

[삼성 모바일 케어 약관]

1 삼성 모바일 케어

삼성 모바일 케어(이하 “삼성 모바일 케어” 또는 “본 상품” 또는 “서비스”라 합니다)는 삼성전자 주식회사(이하 “삼성전자”라 합니다)의 스마트폰 중 “삼성전자”가 지정하는 제품(이하 “지정제품”이라 합니다)에 대해, 본 약관에 따른 프리미엄 서비스를 제공하는 월정액 상품입니다. 단, 본 약관에서는 2017년 S8/S8+ 사전 구매 혜택으로 고객에게 제공된 무상 가입 기간의 종료 이후, 본 “상품/서비스”를 유상으로 1년 연장함에 따른 계약 내용을 주요 내용으로 포함하고 있습니다.

2 일반사항

가) 본 “서비스” 약관에 따른 계약(이하 “본 계약”이라 합니다)은 “지정제품”의 구매 계약 없이 단독으로 체결할 수 없습니다.

- “지정제품”은 “삼성전자”의 사정에 따라 변경 및 추가가 가능합니다. “지정제품”을 변경 또는 추가하는 경우 “삼성전자” 삼성 모바일 케어 홈페이지(www.samsung.com/sec/mobilecare)를 통해 변경 내용을 미리 안내해 드립니다.
- “가입고객”은 고객 본인이 소유권을 가진 “지정제품”에 대하여 본 계약의 체결을 요청 받게 되며, 본 계약의 효력은 “가입고객” 소유의 “지정제품”(이하 “대상제품”이라고 합니다)에 한하여 적용됩니다.

나) 본 “서비스”의 효력은 고객이 이용약관 동의, 개인정보 등 가입정보 입력과 동의 및 최초 결제를 완료함으로써, **본 계약을 체결한 날의 익일 0시부터 발생합니다.**

다) 본 “서비스”를 제공하기 위한 가입자 고객 본인(만 19 세 이상) 및 “대상 제품” 여부를 확인하기 위한 가입일자, 개통일자, 상태, 구분, 모델명, IMEI, 제조번호, 성명, 생년월일, 전화번호, 상태변경일자, 서비스횟수, 서비스이력 등은 “대상제품”의 제품보증서 또는 가입 시 고객이 직접 입력한 정보와 “삼성전자”의 관리 시스템 등을 기준으로 확인합니다.

라) 본 "서비스"는 "대상제품"의 제품보증서에 따라 제공되는 기본적인 품질(제품)보증(이하 "기본 보증"이라고 합니다)에 더하여 제공되는 것으로, "기본 보증"에 따라 이미 보장되는 고객의 권리에 **어떤 영향을 주지 않습니다.**

마) "삼성전자"는 본 "서비스" 중 일부 업무를 "삼성전자서비스 주식회사" 등에 위탁하여 운영합니다.

바) 본 계약은 2017년 S8/S8+ 사전 구매 혜택으로 "삼성 모바일 케어 1년 무료 가입"을 제공할 때 고객으로부터 동의를 받았던 약관 내용을 기본으로 하되, 유상으로 1년 연장을 선택한 고객에 대해 적용되는 내용을 별도로 규정하고 있습니다.

3 가입 및 약정기간

가) 본 "서비스" 상품은 2017년 S8/S8+ 사전 구매 혜택으로 "삼성 모바일 케어 1년 무료 가입"을 받으신 고객을 대상으로만 제공되는 상품으로서 무료 가입 기간이 종료되는 시점으로부터 6일 내(D+5일)에만 계약 체결 및 가입이 가능합니다.

나) 본 계약의 약정기간 내지 "서비스" 기간(이하 "약정기간"이라 합니다)은 최초 통화 발생일로부터 24개월입니다. 단, 이 "약정기간"은 무상 혜택 기간(1년)을 포함한 기간으로, 유상 연장에 따른 약정기간은 무상 혜택 가입기간 종료일로부터 1년이 적용됩니다.

다) 본 "서비스"에의 가입은 "삼성전자"가 제공하는 다양한 방식으로 가능하며(예: 삼성 멤버스), 가입 시 "서비스" 제공(보험 포함)을 위해 **고객 본인의 개인정보 및 "대상제품"에 대한 정보를 수집·활용하거나, 이를 제3자에게 제공할 수 있습니다.**

4 서비스 기본 혜택

가) 무상 보증기간 1년 연장

- "기본 보증" 기간이 종료한 날로부터 1년 간 발생하는 정상적인 사용 환경에서 발생한 "대상제품"의 고장에 대해서도 무상 서비스를 받을 수 있으며, 보증 서비스에 대한 조건은 구입시 제공한 "대상제품"의 제품 보증서에 따릅니다.

- 보증기간 1년 연장 서비스는 "삼성전자"가 지정한 공식 서비스센터("삼성전자서비스 주식회사"가 운영 또는 위탁하는 서비스센터로서, 이하 "공식 서비스센터"라고 합니다)를 통하여 "약정기간"내에 신청 및 진행하는 경우에만 가능합니다.

나) 배터리 교체 서비스 1년 연장

- "배터리 교체" 서비스는 "약정기간" 내 "공식 서비스센터"에서 확인되는 배터리 완충 시 충전 효율 80% 이하의 "대상제품" 배터리에 대해서 횟수에 상관없이 무상으로 교체를 받으실 수 있습니다.
- "배터리 교체" 서비스는 "공식 서비스센터"를 통하여 "약정기간"내에 신청 및 진행하는 경우에만 가능합니다.

다) 액정 파손 사고에 대한 서비스 1년 연장

- "약정기간" 중 "대상제품"에 대해 예기치 못한 사고, 고객의 과실 등으로 액정 파손이 발생했다면, 고객은 액정 교체 비용의 50%만 부담하고 액정 교체를 받을 수 있습니다. 액정 파손 시 교체 비용 50% 지원 서비스는 "약정기간" 내, 총 2회에 한하여 제공되며, 고객이 기존에 사용하시던 "대상제품"의 액정을 반납하는 것을 조건으로 합니다. 단, 기존 무상 혜택 가입 기간에 사용하신 액정 파손 사고에 대한 서비스 횟수는 다시 충전되지는 않습니다.(무상 혜택 기간과 유상 연장 기간을 합한 총 2년의 "약정기간" 동안 총 2회에 한하여 제공됨) 액정 파손 시 교체비용 50% 지원 서비스는 "공식 서비스센터"를 통하여 "약정기간"내에 신청 및 진행하는 경우에만 가능합니다.
- "삼성전자"가 '보험계약자'가 되어 "삼성 모바일 케어"에 가입한 고객으로 구성된 3종 단체를 구성하며, 이 구성원들 중 "서비스"의 가입 계약을 체결한 고객(이를 "가입고객"이라 합니다)을 피보험자로 지정하는 보험계약을 "삼성화재해상보험 주식회사"(이하 "삼성화재"라고 합니다) 및 "현대해상보험"(이하 "현대해상"이라고 합니다)와 체결하여 "액정 파손 사고에 대한 서비스"를 제공합니다. 이러한 계약에 따라 "삼성화재"와 "현대해상"은 "가입고객"에게 액정 교체 비용의 50%를 지원금 형태로 별도의 모바일기기보험 약관에 따라 보상하여 드립니다.
- "가입고객"의 편의를 위하여 "삼성전자"가 액정 교체비용 50% 지원 비용을 먼저 부담하고 "가입고객"은 "삼성전자"에게 해당 금액만큼의 보험금 청구에 대한 권리를 양도합니다. 액정 파손 시 교체비용 50% 지원 서비스는 타 보험보다 우선 적용되어 현장에서 즉시 할인되며, 타 보험의 적용은 해당 보험의 약관에 따릅니다.

- 다른 계약(보험, 자가보험, 보상협약, 공제계약 등을 포함하며 기초보험, 초과보험, 비례보험 등 보험금의 분담방식을 따지지 않음)의 유무와 관계 없이 이 계약에서 우선 보상합니다.
- 고객이 액정 파손 수리 비용에 대한 우선 보상의 적용 여부는 선택할 수 있지만 수리 종료 후 번복하는 것은 불가능합니다.
- “액정 파손 사고에 대한 서비스”는 “서비스” 가입자를 위한 특별 혜택으로 혜택이 변경될 수 있습니다.

5 서비스 요금

고객은 가입 요청하여 관련 절차를 모두 완료한 날을 최초 결제일로 하여, “약정기간” 동안 매월 최대 24개월동안 “서비스” 요금으로 월 5,300원을 납부하게 됩니다. 단, 삼성 모바일 케어 1년 무료 가입의 혜택을 받으신 고객께서는 무료 혜택 기간 종료 후 1년간 유상으로 연장되는 기간 동안에만 해당 월 요금을 납부하시면 됩니다.

- “서비스” 요금의 납부 방법은 가입 시 안내하는 방법에 따릅니다.
- “서비스” 요금을 미납하는 경우나 유효성을 상실한 결제 수단으로 인해 미납이 발생한 경우 본 계약에서 제공하는 각종 “서비스” 이용에 제한이 있을 수 있으며, 한 달 이상 미납 시에는 “서비스”가 해지 될 수 있습니다.

6 서비스 대상에서 제외되는 경우

가) “공식 서비스센터” 이외의 업체를 통해 수리 등 서비스를 받거나 혹은 개인이 임의로 “대상제품”을 개조, 가공, 변경, 훼손시킨 경우 등 정상적인 사용 상태의 “대상제품”으로 볼 수 없는 경우에는, 본 “서비스”가 제한되거나 서비스 접수 자체가 거부될 수 있습니다.

- 위의 개조, 변경, 훼손 등의 행위란 “대상제품”의 외관 및 내부의 유형상의 부품뿐만 아니라, 운영체제, 소프트웨어, 데이터의 임의 가공, 변형, 조작 등의 일체의 행위도 포함됩니다. (예를 들어, 시스템정보 및 NAM모드 임의 개조·변경, 루팅 행위, 환경설정 오류, 비밀번호 분실 등)
- 특히, 다른 사람의 파손된 액정을 본 “서비스”를 이용하여 저렴하게 교체할 목적으로, 제3자 또는 “대상제품” 사용자가 다른 사람의 파손된 액정으로 교체한 이후 본 “서비스”를

이용하려고 시도하는 경우 등도 서비스 대상에서 제외됩니다. (예를 들어, “대상제품”의 일련번호와 액정 자재번호를 체크하여, 동일한 기기에서의 자재, 부품이 아닌 것으로 확인된 경우 등)

- 기타 “삼성화재”와 “현대해상”의 모바일기기보험 약관에서 보상하지 않는 손해의 항목에 해당되는 경우, “서비스”(특히, 액정 교체비용 50% 지원) 대상에서 제외될 수 있습니다.

나) 고객의 고의 등으로 인한 고장에 대해서는 지원하지 않습니다.

- 사용상의 부주의(침수, 파손, 손상 등)로 고장이 발생한 경우
- “삼성전자”의 제품이 아니거나, “삼성전자”에서 공식적으로 인증하지 않은 소모품, 액세서리, 기타 제품의 사용으로 인해 고장이 발생한 경우 (예를 들어, 핸드프리, 충전기, 배터리, 헤드셋, 커버류 등)
- “대상제품”에 관한 사용 설명서, 매뉴얼, 홈페이지 등에서 안내 및 고지한 경고, 주의 사항 등을 지키지 않아 고장이 발생한 경우
- 단, 고객의 과실로 인한 “대상제품” 액정 파손의 경우는 “액정 파손 사고에 대한 서비스”에 따라 서비스를 제공하지만, 고의에 의한 파손, 훼손 등의 사고는 제외되며 이로 인해 보상을 받거나 시도하는 행위는 민·형사상으로 문제될 수도 있습니다.

다) 소프트웨어를 최신 버전으로 업그레이드함으로써 해결할 수 있는 문제에 대해서는 지원하지 않습니다.

7 서비스 이행 요청

가) “가입고객”은 본 상품에서 제공하는 “서비스”가 필요한 상황이 발생하면, “공식 서비스센터”를 직접 방문하시거나 연계된 콜센터(1588-3366)로 연락하여 서비스를 요청하셔야 합니다.

나) “가입고객”은 서비스 신청, 접수 및 처리과정에서 본 상품 가입 계약의 체결여부 및 “대상제품” 해당 여부를 확인하기 위해 필요한 정보(제품번호, 일련번호 및 일부 개인정보 등)를 “공식 서비스센터”에 제공하여야 하고, 서비스의 범위 내에서 필요한 상황을 명확하게 설명하신 이후 “공식 서비스센터”의 지시사항을 성실히 준수하여야 합니다.

8 계약 종료, 해지 및 환불

가) 종료

- "삼성전자"는 고객이 사기 또는 부당한 이익을 취득하기 위해 "대상제품" 구매 계약 및 "서비스" 가입 계약을 이용하는 등의 부정행위를 하거나, 중요사실에 대한 허위 보고나 기재 등이 있을 경우, 본 "서비스" 가입 계약을 사전 통보 없이도 일방적으로 종료할 수 있습니다.
- 고객이 "약정기간" 내 "액정 파손시 교체비용 50% 지원 서비스"를 2회 모두 사용한 경우, 별도의 해지 요청이 없더라도 본 "서비스"는 자동 종료가 됩니다. 이는 '액정 파손 사고에 대한 서비스'를 2회 모두 소진하였을 경우, 고객이 해당 시기까지 납부한 요금에 비해서도 보다 큰 혜택을 받는 것으로, 고객이 이후에도 계속하여 매월 동일한 요금을 납부하면서까지 "서비스"의 나머지 혜택을 유지하는 것보다 고객에게 유리하기 때문에 마련한 정책입니다. 자세한 사항은 홈페이지 등의 관련 설명을 참고하여 주시기 바랍니다.
- 본 "서비스"의 "약정기간" 만료의 경우에도 "서비스" 제공은 자동으로 종료되며, "가입고객"이 기존에 지불한 요금은 반환되지 않습니다.

나) 해지 및 환불

- 본 "서비스" 가입 계약은 "약정기간" 중 언제든지 해지가 가능합니다. 해지하기로 결정한 경우 "삼성 모바일 케어 포털"([http:// mobilecare.svc.samsung.com](http://mobilecare.svc.samsung.com))로 접속하여 해지 신청을 해주시길 바랍니다.
- "가입고객"이 "대상제품"을 반납하거나, "대상제품"의 파손, 분실 등을 이유로 "대상제품"을 다른 단말기로 교체하는 경우, 본 "서비스" 가입 계약은 해지되어야 하며, "삼성전자"가 안내하는 방법에 따라 고객이 직접 해지 절차를 이행하셔야 합니다.
- "삼성전자"는 사기 또는 중요한 허위진술을 이유로 본 "서비스"를 해지할 수 있습니다.
- "본 서비스"는 "가입고객"이 매월 납부한 요금에 대해 주어진 해당 사용기간(1개월, 이하 동일)만큼의 서비스를 보장하는 상품으로서, 해지 요청에 따라 환불이 되는 경우에도 "가입고객"이 최종 납부한 해당 월의 요금만이 환불 대상이 되며, 해당 월 이전에 이미 납부하여 기간이 도과한 이전 월 요금은 환불되지 않습니다.
- 고객이 해지를 요청했을 때, 해당 사용기간에 본 "서비스"(보증기간 1년 연장, 액정파손시 교체비용 50% 지원, 배터리 교체)의 이용 이력이 없는 경우에는 최종 납부한 해당 월의 금액에 대해 전액 환불을 제공됩니다.

- 고객이 해지를 요청했을 때, 해당 사용기간에 본 "서비스"(보증기간 1년 연장, 액정파손시 교체비용 50% 지원, 배터리 교체)의 이용 이력이 있는 경우에는 최종 납부한 해당 월의 금액에서 "서비스"를 통해 얻은 이익 등을 차감하여 고객에게 환불되는 금액은 없을 수 있습니다.
- 서비스 요금을 한 달 이상 미납하는 경우에도 계약이 해지될 수 있습니다.
- 계약의 해지를 한 경우에도, 정상적으로 계약을 종료하기 위해서는 기존 미납한 요금이 있을 경우 모두 납부하셔야 합니다.

9 양도

가) 본 상품은 최초의 "대상제품" 단말 상태를 기준으로 성능, 파손 등에 대비하는 월정액 상품으로, "대상제품"의 변경으로 인한 본 "서비스" 또는 "상품"의 양도는 불가능합니다.

나) 단, 서비스 센터에서 "대상제품"의 불량으로 인해 교품을 받으신 경우에 서비스센터에서 발급한 교품증 하단에 적혀있는 양도 사이트URL 또는 이메일에 적혀있는 양도사이트URL을 통하여 대상 단말 교체 신청을 하시면 "대상제품"의 변경이 가능합니다.

10 면책

가) "삼성전자"는 본 계약에서 정한 사항 이외에는 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증도 하지 않으며, "삼성전자"의 귀책 사유에 의하여 발생하지 않은 손해에 대하여는 어떠한 책임도 지지 않습니다.

- 위 가)항의 손해에는 기대이익의 상실, 데이터의 분실 및 손실, 영업의 중단 기타 상업적인 손해, 인사사고 또는 이와 유사한 손실 등이 모두 포함됩니다.

나) "삼성전자"는 화재, 지진, 홍수 등 천재지변을 비롯하여 "삼성전자"의 합리적인 통제 범위를 넘어선 상황에서의 "삼성전자", "삼성전자 서비스" 및 기타 본 계약 관련한 "삼성전자"의 협력업체, 임직원 등에 의해 발생한 수리 지연 등 서비스 불이행에 대해, 귀책 사유가 없는 이상 법적 책임을 지지 않습니다.

11 약관의 개정

가) "삼성전자"는 "약관의 규제에 관한 법률", "정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률", "전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률" 등 관련 법률을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있습니다.

나) "삼성전자"는 이 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 "삼성전자" 삼성 모바일 케어 홈페이지 (<http://www.samsung.com/sec/mobilecare>)에 그 개정약관의 적용일자 7일 전(고객에게 불리하거나 중대한 사항은 변경은 30일 전)부터 적용일자 전일까지 공지합니다. 다만, "가입고객"에게 불리한 약관의 개정의 경우에는 위의 공지 외에도 합리적인 기간 내 전자우편, 팝업 메시지 등의 전자적 수단을 통해 따로 명확히 통지하도록 합니다.

다) "삼성전자"가 나)에 따라 개정약관을 공지 또는 통지하면서 "가입고객"에게 7일 기간 내(고객에게 불리하거나 중대한 사항의 변경은 30일 전)에 이에 대한 이의 등의 의사표시를 하지 않으면 의사표시가 표명된 것으로 본다는 뜻을 명확하게 공지 또는 통지하였음에도 "가입고객"이 명시적으로 거부의 의사표시를 하지 아니한 경우에는, "가입고객"이 해당 개정약관에 동의한 것으로 봅니다.

라) "가입고객"이 개정약관의 적용에 동의하지 않는 경우 "삼성전자"는 개정 약관의 내용을 적용할 수 없으며, 기존 약관도 계속 적용할 수 없는 특별한 사정이 있는 경우에는 "가입고객"은 본 가입 계약을 해지할 수 있습니다.

1 2 기타

가) "삼성전자"와 "가입고객"은 상대방의 사전 서면 동의 없이 본 계약상의 권리와 의무를 제3자에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없습니다.

나) "약정기간" 동안 교환이나 환불 등에 해당하는 사유가 발생하는 경우, 본 계약상의 조항들이 소비자기본법 및 소비자분쟁해결기준에 우선하여 적용됩니다.

다) 그 외에 본 계약에 언급되지 않은 사항들에 대해서는 "삼성전자"의 내부 기준 또는 소비자기본법, 소비자분쟁해결기준, 전자상거래 관련 법령 및 상관례 등에 따릅니다.

- 라) 본 계약에서 정하지 않은 사항이나 본 계약의 해석에 대해 이의가 발생한 경우,
"삼성전자"와 "가입고객"은 신의와 성실로 상호 신뢰 하에 협의하여 문제를 해결하되,
원만한 합의가 이루어지지 않는 경우 관할법원을 지정하여 해결합니다.
- 마) 기타 본 "상품" 또는 "서비스"에 관한 상세한 설명, 주요 혜택, 사용 방법, 자주 묻는
질문 등에 대한 구체적인 내용은 홈페이지의 내용
(<http://www.samsung.com/sec/mobilecare>)을 참고하시기 바랍니다.

1. 이 약관은 2018년 04월 05일부터 적용됩니다.