

하이마트 Hi-Warranty Service (보증기간 연장형)

1. 서비스 내용

1.1 'Hi-Warranty Service' (이하 '하이워런티')는 롯데하이마트 주식회사(이하 '하이마트')의 서비스로 하이마트 전국 지점 및 온라인 홈페이지를 통해서 구매 가능합니다.

1.2 본 서비스는 고객에게 다음의 서비스를 제공합니다

화상 상담 서비스: 제품 사용 및 구매 시 전문가와 실시간 화상 연결을 통해 가전 및 서비스 상품의 상담을 제공하는 서비스입니다.

보증기간 연장 서비스: 제조사의 무상보증기간을 포함하여 최대 5년까지 수리비를 지원하는 서비스입니다.

2. 서비스 일반 사항

2.1 본 약관은 고객들이 "하이워런티"를 구매함으로써 효력이 발생하며 "하이워런티" 가입 단계에서 "동의" 한 경우, 본 약관의 내용을 충분히 이해하고 그 적용에 동의한 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 발생합니다.(자송 상품의 경우, 배송 및 수령).

※ 택배발송상품의 경우 택배발송일을 기준으로 해당 서비스가 시작됩니다.

2.5 본 "서비스"의 효력은 고객이 "하이워런티"를 함께 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 가입일자, 상품명, 제조번호, 구매 일자, 성명, 생년월일, 전화번호, 서비스 횟수, 서비스 이

력 등은 "제품"의 제품 보증서 또는 가입 시 고객이 직접 입력한 정보와 "하이마트"의 관리, 구매 시스템 등을 기준으로 확인합니다.

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.

3. 서비스 업무의 위탁

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

<연장보증서비스>

파트너사명 : DB손해보험 주식회사

주 소 : 서울특별시 강남구 테헤란로 462, DB손해보험

대표번호 : 1588-0100

사업자번호 : 201-81-45593

<수탁사>

파트너사명 : ㈜어드민랩

주 소 : 서울시 금천구 가산디지털1로137, IT캐슬2차 1701호

대표번호 : 1588-2355

사업자번호 : 803-81-02385

2.8 본 "서비스"의 가입은 "하이마트"를 통하여 가입 가능하며, 가입 시 "서비스"의 제공을 위해 고객 본인의 개인정보 및 "제품"에 대한 정보를 수집 및 이용할 수 있습니다.

2.9 본 서비스 가입시 가입 여부는 하이마트 홈페이지(<https://www.e-himart.co.kr>) 혹은 App 내 '주문내역'을 통해 확인할 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" 서비스의 경우 당사에서 가전제품 인수와 동시에 가입신청이 되며 고객이 원하실 경우 별도 해지신청이 가능합니다.

4.1.3 가입 대상은 “가입 가능 품목”에 한정한다.

4.1.4 영업용(불특정 다수가 사용하는 사업장, 공공기관, 숙박시설 등)으로 제품을 사용하는 경우에는 아래 제 4.4항에 따른 서비스 기간 단축 규정이 적용됩니다.

4.2 화상 상담 서비스

4.2.1 고객은 하이마트 홈페이지 또는 App을 통해 가전제품 전문가와 화상 연결을 하여 제품 설정 및 제품 구매 정보에 대한 기술 지원을 받을 수 있습니다.

4.2.2 본 서비스는 구매 이전에 비대면으로 고객의 궁금증을 신속히 해소하고 불필요한 비용을 방지하는 데 목적이 있습니다.

4.3 서비스 이용 기간 및 보장 범위

4.3.1 전체 서비스 기간 : 제품의 배송 또는 설치 완료일로부터 최대 5년입니다.

(일부 PLUX 상품의 경우 최대 3년의 보증기간이 적용됩니다)

4.3.2 보증 기간의 산정 : 본 서비스에서 명시하는 ‘최대 5년’은 제조사에서 제공하는 기본 무상보증기간을 포함한 전체 기간을 의미합니다.

4.3.3 혜택의 개시 : 보증기간 연장 서비스에 따른 수리비 지원은 제조사의 무상보증기간이 종료된 이후부터 적용됩니다.

4.3.4 “하이워런티” 서비스는 가입 제품 구매 시, “하이마트”가 제공하는 서비스 신청 절차(온라인 신청 또는 오프라인 매장/상담을 통한 신청)를 통해 본 서비스 가입을 신청할 수 있습니다.

4.3.5 서비스 개시일은 가입 제품의 구매일 또는 배송 상품의 경우 배송 완료일입니다. 단, 택배 발송 상품의 경우 택배 출고일로부터 서비스가 시작됩니다.

4.4 영업용 사용 시 서비스 기간 단축

4.4.1 제품을 개인 가정용이 아닌 영업용(식당, 카페, 학원, 미용실, 사무실, 숙박시설 등 불특정 다수가 사용하는 환경)으로 사용할 경우 서비스 기간은 아래와 같이 단축 적용됩니다.

4.4.1.1 5년형 상품 가입 시 : 제조사 무상보증기간을 포함하여 최대 3년

4.4.1.2 3년형 상품 가입 시 : 제조사 무상보증기간을 포함하여 최대 2년

4.4.2 적용 시점 : 서비스 가입 시점 또는 서비스 이용 기간 중 제품의 사용 환경이 영업용으로 변경된 사실이 확인 된 시점부터 적용됩니다.

4.5 서비스 이용 요금(단독형)

서비스명	서비스요금 (보험료포함)	서비스 기간 내 총 보상 한도
Hi-Warranty 15	4,000원	15만원
Hi-Warranty 30	6,000원	30만원
Hi-Warranty 50	7,000원	50만원
Hi-Warranty 75	10,500원	75만원
Hi-Warranty 100	14,000원	100만원
Hi-Warranty 150	21,000원	150만원
Hi-Warranty 200	28,000원	200만원
Hi-Warranty 250	35,000원	250만원
Hi-Warranty 300	42,000원	300만원
Hi-Warranty 350	49,000원	350만원
Hi-Warranty 400	56,000원	400만원
Hi-Warranty 500	70,000원	500만원
Hi-Warranty 750	105,000원	750만원
Hi-Warranty 1000	140,000원	1,000만원

4.6 보증기간연장서비스

4.6.1 가입 가능 품목

냉장고, 김치냉장고, 세탁기, 의류관리기, 공기청정기, 비데, 전기밥솥, 데스크탑, 노트북, 테블릿 PC, TV, 건조기, 식기세척기/건조기, 전기레인지, 가스레인지, 청소기, 로봇청소기, 히터/난로/전기장판, 가습기, 믹서기/블렌더, 오븐/전자레인지, 제습기, 헤드셋/무선이어폰, 스피커, 헤어드라이기/스타일러/고데기, 에어컨, 선풍기, 주방후드, 안마의자, 카메라, 팬/그릴류, 식품건조기, 에어프라이어, 전동칫솔, 구강세정기, 두유제조기, 음식물처리기, 전기면도기, 실링팬 등

4.6.2 보상 대상

보상 대상 고장은 다음 요건을 모두 충족해야 합니다.

- 1) 제조사의 무상보증 대상이 되는 유형의 고장
- 2) 정상적인 사용환경 및 사용방법에서 발생한 고장
- 3) 가입 제품의 제조사 무상보증기간이 종료된 이후 발생한 고장

단, 보상대상 고장 유형의 구체적 분류 및 기준은 원칙적으로 가입제품 구매 시점에 제공된 제조사에 보증서에 따릅니다.

4.6.3 수리비용 지원

보상은 가입제품을 제조사의 “공식 서비스센터”에서 수리한 경우에 한하며, 고객이 제품 고장으로 인하여 **실제로 처리한 수리비**(부가세 포함)를 기준으로 합니다. 수리비용은 각 플랜별 총 한도금액 내에서 지급되며 총 한도금액 내에서는 회수제한없이 수리비 청구가 가능합니다.

단, 5. 보증기간 연장서비스 제외 대상 및 제품의 파손 및 고객의 고의 또는 과실로 인한 제품의 고장은 수리비용이 지원되지 않습니다.

4.6.4 수리비 보상 기준

보상 범위에 해당하는 고장으로 인한 수리 횟수는 제한이 없습니다.

단, 1회 수리 보상 금액은 제품 구매 금액을 초과할 수 없습니다.

4.6.5 수리비 청구

수리비는 당사가 지정한 파트너 사(수탁사)를 통하여 청구 가능합니다.

수탁사명 : (주)어드민랩

주 소 : 서울시 금천구 가산디지털1로137, IT캐슬2차 1701호

고객센터 : 1588-2355

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

4.6.6 제출서류

“파트너사”는 보상심사를 위해 고객에게 수리비 청구서, 수리비 영수증, 기타 파트너 사가 요청하는 청구와 관련한 서류 등 합리적으로 필요한 자료의 제출을 요청할 수 있습니다.

4.6.7 기타

4.6.7.1 “하이마트”는 “고객”의 보증기간연장서비스를 위하여 대표 계약자로서 “DB손해보험”사와 단체보험계약을 체결하여 서비스 제공을 보장합니다.

4.6.7.2 보증기간연장서비스 담보는 하이마트가 보험회사에서 가입하는 단체 보험 계약에 따라 제공됩니다.

4.6.7.3 보증기간연장서비스를 위한 단체보험계약의 보험료는 “하이워런티” 서비스 요금에 포함되어 있습니다.

5 보증기간연장서비스 제외 대상

아래 사항에 하나라도 해당되는 경우 서비스 제공을 제한할 수 있습니다.

5.1 제품의 기능 고장 원인이 아닌 **파손원인으로 발생한 수리비**의 경우

5.2 **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

5.3 "공식 서비스센터" 이외의 업체를 통해 수리 받은 경우

5.4 임의 개조, 가공, 루팅, 환경설정 오류 등으로 인한 고장

*※ 개조, 변경, 훼손 등의 행위란 "제품"을 구성하는 유형의 부품뿐 아니라 운영체제, 소프트웨어 등 무형의 구성요소에 대한 임의의 가공, 변형, 조작 등의 일체의 행위도 포함됩니다.
(ex. 시스템 정보 및 NAM모드 임의의 개조, 변경, 루팅 행위, 환경설정 오류, 비밀번호 분실 등)*

5.5 제조사의 무상 수리 의무가 발생하는 리콜 등 제조상의 결함

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

5.6 서비스 가입 제품이 아니거나 렌탈, 리스, 대여 중 손해가 발생한 경우

5.7 액세서리(충전기, 어댑터, 파우치 등) 및 소모성 부품(배터리, 냉매, 필터 등) 비용

5.8 소프트웨어 손상으로 인한 데이터 복구 비용 및 바이러스 관련 비용

5.9 단순 점검, 세척, 조정 및 자재가 사용되지 않은 기사 출장 비용

5.10 서비스 기간 종료 후 발생한 수리비 또는 계약 체결 여부 미확인 시

5.11 "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 해당 사실을 알려야 합니다. 서비스에 가입되어 있는 제품을 환불한 뒤 다시 구매한 경우에는 기존 서비스를 해지하고, 다시 구매한 제품에 대하여 서비스를 재 가입하셔야 합니다.

5.12 "하이워런티서비스" 와 "유사 서비스"가 중복으로 가입되어 있을 경우, "유사 서비스" 선 처리 후 "하이워런티서비스"가 적용됩니다.

5.13 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.

※ 단, 결합형/전시형의 경우 별도의 비용환급금은 존재하지않습니다.

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 파트너사를 통하여 수리비를 청구할 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 파트너사"에 제공하여야 하고 서비스 범위 내에서 필요한 상황을 명확하게 설명하신 이후 "수리비 접수 파트너사"의 지시사항을 성실히 준수하여야 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 기간 내 총 보상 한도를 모두 소진한 경우 보증기간 연장 서비스는 종료되고, "하이마트"는 그 사실(소진일, 잔여한도 "0원")을 고객에게 통지하고, 소진일 이후에는 추가 보상을 제공하지 않습니다.

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, "하이워런티" 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 중도해지가 가능합니다. (단, 해당서비스를 1번이라도 이용하지 않은 경우만 가능)

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

8.2.3 서비스 해지 요청시 구매처(판매처)에서 결제하였던 서비스 요금을 환불 처리함으로써 서비스 해지가 완료됩니다. ("단독형" 서비스에만 적용)

8.2.4 "결합형" / "전시형" 상품의 경우 고객이 이용요금을 별도로 납부하지 않으므로, 중도 해지 요청 시 해지 환급금이 존재하지 않으며, 해지로서 서비스 제공만 종료됩니다.

8.3 서비스의 환불

8.3.1 "서비스" 가입 계약일로부터 12개월 이내 계약 해지시 서비스 요금 전액 환불 가능합니다. ("단독형" 서비스에만 적용)

8.3.2 단, 수리비 지급 내역이 있거나 보상 청구 이력이 있는 경우(보상 진행중이거나 지급 확정 포함) 해당 서비스의 환불은 불가합니다.

8.3.3 제조사 공식 서비스센터를 통해 제품 고유의 고장 및 하자가 확인되어, 소비자 분쟁해결기준에 따라 제품의 교환 또는 환급처리(제품 반품 포함)가 완료된 경우, 고객이 보상금을 지급받지 않았고, 보상 청구가 진행 중이지 않다면 서비스 요금을 전액 환불 할 수 있습니다.

8.4 서비스의 양도

8.4.1 서비스의 양도는 불가합니다.

8.4.2 제품 소유권 이전 시 해당서비스는 종료되며 환급금은 지급되지 않습니다

9 기타

- 9.1 "하이마트"는 본 서비스를 제공하기 위해 대표 계약자로서 "DB손해보험"사와 단체보험 계약을 체결합니다. 서비스 요금에는 본 단체보험료가 포함되어 있습니다.
- 9.2 "하이마트"와 "고객"은 상대방의 사전 서면 동의 없이 본 계약상의 권리와 의무를 제 3자에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없습니다.
- 9.3 "서비스 기간" 동안 교환이나 환불 등에 해당하는 사유가 발생하는 경우, 본 계약 상의 조항들이 소비자기본법 및 소비자분쟁해결기준에 우선하여 적용됩니다.
- 9.4 그 외에 본 계약에 언급되지 않은 사항들에 대해서는 "하이마트"의 내부 기준 또는 소비자기본법, 소비자분쟁해결기준, 전자상거래 관련 법령 및 상 관례 등에 따릅니다.
- 9.5 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 전속관할법원은 민사소송법이 정한 바에 따릅니다.
- 9.6 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

- 11.1 본 약관은 관계 법령의 제·개정, 서비스 운영상 합리적 필요 등 정당한 사유가 있는 경우 관련 법령을 위반하지 않는 범위 내에서 개정될 수 있습니다.
- 11.2 본 약관이 개정되는 경우, 적어도 7일 전에 그 개정 이유와 적용일자를 알리고, 고객에게 불리할 수 있는 내용의 변경의 경우, 최소 30일 이전에 안내합니다.
- 11.3 본 약관의 개정 등 본 약관에 따라 "하이마트"가 고객에게 안내 또는 고지해야 할 내용은 해당 서비스 내 공지, 별도의 전자적 수단(이메일 등), 서면, SMS 통지, "하이마트" 인터넷 홈페이지 게시 등 해당 서비스의 특성을 고려할 때 합리적인 수단 중 1가지 이상을 통해 미리 고지됩니다.
- 11.4 개정된 약관의 효력 발생 후에도 고객이 서비스를 계속 이용하는 경우에는 개정된 약관에 동의한 것으로 봅니다.