

1. 상점정보

| | |
|---------|-------------|
| 사업자등록번호 | 카카오톡 옐로아이디* |
|---------|-------------|

* 카카오톡 옐로아이디 : 알림톡 또는 친구톡 서비스 신청 시 기재 (결제 알림톡 서비스와 무관)

2. 서비스 신청 정보

가. 문자 서비스(모듈 연동) 및 결제 알림톡 서비스

| | 문자 서비스 | 결제 알림톡 서비스 | 비고 |
|--------|---|--|--|
| 제공 방식 | <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> LMS | <input type="checkbox"/> 카카오톡 | |
| 발송 시점 | 요청한 시점(실시간) | 가맹점 대상 <input type="checkbox"/> 승인완료 통보 <input type="checkbox"/> 취소완료 통보 구매자 대상 <input type="checkbox"/> 승인완료 통보 <input type="checkbox"/> 취소완료 통보 <input type="checkbox"/> 가상계좌 채번 | 복수 선택 가능 |
| 발신번호 | | 기재 불요 (당사번호 1588-4954 발신 고정) | * 발신번호 최대 등록 한도 - 문자 서비스: 10 개 - 구매자 대상 결제알림톡: 1 개 |
| 수신번호 | 기재 불요 | 기재 불요 | * 수신번호 최대 등록 한도 - 가맹점 대상 결제알림톡 : 20 개 |
| 적용 MID | | | |

- '결제 알림톡' 서비스 이용 시 카카오톡 발송이 되지 않는 경우 SMS로 대체 발송됩니다.
- '결제 알림톡' 서비스 중 '가맹점 대상' 신청 시, 반드시 통보 받을 수신번호(휴대폰번호)를 입력해야 합니다.
- '결제 알림톡' 서비스 중 '구매자 대상'의 '취소완료 통보' 선택 시, 반드시 '구매자 대상'의 '승인완료 통보'도 선택해야 합니다.
- 가상계좌(무통장입금)의 승인완료 통보 시점은 구매자의 입금완료 시점입니다.
- 발신번호에 대한 통신(가입)사실증명서를 제출하지 않을 경우 등록 처리되지 않습니다.
(발신번호별 제출, 사전 등록된 발신번호 이외 타 발신번호로 변경 요청 시에도 해당 서류 제출 필요함)

나. 카카오톡 비즈메시지 및 문자메시지 대체발송 서비스

| 구분 | 신청 | 상품명 | 상품내용 |
|----------------|--------------------------|----------|--|
| 카카오톡 비즈메시지 | <input type="checkbox"/> | 알림톡 | 한/영 구분없이 띄어쓰기 포함 최대 1,000 자의 텍스트메시지 |
| | <input type="checkbox"/> | 친구톡(텍스트) | |
| | <input type="checkbox"/> | 친구톡(이미지) | |
| 문자메시지 대체발송 서비스 | <input type="checkbox"/> | SMS | - 알림톡 & 친구톡 발송실패 시 문자메시지로 대체발송 서비스 - 기존 문자메시지 사용 시 이용수수료 동일(SMS/LMS) ※ 친구톡(이미지) 대체발송의 경우 텍스트 부분만 별도 발송됩니다. |
| | <input type="checkbox"/> | LMS | |

3. 이용수수료 (부가세 별도)

| 서비스 구분 | 금액 (건당) | 서비스 구분 | 금액 (건당) |
|------------|---------------|------------|--------------------|
| 결제 알림톡 서비스 | _____ 원/건 | 카카오톡 비즈메시지 | 알림톡 _____ 원/건 |
| 문자 서비스 | SMS _____ 원/건 | | 친구톡(텍스트) _____ 원/건 |
| | LMS _____ 원/건 | | 친구톡(이미지) _____ 원/건 |

본 신청서와 특약서의 내용에 따라 위와 같이 서비스 이용을 신청합니다.

20

상 호 명 :

주 소 : ※사업자등록증의 주소로 기재

대표(이사) : (법인/개인인감) 인감도장으로 날인

[첨부서류] 자필 기명 및 인감 날인 후 사업자등록증 사본, 인감증명서, 신분증 사본, 통신(가입)사실증명서 첨부

* 통신(가입)사실증명서 : 해당 전화번호가 이용자 본인 또는 기업이 사용하는 전화번호임을 증명하는 서류
전화번호 가입 통신사를 통해 발급 가능 (각 통신사마다 명칭은 상이할 수 있으며, 발신번호 등록 시 첨부 필요)

(이하 “고객사”이라 한다) 와 주식회사 케이지이니시스(이하 “회사”라 한다)는 “회사”가 제공하는 “문자서비스”, “결제 알림톡” 및 “카카오톡 비즈메시지 서비스”를 이용함에 있어 다음과 같이 계약을 체결한다.

제 1 조 (목적)

본 계약은 “고객사”가 “회사”의 “문자서비스”, “결제 알림톡”, “카카오톡 비즈메시지 서비스”를 이용함에 있어서 필요한 제반 사항을 규정하는 것을 목적으로 한다.

제 2 조 (용어의 정의)

본 계약에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “문자서비스” : “회사”가 제공하는 각각의 SMS 및 LMS 모듈을 이용하여 “고객사”가 자신이 가입한 무선망과 관계없이 목적한 무선 단말기에 80byte 이내의 단문메시지(SMS) 및 2,000 byte 이내의 장문메시지(LMS)를 전송하여 주는 서비스
2. “결제 알림톡” : “고객사”를 이용하는 이용자가 “회사”가 제공하는 전자지불서비스(신용카드, 가상계좌, 계좌이체, 휴대폰결제에 한함)를 통하여 결제 시 “회사”가 “고객사”나 이용자의 무선단말기에 결제 승인 및 결제 취소 등의 결과를 전달해주는 카카오톡 메시지
3. “카카오톡 비즈메시지 서비스” : “고객사”가 합법적인 절차로 확보한 전화번호 등 카카오톡 이용자 식별정보를 기반으로 수신자를 식별하여 “발신 프로필”을 통하여 카카오톡 메시지를 발송하는 서비스로 “알림톡” 및 “친구톡”으로 나뉨
4. “알림톡” : 주문, 예약, 결제, 배송정보 등 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 제반 법률과 한국인터넷진흥원 지침상 광고성 정보의 예외로 분류되는 정보 중 일부를 카카오톡 친구 관계에 관계없이 발송 가능한 “카카오톡 비즈메시지 서비스”로서 카카오가 정한 범위의 정보성 메시지
5. “친구톡” : 발신자의 “카카오톡 공식계정”과 친구관계인 카카오톡 이용자에게만 발송 가능한 “카카오톡 비즈메시지 서비스”
6. “서비스” : “문자서비스”, “결제 알림톡” 서비스, “카카오톡 비즈메시지 서비스” 중 본 계약에 따라 “고객사”에게 제공되는 서비스를 통칭
7. “카카오톡 공식계정” : 카카오톡 플러스친구(개인인 제외)와 카카오톡 오픈채팅방을 지칭하며, 개인, 기업 및 단체가 카카오톡 이용자와 커뮤니케이션 할 수 있는 계정
8. “무선단말기” : 무선망에서 사용되는 단말기(이동전화기 및 문자 무선호출기)
9. “가맹점관리자시스템” : “회사”가 “고객사”에게 제공하는 “서비스” 내역 조회가 가능한 관리시스템
10. “이용수수료” : “회사”의 “서비스” 이용에 대한 수수료로서 “고객사”가 “회사”에게 지급하는 금액
11. “번호변작” : “고객사”가 소속된 기관 또는 “고객사”의 전화번호가 아닌 다른 전화번호나 거짓으로 표시된 전화번호를 이용하여 문자메시지를 발송하는 경우
12. “발신번호” : 문자서비스를 발송하는 송신인의 전화번호
13. “발신프로필” : “카카오톡 공식계정” 개설을 통해 확보한 카카오톡에서 메시지를 발송하는 주체에 대한 식별 정보

제 3 조 (이용계약 성립)

- ① “회사”와 “고객사” 간의 본 계약은 “서비스”를 이용하고자 하는 자가 본 특약에 동의하고 “회사”가 정한 절차에 따라 “서비스”의 이용을 신청하면, “회사”가 이를 승낙한 때부터 효력이 발생한다.
- ② 위 제 1 항에 불구하고, 종이 서면에 의해 본 계약이 체결되는 경우, “회사”와 “고객사”가 모두 신청서와 본 특약에 서명 또는 날인한 때부터 본 계약의 효력이 발생한다.
- ③ “고객사”가 “서비스” 이용을 원하는 경우에는 “회사”가 정한 절차에 따라 신청서의 각 항목의 내용을 기재한 후 본 계약에 동의한다는 의사를 표시하여야 하며, “회사”가 요구하는 부속서류를 제출하여야 한다.
- ④ “회사”는 “고객사”의 “서비스” 이용 신청이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이에 대한 승낙을 거부 또는 유보하거나, 이미 한 승낙을 철회 또는 취소할 수 있습니다.
 1. 신청 시 “회사”가 정한 절차에 따르지 않은 경우

2. 신청 시 필수 기재사항을 기재하지 않거나 허위로 기재(타인의 명의를 도용하거나 실명을 기재하지 않은 경우 등을 포함함)한 경우
3. “회사”가 요청한 부속서류를 제공하지 않거나 허위로 제공하는 경우
4. 이전에 본 계약이나 관련 법령 위반 등을 이유로 “서비스” 이용 자격을 상실하거나 이용계약이 해지된 자가 재신청을 하는 경우
5. 신청한 자가 미성년자인 경우
6. 사업자인 자가 신청일 현재 정상적인 영업활동을 하고 있지 않은 경우
7. “회사”의 “서비스” 제공에 필요한 설비가 부족하거나 기술상 어려움이 있는 경우
8. 기타 본 계약에 위배되거나 위법 또는 부당한 신청인 경우

제 4 조 (“고객사”의 책임과 의무)

- ① “고객사”는 “서비스”의 이용에 있어, 다음 각 호의 내용을 준수하여야 한다.
 1. “회사”의 “서비스” 제공과 관련하여 “고객사”의 조력이 필요한 사항에 대해 “회사”가 협조를 요청한 경우 이에 대한 적극적 응대
 2. “회사”가 제공하는 “서비스” 결과에 대한 변경 및 수정 금지
 3. “고객사”의 사업자정보(사업장 주소, 대표자 성명, 상호) 및 시스템 운영 등의 변경이 있는 경우 이에 대하여 10 일전 “회사”에 통지
- ② “고객사”는 “서비스”를 통하여 불법적인 스팸 메시지(상업광고 또는 자사 홍보 등 목적으로 불특정 다수의 고객에게 보내는 메시지)가 전송되지 않도록 하여야 하며, 스팸 메시지 전송으로 인하여 발생하는 문제에 관한 책임은 전적으로 “고객사”가 진다.
- ③ “고객사”는 “회사”가 정한 인증방법으로 본인인증을 거친 후 서비스를 이용하여야 한다.
- ④ “고객사”는 “문자서비스”이용 시 이용하고자 하는 “발신번호”를 사전 등록해야 하고, 추후 “가맹점관리자시스템” 내 필요서류를 등록하거나 “회사”에게 이를 제출하는 등의 방법으로 “발신번호” 변경을 요청할 수 있으며, 사전 등록한 “발신번호” 이외의 다른 번호로 문자서비스를 발송해서는 아니 된다.
- ⑤ “고객사”는 API의 변경, “번호변작” 등 관계법령 및 본 계약사항을 위반한 방법으로 문자메시지를 발송함으로써 발생하는 모든 민형사상 책임을 부담한다.
- ⑥ “고객사”는 “카카오톡 비즈메시지 서비스” 사용 시 불법적인 방법으로 확보한 전화번호를 사용하여 메시지 발송 시도를 해서는 안되며, 다음 각 호의 사항을 “수신자”의 전화번호 수집 시점에 공지 및 기 수집된 전화번호의 “수신자” 대상 별도 공지를 통해 카카오톡 비즈메시지 API 를 활용한 최초 메시지 발송 이전에 “수신자”에 전달될 수 있도록 하여야 한다.
 1. 카카오톡 비즈메시지 API 를 활용한 메시지 유형 중 “알림톡”의 수신과정에서 와이파이 환경이 아닌 경우 데이터요금 발생가능성이 있다는 사실
 2. “알림톡” 수신을 원치 않을 경우 발신자의 고객센터 연락처 등을 통하여 발신자에게 수신거부 의사를 전달할 수 있다는 내용

제 5 조 (“회사”의 책임과 의무)

- ① “회사”는 “고객사”에게 연중무휴 1 일 24 시간 “서비스”를 제공한다. 단, 이동통신사의 장애로 인해 제공이 불가능한 경우는 제외한다.
- ② 전항의 규정에도 불구하고, 다음 각 호 중 하나의 경우 “회사”는 “고객사”에게 통보 후 “서비스” 제공을 일시 또는 영구 중단할 수 있다.
 1. 이동통신사 및 카카오톡의 정책변경 등으로 인하여 “서비스” 제공이 불가능한 경우
 2. “회사”의 시스템의 정기 점검 또는 기술상의 필요성에 의하여 일시적으로 중지가 불가피한 경우
 3. “고객사”가 “회사”의 “서비스” 이용에 따른 “이용수수료”를 지급하지 않았을 경우
- ③ “회사”는 “고객사”에게 “서비스” 모듈을 제공하고, “고객사”가 발송한 메시지의 전송결과를 (전송시간 기준 48 시간 내) 성공 또는 실패 값으로

제공한다.

- ④ "문자서비스" 사용 시 "회사"는 "고객사"의 부정사용 방지를 위해 본인인증 절차를 거친 후 서비스를 제공해야 하고, 번호인증을 통한 "발신번호" 사전등록서비스를 제공하고 운영한다.
- ⑤ "갑"이 스팸메시지, 문자피싱메시지, 거짓으로 표시된 전화번호의 문자메시지 발송 등의 불법행위를 한 사실을 확인한 경우, "을"은 한국인터넷진흥원 등 관계기관에 관련 자료를 첨부하여 신고할 수 있다.
- ⑥ "회사"는 전기통신사업법 등 관계법령에서 규정된 기간에 따라 문자메시지에 관한 자료를 보관, 관리하고, 한국인터넷진흥원/전파관리소 등 관할 국가기관의 요청이 있는 경우 해당 자료를 열람 또는 제출한다.

제 6 조 (이용수수료)

- ① "고객사"는 "서비스"를 이용함에 있어 "회사"에게 "이용수수료"를 지급한다.
- ② 위 제 1 항의 "이용수수료"는, 서면으로 "서비스"를 신청하는 경우에는 본 특약서의 부칙에서, "가맹점관리자시스템"에서 "서비스"를 신청하는 경우에는 신청 당시 웹페이지에서 고지하여 정한다.
- ③ 위 제 1 항의 "이용수수료"는 "서비스" 결과 성공 건을 기준으로 산정한다.

제 7 조 (이용수수료의 정산)

- ① "이용수수료"는 해당월 총액을 익월 10 영업일까지 "회사"가 세금계산서 발행과 함께 "고객사"에게 청구하며, "고객사"는 "회사"의 청구일로부터 20 영업일까지 "회사"가 정한 계좌로 이를 현금 입금한다.
- ② "고객사"와 "회사"가 "이용수수료"의 정산금액에 이견이 있는 경우 "고객사"는 "회사"의 청구금액 중 다툼이 없는 금액을 우선 지급하고, 나머지 금액은 양자 대사를 통해 정하여 지급한다.

제 8 조 (개인정보 처리업무의 위수탁)

- ① "고객사"는 "회사"에게 "서비스" 이용을 위한 목적으로 개인정보 처리 업무를 위탁한다.
- ② "회사"는 "고객사"의 사전 승낙을 얻은 경우를 제외하고 "고객사"와의 본 개인정보 처리 업무 위수탁에 따른 권리와 의무의 전부 또는 일부를 제 3 자에게 양도하거나 재위탁할 수 없다. 이에 있어, "고객사"는 "회사"가 "서비스" 제공을 위해 주식회사 카카오, 주식회사 케이지모빌리언스, 주식회사 열지헬로비전, 주식회사 다우기술에게 위 업무를 재수탁하는 것을 승낙한다.
- ③ "회사"가 재위탁받는 수탁회사를 선임한 경우 재위탁받은 수탁사명, 업무 목적 등을 기재하여 "회사"에게 서면(이메일 포함) 통보한다.

제 9 조 (개인정보의 안전성 확보 조치)

- ① "회사"는 제 8 조 제 1 항에 따른 개인정보 처리업무를 수행함에 있어, 개인정보보호법 및 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 관계 법령 준수를 위한 제반 사항을 충분히 검토하고 적절한 조치를 취하여야 한다.
- ② "회사"는 "고객사"로부터 처리를 위탁받은 개인정보가 침해된 경우 이에 대한 고충처리 및 분쟁해결을 위한 절차를 마련하여 시행해야 한다.
- ③ "회사"가 "고객사"로부터 처리를 위탁받은 개인정보를 보호하기 위해 취해야 하는 조치는 전 2 항에 국한되지 않으며, "고객사"로부터 위탁받은 개인정보를 보호하기 위한 합리적인 조치를 다한다.

제 10 조 (개인정보의 처리제한)

- ① "회사"는 본 계약 종료 후에도 개인정보 처리의 위탁업무 수행 목적 범위를 넘어 개인정보를 이용하거나 제 3 자에게 제공 또는 누설하지 않는다.
- ② "회사"는 본 계약이 해지되거나 계약기간이 만료된 경우 "고객사"로부터 위탁받은 개인정보 처리업무를 수행을 위해 제공받은 제반 자료 및 관련하여 보유하고 있는 개인정보를 관련 법령에 따라 즉시 파기하거나 반납한다.

제 11 조 (수탁자에 대한 관리·감독 등)

- ① "고객사"는 본 계약의 개인정보 처리업무 위·수탁에 관하여 "회사"에

대하여 다음 각 호의 사항을 관리하도록 요구할 수 있으며, "회사"는 특별한 사유가 없는 한 이에 응한다.

1. 개인정보의 처리 현황
 2. 개인정보의 접근 또는 접속현황
 3. 개인정보 접근 또는 접속 대상자
 4. 목적 외 이용, 제공 및 재위탁 금지 준수여부
 5. 암호화 등 안전성 확보조치 이행여부
 6. 그 밖에 개인정보의 보호를 위하여 필요한 사항(파기, 교육 등)
- ② "고객사"는 "회사"에 대하여 전항 각 호의 사항에 대한 실태를 점검하여 시정을 요구할 수 있으며, "회사"는 특별한 사유가 없는 한 이를 이행한다.
 - ③ 본 계약의 개인정보 처리위탁으로 인하여 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록, "고객사"는 "회사"가 1 년에 1 회 이상 전문 교육 기관 등을 통해 소속 임직원을 대상으로 개인정보보호 교육을 충실히 진행하는지 점검할 수 있다. 부실한 위 교육 이행으로 인해 개인정보 침해의 우려가 있을 경우 "고객사"는 개인정보의 보호에 관하여 "회사"를 교육하기를 요청할 수 있으며, "회사"는 이에 응한다.
 - ④ 본 조에 따른 실태점검 및 교육의 시기와 방법 등에 대해 "고객사"는 "회사"와 협의하여 시행한다.

제 12 조 (계약의 기간)

본 계약의 유효기간은 계약체결일로부터 1 년으로 하며, 계약기간 만료일 30 일 전까지 별도 서면에 의한 의사표시가 없는 한 동일한 조건으로 1 년간 자동 연장된다.

제 13 조 (계약의 변경, 연장, 중지 및 해지)

- ① 계약 당사자는 본 계약의 일부 또는 전부에 대하여 서면통지 후 상호 합의하여 변경할 수 있다.
- ② 계약 당사자는 다음의 경우 본 계약을 즉시 해지할 수 있고, 이와 별도로 손해발생시 배상을 청구할 수 있다.
 1. 상대방이 본 계약 상 의무를 위반 또는 불이행하여 10 일 이상 기간을 정해 그 시정을 최고하였음에도 기간 내 적절한 시정조치가 없는 경우
 2. "고객사"가 이용수수료를 연체하는 경우
 3. 기타 불성실한 업무수행 및 일방의 중대한 과실로 인하여 쌍방간에 본 계약을 유지할 수 없을 정도로 신뢰가 손상된 경우
 4. 가압류·가처분 등으로 본 계약의 목적달성이 곤란하다고 판단될 경우
 5. 발행, 배서, 보증한 어음, 수표 등 유가증권이 지급 거절되어 금융기관과의 거래가 정지될 경우
 6. 파산 및 회생절차가 개시될 경우
 7. 영업정지 이상의 행정처분을 받을 경우
 8. 영업양도, 합병 등으로 본 계약의 정상적인 이행이 불가능할 경우
 9. 휴업, 폐업, 전업할 경우
- ③ "문자서비스" 이용 시 "고객사"의 "번호변작"으로 인해 미래창조과학부, 중앙전파관리소, 한국인터넷진흥원 등으로부터 이용 중지를 요청 받은 경우 "회사"는 "고객사"에 대하여 서비스 즉시 중지의 조치를 취할 수 있다.
- ④ "회사"는 "고객사"에 대한 "서비스" 중지 통보 후 3 개월 이내에 "고객사"의 이의 신청이 없는 경우 "고객사"에게 통지하여 본 계약을 해지할 수 있다.
- ⑤ "회사"가 이동통신사 및 카카오의 정책변경 등 경영상의 이유로 본 계약을 더 이상 이행할 수 없을 것으로 판단되는 경우, "고객사"에 대한 1 개월 전 서면통지 후 본 계약의 전부 또는 일부를 해지할 수 있으며, 이와 관련하여 별도의 손해배상 책임을 부담하지 아니한다.

제 14 조 (계약상 지위의 승계)

- ① 계약 당사자는 합병, 현물출자, 법인전환, 해당영업양도 등 계약상 지위변동을 가져오는 사유가 발생할 경우, 상대방에 대해 변경사항 및 제 3 자와의 법률관계 등을 명확히 기술하여 통지를 하여야 한다.
- ② 전항의 책임이 있는 계약일방이 이의 통지를 게을리하여 상대방에게 손해가 발생한 경우 귀책일방은 통지의 지연 등으로 인해 발생한 상대방의 모든 손해에 대해 배상하여야 한다.
- ③ 본 조 제 1 항의 통지 수령자는 통지내용에 비추어 본 계약을 지속할 수 없다고 판단될 경우 계약기간 중이라도 계약을 해지할 수 있는 것으로

모며, 이와 관련하여 상대방은 계약해지에 대한 손해배상을 청구할 수 없다.

- ④ "고객사"의 본 조 제 1 항 통지에 대해 "회사"가 변동사유발생을 승인할 경우 본 계약상 "고객사"의 지위는 "고객사"의 지위를 양수한 제 3 자(이하 "양수인"이라 함)에게 이전되는 것으로 본다.
- ⑤ 전항의 경우 "고객사"의 지위가 "양수인"에게 이전되기 전 발생한 "서비스" 관련 "고객사"의 채무는 "고객사"와 "양수인"이 중첩적으로 인수하는 것으로 본다.

제 15 조 (분쟁의 조정)

본 계약에 대한 분쟁발생시 "회사"와 "고객사"는 관계 법령 및 상관례에 따라 상호 협의하여 호혜적 차원에서 해결하되, 협의가 성립되지 아니한 경우 분쟁 해결을 위한 소송의 관할법원은 민사소송법에 따른다.

제 16 조 (비밀유지)

"고객사"와 "회사"는 계약기간 동안 취득한 고객정보 및 거래내역 관련정보, 상대방의 정보를 제 3 자에게 누설해서는 안되며, 위반 시 귀책 사유자가

정보누설로 인하여 발생하는 손해에 대해 민, 형사상의 책임을 진다.

제 17 조 (손해배상책임)

- ① 계약 당사자는 자신의 귀책사유로 인한 채무불이행 및 불법행위로 인해 상대방이 입은 손해에 대한 배상 책임이 있다.
- ② 제 8 조 제 1 항에 따른 개인정보 처리업무의 위수탁에 있어, "회사", "회사"의 임직원 기타 "회사"의 수탁자가 위탁 또는 재위탁 받은 업무를 수행 중 제반 의무를 위반하거나 "회사" 또는 "회사"의 임직원 기타 "회사"의 수탁자의 귀책사유로 인해 본 계약이 해지되어 "고객사"나 개인정보주체 기타 제 3 자에게 손해가 발생한 경우 "회사"는 그 손해를 배상한다.
- ③ 천재지변, 사변, 전쟁 및 관계기관의 회선 또는 시스템 장애 등의 불가항력적인 사유로 인해 발생한 손해에 대해서는 양 당사자 각자가 책임지는 것으로 한다.
- ④ "고객사"가 "고객사"의 서버에 "서비스" 연동 후 "고객사"의 고의·과실로 "서비스"에 문제가 발생한 경우, "회사"는 이에 대해 책임을 면한다.

본 계약을 증명하기 위하여 계약서 2 부를 작성하여 상호 기명 날인한 후 각각 1 부씩 보관한다.

20 년 월 일

"고객사" (기재 또는 법인명판)

상 호 명 :

주 소 :

대표(이사) : (법인/개인인감)

※사업자등록증의 주소로 기재 **인감도장으로 날인**

"회사"

주식회사 케이지이니시스

(04517) 서울특별시 중구 통일로 92, 14, 15층

대표이사 이 선 재 (인)

별 첨

이용자 불만형태별 처리절차 및 처리기간

1. 이용자의 불만사항 접수 및 처리절차

- 가. 불만사항 접수는 일반전화, 이메일에 의한 방법으로 접수
- 나. 불만사항 처리는 "을"이 직접 전화하여 처리하는 것을 원칙으로 이메일 및 서면에 의한 민원 접수 처리는 24 시간 이내에 처리

| 불만형태 | 유형 | 원인 | 처리절차 | 처리기간 |
|----------|---------|------------------|----------------------------|--------|
| 서비스 관련 | 통신장애 | "회사"의 귀책사유 | 대고객 사과 및 품질개선 | 즉시/0 일 |
| | 시스템 장애 | "회사"의 귀책사유 | 대고객 사과 및 품질개선 | 즉시/0 일 |
| | | "고객사"의 귀책사유 | 대고객 설명 | 즉시/0 일 |
| 요금 관련 | 청구요금 이의 | "회사"의 귀책사유 | 과금 전 : 비과금 요청 과금 후 : 환불 | 즉시/0 일 |
| | | "고객사"의 귀책사유 | 대고객 설명 | 즉시/0 일 |
| 기타 불만 관련 | 기타 이의 | "회사"/"고객사"의 귀책사유 | 대고객 사과 및 품질개선 대고객 설명 | 즉시/0 일 |

2. 서비스 제공이 불가능한 경우 처리방안

- 가. 서비스 양도 및 폐지(휴지)로 인해 서비스 제공이 불가능한 경우 :
 - "회사"는 사업의 전부 및 일부를 휴지 또는 폐지하고자 할 때에 그 휴지 또는 폐지 예정일의 30 일 전까지 그 내용을 "고객사"에게 이메일, 홈페이지 등을 이용하여 공지하여야 한다.
- 나. 기타 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우 : 천재지변, 시스템(통신)장애 및 점검 등
 - 천재지변 등 불가항력을 제외한 서비스 제공이 불가능한 경우 "회사"는 "고객사"에게 사전 공지(안내)를 하여야 한다. 사전 공지(안내) 없이 서비스를 중단 하였을 시, 이에 대한 "고객사"의 손해를 확인 후 보상 및 할인 청구한다