

약관

2016.04

주식회사 에스비인터랙티브

㈜에스비인터랙티브 설비보유재판매서비스 이용약관

제 1 장 총 칙

제 1 조 (목적)

이 약관은 전기통신사업법(이하 "법" 이라 합니다)과 동법 시행령(이하 "영"이라 합니다), 시행규칙(이하 " 규칙" 이라 합니다)의 규정에 의하여 ㈜에스비인터랙티브(이하 "회사"라 합니다)가 제공하는 설비보유재판매서비스(이하 "서비스"라 합니다)의 이용조건 및 절차에 관한 사항과 그 밖의 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제 2 조 (약관의 효력 및 변경)

- ① 이 약관의 내용은 홈페이지 화면에 게시하거나 가입신청서에 첨부 또는 기타의 방법으로 이용고객에게 공지함으로써 효력을 발생합니다.
- ② 회사는 합리적인 사유가 발생하는 경우에는 이 약관을 변경할 수 있으며, 약관이 변경되는 경우에는 최소한 7 일전에 제 1 항과 같은 방법으로 공지함으로써 효력을 발생합니다.
- ③ 이용고객은 변경된 약관에 대해 거부할 권리가 있습니다. 이용고객이 거부하는 경우 회사는 15 일의 기간을 정하여 이용고객에게 사전 통지 후 당해 이용고객과의 계약을 해지할 수 있습니다. 만약, 이용고객이 거부의사를 표시하지 않고 서비스를 계속 이용하는 경우에는 동의하는 것으로 간주합니다.
- ④ 회사에서 제공하는 새로운 서비스가 개설될 경우에는 별도의 명시된 설명이 없는 한 이 약관에 따라 제공됩니다.

제 3 조(용어의 정의)

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

- ① 이용고객 : 서비스를 제공받기 위하여 회사와 이용계약을 체결한자
- ② 이용계약 : 이용고객이 서비스를 이용하기 위하여 회사와 체결한 계약
- ③ 단말기기 : 회선의 단말에 설치하여 전기통신에 이용되는 기기
- ④ 일반전화 : 한국전기통신공사 또는 하나로통신(이하 " 기간통신사")의 일반전화 약관에 의하여 전화서비스를 제공 받는 가입전화
- ⑤ 이동전화 : 셀룰라, PCS, CT-2 등 무선통신방식에 의하여 전화서비스를 제공 받는 가입전화
- ⑥ 인터넷전화 : 전기통신설비를 이용하여 통화권 구분없이 인터넷을 통해 음성 등을 송신하거나 수신하게 하는 전기통신역무
- ⑦ 전용회선 : 회사의 교환기와 직접 또는 간접적인 방법으로 구성된 회선

- ⑧ 해제 : 이용계약 신청자가 승낙 이후 서비스 개통 전에 이용계약을 해약하는 것
- ⑨ 정보 해지 : 이용고객이 서비스 개통 후에 이용계약을 해약하는 것
- ⑩ 스팸 : 정보통신망을 통해 이용자가 원하지 않는데도 불구하고 일방적으로 전송 또는 게시되는 영리목적의 광고성
- ⑪ 불법스팸 : 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률을 위반하여 전송, 또는 게시되는 영리목적의 광고성 정보
- ⑫ 발신번호 변작 : 서비스 이용을 위해 부여 받은 전화번호가 아닌, 다른 번호로 발신번호를 표시

제 2 장 이용계약

제 1 절 통칙

제 4 조 (회사의 의무)

- ① 회사는 서비스를 지속적, 안정적으로 제공하여야 합니다. 다만, 천재지변, 비상사태 그 밖의 부득이한 경우에는 일시 중단하거나 중지할 수 있습니다.
- ② 회사는 서비스의 제공을 위한 설비에 장애가 발생하거나 그 설비가 파손된 때에는 지체 없이 이를 수리 또는 복구하여야 합니다.
- ③ 회사는 서비스제공과 관련해서 알고 있는 이용고객의 신상정보를 본인의 승낙 없이 제 3 자에게 누설, 배포할 수 없으며 상업적으로 사용할 수 없습니다. 단, 전기통신 기본법등 법률의 규정에 의해 국가기관의 요구가 있는 경우, 범죄에 대한 수사상의 목적이 있거나 정보통신윤리위원회의 요청이 있는 경우 또는 회사가 정한 기간동안 요금 체납으로 이용고객의 동의를 얻어 신용정보 사업자 또는 신용정보집중기관 등에 제공하는 경우에는 해당되지 않습니다.
- ④ 회사의 귀책사유로 인하여 생긴 이용자의 피해에 대하여 회사는 책임을 질 의무가 있습니다.

제 5 조 (이용고객의 의무)

- ① 이용고객은 서비스 이용에 대한 대가로서 회사가 정한 요금 등을 납부할 의무가 있습니다.
- ② 이용고객은 서비스를 위하여 장착한 단말기기가 항상 운용 가능한 상태를 유지하고 있는지 확인하여야 합니다.
- ③ 이용고객은 선량한 가입자의 주의로서 서비스를 이용하여야 하며, 이 약관을 위반하여 회사의 업무를 방해하거나 서비스 제공에 지장을 초래하여서는 안됩니다.
- ④ 이용고객은 회사가 인정하는 경우를 제외하고는 서비스를 이용한 유료 및 무료전화

서비스 제공 행위를 하여서는 안되며, 회사의 사전 승낙 없이는 서비스를 이용하여 영업활동을 할 수 없으며, 영업활동의 결과와 이용고객이 약관에 위반한 활동을 이용하여 발생한 결과에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다. 이용자는 이와 같은 영업활동에 대하여 회사에 대하여 손해 배상 의무를 집니다.

- ⑤ 이용고객은 범죄와 결부된다고 객관적으로 판단되는 행위를 해서는 안됩니다.
- ⑥ 기타 관계법령에 위배되는 행위를 하지 않아야 합니다.

제 6 조 (통화 기록 내용)

회사는 이용고객의 통화 내용이나 통화 기록 내용을 감시하거나 도청하지 않습니다. 다만, 통화량이나 사용분수, 상대방 국가번호 등에 대해서는 전체적인 통계 자료로 활용할 수 있습니다.

제 7 조(명시되지 않은 사항 등의 적용)

이 약관에 명시되지 않은 사항은 전기통신기본법, 전기통신사업법 및 기타 관계 법령의 규정에 따릅니다.

제 2 절 신청 및 승낙

제 8 조 (청약)

서비스 이용계약을 체결 하려는 이용고객은 직접 또는 회사의 업무권한을 대행하는 별도의 업체(이하 "대리점"이라 합니다)를 통하여 청약하여야 합니다.

제 9 조 (청약사항의 변경 및 철회)

청약을 한 이용고객이 그 청약사항을 변경 또는 철회하려는 때에는 그 사실을 회사에 신고하여야 합니다.

제 10 조 (승낙)

- ① 회사는 서비스의 청약 접수순서에 따라 서비스 이용권한을 승낙합니다.
- ② 회사는 서비스의 이용권한을 승낙과 동시에 서비스를 사용할 수 있도록 하여야 합니다.

제 11 조 (불승낙)

- ① 회사는 이용고객이 회사나 다른 사업자의 서비스를 이용하여 요금에 대해 장기간 체불하고 있는 경우에는 이를 승낙하지 않습니다.
- ② 회사는 1)항의 규정에 의하여 승낙을 하지 않을 때에는 이를 이용고객에게 즉시 통지하여야 합니다.

제 12 조 (인터넷전화번호의 부여)

- ① 회사는 이용 신청의 승낙 순서에 따라 일정한 수의 전화번호를 제시하고 고객이 선택하게 합니다. 단, 우편신청 등으로 전화번호 선택이 어려운 경우와 회사가 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 그러하지 않습니다.
- ② 회사는 구내교환설비에 수용되는 단말기기에 대하여는 대표번호를 부여 할 수 있습니다.
- ③ 회사가 부여한 전화번호를 인터넷전화서비스 이외의 목적으로 사용시 회사는 해당 전화번호를 회수할 수 있습니다.

제 3 절 설치 및 개통

제 13 조 (개통점검)

- ① 이용고객은 서비스를 이용할 수 있는 환경이 완료되면, 회사의 개통점검을 받아야 합니다. 다만, 회사가 개통점검이 필요하지 않다고 인정하는 경우에는 개통점검을 생략할 수 있습니다.
- ② 회사는 1)항의 규정에 의하여 개통점검을 한 때에는 그 결과를 서비스 이용고객에게 지체 없이 통지하여야 합니다.

제 14 조 (개통)

- ① 회사는 제 10 조(승낙)의 규정에 의하여 개통예정일에 서비스를 개통하여야 합니다.
- ② 회사는 제 13 조(개통점검)의 규정에 의하여 부적합 판정을 내린 경우에는 개통예정일을 다시 정하여 서비스 이용고객에게 통지합니다.
- ③ 이용고객은 개통예정일 5 일전까지 개통의 연기를 회사에 서면으로 신청할 수 있습니다. 회사는 이 경우에 1 회에 한하여 최초의 개통예정일로부터 1 개월을 초과하지 않는 범위 내에서 그 연기신청을 승낙할 수 있습니다.

제 15 조 (고장신고 및 처리)

- ① 이용고객은 서비스를 이용할 수 없게 된 때에는 이용 고객측 설비에 장애가 없는 것을 확인한 후에 회사에 고장신고를 하여야 합니다.
- ② 회사는 1)항의 규정에 의한 고장신고를 받아 이를 처리한 때에는 그 결과를 이용고객에게 지체 없이 통보하여야 합니다.

제 4 절 계약의 변경 등

제 16 조 (변경)

이용고객은 서비스 이용 도중 이용자 정보 및 서비스의 종류 등의 변경이 발생할 경우에는 이를 즉시 회사에 신고하여야 합니다. 다만, 서비스 종류의 변경은 회사의 사정에 따라 변경신청 횟수가 제한될 수 있습니다.

제 17 조 (신고방법)

이용고객은 이용자 정보 및 서비스의 종류 등을 변경하고자 하는 경우에는 회사에 서면으로 요청하는 것을 원칙으로 합니다.

제 18 조 (이용권의 양도·승계)

① 전화의 이용권을 양도·승계하고자 하는 자는 회사에 신청하여야 하며, 다음 각 호의 경우에만 양도·승계할 수 있습니다. 다음 각 호에도 불구하고 요금고지서 기준으로 최근 3개월간 연속으로 통화량이 없는 경우에는 명의변경을 제한할 수 있다.

1. 전화설치 장소에서 실제 이용하는 경우
2. 가족 간 또는 가족관계 변동에 따라 부득이 필요한 경우
3. 법인(개인사업자, 단체 포함) 상호간 사업 양/수도, 합병 등에 의한 명의변경 및 동일 법인의 단순 상호변경
4. 개인과 법인 상호간(개인사업자, 단체 포함)에는 법인 입·퇴사 후 법인 또는 개인 명의로 변경, 개인 명의를 법인 명의로 변경한 후 다시 동일 개인 명의로 변경, 기타 사업의 연속성이 확인되는 경우의 명의변경

② 제 1 항의 양도·승계에도 불구하고, 제 1 항 4 호의 개인과 법인 상호간에는 전기통신 번호를 기준으로 가입일, 이전의 양도 또는 승계일로부터 3개월이 경과하지 않은 경우 제한할 수 있습니다.

③ 양도·승계에 필요한 서류는 다음 각 호와 같습니다.

1. 제 18 조 제 1 항 제 1 호의 경우, 전화설치 장소와 동일한 주소가 등재된 주민등록증·등본, 사업자등록증, 법인등기부등본 등의 증명서류 중 1 가지
2. 제 18 조 제 1 항 제 2 호의 경우, 가족 또는 가족관계 변동을 입증할 수 있는 행정기관에서 발행한 주민등록등본, 가족관계증명서 등의 증명서류 중 1 가지
3. 제 18 조 제 1 항 제 3 호의 경우, 회사 양수양도 계약서 사본, 회사합병 계약서 사본 등의 증명서류 중 1 가지
4. 제 18 조 제 1 항 제 4 호의 경우, 재직증명서, 경력증명서, 기타 사업의 연속성을 확인하는 서류 등의 증명서류
5. 공통서류 : 신분증, 양도·승계 동의서

제 19 조 (이용의 해제 및 해지)

이용고객은 서비스 이용을 해제 또는 해지할 수 있습니다.

제 20 조 (회사의 정지 및 해지)

회사는 제 11 조(불승낙)의 규정에 해당하는 이용고객이 서비스 이용 개시전후에 발견된 때에는 발견 즉시 서비스 이용을 정지 및 해지할 수 있습니다.

회사는 다음 중 하나의 사유에 해당하는 경우 계약을 해제 또는 해지할 수 있습니다.

- ① 부여 받은 전기통신번호가 판매되는 것으로 확인되는 등 실제 번호사용 의사가 없는 경우
- ② 제 20 조 제 1 항에 해당하는 미래창조과학부의 회수명령 대상의 경우 회사는 다음 각 호 중 하나의 방법으로 이용자에게 고지하여야 합니다. (단, 이용자의 사유로 인해 회사의 고지사실을 확인하지 못하였을 경우 확인한 것으로 간주함)
- ③ 제 20 조 제 2 항에 따른 고지를 받은 이용자는 고지 내용의 기한 이내에 정당한 사유에 의한 수명 또는 조치사항을 이항한 경우 전화이용권을 회복할 수 있습니다. 다만, 2 차례 이상 회수명령 대상이 될 경우 즉시 해지할 수 있습니다.

제 3 장 서비스의 이용

제1절 서비스의 종류

제 21 조 (서비스의 종류)

서비스의 종류와 내용 등은 회사가 홈페이지의 공지나 서비스 이용안내에서 별도로 정하는 바에 따릅니다.

제 22 조 (서비스 접속요금)

- ① 회사에서 제공하는 서비스 이용 시 기간통신사에서 이용고객에게 별도의 시내,외 요금이 부과될 수 있습니다.
- ② 다음 각 호는 서비스 이용 시 별도의 시내,외 요금이 부과되지 않는 서비스입니다.
 1. Express1,2 가입자
 2. 카드사용전화 : 수신자부담 접속 번호를 이용한 국내, 국제 또는 국내국제경용 선불카드 및 국제전화용 선불카드 이용 시
 3. 기타 회사에서 전용회선 및 수신자부담 접속 번호를 구성한 서비스 이용 시

제 23 조 (서비스 제공지역 등)

회사는 서비스별로 이용 가능한 국가, 지역을 별도로 공시합니다.

제 24 조 (카드사용전화)

- ① 카드라 함은 회사가 직접 제작하거나 타사업자와 제휴하여 선불 또는 후불방식으로 이용요금을 지불하는 수단을 말합니다
- ② 후불카드 이용고객은 회사의 가입에 필요한 사항을 가입서식에 따라 기재한 후 이용하며 이용요금의 결제방법은 회사가 별도로 정합니다.

제 25 조 (선불카드 사용전화)

- ① 선불카드 사용전화는 회사 또는 대리점에서 선불카드를 구매한 후 일정사용기간 동안 국내 및 국제전화 서비스를 이용하는 서비스입니다.
- ② 선불카드는 이용고객이 선불한 금액에 대하여 회사가 정한 사용기간 내에 사용해야 되며, 사용기간이 경과하게 되면 사용하지 않은 선불금액은 자동 소멸됩니다. 단, 사용기간 내에 잔액이 있는 상태에서 충전을 하게 되면 잔액에 충전 금액이 더하여 지고 사용기간이 연장됩니다.
- ③ 선불카드 관리에 대한 책임은 고객에게 있습니다.
- ④ 선불카드 금액이 소진되거나, 사용기간이 만료된 경우 다음 각 호의 방법으로 사용을 연장할 수 있습니다.
 - 1. 새로운 선불카드 구입
 - 2. 회사 및 대리점 등에서 선불카드 재충전
 - 3. 회사가 정한 자동 결제를 통한 선불카드 재충전

제 26 조 (선불카드 사용기간)

- ① 선불카드의 사용기간은 회사에서 발행한 선불카드의 종류 및 금액에 차이가 있으며, 회사가 정하는 일정기간 전화를 걸 수 있는 기간을 뜻합니다.
- ② 사용기간은 카드 또는 홈페이지에 별도 공시합니다.

제 27 조 (서비스별 부가기능)

회사는 이용고객의 서비스 이용 편의성 및 관리효율성을 위하여 제공하는 서비스 종류별 부가기능에 대하여는 홈페이지에 별도로 공시합니다.

제 28 조 (번호이동성)

- ① 번호 판매 중개사이트 등에서 제 3 자에 대한 판매 대상이 되어 미래창조과학부로부터 번호 회수대상으로 분류된 번호는 번호이동 대상에서 제외됩니다.

제 2 절 서비스 이용정지 등

제 29 조 (이용정지의 대상)

- ① 회사는 서비스 이용에 대한 요금 등을 1 개월 이상 지불하지 않은 이용고객의 경우

서비스 이용을 정지할 수 있습니다.

- ② 스팸, 불법스팸 또는 발신번호 변작 관련 다음중 하나에 해당될 경우 서비스 이용을 정지 할 수 있습니다.

1. 미래창조과학부, 방송통신위원회, 한국인터넷진흥원 기타 유관기관이 불법사실을 확인하여 이용정지를 요청하는 경우

- 2. 대량으로 스팸을 전송하여 시스템 장애를 야기했거나 야기할 우려가 있는 경우
- 3. 스팸 릴레이로 이용되거나 웹에 감염되어 스팸을 전송한 경우
- 4. 회사의 서비스를 이용하는 고객이 적법한 절차로 신청되지 않은 발신번호 변경으로 통화가 이루어진 경우

- ③ 회사는 상기의 규정에 의하여 서비스 중지를 하고자 하는 때는 사전고지기로 하되, 스팸중단, 발신번호 변작방지 등 공익을 위하여 긴급한 중지가 필요한 경우 사후고지할 수 있습니다.

제 30 조 (이용정지의 절차 및 해제)

① 회사는 제 29 조(이용정지의 대상) 2)항에 의해 불법사실이 확인되는 경우 회사는 일방적으로 서비스를 계약해지 할 수 있습니다.

- ② 회사는 제 26 조(이용정지의 대상)의 규정에 의하여 이용을 정지하고자 하는 경우에는 이용 정지일 7 일전까지 그 뜻을 이용고객에게 통지하여야 합니다.
- ③ 2)항의 규정에 의하여 이용정지의 통지를 받은 이용고객은 그 이용정지에 대하여 즉시 이의신청을 할 수 있습니다.
- ④ 회사는 2)항의 규정에 의한 이의신청에 대하여 즉시 확인, 처리하여야 하며, 그 결과를 지체 없이 그 이의신청인에게 통지하여야 합니다.
- ⑤ 회사는 이용정지 사유가 해소된 때에는 지체 없이 그 이용정지를 해제합니다.

제 31 조 (이용의 제한)

회사는 국가비상사태, 전기통신설비의 장애 또는 통화의 폭주 등으로 인하여 서비스 이용에 지장이 있을 때에는 이용의 전부 또는 일부를 제한하거나 정지할 수 있습니다.

제 4 장 요금

제 1 절 요금의 종류 등

제 32 조 (요금의 종류 등)

이용고객이 납입하여야 하는 요금은 다음과 같습니다.

- ① 사용요금 : 서비스의 이용대가로 납입하는 다음의 비용을 말합니다.
 - 1. 기본요금 : 사용여부에 관계없이 매월 정기적으로 납입해야 하는 요금

2. 통화요금 : 서비스 이용 시 사용량에 따라 그 대가로 납입해야 하는 요금,
세부 요금 내역은 (붙임 1) 참조
3. 가입비 : 최초 서비스 이용 시 1 회에 한하여 납입해야 하는 요금.
- ② 기타요금 : 서비스 이외의 서비스 이용 등에 따라 납입하는 다음의 비용을 말합니다.
 1. 부가사용료 : 부가서비스 이용에 대한 대가로 납입하는 수수료
 2. 설치비 : 고객의 단말기 설치 의뢰에 따른 설치 수수료
- ③ 각 서비스에 따른 요금 요율은 회사가 홈페이지 공지나 서비스 요금안내에서 별도로 정하는 바에 따릅니다.

제 33 조 (시간적용)

외국에서 한국으로 착신되는 국제통화 중 한국에서 요금을 부담하는 통화에 대한 요금은 한국시간을 적용하여 산정합니다.

제 2 절 요금의 산정

제 34 조 (이용시간의 산정)

- ① 서비스 이용시간은 발신측과 착신측이 통신할 수 있는 상태가 된 때로부터 양측의 어느 일방이 통신이용의 종료신호를 인식한 때로 합니다.
- ② 서비스의 이용 중에 회선장애나 그 밖에 이용고객에게 책임이 없는 사유로 서비스를 일시 이용할 수 없었던 시간은 산입하지 않습니다.
- ③ 2)항의 규정에도 불구하고 상대측의 단말기에 자동응답장치, PC, 팩시밀리 등이 설치되어 응답이 있었던 때에는 통화가 개시된 것으로 봅니다.

제 35 조 (요금의 계산기간)

요금은 회사가 별도로 정하여 공시하는 매월 일정한 날로부터 1 개월이 되는 날까지 (이하 "요금월"이라 합니다) 1 개월 단위로 계산합니다.

제 3 절 요금의 청구

제 36 조 (요금의 납부청구)

- ① 회사는 요금납부청구서를 납기일 5 일전까지 요금납부책임자에게 도달되도록 발송합니다. 다만, 요금이 일정금액 이하의 소액인 경우에는 일정기간 누적하여 청구할 수 있습니다.
- ② 회사는 이용고객 측의 책임 없는 사유로 요금납부청구서가 요금납부책임자에게 송달되지 않았음이 인정되는 경우에는 가산금의 부과나 그 밖의 불이익 처분을 할 수 없습니다.

- ③ 제 1 항의 규정에도 불구하고 기간사업자의 일반전화 등 타사업자의 망과 연동하여 국제전화 등을 한 경우에는 당해 사업자의 이용약관에 의거 요금의 납부를 합니다.
- ④ 이용고객이 요금청구서를 전자우편으로 받고자 하는 경우에는 회사는 이용고객에게 납부청구서를 온라인으로 제공할 수 있습니다.

제 37 조 (요금 일괄 청구)

2 개 이상의 서비스가 동일한 요금납부 책임자의 것인 경우에 회사는 요금을 통합하여 청구할 수 있습니다.

제 38 조 (이의신청)

- ① 지불 청구된 요금에 대하여 이의가 있는 이용고객은 지불 청구 일로부터 6 개월 이내에 회사에 서면 또는 홈페이지상의 운영자에게 이의를 신청할 수 있습니다.
- ② 회사는 1)항의 규정에 의한 이의신청에 대하여 타당성 여부를 조사하고 첨부 “이용자 불만형태별 처리 및 대책”에 따라 이의신청인에게 서면 또는 고객 등록상의 E-mail 로 통지하여야 합니다.
- ③ 회사는 부득이한 사유로 인하여 2)항에서 정한 기간 내에 이의신청 결과를 통지할 수 없는 경우에는 그 사유 및 처리기한을 명시하여 이의신청인에게 통지하여야 합니다.
- ④ 회사는 2)항의 규정에 의한 조사결과에 따라 감액 조치된 경우로서 이미 지불된 때에는 제 38 조(과불 또는 오불 된 요금의 반환)의 규정에 따라 처리합니다. 이 경우에 아직 지불되지 않은 때에는 10 일 이내의 지불기한을 다시 정하여 지불의무자에게 지불 청구서를 발송합니다.

제 4 절 요금의 납부

제 39 조 (요금의 납부책임)

요금의 납부책임은 이용고객이 지는 것을 원칙으로 합니다. 다만 다음 각 호의 경우에는 당해 인과 이용고객이 연대하여 납부책임을 집니다.

- ① 이용고객이 별도의 요금납부책임자를 지정한 경우 그 지정된 자.
- ② 요금대납을 신청한 자

제 40 조 (지불기일 및 지불장소)

회사는 이용고객이 요금을 지불하여야 하는 날 (이하 "납기일"이라 합니다) 및 장소를 정하여 지불청구서에 기재합니다.

제 5 절 요금의 반환 등

제 41 조 (과불 또는 오불 된 요금의 반환)

- ① 회사는 서비스에 관한 요금에 과불 또는 오불이 있을 때에는 그 과불 또는 오불 된 요금을 즉시 반환하고 회사의 귀책사유로 발생한 경우에는 이용고객과 합의한 적정 이자 또는 법정이자를 반환합니다. 다만, 과불 또는 오불 한 사람이 동의하거나 회사의 반환통지에 대하여 응하지 아니하는 경우에는 이후에 발생하는 요금에서 상계 처리하여 이용고객에게 요금을 청구할 수 있습니다.
- ② 요금을 반환하여야 할 이용고객에게 요금 등의 체납이 있는 경우에는 반환하여야 할 요금등에서 공제하고 반환합니다.

제 42 조 (가산금의 부과)

- ① 회사는 서비스 이용요금 납부책임자가 지정된 기일까지 서비스 요금을 납부하지 않은 경우에 체납된 요금에 2/100의 금액(이하 "가산금"이라 합니다)을 부과할 수 있습니다.
- ② 회사는 1)항의 규정에 의한 가산금을 납기일이 만료되는 날의 다음날을 기준으로 체납된 요금에 가산하여 다음달 납기일에 다음달 요금과 합산하여 청구합니다.
- ③ 회사는 요금 미납을 확인하는 즉시 납부 독촉 및 이용제한 경고를 이용자에게 통보할 수 있습니다.
- ④ 이용료 미수발생 3개월이 경과된 이용자의 경우 회사는 3개월째 납기일이 만료되는 날의 다음날을 기준으로 3일의 기한을 주고 회사에서 제공하는 모든 서비스의 이용을 제한할 수 있으며, 신용정보사업자 또는 신용정보집중기관을 통해 신용불량자로 등록할 수 있습니다.

제 5 장 이용고객 보호

제 43 조 (이용내역의 열람)

- ① 회사는 이용고객이 서비스 이용 일로부터 6개월 이내에 그 이용내역의 열람을 신청한 경우에는 이에 응합니다.
- ② 제 1항의 규정에 의한 열람을 신청한 때에는 서비스를 청약한 당사자이거나 그 권한을 위임 받은 사람임을 증명하여야 합니다.

제 44 조 (이용고객지원센터 운영)

- ① 회사는 서비스 이용의 불편 및 민원사항의 처리를 위하여 이용 고객지원센터를 설치 운영합니다.
- ② 이용고객지원센터는 이용고객의 제반 불편사항을 접수, 기록, 관리하여 일정한 기간

내에 발생한 문제사항에 대하여 그 처리결과를 통지합니다.

제 45 조 (손해배상)

- ① 회사는 이용고객이 책임질 수 없는 사유로 인하여 서비스를 이용하지 못하여 그 뜻을 회사에 통지 또는 회사가 그를 인지한 후, 계속하여 1 일 이상 서비스를 이용하지 못해 손해를 입은 경우에는, 이용하지 못한 일수에 최근 3 개월간의 이용요금(서비스를 이용하지 못한 설비에 한합니다)의 1 일 평균금액에 이용하지 못한 일수를 곱한 금액을 기준으로 이용고객과 협의하여 배상합니다. 단, 3 개월 미만 이용고객의 경우, 회사와 고객과의 별도협의를 통해 배상액을 결정합니다.
- ② 회사는 1)항의 손해가 천재지변 등 불가항력이나 이용고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우에는 그 손해를 회사가 배상할 책임이 없습니다.

제 46 조 (관할법원)

서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기될 경우 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원을 전속 관할법원으로 합니다.

제 47 조 (보증보험 가입)

회사는 파산 등 그에 상응한 조건 하에서 이용고객의 피해를 보상하기 위해 전기통신사업법에서 규정한 보증보험의 가입을 하였습니다.

제 48 조 (이용자보호위원회의 설치)

- ① 회사는 이용자의 안정된 서비스의 제공, 이용자의 정보보호와 불만처리를 위한 이용자 보호위원회를 설치하고 운영합니다.
- ② 이용자보호위원회에는 담당직원을 선임하여 이용자의 보호 및 불만처리업무를 전담하여 처리하도록 합니다.

제 49 조 (이용자정보 보호대책 등)

- ① 회사는 이용자의 신상정보, 통화기록 등에 대하여 이용당사자 외에는 공개하지 않습니다. 다만, 수사기관의 협조요청에 의한 경우에는 응할 수 있습니다.
- ② 회사는 이용자를 보호하기 위해 이용자의 전화번호 등을 교환설비 등에 등록하여 이용자만이 사용할 수 있게 합니다.

제 50 조 (이용자 불만처리 및 대책) 회사는 이용자의 불만형태에 따른 대책과 처리 절차 및 처리기간을 별첨과 같이 정하여 시행합니다.

제 51 조 (이용자의 자유로운 통화보장 등)

- ① 회사는 이용자가 기간통신업자 또는 다른 별정통신업자의 서비스를 자유롭게 선택하여 이용할 수 있도록 기술적, 행정적 조치를 취합니다.
- ② 이용자의 시내, 시외, 국제전화 등의 이용방법은 다음과 같습니다.
 - 1. 시내전화 : 식별번호, 가입자번호를 순서적으로 다이얼링
 - 2. 시외전화 : 식별번호, 지역번호, 가입자번호를 순서적으로 다이얼링
 - 3. 국제전화 : 식별번호, 국가번호, 지역번호, 가입자번호를 순서적으로 다이얼링
 - 4. 인터넷전화 : 지역번호(시내, 이동의 경우 제외), 가입자번호를 순차적으로 다이얼링
- ③ 회사는 제 2 항의 규정에 의한 이용방법 외에 이용자가 주로 이용을 희망하는 특정한 전기통신사업자를 사전에 선택하거나 직접접속회선 등이 설치 되어 있는 경우는 그 이용을 편리하게 할 목적으로 기술상 지장이 없는 한 이용방법 등을 달리 정할 수 있습니다.
- ④ 회사는 정보통신기술협회(TTA)가 정한 통화품질 평가항목 및 기준에 따라 이용자에게 인터넷전화서비스를 제공합니다.

부 칙

제 1 조 (시행일) 이 약관은 2004년 2월 1일부터 시행합니다.

부 칙

제 1 조 (시행일) 이 약관은 2006년 1월 1일부터 시행합니다.

(별첨) 이용자 불만형태별 처리 및 대책

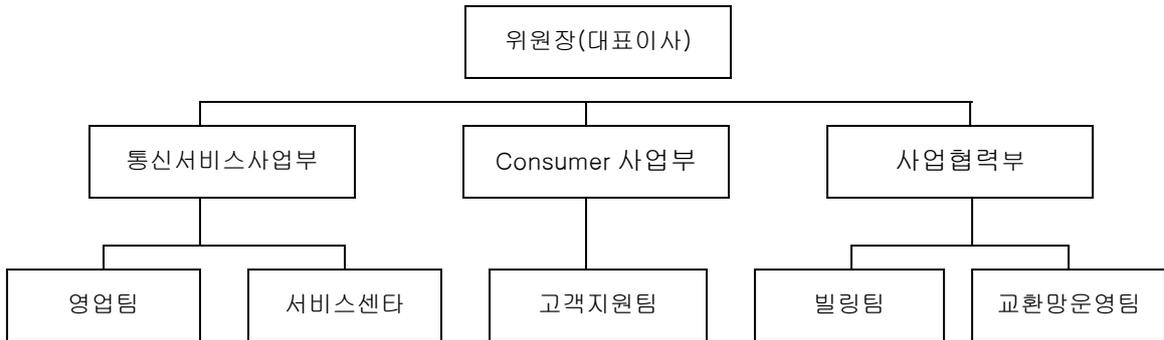
불만형태	유형	원인	처리절차	대책	처리기간
청구납관	청구서 부달	고객의 주소 변동	재발송	고객에게 주소 변동 시 즉시 연락하도록 요청	당일
		배달상의 사고	고객에 사과 후 재발송	우편 배달성 문제점 파악 후 조치	3일
	자동이체/선후납의의	고객의 잘못	상세한 설명 통해 고객을 이해 시킴	계약 시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	당일
세금, 부가료 관련의의	가산금의의	고객의 잘못	상세한 설명 통해 고객을 이해 시킴	계약 시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	당일
		업체의 잘못	고객에 사과 후 정정	가산금 부과 시 철저히 확인 후 부과	2일
	전화세요금감면	고객의 잘못	상세한 설명 통해 고객을 이해 시킴	계약 시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	당일
		업체의 잘못	고객에 사과 후 정정	요금 부과 시 감면대상인지 철저히 확인하여 부과함	당일
	통화부인	고객의 오인	고객에 통화자료 확인 통해 이해 시킴		당일
		업체의 잘못	고객에 사과 후 정정	과금자는 초과금이 발생하지 않도록 주의하며 과금시스템의 오류발생을 수시로 점검	당일
청구금내용	요율/할인율 적용오류	고객의 오인	약관을 통해 이해 시킴	계약 시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 함	당일
		업체의 잘못	고객에 사과 후 정정	발생하지 않도록 철저히 확인 후 부과	2일
	이중청구	업체의 잘못	고객에 사과 후 정정	발생하지 않도록 철저히 확인 후 부과	당일
통화관련	심한 잡음, 혼선예코 등의 발생	교환설비 문제	고객에 사과 후 정정	교환설비를 철저히 관리하여 발생하지 않도록 함	당일
		선로상의 문제		기간통신사업자에 유지 보수 요청	2일
	접속실패	시설부족 문제	고객에 사과 후 정정	철저한 수요 예측관리로 발생하지 않도록 함	3일
기타					

이용자보호위원회

1. 목적

이용자의 안정된 서비스 제공, 이용자의 정보 보호와 불만 처리를 위한 이용자 보호를 목적으로 합니다.

2. 조직 구성



3. 인원 및 운영 현황

(주)에스비인터랙티브는 설비보유재판매서비스를 위한 이용자보호위원회를 설치하여 대표이사를 위원장으로 한 상설기구를 운영하며, 회사 내에 전담인원을 1인 이상 배치합니다.

고객만족팀 (T.02-528-9168, 080-330-0770)에서는 상주인원 2명으로 이용자보호, 고객장애 접수 및 불만처리를 담당하고 있으며, 서비스센터에서는 6명의 기술자가 24시간 3교대로 기술적인 처리와 양질의 통화품질 제공을 위해서 상주하고 있습니다.