

## UNIVERSE サービス終了に伴う「LOVE」払い戻しについてのご案内

こんにちは、

‘For Fans, With Artists’ UNIVERSE です。

2023年2月17日「UNIVERSE」サービス終了にともない、お客様が保有されている有償財貨「LOVE」、有効期間が残っているメンバーシップについて、払い戻しの手続きを実施いたします。

お手数をおかけしますが、払い戻しをご希望のお客様は、下記事項をご確認の上、払い戻しのご申請をお願い申し上げます。

### ■ 払い戻し対象 ■

[メンバーシップ]

2023年2月17日18時基準、使用期間が残っているメンバーシップを保有している利用者

[有料財貨]

UNIVERSE アプリ内 2023年2月17日18時基準、LOVE を保有している利用者

※KLAP/応募権は払い戻し対象に含まれません。

### ■ 払い戻し算定基準 ■

[メンバーシップ]

サービス終了日時点で残余購読日がある場合限り、残余購読日から算定します。

[有料財貨]

-未使用 LOVE1 個あたり価値は 1.067 円で適用します。

-未使用 LOVE 個数 × 1.067 円

UNIVERSE 利用約款

利用規約第 22 条(LOVE)

“会社”は経営上・技術上の理由で“LOVE”サービスを終了する場合、終了日の 30 日前までに“会員”にこの事実を告知し、この期間内に利用できなかった“LOVE”については、事前に定めた補償方法により“会員”に補償しなければなりません。

<LOVEをお持ちのお客様>

NCSOFT が運営する「UNIVERSE」のサービスの終了に伴いまして、App Store または Google Play の日本のストアで購入された、前払式支払手段(ゲーム内決済手段)の「LOVE」の未使用残高をお持ちのお客様には、下記の内容にて払戻しをさせていただきます。

大変お手数をおかけいたしますが、払戻し対象となるお客様は、お申出いただきますようお願い申し上げます。

※払戻しの受付開始は 2023 年 2 月 18 日(土)18:00 以降となりますのでご注意下さい。  
※払戻しに関わるスケジュールは変更になる場合がございます。

#### ＜払戻し概要＞

■資金決済に関する法律(第 20 条第 1 項)に基づき、当該サービスにおける未使用の「LOVE」の  
払戻しを行いますので、その実施方法等につき、以下の通りご案内申し上げます。

#### ■払戻しを行う本ゲーム内前払式支払手段発行者の商号■

エヌ・シー・ジャパン株式会社

#### ■払戻し対象となる前払式支払手段■

「LOVE」

#### ■払戻し受付期間■

2023 年 2 月 18 日(土) 18:00 から 2023 年 4 月 20 日(木)18:00 まで

※当該期間内に払戻しのお申出がない場合は、本手続きから除斥されますので、十分ご注意ください。

#### ■払い戻し支給■

2023 年 5 月 22 日(月)から 2023 年 9 月 30 日(土)まで

#### ■払戻し申出方法■

以下の手順にてお申し出ください。

#### ▼受付方法▼

- (アプリの場合)マイ('MY')(右下) > 設定(右上) > UNIVERSE カスタマーセンター > 問い合わせ  
受付ボタン(下側) > キャンセル/払い戻し

- (Web の場合)

公式サイトカスタマーセンター

<https://cs.universe-official.io/>

三本線のタブ(左側上段) > Contact Us > 1:1 問い合わせ > ウェブ 1:1 お問い合わせ  
にて、以下の項目を入力して送信してください。

・[詳細をご記入下さい]欄に以下の項目をできる限り記載してください

①未使用の「LOVE」の数

②ユーザー名(Account No.)

③氏名

④メールアドレス

⑤電話番号

⑥日本国内銀行口座情報(金融機関名・支店名・支店コード・口座種別・口座番号・口座名義  
(漢字)・口座名義(カタカナ))

※ご連絡いただいた内容につきましては、払い戻し目的のみに使用いたします。

#### ■ 払戻しの方法 ■

弊社にて所定の手続き終了後、お客さまにご指定いただいた日本国内の銀行口座へ、日本円にて残「LOVE」相当額をお振込みいたします。

なお、振込手数料は、弊社にて負担致します。

#### ■ お問い合わせ先 URL ■

<https://cs.universe-official.io/>

※本告知の内容につきましては、日本市場の App Store 及び Google Play で提供されている「UNIVERSE」が対象です。

#### ■ 払い戻し留意事項 ■

- 払い戻しは払い戻し申請を受け付けた利用者対象に実行されます。
- 円滑な払い戻しのために明示された払い戻し期間内受付をお願いします。
- 払い戻し基準になる財貨数量は、当社が確認した数量になります。
- 払い戻しを希望する利用者は 2023 年 05 月 31 日 18:00(KST)まで必ずアプリ及びアカウントを維持してください。
- 払い戻し申請時必須情報を正確に記載してください。
- 海外利用者の場合、払い戻し進行時追加証明を要請する場合があります。

FAQ を通じても払い戻し詳細案内を確認できます。

この場合の、問い合わせは、1:1 カスタマーセンターを通じて問い合わせしてください。

ありがとうございます。