

[모바일 케어 약관]

1 모바일 케어의 정의

모바일 케어(이하 "본 상품" 또는 "서비스"라 합니다)란, 삼성전자 주식회사(이하 "삼성전자"라 합니다)의 스마트폰 중 "삼성전자"가 지정하는 제품(이하 "지정제품"이라 합니다)에 대해, 가) 액정 파손시 교체비용 50% 지원(2회), 나) 보증기간 1년 연장, 다) 배터리 교체 서비스, 라) "삼성에듀" 1년 이용권을 제공하는 보험 연계형 월정액 상품입니다.

2 일반사항

- 가) 본 "서비스" 약관에 따른 계약(이하 "본 계약"이라 합니다)은 "지정제품"의 구매 계약 없이 단독으로 체결할 수 없습니다.
- 나) "지정제품"은 "삼성전자"의 사정에 따라 변경 및 추가가 가능합니다. "지정제품" 변경 또는 추가 시 "삼성전자" 모바일 케어 홈페이지 (www.samsung.com/sec/mobilecare)를 통해 변경 내용을 미리 안내해 드립니다.
- 다) "가입고객"은 고객 본인이 소유권을 가진 "지정제품"에 대하여 본 계약의 체결을 요청하게 되며, 본 계약의 효력은 "가입고객" 소유의 "지정제품"(이를 "대상제품"이라고 합니다)에 한하여 적용됩니다.
- 라) 본 "서비스"의 효력은 고객이 이용약관 동의, 개인정보 등 가입정보 입력, 동의 및 최초 결제 완료하여 본 계약을 체결한 날의 익일 00시부터 발생합니다.
- 마) 본 "서비스"를 제공하기 위한 가입자 고객 본인 및 "대상제품" 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.
- 바) 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 권리에선 아무런 영향을 주지 않습니다.

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

3 가입 및 약정기간

가) 본 "서비스" 상품은 최초 통화일 후 5일 내(D+5일)에만 계약 체결 및 가입이 가능합니다.

나) 본 계약의 약정기간 내지 "서비스" 기간(이하 "약정기간")은 최초 통화 발생일로부터 24개월입니다.

다) 본 "서비스" 가입은 "삼성전자"가 제공하는 다양한 형태로 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 제공 혜택

가) 액정 파손시 교체비용 50% 지원(2회)

- "약정기간" 중 "대상제품"에 대해서는 액정 파손으로 인해 발생한 교체 비용의 50%만 부담하여 액정 교체를 받을 수 있습니다. 단, 기존에 고객이 사용하시던 "대상제품"의 액정을 반납하는 것을 조건으로 합니다.
- 액정 파손시 교체비용 50% 지원 서비스는 "약정기간" 내, 총 2회에 한하여 제공됩니다.
- 액정 파손시 교체비용 50% 지원 서비스는 "삼성전자"가 지정한 공식 서비스센터("삼성전자서비스 주식회사"가 운영 또는 위탁하는 서비스센터로서, 이하 "공식 서비스센터"라고 합니다)를 통하여 신청 및 진행하는 경우에만 가능합니다.
- "삼성전자"는 액정 파손시 교체비용 50% 지원 서비스를 위하여 "삼성전자"가 '보험계약자'가 되어, 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)와 체결하여 서비스 제공을 보장합니다.

- “삼성화재”는 “가입고객”에게 액정을 교체함으로써 발생하는 액정 교체비용 50% 지원금을 모바일기기보험 약관에 따라 보상하여 드립니다. 단, “가입고객”의 편의를 위하여 “삼성전자”가 액정 교체비용 50% 지원 비용을 선(先) 부담하고 “가입고객”은 “삼성전자”에게 해당 금액만큼의 보험금 청구에 대한 권리를 양도합니다.

나) 보증기간 1년 연장

- “기본 보증” 기간이 종료한 날로부터 1년 간 발생하는 정상적인 사용 환경에서 발생한 “대상제품”의 고장에 대해서도 무상 서비스를 받을 수 있으며, 기타 보증서비스에 대한 조건은 구입시 제공한 “대상제품”의 제품보증서에 따릅니다.
- 보증기간 1년 연장 서비스는 “공식 서비스센터”를 통하여 신청 및 진행하는 경우에만 가능합니다.

다) 배터리 교체 서비스

- “배터리 교체” 서비스는 “약정 기간” 내 “공식 서비스센터”에서 확인되는 배터리 완충시 충전 효율 80% 이하의 “대상제품” 배터리에 대해서 횟수에 상관없이 무상으로 교체를 받으실 수 있습니다.
- “배터리 교체” 서비스는 “공식 서비스센터”를 통하여 신청 및 진행하는 경우에만 가능합니다.

라) “삼성에듀” 1년 이용권

- “삼성에듀” 쿠폰의 등록유효기간은 쿠폰 발급월로부터 1년이며, 온라인 무상교육은 쿠폰 등록일로부터 1년간 제공됩니다.
- 고객은 발급받은 쿠폰을 삼성멤버스의 쿠폰함에서 확인하실 수 있습니다.
- “삼성에듀”의 교육과정 및 운영 정책은 실제의 구체적인 운영 계획에 따라 일부 변경될 수 있습니다.

5 서비스 요금

가) 고객은 가입 요청하여 완료한 날을 최초 결제일로 하여, "약정기간" 동안 매월 5,300원(부가세 포함)씩 24개월을 납부하게 됩니다.

나) "서비스" 요금의 납부 방법은 가입 시 안내하는 방법에 따릅니다.

다) "서비스" 요금을 미납할 경우에는, 본 계약에서 제공하는 각종 "서비스" 이용에 제한이 있을 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 타인의 파손된 액정을 본 "서비스"를 이용하여 저렴하게 교체할 목적으로, 제3자 또는 "대상제품" 사용자가 타인의 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"의 모바일기기보험 약관에서 보상하지 않는 손해의 항목에 해당되는 경우, "서비스"(특히, 액정 교체비용 50% 지원) 대상에서 제외될 수 있습니다.

나) 고객의 과실로 인해 발생한 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, 고객 과실로 인한 “대상제품” 액정 파손의 경우는 “액정 교체비용 50% 지원 혜택”에 의거해 서비스를 제공하지만, 고의에 의한 파손, 훼손 등의 사고는 제외되며 이로 인해 보상을 받거나 시도하는 행위는 민·형사상으로 문제될 수도 있습니다.

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 일방적으로 종료할 수 있습니다.
- 본 "서비스"의 "약정기간" 만료 시 "서비스" 제공은 종료되며, "가입고객"이 기존에 지불한 요금은 반환되지 않습니다.
- 한편, 본 계약은 보험 연계형 상품으로 액정 파손 수리비 지원(2회)을 모두 사용한 경우, 본 계약상 보험 보상 횟수를 모두 사용한 것으로 간주되어 "약정기간"에도 불구하고 본 계약은 자동으로 종료됩니다.

나) 해지

- 본 "서비스" 가입 계약은 "약정기간" 중 해지가 가능합니다. 단, 계약의 해지를 위해서는 기존 미납요금을 모두 납부하셔야만 합니다.
- "가입고객"이 "대상제품"을 반납하거나, "대상제품"의 파손, 분실 등을 이유로 "대상제품"을 다른 단말기로 교체하는 경우, "삼성 전자"가 안내하는 방법에 따라 고객이 직접 해지 절차를 이행하셔야 합니다.

다) 환불

- “가입고객”이 “약정기간” 중 이미 납부하신 서비스 요금은 본 계약이 해지되더라도 다음의 경우를 제외하고는 환불되지 않습니다.
 - ① “서비스” 가입 계약일로부터 14일 이내 계약 해지 시
(단, 액정 교체 비용 50% 지원 서비스를 받은 이력이 없는 경우에 한함)
 - ② “대상제품” 자체의 고장, 하자를 “공식 서비스센터”에서 인정하여 “대상제품”의 제품보증서 및 소비자 분쟁해결 기준에 따라 교환 및 환불 처리가 완료된 경우
- 본 상품은 납부하는 해당 월의 서비스를 보장하는 상품으로서 상기의 경우로 인한 환불을 할 경우에도 최종 납부된 해당 월의 요금만 환불됩니다.

9 양도

본 상품은 최초의 “대상제품” 단말 상태를 기준으로 성능, 파손 등에 대비하는 월정액 상품으로 “대상제품”의 변경으로 인한 양도가 불가능합니다.

10 면책

- 가) “삼성전자”는 본 계약에서 정한 사항 이외에는 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증도 하지 않으며, “삼성전자”의 귀책사유에 의하여 발생하지 않은 손해에 대하여는 어떠한 책임도 지지 않습니다.
- 나) 이러한 손해에는 기대이익의 상실, 데이터의 분실 및 손실, 영업의 중단 기타 상업적인 손해, 인사사고 또는 이와 유사한 손실 등이 모두 포함됩니다.
- 다) “삼성전자”는 화재, 지진, 홍수 등 천재지변을 비롯하여 “삼성전자”의 합리적인 통제 범위를 넘어선 상황에서 “삼성전자”, “삼성전자 서비스” 및 기타 본 계약 관련한 “삼성전자”의 협력업체, 임직원 등에 의해 발생한 수리 지연 등 서비스 불이행에 대한 법적 책임을 지지 않습니다.

1 1 약관의 개정

- 가) "삼성전자"는 "약관의 규제에 관한 법률", "정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률" 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있습니다.
- 나) "삼성전자"는 이 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 "삼성전자" 모바일 케어 홈페이지 (www.samsung.com/sec/mobilecare)에 그 개정약관의 적용일자 10일 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 10일 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 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
(www.samsung.com/sec/mobilecare)을 참고하시기 바랍니다.

부칙

1. 이 약관은 2017년 4월 18일부터 적용됩니다.