**1. 기본 운영정책**

1-1

[뮤 레전드]는 ㈜웹젠이 개발하고 ㈜밸로프(이하 '회사')가 개발 및 서비스 하는 게임으로 아래의 운영정책에 따라 운영되고 있습니다. 회사는 원활한 서비스를 제공하고 고객을 보호하며, 또한 게임을 이용하면서 발생하는 문제들에 대해 신속하고 일관성 있게 해결하기 위해 본 운영정책을 만들었습니다.

1-2

회사는 고객의 불편을 최소화 하고, 안정된 서비스를 제공하기 위하여 운영정책을 변경할 수 있습니다. 운영정책에 대한 변경 사항이 있을 경우, 관련 내용을 홈페이지에 게시하거나 게임 내에서 공지를 통해 알려드립니다. 고객은 피해나 불편을 겪지 않도록 공지를 확인하고, 변경된 내용에 대해 숙지해주시기 바랍니다. 숙지하지 못해 발생하는 피해나 불편에 대해 회사로부터 도움을 받지 못할 수 있습니다.

1-3

본 운영정책에 언급되지 않은 사항은 "밸로프 서비스 이용자 약관", “밸로프 캐시 이용약관”, "밸로프 개인정보 취급방침”, "정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률" 및 기타 관련 법령을 따릅니다.

**2. 고객의 권리 및 의무**

2-1

고객은 [뮤 레전드]가 제공하는 각종 콘텐츠를 즐기고, 서비스를 받을 수 있습니다.

2-2

고객은 회사의 약관이나 정책, 일반적인 사회적 통념에 맞지 않는 행동을 해서는 안됩니다. 이러한 행동으로 다른 고객 또는 회사에 피해를 입혔을 경우, 그 피해에 대한 책임은 해당 고객이 부담합니다.

2-3

고객은 회원 가입 시, 정확한 자신의 정보를 입력해야 합니다. 다른 사람의 개인정보를 도용하거나 허위 정보를 등록하여 발생하는 피해에 대해 회사로부터 보호를 받지 못할 수 있습니다. 더불어, 개인정보 도용에 따른 책임을 져야 합니다.

2-4

고객은 게임 이용에 어려움이 있는 경우, 홈페이지(https://mulegend-ko.valofe.com)의 고객센터 1:1문의하기의 방법을 통하여 문제점에 대한 문의 및 해결을 받으실 수 있습니다.

2-5

고객은 원활한 게임 플레이를 위해 [뮤 레전드]의 운영자(이하 “GM” : Game Master)에게 상담을 요청하거나 건의할 수 있습니다. 또한 고객은 게임에서 발견한 버그를 GM에게 신고해야 하며, 이때 GM은 신고된 버그를 수정하고 버그로 발생한 상황을 바로 잡기 위해 최선을 다합니다. 버그 신고를 하지 않고 이를 악용하거나 주변 고객들에게 전파하는 경우, 게임 이용이 제한될 수 있으니, 이 점 유의하시기 바랍니다.

2-6

고객은 GM에게 부당한 대우를 받거나 게임 내 문제로 인해 피해를 입은 경우, 고객지원 등의 공식적인 경로를 통해 문의하고 개선을 요청할 수 있습니다.

2-7

고객은 자신의 ID를 보호하기 위해 모든 노력을 다해야 합니다. 고객은 반드시 자신의 개인정보를 이용하여 ID를 만들어야 합니다. 이 때, 다른 고객의 개인정보나 허위 정보를 이용해서는 안됩니다. 다른 고객의 정보나 허위 정보를 이용해서 만든 ID는 운영정책에 따른 보호를 받지 못할 수 있으며, 관련 ID에 대한 권리를 주장할 수 없습니다. 본인의 부주의나 잘못으로 인해 발생한 문제에 대해서는 회사로부터 적절한 도움을 받지 못할 수 있습니다.

**3. 게임내 GM의 역할 및 활동**

GM은 아래의 역할과 활동을 하며, 고객에게 원활한 게임 환경을 제공하기 위해 최선을 다합니다.

3-1

GM은 밸로프 개인정보 보호 취급방침 및 관계법령을 지키며 고객의 개인정보(ID, 비밀번호 등)에 대해 문의하지 않습니다.

3-2

GM은 고객에게 불편을 끼치는 버그를 접수 받으며, 이를 확인하고 수정합니다.

3-3

GM은 특정 고객에게만 유리한 행동을 하지 않으며 모든 고객을 공평하게 대우합니다.

3-4

GM은 고객 간의 분쟁 및 고객의 정상적인 활동에 대해 관여하지 않음을 원칙으로 합니다. 하지만, 아래와 같이 게임 운영을 방해하거나 다른 사람의 게임 이용을 방해하는 심각한 문제를 발견하는 경우, 운영정책에 따라 경고하거나 ID의 이용을 제한하여 정상적으로 게임을 이용하는 고객을 보호합니다.

- 게임 환경을 저해하는 유해프로그램을 배포하거나 사용하는 행위

- 다른 고객의 게임 이용을 심각하게 방해하는 행위

- 실정법을 위반하는 행위 또는 게임 공공의 질서와 미풍양속을 해치는 행위

3-5

GM은 NPC(Non-Play Character), 아이템 등 게임 내 콘텐츠에 오류가 발생하여 원활한 게임 운영이 어려운 경우 고객에게 충분히 양해를 구하고 해당 NPC, 아이템 등 게임 내 콘텐츠를 삭제 또는 이동시킬 수 있습니다.

3-6

GM은 고객의 캐릭터를 특별한 이유 없이 소환하지 않습니다. 또한 고객이 개인적인 이유로 소환을 요청할 경우 응하지 않을 수 있습니다. 그러나 고객의 캐릭터가 움직이지 못하거나, 이동이 되지 않는 지역에 갇힌 경우, 기타 원활한 게임 운영을 위해 필요하다고 판단되면 고객의 캐릭터를 소환하거나 이동시킬 수 있습니다.

3-7

GM은 홈페이지 게시판 및 귓속말 등에 대하여 회답하지 않을 수 있습니다. 게임 내 문의는 홈페이지 고객지원을 통해 진행 됩니다.

3-8

GM은 위에서 언급하지 않은 상황이라도 게임 이용과 게임 운영에 방해가 되는 상황이 발생할 경우, 고객과 회사가 공유하는 일반적인 게임 질서에 따라 적절하게 대응하여 원활한 게임 환경과 고객을 보호하기 위해 최선을 다합니다.

**4. 이름정책**

GM은 아래의 각 호에 해당하는 활동을 하며, 원활한 게임 운영과 고객 만족을 위해 최선을 다하고 있습니다.

4-1

기본적으로 캐릭터 이름 및 팻/기사단 이름은 고객이 자유롭게 결정할 수 있습니다. 그러나, 아래 항목에 해당하는 경우 GM은 캐릭터 이름 혹은 팻/기사단 이름을 변경/삭제/해제하거나 게임이용을 제한하여 건전한 게임 환경을 만들며 다른 고객을 보호할 수 있습니다.

- 자신을 회사 직원 또는 GM이라고 속이거나 속이려는 의도가 있다고 판단되는 이름

- 선정적이고 음란하거나 비속어(욕설)로 되어 있어 다른 고객에게 불쾌감을 줄 수 있는 이름

- 아이템 혹은 캐릭터를 현금이나 현물로 교환하려는 의도, 다른 게임의 아이템 등과 교환하려는 의도가 엿보이는 이름

- 특정 종교, 인종, 회사 등의 집단을 비하하는 이름

- 반사회적이거나 관계 법령에 위반되는 내용의 이름

- 기타 제 3자의 상표권, 저작권을 침해할 가능성이 있는 이름

- 허용된 이름 생성 규칙을 따르지 않고 비정상적으로 생성된 이름

- 기타 사회 통념상 수용하기 어려운 이름

- 위에서 언급한 이름의 철자 일부를 바꾸거나 앞뒤에 다른 문자를 넣어 조합한 이름

**5. 게임 이용 시 주의사항**

GM은 (아래의 항목을 포함하여) 원활한 게임 운영을 방해하거나 게임 환경을 파괴하는 모든 행위에 대해, 고객과 회사가 공유하는 일반적인 질서와 규범에 따라 신속하게 대응하여 다른 고객을 보호하기 위해 적절히 조치할 수 있습니다.

이는 운영정책에 위반된 캐릭터가 발견되었을 경우 동일 IP로 접속한 계정 전체에 해당되며 다수의 운영정책 위반 행위가 발견되었을 경우 게임 이용이 영구히 제한될 수 있습니다.

5-1

비매너 행위 및 게임 내 질서를 어지럽히는 행위

비매너 행위란, 다른 고객의 원활한 게임 이용을 의도적으로 방해하거나, 게임이나 게시판에서 다른 고객에게 불쾌감을 줄 수 있는 행위 등을 의미합니다.

사행성 행위란 게임 내, 외 콘텐츠를 이용하여 게임 내에서 행하는 배팅, 배당 등의 행위 또는 이와 유사한 일체의 행위를 뜻합니다.

이러한 비매너 행위, 사행성 행위를 한 고객을 발견할 경우, GM은 건전한 게임환경과 다른 고객을 보호하기 위해 운영정책에 따라 비매너 고객의 게임 이용을 제한할 수 있습니다.

단, 게임물의 이용을 통해 획득한 유ㆍ무형의 결과물을 환전 또는 환전 알선하거나 재매입을 업으로 하는 행위는 현행 법령에 위반되는 불법행위입니다.

따라서 이에 해당하는 경우, 1차 적발 시 해당 고객에게 사전 통보 없이, 영구히 ID 이용을 제한할 수 있으며, 해당 고객은 관련 법령에 의해 처벌 받을 수 있습니다.

|  |  |
| --- | --- |
| 유형 | 위반항목 |
| 도배/욕설/음란/비방 | - 채팅 창에 지속적이고 악의적으로 동일한 내용을 계속 등재하는 이른바 ‘도배’ 행위- 이유 없는 타인 및 타 기사단 비방 등으로 상대방에게 불쾌감을 주는 행위- 욕설, 신체 비하, 모욕적인 발언을 하는 경우- 성적인 내용을 암시하거나 타인에게 성적 수치심을 느끼게 하는 표현 및 행동을 하는 경우- 타인을 스토킹하거나 게임 플레이를 의도적으로 방해하는 경우- 부모 및 가족에 대한 욕설, 비방, 혐오감을 간접적으로 상징하는 단어를 사용하는 행위- 범죄행위를 목적으로 하거나 범죄행위를 교사하는 발언을 하는 경우- 지속적이고 악의적으로 길을 막거나 동료에게 피해를 입히는 등 기획의도가 아닌 행위 일체- 게임 내에서 채팅 및 기타 가용한 방법으로 자신의 영리추구를 위한 상업적 광고를 하는 경우 |
| 운영방해 | - 회사 또는 GM을 이유 없이 비방하거나 고의적으로 GM의 업무를 방해하는 행위- 게임 내 정상적인 시스템을 악용하여, 미풍양속에 반하는 게임플레이를 하거나 게임 내 질서유지에 막대한 영향을 주는 행위- 게임 내/외 시스템을 악용하여 행하는 배팅, 배당 등의 행위 및 홍보, 지원, 보조, 참여하는 등 사행성 관련 일체의 행위를 하는 경우 (직/간접적으로 취득한 아이템 및 게임머니 회수)- 게임의 기획의도에 반하는 행위를 반복적으로 행함으로써 게임 서비스의 건전한 운영 방향을 왜곡시키는 행위- 게임 내 이벤트 등을 의도적으로 방해하는 행위- 게임 내에서 GM 및 회사 관계자임을 사칭하는 행위- GM 및 회사에 의해 공지되지 않은 허위 사실을 유포하는 행위- GM 및 회사 관계자임을 사칭하여 고객의 개인정보나 아이템, 게임머니를 요구하는 행위- 악의적이고 반복적으로 허위 신고나 리포팅을 하는 행위 |
| 현금거래 | - 게임 내의 자산을 현금이나 그에 준하는 가치를 지닌 현물로 바꾸었거나 바꾸려는 의도가 보인다고 판단되는 경우 (문화상품권, 해피머니 등 현물로서의 가치가 있는 경우를 포함)- ID 간 거래를 시도하거나 이에 준하는 행위로 판단되는 경우- 위의 목적으로 채팅 및 기타 가용한 방법으로 광고하는 경우 |
| 이름정책 위반 | - 자신을 회사 직원 또는 GM이라고 속이거나 속이려는 의도가 있다고 판단되는 이름- 선정적이고 음란하거나 비속어(욕설)로 만들어 다른 고객에게 불쾌감을 줄 수 있는 이름- 아이템, 캐릭터, 게임머니 등을 현금이나 현물로 교환하려는 의도, 서버간 교환, 타 게임의 아이템 등과 교환하려는 의도가 엿보이는 이름- 반사회적이거나 관계 법령에 위반되는 내용의 이름- 기타 제 3자의 상표권, 저작권을 침해할 가능성이 있는 이름- 허용된 이름 생성 규칙을 따르지 않고 비정상적으로 생성된 이름- 위에서 언급한 이름의 철자 일부를 바꾸거나 앞뒤에 다른 문자를 넣어 조합한 이름 |
| 사행성 조장 | - 게임 내에서 사행성 행위를 진행, 조장, 홍보, 지원, 보조하는 등 사행성 관련 일체의 행위를 하는 경우- 사행성 행위에 참가하는 경우 |
| 사기 | - 허위 정보를 이용하여 다른 고객을 속여 부당이득을 취하거나 피해를 입히는 경우- 다른 이용자를 속여 부당한 방법으로 게임 내 아이템과 게임머니를 취하는 사기 |

**5-2. 이용제한 기준과 단계**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 항목/제재 | 1차 | 2차 | 3차 |
| 채팅 및 명칭 관련 | 욕설 및 비방 (인격모독/음란/사생활 침해 등) | 1일 게임이용제한 | 7일 게임이용제한 | 30일 게임이용제한 |
| 불건전 및 부적절한 명칭 사용 (캐릭터명/기사단/펫 등) | 1일 게임이용제한 | 7일 게임이용제한 | 30일 게임이용제한 |
| 허위 사실 유포 및 회사 비방 | 7일 게임 이용 제한 | 30일 게임 이용 제한 | 영구 이용 제한 |
| 상업적인 홍보 (현물관련은 1차부터 영구제재) | 영구 이용 제한 |
| 게임 관련 | 운영 방해 및 허위신고 | 7일 이용제한 | 30일 게임이용제한 | 영구 이용제한 |
| 괴롭히기 위한 목적으로 게임 진행 방해 |
| 임원진 및 GM 사칭 |
| 현금거래 관련 | 현금 및 계정거래 시도 및 광고 행위 | 7일 게임 이용제한 | 30일 게임 이용제한 | 영구 이용제한 |
| 비공식(불법) 프로그램 | 비공식 프로그램 제작/사용/판매/유포 | 영구 이용제한 |
| 게임 내용에 영향을 줄 수 있는 각종 핵 프로그램 사용 | 영구 이용제한 |
| 비공식 프로그램을 사용한 캐릭터로부터 아이템을 무상 혹은 비정상적으로 넘겨 받은 행위 | 30일 이용제한 | 영구 이용제한 |
| 시스템 및 버그 악용 | 시스템 및 버그 악용한 모든 어뷰징 행위 (버그 악용 반복 포함) | 영구 이용제한 |
| 버그임을 인지하지 못한 상태로 단순 이용한 경우 (버그 악용 경미)(버그 사용을 통해 직, 간접적으로 취득한 아이템/ 게임 머니/ 경험치 등 모두 회수 및 삭제) | 30일 이용제한 | 영구 이용제한 |
| 타인의 개인정보 유출 | 타인의 개인정보를 유출하는 행위 | 영구 이용제한 |
| 계정도용(해킹)/사기 | 계정도용(해킹) 및 사기행위를 통해 아이템/게임 머니 등 부당한 이익을 취하거나 타인에게 비정상적으로 넘긴 행위 | 영구 이용제한 |
| 해킹 및 사기행위를 통해 취득한 아이템을 무상 혹은 비정상적으로 넘겨 받은 행위 | 영구 이용제한 |
| 제 3자의 신용카드, 휴대폰, ARS 등 결제수단을 무단으로 도용하여 유료 아이템을 구매하여 피해를 입힌 경우 | 영구 이용제한 |

※ GM은 사안의 경중을 객관적으로 판단하여 이용제한 기간과 방법을 변경할 수 있으며, 필요한 경우 회사에서 제공하는 전체 게임의 접속을 제한할 수 있습니다.

※ GM은 동시에 두 가지 이상의 “비매너 및 비정상 행위”를 한 경우, 합리적인 범위 내에서 제재기준을 가중 적용할 수 있습니다.

**5-3. CS 창구악용 관련 운영정책**

“CS 창구 악용”이란 아래 각 호의 행위를 의미합니다.

(1) 고객센터 서비스를 이용함에 있어 욕설 및 폭언, 인격 모독, 성희롱, 협박 및 위협, 무리한 요구를 하는 행위

(2) 동일 내용 반복 또는 허위 문의로 업무를 방해하는 행위

※ 해당 조항은 산업안전보건법 제26조의2 감정노동자 보호 조치에 따라 추가되었습니다.

고객 응대 근로자의 인권을 침해하여 업무를 방해하는 행위는 아래와 같습니다.

- 욕설, 성희롱, 인격침해, 위협적 표현을 포함한 전화상담, 온라의 문의를 하는 행위

- 동일 문의를 반복하여 정상적인 전화상담, 온라인 문의 운영을 방해하고 지연시키는 행위

- 그 외 고객 응대 근로자에게 정신적 피해를 줄 수 있는 언행으로 전화상담, 온라인 문의를 하는 행위

고객 응대 근로자의 인원이 침해되는 경우, 아래와 같이 조치될 수 있습니다.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 항목 | 1차 | 2차 | 3차 |
| 고객 응대 근로자 인권 침해 | 경고 및 상담 중단 | 3일 이용제한 | 7일 이용제한 |

※ 3차 제재 조치 후에도 욕설, 성희롱, 인격침해, 위협적 표현이 반복된다면

 4차부터는 7일 이용제한이 누적 적용될 수 있으며, 최대 30일까지 누적 제재가 될 수 있습니다.

**5-4. 이용제한 기준과 단계**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 기준 / 단계 | 1차 | 2차 | 3차 이상 |
| 허위 신고 | 7일 게임 이용 제한 | 30일 게임 이용 제한 | 영구적 게임 이용 제한 |
| 해킹 | 영구적 게임 이용 제한 | - | - |
| 해킹, 게임이용 정보 도용 등에 관련된ID일 경우 | 임시차단 | - | - |

**[복구 대상에서 제외되는 경우]**

① 해킹 복구 완료로 임시차단이 해제 된 당일 비밀번호와 2차 비밀번호를 변경하지 않은 경우

② 당해 년도 12개월 내에 5회 이상 복구 서비스를 통해 복구를 받은 경우

ID 사용자가 본인임이 증명되지 않거나 현금거래가 개입된 경우, 본인의 ID 정보를 타인과 공유하는 경우에는 발생한 피해에 대해 복구해 드리지 않습니다.

고객이 유실되었다고 신고한 콘텐츠가 게임 내에 존재하지 않거나 변형된 경우, 데이터를 통하여 객관적 자료를 확보할 수 없는 경우에는 복구되지 않습니다.

고객의 과실 또는 고의에 의한 게임 내에 콘텐츠의 손실에 대해서는 복구되지 않습니다.

아이템 복구는 5개월 이내의 내용에 한하여 복구가 가능합니다.

아이템의 충전시간, 사용기간 등 시간에 연관된 것은 객관적 자료를 확보할 수 없어 복구되지 않습니다.

**6. 홈페이지 운영정책**

6-1

게임 홈페이지는 게임과 관련된 다양하고 유익한 정보들을 공유하고 더욱 즐거운 게임 플레이를 돕기 위해 마련되었습니다.

6-2

GM은 다수의 고객들을 위해, 건전한 게시판 문화를 만들기 위해 6.5에 규정된 위반 사항에 해당되는 게시물을 사전 통보 없이 편집, 이동, 삭제할 수 있습니다.

6-3

홈페이지 제재규정

GM은 특정 고객의 불건전한 행위로 인해 발생할 수 있는 다수의 다른 고객들의 피해를 방지해야 합니다. 이를 위해 GM은 아래 위반 항목에 해당되는 행위를 한 특정 고객에게 벌점을 주어 게임 홈페이지 게시판 이용을 제한할 수 있습니다.

6-4

아래 항목에 구체적으로 해당되지 않는 사항이라도 원활한 게임 운영을 위해 필요하다고 판단하는 경우, GM과 고객이 서로 공유하는 일반적인 게임 내 질서에 따라 적절한 조치를 취할 수 있습니다.

6-5. 위반 항목에 따른 게시판 이용 제한

**- 홈페이지 제재규정 -**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 항목/제재 | 1차 | 2차 | 3차 |
| 동어반복 (도배) | 3일 이용제한 | 7일 이용제한 | 30일 이용제한 |
| 욕설 및 비방(인격모독/음란/사생활 침해 등) | 3일 이용제한 | 7일 이용제한 | 30일 이용제한 |
| 허위사실 유포 | 7일 이용제한 | 30일 이용제한 | 60일 이용제한 |
| 성적인 욕설 및 부모욕설 | 7일 이용 제한 | 30일 이용제한 | 60일 이용제한 |
| 사이트 및 상업적인 홍보 | 7일 이용제한 | 30일 이용제한 | 영구 이용 제한 |
| 게시판 성격에 부적합한 게시물 | 3일 이용 제한 | 7일 이용 제한 | 30일 이용 제한 |
| 임직원 및 GM 사칭 | 7일 이용제한 | 30일 이용제한 | 영구 이용 제한 |
| 개인정보 공유 | 7일 이용제한 | 30일 이용제한 | 영구 이용 제한 |
| 타인의 개인정보 유출 | 7일 이용제한 | 30일 이용제한 | 영구 이용 제한 |
| 현금 및 계정거래 관련 | 7일 이용제한 | 30일 이용제한 | 영구 이용 제한 |
| 버그 이용 및 유포 | 영구 이용 제한 |
| 불법 프로그램 광고 및 유포 | 영구 이용 제한 |

**7. 휴면 ID 정책**

회사는 고객의 ID가 부당한 목적으로 사용되는 것을 방지하고 보다 원활한 서비스 제공을 위하여 아래 요건을 충족하는 경우, 해당 ID 또는 캐릭터에 포함된 정보를 삭제할 수 있습니다.

[휴면 ID]

① 12개월 이상 접속 기록이 없는 ID

② 유료로 구매한 밸로프 V코인 또는 이용기간이 남아있는 유료아이템이 위 ①의 ID에 존재하지 않는 경우

**8. 개인정보 관리**

8-1

고객은 ID, 비밀번호 등의 개인 정보 및 ID 정보가 타인에게 노출되지 않도록 최선의 주의를 기울여야 하며, 고객의 고의 과실로 인해 발생하는 피해 또는 결과에 대한 책임을 저야 합니다.

8-2

ID 공유, 양도, 현금 및 현물 거래에서 발생하는 피해의 책임은 게임 ID을 등록 및 사용한 고객이 부담합니다.

**[부칙1]**

본 운영정책은 2019년 11월 07일부터 시행 됩니다.