一.一般原則

1.營運政策的意義

・本營運政策包含 PearlAbyss （以下稱為「公司」）提供的線上遊戲（以下稱為「遊戲」）的會員（指同意遊戲相關條款者，以下稱為「會員」）的條約違反行為相關效果（以下稱為「制裁」）、制裁相關的異議程序、復原政策等公司服務營運基準、以及會員使用服務時必須知道的事項。

・ 依據黑色沙漠服務使用條款第十五條（使用者之義務 ）會員有須遵守本營運政策中規定的所有事項之義務，會員違反本營運政策之情況下，等同於違反服務使用條款（係指 PearlAbyss 服務使用條款及黑色沙漠服務使用條款。以下稱「服務使用條款」）及遊戲相關條款，將會依據營運政策、服務使用條款與遊戲相關條款與政策進行相關制裁。

・ 本營運政策中未述及的事項，依公司之服務使用條款及遊戲相關條款與政策進行處置，其他事項則依照相關法令與一般社會常理適用與解釋。

・ 本營運政策適用在黑色沙漠的遊戲服務。

2.營運政策的變更與公告

・ 為了提供更好的服務，公司可以修訂營運政策，所修訂的內容會使用會員能輕易了解的方法（官方網站公告、透過會員註冊使用的電子郵件通報等）告知。

・ 請會員隨時確認公告與電子郵件，了解營運政策的變更內容。除相關法令另有規定外，針對因未能熟知變更內容而造成的損害或不便，公司不負任何責任。

3. GM 的定義、作用與責任

・ GM 是「Game Master」的縮寫，為了保障遊戲的正常營運與會員的遊戲使用權利，依照黑色沙漠營運政策中決定的步驟與方法處理會員的疑問與要求事項。

・ GM 為了讓黑色沙漠提供穩定的服務，因此會迅速地處理與應對服務狀況相關的問題。

・ GM 不會干涉會員之間的糾紛。不過，當會員間的糾紛內容被視為是遊戲營

運相關重大事項（破壞遊戲秩序、違反現行法令、抵觸公共秩序與社會風俗的行為等）時，即能夠以本營運政策等為基準採取適當的措施。

• GM 不會給特定會員特殊待遇，除了公告事項以外，不提供更新、活動等未來黑色沙漠服務的相關資訊。

• GM 不會在遊戲內詢問或修改、外洩會員的個人資料。不過，經政府機關或司法機關等合法程序要求提供個人資料時，可以將個人資料提供給相關機關。

4.會員的權利與義務

• 會員必須熟知本營運政策，針對未能遵守營運政策而發生的問題與損害，公司難以給予協助。

• 於加入會員時必須記載正確的個人資訊，若輸入偽造的資料或盜用他人資料時，服務的使用可能會受到限制。針對此一部分，會員不能主張保護相關的權利。

• 會員可以自由使用黑色沙漠提供的所有內容與享有服務。

• 遊戲內的角色、道具等遊戲內容相關的所有權屬於公司，針對使用遊戲時發生的問題，可以透過客服中心登錄問答諮詢，並且得到解決方法的相關說明。

• 針對使用服務時發現的 BUG 或遊戲系統錯誤及漏洞等問題，會員必須通知公司，不能向其他會員宣傳或濫用。在發生 BUG 或系統錯誤等問題後，若是未通知公司且企圖從中獲得利益，由於可能會對其他會員造成損害，因此依照服務使用條款與營運政策，服務的使用可能會受到限制。

• 當會員散佈公司未正式公告的虛偽內容造成其他會員混亂時，服務的使用可能會受到限制。

• 會員違反[七.制裁基準法]公告的各項規定時，於服務使用上可能會受到限制。

• 會員因為服務使用上受到限制而無法登入遊戲，因為無法登入遊戲而產生的損失，公司不會負任何責任。

• 這是許多會員同時上線進行的線上遊戲，所以必須尊重其他會員的權利。

• 會員對於自身之帳號資訊應以善良管理人之身分善盡注意義務進行管理，會

員因疏忽對於本人帳號資訊之管理，導致第三方利用該帳號資訊使用服務而發生之損害，其損害賠償責任應由會員自行負擔。

二.復原支援政策

1.因公司技術上的錯誤而導致會員的道具或角色損失、或資料變更時，則會在不破壞遊戲平衡的範圍內對遊戲內的紀錄進行復原。

2.會員的角色及道具資料隨時可經由遊戲企劃或營運上的判斷進行修改、變更或刪除，且不進行復原。

3.會員自己的過錯、因為不熟悉遊戲系統或營運政策公告的內容、遊戲內公告的內容、官方網站公告的內容等而造成的損失，原則上不屬於復原對象範圍。但部分因會員過失造成的損失，可依照下列 [三.復原支援基準表]進行復原。各項目復原係以遊戲記錄為基準處理，對於記錄不存在的損失則無法復原。

4.若需要復原時，透過客服中心登錄問答便能要求復原。不過，從發生損失日起 15 天內必須申請復原。經過 15 天後因無法確認數據或可能會消耗大量時間、成本，公司無法協助復原。

5.如果是與第三方合作的服務，需要確認會員資料的部分復原支援服務可能會受到限制。

三.復原支援基準表

1.於進行遊戲時，部分會員的過失或系統錯誤造成的損失之復原，於發生損失日起 15 天內由會員向公司申請復原。經過 15 天後因無法確認數據或可能會消耗大量時間，所以無法復原。復原會依照下列復原基準表進行。基準表沒有記載的事項，則依據復原一般原則決定復原與否或範圍。

復原會依照下列復原基準表進行。基準表沒有記載的事項，則依據前條第三項復原一般原則決定復原與否及復原範圍。

<復原支援基準表>

復原類別	每家門提供的復原次數（按類別適用）	區分	備註
角色	每年 2 次	刪除的角色	復原為刪除當時的角色資訊 - 角色欄位不足時無法復原 - 如果是已經創建其他季節角色的狀態，無法復原季節角色
坐騎	每年 1 次	家門持有的所有坐騎	販賣給 NPC 及進行皇室納貢的坐騎 - 交配、交換、透過馬市場販售/購買時無法復原
妖精	每年 1 次	放生的妖精	不小心放生妖精 - 如果是登記了新妖精的狀態，或是有額外變動事項時無法復原 - 使用於妖精成長/性格重生、或是其他使用在妖精上的道具無法復原
道具	每年 5 次	任務/活動/挑戰任務獎勵道具	選錯的任務/活動/挑戰任務獎勵道具 - 有開啟/使用/穿戴道具的紀錄時無法復原
		購買的道具	在 NPC 商店或是里程商店中錯誤購買的道具 - 透過秘密商店、全球交易所購買時無法復原 - 里程復原僅限里程使用期限到期 15 日之前進件的案件

		販賣的道具	在 NPC 商店中錯誤販賣的道具 - 透過貿易或是全球交易所販賣時無法復原
		交換的道具	透過 NPC 錯誤交換的道具 - 有開啟/使用/穿戴道具的紀錄時無法復原
		開啟的道具	不小心開啟的道具（箱子） - 使用/穿戴因開啟而獲得的道具時無法復原 - 內容物為機率性獲得的道具（箱子），或是含有具期限的道具時無法復原
		刪除的道具	透過垃圾桶錯誤刪除的道具 - 套用期限的時效性道具無法復原
		提煉的道具	錯誤提煉為黑石、克羅恩石、巴爾克斯的忠告的道具
			透過吞噬黑暗取得裝備強化機率的轉換率為 100%時，才可復原 - 利用吞噬黑暗提煉系統獲得的裝備強化機率增加數值，須尚未使用/提煉才可復原
		當作材料使用的道具	在料理、煉金、加工等作為材料使用的道具 - 使用機率性結果獎勵的系統無法復原
			使用於復原道具最大耐久度的道具

			- 裝備道具以外的其他消耗型道具無法復原
公會	每公會一年 1 次	透過公會商店購買的道具	在公會商店中購買的道具（復原為公會資金） - 購買後有公會會長委任或是開啟/使用/穿戴等情況時無法復原 - 無法個別復原公會活動經費等
		公會持有的坐騎	放生、丟棄的坐騎
珍珠箱子	∞	購買的珍珠箱子	自購買日起 7 日內，若尚未開啟珍珠箱子，且無其他可視為已使用的情形，即可申請取消購買。 - 從購買日起超過 7 日時無法復原 - 未持有需回收的道具或因開啟/使用等已套用商品的效果時無法復原
珍珠商店	每月 1 次	購買的珍珠商品	在珍珠商店中買錯的道具 - 從購買日起超過 7 日時無法復原 - 未持有需回收的道具或因開啟/使用等已套用商品的效果時無法復原 * 復原時，使用於新增染料、追加水晶鑲嵌欄位的道具不會復原
		送禮的珍珠商品	在珍珠商店中送錯的道具 - 從收到禮物之日起超過 15 日或收到禮物的會員未同意時無法復原 - 無法交換成相同價格的其他商品 * 台港澳伺服器目前沒有支援此功能
無法支援復原	X	退出會員的帳號	-因超過退出寬限期(30 日)帳號資訊完全刪除時無法復原

		刪除的郵件	-有效期限到期或自行刪除郵件及附上的道具時無法復原
		道具強化	-無法復原因強化失敗而損失的所有道具 -無法復原因強化失誤而消耗的強化機率增加數值
		接取的公會任務及使用在任務的道具	
		解散的公會（聯盟）	
		公會相關道具（包含公會之家製作道具）	- 不在復原支援項目的公會相關的所有道具、貨幣無法復原 - 公會會員故意或不小心讓公會倉庫內道具消失時無法復原
		無法取得的座標上怪物掉落的道具	怪物掉落的道具無法確認持有者
		因有效期限到期而無法使用的道具	

※關於會員蓄意導致的損失、違背系統設定或遊戲內可能濫用的項目，其復原會受到限制。

※ 更新或道具設定變更等原因，將不列入復原對象。

※ 各項目的復原將以保管中的數據為基準進行處理，若損失紀錄不存在，則無法復原。

四.官方網站營運與公開內容政策

1.公司為了定期維護或提升服務品質時，可以暫時中斷官方網站的服務。

2.本政策是套用在黑色沙漠官方網站討論版服務的營運政策。

3.「告示內容」係指會員利用討論版等黑色沙漠官方網站服務時，於服務上所發佈的文字、圖片、聲音、網址連結或是相關的組成資料等文字、照片、影片。

4.為了打造大家共同使用的官方網站的健全社群文化，依下列[五.不雅告示內容制裁基準表]進行刪除或移動告示內容資料時，不需要事前公告。

5.條款適用於官方網站營運與發文政策未明示的事項，若條款內容與官方網站營運與發文政策內容相異，則優先適用官方網站營運與發文政策。

五.不雅告示內容制裁基準表

若會員發表的內容與下列「不雅告示內容制裁基準表」中記載的各項目內容符合之情形，會根據違反情形之嚴重程度處以發文/回文刪除以及限制發言（第一次處以 1 天、第二次處以 3 天、第三次處以 7 天）、四次以上將會處以永久限制發文及官方網站永久限制使用之處分。

<table>
<tr><th>區分</th><th>第一次</th><th>第二次</th><th>第三次</th><th>第四次</th><th>重大事由</th></tr>
<tr><td rowspan="2">不雅告示內容</td><td>刪除發文 / 回文
限制發言(1天)</td><td>刪除發文 / 回文
限制發言(3天)</td><td>刪除發文 / 回文
限制發言(7天)</td><td>刪除發文/回文
永久限制使用官方網站留言</td><td>永久限制使用官方網站留言
永久限制使用遊戲服務</td></tr>
<tr><td colspan="5">「不雅告示內容」係指符合下列各項的行為。
1.公佈下列內容的行為
• 侵害公司或第三者權利（著作權、專利等智慧財產權）的告示內容
• 毀損公司或第三者名譽的告示內容
• 包含本人/他人的個人資料（外貌、位置、聯絡方式、電子郵件</td></tr>
</table>

	等）的告示內容 ・引發其他會員性方面的羞恥心、厭惡感、不舒服的告示內容 ・以誹謗、侮辱或嘲諷其他人為目的的告示內容（包含人身攻擊、謠言） ・以營利為目的的告示內容（發送贈品、商品廣告、網頁宣傳） ・誘導下載包含惡意程式碼或造成系統障礙之程式的告示內容 ・特定思想/宗教性色彩強烈的告示內容 ・指導或宣傳非官方認可且非由公司提供或未經認可的電腦程式、機器或設備，包括所有目的為妨礙遊戲服務正常運作的程式、設備(下稱第三方程式)、私設伺服器等的告示內容 ・惡意散佈關於特定人物與公司的偽造告示內容 ・散佈不明確的內容造成公司與他人混亂或直/間接造成傷害的告示內容 ・誹謗或歧視人種、性別、特定地區的告示內容 ・宣傳或貶低特定宗教或思想的告示內容 ・現金交易或道具交易相關告示內容 ・包含向他人分享或租借 帳號資料等交易行為的相關告示內容 ・聲稱自己是 GM、討論版營運者或公司職員等的告示內容 ・助長暴力、不良行為、僥倖心態的告示內容 ・與條款違反行為相關的告示內容 ・與討論版性質無關或妨礙社群的告示內容 ・在其他條款、各討論版政策與相關法令中禁止的告示內容 2.短時間內發佈大量的告示內容或反覆發佈相同的告示內容，妨礙討論版營運的行為

	※一旦會員之發言被確認為本條所列之不雅告示內容，除針對會員進行本條所列之制裁外，公司將另採取刪除、移除該發言及其下留言等使該發言及其下留言無法閱讀之措施。 如果對公司或其他會員造成相當程度的損害或是違反相關法令等重大情節時；將依照所涉情節之輕重不同，可以沒有留言限制期限，立即適用官方網站永久使用限制、黑色沙漠遊戲服務永久使用限制等制裁。

六.使用限制政策

1.舉發與制裁程序

• 服務使用條款與營運政策違反行為的相關舉發與制裁程序如下。

• 服務使用條款/營運政策違反行為 → （舉發） → GM 調查 → （事前告知）→制裁 → 異議 → 異議處理結果通報

• 「詐欺」、「使用不雅的語言」、「帳號盜用」從發生損失日起 15 天內可以舉發。

• 公司在受理會員的舉發後，會盡可能在 48 小時內答覆。不過，倘若掌握事件關係需要時間的話，最晚會在 15 天內答覆。

• 公司在進行制裁時，會透過電子郵件、客戶端訊息等通知制裁內容與制裁事由等。不過，針對服務使用條款中明文約定之內容或重大急迫情況，可以事後告知。

2.舉發/諮詢方法與提出異議

• 登錄問答：會員透過官方網站客服中心的「登錄問答」，可以提出帳號相關的各種問題/要求/建議，包含遊戲服務在內，同時也能提出制裁相關的異議。

• 提出異議的效果：會員提出的異議被視為合理時，公司要立即解除對會員進行的制裁，以及恢復調整過的道具等。

3.制裁的種類與基準

- 制裁的種類

①警告：遊戲臨時登入限制、行動限制、角色/家門/公會等強制變更名稱或刪除留言及圖片、GM 的提醒/勸告、強制登出等暫時性的制裁。

②遊戲使用期間限制：遊戲服務以及相關服務（遊戲帳號、討論版等）之使用處以一定期間限制的制裁。

③遊戲永久使用限制：遊戲服務以及相關服務（遊戲帳號、討論版等）之使用處以永久限制的制裁。

④遊戲臨時使用限制：公司為了緊急確認 BUG 、特定危害或是有害內容時，臨時限制遊戲服務及相關服務（遊戲登入、社群看板等）使用。進行臨時使用限制時，限制的理由、已確認的情況以及提出異議的方法等，將會向會員公告。

⑤內容使用限制：在一定時間內限制違規行為及相關遊戲內容使用的制裁。禁止聊天屬於此種使用限制，內容使用限制可以以帳號或是公會為單位進行。

⑥社群使用限制：在一定時間內，限制遊戲服務中官方網站社群討論版使用的制裁。

⑦遊戲資料調整（回收）：違規行為及相關家門及角色資料、道具、付費內容、貨幣等，可以透過遊戲系統獲得並且可數據化的所有資料的性質變更、刪除及重置的制裁。例：不當取得 100 銀幣，公司可對此 100 銀幣進行回收。

⑧追繳：會員有違反服務使用條款或是營運政策的行為，並判斷出嚴重影響整體遊戲經濟系統，或是判斷出對其他會員在使用遊戲上有負面的影響時，除了會對利用違規行為而不當獲得的銀幣、道具，進行變更、刪除或重置外（即回收），另可能會再向會員追繳等同於不當取得的銀幣、道具 3 倍價值的其他銀幣、道具作為懲處。不過，無法明確計算利用違規行為取得不當所得部分時，依違規情節輕重程度，公司最多可追繳 2000 億銀幣以下金額。例：不當取得 100 銀幣，公司可對此 100 銀幣進行回收，並再追繳 300 銀幣作為懲處。

⑨客服中心服務使用限制：一定期間內限制使用客服中心之登錄問答、面對面諮詢、語音諮詢、檢舉中心等服務的制裁。

⑩連線限制：因違反營運政策等營運上的事由而限制特定 IP、PC 設備等服務使用的制裁。

- 制裁基準如下：

- 公司進行「警告」、「遊戲使用期間限制」時，可同時適用「遊戲資料調整（回收）」、「追繳」、「遊戲內容使用限制」。

例）因「濫用 BUG（輕微）」而被揭發的帳號若進行了七日間「期間使用限制」，可同時適用「遊戲資料調整（回收）」。

- 當懲處適用「永久使用限制」時，僅實施永久使用限制。

- 若同時確定了兩種以上違反服務使用條款及營運政策的行為，公司可以進行各行為制裁中較嚴重之制裁事由。

例）若會員在違反「濫用 BUG（輕微）」的過程中，一併進行了「現金交易」行為，則會以較嚴重的「永久使用限制」進行制裁。

- 若有違反黑色沙漠服務使用條款第十五條第 5 項情況，即便違反行為是由第三者使用該帳號造成，也會對該帳號進行制裁。

例）因被檢舉「第三方程式以及巨集使用」而遭受制裁的情況，即使違反規定的不是會員本人，也會對該帳號進行制裁 。

- 會員使用因違規行為所獲得的道具時，公司將回收相關道具及角色/家門的各種已數據化的相關資訊。 此外，因違規行為取得道具及資訊的帳號可能會根據營運政策受到制裁。

例）若透過「詐欺」及「現金交易」、「僥倖行為」、「付款盜用」等違反條款及營運政策的方式取得道具時，公司將會回收相關道具並限制取得該道具之帳號的遊戲服務使用。

- 特定 IP 或是 PC 被認定為非正常連線、帳號盜用、工作室、疑似駭客攻擊等情況，可能會進行「IP 使用限制」或是「PC 使用限制」之連線限制。進行連線限制時，除無法登入遊戲外，亦可能包含無法使用其他遊戲相關服務，如官方網站、遊戲社群等。

例）特定 IP 有大量不正常的登入嘗試時，可能進行「IP 使用限制」。

※公司可能對「IP 使用限制」、「PC 使用限制」提出實名認證的要求。另外相同的 IP/PC 不斷被制裁等情況，可能因情節的嚴重性針對該 IP/PC 處以「永久使用限制」的制裁。

- 公司為了緊急確認 BUG 、特定危害、有害內容或其他類似之情形時，可能

會臨時限制遊戲登入、遊戲服務及相關服務。

- 公司如確認會員有使用不雅言論聊天、在遊戲內公會介紹使用不雅圖片或宣傳廣告等，或有其他類似之情形時，可能會進行內容使用限制，並可在改善前禁止聊天、臨時禁止使用公會介紹版面等。

- 如果會員一直在官方網站社群中上傳不雅內容且屢勸不聽，或有其他類似之情形時，可能會進行社群使用限制，暫時停止會員使用社群的權利。

- 若會員持續大量諮詢、故意持續提出謾罵客服中心的諮詢並影響營運，或發生類似情況時，可能會限制使用客服中心，禁止或限制會員使用客服中心服務。

- 根據制裁基準表進行制裁後，透過提出異議變更制裁項目的情況，變更後的制裁項目，其制裁時間會從之前的制裁起始時間開始計算。

例）被舉發「付款盜用」的帳號透過提出異議將制裁項目變更為「現金交易」的情況，從制裁開始日開始往下計算 7 天。但是新的制裁套用時即已經超過制裁時間的情況，將在新的制裁套用後的隔天結束制裁。

- 因制裁而無法進行遊戲連線時，制裁結束之前的未登入天數不會被記入回歸對象的未登入天數。

七.制裁基準法

若發現會員符合下列「遊戲使用制裁基準表」所列出內容之情形，做出該行為的會員可能會有相關法律責任。並且，根據公司政策，將會採取嚴厲的制裁，會員應自行承擔因此所致之帳號及會員本身之損失。

本營運政策中規定的違反行為包含下列內容。又，即使沒有在表中記載之事項，只要是違反服務使用條款以及相關法令等嚴重影響遊戲或系統平衡等行為，將不拘限於「遊戲使用制裁基準表」，直接依第六條第 3 項所訂制裁種類予以制裁。

根據會員違反的情形輕重，公司將對會員處以第六條第 3 項所訂制裁種類之制裁。再者，根據會員違反行為之情節及輕重，公司得對會員同時處以兩個以上

的制裁。

若多名會員違反同一事項，公司會依據各行為人違規行為之輕重，決定制裁的種類及方式並予以制裁。

若有發現會員違背中華民國法律的情形，會即時採以嚴厲的制裁，並可委託相關司法機關調查；反之，若受到司法機關要求協助調查時，公司將予以支援。

違反項目	違反內容	制裁內容（可同時適用兩個以上）				
		警告	期間限制	永久限制	回收	追繳
帳號盜用	「帳號盜用」係指符合下列各項的行為。 1.擅自登入其他會員的帳號，對該帳號的帳號資料（家門、角色、道具、珍珠、里程等）等造成損失的所有行為 ※ 帳號盜用可以對黑色沙漠帳號的損失進行確認與調查。			✓	✓	✓
付款盜用與積欠款項	「付款盜用與積欠款項」係指符合下列各項的行為。 1.擅自使用他人的付款方法支付服務使用費用等行為 2.未於正常繳費期限內繳清服務使用費用等行為			✓	✓	✓
違反法令	「違反法令」係指符合下列各項的行為。 1.違反國家法令的行為 2.經由外部機關確認有進行違反法令的行為		✓	✓	✓	✓

名義盜用	「名義盜用」係指符合下列各項的行為。 1.使用他人的個人資料創建帳號的行為 2.利用他人個人資料使用服務的行為 ※但若為法定代理人、監護人管理需求時，不在此限			✓	✓	✓
洩露他人資訊及侵害他人權利	「洩露他人資訊及侵害他人權利 」係指符合下列各項的行為。 1.未經當事人同意，洩露其個人資料或侵害其隱私權的行為 2.未經當事人同意，侵害其肖像權的行為 3.為獲取不正當利益或損害他人利益，侵害他人智慧財產權等權利的行為	✓	✓	✓		
帳號交易	「帳號交易」係指符合下列各項的行為。 1.進行買、賣會員遊戲帳號的行為 2.與他人交換會員遊戲帳號的行為 3.雖尚未完成交易，但在進行交易行為時，期間確認到有談及交易的對話紀錄，仍視為帳號交易行為 4.試圖進行或助長、宣傳上述	✓	✓	✓		

	1~2 項交易的行為 ※若因帳號交易而產生對會員不利的情形，本公司恕不負責 ※不論是否實際購買帳號，若發現利用他人的個人資料使用服務時，將依照「名義盜用」的制裁基準進行制裁。					
現金交易	「現金交易」係指符合下列各項的行為。 1.使用現金或現實中的物品/勞役為代價交易道具的行為 例）使用現金交易遊戲貨幣的行為 2.使用其他遊戲的道具交易道具的行為 3. 以現實中的物品/勞役作為代價，交易儲值至遊戲錢包中的虛擬貨幣、珍珠及付費內容的行為 4. 以道具(包含其他遊戲的道具)交易儲值至遊戲錢包中的虛擬貨幣、珍珠及付費內容的行為 （不過，遊戲內角色之間可轉移的道具，使用遊戲系統上可允許的方法和其他道具交易的行為除外。） 5.使用現金或現實世界的物品/勞役作為代價，讓其他人代練角色	✓	✓	✓		

	的行為 6.使用現金或現實世界的物品/勞役作為代價，將特定道具反覆進行交易，惡意哄抬交易所行情後將遊戲內貨幣轉移的行為。 ※不過，遊戲內角色之間可轉移的道具使用遊戲系統上可允許的方法和其他道具交易的行為除外。 7.雖尚未完成交易，但在交易行為進行時，期間確認到談及交易的對話紀錄，仍視為現金交易行為 8.試圖進行或助長、宣傳上述 1~6 項交易的行為 ※若因現金交易而產生對會員不利的情形，本公司恕不負責。 ※包含使用於現金交易的貨幣，因現金交易衍生或關聯之所有道具及遊戲內資訊都可能遭刪除。					
帳號間交易	「帳號間交易」係指符合下列各項的行為。 1.利用交易所在特定帳號之間異常地反覆移動遊戲內貨幣或道具的行為 例）大量製作出道具後在特定帳號之間反覆進行交易，移動遊戲內貨幣或道具的行為 例）利用比 NPC 商店購買價還	✓	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二次： 期間	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	✓

	要高的交易所販賣該物品，進行帳號間的反覆交易，移動遊戲內貨幣或道具的行為 例）透過較難交易成功的高階強化階段道具，進行帳號間的反覆交易，移動遊戲內貨幣或道具的行為 例）意圖使道具的販賣價格上升，進行特定帳號間的反覆交易，移動遊戲內貨幣或道具的行為 2.在交易所之外利用正常運作的遊戲系統，在特定帳號之間進行異常的帳號之間交易，移動遊戲內貨幣或道具的所有行為 例）利用馬市場、公會獎勵金等正常運作的遊戲系統，進行移動遊戲內貨幣或道具的行為 ※除了部分消耗品之外，黑色沙漠的遊戲特色是禁止所有遊戲內的道具及個人物品交易的，故帳號間的交易行為將會造成遊戲經濟的負面影響。 ※再次或多次違反時，除回收/追繳銀幣、裝備道具外，將追加登入限制懲處。		限制(7 天)			
交易所濫用	「交易所濫用」係指包括但不限於下列各項的行為。 1.使用第三方程式、病毒程式或利用遊戲程式漏洞等，或其他違	✓（會員第一次違反時，公	✓ 第一次：	✓ 第三次：	✓	✓

	反遊戲常態設定或公平合理之方式，透過交易所進行之買賣或交易行為。 2.意圖抬高或壓低交易所中某項交易道具的價格，或利用交易所交易系統，規避遊戲中正常取得遊戲內貨幣、道具的基本設定，與他人通謀，以約定價格販賣或購買交易道具的行為 3.意圖抬高或壓低交易所中某項交易道具的價格，自行或以他人名義，連續以高價購買或以低價販賣該交易道具，有影響交易道具的交易價格或遊戲環境、秩序之虞的行為 4.意圖造成交易所某交易道具交易活絡之表象，或利用交易所交易系統，規避遊戲中正常取得遊戲內貨幣、道具的基本設定，自行或以他人名義，連續或大量或反覆於交易所進行買賣或交易而相對成交之行為。 5.其他任何直接或間接影響交易所交易道具價格之操縱行為。 6.非法使用或轉移非法所得的交易所濫用行為：上述交易所濫用行為包括但不限於在相同 IP 或相同位置（包括但不限於相同、相似 IP 或具有相同電腦識別碼的裝置）大量創建遊戲帳號或大量登入其他帳號，以非法或不正當手	司將通知會員於 24 小時內提出合理說明，逾期或所提出說明不合理時，公司將沒收會員因此取得之交易道具及遊戲貨幣。）	期間限制 (7 天) 第二次： 期間限制 (7 天)	永久使用限制		

	段取得道具、遊戲貨幣或其他具有相同功能之交易工具的行為 ※遊戲服務中交易所系統係指可透過遊戲內、網路、手機程式使用的所有交易所系統。 ※再次或多次違反時，除回收/追繳銀幣、裝備道具外，將追加登入限制懲處。					
試圖進行帳號間交易及交易所濫用	「試圖進行帳號間交易及交易所濫用」係指以下各項行為。 1.協助進行帳號間交易的各項行為，或傳播、宣傳此類行為 2.協助進行交易所濫用的各項行為，或傳播、宣傳此類行為 ※為進行帳號間交易及交易所濫用行為而試圖使用聊天時，將有可能在無事前警告的狀態下進行禁止聊天的處置。	✓	✓ 第一次： 期間限制(7 天) 第二次： 期間限制(7 天)	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	✓
僥倖行為	「僥倖行為」係指符合下列各項的行為。 1.以道具等為條件，依據偶然的結果向特定人士提供財物或財產上的利益，並造成其他會員損失的行為 2.協助進行或宣傳 1.的行為	✓	✓ 第一次： 期間限制(7 天) 第二次： 期間	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	✓

			限制 (7 天)			
詐欺	「詐欺」係指符合下列各項的行為。 1.欺騙其他會員，在遊戲中取得不當利益的行為 例）冒充公會會員等與受害者關係密切的人士，取得不當利益的行為 例）反覆散佈偽造的更新檔，操縱市場價格後，藉此取得不當利益的行為 例）以贈送道具為藉口，欺騙其他會員並取得付費內容與道具的行為 ※若冒充 GM 或公司職員進行「詐欺」行為，得即時處以「永久使用限制」。			✓	✓	✓
嘗試詐欺及謊稱	「嘗試詐欺及謊稱」係指符合下列各項的行為。 1.嘗試「詐欺」的行為 例）自稱公會會員等被害者的熟人，企圖取得不當利益的行為 2.自稱為 GM 或是公司職員及關係人之行為 3.謊稱為他人並且讓遭受謊稱的對象產生損失或是不愉快之行為	✓	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二次： 期間	✓ 第三次： 永久使用限制		

	例）自稱 GM 或公司職員企圖向其他會員取得不當利益的行為		限制 (7 天)			
濫用 BUG	「濫用 BUG 」係指符合下列各項的行為。 1.利用遊戲或服務錯誤造成其他會員的損失或從中取得利益的行為 例）於販賣時，反覆購買與販賣比原金額更高價的道具，藉此取得利益的行為 例）利用遊戲錯誤複製道具的行為 2.利用遊戲或服務錯誤對遊戲平衡或系統造成影響的行為 例）利用程式錯誤讓伺服器當機的行為 ※無論制裁與否、蓄意與否，利用 BUG 取得的利益隨時都會被回收或調整。			✓	✓	✓
濫用 BUG （輕微）	「濫用 BUG（輕微）」係指符合下列各項的行為。 1.利用遊戲或服務錯誤取得輕微利益的行為 2.利用遊戲或服務錯誤對其他會員造成輕微損失的行為 例）利用地形錯誤，在不會受到	✓	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	✓

	攻擊的位置攻擊其他會員的行為 ※在不是蓄意的情況下，也可能會適用「刪除相關道具」、「調整經驗值」、「調整道具」等制裁。		次： 期間限制 (7 天)			
濫用怪物 AI	「濫用怪物 AI」係指符合下列各項的行為。 1.濫用怪物 AI，讓角色停留在不會受到對方攻擊的特定座標，並且持續狩獵怪物的行為 例）在怪物無法接近會員而不會受到攻擊的地方，且能持續狩獵怪物的行為 2.透過和 1.一樣的方式取得經驗值或道具等的行為 例）於濫用怪物 AI 打怪後，利用其他帳號的角色取得道具的行為	✓	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二次： 期間限制 (7 天)	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	✓
濫用	「濫用」係指符合下列各項的行為。 1.使用不正常的方法迴避系統設計上的限制，進而取得利益的行為 例）於對立勢力之間進行 RvR/PvP 時，蓄意操作勝負而取得利益的行為 2.濫用營運政策迴避遊戲系統設計上限制來獲得利益的行為 3.違反遊戲設計原意，利用遊戲	✓	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二次： 期間限制 (7 天)	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	✓

	內系統獲取不當利益或對他人造成損害的行為。 4.嘗試進行和宣傳 1.~3.之行為 ※無論制裁或蓄意與否，迴避遊戲系統設計上的限制事項取得的利益隨時都會被回收或調整。					
妨礙遊戲進行	「妨礙遊戲進行」係指符合下列各項的行為。 1.惡意使用遊戲/營運系統並對特定會員或是多數會員造成損害的行為 例）阻擋移動到特定地區的途徑，妨礙其他會員進行重要劇情任務的行為	✓	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二次： 期間限制 (7 天)	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	
妨礙遊戲營運	「妨礙遊戲營運」係指符合下列各項的行為。 1.濫用 GM 服務或客服中心服務，對其他會員造成使用上不便的行為 例）謊報正常會員是違法程式、BUG 使用者時 例）謊報帳號盜用、詐欺、辱罵等情況時 2.濫用 GM 服務或客服中心服務妨礙公司正常營運的行為	✓	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二次： 期間限制 (7 天)	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	

	例）反覆相同的諮詢或檢舉而妨礙正常營運時 例）使用辱罵、誹謗、性方面用詞妨礙客服中心業務時 3.辱罵、威脅 GM 等的行為 4.散播非官方說明的資訊並妨礙遊戲營運之行為 例）散播透過客戶端變造所得到的資訊之行為 例）散播非官方網站而是其他社群中得到的不正確資訊之行為 5.妨礙遊戲相關大賽、活動等，對營運的正常運作造成干擾之行為 ※當行為被視為嚴重妨礙營運時， GM 服務或客服中心服務可能會受到限制。					
散佈偽造資訊	「散佈偽造資訊」係指符合下列各項的行為。 1.散佈與煽動未經確認的內容（發生 BUG 等），讓他人覺得混亂或直/間接造成損害的行為 ※擴散規模龐大，對遊戲平衡或系統有明顯影響時，可以即時處以「永久使用限制」	✓	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二次： 期間限制 (7 天)	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	✓

客戶端變造	「客戶端變造」係指符合下列各項的行為。 1.擅自變造公司提供的客戶端的行為			✓	✓	✓
數據偽造以及偷取	「數據偽造以及偷取」係指符合下列各項的行為 1.會員使用公司遊戲以及服務，並偽造自己的電腦以及公司之間往來之資料 2.偷取公司未公開的資訊之行為 3.開發、共享、上傳或使用偽造及竊取資料的方法之行為			✓	✓	✓
關於遊戲以及伺服器的攻擊行為	「關於遊戲以及伺服器的攻擊行為」係指符合下列各項的行為 1.開發、共享、發布、使用攻擊公司的遊戲以及伺服器之方法的行為 ※若發現上面行為，公司可嚴厲制裁，並根據情況委託政府部門以及司法機關的調查			✓	✓	✓
第三方程式以及巨集使用	「第三方程式以及巨集使用」係指符合下列各項的行為。 1.將公司提供的客戶端進行變造的行為 2.讓服務的技術性保護措施無效，使用妨礙正常營運的電腦程式或是巨集、機器或裝置等第三方程式的行為			✓	✓	✓

	例）使用特定程式或巨集代替會員操作遊戲的行為 例）使用程式或巨集省略多階段操作才能進行的部分，轉換為簡易操作模式的行為 例）使用程式或巨集違反遊戲系統與遊戲客戶端規範的行為 例）使用程式或巨集讓自己可以瀏覽或修改客戶端或伺服器程式內容的行為 例）使用程式或巨集讓 1 台電腦就能開啟多個帳號登入的行為 3.會員的遊戲數據中確認到非正常的操作行為數據或頻率數據 例）會員的遊戲數據中不可能達成之數據 例）會員的遊戲數據中不可能達成之頻率 4.使用非官方認可使用的程式或其他第三方程式來進行遊戲 ※若使用「第三方程式或巨集」以 1 台電腦同時開啟多個帳號時，該時間點登入的所有帳號都會視為「使用第三方程式」。					
第三方程式以及巨集的製作等	「第三方程式以及巨集的製作等」係指符合下列各項的行為。 1.製作或散佈讓「第三方程式以及巨集使用」各項行為能執行的			✓	✓	✓

	程式、機器或裝置的行為 2.修改或製作客戶端或伺服器程式的行為					
不當利益獲得	「不當利益獲得」係指以下各項行為。 1.與違反黑色沙漠營運政策者，在違反的期間曾隸屬於同一個隊伍或者公會，並因此獲取不當利益的行為 例）與利用第三方程式帳號同時間在同一個隊伍中，並因此取得不當利益的行為 ※雖然不是直接違反影響營運政策，但與違反者同時取得不當利益的行為將造成其他會員的損失，故除了對於不當取得的部分進行回收外，將額外追繳相當於不當取得部分三倍價值的銀幣/道具	✓	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二次： 期間限制 (7 天)	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	✓
代理參與	1.使用他人帳號參與比賽、活動等競爭性內容，並影響結果之行為 2.使用他人帳號妨礙遊戲正常營運之行為 ※ 若確認到上述行為，使用者的帳號及借予他人使用的帳號均可能會受到帳號限制處置	✓	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二次： 期間限制	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	

			(7 天)			
工作室	「工作室」係指符合下列各項的行為。 1.為了營利，使用多數帳號或是以組織性、集團性的方式進行遊戲的行為 例）使用多數帳號透過「使用第三方程式」或「僥倖行為」不當取得、轉移遊戲道具，或者將其現金化的行為 2.於相同 IP 位置或相同裝置（包括但不限於相同、相似 IP 或相同電腦識別碼之裝置），大量創建遊戲帳號或大量登入不同遊戲帳號，不當取得道具、遊戲貨幣、現金化或有移轉不法犯罪所得之虞之行為 以個人帳號參與(1)所述行為的狀況	✓ （會員第一次違反時，公司將通知會員於 24 小時內提出合理說明，逾期或所提出說明不合理時，公司將沒收會員因此取得之交易道具及遊戲貨幣。）	✓ 第一次： 期間限制 (7 天) 第二次： 期間限制 (7 天)	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	✓
聊天視窗灌水	「聊天視窗灌水」係指符合下列各項的行為。 1.上傳過多的內容或反覆上傳相同內容到聊天視窗，導致多數會員使用聊天時受到妨礙的行為	✓	✓ 第一次： 期間限制 (1 天)			

	※若進行聊天視窗灌水行為，可能會在無事前通知的情況下採取禁止聊天處置 ※可根據聊天灌水程度處以最少 60 分鐘最多 1 天的聊天限制處置		第二次： 期間限制 (3 天) 第三次以上： 期間限制 (7 天)			
宣傳與廣告	「宣傳與廣告」係指符合下列各項的行為。 1.透過遊戲內的聊天與討論版等，宣傳與廣告和遊戲、公司毫無關係的內容的行為 例）透過聊天視窗宣傳與廣告和遊戲毫無關係的內容 例）宣傳與廣告和遊戲毫無關係，只以營利為目的的所有廣告/私設伺服器等 例）凸顯其他公司想法的各種宣傳與廣告行為 2.沒有經過公司的許可而宣傳/廣告所有會對公司提供的內容造成影響的程式之行為 ※當反覆宣傳與廣告或是以多數會員為對象時、或者對遊戲平衡或系統造成嚴重影響時，可能會	✓	✓ 第一次： 期間限制 (1 天) 第二次： 期間限制 (3 天) 第三次以上： 期間限制 (7 天)	✓		

	即時執行永久性限制 ※如果是進行宣傳與廣告聊天的話，可能會沒有事前警告就直接採取禁止聊天的措施。					
使用不雅的名稱	「使用不雅的名稱」係指符合下列各項的行為。 1.自稱 GM 或是公司職員的行為 2.使用辱罵、低俗言語當作名稱的行為 3.使用可能讓其他會員覺得不舒服、性方面羞恥的名稱 4.使用貶低、嘲笑或批評特定國家、民族、地區、政治、人物、宗教、性別、殘疾、生理狀況等的名稱 5.使用反社會性名稱 6.使用具有煽情或是淫亂內容之名稱 7.使用對於他人的名譽、肖像權、個人資料等以各種權利侵害、詆毀為目的內容的名稱 8.使用意圖進行帳號、道具等現金/實體交易之名稱 9.使用類似文字排列但讓人難以識別的形態，因此造成其他會員混亂的名稱 10.針對特定對象的廣告/宣傳內容之名稱	✓ +變更名字	✓ 期間限制 (7 天) +變更名字			

	11.以在其他條款中禁止的名稱進行更換順序或是用其他文字組合、諧音等之名稱 12.只使用上述(1)~(11)內容中的發音或是更換前後放入其他文字組合的情況 ※「使用不雅的名稱」項目適用於黑色沙漠官方網站或是遊戲內使用的暱稱、家門名、角色名、公會名以及坐騎、寵物等。 ※為了讓其他會員覺得不舒服而「使用不雅的名稱」時，可能會適用「使用不雅的語言」中決定的制裁。 ※於限制不雅角色名稱、家門名稱、公會名稱、坐騎名稱後，採取變更或刪除措施。(包含警告) ※確認為不雅名稱後，名稱將被臨時變更；對於變更後的名稱，公司不另外進行處置。 ※已經存在於所有系統或是透過之後更新增加的名稱，因遊戲企劃方向跟營運上需要可能會採取變更。 ※符合上述基準的名稱，經公司通知改善（更名）而未改善者，公司可以逕行變更為適當之名稱。符合上述基準的名稱可能會在沒有事前通知的情況下變更或					

	刪除，當違反事項重大或再犯時，可以依照營運政策另外採取措施。					
使用不雅的內容	「使用不雅的內容」係指符合下列各項的行為。 1.貶低、嘲笑或批評特定國家、民族、地區、政治、宗教、性別、殘疾、生理狀況等的內容 2.可能會讓其他會員感到不舒服、厭惡感或性方面羞恥的內容 3.侵害公司的著作權或肖像權的內容 4.登錄或者發佈未經智慧財產權擁有者授權的資料，而侵害到智慧財產權的內容 5.反社會性內容 6.包含其他條款中禁止事項的內容 7.跟各告示內容用途不符合的內容 ※不雅內容包括但不限於文字、圖片、語音、聲音或音樂、公會徽章、介紹圖等。 ※不雅內容在限制（包含警告）後會採取刪除措施。	✓ +刪除圖片	✓ 期間限制 (7 天) +刪除圖片			
使用不雅的語言	「使用不雅的語言」係指符合下列各項的行為。 1.使用辱罵、低俗言語等的行為	✓	✓ 第一次：			

	2.透過淫亂單字或性內容而讓人感到性方面羞恥的表現或行動 3.貶低、嘲笑或批評特定地區、宗教、人種、殘疾等的行為 4.現實上的威脅、讓對方感到害怕的表現或行動 5.其他條款中禁止的表現或讓對方感到不舒服或厭惡感的訊息內容 6.包含本人/他人的個人資料（個人資料、位置、聯絡方式、電子郵件等）的訊息內容 ※若使用不雅的語言聊天時，可能會採取禁止聊天的措施，而且沒有事前的警告。 ※根據使用不雅發言程度可能處以最少 1 天最多 30 天的遊戲使用限制		期間限制 (1 天) 第二次： 期間限制 (3 天) 第三次以上： 期間限制 (7 天)			
未配合回覆是否使用第三方程式/巨集的調查	會員有義務配合 GM 於遊戲中的詢問或測試。所謂「未配合回覆是否使用第三方程式/巨集的調查」係指符合下列各項的行為。 1.若會員角色因行為/紀錄異常，被判定為須進行詢問或測試，於詢問或測試時，會員角色仍然在進行需人為手動操作之動作，或突然異常靜止不動、無任何回應、未配合或不配合等類似規避測試之行為。	✓	✓ 第一次 期間限制 (7 天) 第二次 期間限制	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	

	2.以他人代為進行遊戲、看不懂文字、遠離現場（逃脫現場、切換分流、進入其他區域如紅色戰場或自由決鬥場等）、離開遊戲、對話視窗關閉、未開啟悄悄話頻道、未注意答題視窗、未注意遊戲視野周圍，或遊戲視角無法觀察四周或其他理由等，規避 GM 的詢問及調查測試的行為。 3.當 GM 進行詢問或測試時，以無意義之文字、重複或答非所問之對話回應。 4.對於 GM 的詢問或測試，以不雅、攻擊性、恐嚇、辱罵等內容回應。 ※在調查是否進行第三方程式及巨集使用時，將會對會員進行聊天或其他方式要求會員回應。 ※上列行為，公司得以推定使用非官方認可之輔助程式，並直接依照使用第三方程式進行處置。 ※非本人操作進行遊戲的狀況，也將適用相同制裁。		(7 天)			
試圖/懷疑使用第三方程式/巨集	「試圖/懷疑使用第三方程式/巨集」係指符合下列各項的行為。 1.以妨害遊戲正常營運為目的製作、試圖使用非公司提供或許可之電腦程式、設備或裝置之情況	✓	✓ 第一次 期間限制	✓ 第三次： 永久使用	✓	

	2.反覆特定行為而可懷疑是使用第三方程式/巨集之情況 例）角色在村莊倉庫前不停跳躍的情況 ※ 屬於試圖/懷疑使用第三方程式/巨集的情況，可能會進行是否為使用第三方程式/巨集之調查。		(7 天) 第二次 期間限制 (7 天)	限制		
濫用客服中心及侵害客服人員人權	「濫用客服中心及侵害客服人員人權」係指符合下列各項的行為。 (1) 雖然沒有違反服務使用條款及營運政策，但虛假地持續檢舉其他會員的行為 (2) 辱罵及低俗言語、人格侮辱、性騷擾、威脅及恐嚇、過分要求的行為 (3)反覆詢問相同內容以妨礙業務的行為 (4) 其他直接或間接侵害客服人員人權或造成精神損害的所有行為 ※ 客服中心係指登錄問答、電子郵件、遊戲內諮詢等所有客服窗口。 ※ 濫用客服中心及侵害客服人員人權時，可能會同時適用遊戲使用限制及客服中心使用限制。	✓	✓ 第一次 期間限制 (7 天) 第二次 期間限制 (7 天)	✓ 第三次： 永久使用限制	✓	

※當服務使用上受到限制而無法登入遊戲，導致需要持續管理的部分內容發生損失時，公司不會負任何責任。

※違反相同項目三次以上的情況，將會適用第三次制裁或者「永久使用限制」的懲處。

※違反營運政策獲得的道具，除了進行回收外，可以另外追繳該道具價值最多三倍的銀幣及道具。

※與是否被制裁或是否是蓄意行為無關，只要是違反營運政策所獲得之利益，於通知改善而未改善或第二次違規者，隨時將有可能會被回收或者進行調整。

※非故意或惡意獲得的遊戲內利益，若些微影響到遊戲或系統平衡的情況，不當取得的道具將會被回收，另可以追繳最多不超過三倍道具價值的銀幣或道具。

※ 若違反該條款，導致多名會員蒙受損失，或造成特定會員嚴重損失時，將視情節輕重，在第一次懲罰時直接套用第二次懲罰，或調整使用限制期間。

※以公會為單位違反營運政策時，將同時以公會為單位進行「內容使用限制」的懲罰。 （例：禁止進行一次佔領戰、據點戰等）

※ 違反營運政策的家門名稱、角色名稱等遊戲資訊，可能會透過官方網站公告公開。

八.盜用復原支援政策及基準

1.盜用復原支援政策

- 會員有義務管理並保護自己的個人資料，以避免帳號/名義/付款遭到盜用。
- 發生盜用時，可透過客服中心登錄問答諮詢並提出盜用復原申請。
- 申請盜用復原時須按照提供的格式填寫內容。
- 若儲值至遊戲錢包的虛擬貨幣、珍珠、遊戲道具等相關內容遭到盜用，請先向相關單位（警方、地檢署等）申報/報案後，透過電子郵件方式，將申報/報案書、申報/報案證明等正本的電子檔案發送給公司。

• 為防止因盜用造成的進一步損失及進行相關調查，申請盜用復原的帳號必須同意進行臨時限制。臨時限制時間最多不超過 7 天，不得因臨時限制而要求延長付費道具。若會員不同意帳號臨時使用限制而導致損失、調查上的困難或是額外的不利影響，公司概不負責。

• 有關盜用的調查和道具復原處理最多可能需要 30 個工作日。

• 若會員因疏於管理本人資料，導致帳號遭盜用，且該帳號因違反服務使用條款及營運政策而受到期間/永久使用限制時，根據本營運政策第一條「一般原則」中的「會員的權利與義務」條款，公司對此不會負任何責任。

2.盜用支援基準法

• 自盜用發生之日起經過過長時間（約 30 天）時，公司可能無法確認數據或可能會耗費大量時間，因此無法復原。

• 公司將根據盜用調查結果判斷是否能復原該道具。

• 在公司提供的安全服務中，如沒有開啟 IP 安全設定或使用 OTP 設定服務，則無法進行盜用復原支援。

• 復原依照下列盜用支援基準法進行：未記載於《盜用支援基準法》之事項，依照一般復原基準或隨案件決定是否復原以及復原範圍。

• 道具復原情況可能與實際損失有差異，針對該部分無法進行詳細說明。

• 會員從不明帳號收到贈送的珍珠道具禮物時，在未使用道具的情況下，應立即透過客服中心登錄問答方式申報。如果贈送禮物之帳號被確認為盜用帳號，沒有事前進行申報的收到禮物之該帳號可能會視為參與盜用的帳號並受到遊戲使用限制。

• 收到不明帳號贈送禮物之帳號，可能會因有參與盜用之嫌疑而被限制遊戲使用，如確認未參與盜用後，公司可回收盜用相關道具後，解除該使用限制。但是，如果本人無法證明未參與盜用或公司認為該帳號是參與盜用之帳號，則可能不會解除使用限制。

類別	詳細說明與特殊事項	復原與否	備註

角色	非本人操作刪除角色之情況	○	
坐騎	坐騎(驢子、馬、駱駝、大象、馬車、船、公會坐騎等)	○	向 NPC 販賣跟皇室馬納貢時可以復原 透過販賣獲得的財貨，道具全部回收 交配、交換、馬市場販賣、其他會員正常購買的情況無法復原 坐騎的狀態跟盜用時間點可能會有誤差
道具	非本人操作進行道具交換/販賣/購買/消耗等異常轉換行為	○	復原道具的數量及狀態可能會有誤差
	非本人操作之裝備強化	✕	機率性結果的系統無法復原
	非本人操作進行道具交易所登錄	✕	在交易所登錄的道具若被其他會員正常購買的情況，將無法復原
珍珠商店	非本人操作消耗的珍珠、里程	○	回收購買的道具後才會進行復原 期間制道具的情況，將刪除剩餘時間後進行復原/恢復
	非本人操作贈送珍珠商店道具	○	• 根據調查的結果，得鎖定接受禮物者的帳號，並回收道具 • 根據調查結果，若判定為會員蓄意造成損失，將對收受者的帳號進行使用限制，或回收相關道具

			• 回收已贈送的道具；若為消耗性或期間制道具，將回收實際獲得的利益，並刪除剩餘的時間 • 與現金交易相關的道具無法復原 • 無論是否為蓄意，從遭盜用帳號收到的禮物道具，皆可能隨時被回收或調整

九.里程政策

「里程」係指可於黑色沙漠里程商店中使用的點數，得以家門為基準累積與使用。

1.里程獲得（累積）方式

- 里程可以透過購買商店內道具、遊戲內活動等獲得。
- 公司會對累積里程時之使用期限等進行說明。
- 累積里程時若出現錯誤，會員可以透過客服中心進件諮詢，且公司得透過確認程序後進行修正處置。

2.里程使用

- 里程可在里程專用商店中交換為道具。

3.里程消失與使用限制

- 公司得以設置里程使用期限，且未於期限內使用之里程可能會消失。
- 里程為公司無償發放，無法換算為現金或是金錢上價值，且無法轉讓給他人。

・ 以公司未約定之不正當的方式獲得或使用里程時，根據營運政策可能會限制遊戲使用。

・ 不會復原因違反服務使用條款與營運政策等受到遊戲使用限制期間消失的里程。

・ 退出會員或是違反相關法令與條款等，因可歸責於會員之事由導致、終止使用契約時，持有中的里程會全部消失。

・ 公司得因經營上、技術上事由，在事前告知後終止里程服務，此情況下在事前告知的服務終止日前未使用之已累積的里程會消失。

十.長期未登入帳號政策

1.公司為了改善服務、以及讓遊戲營運更加順利，可以刪除或變更滿足下列條件的家門（以下稱為「長期未登入家門」）以及家門內未滿 10 級的角色的遊戲資料跟公會（以下稱為「長期未營運公會」）的名稱（家門名稱、角色名稱、公會名稱）

-從最後一次黑色沙漠遊戲登入日期算起經過 1 年以上
-公會會員最後一次遊戲登入日期算起經過 1 年以上，並經通知於 15 日內登入而未登入

2.當長期未登入家門或是長期未營運公會的名稱被變更或刪除的情況，公司會通知變更日程以及於處置 30 天以前於官方網站進行事前告知。

附則

本政策自 2026 年 11 月 26 日起開始適用。