

하이마트 Himart Care Service (보증기간 연장형)

1. 서비스 내용

1.1 'Himart Care Service' (이하 '하이마트케어')는 롯데하이마트 주식회사(이하 '하이마트')의 서비스로 하이마트 전국 지점 및 온라인 홈페이지를 통해서 구매 가능합니다.

1.2 제공서비스(혜택)

1.2.1 보증기간 연장 서비스 (제조사 무상보증기간 포함 최대 5년)

1.2.2 가전클리닝 할인 혜택

2 서비스 일반 사항

2.1 이 약관은 고객들이 "하이마트케어"를 구매함으로써 효력이 발생하며 "하이마트케어" 가입 단계에서 "동의" 한 경우, 본 약관의 내용을 충분히 이해하고 그 적용에 동의 한 것으로 봅니다.

2.2 본 "서비스" 약관에 따른 계약(이하"본 계약"이라 합니다.)은 "제품"의 구매 계약 없이 단독으로 체결할 수 없습니다.

2.3 "고객"은 고객 본인이 소유권을 가진 "제품"에 대하여 본 계약의 체결을 요청하게 되며, 본 계약의 효력은 "고객" 소유의 "제품"(이를 "제품"이라고 합니다)에 한하여 적용됩니다.

2.4 본 "서비스"의 효력은 고객이 이용약관 및 개인정보활용 등에 동의하고 결제를 완료한 이후 제품의 배송 또는 설치가 완료된 시점부터 발생 합니다(자송 상품의 경우, 배송 및 수령)

2.5 본 "서비스"의 효력은 고객이 "하이마트케어"를 같이 구매하는 제품에 한정되며 기존에 고객이 보유하고 있는 제품에는 해당 "서비스"가 제공되지 않습니다

2.6 본 "서비스"를 제공하기 위한 가입자 고객 본인 및 "제품" 여부를 확인하기 위한 가입 일자, 상품명, 제조번호, 구매 일자, 성명, 생년월일, 전화번호, 서비스 횟수, 서비스 이력 등은 "제품"의 제품 보증서 또는 가입 시 고객이 직접 입력한 정보와 "하이마트"의 관리, 구매 시스템 등을 기준으로 확인 합니다.

2.7 본 "서비스"는 "제품"의 제품보증서에 따라 제공되는 기본적인 품질(제품)보증(이하"기본 보증"이라고 합니다.)에 더하여 제공되는 것으로, "기본 보증"에 따라 이미 보장되는

고객의 권리에는 아무런 영향을 주지 않습니다.

2.8 "하이마트"는 본 "서비스" 중 일부 업무를 아래 회사들에 위탁하여 운영합니다.

<연장보증보험>

파트너사명 : 롯데손해보험

주 소 : 서울특별시 중구 소월로 3, 롯데손해보험(남창동)

대표번호 : 02-6320-4933

사업자번호 : 104-81-30770

<가전클리닝>

케이크린, 롯데하이마트 물류 파트너사(화성드림/에이치엠중부/강남에스씨/호남하이/충청/하이제주 로지스, 경남로지텍)

2.9 본 "서비스"의 가입은 "하이마트"를 통하여 가입 가능하며, 가입 시 "서비스"의 제공을 위해 고객 본인의 개인정보 및 "제품"에 대한 정보를 수집, 활용하거나 이를 제 3자에게 제공할 수 있습니다.

2.10 본 서비스 가입시 가입 여부는 하이마트 홈페이지(<https://www.e-himart.co.kr>) 혹은 App 내 '주문내역'을 통해 확인 할 수 있습니다.

3 거래의 성립

3.1 '하이마트'와 '가입자(고객)'간의 당 서비스는 하이마트를 통해 신규 가전제품을 구매 후 '하이마트케어' 서비스의 신청을 통해 가입 가능합니다.

3.2 가입 대상은 "4. 상세 서비스" 내 "가입 가능 품목"에 한하며, 개인 사용 용도로 구매한 제품에 한하여 가입이 가능 합니다. 불특정 다수가 사용할 수 있는 법인구매고객, 사업장에서 사용하는 경우 등은 가입이 불가능 합니다.

3.3 해당 서비스는 고객이 가전제품과 하이마트케어를 구매 한 후 가입 제품이 배송 또는 설치 완료된 날로부터 개시됩니다. 단, 하이마트에서 운용하는 프로모션이 있을 경우 프로모션에 따라 서비스 개시일이 변경될 수 있습니다.

4 상세 서비스

4.1 서비스 유형

4.1.1 해당 "서비스"는 "결합형" / "전시형" 서비스와 선택적으로 가입하는 "단독형" 서비스로 구분됩니다

4.1.2 "결합형" / "전시형" 서비스와 "단독형" 서비스는 위 1.2 항목에서 안내한 서비스가 모두 제공됩니다

4.1.3 "결합형" / "전시형" 서비스의 경우 당사에서 가전제품 인수와 동시에 가입신청이 되며 고객이 원하실경우 별도 해지신청이 가능합니다.

4.1.4 "단독형" 서비스의 경우 고객이 가입여부를 선택하여 가입 가능합니다.

4.2 서비스 이용 요금(결합형/전시형)

"결합형" / "전시형" 서비스의 경우 고객 이용 요금 없음

4.3 서비스 이용 요금(단독형)

서비스명	서비스요금	서비스 기간 내 총 보상 한도
Himart Care 15	4,000원	15만원
Himart Care 30	6,000원	30만원
Himart Care 50	7,000원	50만원
Himart Care 75	10,500원	75만원
Himart Care 100	14,000원	100만원
Himart Care 150	21,000원	150만원
Himart Care 200	28,000원	200만원
Himart Care 250	35,000원	250만원
Himart Care 300	42,000원	300만원
Himart Care 350	49,000원	350만원
Himart Care 400	56,000원	400만원
Himart Care 500	70,000원	500만원

4.4 서비스 가입 및 이용 기간

4.4.1 "하이마트케어" 서비스는 가입 제품 구매 시, 동시에 가입할 수 있습니다.
제품의 배송이 완료된 이후에는 서비스의 가입이 불가합니다.

4.4.2 서비스 개시일은 가입 제품의 구매일 또는 배송 상품의 경우 배송 완료일입니다. 단, 프로모션 운영 등 당사의 사정에 따라 서비스 기간은 변경될 수 있습니다.

4.4.3 서비스 이용 기간은 서비스 개시일로부터 최대 5년입니다.

※ 단, 보증기간 연장서비스의 경우, 제조사의 무상보증기간 이후부터 적용됩니다.

4.5 보증기간연장서비스 (제조사 무상보증기간 포함 최대 5년)

4.5.1 가입 가능 품목

냉장고, 김치냉장고, 세탁기, 의류관리기, 공기청정기, 비데, 전기밥솥, 데스크
탑, 노트북, 태블릿 PC, TV, 건조기, 식기세척기/건조기, 전기레인지, 가스레인
지, 청소기, 로봇청소기, 히터/난로/전기장판, 가습기, 믹서기/블렌더, 오븐/전
자레인지, 제습기, 헤드셋/무선이어폰, 스피커, 헤어드라이기/ 스타일러/고데
기, 에어컨, 선풍기, 주방후드, 안마의자, 카메라, 팬/그릴류, 식품건조기, 에어
프라이어, 전동칫솔, 구강세정기, 두유제조기, 음식물처리기, 전기면도기, 실링
팬등

4.5.2 수리비용 지원

서비스 제공 기간 중 가입 제품의 무상보증기간 이후 정상적인 사용 환경에
서 발생한, 무상보증 대상이 되는 유형의 “고장”에 대하여, 제조사 “공식 서비
스센터” 업체를 통해 수리 후 수리비를 고객이 결제한 상황을 사고로 인식하
며, 해당 사고에 대하여 수리비를 보상하는 서비스를 제공합니다.

단, 무상보증 대상이 되는 고장의 유형에 대한 조건은, 가입 제품 구매 시 제
조사에서 제공한 제품 보증서에 따릅니다.

제품의 파손 및 고객의 고의 또는 과실로 인한 제품의 고장은 수리비용이 지
원되지 않습니다.

4.5.3 수리비 보상 기준

보상 범위에 해당하는 고장으로 인한 수리 횟수는 제한이 없습니다.

단, 1회 수리 보상 금액은 제품 구매 금액을 초과할 수 없습니다.

4.5.4 수리비 청구

수리비는 당사가 지정한 파트너사를 통하여 청구 가능합니다.

파트너사명 : 롯데손해보험

주 소 : 서울특별시 중구 소월로 3, 롯데손해보험(남창동)

대표번호 : 02-6320-4933

사업자번호 : 104-81-30770

세부 청구 방법은 <http://e-himart.co.kr> 내 보험상품세부설명서 페이지에서 확인 가능합니다.

4.5.5 제출서류

수리비 청구서, 수리비 영수증, 기타 파트너 사가 요청하는 청구와 관련한 서류

4.5.6 기타

4.5.6.1 "롯데하이마트"는 "고객"의 보증기간연장서비스를 위하여 대표 계약자로서 "롯데손해보험"사와 단체보험계약을 체결하여 서비스 제공을 보장합니다.

4.5.6.2 보증기간연장서비스 담보는 롯데하이마트가 보험회사에서 가입하는 단체 보험 계약에 따라 제공됩니다.

4.5.6.3 보증기간연장서비스를 위한 단체보험계약의 보험료는 "하이마트케어" 서비스 요금에 포함되어있습니다.

4.6 가전클리닝 할인 혜택

4.6.1 가능 품목

4.6.1.1 가전클리닝 운영 품목 중 "하이마트케어" 서비스에 가입한 품목에 한함

4.6.1.2 품목 상세 : 에어컨, 세탁기, 건조기, 냉장고, 김치냉장고등

4.6.2 가전클리닝 할인혜택은 고객이 가입한 "하이마트케어" 서비스 연장보장기간 내에만 적용 가능합니다

4.6.3 가전클리닝 할인혜택은 기존 가전클리닝서비스 내 기본 제공되는 수리비 보장 서비스금액이 포함되지 않은 단순 클리닝 서비스금액만 청구되며, 기존대비 약 5% 할인된 금액으로 혜택을 제공합니다.

4.6.4 할인율 및 서비스 가능 품목은 당사 사정에 의해 변경될 수 있습니다.

4.6.5 접수 방법

하이마트 전국 지점 통하여 접수 가능

※ 가전클리닝 서비스의 운영 기준은 설치 환경 및 기타 당사의 사정에 의해 변경되거나, 서비스 제공이 불가할 수 있으므로, 접수 시 사전 문의 바랍니다.

※ 하이마트 가전클리닝서비스에 기본 제공되는 수리비 보장 서비스는 하이마트케어 서비스 가입시 제공되는 보증기간 연장서비스로 대체됩니다.

5 보증기간연장서비스 제외 대상

아래 사항에 하나라도 해당되는 경우 서비스 제공을 제한 할 수 있습니다.

5.1 고객의 고의 또는 과실로 인해 손해가 발생한 경우

ex. 제품의 사용 매뉴얼 등을 통하여 제조사에서 안내 및 고지한 유의사항을 지키지 않은 경우, 제조사에서 공식적으로 인증하지 않은 부품 또는 악세서리를 연동하여 사용한 경우 등

5.2 가입 제품을 개인이 가정용으로 사용하지 않고, 불특정 다수를 대상으로 하는 사업장, 공공기관, 원룸 기타 숙박시설 등에서 사용하면서 손해가 발생한 경우

5.3 “공식 서비스센터” 이외의 업체를 통해 수리 받은 경우

5.4 개인이 임의로 “제품”을 개조, 가공, 변경, 훼손하는 등 정상적인 사용 상태로 볼 수 없는 경우

※ 개조, 변경, 훼손 등의 행위란 “제품”을 구성하는 유형의 부품 뿐 아니라 운영체제, 소프트웨어 등 무형의 구성요소에 대한 임의 가공, 변형, 조작 등의 일체의 행위도 포함됩니다.

(ex. 시스템 정보 및 NAM모드 임의 개조, 변경, 루팅 행위, 환경설정 오류, 비밀번호 분실 등)

5.5 제조사의 무상 수리 의무가 발생하는 유형의 손해인 경우

ex. 제조사 무상보증기간동안 발생한 고장, 제조상의 결함으로 인한 리콜 등

5.6 서비스 가입 제품이 아니거나, 구매한 제품과 동일한 타인의 제품인 경우 및 렌탈, 리스, 대여 중 손해가 발생한 경우

5.7 제품 구매 시 제공되는 악세서리에 발생한 손해 및 소모성 부품 또는 재료 구매 비용

※ 제품 구매 시 제공되는 악세서리 : 충전기, 어댑터, 파우치 등 본체 외 주변 용품

ex. 제품 충전기 수리 비용, 배터리 교체 비용, 에어컨 냉매 충전 비용, 필터 교체 비용 등

5.8 제품의 OS 및 소프트웨어, 저장매체 등의 손상으로 인한 데이터 손실 및 복구에 필요한 비용이나 바이러스 및 외부 앱 등의 문제로 인하여 발생하는 비용

5.9 단순 점검, 세척, 조정, 사용 설명 등의 비용 및 자재가 사용되지 않은 단순 수리 비용

ex. 배관 또는 전선 등의 연결만 조정한 경우, 단순 점검을 위한 기사 출장 비용 등

5.10 서비스 기간 종료 후 발생하는 수리 비용

5.11 서비스의 적용이 필요한 상황에서 서비스 가입 계약의 체결 여부를 명확하게 밝히지 않아 발생하는 비용

5.12 “제품” 초기 불량 등의 사유로 “제품”을 교환한 후, 제품의 교환 사실을 알리지 않은 상태에서 발생한 손해

※ 불량, 하자 등의 사유로 제품을 교환한 경우, 당사 또는 당사가 지정한 파트너사를 통해 해

당 사실을 알려야 합니다. 서비스에 가입되어 있는 제품을 환불한 뒤 다시 구매한 경우에는 기존 서비스를 해지하고, 다시 구매한 제품에 대하여 서비스를 재 가입 하셔야 합니다.

5.13 "하이마트케어서비스" 와 "유사 서비스"가 중복으로 가입되어 있을 경우, "유사 서비스" 선 처리 후 "하이마트케어서비스"가 적용 됩니다.

5.14 하이마트에서 판매하는 중고, 리퍼, 반품, 렌탈 제품의 경우

6. 서비스 이용 시 속임수, 사기 및 부정사용

6.1 서비스의 이용에 대하여 아래 어느 항목에 해당하는 경우에는 서비스 제공의 거절 또는 서비스의 취소가 진행될 수 있습니다.

6.1.1 제품의 우발적 고장 등에 대한 서비스 청구가 거짓으로 판명된 경우

6.1.2 서비스 이용 사항에 대하여 고객이 고의, 허위의 정보를 제공한 경우

6.1.3 고객 본인의 재정적 이득을 위해 사업적인 용도로 서비스를 청구하는 경우

6.2 서비스의 취소가 필요할 경우, 법령에 따라 "서비스"의 잔존 기간에 비례하여 서비스 요금 환급이 진행될 수 있습니다.

6.3 본 항과 관련한 사실이 발생한 경우, "하이마트" 또는 "서비스"의 관련 업체가 경찰이나 기타 사법 당국에 해당 내용을 알릴 수 있습니다.

7 서비스 지원을 받는 방법

7.1 "고객"은 본 상품에서 제공하는 "보증기간연장서비스"가 필요한 상황이 발생하면 "제조사 공식 서비스센터"를 직접 방문하여 제품 수리 및 수리비 결제 후 정해진 절차에 따라 당사가 제휴한 파트너 사를 통하여 수리비를 청구 할 수 있습니다.

7.2 "고객"은 수리비 청구 시 처리과정에서 본 상품 가입 계약의 체결 여부 및 "제품" 해당 여부를 확인하기 위해 필요한 정보(제품번호, 일련번호 및 일부 개인정보 등)을 "수리비 접수 파트너 사"에 제공하여야 하고 서비스 범위 내에서 필요한 상황을 명확하게 설명하신 이후 "수리비 접수 파트너 사"의 지시사항을 성실히 준수하여야 합니다.

7.3 "고객"은 본 상품에서 제공하는 "가전클리닝 할인 서비스"가 필요한 상황이 발생하면 가까운 롯데하이마트 지점에 문의 및 서비스를 요청하셔야 합니다.

8 서비스 계약의 종료, 해지, 환불 및 양도

8.1 서비스의 종료

8.1.1 본 "서비스"의 약정된 "서비스 기간" 만료 시 "서비스"제공은 종료되며, "고객"이 기존에 지불한 서비스 요금은 반환되지 않습니다.

8.1.2 서비스 제공 금액 한도를 모두 소진한 경우 보증기간 연장 서비스는 종료 됩니다. 단, 보증기간 연장 서비스 종료에도 불구하고 수리 방문 수거 접수 서비스와 이전 설치 할인 서비스는 서비스 기간 동안 유지 됩니다.

8.1.3 "하이마트"는 고객이 사기 또는 부당한 이익을 취득하기 위해 "제품" 구매 계약 및 "서비스"가입 계약을 이용하는 등의 부정행위를 하거나, 중요 사실에 대한 허위 보고나 기재 등이 있을 경우, "하이마트케어" 가입 계약을 일방적으로 종료할 수 있습니다.

8.2 서비스의 해지

8.2.1 본 "서비스" 가입 계약은 약정된 "서비스 기간" 중 언제든지 "고객"의 요청으로 해지가 가능합니다. (단, 해당서비스를 1번이라도 이용하지 않은 경우만 가능)

8.2.2 본 "서비스"해지 신청 시, 해지 신청일 기준으로 서비스 계약은 완전히 종료 됩니다.

8.2.3 서비스 해지 시 해지기준일로부터 남은 기간에 대해 위약금을 제외한 금액을 일할 계산하여 환급하며 서비스 계약은 완전히 종료 됩니다.

8.2.4 위약금은 서비스 이용 요금의 50%로 측정되어 계산됩니다 ("단독형" 서비스에 만 적용)

8.2.5 "결합형" / "전시형" 상품의 경우 고객이 중도 해지 요청 시 해지 환급금이 존재하지 않습니다.

8.3 서비스의 환불

8.3.1 "서비스" 가입 계약일로부터 30일 이내 계약 해지 시 서비스요금 전액 환불 ("단독형" 서비스에만 적용)

8.3.2 "제품" 자체의 고장, 하자를 "공식 서비스센터"에서 인정하여 "제품"의 제품 보증서 및 소비자 분쟁해결 기준에 따라 교환 및 환불 처리가 완료된 경우

8.4 서비스의 양도

8.4.1 서비스의 양도는 불가

8.4.2 제품 소유권 이전 시 해당서비스는 종료되며 환급금은 지급되지 않습니다

9 기타

- 9.1 "하이마트"와 "고객"은 상대방의 사전 서면 동의 없이 본 계약상의 권리와 의무를 제 3자에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없습니다.
- 9.2 "서비스 기간" 동안 교환이나 환불 등에 해당하는 사유가 발생하는 경우, 본 계약 상의 조항들이 소비자기본법 및 소비자분쟁해결기준에 우선하여 적용됩니다.
- 9.3 그 외에 본 계약에 언급되지 않은 사항들에 대해서는 "하이마트"의 내부 기준 또는 소비자기본법, 소비자분쟁해결기준, 전자상거래 관련 법령 및 상 관례 등에 따릅니다.
- 9.4 본 계약에서 정하지 않은 사항이나 본 계약의 해석에 대해 이의가 발생한 경우 "하이마트"와 "고객"은 신의와 성실로 상호 신뢰 하에 협의하여 문제를 해결하되, 원만한 합의가 이루어지지 않는 경우 관할법원을 지정하여 해결합니다.
- 9.5 기타 본 "상품" 또는 "서비스"에 관한 상세한 설명, 주요 혜택, 사용 방법, 자주 묻는 질문 등에 대해 구체적인 내용은 홈페이지 (<https://www.e-himart.co.kr>)의 내용을 참고하시기 바랍니다.

10 준거법

본 거래에서 정하지 아니한 사항은 대한민국 법령을 따릅니다.

11 부칙

본 약관은 필요 시 개정될 수 있으며 약관을 개정하고자 할 경우, 개정된 약관을 적용하고자 하는 날로부터 7일 이전에 약관이 개정된다는 사실과 개정된 내용 등이 서비스 제공사 ("하이마트") 홈페이지 내 게시됩니다.