

가전수리올케어서비스 이용약관

롯데하이마트 주식회사

제 1 장 총 칙

제 1 조 (목적)

본 약관은 롯데하이마트 주식회사(이하 '회사')가 제공하는 '가전수리올케어'(이하 '서비스')를 가입자(이하 '고객')가 이용함에 있어, 회사와 고객 간의 권리, 의무 및 책임 사항 등 필요한 조건을 정하는 것을 목적으로 합니다.

제 2 조 (용어의 정의)

본 약관에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같습니다.

- '단독형'이란 고객이 본 서비스를 별도로 구매하고, 가입 의사를 표시하여 본 약관에 동의함으로써 가입하는 유형을 말합니다. 단독형은 가입 채널에 따라 '온라인형'과 '오프라인형'으로 구분되며, 유형별로 서비스 이용요금과 서비스지원내용이 다릅니다.
- '결합형'이란 고객이 회사가 지정한 특정 상품(회사의 PB상품) 등을 구매할 때 해당 상품에 자동으로 연계되어 가입되는 유형을 말합니다.
- '구독형'이란 고객이 회사가 제공하는 구독상품을 구매할 때 해당 구독계약에 자동으로 연계되어 가입되는 유형을 말합니다.
- '주계약 상품'이란 결합형의 PB상품 및 구독형의 구독상품과 같이, 본 서비스가 연계되어 함께 제공되는 상품을 말합니다.
- '계약체결일'이란 제7조에 따라 본 서비스 계약이 성립한 날을 말합니다.
- '서비스대기기간'이란 계약체결일부터 60일간의 기간으로, 해당 기간 중 발생한 고장에 대하여 회사가 서비스를 제공하지 않는 기간을 말합니다.
- '서비스지원기간'이란 계약체결일부터 2년이 되는 날까지의 기간으로, 본 서비스의 계약이 유효하게 존속하는 기간을 말합니다.
- '서비스 대상 제품'이란 제8조의 지정 품목에 해당하는 것으로서 고객이 실제로 보유하고 사용 중인 가전제품을 말합니다.
- '서비스지원금액'이란 서비스지원기간 또는 연간 단위로 회사가 고객에게 지원하는 수리비의 최대 금액을 말합니다.

10. '서비스지원금'이란 제15조에 따라 회사가 고객에게 실제로 지급하는 수리비 지원 금액을 말합니다.
11. '고객부담금'이란 서비스지원금 산정 시 고객이 부담하는 것으로 하여 서비스지원금액에서 공제하는 금액을 말합니다.
12. '서비스제공이력'이란 고객이 본 서비스를 통해 수리비 지원을 신청하였거나 서비스지원금을 지급받은 내역을 말합니다.

제 3 조 (약관의 명시 및 개정)

1. 회사는 본 약관의 내용을 고객이 쉽게 확인할 수 있도록 회사 홈페이지, 모바일 App 및 서비스 등록 페이지에 게시하고, 가입 시 고객에게 제공합니다.
2. 회사는 관련 법령을 위배하지 않는 범위에서 본 약관을 개정할 수 있습니다.
3. 회사가 약관을 개정하는 경우 적용일자 및 개정 사유를 명시하여 적용일자 7일 전부터 공지합니다. 다만 고객에게 불리하게 약관을 변경하는 경우에는 적용일자 30일 전부터 공지하고, 그 사실을 고객이 확인할 수 있도록 안내합니다.
4. 회사가 제3항에 따라 개정 약관을 공지하면서 고객에게 적용일자 전일까지 거절 의사를 표시하지 않으면 동의한 것으로 본다는 뜻을 명확하게 고지하였음에도 고객이 명시적으로 거절의 의사표시를 하지 않은 경우, 고객이 개정 약관에 동의한 것으로 봅니다. 다만 본 항은 고객에게 불리하지 않은 개정에만 하여 적용되며, 고객에게 불리한 개정에 대해서는 고객의 명시적인 동의가 없는 한 개정 전 약관을 적용합니다.
5. 고객이 개정 약관에 동의하지 않는 경우 적용일자 전일까지 회사에 계약 해지를 요청할 수 있으며, 이 경우 제19조에 따라 환불받으실 수 있습니다.
6. 개정 약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에 대하여 적용하며, 적용일자 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정 전 약관을 적용합니다. 다만 이미 계약을 체결한 고객이 개정 약관의 적용을 받기를 원하여 회사에 그 뜻을 알린 경우에는 개정 약관을 적용합니다.

제 4 조 (약관의 해석 및 적용 순서)

1. 본 약관에서 정하지 않은 사항이나 해석에 다툼이 있는 경우에는 관계 법령, 회사가 별도로 정한 서비스 이용안내 및 상관례에 따릅니다.
2. 회사가 개별 서비스나 특정 판매 채널에 대하여 별도의 이용조건이나 특약을 정한 경우, 해당 내용이 본 약관에 우선하여 적용됩니다.
3. 본 약관의 내용 중 뜻이 명백하지 않아 다투어지는 조항은 고객에게 유리하게 해석합니다.

제 2 장 서비스의 구성 및 계약의 성립

제 5 조 (서비스의 구성 및 성격)

본 서비스는 고객의 편리하고 안전한 가전제품 관리를 위해 아래 세 가지 혜택으로 구성되며, 이는 모든 이용 유형에 공통으로 적용됩니다.

1. 가전 수리비 지원 서비스: 고객이 현재 가정에서 사용 중인 가전제품(중고 및 전시 상품 포함)에 대해, 서비스이용 신청 후 기계적·전기적 고장이 발생했을 때 수리비용을 지원해 드리는 서비스입니다. 본 서비스는 하이마트에서 가전제품을 새로 구매하지 않더라도 고객이 이미 보유하고 있는 가전제품에 대해 이용 신청할 수 있습니다.
2. AS 방문수거 수리 서비스: 고객이 보유한 가전제품에 A/S가 필요한 경우, 회사가 고객이 지정한 주소지를 방문하여 해당 제품을 수거하고 수리가 완료된 후 다시 배송해 드리는 서비스입니다. 본 서비스에는 별도의 이용요금이 부과되며, 대상 품목, 이용요금 등 세부 사항은 제12조에서 정한 바에 따릅니다.
3. 빌트인 플래너 서비스: 고객이 가전제품 구매를 목적으로 회사의 오프라인 매장을 방문한 경우, 제휴사의 공간 설계 프로그램을 활용하여 고객의 주거 공간에 가전제품을 배치한 모습을 3차원으로 구현하고 이를 바탕으로 상담해 드리는 서비스입니다. 세부 사항은 제13조에서 정한 바에 따릅니다.
4. 본 서비스는 회사가 고객에게 제공하는 유상의 부가 서비스입니다. 고객이 지급하는 서비스 이용요금은 본 약관에 따른 서비스 제공의 대가이며, 고객이 회사에 대하여 갖는 권리는 본 약관에서 정한 범위의 서비스를 제공받을 권리입니다.
5. 회사는 본 서비스의 이행을 위하여 필요한 경우 회사의 비용으로 제3자와 계약을 체결할 수 있습니다. 해당 계약에 소요되는 비용은 전액 회사가 부담하며, 고객에게 별도로 청구되지 않습니다.
6. 고객은 제5항의 계약에 대하여 당사자 또는 수익자의 지위를 갖지 않으며, 그 계약의 체결·유지·변경에 관한 사항은 회사와 제3자 간의 계약에 따릅니다. 고객은 본 약관에 따라 회사에 대하여만 서비스의 제공을 요구할 수 있고, 본 서비스의 제공에 관한 책임은 회사가 부담합니다.

제 6 조 (가입 유형별 이용요금 및 서비스지원내용)

1. 본 서비스의 가입 유형은 단독형(온라인형/오프라인형), 결합형, 구독형으로 구분되며, 유형별 이용요금 및 서비스지원내용은 아래와 같습니다.

가입 유형	가입 경로	서비스 이용요금	서비스 지원기간	서비스 지원횟수	서비스지원금액
단독형	온라인 채널에서	29,000원	2년	무제한	2년간 통산 100만 원

(온라인형)	고객이 직접 가입				(연 단위 갱신 없음)
단독형 (오프라인형)	오프라인 매장에서 고객이 직접 가입	50,000원	2년	무제한	연간 100만 원 (서비스이용계약체결일 기준 연 단위 갱신)
결합형	회사가 지정한 PB상 품 구매 시 자동 가입		2년	무제한	연간 100만 원 (서비스이용계약체결일 기준 연 단위 갱신)
구독형	구독상품 구매 시 자동 가입		2년	무제한	연간 100만 원 (서비스이용계약체결일 기준 연 단위 갱신)

※ 위 이용요금은 부가가치세가 포함된 금액이며, 서비스지원기간은 모든 가입 유형이 계약체결일부터 2년으로 동일합니다. 구체적인 적용 기준은 제10조 및 제11조에서 정한 바에 따릅니다.

- 결합형 및 구독형의 서비스 이용요금은 고객에게 별도로 청구되지 않습니다.
- 고객은 동일한 가입 유형 또는 서로 다른 가입 유형으로 본 서비스에 중복하여 가입할 수 있습니다. 다만 동일한 고장 건에 대하여 같은 금액을 중복하여 지원받을 수 없으며, 이 경우 고객부담금의 공제와 계약별 지원 순서는 제11조 제6항에서 정한 바에 따릅니다.
- 회사는 서비스 이용요금 및 서비스지원내용을 변경할 수 있습니다. 변경된 내용은 변경 적용일 이후 신규로 체결되는 계약에 대해서만 적용되며, 이미 체결된 계약의 서비스지원내용은 변경되지 않습니다.
- 본 서비스는 자동으로 갱신되지 않으며, 서비스지원기간 만료 후 계속 이용을 원하는 경우 고객이 새로 가입하여야 합니다.

제 7 조 (계약의 성립 및 약관의 동의)

- 본 서비스 계약은 아래 시점에 성립하며, 해당 일자를 계약체결일로 합니다.
 - 단독형: 고객이 본 약관에 동의하고 서비스 이용요금의 결제를 완료한 날
 - 결합형: 주계약 상품(PB상품)의 배송(설치가 필요한 상품의 경우 설치)이 완료된 날
 - 구독형: 주계약 구독상품의 구독계약이 개시된 날
- 단독형의 경우, 본 약관은 고객이 가입 진행 과정에서 "동의" 버튼을 누르거나 가입신청서에 서명함으로써 효력이 발생하며, 고객은 약관의 내용을 충분히 이해하고 동의한 것으로 봅니다.
- 결합형 및 구독형의 경우, 회사는 주계약 상품의 판매 과정에서 본 서비스가 연계 제공된다는 사실과 본 약관의 주요 내용(이용요금, 서비스지원기간, 서비스지원금액, 서비스대기기간, 해지 및 환불 조건)을 고객에게 설명하고 고지하여야 합니다.

4. 회사는 아래에 해당하는 경우 가입 신청을 승인하지 않거나 승인 이후 서비스이용계약을 취소할 수 있습니다.

- 고객이 실명이 아닌 정보 또는 타인의 정보를 이용하여 서비스이용신청을 한 경우
- 서비스이용 신청 내용에 허위 사실을 기재하거나 필수 기재 사항을 누락한 경우
- 만 19세 미만의 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 서비스이용신청을 한 경우
- 과거 본 서비스 또는 회사가 제공하는 유사 서비스에서 부정 신청 등을 사유로 서비스이용계약이 해지된 이력이 있는 경우
- 그 밖에 회사의 설비상 또는 기술상 사유로 서비스 제공이 곤란한 경우

제 8 조 (서비스 대상 가전제품)

1. 본 서비스로 지원받을 수 있는 가전제품은 개인 가정용으로 실제 보유하고 사용 중인 제품이어야 하며, 아래의 총 34개 지정 품목에 한합니다.

- 대형 가전 (8개): 냉장고, 김치냉장고, 에어컨, TV, 세탁기, 건조기, 세탁건조기, 의류관리기
- 생활/주방 가전 (21개): 청소기, 선풍기, 공기청정기, 제습기, 가습기, 안마의자, 비데, 전기레인지, 가스레인지, 전자레인지, 식기세척기, 전기밥솥, 정수기, 커피머신, 헤어용품, 복합오븐, 음식물처리기, 에어프라이어, 믹서기류, 전기그릴, 멀티쿠커
- IT 가전 (5개): 노트북, 데스크탑, 일체형PC, 모니터, 태블릿PC

2. 제1항의 품목에 해당하더라도 아래의 제품은 서비스 대상에서 제외됩니다.

- 사업장·상업시설·공공기관 등에서 업무나 영업 목적으로 사용하는 제품
- 국내에 공식 서비스센터가 없거나 국내 정식 유통 제품이 아니어서 제조사 공식 서비스센터에서 수리가 불가능한 제품(해외 직접구매 제품 등)
- 가입 시점에 이미 고장이 발생하였거나 정상적으로 작동하지 않는 제품
- 결합형의 주계약 상품(PB상품) 및 구독형의 구독상품 자체(해당 상품의 제조사 보증 및 계약 조건에 따라 처리됩니다)

제 9 조 (서비스 대상 제품의 등록 및 확인)

1. 회사는 고객이 보다 신속하고 정확하게 서비스를 지원받을 수 있도록, 서비스이용 신청 후 서비스 공식 등록 페이지(<https://www.hiwarranty.co.kr>)에 사용 중인 가전제품의 품목명과 제조사를 등록해 주실 것을 권장합니다. 제품 등록은 서비스 신청 시 보유·사용 사실의 확인 절차를 간소화하기 위한 것입니다.

2. 제품을 등록하지 않았거나 등록한 정보가 실제와 다른 경우에도, 제8조의 서비스 대상에 해당하는 제품이라면 서비스를 지원받으실 수 있습니다. 다만 이 경우 회사는 제품의 보유 및 사용 사실을 확인하기 위하여 제4항의 자료를 요청할 수 있으며, 확인에 소요되는 기간만큼 서비스지원금 지급이 지연될 수 있습니다.
3. 서비스 이용 도중 등록해 둔 가전제품을 폐기하거나, 신규 가전을 구매하여 다른 제품으로 교환·대체하게 된 경우에는 등록 페이지에서 해당 정보를 수정해 주시기 바랍니다. 정보를 수정하지 않은 경우에도 고객이 실제로 보유·사용 중인 서비스 대상 제품임이 확인되면 서비스 대상에 포함됩니다.
4. 회사는 서비스 지원 심사 과정에서 제품의 보유 및 사용 사실을 확인하기 위하여 제품 사진, 모델명, 제조번호, 구매 내역 등 필요한 자료의 제출을 요청할 수 있습니다. 고객이 정당한 사유 없이 자료 제출을 거부하거나 확인이 불가능한 경우에는 서비스 지원이 제한될 수 있습니다.
5. 제품 등록 시 입력한 정보는 본 서비스의 제공 및 지원 심사를 위하여 이용됩니다. 회사가 해당 정보를 상품 추천, 광고성 정보 전송 등 다른 목적으로 이용하고자 하는 경우에는 제24조에 따라 고객에게 별도로 동의를 받으며, 고객이 이에 동의하지 않더라도 본 서비스의 이용 및 지원에는 어떠한 제한도 없습니다.

제 10 조 (서비스 개시일 및 서비스대기기간)

1. [60일 서비스대기기간] 이미 보유 중인 가전제품의 특성상 고장 난 상태에서 서비스이용 신청하는 등의 부당한 신청을 방지하기 위하여, 서비스이용계약체결일부터 60일간의 서비스대기기간이 적용됩니다. 회사는 서비스대기기간 중에 발생한 고장에 대해서는 수리비를 지원하지 않으며, 이는 모든 가입 유형에 동일하게 적용됩니다.
2. 수리비 지원의 효력은 서비스이용계약체결일부터 60일이 지난 다음 날(제61일째 되는 날) 0시부터 시작됩니다.
3. 본 서비스의 서비스지원기간은 이용 유형과 관계없이 서비스이용계약체결일부터 2년이 되는 날까지로 동일하게 적용됩니다. 따라서 실제로 수리비를 지원받을 수 있는 기간은 제61일째 되는 날부터 서비스이용계약체결일부터 2년이 되는 날까지입니다.
4. 제12조의 AS 방문수거 수리 서비스 및 제13조의 빌트인 플래너 서비스는 서비스대기기간 중에도 이용할 수 있습니다.
5. 구독형의 경우 서비스지원기간이 만료되기 전에 주계약인 구독계약이 해지·종료되면, 그 시점에 본 서비스의 지원도 함께 종료됩니다.
6. 등록한 가전제품의 제조사 무상보증기간이 남아 있는 경우, 해당 기간 중 발생한 고장은 제조사의 무상 수리를 우선하여 받아야 하며 본 서비스의 지원 대상에서 제외됩니다.

제 3 장 서비스 지원 내용 및 신청

제 11 조 (서비스지원금액, 서비스지원횟수 및 고객부담금)

1. 서비스지원금액 및 서비스지원횟수는 이용 유형에 따라 아래와 같이 적용되며, 구체적인 내용은 제6조 제1항의 표에서 정한 바에 따릅니다.

- 서비스지원횟수: 모든 이용 유형에서 횟수의 제한 없이 이용할 수 있습니다.
- 단독형(온라인형)의 서비스지원금액: 품목과 관계없이 통합하여 서비스지원기간 2년 동안 통산 100만 원이며, 해당 금액은 서비스지원기간 중 갱신되지 않습니다.
- 단독형(오프라인형), 결합형 및 구독형의 서비스지원금액: 연간 100만 원이며, 여기서 '연간'이란 서비스이용계약체결일을 기준으로 한 매 1년의 기간을 말합니다.

- 1차 연도: 서비스이용계약체결일부터 1년이 되는 날까지

- 2차 연도: 1차 연도 종료일의 다음 날부터 서비스이용계약체결일부터 2년이 되는 날까지

2. 제1항의 서비스지원금액을 모두 사용한 경우 해당 기간의 서비스 지원은 종료됩니다. 다만 단독형(오프라인형), 결합형 및 구독형에서 1차 연도의 연간 서비스지원금액을 모두 사용한 경우에는 2차 연도 개시일부터 갱신된 금액으로 다시 이용할 수 있습니다.

3. 각 연도에 사용하지 않고 남은 연간 서비스지원금액은 다음 연도로 이월되지 않습니다.

4. 서비스지원금액의 사용은 고장의 발생일이 아닌 수리 완료일을 기준으로 산정합니다.

5. 고객부담금은 모든 이용 유형에 동일하게 적용되며, 하나의 고장 건(1회 수리)마다 아래 기준에 따른 금액을 한 번만 공제한 나머지 금액을 지급합니다.

- 일반 제품: 고장 1건당 5,000원 공제 후 지급

- 노후 제품(제품 제조일 또는 모델 출시일 기준 10년이 경과한 가전): 고장 1건당 50,000원 공제 후 지급

6. 고객이 본 서비스에 여러 건 가입한 경우, 하나의 고장 건에 대한 서비스지원금은 아래 방법에 따라 각 계약에 나누어 지급합니다.

- 고객부담금은 가입 건수와 관계없이 해당 고장 건에 대하여 한 번만 공제합니다.

- 실제로 결제한 수리비에서 고객부담금을 공제한 금액은 계약체결일이 빠른 계약부터 차례로, 각 계약의 잔여 서비스지원금액 한도 안에서 지원합니다.

- 먼저 가입한 계약의 잔여 서비스지원금액으로 부족한 금액은 그다음으로 가입한 계약에서 지원합니다.

· 계약체결일이 같은 경우에는 회사가 서비스이용 신청을 먼저 접수한 계약부터 지원합니다.

· 각 계약의 서비스지원금액은 해당 계약에서 실제로 지원한 금액만큼만 차감됩니다.

- 예) 수리비 30만 원, 고객부담금 5천 원, 먼저 가입한 A계약의 잔여 서비스지원금액 20만 원, 나중에 가입한 B계약의 잔여 서비스지원금액 100만 원인 경우 → 지원 대상 금액 29만 5천 원 중 A계약에서 20만 원, B계약에서 9만 5천 원을 지원합니다.

7. 고객은 서비스 등록 페이지에서 잔여 서비스지원금액을 언제든지 확인할 수 있습니다.

제 12 조 (AS 방문수거 수리 서비스)

1. AS 방문수거 수리 서비스는 고객이 보유한 가전제품에 A/S가 필요한 경우, 회사가 고객이 지정한 주소를 방문하여 해당 제품을 수거하고 서비스센터에 전달한 후, 수리가 완료된 제품을 다시 고객에게 배송해 드리는 서비스입니다.

2. AS 방문수거 수리 서비스는 회사가 롯데하이마트 회원에게 제공하는 서비스로서, 본 약관에 따라 서비스를 이용 신청한 고객은 이용 유형과 관계없이 동일한 조건으로 이용할 수 있으며, 서비스대기기간 중에도 이용할 수 있습니다.

3. 방문수거가 가능한 품목은 회사가 방문수거 서비스를 운영하고 있는 아래 품목에 한합니다.

· 일반 포장재 대상: 전기밥솥, 청소기(일반), 헤어용품, 면도기, 카세트, 전화기, 가습기, 다리미, 압력솥, 미니카세트, 콤포넌트, 보풀제거기

· 전용 포장재 대상: 스틱형 청소기, 물걸레형 청소기

4. 아래의 제품은 파손 위험 및 포장·운송상의 제약으로 방문수거가 제한됩니다.

· 유리, 도자기 등 깨질 위험이 있는 제품 및 부피가 큰 제품

· 블렌더, 선풍기, 주방가전, 전기장판류, 중탕기, 전기히터

5. 방문수거 이용요금은 아래와 같으며, 부가가치세가 포함된 금액입니다. 해당 요금은 서비스 이용요금과 별도로 고객이 부담하며, 제11조의 서비스지원금액에 포함되지 않습니다.

· 왕복(회수 및 배송): 15,000원

· 편도(회수 또는 배송 중 1회): 7,500원

· 고객은 접수 시 왕복과 편도 중 이용할 방식을 선택하여 결제합니다.

6. 접수 방법 및 결제 수단은 아래와 같습니다.

· 지점 접수: 지점 결제 또는 ARS 결제

· 고객센터 접수: ARS 결제

· A/S 앱 접수: 고객센터 재접수 후 ARS 결제

7. 제품의 회수 주소와 배송 주소는 동일하여야 하며, 고객은 접수 시 수거 주소를 정확하게 확인하여야 합니다. 회수일은 고객이 희망하는 날짜로 등록되며, 배송일은 A/S가 완료된 후 서비스센터에서 등록합니다.
8. 고객은 제품을 인계하기 전에 제품에 저장된 데이터, 개인 소지품 및 부속품을 미리 분리·보관하여야 하며, 회사는 이를 이행하지 않아 발생한 데이터의 손실이나 물품의 분실에 대하여 책임을 지지 않습니다.
9. 방문수거 이용요금은 수리비에 해당하지 않으므로 수리비 지원의 대상이 아니며, 수리비 자체에 대한 지원 여부는 제14조 및 제15조에서 정한 바에 따릅니다.
10. 회사는 운영 사정에 따라 대상 품목, 이용요금 및 접수 방법을 변경할 수 있으며, 변경하는 경우 그 내용을 사전에 안내합니다.

제 13 조 (빌트인 플래너 서비스)

1. 빌트인 플래너 서비스는 고객이 가전제품 구매를 목적으로 회사의 오프라인 매장을 방문한 경우, 회사가 제휴사의 공간 설계 프로그램을 활용하여 고객의 주거 공간에 가전제품을 배치한 모습을 3차원 (3D)으로 구현하고 이를 바탕으로 상담을 제공하는 서비스입니다.
2. 빌트인 플래너 서비스는 회사가 롯데하이마트 회원에게 제공하는 서비스로서, 본 약관에 따라 서비스를 이용 신청한 고객은 이용 유형과 관계없이 동일한 조건으로 별도의 추가 비용 없이 이용할 수 있으며, 서비스대기기간 중에도 이용할 수 있습니다.
3. 본 서비스는 아래의 순서로 제공됩니다.
 - 고객 정보 및 구매 예정 상품의 확인
 - 아파트 도면 등을 활용한 고객 주거 공간의 사전 세팅
 - 상품 배치를 통한 공간 및 사이즈 확인, 후보 상품의 비교 배치
 - 연계 상품의 제안
 - 3D 렌더링 결과의 확인
4. 본 서비스는 회사의 오프라인 매장에서 제공되며, 회사는 매장별 운영 여건에 따라 사전 예약을 받거나 1회당 상담 시간 등 세부 이용 기준을 정하여 안내할 수 있습니다.
5. 회사가 도면을 보유하지 않은 주거 형태이거나 제휴 프로그램에서 지원하지 않는 공간의 경우, 본 서비스의 제공이 제한될 수 있습니다.
6. 3D 렌더링 결과는 상담을 위한 참고용 시뮬레이션이며, 실제 설치 환경, 제품의 색상·치수 및 시공 조건

과 차이가 있을 수 있습니다. 고객은 최종 구매 전에 실제 설치 환경을 확인하여야 하며, 상담 내용을 참고하여 내린 고객의 최종 판단 및 구매 결정에 대해서는 회사가 책임을 지지 않습니다.

7. 본 서비스의 제공 과정에서 수집되는 주소, 주거 형태, 도면 정보 등의 처리에 관하여는 제24조에 따릅니다.

제 14 조 (수리비 지원 신청 방법 및 절차)

1. 수리비 지원은 제8조에 따른 서비스 대상 제품을 "공식 서비스센터"에서 수리한 경우에 가능합니다. 본 약관에서 "공식 서비스센터"란 해당 가전 제조사가 직접 운영하는 서비스센터 및 제조사로부터 공식 서비스센터로 지정받은 회사의 서비스센터를 말합니다.
2. 고객은 공식 서비스센터에서 수리를 완료하고 비용을 결제한 후, 서비스 전용 웹사이트 (<https://www.hiwarranty.co.kr>) 또는 회사가 지정한 접수처를 통해 아래 서류를 제출하여 서비스 지원을 신청합니다.
 - 수리비 지원 신청서(회사가 정한 서식)
 - 수리비 결제 영수증
 - 수리 내역서(고장 원인 및 수리 내용이 기재된 서류)
 - 서비스지원금 입금 계좌 사본
 - 그 밖에 지원 심사에 필요하여 회사가 요청하는 자료
3. 고객은 수리가 완료된 후 서비스 지원을 신청할 수 있으며, 신청 기한은 고장이 발생한 날부터 3년입니다. 서비스지원기간이 만료된 후에도 서비스지원기간 중에 수리가 완료된 건에 대해서는 고장이 발생한 날부터 3년 안에 서비스 지원을 신청할 수 있습니다. 고장이 발생한 날은 공식 서비스센터의 수리 내역서 등에 적힌 고장 접수일을 기준으로 하며, 이를 확인할 수 없는 경우에는 공식 서비스센터에 수리를 접수한 날로 봅니다. 다만 신청이 늦어져 수리 사실의 확인이 어려운 경우 회사는 확인에 필요한 자료를 추가로 요청할 수 있습니다.
4. 고객이 제출한 신청 서류는 제25조의 수탁사를 통하여 접수·정리되고 지원 여부 및 금액에 대한 심사를 거쳐 처리됩니다. 처리 단계와 관계없이 본 서비스의 제공에 관한 책임은 회사가 부담하며, 고객은 회사의 고객센터를 통하여 진행 상황을 확인할 수 있습니다.

제 15 조 (서비스지원금의 지급)

1. 서비스지원금은 고객이 실제로 결제한 수리비(부가가치세 포함)에서 제11조의 고객부담금을 공제한 금액을 기준으로 지급합니다.
2. 1회 수리에 대하여 지급되는 서비스지원금은 해당 제품의 통상적인 시장 가격 또는 남아 있는 잔여 서

비스지원금액을 초과할 수 없습니다.

3. 회사는 서비스 신청에 필요한 서류가 모두 접수된 날부터 영업일 기준 10일 이내에 심사를 완료하고 고객이 지정한 계좌로 서비스지원금을 지급합니다. 다만 사실 확인이나 추가 검토가 필요한 경우에는 그 사유와 예상 소요 기간을 고객에게 통지하고 지급 기한을 연장할 수 있습니다.
4. 회사는 제5조 제5항의 계약에 따라 제3자로 하여금 고객에게 서비스지원금을 직접 지급하게 할 수 있습니다. 이 경우 해당 지급은 회사의 지급 의무를 대신 이행하는 것으로 보며, 지급의 이행 및 지연에 관한 책임은 회사가 부담합니다.
5. 제4항에 따라 서비스지원금이 지급되는 경우 입금자명이 회사의 상호와 다를 수 있습니다. 고객은 지급 내역에 관한 문의나 이의를 회사의 고객센터 또는 제25조의 수탁사 고객센터를 통하여 제기할 수 있습니다.
6. 제출 서류의 미비, 기재 사항의 누락 등으로 서비스지원금 지급이 지연되는 경우, 회사는 그 사유를 고객에게 통지하고 보완을 요청합니다.
7. 회사가 서비스지원금 지급을 거절하는 경우에는 그 사유를 고객에게 서면 또는 전자적 방법으로 통지합니다.
8. 본 서비스에 따른 서비스지원금 청구권은 고장이 발생한 날부터 3년 동안 행사하지 않으면 소멸합니다. 고장이 발생한 날의 기준은 제14조 제3항에 따릅니다.

제 16 조 (다른 보증 서비스 등과의 관계)

1. 고객이 등록한 가전제품에 대하여 제조사의 무상보증, 판매처가 제공하는 연장보증 서비스, 보험계약 또는 이와 유사한 보증 서비스(이하 '다른 보증계약')에 함께 가입되어 있는 경우, 해당 고장의 수리비는 다른 보증계약에서 먼저 처리됩니다.
2. 고객이 동일한 고장 건에 대하여 회사가 판매하거나 제공하는 아래 서비스에 함께 가입되어 있는 경우에는, 아래 순서에 따라 앞 순서의 서비스에서 먼저 지원하고 남은 금액을 다음 순서의 서비스에서 지원합니다.
 - 1순위: 중고가전수리보험
 - 2순위: 하이워런티
 - 3순위: 가전수리올케어(본 서비스)
 - 본 서비스는 앞 순서의 서비스에서 지원받은 금액을 제외하고 고객이 실제로 부담한 수리비를 기준으로 지원합니다.
 - 각 서비스 간의 지원은 앞 순서에서 먼저 처리한 후 남은 금액을 지원하는 방식(선처리 방식)으로 하며, 지

원 금액을 비율에 따라 나누는 방식(비례 방식)은 적용하지 않습니다.

3. 본 서비스는 고객이 다른 보증계약을 통해 지원받은 금액을 제외하고 실제로 부담한 수리비를 기준으로 지원하며, 그 금액에서 제11조의 고객부담금을 공제한 금액을 지급합니다.
4. 다른 보증계약에서 수리비 전액을 지원받은 경우 해당 건은 본 서비스의 지원 대상에서 제외되며, 제11조의 서비스지원금액에 산입하지 않습니다.
5. 고객은 서비스 지원을 신청할 때 다른 보증계약의 가입 여부와 지원 내역을 회사에 알려야 하며, 회사는 확인을 위하여 해당 보증계약의 처리 결과를 증명하는 자료의 제출을 요청할 수 있습니다.
6. 고객이 다른 보증계약의 존재나 그 지원 사실을 알리지 않아 동일한 고장 건에 대하여 중복으로 지원을 받은 경우, 회사는 중복하여 지급된 금액의 반환을 청구할 수 있습니다.
7. 고객이 본 서비스에 여러 건 가입한 경우의 처리는 제11조 제6항에 따릅니다.

제 17 조 (서비스 지원에서 제외되는 사항)

아래의 어느 하나에 해당하는 경우에는 본 서비스의 수리비 지원을 받을 수 없습니다.

1. 서비스이용계약체결일부터 60일 이내(서비스대기기간)에 발생한 제품 고장
2. 서비스이용계약체결일 이전에 이미 발생하였던 고장 또는 그 고장이 원인이 되어 발생한 손해
3. 가전 고유의 기계적·전기적 기능 고장이 아닌 외관상의 파손, 찍힘, 찌그러짐, 변색 등 부주의로 인한 손상이나 외상으로 발생한 손해
4. 화면 디스플레이의 열화 현상으로 인해 발생하는 TV 번인(Burn-in) 현상 및 잔상 손해
5. 냉장고 외관 도어 패널, 가니쉬, 문손잡이 등 가전제품의 작동 기능 고장과 무관한 외부 마감재 및 디자인 패널의 교체 비용
6. 고객의 고의적인 훼손, 과실, 부주의(제조사 매뉴얼 미준수, 임의 개조, 루팅, 사설 업체 수리 등)로 발생한 고장
7. 화재, 낙뢰, 침수, 태풍, 지진 등 자연재해 및 전쟁·폭동 등 불가항력적 사유로 발생한 손해
8. 정전, 전압 불안정, 통신망 장애 등 제품 외부 환경에 기인한 손해
9. 제품의 도난, 분실 및 원인 불명의 소재 불명
10. 제조사의 리콜, 무상 수리 대상이거나 제조사의 무상보증기간 내에 있어 무상으로 수리받을 수 있는 고장
11. 개인 가정용이 아닌 사무실, 매장, 숙박시설, 공공기관 등에서 업무나 상업적인 목적으로 사용된 경우
12. 가전제품 본체가 아닌 부속품(충전기, 어댑터, 리모컨 등) 및 소모성 부품(배터리, 필터, 냉매, 램프 등)

의 단순 교체 비용

13. 부품 교체나 기능 고장 수리 없이 진행된 단순 점검, 세척, 조정, 설치·이전 설치 및 자재가 사용되지 않은 기사 출장 비용
14. 소프트웨어, 운영체제, 애플리케이션의 오류 또는 데이터의 손상·복구 비용
15. 제14조 제1항의 공식 서비스센터가 아닌 곳에서 수리한 경우
16. 고장 사실이나 수리 내역을 사실과 다르게 알리는 등 허위 신청 또는 부정 사용이 확인된 경우
17. 제8조 제2항에 따라 서비스 대상에서 제외되는 제품에 발생한 고장
18. 제품의 고장으로 인하여 간접적으로 발생한 손해(음식물 부패, 영업 손실, 대체품 임차 비용 등)

제 4 장 계약의 변경 및 종료

제 18 조 (서비스이용계약 철회)

1. 단독형으로 서비스이용 신청한 고객은 서비스이용계약체결일부터 30일 이내에 서비스이용계약을 철회할 수 있으며, 이 경우 회사는 이용요금 전액을 환불합니다.
2. 제1항에도 불구하고 서비스이용계약 철회 이전에 서비스제공이력이 있는 경우에는 서비스이용계약 철회를 할 수 없습니다.
3. 결합형 및 구독형의 서비스이용계약 철회는 주계약 상품의 청약철회에 따르며, 본 서비스만을 분리하여 철회할 수 없습니다.
4. 회사는 서비스이용계약 철회 접수일부터 영업일 기준 3일 이내에 이용요금을 환불하며, 결제 수단에 따라 환불 처리에 추가 기간이 소요될 수 있습니다.

제 19 조 (고객의 계약 해지 및 환불)

1. [단독형] 고객은 서비스지원기간 중 언제든지 회사에 계약 해지를 요청할 수 있으며, 환불 금액은 아래 기준에 따릅니다.

구분	해지 시점	환불 금액
서비스이용계약 철회	서비스이용계약체결일로부터 30일 이내 (서비스제공이력이 없는 경우)	이용요금 전액 환불
중도 해지	서비스이용계약체결일로부터 30일 경과 후 (서비스제공이력이 없는 경우)	이용요금 × (잔여일수 ÷ 730일) (원 단위 절사)

해지	서비스 신청 또는 서비스지원금 지급 이력이 1회라도 있는 경우	환불 불가
----	---------------------------------------	-------

※ 잔여일수는 해지 접수일의 다음 날부터 서비스지원기간 만료일까지의 일수를 말하며, 총 서비스지원일수는 730일을 기준으로 합니다.

- 서비스대기기간을 포함하여 본 서비스를 통해 단 1회라도 수리비 지원을 신청하였거나 서비스지원금을 지급받은 이력이 있는 경우에는 이용요금이 환불되지 않습니다.
- [결합형·구독형] 결합형 및 구독형은 주계약 상품에 연계된 부가 서비스이므로, 본 서비스만을 분리하여 해지하거나 환불받을 수 없습니다. 주계약 상품의 반품·청약철회 또는 구독계약의 해지 시 본 서비스도 함께 종료되며, 이때의 환불은 주계약 상품의 환불 정책에 따릅니다.
- 고객이 제3조 제5항에 따라 개정 약관에 동의하지 않아 해지하는 경우에는 제1항의 중도 해지 기준에 따라 환불합니다.
- 서비스이용계약이 해지된 경우 해지일 이후에 발생한 고장에 대해서는 수리비가 지원되지 않으며, 제12조 및 제13조의 서비스도 함께 종료됩니다.

제 20 조 (회사의 서비스이용계약 해지 및 서비스지원금의 환수)

- 회사는 고객이 아래의 어느 하나에 해당하는 경우 사전 통지 후 서비스이용계약을 해지할 수 있습니다. 다만 긴급한 경우에는 해지 후 지체 없이 통지할 수 있습니다.
 - 서비스이용 신청 또는 제품 등록 시 중요한 사항을 사실과 다르게 알린 경우
 - 고장 사실, 고장 원인 또는 수리 내역을 위조·변조하거나 허위로 신청한 경우
 - 수리비를 지원받을 목적으로 고의로 제품을 손상시킨 경우
 - 그 밖에 본 약관을 중대하게 위반한 경우
- 제1항에 따라 서비스이용계약이 해지되는 경우 이용요금은 환불되지 않으며, 회사는 이미 지급한 서비스지원금의 반환을 청구할 수 있습니다.
- 회사는 제1항의 사유로 서비스이용계약이 해지된 고객에 대하여 향후 본 서비스 및 회사가 제공하는 유사 서비스의 서비스이용신청을 제한할 수 있습니다.

제 21 조 (계약의 자동 종료)

- 아래의 사유가 발생한 경우 수리비 지원 서비스는 자동으로 종료됩니다.
 - 1) 제10조에서 정한 서비스지원기간(서비스이용계약체결일부터 2년)이 만료된 경우
 - 2) 단독형(온라인형)에서 2년간 통산 서비스지원금액(100만 원)을 모두 사용한 경우

- 3) 단독형(오프라인형), 결합형 및 구독형에서 2차 연도의 연간 서비스지원금액(100만 원)을 모두 사용한 경우
 - 4) 결합형의 주계약 상품이 반품·이용계약이 철회되거나, 구독형의 구독계약이 해지·종료된 경우
2. 제1항 제2호 및 제3호의 사유로 수리비 지원이 종료된 경우에도, 제12조 및 제13조의 서비스는 서비스 지원기간 만료일까지 계속 이용할 수 있습니다.

제 22 조 (계약의 양도 금지)

1. 고객은 본 서비스에 관한 서비스이용계약상의 지위 및 권리를 제3자에게 양도하거나 담보로 제공할 수 없습니다.
2. 이사, 매매, 증여 등으로 등록된 가전제품의 소유권이 제3자에게 이전된 경우 해당 제품에 대한 서비스 지원은 종료됩니다. 다만 고객이 제9조에 따라 다른 보유 가전제품으로 등록 정보를 변경하거나 그 사실을 회사에 알린 경우에는 변경된 제품에 대하여 서비스 지원이 계속됩니다.

제 5 장 기 타

제 23 조 (고객의 의무 및 통지사항)

1. 고객은 서비스이용신청 및 제품 등록 시 정확한 정보를 제공하여야 하며, 성명·연락처·주소·이메일 등 등록 정보에 변경이 있는 경우 지체 없이 이를 수정하여야 합니다.
2. 고객이 제1항의 정보를 수정하지 않아 회사의 통지가 도달하지 않은 경우, 회사는 이로 인해 발생한 불이익에 대하여 책임을 지지 않습니다.
3. 고객은 등록한 가전제품을 제조사가 정한 사용 방법 및 주의사항에 따라 정상적으로 관리·사용하여야 합니다.
4. 고객은 고장 발생 사실을 알게 된 경우 손해의 확대를 방지하기 위하여 필요한 조치를 취하여야 합니다.
5. 회사가 고객에게 개별 통지를 하는 경우, 고객이 등록한 이메일, 문자메시지(SMS/알림톡) 또는 모바일 App 푸시 알림 등의 방법으로 할 수 있습니다.

제 24 조 (개인정보의 처리)

1. 회사는 본 서비스의 제공, 지원 심사 및 지급을 위하여 필요한 범위에서 고객의 개인정보를 수집·이용하며, 관련 법령 및 회사의 개인정보 처리방침에 따라 이를 보호합니다.

2. 회사는 서비스이용신청정보의 관리, 서비스 신청의 접수, 수리 내역의 확인 및 지원금액의 산정, 서비스 지원금의 지급 등 본 서비스의 이행을 위하여 제25조의 수탁사에 고객의 개인정보를 제공하거나 그 처리를 위탁할 수 있습니다. 수탁사별 위탁 업무와 제공 항목 등 구체적인 사항은 서비스이용신청 시 별도로 안내하고 동의를 받습니다.
3. 회사는 제품 등록 정보를 포함한 고객의 개인정보를 상품 추천, 이벤트 안내, 광고성 정보 전송 등 마케팅 목적으로 이용하고자 하는 경우, 그 목적과 항목을 명시하여 필수 동의와 구분된 별도의 선택 동의를 받습니다.
4. 서비스 제공에 반드시 필요한 필수 항목의 동의를 거부하는 경우 서비스 가입이나 지원 심사가 제한될 수 있으나, 제3항의 마케팅 목적 선택 동의를 거부하더라도 본 서비스의 가입 및 서비스이용에는 어떠한 불이익도 없습니다.
5. 개인정보의 처리에 관한 자세한 내용은 회사 홈페이지에 게시된 개인정보 처리방침에 따릅니다.

제 25 조 (서비스 업무의 위탁)

회사는 신속하고 전문적인 지원 심사와 원활한 서비스 운영을 위하여 아래의 전문 파트너사에 관련 업무의 일부를 위탁하여 운영하고 있습니다. 파트너사와의 계약에 소요되는 비용은 제5조 제5항에 따라 전액 회사가 부담하며, 고객에게 청구되지 않습니다. 수탁사가 변경되는 경우 회사는 그 내용을 사전에 공지합니다.

1. [가입정보 관리, 수리 내역 확인, 서비스 신청 접수 및 운영 업무]

- 파트너사명: (주)어드민랩
- 주소: 서울시 금천구 가산디지털1로 137, IT캐슬2차 1701호
- 고객센터: 1588-2355

2. [지원금액 산정 및 서비스지원금 지급 업무]

- 파트너사명: DB손해보험 주식회사
- 주소: 서울특별시 강남구 테헤란로 462, DB손해보험
- 고객센터: 1588-0100

3. 회사는 본 서비스의 이행에 필요한 범위에서 위 각 호의 파트너사 외에 추가로 업무를 위탁할 수 있으며, 수탁사의 명칭과 위탁 업무의 내용은 회사 홈페이지에 게시된 개인정보 처리방침에서 확인하실 수 있습니다.

제 26 조 (서비스의 변경·중단 및 회사의 책임 제한)

1. 회사는 시스템 점검, 설비의 보수·교체, 통신 두절 등 운영상 필요한 경우 본 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있으며, 이 경우 사전에 그 사유와 기간을 공지합니다. 다만 긴급한 경우에는 사후에 공지할 수 있습니다.
2. 회사가 본 서비스의 제공을 종료하는 경우, 이미 서비스이용계약을 체결한 고객에 대해서는 서비스지원기간 만료 시까지 서비스를 유지하거나, 잔여 기간에 해당하는 이용요금을 환불하는 등의 조치를 취합니다.
3. 회사는 천재지변, 전쟁, 정전, 통신망 장애 등 불가항력적인 사유로 서비스를 제공할 수 없는 경우 그 책임을 지지 않습니다.
4. 회사는 제조사 공식 서비스센터가 제공한 수리의 품질 및 결과에 대해서는 책임을 지지 않습니다. 다만 회사는 고객의 요청이 있는 경우 제조사와의 원활한 소통을 위하여 필요한 협조를 제공합니다.

제 27 조 (분쟁의 해결 및 고객 문의)

1. 본 서비스와 관련하여 문의사항이나 불만이 있는 고객은 회사의 고객센터 또는 제25조의 수탁사 고객센터를 통해 상담을 요청할 수 있으며, 회사는 정당한 의견이나 불만을 신속하게 처리하기 위해 노력합니다.
2. 회사와 고객 간에 분쟁이 발생한 경우, 양 당사자는 상호 협의하여 원만하게 해결하도록 노력합니다.
3. 제2항에도 불구하고 분쟁이 해결되지 않는 경우, 고객은 한국소비자원 소비자상담센터 또는 소비자분쟁조정위원회 등 관련 기관에 분쟁의 조정을 신청할 수 있습니다.

제 28 조 (준거법 및 관할법원)

1. 본 약관 및 본 서비스와 관련된 사항에는 대한민국 법령을 적용합니다.
2. 본 서비스 이용과 관련하여 회사와 고객 간에 소송이 제기되는 경우, 관할법원은 민사소송법이 정한 바에 따릅니다.

부칙

제1조 (시행일) 본 약관은 2026년 10월 1일부터 시행합니다.