

2019年1月22日

お知らせ

サービス終了に伴う「GEM」「クレジット」「ハート」払戻しについて

このたび『StraStella』のサービス終了に伴い、資金決済に関する法律第20条第1項に基づき、下記の前払式支払手段の払戻し手続きを実施いたします。

記

「GEM」
「クレジット」
「ハート」

※払戻し対象は有料購入分の「GEM」「クレジット」「ハート」のみであり、無料配布分の「GEM」「クレジット」「ハート」は払戻し対象外です。

※払戻し手続きが完了するまで『StraStella』のアプリをアンインストールしないで下さい。

■払戻しを行う前払式支払手段の発行者
株式会社ネクソン

■払戻しの申出期間

2019年1月22日（火）13時～2019年4月2日（火）13時

この期間内に払戻しの申出がない場合は、この払戻し手続きから除外され、払戻しお手続きの対象外となります。

■払戻しの申出の方法

払戻しをご希望されるお客様は、以下の方法により申出を行って下さい。

『StraStella』のアプリを起動し、「サービス終了に伴う「GEM」「クレジット」「ハート」払戻しについて」のお知らせページを表示させます。

お知らせページ内の「次へ」のボタンをタップして表示される「払戻し申出フォーム」に、お客様のメールアドレスと認証キーを入力して、送信（登録）して下さい。

「次へ」のボタンが表示されない場合は、「払戻し申出フォーム」にアクセスするためのIDとパスワードが必要です。IDは、『StraStella』のお客様の「ユーザーID」（12桁の英数字）です。

パスワードは、このお知らせ末尾記載の「払戻しに関するお問合せ先」に以下情報を記載のうえ、お問合せ下さい。

お客様が払戻し対象であることが確認できた場合は、「払戻し申出フォーム」にアクセスするためのパスワードを発行いたします。

- ・ゲームタイトル：
- ・お問合せ内容：
- ・『StraStella』のお客様の「ユーザーID」（12桁の英数字）：

<お申出後のお手続きの流れ>

メールアドレス・認証キーのご登録後、ご登録されたメールアドレス宛てに、登録完了メールをお送りいたします。

※払戻しお手続きのご案内メールに認証キーは記載されておりませんので、必ずメモをお取り下さ

い。

※メールをご確認いただけない場合は、このお知らせ末尾記載の「払戻しに関するお問合せ先」までご連絡下さい。

↓

ご登録完了メール到着後、7日以内に、ご登録されたメールアドレス宛てに、払戻しお手続きのご案内をお送りいたします。

(※払戻し申出期間の当初と終了間際は、混雑により日数が増加する場合がございますので、予めご了承下さい。)

(※払戻し対象の内容又は金額などの確認のため、ご案内をお送りするまでにお時間をいただく場合がございます。)

↓

ご案内のメールに記載されている URL (払戻し手続きページ) にアクセスして下さい。

払戻し手続きページにて、ご案内のメールに記載されている【受付番号】を入力して下さい。

【受取内容】が表示されますので、内容ご確認のうえ、ご登録済みの【認証キー】を入力して下さい。

振込送金をご希望される日本国内銀行口座の情報を入力して下さい。

↓

上記情報を入力して送信(登録)完了後、各金融機関の2営業日以内に振込送金いたします。

※ドメイン指定受信を設定されているときは「@nexon.co.jp」からのメールが受信されるようお願いいたします。

※払戻しお手続きのご案内メール本文には URL が含まれます。URL 付きメール受信拒否設定をされているお客様は設定を解除していただくか、URL 付きメール受信拒否設定をされていないメールアドレスをご登録下さい。

※ご登録されたメールアドレス宛てに届く払戻しお手続きのご案内のメールに記載されている【受取期限】までに銀行口座情報のご入力を完了して下さい。受取期限が過ぎると受取りが出来なくなりますので、ご注意下さい。

※何らかの理由でご登録いただいたメールアドレスがご利用できなくなる場合又は認証キーを紛失された場合は、このお知らせ末尾記載の「払戻しに関するお問合せ先」までご連絡下さい。

※ご登録されたメールアドレスは、本払戻しにのみ利用し、当社のプライバシーポリシーに従って管理いたします。当社では、本払戻しの実施を株式会社イーコンテキストに委託し、払戻しに際し、株式会社イーコンテキストに対して当該メールアドレスを提供いたします。

■払戻しに係る前払式支払手段の種類

「GEM」

「クレジット」

「ハート」

■払戻しの方法

ご入力のご送信(ご登録)いただいた内容に基づき、株式会社イーコンテキストが運営する「CASH POST」サービスを通じて、お客様名義の日本国内銀行口座に振込送金することにより、払戻しを実施いたします。なお、振込手数料は、当社にて負担いたします。

■払戻しに関するお問合せ先：

refund@nexon.co.jp

お問合せの際には以下の情報を記載のうえ、お問合せ下さい。

- ・ゲームタイトル：
- ・お問合せ内容：
- ・『StraStella』のお客様の「ユーザーID」（12桁の英数字）：
- ・払戻し金額：
- ・登録メールアドレス：

※ドメイン指定受信を設定されているときは「@nexon.co.jp」からのメールが受信されるようお願いいたします。

※払戻しお手続きのご案内メールの本文にはURLが含まれます。URL付きメール受信拒否設定をされているお客様は設定を解除していただくか、URL付きメール受信拒否設定をされていないメールアドレスよりお問合わせ下さい。

※上記情報が不足している場合は、サポートが行えない場合がございます。

■注意事項

※申出対象に不正、虚偽又は不備などがある場合は、払戻しをいたしかねます。

※不正な払戻し申出、第三者になりすましての払戻し申出、重複しての払戻し申出、払戻し対象又は金額を偽っての払戻し申出などを防止するため、お客様の本人確認資料又は決済情報を確認できる資料などのご提出をお願いする場合がございます。