 같습니다.

- ① 클랜마스터 넥슨ID 도용을 당한 시점의 데이터가 아닌 최신 데이터로 복구됨
(아이디 도용 이후 게임진행을 통한 전적 및 승패등의 변경은 복구 불가)
- ② 클랜마스터 넥슨ID 도용 후 클랜마크, 클랜명등의 변경에 대해서는 복구 불가
- ③ 클랜원에 대한 강제 제명에 대해서는 복구 불가

[8-6] 휴면 클랜 정책

[8-6-1] 회사는 부당한 목적으로 클랜이 생성되는 것을 방지하고 보다 원활한 서비스를 제공하기 위해 아래 요건을 충족하는 경우, 해당 클랜을 해체할 수 있습니다

[8-6-2] 휴면 처리 기준 및 조치 내용은 다음과 같습니다.

휴면 클랜 처리 기준	조치내용
12개월 이상 모든 클랜원이 게임에 접속하지 않은 클랜	30일전 안내 후, 미접속 시 모든 게임 정보 삭제

※ 클랜 해체 시에는 클랜명 · 클랜마크가 회수되며 이후 복구되지 않습니다.

[8-6-3] 휴면으로 분류된 경우 클랜마스터에게 홈페이지 공지사항 안내 또는 안내 메일을 발송하며, 최소 30일간의 안내 기간을 거친 후 휴면 대상 조치 내용이 반영됩니다.

[8-6-4] 클랜마스터는 휴면 클랜 정책 진행 안내 기간 동안 게임 접속 등을 통해 휴면 상태를 해제할 수 있습니다

부칙 1

본 서비스정책은 2011년 7월 11일부터 시행됩니다.

부칙 2

본 서비스정책은 2011년 9월 29일부터 시행됩니다.

부칙 3

본 서비스정책은 2012년 3월 9일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 4

본 서비스정책은 2013년 02월 07일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 5

본 서비스정책은 2013년 05월 24일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 6

본 서비스정책은 2013년 08월 15일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 7

본 서비스정책은 2013년 12월 20일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 8

본 서비스정책은 2014년 03월 28일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 9

본 서비스정책은 2014년 04월 15일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 10

본 서비스정책은 2014년 12월 03일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 11

본 서비스정책은 2016년 05월 12일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 12

본 서비스정책은 2016년 12월 19일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 13

본 서비스정책은 2017년 05월 22일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 14

본 서비스정책은 2017년 07월 27일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 15

본 서비스정책은 2018년 02월 05일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 16

본 서비스정책은 2018년 03월 15일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 17

본 서비스정책은 2018년 06월 04일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 18

본 서비스정책은 2018년 11월 09일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 19

본 서비스정책은 2018년 12월 11일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 20

본 서비스정책은 2019년 3월 21일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 21

본 서비스정책은 2019년 4월 4일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 22

본 서비스정책은 2019년 6월 24일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 23

본 서비스정책은 2019년 7월 11일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 24

본 서비스정책은 2019년 10월 1일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 25

본 서비스정책은 2019년 10월 24일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 26

본 서비스정책은 2020년 04월 09일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 27

본 서비스정책은 2020년 06월 18일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 28

본 서비스정책은 2020년 07월 24일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 29

본 서비스정책은 2020년 08월 10일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 30

본 서비스정책은 2020년 11월 12일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 31

본 서비스정책은 2020년 12월 03일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 32

본 서비스정책은 2021년 10월 14일부터 시행됩니다. (이전 서비스정책 보러가기)

부칙 33

본 서비스정책은 2021년 11월 15일부터 시행됩니다.