**로카모빌리티**

**재판매서비스 이용약관**

**2021.10.25**

**로카모빌리티㈜**

**목 차**

**제1장 총칙**

제1조 (목적)

제2조 (용어의 정의)

제3조 (약관의 적용)

**제2장 계약체결**

제4조 (이용계약의 종류)

제5조 (이용신청 방법 등)

제6조 (전화번호 부여 및 변경)

제7조 (이용신청에 대한 불승낙과 승낙의 제한)

제8조 (이용계약 등록 사항의 증명·열람)

**제3장 서비스 제공 및 이용**

제9조 (서비스의 개시)

제10조 (서비스의 범위 및 종류)

제11조 (서비스 내용의 추가 또는 변경)

제12조 (서비스의 일시 중단)

**제4장 계약당사자의 의무**

제13조 (회사의 의무)

제14조 (이용고객의 의무)

**제5장 업무제한 및 정지**

제15조 (이용정지 및 해제절차)

**제6장 계약사항 변경 및 해지**

제16조 (계약사항의 변경 및 제한)

제17조 (일시정지 및 재이용)

제18조 (계약의 해지)

**제7장 요금 등**

제19조 (요금 등의 종류)

제20조 (요금 및 통화시간 산정)

제21조 (요금 등의 일할 계산)

제22조 (요금 등의 납입기일 및 납입 청구 등)

제23조 (요금 등의 이의신청)

제24조 (통화내역의 열람청구)

제25조 (요금 등의 반환)

**제8장 이용자 보호**

제26조 (이용고객 보호 관련 전담조직 설치)

제27조 (이용고객정보 보호대책 등)

제28조 (이용고객 불만처리 및 대책)

제29조 (서비스 휴지·폐지 시 대책)

제30조 (손해배상의 범위 및 청구)

**제9장 의무약정 보조금 등**

제31조 (의무약정 보조금 설정)

제32조 (의무약정 보조금 지급)

제33조 (보조금 지급 제외 대상)

제34조 (위약금 납부 의무)

제35조 (위약금 면제)

제36조 (고객의 의무약정 관련 확인사항)

**제10장 침해사고**

제37조 (침해사고 긴급대응)

제38조 (이용고객의 보호조치)

제39조 (침해사고에 대한 면책규정)

**제11장 스팸 발송 및 발신번호 변작 등 부정송신 방지**

제40조 (용어 정의)

제41조 (스팸 관련 개인정보 수집항목 및 이용)

제42조 (부정 송신에 따른 이용신청에 대한 승낙 제한)

제43조 (부정 송신 관련 고객의 의무)

제44조 (부정 송신 관련 회사의 의무 및 권한)

제45조 (부정 송신 관련 이용정지 등)

제46조 (부정 송신 관련 계약해지)

제47조 (부정 송신 관련 이용번호 변경)

제48조 (약관 외 준칙)

**제 1 장 총칙**

**제1조 (목적)**

이 약관은 로카모빌리티 주식회사(이하 “회사”)와 로카모빌리티 재판매서비스(이하 “서비스”) 이용고객의 “서비스” 이용조건 및 절차에 관한 사항과 기타 이용에 필요한 사항을 정함을 목적으로 합니다.

**제2조(용어의 정의)**

이 약관에서 사용된 용어는 다음 각 호와 같이 정의합니다.

1. “서비스” 또는 “재판매서비스”라 함은 전기통신사업법 제21조(별정통신사업자의 등록)에 의거하여 회사가 별정통신사업자로서 망제공사업자(주식회사 케이티(이하 “KT”))의 전기통신회선설비 등을 이용하여 별정통신사업 방식으로 제공하는 무선재판매 서비스를 말합니다.
2. “요금제”라 함은 망제공사업자(KT)의 별정통신 요금정책에 의거하여 회사가 정한 무선재판매서비스의 과금 정책을 말합니다.
3. “이용신청서”라 함은 서비스 이용을 위해 회사가 정한 개별이용 계약서(고객동의확인서 및 약정서 등)로 계약서와 동일한 효력을 가지는 서비스 이용신청 서류를 말합니다.
4. “불법스팸”이라 함은 ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’을 위반하여 전송되는 영리목적의 광고성 정보를 말합니다.
5. 본 약관에서 사용하는 용어 중 본 조에서 정의하는 것을 제외하고는 관계법령 및 관련 약관 등에서 정하는 바에 따릅니다.

**제3조(약관의 적용)**

1. 서비스 이용에 관하여는 이 약관을 적용합니다. 이 약관에 명시되지 아니한 사항에 대하여는 관계법령 및 이용신청서를 적용합니다.
2. 제1항에서 정한 이용신청서에는 이용고객의 이익을 침해하거나 부당한 내용을 규정할 수 없습니다.
3. 회사는 필요하다고 인정되는 사유가 발생할 경우에는 이 약관의 일부 또는 전부를 변경할 수 있으며, 이 경우 회사는 변경된 약관의 내용을 변경 약관의 적용일자 30일 전부터 적용일자 전까지 “회사”의 홈페이지에 공지합니다. 다만, 이용자에게 불리한 약관의 개정의 경우에는 공지 외에 일정기간 SMS, 이메일 등을 통해 따로 명확히 통지하도록 합니다.

**제 2 장 계약체결**

**제4조(이용계약의 종류)**

1. 회사와 고객 간의 이용계약의 종류는 다음과 같습니다.
2. 할부 이용계약 : 고객이 단말기를 할부로 구매하여 서비스를 이용하는 계약
3. 임대 이용계약 : 고객이 단말기를 임대하여 서비스를 이용하는 계약
4. 일반 이용계약 : 제1호, 제2호를 제외한 계약
5. 제1항 각 호의 계약에 관한 세부사항은 회사가 별도로 정한 이용신청서에 의합니다.

**제5조(이용신청 방법 등)**

1. 서비스 이용신청 시에는 이용계약서와 다음 각 호의 서류 및 [별표 2]의 구비서류를 신청 시 또는 회사가 지정하는 기일까지 대리점 등에 제출 또는 제시하여야 합니다. 단, 고객이 회사의 영업점이 없는 지역에 거주하거나, 온라인 혹은 전화로 서비스 이용 신청을 신청하는 경우에는 구비서류를 회사가 지정하는 방법(우편, 팩스 등)으로 제출하여야 합니다.
2. 개인의 경우 본인임을 확인할 수 있는 신분증
3. 법인의 경우 사업자등록증 사본, 위임장, 인감증명서, 대리인신분증
4. 제1항의 이용신청을 대리인이 신청하는 경우 회사는 고객 본인에게 이용신청 위임여부를 전화(방문확인 등)로 확인할 수 있습니다.
5. 고객이 서비스 이용계약을 체결하기 위해서는 [별표 2]의 구비서류와 함께 이용계약서(정본)를 종이나 단말기로 작성하고 회사는 이용계약서 및 구비서류의 이미지를 해당 서비스 해지 이후 6개월까지 보관합니다. 고객이 열람을 원할 경우 본인 확인 절차 후 열람할 수 있습니다. 고객은 이동전화 이용계약서를 정본 또는 사본(사본이란 고객이 작성한 이동전화 이용계약서의 이미지가 첨부된 MMS 또는 E-MAIL 보안문서 또는 이동전화 이용계약서 이미지의 출력본, 어플형태 등을 의미)의 형태로 제공받습니다.
6. 제1항의 규정에 의하여 이용신청을 한 고객이 그 신청사항 및 제출서류를 변경 또는 철회하고자 하는 때에는 이용신청 당일까지 대리점 등에 취소신청을 하여야 합니다.
7. 고객이 서비스 제공과 관련하여 본 이용약관에 동의하고, 이용신청서를 자필로 작성한 후 서명함으로써 서비스 이용에 대한 신청이 완료된 것으로 간주합니다.
8. 제1항의 온라인으로 가입신청을 하는 경우, 본인인증을 전제한 이용약관의 동의 체크 및 이용신청서 작성 완료 확인으로 각 의사표시를 갈음합니다.
9. 제1항의 전화로 가입신청을 하는 경우, 이용자와의 녹취된 통화내용으로 각 의사표시를 갈음합니다.
10. 회사는 고객을 모집 및 관리하기 위하여 대리점 등과 업무위탁계약을 체결하여 운영할 수 있으며, 회사가 업무위탁계약을 체결한 대리점 등을 통해 회사의 서비스를 청약하고 관리 할 수 있습니다.

**제6조(전화번호의 부여 및 변경)**

1. 회사는 부여 가능한 전화번호 중에서 신청자가 선택하는 번호를 부여합니다.
2. 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 이용고객의 전화번호를 변경할 수 있습니다.
3. 공익목적 수행상 전화번호의 통일을 필요로 하는 경우
4. 회사 및 KT의 기술상 부득이한 경우
5. 회사는 제2항의 규정에 의한 전화번호의 변경 시에는 변경예정일 30일 전까지 전화번호의 변경사유, 변경예정번호 및 변경예정일을 해당 이용고객에게 통보하여야 합니다. 다만, 이용고객의 책임 있는 사유로 인하여 통보할 수 없을 때에는 대리점 또는 회사의 인터넷 홈페이지 등에 게시하는 것으로써 통보를 갈음합니다.
6. 회사는 제2항의 규정에 의해 고객의 번호변경 시 번호변경안내 서비스를 변경된 날로부터 그 다음날 말일까지 무료로 제공합니다.
7. 회사는 고객이 번호를 변경하거나 타사로 가입 전환하는 경우 당사자에게 번호변경안내서비스를 안내하여야 합니다.
8. 신규 가입자는 다른 이동전화회사에서 사용하던 이동전화번호 이동을 신청할 수 있으며, 사업자는 가입자가 신청한 이동전화번호가 부여될 수 있도록 신청서를 접수한 즉시 필요한 조치를 취하여야 합니다.
9. 사업자식별번호가 붙은 이동전화번호(011, 017, 016, 018, 019)는 부여하지 않습니다.
10. 이용자의 요청에 의한 번호변경은 3개월을 기준으로 1회선당 2회 이내로 제한합니다. 단, 단말기 분실로 확인된 경우 등 번호변경이 불가피하다고 회사가 인정한 경우에는 번호변경 제한회수에 포함하지 않습니다.
11. 부여받은 번호가 판매되는 것으로 확인되는 등 실제 번호사용 의사가 없는 이용자(계약자)에게 번호가 제공된 경우 번호가 회수될 수 있습니다.

**제7조(이용신청에 대한 불승낙과 승낙의 제한)**

1. 회사는 다음 각 호에 해당하는 이용신청에 대하여는 승낙을 하지 아니합니다.
2. 타인 명의로 신청한 경우
3. 제출서류의 내용이 허위인 경우
4. 대포폰을 매개 또는 개통, 이용한 사실이 있거나 처벌받은 경우
5. 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 처벌받은 경우 또는 명의도용을 상습 허위 신고한 사실이 있는 경우
6. 불법 복제와 관련된 사실이 있거나 처벌 받은 경우
7. 개인명의로 3회선 초과하여 개통하는 경우 [단, 요금지급보증에 가입하거나, 회사가 정한 우량 고객 기준(고신용등급, 최근 6개월간 요금미납 이력 없음 등)에 해당하는 경우는 제외]
8. 법인명의로 4회선을 초과하여 개통하는 경우 [단, 요금지급보증에 가입하거나 회사가 정한 우량고객 기준(상장법인 및 관계회사, 공공기관, 고신용평가, 납세사실 확인 등)에 해당하는 경우는 제외]
9. 외국인이 1회선을 초과하여 가입하는 경우 (단, 보증보험에 가입한 외국인의 경우는 제외)
10. 본 약관 제18조(계약의 해지)제3항 제7호에 해당하는 경우 (단, ‘이용자’의 자격상실이 타인의 명의도용 등 당사자의 과실에 의하지 않은 것으로 확인된 경우와 동 사유로 해지된 지 1년이 경과한 자는 제외)
11. ‘신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률’ 제2조에 따른 신용정보회사 등이 제공하는 채무불이행 정보 또는 금융질서 문란정보에 등록되어 있는 개인의 명의로 1회선을 초과하여 개통하는 경우
12. ‘신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률’ 제2조에 따른 신용정보회사 등이 제공하는 신용평가가 7~9등급에 해당하는 개인의 명의로 2회선을 초과하거나 신용평가가 10등급에 해당하는 개인의 명의로 1회선을 초과하여 개통하는 경우
13. 고객이 본인이 아니거나 본인 여부 확인을 거부하는 경우
14. 가입신청일로부터 30일이 경과할 때까지 고객이 제시한 신분증 또는 증서의 진위가 확인되지 않는 등 회사가 정한 방법에 의한 실명 확인이 되지 아니한 경우
15. 회사는 서비스 이용신청이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 그 신청에 대한 승낙제한 사유가 해소될 때까지는 승낙을 하지 아니합니다.
16. 이용을 신청한 고객이 요금 등을 납부하지 아니한 경우
17. ‘신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률’ 제17조 제1항 및 동법 시행령 제2조 제1항 제3호에 의하여 통신서비스의 요금 등을 체납하여 정보통신요금 체납자 및 휴대폰 대출 등 부정사용이 우려되어 이용 정지자로 등록되어 있는 경우
18. 본인의 요청에 의하여 모든 이동통신사의 가입제한을 신청한 경우
19. ‘신용정보의 이용과 보호에 관한 법률’ 제17조 및 동법 시행령 제2조 제1항 제3호에 의하여 명의도용, 대포폰, 불법복제 등 통신시장의 질서를 문란케 하여 정보통신상 거래질서 문란자로 등록되어 있는 경우 (정보통신 상거래 질서 문란자의 기준 및 제한 내용은 [별표 3]과 같습니다.)
20. 고객이 제시한 신분증 또는 증서의 진위가 확인되지 않는 등 회사가 정한 방법에 의한 실명 확인이 되지 아니한 경우
21. 회사는 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 이용신청을 승낙하지 않거나 제한하는 때에는 이를 신청고객에게 즉시 알려야 합니다.
22. 회사는 각 호에 해당하는 경우는 이용신청을 승낙하지 않을 수 있습니다. 단, 명의도용 등으로 인한 선의의 피해나 사유가 타당할 경우 회사는 이를 심사하여 계약을 승낙할 수 있습니다.
23. 이용 신청일을 포함하여 과거 1년 이내에 스팸발송 사유로 이용정지 또는 해지 이력이 있는 개인, 법인(법인 대표자 포함)
24. 이용 신청일을 포함하여 과거 1년 이내에 스팸 또는 불법스팸 발송자로 확인되어 이용정지 또는 해지를 요청 받았던 개인, 법인(법인 대표자 포함)

**제8조(이용계약 등록사항의 증명·열람)**

회사는 이용계약 등록사항에 대하여 이용고객 본인 또는 해당고객으로부터 위임을 받은 자, 법원의 확정 판결서나 공정증서를 제시한 이해관계인이 증명 또는 열람청구를 하고자 하는 때에는 이에 응합니다.

**제3장 서비스 제공 및 이용**

**제9조(서비스의 개시)**

회사가 고객에 대한 서비스 이용을 승낙한 경우, 망제공사업자(KT) 및 회사의 전산망에 고객의 정보를 등록함과 동시에 서비스가 개시됩니다.

**제10조(서비스의 범위 및 종류)**

1. 서비스의 범위는 회사와 망제공사업자(KT)의 “별정판매사업 계약”에 따른 무선 이동통신 입니다.
2. 회사가 제공하는 서비스의 종류 및 이용에 따른 수수료는 [별표 1]과 같습니다.
3. 부가서비스를 이용, 변경 또는 해지하고자 하는 경우 고객은 [별표 2]에서 정하는 바에 따라 대리점 등에 신청하여야 합니다.

**제11조(서비스 내용의 추가 또는 변경)**

회사는 서비스의 범위 및 내용의 추가, 변경사항에 대해 해당사항을 적용일자 30일전부터 적용일자 전까지 회사의 인터넷 홈페이지 또는 대리점 등에 개시합니다. 다만, 이용자에게 불리한 서비스의 범위 및 내용의 추가, 변경의 경우에는 적용되는 이용자에 한하여 공지 외에 일정기간 SMS, 이메일 등을 통해 따로 명확히 통지하도록 합니다.

**제12조(서비스의 일시 중단)**

1. 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 서비스를 일시적으로 중단할 수 있습니다.
2. 회사 또는 망제공사업자(KT)가 서비스를 위한 전산 장비의 개선 또는 부대공사를 실시하기 위해 부득이한 경우
3. 망제공사업자(KT)가 통신서비스를 중지했을 경우
4. 고객이 특별한 사유 없이 3개월 이상 요금을 납부하지 않았을 경우
5. 기타 불가항력적 사유가 있는 경우
6. 회사는 국가 비상 사태, 천재지변, 전산 장비 및 부대 시설의 장애 또는 서비스 이용의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 때에는 서비스의 전부 또는 일부를 일시적으로 제한하거나 정지할 수 있습니다.
7. 회사는 제1항의 제1호, 제2호, 제4호 및 제2항의 사유로 서비스의 제공이 일시 중단된 경우 회사의 홈페이지에 이를 공지하고, 서비스 중단의 사유가 해제되는 즉시 서비스를 재개합니다.

**제4장 계약당사자의 의무**

**제13조(회사의 의무)**

1. 회사는 이용계약 체결 시 고객이 반드시 알아야 할 고객이 선택한 요금상품, 부가서비스, 가입일, 단말할부금, 약정기간 및 요율, 고객불만 처리기구 및 전화번호, 이용정지 및 직권 해지 기준 등 계약의 주요내용 및 서비스 이용과 관련하여 고객이 반드시 알아야 할 사항을 SMS 등을 통해 고지하며, 고지하지 않은 경우 이에 대한 권리를 주장하지 못합니다.
2. 회사는 고객과 이용계약을 체결함에 있어 실제 사용자와 서비스 이용계약을 체결하여야 하며, 신규가입을 신청한 고객에게 타인명의로 이미 개통된 단말기를 명의변경 방법 등을 통해 판매하지 않습니다.
3. 회사는 고객이 해지를 신청할 경우 해지 신청을 접수한 모든 지점 및 대리점 등에서 해지업무 처리를 완료하여야 합니다.
4. 회사는 고객의 가입정보를 수집할 때 ‘개인정보 보호법’, ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’ 규정에 의한 동의를 받고 있으며, 계약의 성립 및 서비스 이행에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하고 있습니다. 고객이 서비스 이용계약서를 통해 동의한 개인정보의 이용범위를 초과하여 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공하고자 하는 경우에는 미리 해당 고객에게 동의를 받아야 하며 이 경우 고객은 회사의 동의 요청을 거절할 수 있습니다. 단, 관계 기관으로부터의 요청 등 법률의 규정에 따른 적법한 절차에 의한 경우에는 그러하지 않습니다. 회사는 ‘개인정보 취급 방침’에서 규정하고 있는 수집항목 및 이용목적 외에 제14조 제1항 제6호, 제18조 제3항 제4호 및 제5호에 의거하여 불법스팸 발송으로 서비스 계약이 이용정지 또는 해지된 고객의 서비스 이용신청에 대한 승낙을 유보 또는 거절하기 위하여 성명, 전화번호, 이용정지 또는 해지 사유 등의 정보를 수집할 수 있습니다.
5. 회사는 서비스 계약 유지, 이용요금 정산, 요금 관련 분쟁발생시 입증 등을 위하여 가입정보를 수집 및 보유하며, 보유기간 및 이용기간은 해지 후 6개월 이내로 합니다. 단, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그 기간이 도래하거나, 조건이 성취되는 때까지 필요한 범위 내에서 가입정보를 보관할 수 있습니다.
6. ‘국세기본법’ 제85조의 3에 의하여 보관하는 성명, 주민번호, 전화번호, 청구 시 주소, 요금납부내역(청구액, 수납액, 수납 일시, 요금납부 방법)의 경우 5년. (단, ‘국세기본법’에 의해 보유하는 항목은 별도 해지고객 데이터베이스에 보관하고, 가입·해지신청서 등 각종 구비서류는 취합하여 별도 보안구역에 보관)
7. 불법스팸 전송으로 이용계약이 해지된 고객의 재가입을 제한하기 위하여 필요한 성명, 전화번호, 해지 사유의 경우 12개월
8. 요금관련 분쟁이 발생한 경우 또는 보유기간 내에 해당 분쟁이 해결되지 않은 경우
9. 해지고객이 이용요금을 납부하지 않은 경우
10. 기타 다른 법령의 규정에 의하여 보관할 필요가 있는 경우에는 그 법령에 따릅니다.
11. 회사 및 망제공사업자(KT)는 서비스 제공과정에서 수집되는 통화내역을 과학기술정보통신부의 ‘이동통신서비스제공자의 개인정보 보호 지침’을 준수하여 보관하며, 보유목적 외의 목적으로 이용하거나 제3자에게 제공하지 않습니다.
12. 보관하는 통화내역의 항목 : 일자/시간, 발신번호, 사용항목, 사용내역, 세부 사용내역 및 사용량(음성통화, 데이터사용, 정보이용료, 국제전화 등)
13. 통화내역의 구체적인 수집목적 및 이용목적 : 요금 청구, 고객서비스 제공(고객 민원 해결 등), 통신사업자간 요금정산 등
14. 제6항 규정에 의한 통화내역의 보유기간 및 이용기간은 해당 통화내역의 최초 청구일로부터 6개월 이내 보관합니다. 단, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 그 기간이 도래하거나, 조건이 성취되는 때까지 필요한 범위 내에서 통화내역을 보관합니다.
15. 가입고객 및 해지고객이 이용요금을 납부하지 않은 경우
16. 해지고객이라 함은 채권채무관계(잔고)가 ‘0’인 고객을 말하며, 채권채무관계가 ‘0’이 아닐 경우 회사의 고객이므로 해지고객에 대한 통화내역 보관과는 무관합니다.
17. 요금 관련 분쟁이 발생한 경우에 보유기간 내에 해당 분쟁이 해결되지 않은 경우
18. 단, 다른 법령의 규정에 의하여 보관할 필요가 있는 경우에는 그 법령에 따릅니다.
19. 회사는 이용계약 체결 시 부정가입방지시스템을 이용하여 고객(이하 대리가입 시에는 대리인 포함)이 제시한 신분증 및 증서 등([별표 2] 구비서류)을 통해 본인인지 여부를 확인하여야 하며, 본인여부 확인소홀로 인한 피해발생시 선의의 제3자에게 일체의 요금청구 행위를 할 수 없습니다. 단, 부정가입방지시스템의 장애, 작업 등으로 시스템을 이용할 수 없는 경우에는 [별표 2]의 구비서류를 통해 본인임을 확인하고, 시스템이 원활하게 정상 복구된 이후에 진위 여부를 확인합니다. 이 경우 진위 확인이 되지 않는 경우에는 계약 체결 이전인 경우 제7조 제1항 제13호 또는 제7조 제2항 제5호에 따라 이용계약 체결이 지연 또는 거부될 수 있으며, 계약이 체결된 이후인 경우에는 제15조 제1항 제3호, 제17호 또는 제18조 제3항 제1호에 따라 이용정지 및 해지될 수 있음을 고객에게 안내합니다.
20. 회사는 요금연체와 관련하여 이용자를 ‘신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률’ 제17조의 신용정보집중기관 등 관계기관 등에 신용불량자로 등록요청 할 경우 등록요청 대상자에 대해 본인여부 등 필요한 확인절차를 거쳐야 합니다. 단, 이용자의 책임 있는 사유로 인해 회사의 고지사실을 확인하지 못하였을 경우 이용자가 확인한 것으로 간주합니다.
21. 회사는 서비스 제공목적에 맞는 서비스 이용여부를 확인하기 위하여 상시적으로 모니터링을 실시할 수 있습니다.
22. 회사는 고객의 선택에 따라 회사가 제공하고 있는 서비스와 관련한 중요한 사항(요금제, 부가서비스 등)의 변경이 발생한 경우, 해당 고객에게 SMS 등을 통해 고지합니다.
23. 회사는 이용자의 요금연체 정보를 신용정보법 제15조의 신용정보회사 등에 제공하기 전에 이용자 본인(법인 고객은 제외)에게 연체정보 제공 사실을 알립니다.

**제14조(이용고객의 의무)**

1. 이용고객은 서비스 이용계약에 따라 요금을 지정된 기일까지 납입하여야 하며 회사에 알린 주소 또는 연락처, 요금납부 정보 등이 변경된 경우에는 이를 회사에 알려야 합니다.
2. 고객이 신규가입, 기기변경, 통화내역 제공 또는 통화도용 조사 등을 신청하는 경우 회사는 고객이 가지고 있는 이동전화 단말기의 복제 여부를 확인하기 위하여 고객에게 단말기의 제시를 요구할 수 있고, 이때 고객은 이에 응하여야 합니다.
3. 회사는 제2항에 의거한 요청을 거절한 이용고객에 대해서 해당 업무의 처리를 제한할 수 있습니다.
4. 고객은 ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’의 광고성 정보 전송 시 의무사항 및 회사의 이용약관을 준수하여야 합니다.
5. 고객은 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하여서는 아니 되며, 제3자에게 임의로 해당서비스를 임대하여서도 아니 됩니다.
6. 고객은 ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’의 광고성 정보 전송 시 의무사항을 위반하여 스팸 또는 불법스팸을 전송함으로써 발생하는 모든 민∙형사상의 책임을 부담합니다.
7. 고객은 서비스 계약 체결 시 유효한 신분증 또는 증서 등을 회사에 제시하여야 하며, 정보변경 시 지체 없이 회사에 통보하여 갱신하여야 합니다.
8. ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률'등 관련 법령에서 금지하고 있는 불법스팸을 방지하기 위하여 고객은 회선당 1일 500건을 초과하는 메시지(SMS, MMS 포함)와 1,000건을 초과하는 음성호(원링, 불완료호 등)을 전송할 수 없습니다. 1일 500건을 초과하는 메시지 또는 1일 1,000건을 초과하여 음성호를 전송할 경우 회사는 1개월 이내의 기간을 정하여 SMS 및 음성호 발송을 제한할 수 있습니다. 단, 고객이 제출하는 증빙서류 등을 통해 회사가 불법스팸 전송이 아님을 확인할 수 있는 경우는 위 제한을 초과하는 전송이 허용됩니다.
9. 고객은 할인 요금제 및 부가서비스를 영리목적의 광고성 정보 전송에 이용하거나 자동발송 프로그램 등 물리적 장치를 이용하여 문자 또는 통화를 유발하여서는 아니 됩니다.

**제5장 업무제한∙정지**

**제15조(이용정지 및 해제 절차)**

1. 회사는 이용고객이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 즉시 이용을 정지할 수 있습니다. 이용고객의 이용요금 2회 이상 미납 시(단, 5만원 이상의 경우 1회 미납 시) 3개월 동안 서비스의 이용을 정지하되, 고객의 의무이행 및 이용요금 납부약속 등에 의해 이용정지 기준 및 기간을 연장할 수 있습니다. 제11호, 제12호의 경우 이용정지기간을 3개월 이내로 하되, 일시정지 중인 회선 중에서 제17조 제2항의 회사가 인정하는 정당한 사유에 해당하는 경우에는 이용정지 기간을 연장할 수 있습니다.
2. ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’ 제44조의7(불법정보의 유통금지 등) 위반 시
3. ‘전기통신사업법’ 제30조(타인사용의 제한) 위반 시
4. ‘전파법’ 제19조(무선국의 개설) 위반 시
5. 타인명의를 도용하여 가입하거나, 타인 예금계좌나 신용카드 등을 도용한 경우
6. 평시 단기간에 과다한 요금이 발생하여 불법 복제나 명의 도용 또는 휴대폰 대출 등 부정한 사용 등으로 우려되는 경우 단, 고객에게 사전에 전화 등으로 사실여부를 확인할 수 없는 경우에 한함
7. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 불법스팸 전송 사실을 확인하여 이용정지를 요청하는 경우
8. 대량으로 스팸을 전송하거나 다량의 통화 또는 불완료 호를 발생시켜 시스템 장애를 야기했거나 야기할 우려가 있는 경우
9. 스팸릴레이로 이용되거나 자가 수신거부를 요청하였으나 지속 재전송한 경우
10. 해당 광고를 수신한 자가 수신거부를 요청하였으나 지속 재전송한 경우
11. 해당광고를 수신한 자가 스팸으로 신고한 경우
12. 외국인 가입자가 다음 각목 중 어느 하나의 사유에 해당하는 경우
13. 국내 거주 중 합법 체류기간이 만료되거나, 출국 후 국내 합법 체류기간이 경과한 경우(단, 합법체류 기간이 연장되었음을 증빙할 수 있는 서류 제출시 제외하며, 체류기간 연장 심사 중인 경우, 접수증 제출 시 이용정지를 유예할 수 있으며 사유를 해소하지 못하는 경우 해지할 수 있습니다.)
14. 외국인 가입자가 사망하거나 외국인등록번호(또는 국내거소 신고번호)가 유효하지 않은 경우
15. 외국인 가입자가 가입 당시 회사에 고지한 국적 등 고객정보가 변경되었으나, 회사에 통보 및 갱신하지 않은 경우
16. 개인 고객이 사망, 파산하거나, 법인명의로 가입된 회선으로 폐업법인으로 확인되거나 부도, 파산한 경우 (단, 재난 및 안전관리기본법에서 지정하는 국가적 재난으로 사망한 피해자의 회선은 유족들의 회선유지 요청이 있을 경우 수신에 한해서 유지할 수 있습니다.)
17. 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제3자에게 임의로 해당 서비스를 임대한 경우
18. 회사와 별도의 계약 또는 동의 없이 서비스 제공 목적 외 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우와 같이 이용하는 경우 (단, 부가서비스의 이용정지를 통해 이용정지 사유가 해소되는 경우는 해당 부가서비스만 이용 정지할 수 있음)
19. 요금제의 무료통화, 할인혜택 등을 통화호 중계, 통화호 재판매 사업 등을 영위하기 위한 목적으로 이용하는 행위
20. 서비스로 수신되는 통화 혹은 메시지를 착신전화 등 부가서비스를 2회 이상 망내/외 여러 단계를 경유하도록 연결하는 행위
21. 이용고객이 다음 각 호의 1 에 해당하는 위법행위를 위한 수단으로 서비스를 이용하고 있다는 사실이 수사 권한이 있는 행정기관 또는 수사기관에 의해 확인되어 해당 기관이 증빙자료를 첨부해 이용정지를 요청하는 경우, 회사는 3개월 이내의 기간을 정하여 서비스 이용을 정지할 수 있습니다.
22. ‘성매매알선 등 행위의 처벌에 관한 법률’ 제4조 및 제20조
23. ‘청소년 보호법’ 제19조 제1항
24. ‘대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률’ 제9조의 2.
25. 번호 판매 중개사이트 등에 전기통신번호가 게시되어 과학기술정보통신부로부터 2회 이상 번호 회수 대상으로 분류된 경우 회수 절차 없이 1개월 동안 이용정지를 실시할 수 있습니다. 단, 해당기간 내 정당한 사유가 있어 소명이 있을 경우에는 이용정지 조치를 해제할 수 있습니다.
26. 고객이 가입 시 회사에 제시한 신분증 및 증서가 유효하지 않은 것으로 확인된 경우. 이 경우 회사는 고객에게 유효한 신분증 및 증서 등을 추가로 요청할 수 있습니다.
27. 수사권한이 있는 행정기관, 한국인터넷진흥원이 보이스피싱에 이용중인 사실을 확인하여 이용정지를 요청하는 경우
28. 한국인터넷진흥원이 스미싱에 이용 중이거나, 악성앱에 포함된 가로채기 전화번호를 확인하여 이용정지를 요청하는 경우
29. 회사는 제1항의 이용요금 미납에 의한 규정에 의하여 이용정지를 하고자 하는 때에는 그 사유, 일시 및 기간을 정하여 이용정지 7일 전까지 전화(SMS 포함), 우편, 이메일 등으로 해당 이용고객에게 통지합니다. 단, 해당 이용고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 통지된 것으로 간주합니다.
30. 제2항의 규정에 의하여 이용정지의 통지를 받은 이용고객은 그 이용정지에 대하여 이의가 있을 때에는 방문, 전화, 팩스 등으로 이의를 제기할 수 있습니다. 단, 제1항 제15호의 규정에 의한 이용정지에 이의가 있는 경우에는 이용정지를 요청한 기관에 이의제기를 하여야 합니다.
31. 회사는 이용요금 미납으로 인한 이용정지의 경우, 고객이 이용요금을 완납한 경우 이외에 임의로 이용정지를 해제할 수 없습니다.
32. 회사는 고객이 제1항 제6호 내지 제10호에 해당되는 경우 3개월 이내의 기간을 정하여 지체 없이 서비스 이용을 정지(전체 서비스 또는 일부 서비스)할 수 있으며, 그 사실을 고객에게 통보합니다. 단, 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 선조치 후 통지할 수 있습니다.
33. 제1항 제6호 내지 제10호에 해당되어 이용이 정지된 고객은 이용정지 기간 경과 후 1개월 이내에 그 사유를 해소하여야 하며, 3개월 후 신청서 등을 받고 합당한 경우 스팸 이용정지 해제가 가능하며, 회사는 이용정지의 사유가 해소되면 즉시 서비스의 이용을 가능하게 합니다. 제1항 제15호에 따라 이용정지가 된 경우 이용정지 요청 기관에서 이용정지의 해제를 요청하면 회사는 이에 따릅니다.

**제6장 계약사항 변경**·**해지**

**제16조(계약사항의 변경 및 제한)**

1. 이용고객이 다음 각 호에 해당하는 이용계약사항을 변경하고자 할 경우에는 변경신청서와 [별표 2]에서 정한 구비서류를 제출하여야 합니다.
2. 서비스 종류 및 단말기를 변경하고자 하는 경우
3. 고객이 제3자에게 이용권을 양도 및 승계하는 경우
4. 고객이 번호를 변경하고자 하는 경우
5. 기타 변경이 필요한 경우
6. 이용고객은 다음 각 호에 해당하는 이용계약을 변경하고자 할 경우에는 방문 외에 전화, 팩스 등으로도 신청할 수 있습니다.
7. 주소 변경
8. 부가서비스의 신청, 변경 및 해지
9. 제1항과 제2항의 변경신청이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 이에 응하지 아니할 수 있습니다.
10. 고객이 요금 등을 미납하였을 경우(부가서비스의 해지신청은 가능)
11. 회사와 체결한 가입계약 또는 별도의 약정을 위반하였을 경우
12. 단말기가 압류·가압류 및 가처분된 경우
13. 일반고객과 달리 회사와의 약정에 의하여 양도가 불가능한 서비스를 이용한 경우
14. 제1항 제1호 및 제2호의 경우로서 제7조 제1항 제13호 및 제14호의 사유에 해당하는 경우
15. 명의를 주는 고객(양도인)인 개인이 사망하거나 외국인이 완전출국, 법인이 폐업 또는 사업의 일부나 전부가 폐업된 것으로 확인되는 경우, 명의를 받는 고객(양수인)은 [별표 2]의 요건에 따라 대리점 등에 직접 방문하여 해당 번호에 대한 이용권의 승계를 신청할 수 있습니다(폐업에는 파산, 부도의 경우도 포함됩니다).
16. 제3자에 대한 이용권 양도 또는 승계 신청은 제4항 및 다음 각 호의 경우를 제외하면 할 수 없습니다. 다만, 다음 각 호에도 불구하고 요금고지서 기준으로 최근 3개월간 연속으로 통화량이 없는 경우에는 명의변경을 제한할 수 있습니다.
17. 가족 간 명의변경(가족관계증명서 상 가족 구성원(본인가족)), 가족의 사망, 이혼·파양 등 가족관계 종료에 의한 명의 변경
18. 법인 상호 간 사업 양/수도, 합병 등에 의한 명의변경, 동일법인의 단순 상호변경
19. 개인과 법인(개인사업자, 단체 포함) 상호 간에는 법인 입·퇴사 후 법인 또는 개인 명의로 변경, 개인 명의를 법인 명의로 변경한 후 다시 동일 개인 명의로 변경, 기타 사업의 연속성이 확인되는 경우 명의변경(단, 명의변경 횟수는 3개월 내 1회로 제한)
20. 이용권의 양도·승계에 필요한 서류는 다음 각 호와 같습니다.
21. 제16조 제5항 제1호의 경우, 가족 또는 가족관계 변동을 입증할 수 있는 행정기관에서 발행한 주민등록등본, 가족관계증명서 등의 증명서류 중 1가지로서 최근 3개월 이내에 발급받은 서류
22. 제16조 제5항 제2호의 경우, 회사 양수양도 계약서 사본, 회사합병 계약서 사본 등의 증명서류 중 1가지
23. 제16조 제5항 제3호의 경우, 재직증명서, 경력증명서, 기타 사업의 연속성을 확인하는 서류 등의 증명서류
24. 공통서류 : 신분증, 양도·승계 동의서

**제17조(일시정지 및 재이용)**

1. 이용고객은 일정 기간 동안 서비스를 제공받지 아니할 사유가 발생한 경우 그 서비스 이용의 일시정지를 회사에 신청할 수 있습니다.
2. 일시정지 기간은 1회당 90일 범위 내에서 신청할 수 있으며, 년 2회까지 가능합니다. 단, 분실로 인한 일시정지의 경우에는 회수 제한은 없으며 군입대, 장기체류, 행방불명 등 회사가 인정하는 정당한 사유([별표 2] 구비서류 첨부 시)가 있을 때에는 그러하지 않습니다.
3. 일시정지 기간 중에는 수·발신 정지를 원칙으로 합니다. 단, 필요한 경우 회사는 고객의 요청에 따라 30일 이내에서 수신기능을 부여할 수 있습니다.
4. 제 2 항에서 정한 일시정지 기간이 경과한 경우에도 해당 고객이 일시 정지 해제 등을 회사에 별도로 신청하지 않을 경우 회사는 해당 고객에게 그 내용을 7 일전까지 전화 또는 우편 등으로 통보하고 그 기간 내에 고객이 일시정지 해제 등 별도의 신청을 하지 않는 경우에는 해제처리 할 수 있습니다.
5. 제2항의 회사가 인정하는 일시정지 기간 동안 폐업, 완전출국, 체류기간 경과의 신분변동이 확인되는 경우, 재이용하기 위해서는 본인확인 절차를 거쳐야 합니다.

**제18조(계약의 해지)**

1. 고객 또는 대리인이 이용계약을 해지하고자 할 때에는 대리점 등에 직접 방문하거나 전화, 팩스 또는 우편 등으로 신청할 수 있습니다. 단, 전화, 팩스 또는 우편 등에 의한 해지신청 시에는 고객센터에서만 가능하며 고객은 해지 신청일까지 요금을 납입 또는 정산하여야 합니다.
2. 고객은 제1항의 규정에 의한 해지신청 시에는 해지신청서와 [별표 2]의 해지 시 구비서류를 대리점 등에 제출하여야 합니다. 단, 전화에 의한 해지신청 시에는 해지 신청일로부터 7일 이내에 서류가 도착해야 하며, 해당 기간 중에는 일시정지(발착신 정지) 상태를 유지하고 기간 내 서류가 도착하지 않을 경우에는 일시정지 자동복구를 시행합니다. 단, 회사는 이와 같은 사항을 사전에 고객에게 고지하며 일시정지 기간 동안은 비과금 합니다.
3. 회사는 다음 각 호에 해당하는 경우에는 그 서비스의 이용계약을 해지할 수 있습니다.
4. 타인명의를 사용하거나 허위서류를 첨부한 청약임이 확인된 경우
5. 이용요금 미납으로 이용이 정지된 후 이용정지 기간 내에 이용정지 사유를 해소하지 아니한 경우
6. 불특정 다수를 대상으로 문자 또는 멀티미디어메시지 또는 음성 등의 무차별적인 스팸 메시지 발송이 확인된 경우
7. 이용정지기간 경과 이후에도 지속적으로 불법 스팸을 전송하여 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에서 해지를 요청하는 경우
8. 스팸으로 인하여 당해 연도에 2 회 이상 이용이 정지된 경우
9. 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제 3 자에게 임의로 해당서비스를 임대한 경우(제15조 제1항 제13호에 해당하는 경우)
10. 제15조 제1항의 제14호에 해당하고, 이용정지 기간 동안 이용정지 사유가 해소되지 않은 경우
11. 제15조 제1항의 제11호, 제12호에 해당하고, 이용정지 기간 동안 이용정지 사유가 해소되지 않은 경우. 단, 이용정지 기간 동안 제16조 제4항, 제5항에 의한 적법한 승계가 이루어진 경우 제외
12. 제6조 제9항에 해당하는 경우
13. 부여 받은 전기통신번호가 전기통신번호 판매를 중개하는 서비스를 통해 매매되는 것으로 확인되는 등 실제 번호사용 의사가 없는 이용자에게 제공된 것으로 간주되는 경우(과학기술정보통신부 회수 요청 등) 다음의 회수절차를 거친 후 이용계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 이용자의 책임있는 사유로 인해 회사의 고지사실을 확인하지 못하였을 경우 이용자가 확인한 것으로 간주합니다.

가. 과학기술정보통신부의 회수절차 명령 후 SMS 발송 또는 TM 실시

나. 내용증명 발송

1. 제 15조 제1항 제16호에 따라 이용정지된 지 1개월이 경과되었을 경우
2. ~~제 15조 제1항 제16호에 따라 이용정지된 지 1개월이 경과되었을 경우~~
3. 회사는 제3항 제2호의 규정에 의하여 이용계약을 해지하고자 하는 때에는 고객에게 7일 전까지 그 사유 등을 통보합니다. 단, 해당 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 홈페이지 게시로 갈음하거나, 통지한 것으로 간주합니다.
4. 회사는 다음 각 호에 의하여 해지고객의 개인정보를 보호합니다.
5. 해지 고객에 대한 개인정보의 보유 목적은 과세부분에 대한 문제가 있을 경우 해당 입증자료를 보관하기 위함입니다.
6. 회사는 ‘국세기본법’ 제85조의3 제2항에 의거 개인정보(DB 및 서류)를 과세기간에 대한 법정신고기한으로부터 5년 간 보존합니다.
7. 해지고객에 대한 개인정보는 성명, 주민번호, 주소, (해지)이동전화번호, 거래내역(납부자 정보, 요금청구 및 납부내역, 부가서비스내역, 상담내역 등)을 보유항목으로 합니다. 단, 당 조항에 있어 해지고객이라 함은 채권채무 관계(잔고)가 ‘0’인 고객을 말하며, 채권채무 관계가 ‘0’이 아닐 경우에는 회사의 고객이므로 해지고객에 대한 개인정보 보유항목과는 무관합니다
8. 불법스팸 전송으로 인한 계약 해지된 고객의 재가입을 제한하기 위하여 필요한 성명, 주민번호, 전화번호, 해지사유의 정보를 12개월간 보존합니다.
9. 번호 해지 후 회사가 정한 일정기간(28일)동안 번호부여를 제한 할 수 있습니다. (단, 해지한 당일 철회를 할 경우에는 본인부여 가능)

**제7장 요금 등**

**제19조(요금 등의 종류)**

1. 서비스 이용과 관련하여 이용고객이 납입하여야 하는 요금은 다음과 같습니다.
2. 사용요금 : 기본서비스의 이용대가로 납입하는 다음의 비용을 말합니다.
	1. 기본료 : 사용여부에 관계 없이 일반이용계약자가 매월 정기적으로 납입하여야 하는 요금
	2. 통화료 : 사용량에 따라 그 대가로 납입하여야 하는 요금
3. 수수료 : 기본서비스에 부가하여 제공하는 서비스의 이용대가로 납입하는 다음의 비용을 말합니다.
4. 부가사용료 : 부가서비스 이용에 대한 대가로 납입하는 수수료
5. 단말기 임대료 : 단말기 임대에 대한 대가로 납입하는 수수료
6. 회사 또는 다른 전기통신사업자가 제공하는 서비스 이용에 따른 정보이용료 등
7. 실비 : 서비스 제공을 위하여 실제 소요되는 다음의 비용을 말합니다.
8. 가입비 : 망제공사업자(KT) 및 회사의 서비스 시스템의 등록 등 가입신청에 소요되는 실비(해지 시 반환되자 않음)
9. 단말기 유지보수료 : 단말기의 유지보수에 소요된 비용으로 납입하여야 하는 실비
10. 제1항의 규정에 의한 요금 등의 적용기준 및 적용대상 등은 [별표 1]과 같습니다.

**제20조(요금 및 통화시간 산정)**

기본료는 개통일로부터 산정하며, 통화료는 통화시간 또는 사용량에 의하여 산정합니다.

**제21조(요금 등의 일할 계산)**

1. 월정액으로 부과되는 기본료 및 부가사용료는 서비스 개시일 또는 종료일이 요금 월의 중도인 경우 월 정액을 그 요금 월의 일수로 나눈 금액을 일할로 계산하여 청구합니다.
2. 제1항의 규정에 의한 일수계산에 있어서는 그 날이 24시간 미만이라도 이를 1일로 계산합니다.
3. 요금월의 중도에 가입계약의 해지, 이용휴지 및 부가서비스 이용계약을 해지한 경우에는 그 사유가 발생한 전날까지의 일수에 따라 일할 계산 합니다.
4. 요금월의 중도에 월정액이 증가하거나 감소하는 경우에는 변경에 따른 월정액의 차액을 변경일로부터 일할 계산하여 가감한 금액을 해당월의 월정액으로 합니다.

**제22조(요금 등의 납입기일 및 납입청구 등)**

1. 회사는 당해 요금월에 발생된 요금을 그 익월에 청구하며 이용고객은 회사가 미리 정한 납기일 중 하나를 납입일로 택하여야 합니다. 단, 월액요금을 제외한 요금의 경우 및 이용계약 해지 등으로 일할 계산된 요금 등은 즉납하게 하거나 회사가 별도로 납입기일을 지정할 수 있습니다.
2. 회사는 요금 등의 납입청구서를 납입기일 5일 전까지 고객에게 도달하도록 발송합니다.
3. 회사는 요금에 따라 익월에 합산 청구하거나 일정액 이하의 소액요금의 경우에는 일정기간 누적하여 청구할 수 있으며 동일한 서비스를 복수로 이용하는 고객 또는 서로 다른 이용고객 및 서비스에 대하여 이용고객의 동의를 받아 요금 등을 통합청구 할 수 있습니다.
4. 서비스 요금을 지정한 기일까지 납입하지 아니한 때에는 그 요금의 100분의 2에 상당하는 가산금을 부과 합니다.

**제23조(요금 등의 이의신청)**

1. 이용고객은 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우 청구일로부터 6개월 이내에 이의신청을 할 수 있으며, 회사는 이의신청 접수 후 10일 이내에 이의 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 이용고객 또는 그 대리인에게 통지합니다. 단, 회사의 귀책사유로 과오납이 발생한 경우, 고객은 본문에 관계 없이 청구된 요금 등에 대하여 이의신청을 할 수 있습니다.
2. 부득이한 사유로 인하여 제1항에서 정한 기간 내에 이의신청 결과를 통지할 수 없는 경우에는 그 사유 및 재지정된 처리기한을 명시하여 이를 이용고객 또는 그 대리인에게 통지합니다.

**제24조(통화내역의 열람청구)**

1. 회사는 이용고객 또는 그 위임을 받은 자로부터 발신통화내역에 대하여 열람 또는 복사 청구가 있을 때에는 이를 교부하여야 하며 통화내역은 최근 6개월 분만 제공합니다.
2. 회사는 고객정보 보호를 위해 통화내역 제공 시 SMS 인증을 실시합니다. SMS 인증절차 및 통화내역 제공 기준은 망제공사업자(KT)의 내부 규정에 따르며 인증 불가 시 통화내역 제공이 제한될 수 있습니다.

**제25조(요금 등의 반환)**

1. 회사는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후(그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)부터 계속 3시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1개월 동안 서비스를 제공받지 못한 누적시간이 24시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공 받지 못한 일수에 따라 월정 요금을 일할 분할 계산하여 반환합니다. 단, 1회 3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다
2. 회사는 요금 등을 반환하여야 할 이용고객에게 미납요금 등이 있을 경우에는 반환하여야 할 요금 등에서 우선 변제하고 반환할 수 있습니다.
3. 회사는 요금 등의 과납 또는 오납이 있을 때에는 그 과납 또는 오납된 요금을 반환하고 회사의 귀책사유로 발생한 경우에는 법정이율을 부가하여 반환합니다. 단, 이용고객이 동의하거나 회사의 반환통지에 대하여 응하지 아니하는 경우에는 새로이 발생하는 요금 등에서 해당금액과 납부 마감일까지의 법정이율을 차감하여 청구할 수 있습니다.

**제8장 이용자 보호**

**제26조(이용고객 보호 관련 전담조직 설치)**

1. 회사는 이용고객에 대한 안정된 서비스의 제공, 이용고객의 정보보호와 불만처리를 위한 이용고객보호 전담조직을 설치하고 운영합니다.
2. 전담조직에는 1인 이상의 담당직원을 선임하여 이용고객의 보호 및 불만처리 업무를 전담하여 처리하도록 합니다.

**제27조(이용고객정보 보호대책 등)**

1. 회사는 이용고객의 신상정보, 통화기록 등에 대하여 이용고객 외에는 공개하지 않습니다. 단, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 그러하지 않습니다.
2. 전기통신관련법령 및 기타법령에서 정한 경우
3. 방송통신위원회, 과학기술정보통신부 및 방송통신심의위원회의 요청이 있는 경우
4. 관계법령에 의한 수사상의 목적으로 관계기관으로부터 요청 받은 경우
5. 고객은 ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’ 제30조에 따라 제1항의 각 호에 대해 본인의 정보 제공 여부 열람을 회사에 요구할 수 있으며, 회사는 이에 응합니다. 또한, 고객은 정보 제공 여부 열람 시 신청서와 신분증을 제출해야 합니다. 온라인의 경우 신분증 대신 SMS로 갈음할 수 있습니다.

**제28조(이용고객 불만처리 및 대책)**

1. 회사는 객관적, 물리적, 기술적으로 합법한 이용고객의 불만이 제기되었을 경우 가능한 최단 시일 내에 불만내용을 처리합니다. 단, 이용고객에 대한 손해배상은 제30조에 따라 시행합니다.
2. 회사는 제1항에서 규정한 불만이 재발되지 않도록 이용고객 보호 전담조직을 통해 노력합니다.
3. 회사가 제공하는 이용고객 불만처리대책의 세부내용은 [별표 4]와 같습니다.

**제29조(서비스 휴지∙폐지 시 대책)**

1. 회사는 경영상 또는 기술적인 사유로 인해 서비스의 전부 또는 일부를 휴지하거나 폐지하게 될 경우, 서비스 휴지 또는 폐지에 따른 고객 대책에 대하여 서비스 휴지 또는 폐지 예정일 30일전까지 이용고객에게 전화, 문자메세지, E-MAIL 등으로 통보하여야 하며 홈페이지 내 게시하여야 합니다.
2. 회사는 제1항의 서비스 휴지 또는 폐지에 대한 통보 시, 이용계약서에 기재된 고객정보 또는 고객정보 변경 절차를 통해 회사에 마지막으로 접수된 고객정보로 서비스 휴지 또는 폐지에 대하여 통보합니다.
3. 이용고객이 제14조 제1항 또는 제7항을 위반함에 따라 이용고객이 제1항 및 제2항의 통보를 받지 못한 경우에 대하여 회사는 어떠한 책임도 부담하지 않습니다.
4. 회사가 서비스를 폐지 또는 중단하는 경우 이용자가 지속적으로 동일한 서비스를 제공 받을 수 있도록 이용자의 동의를 얻어 이용자가 kt 또는 kt의 자회사 고객으로 변경될 수 있도록 조치할 수 있습니다.
5. 위 사항에도 불구하고 회사가 폐업 등으로 이용자에게 정상적인 서비스가 불가할 시 가입자이관 등 필요한 고객 보호조치를 위해 이용자의 개인정보가 kt 또는 kt 자회사에게 제공될 수 있습니다.

**제30조(손해배상의 범위 및 청구)**

1. 이용고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 시간과 회사에서 인지한 시간 중 빠른 시간을 기준으로 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 동안 서비스를 제공받지 못한 누적 시간이 6시간을 초과할 경우 서비스를 제공 받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 기준으로 하여 이용고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.
2. 회사가 이용자로부터 서비스를 이용하지 못한 사실을 통지 받은 경우에는 서비스 재개를 위해 가능한 조치를 취해야 하며, 서비스를 다시 이용할 수 있게 된 경우 이 사실을 이용자에게 통지하여야 합니다.
3. 회사는 상기의 규정에도 불구하고 다음 각 호 1의 사유를 입증하는 경우에는 요금감면 또는 손해배상 책임이 감면될 수 있습니다.
4. 전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우
5. 전파 특성에 따른 예측 불가한 지형, 주변환경 변화 및 전파 간섭 등으로 인한 음영지역 추가 발생 등 전기통신 서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우
6. 고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우
7. 고객의 귀책사유로 인한 서비스의 이용 장애가 발생 된 경우.
8. 고객 상호간 또는 고객과 제3자 상호간에 서비스를 매개로 하여 발생한 분쟁으로 인한 손해가 발생한 경우
9. 회사는 이용자가 서비스를 이용할 수 없다고 통지한 일자 및 시간, 서비스 재개를 위한 회사의 조치내역과 서비스 재개 시점에 관한 사실을 기록할 수 있도록 시스템을 구축하거나 별도의 이용자 불만 접수 및 처리대장을 비치, 관리 합니다.
10. 손해배상을 청구하고자 하는 고객은 사유, 청구금액 등을 서면, 메일, 홈페이지, 전화로 신청하여야 합니다.
11. 회사는 이용고객 본인이 정보를 잘못 기재하여 발생한 문제에 대하여 책임을 지지 않습니다.

**제9장 의무약정 보조금 등**

**제31조(의무약정 보조금 설정)**

회사는 이용자의 신규가입이나 기기변경 시 단말기 구입비용을 지원(이하 “보조금”)하는 조건으로 일정 기간 일정 기간의 의무 사용기간을 설정할 수 있습니다. 약정기간은 개별 계약서에서 정한 바에 따릅니다.

**제32조(의무약정 보조금 지급)**

1. 회사가 보조금을 지급할 경우 회사와 위탁계약을 체결한 영업장에서 판매하는 개통이력이 없는 신단말기에 한해 보조금을 지급합니다.
2. 회사는 의무사용기간의 설정, 보조금액, 단말기 가격, 보조금 반환금액(이하 “위약금”) 산정방식 등에 관한 사항은 고객과 회사간 개별 약정에 따릅니다.
3. 회사는 영업정책상 필요에 따라 보조금액을 변경할 수 있습니다.

**제33조(보조금 지급 제외 대상)**

1. 회사는 제32조 제1항의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 경우 보조금을 지급하지 않을 수 있습니다.
2. 보조금 지급일 현재 요금 납부일이 경과되었으나, 이용요금을 납부하지 아니한 고객. 단, 이용요금을 완납하는 경우에는 보조금을 지급합니다.
3. 보조금 지급일 현재 기존 약정기간 미경과로 인해 위약금이 남아 있는 고객. 단, 위약금액을 완납한 경우에는 보조금을 지급합니다.

**제34조(위약금 납부 의무)**

1. 의무사용기간을 조건으로 보조금을 지급받은 고객은 의무사용기간 종료 전에 계약을 해지(요금미납, 단말기 파손 등으로 해지하는 경우 포함)할 경우 회사가 별도로 정하는 위약금을 납부하여야 합니다.
2. 제1항에 따른 위약금은 아래 각호에 따릅니다.
3. 위약금 대상금액은 이동전화 계약서상 고객이 자필로 기록하고 확인서명 날인하거나 전자계약서에서 확인하고 전자 서명한 약정 금액을 기준으로 산정합니다.
4. 위약금액 산정방식은 가입신청시 계약서에 따르며, 개별 계약서에 명기합니다.
5. 약정기간은 보조금을 지급받아 서비스를 개통한 시점부터 산정되며, 일시정지, 이용정지 기간은 의무사용기간에 산입되지 않습니다.
6. 명의변경의 경우 양도인이 위약금액을 납부하는 것을 원칙으로 합니다. 단, 양도인이 합의하여 양수인이 위약금을 승계할 수 있으며, 이 경우 양수인에게 위약금 납부의 책임이 부여됩니다.

**제35조(위약금 면제)**

1. 회사는 위약금 납부 의무를 다음 각 호의 경우 면제됩니다.
2. 고객이 통화품질 불량의 사유로 신규 가입일로부터 14일 내에 해지하며 단말기 일체를 반납하는 경우 단 이 경우에도 아래의 경우에는 위약금 납부 의무가 발생합니다.
3. 단말기를 분실했거나 반납 대상 단말기의 성능이 훼손된 경우에는 위약금을 납부해야 합니다.
4. 반납대상 단말기의 성능은 정상이나 단말기 외형이 손상된 경우에는 위약금을 납부해야 합니다. 이때 회사는 위약금액을 30% 내에서 감면할 수 있습니다.
5. 고객의 사망, 이민, 1년 이상의 해외장기 체류 등의 사유로 해지할 경우(단, 해당사유를 증명할 수 있는 서류를 제출해야 합니다.)
6. 고객이 가입 시 의무사용기간 및 위약금액에 대한 사항을 인지하지 못하였을 경우. 단, 이동전화계약서상 서명란에 본인의 서명 또는 날인이 되어 있거나, 본인의 신분증과 가입의사를 위임 받은 대리인이 서명 또는 날인이 되어 있는 경우에는 제외됩니다.
7. 기타 회사의 귀책 사유인 경우

**제36조(고객의 의무약정 관련 확인사항)**

1. 보조금을 지원받은 고객은 제33조 제2항에 따른 의무사용기간과 보조금액을 충분히 확인하고 이동전화 계약서 및 관련서류 해당란에 서명하여야 합니다.
2. 회사는 고객에게 의무사용기간, 약정금액, 위약금 산정방식 등 관련 내용을 계약서에 명시하고 구두설명, 전화상담, 인터넷 홈페이지, 유통망 비치 등의 방법으로 제공합니다.
3. 회사는 고객과 상호 합의로 약정된 내용 외에 기타 부당한 의무 이행을 고객에게 요구하지 않습니다.

**제10장 침해사고**

**제37조(침해사고 긴급대응)**

1. 회사는 다음 각 호에 해당하는 경우에는 당해 서비스의 전부 또는 일부의 제공을 중단할 수 있습니다.
2. 침해사고(해킹, 악성코드, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등에 의하여 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위로 인하여 발생한 사태를 말합니다)로 인하여 회사에 심각한 장애가 발생할 우려가 있다고 판단되는 경우
3. 이용고객의 단말기에 발생한 이상현상으로 인하여 다른 이용고객 또는 집적된 정보통신망에 심각한 장애를 발생시킬 우려가 있거나, 장애발생에 대한 원인파악을 위해 차단을 필요로 하는 경우
4. 정보통신망에 발생한 이상 현상의 확산 속도로 보아 고객이 사전 통지를 받을 시간적 여유가 없다고 판단될 경우 또는 이용고객의 연락이 불가능할 경우
5. 국가 비상사태, 천지지변 등으로 인한 경우
6. 회사는 제1항의 규정에 의하여 해당 서비스의 제공을 중단하는 때에는 이용고객에게 중단사유, 발생 일시, 기간, 내용 등을 명시하여 이용고객에게 지체 없이 통보하여야 합니다. 단, 이용고객의 연락이 불가능할 경우에는 회사 홈페이지를 통해 고지합니다.
7. 회사는 중단사유가 해소된 때에는 지체 없이 당해 서비스의 제공을 재개하여야 합니다.

**제38조(이용고객의 보호조치)**

1. 회사는 정보통신망에 중대한 침해사고가 발생하여 서비스를 이용하는 이용고객의 정보통신망 또는 정보시스템 등에 심각한 장애가 발생할 가능성이 있는 경우에는 '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’ 제47조의 3 제2항 의거하여 당해 이용고객에게 보호조치를 취하도록 요청하고, 당해 이용고객이 이를 이행하지 아니하는 경우에는 당해 정보통신망으로의 접속을 일시적으로 제한할 수 있습니다.
2. 회사는 정보통신망 또는 정보시스템에 피해를 줄 수 있는 이상 징후를 감지한 경우, 이용고객에게 긴급하게 보호조치를 요청하며, 요청방법은 비상연락망을 통한 유무선 통신(홈페이지 고지, 전화, SMS, MMS 등)을 이용합니다
3. 이용고객이 취할 보호조치의 내용은 다음 각호와 같습니다.
4. 해당 단말기에 대한 점검
5. AS센터방문 후 원인 점검 및 사후 보안 조치 실시(패치, 재설치 등)
6. 회사는 이용고객이 보호조치를 이행하지 아니할 경우, 타 이용고객을 보호하기 위하여 이용고객이 보호조치를 이행했다고 충분히 판단될 때까지 정보통신망으로의 접속 제한을 실시 할 수 있습니다.
7. 회사의 이용고객의 보호조치 불이행에 대한 접속제한의 범위는 무선데이터접속 전체 또는 일부의 차단이고, 회사가 이와 관련하여 부당한 접속 제한을 한 경우 사유발생 후 1 개월 이내에 이의 신청 및 배상 요구를 할 수 있으며, 회사는 제31조에 정한 기준에 의거 배상합니다.

**제39조(침해사고에 대한 면책규정)**

1. 회사는 ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’ 제46조의 3 에 따라 안전진단을 수검하고, 정보통신접속서비스 사업자로서 선량한 관리자의 주의의무를 다한 경우에는 침해사고 등에 대한 책임을 지지 아니하며, 다음과 같은 경우에도 책임을 지지 않습니다.
2. 서비스를 제공할 당시 기술수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없는 경우
3. 서비스를 제공할 당시의 법령이 정하는 기준을 준수하였음에도 발생하였을 경우
4. 비암호화된 Wi-Fi 구간에서의 통신내용 및 정보유출의 경우

**제11장 스팸 발송 및 발신번호 변작 등 부정송신 방지**

**제40조 (용어 정의)**

1. “스팸”이란 정보통신망을 통해 이용자가 원하지 않는데도 불구하고 일방적으로 전송되는 영리목적의 광고성 정보를 말합니다.
2. “불법스팸”이란 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “「정보통신망법」”)을 위반하여 전송 또는 게시되는 영리목적의 광고성 정보를 말합니다.
3. “발신번호”라 함은 음성전화를 발신하거나 문자메시지를 발송하는 송신인의 전화번호를 의미합니다.
4. “발신번호 변경서비스”라 함은 수신인의 편의를 위하여 전기통신번호관리세칙에서 정한 전기통신번호 규격 이외의 과학기술정보통신부에서 승인한 특수번호 또는 다른 전화번호로 표시하는 서비스를 의미합니다.
5. “인터넷발송 문자메시지”라 함은 전화단말기가 아닌 인터넷 웹브라우저, 스마트폰 앱, 사설문자발송장비 등을 사용하여 발송된 문자메시지를 의미합니다.
6. “변작번호 차단목록” 이란 제3자가 공공기관, 금융기관, 기업 등 정당한 전화번호로 변작하여 음성 또는 문자 발송을 방지하기 위해 진흥원이 관리하는 전화번호 목록입니다.
7. “통신서비스 이용증명원” 이란 전기통신사업자가 자사 가입자에게 가입자가 사용하는 전화번호임을 증명하기 위해 발급하는 서류를 의미합니다.
8. “전화번호 발신지 확인 시스템”이란 진흥원이 변작 된 발신번호의 전달경로 상에 있는
9. 전기통신사업자 정보를 확인 요청 및 처리할 수 있는 시스템을 의미합니다.

**제41조 (스팸 관련 개인정보 수집항목 및 이용)**

회사는 개인정보취급방침에서 규정하고 있는 개인정보 수집항목 및 이용목적 외에, 불법스팸 전송 및 발신번호 변작 등으로 이용정지 및 서비스 계약을 해지한 고객의 서비스 이용신청에 대한 승낙을 유보(재가입 제한)하기 위하여 성명, 생년월일(법인등록번호, 사업자 등록번호), 성별, 전화번호, 정지 및 해지사유 등의 정보를 1년간 수집하여 보관할 수 있습니다.

**제42조 (부정 송신에 따른 이용신청에 대한 승낙 제한)**

1. 회사는 스팸 전송과 관련하여 다음 각 호의 하나에 해당하는 것으로 확인되는 경우 이용신청에 대하여는 승낙을 하지 아니합니다.
2. 가입통신사를 불문하고 스팸 전송 등으로 이용정지 또는 계약해지를 당한 이후 1년이 경과하지 않은 경우. 단 선불폰 1회선 개통의 경우나 이용정지 또는 계약해지가 타인의 명의도용 등 당사자의 과실에 의하지 않은 것으로 확인된 경우는 제외함
3. 서비스 개설 본래의 목적을 위반하여 대포폰(자신의 신분을 감추기 위해 다른 사람 명의로 등록해 사용하는 휴대전화)을 매개 또는 개통, 이용한 사실이 있거나 처벌받은 경우
4. 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 이로 인해 처벌받은 경우 또는 명의도용을 허위 신고한 사실이 확인된 경우
5. 불법 복제와 관련된 사실이 있거나 처벌 받은 경우
6. 불법스팸 전송 등으로 과태료 처분을 받은 자가 「질서위반행위규제법」제53조에 따라 신용정보집중기관에 과태료 체납자로 등록 된 경우
7. 휴대전화를 개통하여 불법스팸을 전송하는 자에게 이를 임대한 적이 있는 경우가 확인되는 경우
8. 이용신청일을 포함하여 1년 이내 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원으로부터 스팸 또는 불법스팸 전송자로 확인되어 이용정지 또는 해지를 요청 받았던 개인, 법인(법인 대표자 포함)이 신청하는 경우. 단, 명의도용 등으로 인한 선의의 피해나 사유가 타당할 경우 회사는 이를 심사하여 계약을 승낙할 수 있음

**제43조 (부정 송신 관련 고객의 의무)**

1. 고객은 이동통신서비스를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 경우 「정보통신망법」 및 회사의 이용약관을 준수하여야 합니다.
2. 고객은 회사의 서비스 제공 목적 외의 용도로 서비스를 이용하여서는 안되며, 제3자에게 임의로 해당 서비스를 임대하여서는 안됩니다.
3. 고객은 스팸 또는 불법스팸을 전송하거나 전기통신사업법 등 관련 법령을 위반하여 발신번호를 거짓으로 표시함으로써 발생하는 모든 민․형사상의 책임을 부담합니다.
4. 「정보통신망법」에서 금지하는 대량의 불법스팸 전송을 방지하기 위하여 고객은 회선당 1일 500건을 초과하여 메시지(SMS, MMS 포함)와 1일 1,000건을 초과하는 음성호(원링 및 불완료호 등)을 전송할 수 없습니다. 1일 500건을 초과하는 메시지(SMS, MMS 포함) 또는 1일 1,000건을 초과하여 음성호를 전송할 경우 회사는 1개월 이내의 기간을 정하여 메시지(SMS, MMS 포함) 및 음성호 전송을 제한 할 수 있습니다. 단, 고객이 제출하는 증빙서류 등을 통해 회사가 불법스팸 전송이 아님을 확인할 수 있는 경우 초과 전송이 가능합니다.
5. 고객은 문자 할인 서비스, 또는 문자 무제한 요금제 또는 부가서비스 등에 가입하여 영리목적의 광고성 정보 전송에 이용하거나, 물리적 장치 또는 자동발송 프로그램 등을 이용하여 메시지(SMS, MMS 포함)를 전송 또는 통화를 유발하여서는 안됩니다.
6. 고객은 회사의 동의 또는 계약 없이 물리적 장치 또는 자동전송프로그램을 이용하여 메시지(SMS, MMS 포함)나 음성호 및 영상통화호를 전송할 수 없으며, 이에 위반한 경우(이에 위반하였다고 객관적으로 추정이 되는 경우 포함) 회사는 메시지(SMS, MMS 포함)나 음성호 및 영상통화호 전송을 제한 할 수 있습니다.
7. 이용자는 서비스 계약에 필요한 개인신상정보 등을 회사에 허위로 제공하여서는 안되며, 정보변경 시 지체 없이 회사에 통보하여 갱신하여야 합니다.
8. 회사에서 운영하는 웹사이트를 통해 웹투폰 메시지를 전송하는 경우 스팸 관련 「정보통신망법」또는 본 이용약관 등을 준수하여야 합니다.
9. 「전기통신사업」제84조의 2(전화번호의 거짓표시 금지 및 이용자 보호)에 따라 정당한 사유 없이 가입자 임의로 본인의 전화번호를 다른 번호로 변경하여 음성전화 발신 및 문자 메시지를 발송할 수 없으며, 재산상 이익을 취하거나 폭언·협박·희롱 등의 위해를 입힐 목적으로 전화(문자메시지 포함) 발신번호를 거짓으로 표시해서는 안됩니다. 위반 시 회사의 판단에 따라 이용정지 및 직권해지 등 서비스 이용이 제한됩니다. 단, 「전기통신사업법」등 법령, 고시나 지침 등에서 규정한 정당한 사유에 해당하는 경우에는 예외로 합니다.
10. 본 약관 제65조 제1항 제8~13호에 따라 서비스의 제공이 중지된 이용자가 이의신청을 하려면 서비스 제공이 중지된 날부터 30일 내에 다음 각 호의 사항을 적은 문서를 회사에 제출하여야 합니다.
11. 이의신청인의 명칭 또는 성명과 주소 및 연락처
12. 이의신청의 사유 및 관련 증빙 자료
13. 서비스 제공이 중지된 날
14. 발신번호 변경서비스를 제공받고자 하는 이용자는 회사에서 요청하는 본인확인절차를 충실히 이행하여야 합니다.
15. 이용자는 동 약관 제64조 제19항에서 제시된 웹발신문자/국제문자 알림 및 국제전화 안내 서비스의 제공을 거부할 수 있습니다.

**제44조 (부정 송신 관련 회사의 의무 및 권한)**

1. 회사는 서비스를 이용하는 고객에게 불법 스팸이 전송되는 경우 고객에게 통보하고 해당 문자 및 음성호가 수신되지 않도록 차단할 수 있습니다. 다만 미리 알리는 것이 곤란한 경우에는 차단 조치 후 지체 없이 알려야 합니다.
2. 회사는 광고성 정보의 전송 또는 수신으로 역무의 제공에 장애가 일어나거나 일어날 우려가 있는 경우, 이용자가 광고성 정보의 수신을 원하지 않는 경우에 문자 및 음성호가 수신되지 않도록 차단하는 조치를 취할 수 있으며 조치 사실을 이용자 등 이해관계인에게 알려야 합니다. 다만 미리 알리는 것이 곤란한 경우에는 차단조치 후 지체 없이 알려야 합니다.
3. 회사는 이용계약을 통하여 회사가 이용자에게 제공하는 서비스가 「정보통신망법」제50조 또는 제50조의 8을 위반하여 영리목적의 광고성 정보전송에 이용되고 있는 경우 해당 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 조치 사실을 이용자 등 이해관계인에게 알려야 합니다. 다만 미리 알리는 것이 곤란한 경우에는 차단조치 후 지체 없이 알려야 합니다.
4. 회사는 불법스팸 전송으로 이용정지 또는 계약 해지된 이용자 정보를 해당 이용자의 신규가입, 기기변경, 명의변경 시의 동의에 따라 스팸 전송자 적발, 스팸 감축 등의 목적으로 한국정보통신진흥협회에 제공하여 다른 통신사에서 조회하도록 할 수 있습니다.
5. 회사는 스팸 전송자 적발, 스팸 차단 및 감축 등을 통해 이용자의 스팸문자 수신 피해를 최소화하기 위해 자동으로 스팸을 차단해주는 ‘스팸차단(필터링)’ 부가서비스를 통해 차단된 문자의 내용, 스팸발송 사업자 정보 등을 한국인터넷진흥원에 제공할 수 있습니다.
6. 회사는 고객이 불법스팸을 전송한 사실을 확인한 경우(또는 스팸 발송으로 추정되는 경우), 한국인터넷진흥원 불법스팸대응센터에 관련 자료를 첨부하여 신고할 수 있습니다.
7. 회사는 「정보통신망법」제64조 제2항 및 제65조 제3항에 따라 방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원에게 스팸 전송자의 성명․주소․주민등록번호․이용기간․연락처 등에 대한 자료의 제출 요청이 있는 경우 해당 자료를 제공할 수 있습니다.
8. 회사는 한국인터넷진흥원으로부터 스팸신고가 접수된 경우 서비스 제공 목적에 맞는 서비스 이용 여부를 확인하기 위하여 다량문자 발송여부 및 서비스 변경이력을 확인할 수 있습니다.
9. 회사는 고객이 제63조(부정 송신 관련 고객의 의무)를 이행하지 않는 경우 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.
10. 회사는 이용자가 발신번호를 임의적으로 변경하여 음성전화를 발신하거나 문자메시지를 발송한 경우 해당 음성전화 및 문자메시지를 차단할 수 있습니다. 다만, 「전기통신사업법」 제84조의2 제2항 단서로 규정된 발신번호 변경이 가능한 정당한 사유인 경우에는 예외로 합니다.
11. 회사는 변작된 발신번호로 전송된 음성전화 및 문자메시지를 수신한 이용자가 한국인터넷 진흥원을 통해 원발신 사업자 확인을 요청한 경우, 발신 사업자를 확인하여 제공합니다. 다만, 기술적 사유로 추적이 불가한 경우에는 제공하지 못할 수 있습니다.
12. 회사는 발신번호가 변작된 음성전화 또는 문자메시지를 회사에서 인지하거나 과학기술정보통신부장관 또는 한국인터넷진흥원의 요청이 있는 경우, 발신번호 변작 여부에 대한 확인을 거쳐 해당 회선에 대한 이용정지 등의 조치를 할 수 있으며, 해당 이용자에게 서비스가 정지되는 사유, 이의제기 절차 등을 서면(전자문서 포함)•모사전송•전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 이용하여 통지하여야 합니다.
13. 회사는 이의신청사유가 정당하다고 인정될 때에는 해당 서비스 제공의 중지를 해제하여야 합니다. 단, 30일 내에 이의 신청이 없거나 이의신청이 사유가 인정되지 않을 경우에는 이용자의 의사와 상관없이 직권으로 이용계약을 해지할 수 있습니다.
14. 회사는 이의신청사유가 정당하다고 인정될 때에는 해당 서비스 제공의 중지를 해제하여야 합니다. 단, 30일 내에 이의 신청이 없거나 이의신청이 사유가 인정되지 않을 경우에는 이용자의 의사와 상관없이 직권으로 이용계약을 해지할 수 있습니다.
15. 회사는 외국사업자로부터 발신되어 국내로 착신된 음성전화 및 문자메시지에 대하여 식별번호 표시, 음성 메시지 안내, 국제전화 안내 문구 등 안내서비스를 제공하여야 합니다.
16. 회사는 이용자가 발송한 인터넷발송 문자메시지 및 문자재판매사업자로부터 수신한 인터넷발송 문자메시지의 발신번호가 변작번호 차단목록에 포함된 경우 해당 문자메시지의 발송 또는 전달을 차단할 수 있으며, 해당 조치에 대하여 이용자에게 통지하여야 합니다.
17. 회사는 한국인터넷진흥원에 제출하기 위한 목적으로 차단된 음성전화 또는 문자메시지에 관한 자료(변작된 발신번호, 차단시각, 발신사업자명 등)를 보관·관리할 수 있습니다
18. 회사는 이용자가 발신번호 변경서비스를 제공받고자 하는 경우, 원 번호와 변경 번호의 명의인이 동일인인지 확인하기 위하여 「전기통신사업」등 관련 법령 및 이용약관에 제시된 방법으로 이용자에게 본인 확인을 요청할 수 있습니다.
19. 회사는 이용자 대상으로 사기목적의 전화번호를 변작하는 행위를 예방하기 위해 아래와 같이 기술적인 조치를 취하였습니다.
20. 본인전화번호와 발신전화번호 비교 확인 시스템 구축
21. 문자발송사이트의 경우 본인의 전화번호만 등록하여 이용하는 기능
22. 국제전화의 경우 ‘국제전화입니다’ 안내 메시지 송출
23. 국외에서 오는 문자의 경우 [국제발신] 문구 표시
24. 웹 사이트 발신 문자의 경우 [Web 발신] 문구 표시

**제45조 (부정 송신 관련 이용정지 등)**

1. 회사는 계약자가 다음 중 하나에 해당하는 경우 3개월 동안의 기간을 정하여 당해 서비스의 이용을 즉시 이용정지(일부 또는 전체에 대하여)할 수 있습니다. 다만 이용정지등의 원인이 된 사유가 완전히 해소되기 전까지는 이용정지 등 조치를 해제하지 아니할 수 있습니다.
2. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 불법스팸 전송사실을 확인하여 이용정지를 요청하는 경우
3. 스팸 릴레이로 이용되거나 수신한 자가 수신거부를 요청하였으나 지속 재전송한 경우
4. 해당 광고를 수신한 자가 수신거부를 요청하였으나 지속 재전송한 경우
5. 해당 광고를 수신한 자가 스팸으로 신고한 경우
6. 대량으로 스팸 메시지(SMS, MMS 포함) 또는 음성(영상) 통화호 등을 전송하여 회사의 서비스 제공(시스템)에 장애를 야기하거나 야기할 우려가 있는 경우
7. 불법스팸 전송으로 과태료가 부과된 경우
8. 전송한 광고성 정보가 불법스팸임이 확인된 경우
9. 회사가 계약자에게 제공하는 서비스가 불법스팸 전송에 이용되고 있는 경우
10. 회사에게 증빙서류 등을 통해 불법스팸 전송이 아님을 확인하여주지 않고 1일 500건을 초과하는 메시지 또는 1일 1,000건을 초과하여 음성호를 전송하는 경우
11. 회사와 별도의 계약 또는 동의 없이 서비스 제공 목적 외로 계약자에게 제공하는 서비스(문자 할인 서비스, 문자 무제한 요금제 또는 부가서비스 등)를 영리목적의 광고성 정보 전송(스팸 전송)에 이용하는 경우
12. 11. 과학기술정보통신부 또는 한국인터넷진흥원에서 발신번호 변작과 관련하여 이용정지를 요청하는 경우
13. 발신번호가 한국인터넷진흥원에서 제공하는 변작번호 차단목록에 포함된 경우
14. 발신번호 변작으로 위법에 따른 조치를 받게 된 경우
15. 인터넷발송 문자메시지의 발신번호 변작이 확인된 경우
16. 기타 서비스에서 발신번호 변작이 확인된 경우
17. 본인 명의가 아닌 번호를 부정하게 사용하는 경우
18. 회사는 불법스팸을 전송하였다고 확인된 계약자가 이용 중인 다른 번호가 불법스팸에 악용되고 있거나 악용될 우려가 있다는 객관적 정황이 있는 경우에는 그 다른 번호도 이용 정지 할 수 있습니다.
19. 회사는 본조 제1항 제1~10호 및 제2항의 규정에 의하여 서비스 이용을 정지하는 경우, 그 사실을 당해 계약자에게 통지합니다. 다만 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 이용정지 조치 후 통지할 수 있습니다.
20. 회사는 본조 제1항 제11~16호의 규정에 의하여 서비스 이용을 정지하는 경우, 그 사실을 당해 이용자에게 서비스가 중지되는 사유, 이의제기 절차 등을 서면(전자문서 포함)·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 이용하여 통지하여야 합니다. 단, 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 이용정지 조치 후 통지할 수 있습니다. 통지가 불가능할 경우 홈페이지 공지로 갈음할 수 있습니다.
21. 회사는 이용정지 등의 원인이 된 사유가 완전히 해소되기 전까지는 이용정지 등 조치를 해제하지 아니할 수 있습니다.
22. 본조 제1항 제11~16호의 규정에 따라 이용정지 된 이용자는 제3조 제2항에 따라 서비스 제공이 중지된 날부터 30일 내에 이의신청을 할 수 있으며, 다음 각 호의 사항을 서면으로 제출하여야 합니다.
23. 회사는 이용자의 이의신청에 대하여 심사할 수 있으며, 신청 사유가 정당하다고 인정 될 때 회사는 해당 서비스 제공의 중지를 해제하여야 하며 조치 결과를 15일 내에 신청인에게 통지하여야 합니다. 다만, 불가피한 경우 15일 범위에서 그 기간을 연장할 수 있으며, 연장 사유 및 기간을 이의신청인에게 통지해야 합니다.

**제46조 (부정 송신 관련 계약해지)**

1. 회사는 계약자가 다음 중 하나에 해당하는 경우 당해 서비스 계약을 해지할 수 있습니다.
2. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 불법스팸 전송과 관련하여 계약해지를 요청하는 경우
3. 불특정 다수를 대상으로 메시지(SMS, MMS 포함), 음성(영상)통화 등의 방법을 통해 무차별적인 스팸 전송한 사실이 확인된 경우
4. 계약자가 전송한 광고성 정보에 대해 회사가 한국인터넷진흥원에 불법스팸 유무확인을 요청하여 불법스팸임이 확인된 경우
5. 계약자에게 제공하는 서비스(문자 할인 서비스, 문자 무제한 요금제 또는 부가서비스 등)를 영리목적의 광고성 정보 전송(스팸 전송)에 이용하거나 물리적 장치 또는 자동전송 프로그램 등을 이용하여 메시지(SMS, MMS 포함)를 전송 또는 통화를 유발하는 경우
6. 서비스를 이용하여 불완료호, 즉 ‘원링(one-ring)’과 같이 수신자를 기망하여 회신을 유도하는 행위를 하는 경우
7. 제65조의 규정에 의하여 이용정지를 당한 이후 1년 이내에 이용정지 사유가 재발한 경우
8. 제65조의 규정에 따른 이용정지 기간 내에 이용정지 사유를 해소하지 않고 1개월이 경과한 경우
9. 전송자를 확인하지 못하게 할 목적으로 발신번호를 변작하여 영리목적의 광고성 정보를 전송한 사실이 확인된 경우
10. 회사와 별도의 계약 또는 동의 없이 서비스 제공 목적 외로 계약자에게 제공하는 서비스(문자 할인 서비스, 문자 무제한 요금제 또는 부가서비스 등)를 영리목적의 광고성 정보 전송(스팸 전송)에 이용하는 경우
11. 수신처를 임의로 생성하여 불특정 다수에게 광고성 메시지(SMS, MMS 포함), 음성전화(ARS포함)를 전송한 경우
12. 과학기술정보통신부 또는 한국인터넷진흥원이 발신번호 변작과 관련하여 계약해지를 요청하는 경우
13. 제65조 제1항 11~16호의 규정에 의하여 이용정지를 당한 이후 1년 이내에 이용정지 사유가 재발한 경우
14. 이용정지 된 이용자가 30일 내에 이의 신청이 없거나 이의신청 사유가 정당하지 않을 경우에는 이용자의 의사와 상관없이 직권으로 이용계약을 해지할 수 있습니다.
15. 회사는 불법스팸을 전송하였다고 확인된 계약자가 이용 중인 다른 번호가 불법스팸에 악용되고 있거나 악용될 우려가 있다는 객관적 정황이 있는 경우에는 그 다른 번호도 이용 해지 할 수 있습니다.
16. 회사는 본조 제1항 제1~10호 및 제2항의 규정에 의하여 서비스 계약을 해지하는 경우, 그 사실을 당해 계약자에게 통지합니다. 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 통지된 것으로 간주됩니다. 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 계약해지 조치 후 통지할 수 있습니다.
17. 회사는 본조 제1항 제11~13호의 규정에 의하여 서비스 계약을 해지하는 경우, 그 사실을 당해 이용자에게 통지합니다. 다만, 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 계약해지 조치 후 통지할 수 있으며, 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 통지된 것으로 간주됩니다. 통지할 수 없는 경우 홈페이지 공지로 갈음 할 수 있습니다.

**제47조 (부정 송신 관련 이용번호 변경)**

스팸 메시지 발송으로 인하여 이용이 정지된 번호는 번호변경이 제한됩니다.

**제48조 (약관 외 준칙)**

스팸 및 불법스팸, 번호변작과 관련하여 본 장을 이 약관의 다른 장에 우선하여 적용하며, 이 장에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 「전기통신사업법」,「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「개인정보보호법」, 「전자금융거래법」,「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」등 관련 법령 및 이 약관 등 이동통신서비스 관련 약관에서 정한 바 또는 상관례에 따릅니다.

**부칙**

제 1조. (시행일)

이 약관은 2018년 01월 17일부터 시행합니다.

단 M2M 70, M2M100의 경우 20118년 02월 01일부터 제공하며, M2M40, M2M50, M2M90의 경우 4월 1일부터 사용 제공 됩니다.

**부칙**

제 1조. (시행일)

이 약관은 2019년 04월 15일부터 시행합니다.

단, M2M 50, M2M 70, M2M 100의 기본제공량 변경은 기존가입자에게도 동일하게 제공합니다.

단, 스마트M2M10G, 스마트M2M20G의 경우 2019년 5월 1일부터 제공 가능합니다.

**부칙**

제 1조. (시행일)

이 약관은 2019년 05월 01일부터 시행합니다.

단, M2M 50 기본제공량 변경은 6월 1일부터 적용 되며, 기존가입자에게도 동일하게 제공합니다.

단, 스마트태블릿10G, 스마트태블릿20G의 경우 2020년 6월 1일부터 제공 가능합니다.

**부칙**

제 1조. (시행일)

이 약관은 2021년 06월 01일부터 시행합니다.

**부칙**

제 1조. (시행일)

이 약관은 2021년 10월 25일부터 시행합니다.

**[별표 1] 요금제 및 부가서비스**

**1. 후불 M2M 요금제 (VAT포함)**

1) 일반요금제

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **요금제 명** | **기본료** | **기본 제공량** | **비고** |
| **음성** | **데이터** | **문자** |
| M2M 40 | 4,400원 | - | 200MB |  | ○ 초과 요금(VAT 포함)- 음성 1.8원/초- SMS 22원/건, LMS : 33원/건, MMS : 220원/건, - Data 56.32원/MB○ 영상, 로밍의 경우 사용이 불가능 합니다. |
| M2M 50 | 5,500원 | 20분 | 200MB | 50건 |
| M2M 70 | 7,700원 | - | 300MB |  |
| M2M 80 | 8,800 원 |  | 500MB |  |
| M2M 90 | 9,900원 | - | 1GB |  |
| M2M 100 | 11,000원 | - | 1GB | 50건 |
| M2M 2G | 18,000원 | - | 2GB | ~~-~~ |
| M2M 10G | 40,000 원 | - | 10G | ~~-~~ |
| M2MCall 100 | 11,000원 | 50분 | 1GB | ~~-~~ | ○ 초과 요금(VAT 포함)- 음성 1.8원/초, - SMS 22원/건, LMS : 33원/건, MMS : 220원/건- Data 22.53원/MB○ 영상, 로밍의 경우 사용이 불가능 합니다. |

2) 전용 요금제

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **요금제 명** | **기본료** | **기본 제공량** | **비고** |
| **음성** | **데이터** | **문자** |
| 스마트M2M10G | 16,5000원 | - | 10G | ~~-~~ | ○ 초과 요금(VAT 포함)- 무선데이터 0.011원/0.5KB- 기본 제공 데이터 소진 후, 최대 200Kbps 속도로 용량 한도 없이 이용가능 |
| 스마트M2M20G | 24,200원 | - | 20G | - |

• 데이터 전용 단말 등 지정된 서비스 및 지정된 단말기에 한하여 가입 가능 함

- 서비스 : 버스TV

- 단말기 : M2M 전용라우터

• 본 요금제는 음성/영상 통화 및 문자 서비스 사용이 불가함

• 데이터는 월 제공통화량 범위 내에서 최대 속도 10Mbps로 사용 가능함

• 데이터 월 제공량 소진 시 최대 200Kbps 속도로 제어하여 추가 요금 없이 사용 가능함

• 데이터쉐어링 등 무선데이터 서비스를 일정량 제공 또는 공유하는 서비스의 이용이 제한됨

**2. 후불 일반 요금제**

 **1) 태블릿 요금제**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **요금제 명** | **기본료** | **기본 제공량** | **비고** |
| **음성** | **데이터** | **문자** |
| 스마트태블릿10G | 16,5000원 | - | 10G | ~~-~~ | ○ 초과 요금(VAT 포함)- 무선데이터 0.011원/0.5KB- 기본 제공 데이터 소진 후, 최대 200Kbps 속도로 용량 한도 없이 이용가능 |
| 스마트태블릿20G | 24,200원 | - | 20G | - |

• 데이터 전용 단말 등 지정된 서비스 및 지정된 단말기에 한하여 가입 가능 함

• 본 요금제는 음성/영상 통화 및 문자 서비스 사용이 불가함

• 데이터는 월 제공통화량 범위 내에서 최대 속도 10Mbps로 사용 가능함

• 데이터 월 제공량 소진 시 최대 200Kbps 속도로 제어하여 추가 요금 없이 사용 가능함

• 데이터쉐어링 등 무선데이터 서비스를 일정량 제공 또는 공유하는 서비스의 이용이 제한됨

**3. 부가서비스 (VAT포함)**

1) 무료 부가서비스(별도 신청 필요)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구 분** | **내용** | **비고** |
| 캐시비 가맹 | 캐시비 가맹점 등록 시 가맹점수수료를 할인해 주는 서비스 |  |

2) 유료 부가서비스(별도 신청 필요)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **구 분** | **내용** | **요금 부과기준** | **비고** |
| BMS/BIS | 버스 위치정보를 이용한 버스관리서비스 | 월 16,500원 |  |
| 택시 콜 | 택시 예약 콜 서비스 | 월 22,000원 |  |

3) 할인서비스

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **구 분** | **내용** | **요금 부과기준** | **비고** |
| 이비할인 | 기본료 할인 | 100~9.900원 | - 프로모션 시 제공- 법인, 기관 제공 시 별도협의- 가입일 기준 일할 제공- 할인제공 제외 : 일시정지, 이용정지, 요금미납 시 - 명의변경 시 서비스 유지 |

 **[별표 2] 구비서류**

1. **가입 계약 시**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구분** | **내용** | **비고** |
| 개인 | ○ 본인 : 신분증○ 대리인 : 위임장, 인감증명서, 명의자신분증, 대리인신분증 | 이용계약서 공통 |
| 법인 | ○ 개인사업자 : 대표자신분증, 사업자등록증(대리인방문시 위임장, 인감증명서, 대리인신분증 추가)○ 일반법인 : 사업자등록증, 위임장, 인감증명서, 대리인신분증※ 법인 6대 이상 개통시 납세사실증명원, 소득금액증명원 등 세금납부증빙 추가로 제출 요청 가능함 |  |
| 외국인 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구분** | **내용** | **비고** |
| 일반 | 외국인등록증 |  |
| 재외동포 | 국내 거소 신고증 |  |

※ 단, 사용료납부는 국내 신용카드 결제조건임 |  |
| 국가기관 | ○ 사업자등록증, 기관장명의 위임공문, 대리인신분증 |  |

※ 가입가능 내국인 성인 신분증 : 주민등록증, 운전면허증, 외국인등록증, 여권
- 비대면 채널을 통한 가입 시에는 범용공인인증서, 신용카드 인증으로 대체 가능

1. **부가서비스 신청시**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구분** | **내용** | **비고** |
| 방문 | ○ 이용계약서 및 신분증 |  |
| 전화 | ○ 이용계약서 및 신분증 팩스 또는 E-MAIL 송부○ 고객정보확인(전화번호, 고객명, 생년월일, 성별, 주소 등) |  |

1. **변경 신청시**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구분** | **내용** | **비고** |
| 번호/단말기/주소변경 | ○ 개인 : 신분증○ 법인 : 사업자등록증, 대리인 신분증 | 변경신청서공통 |
| 개명,개칭 | ○ 개인 : 신분증○ 법인 : 법인등기부등본, 대리인 신분증○ 국가기관, 지방자치단체 : 관계법령 또는 관보, 대리인 신분증 |  |
| 명의 변경 | ○ 개인 - 양수/양도인 방문시 : 신분증(양수/양도인) - 양도인만 방문시 : 신분증(양수/양도인), 양수인 위임장, 인감증명서- 양수인만 방문시 : 신분증(양수/양도인), 양수인 위임장, 인감증명서○ 법인고객 및 대리인- 명의자신분증(법인은 사업자등록증 사본)- 대리인신분증(법인의 대리인의 경우 재직증명서 가능)- 위임여부를 전화(방문확인 등)로 확인 불가 시 명의자의 위임장(인감도장 날인) 및 인감증명서 |  |
| 일시정지 및 해제 | ○ 방문신청- 고객 신분증○ 전화/팩스 신청서- 정지신청 : 고객 본인여부 확인(신분증 팩스 수신)- 해제신청 : 고객 본인여부 확인(신분증 팩스 수신) |  |

※ 신분증 : 주민등록증, 운전면허증, 공무원증, 국가기술자격증 등 사진 및 주민등록번호가 부착/기재되어 본인여부를 확인할 수 있는 국가기관에서 발행한 신분증(단, 구형 운전면허증은 사용불가)

1. **일반 통화내역 및 이용요금 확인용 통화내역 열람 시**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구분** | **내용** | **비고** |
| 일반 통화내역 열람 | ○ 개인- 본인 신청시 : 본인 신분증- 대리인 신청시 : 본인 인감 날인된 위임장 및 인감증명서, 대리인 신분증○ 개인사업자, 법인, 국가기관 : 가입신청 시 구비서류와 동일 | ○ 전화, 팩스 및 우편신청 불가○ 대리인이 배우자인 경우 본인의사 확인 전화를 실시할 수 있음 |
| 이용요금 확인용통화내역 열람 | ○ 이용요금 확인을 목적으로 하는 통화내역 열람 요청시에는 회사가 정하는 기준에 의해 통화내역의 일부를 삭제한 후 제공 가능○ 방문 신청시 : 일반 통화내역 열람과 동일하게 처리○ 팩스 및 우편 신청시 : 본인 신분증 및 신청서 사본을 팩스 및 우편으로 송부, 전화로 본인의사 확인 후 우편, 팩스로 제공(대리인 신청 및 전화신청 불가) |

1. **해지 시**
2. 방문 시

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구분** | **구비서류** | **비고** |
| 일반 | 본인 | ○ 가입고객 신분증 | ○ 해지신청서 공통○ 개인사업자 대리인 방문시 가입고객 인감증명서, 가입고객 인감도장 날인된 위임장, 대리인 신분증○ 법정대리인 동행시 법정대리인의 인감증명서 제외 |
| 대리인 | ○가입고객 신분증, 가입고객 인감증명서, 가입고객 인감도장이 날인된 위임장, 대리인신분증(대리인을 사전에 지정할 경우 대리인 신분증만으로 해지 가능) |
| 법인 | 개인사업자 | ○ 대표자신분증, 사업자등록증 사본 |
| 일반법인 | ○ 사업자등록증, 법인인감증명서, 법인인감도장이 날인된 위임장, 대리인 신분증 |
| 본인 | ○ 가입고객 신분증 또는 주민등록등본 |
| 법정대리인 | ○ 가족증빙서류(주민등록등본), 법정대리인 신분증 |
| 외국인(대리인 불가) | ○ 가입 계약시 구비서류와 동일 |
| 국가기관 | ○ 국가기관 해지신청 공문서, 대리인신분증 |

※ 일반의 대리인 방문시 가입고객과 전화통화 확인이 가능한 경우 가입고객 및 대리인신분증만으로 업무처리 가능(단, 전화통화 이력은 별도 관리)

1. 팩스, 전화, 우편 요청 시

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구분** | **구비서류** | **비고** |
| 일반 | ○ 가입고객 신분증 | ○ 지점으로 보내야 할 공통 서류- 해지신청서- 해지요청자 본인의 신분증 사본- 명의자 명의의 예금통장 사본 또는 자동이체 계좌- 당일에 지정계좌로 납부한(해지즉납금, 당월 및 미납요금) 입금증 사본 |
| 법인 | ○ 사업자등록증, 법인 인감증명서, 법인 인감도장이 날인된 위임장 및 위임공문서 |
| 미성년자 | ○ 가입고객신분증 또는 주민등록등본 |
| 외국인 | ○ 가업 계약 시 구비서류와 동일 |
| 국가기관 | ○ 국가기관 해지신청 공문서, 대리인신분증 |

※ 대리인 신청시 대리인 구비서류 추가(방문 가입 시 대리인 구비서류와 동일)

※ 고객센터를 통해 해지 요청 시 신분증을 포함한 각종 구비서류는 원본 또는 스캔본 만 가능(사진 촬영본 불가)

1. 그 외 예외적인 경우

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **구분** | **해지사유** | **대리인 제한** | **구비서류** | **비고** |
| 일반 | 사망 | 가족 | ○ 사망확인서류 또는 가족관계증명서 |  |
| 장기체류 | ○ 출입국사실에 관한 증명서 |  |
| 형 집행중인 자 | ○ 재소증명서 |  |
| 행방불명 | ○ 행방불명 확인 서류 |  |
| 법인 | 법인 파산 | 파산 전 대표자 | ○ 말소등기부등본, 대표자 신분증 |  |

※ 예외적인 해지 요청시 증빙서류 대신 “대리인 해지 확인서” 및 대리인 신분증을 제출하는 경우에도 해지 가능

※ 가족이 대리인으로 방문시에는 가족확인서류 추가 필요(주민등록등본 또는 가족관계증명서, 대리인 신분증)

※ 가족의 범위 : 동일한 주민등록상 또는 가족관계증명상 포함된 사람이거나 이력이 있는 자(이혼으로 호적상에서 삭제된 자는 제외)

**[별표 3] 정보통신 상거래 질서 문란자 기준 및 제한사항**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구분** | **내용** | **비고** |
| 대포폰 | ○ 명의자를 교사하여 휴대전화를 개통하여 이를 매개로 불법대출 및 부정사용 등을 이용·조장한 사실이 있거나 처벌받은 자는 이동통신회사를 불문하고 1년 동안 이용신청 승낙을 제한한다.○ 대출 등의 목적으로 휴대전화를 개통하거나 이를 사용한 사실이 있는 자는 2년간 이동통신회사를 불문하고 1회선만 이용신청이 가능하다. | 서비스 개설이 본래 목적에 위반되는 경우 |
| 명의도용 | ○ 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 처벌받은 자는 이동통신회사를 불문하고 1년간 이용신청 승낙을 제한한다.○ 명의도용을 상습 허위신고 하는 자(이동통신 사업자에 2회 이상 허위신고 이력이 있는 자)는 2년간 이동통신회사를 불문하고 1회선만 이용신청이 가능하다. | 제출서류 및 제출정보의 내용이 허위인 경우 |
| 불법복제 | ○ 복제 관련 프로그램을 유통하거나 ESN 등의 정보를 제공하여 단말기 불법 복제에 가담한 사실이 있거나 처벌 받은 자는 이동통신회사를 불문하고 1년간 이용신청 승낙을 제한한다.○ 복제를 의뢰하거나 복제 단말기를 사용하여 처벌받은 자는 2년간 이동통신회사를 불문하고 2회선만 이용신청이 가능하다. | 불법복제와 관련된 사실이 있거나 처벌받은 경우 |
| 중고폰 | ○ 개인명의자 1인의 명의로 중고휴대폰을 5회선 이상 다량 개통하거나 유령법인으로 의심되는 경우 이의 승낙을 제한할 수 있다. | 비정상적인 개통으로 의심되는 경우 |

<개인정보보호 신청>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **구분** | **내용** | **비고** |
| 도용방지 | ○ 명의자 본인이 개인정보보호 및 도용방지를 위하여 가입신청서 등에 모든 이동통신회사의 가입제한을 요청한 경우. 단, 추후 명의자의 가입제한을 해제할 때 본인만이 신청이 가능함 | 개인정보보호 요청 |

**[별표 4] 이용고객 불만처리 대책**

1. **이용고객 불만처리 절차**
2. 고객센터의 접수/처리를 가입신청, 변경, 해지, 상품, 요금, 배송, 결제, 통화품질, 기술지원, 기타 등 문의/불만 유형별로 세분화하여 고객중심의 처리절차를 확립하고, 구체적인 문의 및 불만사항은 상담원에 연결되어 이를 처리토록 한다.
3. 문의/불만사항에 대해 즉시 처리가 불가능한 경우, 아래의 불만유형에 따른 처리기간 내에 처리결과를 고객에게 통보한다.
4. 서비스 이해도가 일반 평균인보다 낮은 노령층 이용고객의 불만을 처리하기 위하여 실버고객 전담 상담사를 운영한다.
5. **고객불만 유형별 처리 대책**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **구분** | **처리 절차** | **처리대책** | **처리기간** |
| 통화품질 | 1) 고객센터, 홈페이지, E-MAIL 접수2) 유형별 각 관련 민원파트 검토3) 처리방향 및 조치 확정4) 고객 통보(유선 또는 E-MAIL 등) | ○ 민원접수 후, 2일 이내 통화품질 불량 원인을 설명하고, 7일 이내 해결 및 고객 통보를 원칙으로 하되, 통화품질 개선이 어려울 시 타당한 이유를 고객에게 설명함 | 7일 이내 |
| 고지서 부달 | ○ 민원 접수 후, 3일 이내 재발행 및 재발송을 원칙으로 함 | 3일 이내 |
| 가입 | ○ 민원 접수 후, 1일 이내 민원의 원인을 설명하고 2일 이내 해결을 원칙으로 하되, 해결이 불가능할 시 타당한 이유를 고객에게 설명함 | 2일 이내 |
| 요금/부가서비스 신청 및 변경 | ○ 민원 접수 후, 1일 이내 민원의 원인을 설명하고 3일 이내 해결을 원칙으로 하되, 해결이 불가능할 시 타당한 이유를 고객에게 설명함 | 3일 이내 |
| 상품 배송 | ○ 민원 접수 후, 2일 이내 재배송을 원칙으로 하되, 재배송이 불가능할 시 타당한 이유를 고객에게 설명함 | 2일 이내 |

**[별첨 1] 할부 이용계약**

**제 1조 [ 할부 이용계약 ]**

1. 고객은 단말기 할부 이용계약서에 의하여 대리점 또는 회사에게 권한을 위임 받은 업체로부터 할부로 단말기를 구입하고, 대리점은 단말기 할부 이용으로 취득한 할부채권 및 할부 이용과 관련된 모든 계약상 지위를 회사에게 양도하며 이에 대하여 고객은 승낙합니다.

2. 고객은 1항에 의해 회사에게 양도 된 할부채권에 대한 일체의 권리를 본 계약의 성립 이후 즉시, 회사와 계약된 금융기관(이하 “금융기관”)에게 양도함을 이의 없이 승낙하며, 금융기관의 권리청구에 응할 의무를 부담합니다

3. 할부 이용계약은 회사 또는 대리점이 단말기의 할부 이용, 할부금채권의 양도 등 계약사항을 직접 확인하는 시점에서 성립합니다.

4. 고객의 연대보증인은 고객이 회사, 대리점과 계약한 본 매매 계약서의 모든 조항을 확인하고 본 계약에 의하여 발생하는 모든 채무를 고객과 연대하여 이행할 것을 확약합니다.

**제 2조 [ 이용 계약 조건의 결정 ]**

1. 단말기 할부 이용은 고객이 회사의 서비스에 가입하는 조건으로 이루어지며, 고객은 단말기만의 구매를 위하여 할부 이용방식을 이용할 수 없습니다.

2. 단말기의 할부 이용 계약기간은 계약서에 명기하는 기간에 따릅니다.

3. 할부 이용에 따른 제반 수수료 및 소요비용은 고객이 부담하여야 합니다.

4. 제3항의 규정에 따라 고객은 단말기 할부 구매 시 할부금액 및 할부기간에 따른 할부 제반 수수료를 회사가 지정한 은행계좌로 입금해야 합니다.

**제 3조 [ 고객의 의무 ]**

1. 고객은 계약한 구매조건에 따라 할부금을 회사에게 납입하여야 하며, 고객의 할부금 납입의무는 단말기의 분실, 도난, 파손이나 화재, 재해, 기타 의 사유로 인한 훼손 또는 멸실 시에도 계속됩니다.

2. 고객은 할부대금을 완납하기 전에 우편물 및 대금 청구주소, 할부금을 납입할 자동이체계좌, 신용카드 등이 변경되었을 때 지체 없이 회사에게 통보하여야 합니다. 단, 고객이 최후로 통보한 주소에 회사가 발송한 송부서류는 고객에게 도달된 것으로 간주합니다.

3. 고객은 제2항의 의무를 태만히 하여 회사로부터 통지 및 송부서류 등의 미 도착으로 인해 불이익을 받을 것에 대하여 이의를 제기할 수 없습니다.

4. 고객은 단말기 할부 구입 시 채권보전료가 발생 될 경우 대리점에게 납부하여야 하며, 대리점은 고객이 납부한 채권 보전료를 회사가 지정한 은행계좌로 회사에게 입금해야 합니다.

**제 4조 [ 할부금의 납입방법 ]**

1. 고객은 "할부 이용계약"에 따라 발생한 할부금을 회사가 정하는 청구방법으로 납기일까지 납입하여야 합니다.

2. 고객이 납입해야 할 할부금의 월 납입금은 회사의 서비스에 가입한 다음달부터 납입하여야 하며, 고객은 할부기간의 최종납입기한이 도래하기 전이라도 나머지 할부금을 일시에 납입할 수 있습니다.

3. 할부대금의 납입 중에 고객이 회사의 서비스 제공을 일시 정지 하고자 할 경우에도 고객은 월 납입금을 납부하여야 합니다.

4. 고객이 납입한 금액이 납입일 현재 회사의 서비스 이용요금, 단말기 할부금 등을 포함한 채무 전액을 충당하기에 부족한 경우 회사는 고객이 납입한 금액에 대하여 납기일 기준으로 먼저 도래한 채무액부터 우선 충당합니다.

5. 할부금이 제1항에서 정한 납기일까지 전액 납입되지 아니할 경우 회사가 제공하는 이동전화 서비스의 이용이 제한될 수 있으며 기타 사유로 할부금 미납 시 발생하는 손해는 고객의 부담으로 합니다.

6. 할부대금의 수령 후 회사는 고객에게 별도의 입금 확인증을 보내지 아니합니다.

7. 고객은 회사의 청구금액에 이의가 있는 경우 회사에게 그 취지를 알려 상호협의로 조정할 수 있도록 합니다.

**제 5조 [ 지연손해금 ]**

고객이 계약 납기일까지 할부대금을 납부하지 못한 경우 회사는 연체한 금액의 월 2%에 해당하는 지연손해금을 부과 할 수 있습니다.

**제 6조 [ 지위양도 승낙 ]**

1. 할부기간 중에 고객이 단말기를 타인에게 양도하고자 하는 경우 즉시 회사에게 통보하고 회사의 동의 하에 명의변경의 절차를 거쳐 소유권을 양도할 수 있습니다.

2. 제2항의 규정에 의해 명의변경 하고자 하는 때에 고객은 채권보전 적격자에게만 단말기 및 회사가 제공하는 서비스 일체를 양도할 수 있으며, 모든 할부 이용 계약조건은 명의변경의 양수인에게 승계됩니다.

3. 고객은 할부기간 중에 이동전화서비스를 제외한 할부 이용계약만을 타인에게 양도할 수 없으며, 고객이 명의변경 절차 없이 단말기를 타인에게 양도한 경우라도 할부금 납입의무는 양도할 수 없습니다.

4. 고객이 단말기의 소유권을 타인에게 양도하고자 할 때 양수인이 할부 이용계약의 승계를 거부하거나 양수인이 신용상의 부적격 사유로 할부 이용계약의 승계가 불가한 경우 회사는 소유권 이전 처리를 중단할 수 있으며, 문제가 해결 되어 처리가 완료 될 때가지 소유권 및 책임은 양도인에게 있습니다.

**제 7조 [ 고객의 철회권 ]**

1. 고객은 본 계약서를 교부 받은 날 또는 계약서를 교부 받지 아니한 경우에는 단말기를 인도받은 날로부터 7일 이내에 할부 이용 계약에 관한 청약을 철회할 수 있습니다.

2. 고객이 제 1항에 의하여 할부계약을 철회하고자 하는 때에는 제1항에서 정한 기간 내에 회사에게 철회의 의사표시가 기재된 서면을 발송하여야 하며, 청약의 철회는 서면을 회사에게 발송한 날에 그 효력이 발생한 것으로 봅니다.

3. 제 1항의 규정에도 고객의 책임 있는 사유로 핸드폰이 멸실 또는 훼손된 경우에는 할부계약을 철회할 수 없습니다.

**제 8조 [ 기한의 이익상실 ]**

고객은 다음 각 호에 해당하는 경우 할부금의 납입에 대한 기한의 이익을 상실하고. 회사는 나머지 할부금 전액에 대하여 고객에게 일시에 납입하도록 청구할 수 있습니다.

1. 고객이 납입금의 납입을 연속하여 2회 이상 연체하고, 그 연체금액이 할부금액의 10의 1을 초과하는 경우

2. 고객이 생업에 종사하기 위하여 외국에 이주하거나 외국인과 결혼 및 연고 관계로 이주하는 경우

**제 9조 [ 계약의 해제 ]**

고객 이 할부금 납입의 의무를 이행하지 않아 회사가 14일 이상의 기간을 정하여 서면으로 최고하였음에도 납입하지 않을 경우에 회사는 본 계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 고객은 할부거래에 관한 법률 제9조에 따른 손해배상 책임을 부담합니다.

**제 10조 [ 이동전화서비스 계약 해지 ]**

1. 할부기간 중에 회사의 서비스 이용을 해지한 고객은 잔여 할부금에 대하여 잔여 할부기간 동안 분할 납입하거나 일시 납입하는 방법 중 하나를 선택할 수 있습니다.

2. 제 1항에 규정에 따라 단말기의 소유권은 고객에게 귀속됩니다. 다만 고객은 할부대금을 완납하기 전에는 회사의 승낙 없이 단말기를 타인에게 양도, 대여, 질권설정 등 임의처분을 할 수 없습니다.

**제 11조 [ 신용보험의 가입 ]**

1. 회사는 고객에 대한 할부금 채권보전을 위하여 보증보험사와 신용보험계약을 체결할 수 있습니다. 고객의 연대보증인에 대한 신용보험 계약은 연대보증 채무를 주 채무로 하고 주채무자는 고객의 연대보증인으로 하여 체결합니다.

2. 채권보전료는 고객이 본 계약 체결시점에 납부하여야 합니다.

3. 제1항의 경우 고객이 회사에 대하여 할부금 납입의무를 이행하지 아니한 경우에 회사는 고객의 납입하지 않은 할부금을 보증보험사에 청구하여 보상 받을 수 있으며, 고객의 미납할부금을 대납한 보증보험사는 고객에게 대납금액과 연체이자를 합한 금액을 청구할 수 있습니다.

4. 고객이 계속하여 채무 이행을 하지 아니할 경우 신용보험 계약여부와 상관없이 은행권 등 각 금융기관에 할부채무연체로 통보 될 수 있으며, 금융상의 불이익을 받게 될 수 있습니다.