

# 「약관의 주요내용 설명서」

아래 내용은 변경될 수 있으므로 고객님의서는 스마트텔(www.smartelmobile.com) 내 이용약관전문을 확인하시거나 고객센터를 통해 상세한 이용안내를 받으시기 바랍니다.

## 1. 계약의 성립

(성립) 고객은 본인신분증 등 구비서류를 회사에 제출하고, 이를 이용하여 이용계약서(정본)를 작성합니다.

(서류보관) 회사는 이용계약서와 구비서류의 이미지(사본)를 보관하며, 정본은 고객이 보관합니다.

(대리인 신청시) 대리인이 신청할 경우에는 회사는 고객본인에게 가입 신청을 위임(부탁)하였는지를 전화 등으로 확인할 수 있습니다.

(가입비) 가입비는 가입신청에 소요되는 실비로 해지 시 반환되지 않습니다.

## 2. 약정보조금

단말기 구입비용의 일부를 지원(보조금)하는 조건으로 일정기간의 의무사용기한(약정기간)을 설정할 수 있습니다. 보조금 지급액은 약정기간에 따라 달라지며, 회사의 영업정책 변경에 따라 변경될 수 있습니다.

### (보조금 지급이 제외되는 경우)

1. 선불이동전화 서비스 가입자
2. 국제임대료밍, 호텔임대회선 등 임대 서비스 가입회선
3. 보조금 지급일 현재 요금 납부일이 경과되었으나, 이용요금을 납부하지 아니한 고객.  
다만, 이용요금을 완납하는 경우에는 보조금을 지급합니다.
4. 보조금 지급일 현재 기존 약정기간 미경과로 인해 위약금이 남아 있는 고객. 다만, 위약금액을 완납한 경우에는 보조금을 지급합니다.
5. 고객의 단말기가 불법복제 단말기인 경우

## 3. 결합판매

- 결합상품판매 시 개별 서비스와 관련한 이용에 대해서는 해당 개별약관이 적용되어집니다

## 4. 요금의 감면

사업용서비스, 응급전화서비스, 스마트텔 114, 회사사유로 인한 이용휴지, 통화목적 미달성호, 일시정지 및 이용정지 (군입대정지자의 경우) 등의 사유로 요금을 감면 받을 수 있습니다.

전기통신사업법 제 4조 및 동법 시행령 제 2조에 의거 보편적역무제공의무사업자로 지정되기 이전에는 사회복지용서비스, 저소득층서비스, 차상위계층용서비스 상의 요금감면에 대한 약관조항의 적용을 유예합니다.

## 5. 계약의 변경

(방문신청) 고객은 서비스종류 및 단말기를 변경하는 경우, 타인에게 이용권을 양도 또는 승계하는 경우, 번호 변경의 경우 등에는 변경신청서와 다음의 서류를 스마트텔에 방문하여 신청 할 수 있습니다.

구분	내용
번호변경, 단말기변경, 수용구역 변경(전출입)	○ 개인 : 본인 신청시 ⇨ 본인 신분증, 대리인 신청시 ⇨ 본인 및 대리인 신분증

개명개칭	○ 고객의 성명이 변경된 경우 - 본인 신청 시 : 변경 후 성명이 기재된 본인 신분증(단, 신분증이 없는 미성년자의 경우 주민등록등본, 기본증명서, 가족관계증명서 등 주민번호와 변경 후 성명이 기재된 서류 제출) - 대리인 신청 시 : 본인신청 시 구비서류(본인신분증은 사본가능) 및 대리인 신분증
명의변경	○ 개 인 - 양도인 방문 시 : 양도인 신분증, 양수인의 위임장(인감날인) 및 인감증명서 - 양수인 방문 시 : 양수인 신분증, 양도인의 위임장(인감날인) 및 인감증명서

(방문신청 외) 주소변경, 부가서비스 신청/해지, 일시정지 신청/해지, 분실신고/해제, 요금제변경 등의 경우에는 방문 외에 전화, 팩스 및 인터넷홈페이지(smartelmobile.com) 등으로 신청 할 수 있습니다.

(변경 제한) 회사는 부가서비스 해지신청을 제외하고 고객이 요금 등을 미납하였을 경우, 단말기가 압류, 가압류, 가처분된 경우, 개별 약정내용을 위반한 경우에는 계약변경 신청을 거부할 수 있습니다.

## 6. 요금에 대한 이의신청

- 고객은 차감 혹은 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우 청구일로부터 6개월 이내에 이의신청을 할 수 있습니다. 단, 회사의 귀책사유로 과오 차감 혹은 과오납이 발생한 경우, 고객은 언제든지 이의신청을 할 수 있습니다.
- 회사는 이의신청에 대하여 접수 후 즉시 이의 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 10일 이내에 고객 또는 그 대리인에게 통지합니다.

## 7. 이용정지 및 일시정지

이용정지 : 고객이 타인명의를 도용하여 가입하는 등 각종 위반행위를 하였을 경우 회사가 취하는 조치

일시정지 : 일정기간 서비스 제공 중단을 요청하는 고객의 신청에 의한 조치

### (이용정지)

#### ○ 즉시 이용정지가 가능한 경우

1. 전기통신사업법 제30조 (타인사용의 제한) 위반
  - ※ 제30조 : 누구든지 전기통신사업자가 제공하는 전기통신역무를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 이를 타인의 통신용으로 제공하여서는 아니 된다.
2. 타인 명의를 도용하여 가입하거나, 타인 예금계좌나 신용카드를 도용한 경우
3. 대량으로 메시지(SMS,MMS 포함) 등을 전송하거나 다량의 통화 또는 불완료호를 발생시켜 시스템 장해를 발생하게 했거나 발생할 가능성이 있는 경우
  - ※ 불완료호 : 통화가 중간에 끊기거나 하는 등 온전히 완성되지 않은 것
4. 스팸릴레이로 이용되거나 웹에 감염되어 스팸을 전송한 경우
  - ※ 스팸릴레이 : 메일서버에 relay기능을 추가하여 메일을 대신 보내주던 기능을 악용하여 여러 광고를 목적으로 하는 스팸을 보내는 수단으로 악용되는 사례
  - ※ 웹 : 스스로 복제하여 복사본을 대량전송하는 바이러스의 일종
5. 해당광고를 수신한 자가 수신거부를 요청하였으나 지속 재전송한 경우
6. 기타 약관에서 정한 경우

#### ○ 사전 통보 후 이용정지하는 경우

- 이용요금 납부를 2회 미납한 경우(단, 5만원 이상의 경우에는 1회 미납한 경우)에는 사전에 통보한 후 2개월 동안 이용정지를 할 수 있습니다. 다만, 고객의 납부약속 등에 의해 이용정지 기준 및 기간의 변동 적용이 가능하며 채무불이행정보에 등록된 고객 또는 외국인 고객 등은 금액에 상관없이 1회 미납 시 이용정지 할 수 있습니다.

### (일시정지)

일시정지 기간은 선불에서는 1회에 7일 범위내에서 분기 1회, 년4회까지 신청 가능하고 후불에서는 1년 2회 까지, 1회 90일 이내에 신청할 수 있습니다. 일시정지 기간 동안 수발신 정지를 원칙으로 하되 이용고객의 요청에 따라 30일 이내에 수신 기능을 부여할 수 있습니다.

## 8. 손해배상

**(내용)** 고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 후부터 3시간 이상 서비스를 제공 받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생누적시간이 12시간을 초과할 경우에는 다음의 금액을 손해배상 받을 수 있습니다.

**(금액)** 손해배상 금액 : (서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료+부가사용료)x3의 금액을 최저금액으로 하여 고객과 협의된 금액

**(청구방법)** 고객이 회사에 손해배상을 청구하고자 하는 때에는 청구사유, 청구금액 등을 서면에 기재하여 신청하여야 합니다.

**(책임 감면)** 단, 천재지변 등 불가항력의 경우, 고객의 고의 또는 과실로 인해 발생한 손해라는 점을 회사가 입증하는 경우는 회사의 책임이 감면될 수 있습니다

## 9. 데이터요금

### (데이터 통화료와 정보이용료의 구분)

**데이터 통화료** : 모바일 인터넷 접속시부터 종료시까지 이용한 데이터 전송량을 기준으로 과금되는 금액으로 종량제와 정액제에 따라 달리 부과됨

### (모바일인터넷 요금제의 개요)

구분	내용
종량제	데이터 사용량에 따라 부과되며, 기본 과금 단위는 0.5KB
정액제	일정금액 지급 시 일정량의 데이터 사용이 별도 과금되지 않으며, 일부 사업자의 경우 정보이용료를 포함한 정액요금제를 제공

※ 정액 요금제에 가입하지 않은 경우 종량제에 따라 요금이 부과되므로 유의하시기 바랍니다.

### 예) 데이터 요금제

구분	요금제명	월정액 (원/월)	기본제공 (월)	초과 통화료 (원/0.5KB)	비고
종량제	-	-	-	0.01	○ 별도의 신청 절차 없이 사용하는 고객 ○ 데이터 유형에 관계없이 동일한 요율 적용
정액제	데이터안심 100MB	2,000	100	0.01	○ 기본제공 데이터 소진 시 데이터 이용이 제한 ○ 기본제공 데이터 소진 시 고객센터를 통해 5천원 단위로 후불 납부 충전 가능함 (최대 월 20,000 원까지) ○ 기본제공 데이터량 50%/80%/100% 소진 시, SMS 로 통보
	데이터안심 300MB	6,000	300	0.01	
	데이터안심 400MB	9,000	500	0.01	
	데이터안심 1GB	15,000	1,024	0.01	

**정보이용료** : 벨소리, 동영상, 게임 등 모바일인터넷 콘텐츠 이용대가로서, 건별(종량제) 또는 월정액(일부 정액제) 단위로 부과됨

- ※ 데이터통화료와 정보이용료는 별도로 부과됩니다(정보이용료를 포함한 일부 정액요금제 제외)
- ※ 이용자의 모바일인터넷 과다사용 방지를 위하여 데이터 통화료 및 정보이용료 사용금액이 일정금액이 될 때마다 이용자에게 문자메시지(SMS)로 통보함. 다만, 요금이 실시간으로 산정되지 않으므로 실제 청구되는 요금과 차이가 발생할 수 있고, 시스템 장애 등 기술적인 문제로 통보되지 않거나 지연될 수 있습니다.

## 10. 통화내역 열람·교부

회사는 고객 또는 그 위임을 받은 자로부터 발신통화내역에 대한 열람 또는 복사 청구 등이 있을 때에는 이를 교부해야 합니다. 단, 통화내역은 요청일로부터 최근 6개월분만 제공하며 국제전화 통화내역에 대해서는 신청고객에 한하여 매월 요금 청구 시 제공되며, 고객정보보호를 위해 상대방번호의 일부를 생략합니다.

## 11. 해지

### (해지방법)

1. 직접 방문하여 신청
2. 고객센터에 전화, 팩스, 우편 등의 방법으로 신청(해당 방법은 고객센터에만 신청 가능)

(고객센터 해지 시 **요금정산**) 신청일까지의 요금 등은 해지신청 당일 회사에 입금되어야 하고, 구비 서류는 해지 신청일로부터 10일 이내에 회사에 접수되어야만 해지를 할 수 있습니다.

### (구비서류)

#### ○ 방문시

구분		내용
개인	본인 방문시	○ 신분증
	대리인 방문시	○ 전화로 본인의 해지의사 확인 가능시 본인 및 대리인 신분증 ○ 전화로 본인의 해지의사 확인 불가능시 본인 위임장(인감날인) 및 인감증명서, 대리인 신분증 ○ 대리인(1인에 한함)을 사전에 지정할 경우 지정된 대리인은 신분증만으로 해지 가능
개인사업자, 법인, 국가기관		○ 가입신청시 구비서류와 동일(단, 법인의 경우 대표자 내방 시, 사업자 등록증 원본을 사업자등록증 사본 또는 법인등기부등본 사본 또는 고유번호증 사본으로 대체 가능)

※ 미성년가입자인 경우 미성년자 본인 및 법정대리인 모두 해지 가능

#### ○ 전화/팩스/우편 신청시

구분	내용
본인	본인 신분증 사본, 요금 등을 납입한 무통장 입금증 사본, 본인 명의 예금통장 사본 (자동이체 납부자의 경우에는 자동이체 계좌)

※ 전화/팩스/우편 등에 의한 신청은 본인만 신청 가능

### (직권해지 사유)

1. 사용기간 종료 후 번호유지기간(90일)이 경과한 때(선불)
2. 타인명의를 사용하거나 허위서류를 첨부한 청약임이 확인된 때
3. 이용요금 미납으로 이용이 정지된 후 이용정지기간 내에 이용정지 사유를 해소하지 아니한 경우

4. 불특정다수를 대상으로 문자, 음성, 포토메일 및 MMS 등으로 무차별적인 스팸메시지 발송이 확인된 때
5. 파산선고(법인) 또는 면책결정(개인)을 받은 경우 및 사망자에 대한 상속포기(또는 한정승인) 사실이 확인된 경우
6. 스팸으로 인한 이용정지기간 내에 이용정지 사유를 해소하지 않고 30일이 경과된 경우  
(단, 스팸 발송으로 인해 이용정지 된 동일명의로 다른 가입회선의 경우는 2회이상 정지된 경우)
7. 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제3자에게 임의로 해당서비스를 임대한 경우
8. 스팸 (불법 스팸 포함) 관련하여 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에서 계약해지 또는 이용제한을 요청하는 경우
9. 회사가 한국인터넷진흥원에 스팸(불법스팸 포함) 유무확인을 요청하여 스팸 임이 확인된 경우
10. 회사와 별도의 계약 또는 동의 없이 서비스 제공 목적 외 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우와 같이 이용하는 경우  
(단, 부가서비스의 해지를 통해 이용정지 사유가 해소되는 경우 해당 부가서비스만 해지할 수 있음)  
가. 요금제의 무료통화, 할인혜택 등을 통화호 중계, 통화호 재판매 사업 등을 영위하기 위한 목적으로 이용하는 행위  
나. 이동전화로 수신되는 통화 혹은 메시지를 착신전환 등 부가서비스를 이용하여 2회 이상 망내/외 여러 단계를 경유하도록 연결하는 행위  
다. 복지감면 대상 회선을 상업적 목적으로 이용하는 행위
11. 할인 또는 무제한 요금제 및 부가서비스를 광고성 정보 전송 등 영리목적으로 이용하거나 자동발송 프로그램 등 물리적 장치를 이용하여 문자 또는 통화를 유발한 경우
12. 일시정지 기간은 선불에서는 1회에 7일 범위내에서 분기 1회, 년4회까지 신청 가능하고, 후불에서는 1년 2회까지, 1회 90일 이내에 신청 가능하나, 규정한 일시정지 기간이 경과한 경우
13. 개인고객이 사망하거나, 법인고객이 폐업 또는 사업의 일부나 전부가 폐업된 것으로 확인된 경우 (폐업에는 파산, 부도의 경우도 포함됩니다.)
14. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 불법스팸 전송사실을 확인하여 이용정지를 요청하는 경우 및 외국인 명의로 가입된 회선으로 합법 체류기간이 만료된 경우 (단, 회사가 정한 우량외국인이거나 합법체류기간이 연장되었음을 증빙할 수 있는 서류 제출시 제외하며, 선불이용계약의 경우 잔액 존재하거나 유효기간이 남아있을 시 제외함)에 해당되고, 이용정지 기간 동안 이용정지 사유가 해소되지 않는 경우
15. 스마텔 이동전화 서비스 이용약관 제15조(이용정지) 제1항의 규정에 의하여 이용정지를 당한 이후 1년 이내에 동일한 이용정지 사유가 재발한 경우
16. 청소년보호법 제 19 제 1항, 성매매 알선 등 행위의 처벌에 관한 법률 제 4조, 대부업 등의 등록 및 금융이용자보호에 관한 법률 제 9조의 2를 위반하여 수사권한이 있는 행정기관 또는 수사기관에서 특정한 전화번호에 대한 전기통신서비스의 이용정지를 요청한 경우 (3개월동안 이용정지 가능)에 해당되고, 이용정지 기간 동안 이용정지 사유가 해소 되지 않는 경우 (사전 통지 없이 해지 가능)

**(직권해지 전 고지의무 및 이의신청)** 회사는 직권해지를 하기 5일 전까지 고객에게 그 사유 등을 알려야 합니다. 다만, 고객의 책임있는 사유로 통지할 수 없는 경우 홈페이지 게시로 대신하거나 통지한 것으로 간주합니다. 또한 고객은 직권해지에 대해 이의신청을 할 수 있습니다.

## 12. 위약금

### (위약금을 내야 하는 경우)

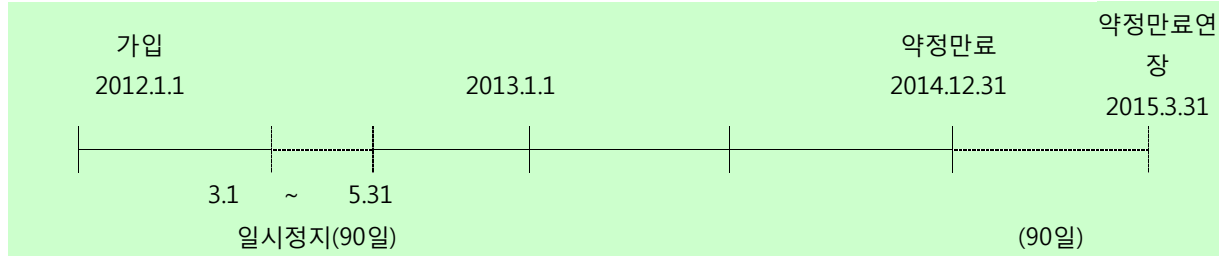
약정기간을 설정하여 보조금을 지급받은 고객은 약정기간 종료 전에 계약을 해지(요금미납, 단말기 분실파손 등으로 해지 하는 경우 포함)할 경우 회사가 별도로 정하는 바에 따라 위약금을 납부하여야 합니다.

**(위약금 산정식)**

$\text{위약금액} = \text{약정금액} \times (\text{약정기간} - \text{약정 후 사용기간}) / \text{약정기간(일)}$ <p>◎ 약정금액이란 이동전화 계약서상 고객이 자필로 기록하고 서명/날인한 금액을 의미하며, 이는 회사가 홈페이지에 게시한 금액 내에서 결정되며, 특정 요금제나 부가서비스 의무사용 조건으로 지급된 추가금액은 제외됩니다.</p> <p>◎ 약정 후 사용기간이란 보조금을 지급받아 서비스를 개통한 시점부터 산정하며, 일시정지 또는 이용정지 기간은 포함되지 않습니다.</p>
--

**<위약금 산정 관련 예시>**

고객이 2012년 1월 24개월 약정 후 3월~5월까지 일시정지하고 2014년 12월말에 해지 시 약정 후 사용기간 계산시 3~5월 기간 동안 일시 정지 기간은 제외하여 사용기간은 21개월임



**(위약금이 감액 또는 면제되는 경우)**

1. 고객이 주생활지(주민등록지, 요금청구 주소지)에서 통화품질 불량을 이유로 신규 가입일로부터 14일 내에 해지할 경우
2. 고객의 사망, 이민 등의 사유로 해지할 경우(단, 해당사유를 증명할 수 있는 서류를 제출해야 합니다)
3. 고객이 가입 시 약정기간 및 위약금에 대한 사항을 인지하지 못하였을 경우.  
(단, 이동전화 계약서 관련항목에 본인의 서명 또는 날인이 되어 있거나, 구비서류를 제출한 대리인의 서명 또는 날인이 되어 있는 경우에는 위약금이 면제되지 아니합니다.)

**13. 번호이동**

**(자동해지)** 번호이동 시에는 부가서비스를 포함하여 기존(변경 전) 사업자와의 해당 회선에 대한 계약관계가 자동 해지됩니다.

**(번호이동이 제한되는 경우)**

1. 번호이동 신청일 현재 요금 납기일이 경과되었으나 이용요금을 납부하지 아니한 자
2. 번호이동서비스 가입자로서 재 이동 기간(3개월)이 경과되지 아니한 자  
(단, 가입자가 번호이동관리센터 (한국통신사업자연합회)에 직접 재 이동을 신청하는 경우에는 16일째부터 가능하나, 번호이동 시 선불에서 후불 서비스로 또는 후불에서 선불 서비스로 전환하는 가입자는 불가함)
3. 09년 8월 01일 이후 신규 가입 또는 명의변경 가입자의 경우 신규 가입일 또는 명의 변경 가입일 기준 3개월이 경과되지 아니한 자 (단, 가입자가 번호이동관리센터(한국통신사업자연합회)에 직접 번호이동을 신청하는 경우에는 16일째부터 가능)

**(번호이동 철회 및 요금정산)**

1. 이용고객은 번호이동 후 14일 이내에 통화품질을 이유로 번호이동을 철회할 수 있습니다.
2. 회사는 이용고객이 번호이동가입을 철회한 경우에는 변경 전 사업자의 서비스를 제공 받을 수 있도록 필요한 조치를 하여야 합니다.
3. 번호이동 철회 고객에 대하여는 번호이동 시부터 철회 시까지의 통신요금을 실시간 정산하고, 신규가입비 및 번호이동 수수료 반환, 기본료 50%감면을 적용하여 정산합니다.

예) 만약 고객이 12일간 사용후 번호이동철회 할 경우'

통화료 2만원 사용했으면 그 요금은 지불하시면, 회사는 신규가입비 19,800원과 번호이동수수료 800원을 돌려받으시고 만약 기본료 20,000원을 요금을 선택했었다면 10,000원을 반환 받습니다