

## 환불 정책

Xsolla에 오신 것을 환영합니다!

본 환불 정책 약관은 귀하의 구매와 관련하여 귀하(이하 "귀하" 또는 "고객") 및 Xsolla 그룹의 회사(이하 "Xsolla" 또는 "당사" 또는 "우리") 간의 관계에 적용됩니다. 특정 고객과 체결된 이러한 환불 정책의 당사자에 해당하는 Xsolla 그룹의 회사는 선택한 결제 방식에 따라 달라집니다. 환불 정책의 당사자가 되는 Xsolla 회사의 이름과 주소는 귀하가 결제 방식을 선택한 후 체크아웃 페이지에 표시됩니다. 또한 해당 회사의 이름과 주소는 구매에 대한 결제가 이루어진 후 사용자에게 제공된 영수증에 표시됩니다.

### 당사 아이템

Xsolla는 인터넷 다운로드 형태로만 전달하는 소프트웨어만 고객에게 제공합니다. 고객은 다음과 같은 Xsolla 상품을 구매할 수 있습니다: a) 사전 주문, b) 구독, c) (키 또는 등록 게임 계정으로) 게임 액세스, d) 게임 내 화폐, e) 게임 내 아이템, f) 프리미엄 계정(총칭 "소프트웨어").

Xsolla는 놀이 카드 또는 모자 또는 기타 상품(총칭 "상품"과 같이 Xsolla가 공식 총판으로 판매하는 실물 상품을 고객에게 제공합니다.

소프트웨어 및 상품 등 모든 구매 유형의 총칭은 "아이템" 또는 "주문"이라 명명합니다.

### 전달

주문 처리는 구매 승인 후 시작됩니다. 주문은 일반적으로 즉시 처리되지만, 결제 수단에 따라 2-5일까지 소요될 수도 있습니다. 일단 주문이 처리되면 개인 계정에서 제공되거나 게임에서 제출된 이메일 주소로 확인 이메일을 발송해 드립니다.

이러한 확인 이메일은 전자 구매 영수증으로 사용되며 고객 주문 정보를 포함합니다.

## 사기 방지

당사는 모든 사기 행위에 대해 각별한 신경을 쓰고 있습니다. 당사는 소프트웨어를 불법적으로 사용하거나 사용권이 없는 소프트웨어를 획득하려는 기타 모든 행위를 발견한 경우 서버에 대한 액세스를 거부할 권리가 있습니다. 계정이 금지된 고객은 구매한 소프트웨어 반환 또는 기타 환불을 요청할 권리를 갖지 못합니다.

## 환불 요청

당사는 환불 정책을 충족하는 모든 고객의 구매에 대해 반품 서비스를 제공하고 있습니다

아이템 수령 후 14일 이내에 당사에 반품 또는 교환 의사를 알릴 수 있습니다. 상품의 경우 그런 다음 추가로 14일 이내에 당사로 해당 상품을 반품해야 합니다. 해당 기간이 지난 경우 반품 요청이 거부될 수 있습니다.

환불을 요청하려면 <https://help.xsolla.com/>을 방문하여 Xsolla 고객 지원팀에 문의합니다. 환불 요청을 보내기 전 다음 사항에 유의해야 합니다.

- 아래의 환불 조건 섹션에 언급된 소프트웨어 환불 규칙에는 일부 예외 사항이 있습니다.
- 상품을 반품하기 전 고객은 합리적인 주의를 기울여야 합니다. 특히, 상품을 사용하지 않은 상태여야 하며, 택, 라벨 또는 보호용 포장을 제거하지 않은 상태여야 합니다.
- 상품이 당사에 양호한 상태로 올 수 있도록 적절한 포장을 하여 상품을 반품해야 합니다. 환불 정책에 따라 상품이 양호한 상태로 당사에 올 수 있도록 하려면 상품이 배송되었을 때의 원래 포장재를 사용하여 반품하는 것이 좋습니다.

귀하의 구입에 대해 알아야 할 주요 사항은 구입일로부터 14일이 경과하기 전에 소프트웨어를 사용하기 시작하면 마음을 바꾸어 환불을 요청할 수 있는 권리를 상실하게 됨을 인정한다는 것입니다. 예를 들어, 귀하는 본 소프트웨어를 구입하고, 비용을 지불하고, 다운로드 링크를 받거나, 게임에 액세스하기 위한 키가 있는 이메일 등을 받았습니다. 만약 귀하가 컴퓨터에 본 소프트웨어를 다운로드하기 시작하거나 구입일로부터 14일이 경과하기 전에 본 소프트웨어를 받기 위한 키를 입력하게 되면, 이는 귀하가 본 소프트웨어의 구입을 취소할 수 있는 권리를 포기함을 의미합니다.

## 환불 조건

1. 소프트웨어를 받지 못했습니다. - 환불이 허용됩니다. 아직 배송이 이루어지지 않은 사전 주문의 경우 게임 출시일까지 언제든지 환불받을 수 있습니다. 게임이 출시된 후에는 일반 환불 규칙이 적용됩니다.
2. 중복 구매(같은 아이템에 대해 마지막 거래 후 5분 이내에 거래가 이루어진 경우):
  - 구독 - 환불이 허용됩니다.
  - 게임 내 화폐, 게임 내 아이템 - 구매한 대상을 사용하지 않은 경우 환불이 허용됩니다.
  - 게임 키, 사전 주문 - 환불이 허용됩니다.
3. 구독 비활성화를 잊어버린 경우 - 구독 비용이 출금된 후 48시간 이내에 한 번만 환불이 허용됩니다.
4. 게임 내 화폐를 실수로 구매한 경우 - 구매한 대상을 사용하지 않은 경우 환불이 허용됩니다.
5. 기존 설정과 소프트웨어 사이에 호환 문제가 발생한 경우:
  - 구독 - 구독 비용이 출금된 후 48시간 이내에 한 번만 환불이 허용됩니다.
  - 게임 키, 사전 주문 - 환불이 허용됩니다.
6. 소프트웨어가 예상대로 작동하지 않는 경우:
  - 구독 - 구독 비용이 출금된 후 48시간 이내에 한 번만 환불이 허용됩니다.
  - 게임 내 화폐, 게임 내 아이템 - 환불이 허용됩니다.
7. 일반 진술 ("생각한 것과 다름" 또는 "이것을 사용할 수 없음"과 같은 진술):
  - 구독 - 구독 비용이 출금된 후 48시간 이내에 한 번만 환불이 허용됩니다.
  - 게임 내 아이템, 게임 키, 사전 주문 - 환불이 허용됩니다.

## 취소 적용

환불 금액은 결제에 사용한 원래 결제 방식으로만 반환되며 이러한 상환으로 인해 발생하는 수수료는 없습니다. 특별한 경우(예: 만료 또는 카드 취소 또는 계정 문제) 외에는 다른 계정(예: 다른 카드 또는 은행 계좌)으로 환불할 수 없습니다. 다른 대상으로 환불해야 하는 경우(예: 환불 불가능한 방식을 최초로 사용한 경우)에는 부과되었던 수수료가 반환되지 않습니다. 환불 금액에는 배송비/배송비가 포함되어 있지 않습니다.

특정 결제 방식에 따라 귀하의 계정에 환불 금액이 표시되는 데 영업일 기준 최대 10일이 소요될 수 있습니다.

## 책임 제한

Xsolla는 귀하의 불법 행위에 따른 당사에 대한 책임을 배제하거나 제한하지 않습니다. 법에서 허용하는 한도 내에서 계약, 불법 행위(과실 포함), 법적 의무 위반 또는 기타 어떠한 경우에도, [EULA](#) 및 본 환불 정책과 관련하여 발생하는 기타 모든 예상 가능한 손실에 대해 귀하에 대한 당사의 총 책임 액수는 a) 아이템, b) USD 150 중 더 적은 금액의 총 가격을 초과해서는 안 됩니다.

귀하는 상업적, 사업적 또는 재판매 목적으로 아이템을 사용하지 않을 것에 동의하며, Xsolla는 수익 손실, 사업 손실, 사업 중단 또는 사업 기회 손실에 대한 책임을 지지 않습니다. Xsolla는 국내 전용 및 개인용 아이템만 공급합니다. 상업적, 사업적 또는 재판매 목적으로 귀하가 아이템을 사용하는 경우 Xsolla는 수익 손실, 사업 손실, 사업 중단 또는 사업 기회 손실에 대해 귀하에게 어떠한 책임도 갖지 않습니다.

## 분쟁

본 환불 정책과 [EULA](#)는 캘리포니아주 법률을 따르고 이에 따라 해석되며, 고객의 거주 국가에서 고객에게 적용되는 기타 법률 규정을 침해하지 않습니다.

법정 분쟁 시 발생하는 높은 분쟁 비용뿐만 아니라 시간 및 에너지로 인해 귀하와 Xsolla는 다음과 같은 분쟁 해결 절차에 동의합니다. 아이템 구매 또는 본 환불 정책 및(또는) EU LA 또는 그 일부의 위반("분쟁"), 집행, 해석 또는 타당성 외의 사항이나, 이와 관계된 논란, 청구, 조치 또는 분쟁과 관련하여, 분쟁을 주장하는 당사자는 이러한 분쟁을 해결하기 위해 선의로 노력의 일환으로 분쟁의 사실 및 상황(관련된 모든 문서 포함)을 등기 우편으로 상대방에게 서면 통지하고, 수신 당사자가 분쟁에 대해 대응하도록 등기 우편 수신일로부터 30일을 허용해야 합니다. 통지 우편은 다음으로 전송해야 합니다: Xsolla, 15260 Ventura Blvd, Suite 2230, Sherman Oaks, CA 91403, USA.

통지문에 달리 명시하지 않는 한 Xsolla는 귀하가 마지막으로 사용한 청구서 주소 또는 당사자가 보유한 귀하의 청구 및/또는 배송 주소를 사용하여 통지문에 응답합니다.

Xsolla가 분쟁을 해결할 수 없는 경우, 귀하와 Xsolla 모두는 단일 중재자(기관)의 개입 전 당사자들이 캘리포니아 로스앤젤레스에서 법적 구속력이 있는 조정을 통해 분쟁을 해결하는 것에 동의합니다. 이러한 중재는 JAMS의 중재 규정(Streamlined Arbitration Rules and Procedures)에 따라 관리되어야 하며, 중재자(기관)는 캘리포니아주 법률을 적용해야 합니다. 중재는 집단 소송 권리가 아닌 개인 소송 권리에 의해서만 진행되어야 합니다. 귀하는 이에 따라 집단 소송에 대한 권리를 포기합니다.

Xsolla는 본 소프트웨어의 개발자가 아니며 본 소프트웨어 품질에 영향을 미치거나 본 소프트웨어가 귀하의 기대를 충족할 것임을 보증할 수 없음을 유의하시기 바랍니다. 본 소프트웨어는 어떠한 보증이나 조건도 없이 "있는 상태 그대로" 제공되며 "사용 가능한 상태 그대로" 제공됩니다.

본 비디오 게임의 사전 주문 구입을 결정할 때는 Xsolla가 아닌 소프트웨어 개발자에게 소프트웨어 개발을 완료하고 사용자에게 본 소프트웨어의 작동 가능한 버전을 제공할 전적인 책임이 있다는 점을 유념하시기 바랍니다.

본 소프트웨어와 관련하여 소프트웨어 개발자가 발표한 사항, 진술 및 약속 (본 소프트웨어의 내용, 릴리스 날짜, 접근성 등에 국한되지 않음)은 개발자의 단독 책임입니다. 귀하는 소프트웨어 개발자가 최종적으로 소프트웨어를 좋은 품질로 또는 시간에 맞게 제공하지 못하거나, 그렇지 않으면 귀하의 기대를 충족시키지 못할 수 있는 잠재적인

위험을 알고 있어야 합니다. 이러한 경우 모든 청구 및 환불 요청은 소프트웨어 개발자에게 직접 제출해야 합니다.

## 개인 정보 보호 정책

당사는 고객의 개인 정보를 보호하기 위해 노력합니다. 구매와 관련하여 당사가 정보를 수집, 사용 또는 공개하는 방법에 대한 정보는 당사의 개인 정보 보호 정책을 참조하여 주십시오.

## 연락처 세부 정보

환불 정책과 관련된 문의사항이나 우려 사항은 당사 고객지원팀(<https://help.xsolla.com/>)에 문의하시기 바랍니다.

적용 날짜: 2019년 3월 20일

마지막 업데이트: 2019년 12월 1일