초고속인터넷서비스이용약관

'20.11

SK텔레콤주식회사

제1장 총칙

제1조(적용 및 공지)

제2조(용어의 정의)

제2장 서비스 이용계약

제3조 (서비스의 종류)

제4조 (이용신청)

제5조 (계약의 성립)

제6조 (계약기간)

제3장 서비스 이용 및 계약당사자의 의무

제7조 (계약사항의 변경)

제8조 (단말장비의 이용)

제9조 (일시이용중단)

제10조 (서비스제공중단)

제11조 (고객 ID관리)

제12조 (자료의 게시 및 관리)

제13조 (서비스의 상업적 이용)

제14조 (준용)

제15조 (회사의 의무)

제16조 (고객의 의무)

제17조 (합리적 트래픽 관리)

제4장 요금

제18조 (요금의 종류와 산정)

제19조 (감면 및 할인)

제20조 (요금의 납기일)

제5장 계약의 종료

제21조 (해약)

제6장 침해사고 및 SPAM 대응

제22조 (침해사고 긴급대응) -

제23조 (이용고객의보호조치)

제24조 (침해사고에 대한 면책규정)

제25조 (영리목적의 광고성 정보게시의 제한)

제26조 (영리목적의 광고성 정보 전송의 제한 등)

제27조 (영리목적의 광고성 정보 전송의 위탁) -

제28조 (정보전송 의무 제공의 제한)

제7장 손해배상

제29조 (손해배상 및 면책)

제8장 초고속인터넷서비스 등 사업자전환절차(이하 '원스톱전환서비스')

제30조 (원스톱전환 신청)

제31조 (고객보호)

부칙

제1장 총칙

제1조 【적용 및 공지】

- ① SK텔레콤주식회사(이하 “회사”라 한다) 초고속인터넷 서비스의 이용은 전기통신서비스이용기본약관(이하 “기본약관”이라 합니다)과 이 약관을 함께 적용합니다.
- ② 이 약관은 지정된 홈페이지(www.sktelecom.com)에 게시하는 방법으로 공지합니다.

제2조 (용어의 정의)

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

1. B넷(B-Net) : 회사가 구축한 인터넷망의 이름
2. 초고속인터넷서비스 : B넷을 이용하여 제공되는 인터넷 접속서비스의 총칭
3. 고객ID : 이용고객의 식별과 이용고객의 서비스 이용을 위하여 이용고객이 선정하고 회사가 부여하는 문자와 숫자 등의 조합
4. 비밀번호 : 이용고객의 서비스 이용권 보호를 위하여 이용고객이 선정하는 문자와 숫자 등의 조합
5. IP주소(Internet Protocol address) : 인터넷망에서 송신원과송신선을식별하기위해배정하는 주소
6. IP단말기기 : IP번호를 지니는 단말기기
7. 유동IP : 특정 이용고객에 대해 IP주소가 고정적으로 배정되는 것이 아니라 이용고객이 B 넷에 접속할 때마다 새로이 할당되는 IP주소
8. ADSL회선 : FTTC에서 ADSL장치를 장착하여 초고속 데이터 전송이 가능하도록 구축된 가입자접속회선
9. VDSL회선 : FTTC 에서 VDSL장치를 장착하여 초고속 데이터 전송이 가능하도록 구축된 가입자접속회선
10. 케이블 회선 : 광동축혼합망(HFC : Hybrid Fiber Coaxial)을 통하여 초고속 데이터 전송이 가능하도록 구축된 가입자접속회선
11. FTTC회선 : 건물내 통신실까지 포설된 광케이블(FTTC: Fiber to the curb)을 통하여 초고속 데이터 전송이 가능하도록 구축된 가입자접속회선
12. 구내LAN회선 : 구내LAN(local area network)을 통해 초고속 데이터전송 및 구내 네트워크가 가능하도록 구축된 가입자 접속회선
13. BWLL회선 : 광대역무선가입자망(BWLL : Broadband Wireless Local Loop)을 통해 초고속 데이터 등의 전송이 가능하도록 구축된 가입자 접속회선

14. 침해사고 : 해킹, 컴퓨터바이러스, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력전자기파 등에 의하여 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위로 인하여 발생한 사태
15. FTTH 회선 : 고객 댁내까지 포설된 광케이블(FTTH : Fiber To the Home)을 통하여 초고속 데이터 전송이 가능하도록 구축된 가입자 접속회선
16. 스마트온서비스 : 스마트요금 상품에 제공되는 개인화 커뮤니케이션용 웹기반 부가서비스로 고객 편의서비스 제공과 서비스관련 정보제공 등을 할 수 있는 서비스
17. 경품 : 회사가 이용자와 서비스 이용계약을 체결하면서 이에 부수하여 이용자에게 제공하거나 제공하기로 한 물품, 현금, 그 밖의 경제적 이익(할인권, 유료 초대권, 기타 유가증권 등)
18. wifi zone 서비스 : 전국 공항, 카페, 지하철 등 공공장소 등에서 스마트폰, 노트북, 태블릿PC 등의 단말을 이용하여 무선(WLAN)으로 인터넷접속을 제공하는 서비스
19. T wifi zone (또는 T와이파이존) : 회사가 공항, 카페 등 인터넷 이용계축이 밀집하는 장소에 무선랜(Wireless LAN)으로 인터넷 접속이 가능한 통신환경을 구축한 지역
20. 임대장비 : 회사가 제공하는 임대단말장비는 모뎀, AP, MTA, 전원어댑터, 케이블 등 부속품 일체를 포함한다.

제2장 서비스 이용계약

제3조 【서비스의 종류】

- ① 고객이 이용할 수 있는 서비스의 종류와 내용은 [별표1]과 같습니다.
- ② 회사는 제1항의 서비스에 콘텐츠 등 온라인서비스, PC장비 및 단말기기 등과 제휴된 통합서비스를 제공할 수 있으며 동 통합서비스의 종류 및 이용조건에 대하여는 회사가 별도로 정하여 공시합니다.
- ③ 회사는 제2항의 통합서비스 중 PC장비 통합서비스의 경우, 사전 약정기간 만료 이전 동 통합서비스의 제공이 중단될 때에는 PC장비 관련 실비 또는 위약금을 고객에게 청구할 수 있습니다.
- ④ 회사는 이용고객의 건물 또는 댁내 통신환경에 따라 회선서비스 등을 다르게 제공할 수 있으며, 이용고객의 인터넷 환경 및 접속 트래픽량에 따라 실제속도와 차이가 있을 수 있습니다. 다만, 서비스를 다르게 제공할 경우에는 사전에 이용고객과 협의합니다.

제4조 【이용신청】

- ① 서비스를 이용하고자 하는 자는 회사에 본인의 실명으로 신청하여야 하며, 신청서 및 [별

표3]의 구비서류를 이용신청 시에 제출하여야 합니다.

② 이용신청자와 요금납부자가 다를 경우 요금납부자의 동의여부를 전화 등의 방법으로 확인합니다.

③ 회사는 이용신청을 승낙 한 후 이용신청 고객에게 다음의 구체적인 계약내용이 포함된 이용계약서를 교부합니다.

1. 서비스 이용료
2. 경품위약금 및 할인반환금 관련 내용
3. 변상금관련 내용
4. 특약사항
5. 서비스별 최저보장 속도
6. 서비스 이용약관 주요 내용

④ 전화 및 인터넷 계약 신청의 경우 전화녹취로 서비스 주요내용 설명 및 이용계약서(신청서)를 대신할 수 있으며, 이 경우 이용계약정보는 SMS, 이메일 등의 방법으로 별도 교부합니다.

제5조 【계약의 성립】

① 이용계약은 고객의 청약과 회사의 승낙에 의해 성립됩니다. 단, 회사는 고객의 청약에 대하여 다음 각호의 1과 같은 경우에는 승낙을 유보 또는 제한할 수 있으며, 이 경우 이용신청고객에게 통지합니다.

1. 타인의 명의를 사용하였거나 신청내용이 허위인 경우
2. 설치장소가 위법건축물이거나 구내통신설비의 설치기준에 부적합한 경우
3. 회사가 청구한 요금을 체납하고 있는 경우
4. 설비의 여유가 없거나 기술상 서비스 제공이 불가능한 경우
5. 공공의 안녕질서 및 미풍양속을 해할 우려가 있는 경우
6. 신용정보의이용및보호에관한법률, 신용정보집중기관의 신용정보관리규약, 신용정보사의 신용정보 공통관리규약 등에 따라 채무불이행정보, 공공기록정보, 금융질서 문란자 정보 등에 등록되어 있는 경우

② 회사는 이용신청에 대하여 승낙 시 다음 사항을 이용신청고객(이하“고객”이라 합니다)에게 통지합니다.

1. 고객 ID
2. 서비스제공일(개통일)
3. 요금(위약금포함)에 관한 사항
4. 서비스 제공 속도

5. 고객의 권익 및 계약 당사자의 의무사항
6. 기타 서비스 이용에 관한 중요한 사항

제6조 【계약기간】

- ① 서비스이용계약 기간은 1개월 이상이며, 고객의 해지의사표시가 회사에 도달하면 제21조 해지 조항을 준용하여 계약을 종료합니다.
- ② 고객은 이용계약 기간을 1년,2년,3년,4년 등으로 사전약정하는 계약(정기이용계약, 이하 '정기계약'이라 합니다.)을 신청할 수 있습니다. 약정기간에 따른 할인율은 [별표1]요금표에서 규정한 바와 같습니다.
- ③ 위 2항 정기계약의 사전 약정기간 만료 시, 고객이 해지의사표시를 하지 않을 경우 해지의사표시를 할 때까지 기존 계약내용과 동일한 내용으로 계약이 연장됩니다. 사전 약정기간 만료 이후 연장된 기간 중 고객이 서비스를 해지하더라도 할인반환금은 부과하지 않습니다.
- ④ 특정 기간동안 제공되는 계약(재약정,반값요금제)의 경우, 고객이 별도 해지의사표시를 하지 않아 계약이 연장되더라도, 해당 할인율은 동일하게 적용되지 않으며, 해당 할인 적용 이전 요금으로 환원됩니다
- ⑤ 회사는 약정기간 만료시점 30일 전까지 고객이 요금청구서를 받기로 한 수단(E-mail, 우편, SMS 등)으로 약정기간 만료사실 및 위 3항의 내용을 통지할 것이며, 고객은 통지수단을 변경하기 원할 경우 회사에 이를 고지하여야 합니다.

제3장 서비스의 이용 및 계약당사자의 의무

제7조 【계약사항의 변경】

- ① 고객이 다음 중 하나에 해당하는 계약사항을 변경하고자 하는 때는 회사에 신청하여야 하며 변경사항을 증빙하기 위한 별도의 서류를 제출할 수 있습니다.
 1. 고객 및 요금납입책임자의 상호, 성명 또는 주소 등의 변경
 2. 서비스 종류 및 계약기간 등의 변경
 3. 단말기기 설치장소의 변경
 4. 장비임대차 계약의 변경
 5. 감면 및 할인대상 자격의 변경
- ② 고객은 제1항의 2호에 관련하여 서비스종류의 변경 또는 추가 등에 따른 부과요금에 대

해서는 회사가 별도로 정하여 공시하는 바에 따르며, 계약기간 단축의 경우 [별표1]에서 규정하는 바와 같이 정기계약에 따른 추가 할인된 요금을 반환하여야 합니다.

③ 회사는 이용자에게 약정 만료 후 재계약에 다른 추가적인 할인 제공 시 구체적인 계약내용(추가할인액 및 약정만료일 등)을 SMS 또는 E-mail 등의 방법으로 이용자에게 통지합니다.

④ 회사는 서비스 가입중단,폐지 및 이용자 편익에 저해되는 서비스 관련 중요한 규정의 변경은 특별한 사정이 없는 한 최소 30일 전에 홈페이지를 통해 안내하고, 해당 변경사항을 적용받는 고객에게는 E-mail, 우편, SMS 등으로 개별 공지합니다. 연락처 미기재 및 연락불가 시 개별 공지한 것으로 간주합니다.

그리고 이용자편익에 저해되는 서비스 관련 중요한 규정(약관에 기재된 요금제,요금할인액, 이용조건 등)이 변경되는 경우에는 위 고지 이후 2개월 이내에 이용계약을 해지할 수 있음을 함께 고지합니다. 이때, 위 기간 내에 이용계약을 해지하지 않은 경우, 변경된 약관에 승인하는 것으로 본다는 뜻을 고지하였음에도 이용계약을 해지하지 않은 경우 변경된 약관을 승인한 것으로 봅니다.

제8조 【단말장비의 이용】

① 고객은 회사 또는 공동마케팅 사업자를 통하여 단말장비 등을 임차 또는 구입하여 이용할 수 있으며, 회사가 인증한 단말장비 등을 시장에서 직접 구입하여 이용할 수도 있습니다.

② 제1항의 단말장비 등의 구입과 이용에 관한 사항은 회사가 별도로 정하여 공시하는 바에 따릅니다.

③ 고객이 시장에서 구입한 단말장비 등의 수리와 교환 등에 관한 사항은 고객과 판매회사와의 계약에 따르며 회사는 고객의 시장구입 단말장비 등의 이용으로 발생하는 손해 등에 대해서는 면책됩니다.

④ 고객이 회사로부터 임차한 단말장치를 분실 또는 훼손하였을 경우에는 그에 해당하는 비용을 배상하여야 합니다.

⑤ 고객이 해약, 이사이전, 장비교체 등의 사유로 인해 기존 단말장치를 반납하여야 할 경우 회사가 수거하는 것을 원칙으로 합니다.

제9조 【일시이용중단】

① 고객은 월1회, 1년동안 총 3개월을 초과하지 않는 범위내에서 회사에 일시이용중단을 신청할 수 있습니다. 단, 회사가 인정하는 정당한 사유가 있을 경우에는 그러하지 않습니다.

② 일시이용중단 기간 중 서비스이용료 및 장비임대료는 [별표1]에서 정한 바와 같다

③ 회사는 고객이 신청한 일시정지 해소 일자에 서비스를 재개합니다.

④ 회사는 일시정지 후 서비스 재개 전 고객에게 SMS 등의 방법으로 사전 안내합니다.

제 10조 【이용의 제한】

① 회사는 다음 중 하나에 해당하는 경우, 일정기간 동안 서비스 제공을 중단할 수 있습니다.

1. 고객이 요금과 가산금의 이행최고를 받고도 최초의 요금납기일 다음날로부터 1월 이내에 납입하지 않은 경우
2. 회사가 제공하는 설비 및 서비스 등을 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 타인의 통신이용에 제공하는 경우
3. 제23조, 제24조 또는 제25조를 위반한 경우
4. 제26조에 규정된 원인을 고의로 제공한 경우
5. 회사가 시스템 개선공사, 장비증설, 정기점검 등 회사의 사정에 의해 서비스를 제공할 수 없어 고객에게 사전 통지 후 중지하는 경우. 단, 이 경우 회사가 통지한 때(또는 그 사실을 회사가 알고 있는 경우 알게된 때)로부터 2시간이 초과한 경우 해당시간의 기본료와 부가서비스 이용료를 감면합니다.

② 회사는 제1항의 서비스 제공을 중단하는 경우 그 사유 등을 고객에게 7일전까지 통지하여야 합니다. 단, 긴급을 요하는 경우는 그러하지 않습니다.

③ 회사는 제2항의 서비스제공중단 통지에 대하여 이용고객의 이의신청이 있는 경우 서비스제공중단을 보류하고 7일 이내에 그 결과를 통지합니다.

④ 회사는 제1항의 서비스제공 중단 사유가 해소되면 지체 없이 서비스의 이용을 가능하게 하여야 합니다.

⑤ 회사는 이용고객이 제 16조 4항의 1호, 2호 내지 3호를 위반한 경우 위반행위를 시정할 것을 요청할 수 있습니다.

⑥ 회사는 제5항의 시정요구를 할 때에는 시정요청일로부터 7일 이내에 위반행위를 시정하지 않으면 속도제한조치, 접속제한조치 등 이용제한 조치를 취할 수 있다는 의사와 이용제한의 일시 및 이용제한기간을 통지하여야 합니다.

⑦ 회사는 이용고객이 제 16조 4항의 1호, 2호 내지 3호를 위반하여 시정요청일로부터 7일 이내에 위반행위를 시정하지 않는 경우 해당 서비스에 대한 속도제한조치, 및 접속제한조치 등 이용제한 조치를 취할 수 있습니다.

⑧ 이용고객이 제7항의 이용제한 조치를 받은 후 제 16조 4항의 1호, 2호 내지 3호 위반행위를 시정하고 이를 회사에 통지한 경우에는 회사는 통지를 받은 날로부터 7일 이내에 이용제한 조치를 해제하여야 합니다.

⑨ 이용고객이 제7항의 이용제한 조치를 받은 후 이용제한 기간 내에 제 16조 4항의 1호, 2호 내지 3호 위반행위를 시정하지 않은 경우, 회사는 이용제한 조치기간을 연장할 수

있습니다. 다만, 회사는 기간만료 7일 전까지 이용제한 조치를 연장하는 사유, 일시, 기간을 이용고객에게 통지하여야 합니다.

⑩ 이용제한조치 기간 중 서비스이용료 및 장비임대료는 [별표1]에서 정한 바와 같습니다.

제11조 【고객 ID관리】

① 고객ID 및 비밀번호는 고객이 희망하는 경우 홈페이지(www.sktelecom.com)를 통하여 직접 생성하실 수 있으며, 이 과정에서 회사는 고객에게 본인 확인에 필요한 각종 절차 및 서비스 제공에 필요한 각종 동의를 요구할 수 있습니다.

② 고객 ID 생성 시 다음 사항에 해당하는 고객의 경우 콜센터(1600-2000)를 통하여 고객ID 및 비밀번호를 생성할 수 있으며, 회사는 고객에게 본인 확인에 필요한 각종 서류 및 서비스 제공에 필요한 각종 동의를 요구할 수 있습니다.

1. 법인 및 개인사업자
2. 외국인
3. 미성년자
4. 기타 회사의 홈페이지에서 공인된 방법으로 본인확인이 불가능한 경우

③ 고객ID 및 비밀번호의 관리 및 이용에 대한 책임은 고객에게 있으며, 고객은 고객ID를 타인과 공유, 양도 또는 임의로 변경할 수 없습니다. 단, 회사가 인정하는 고객사유로 인한 고객ID변경은 하나의 고객ID에 대하여 1회에 한해 가능함을 원칙으로 합니다.

④ 고객ID가 다음사항에 해당하는 경우, 회사는 고객과 협의하여 이를 변경할 수 있습니다.

1. 고객ID가 고객의 전화번호 또는 주민등록번호 등으로 되어 있어 사생활 침해가 우려되는 경우
2. 타인에게 혐오감을 주거나 미풍양속에 어긋나는 경우
3. 기타 회사가 인정하는 합리적인 이유가 있는 경우

⑤ 고객이 사용하는 고객ID 및 비밀번호에 의하여 발생하는 서비스 이용상의 과실 또는 제3자에 의한 부정사용 등에 대한 책임은 고객에게 있습니다. 단, 회사의 고의 또는 과실이 있는 경우에는 그렇지 않습니다.

⑥ 회사는 메일 등의 온라인서비스를 회사 또는 회사가 선정한 회사를 통하여 제공할 수 있습니다. 메일 등의 온라인서비스는 회사의 사정에 따라 제공되는 서비스의 종류 및 제공여부가 변경될 수 있습니다.

⑦ 회사는 제6항의 서비스 제공을 위해 수집된 개인정보의 취급 및 관리 업무의 일부 또는 전부를 회사가 선정한 회사에 위탁할 수 있습니다.

제12조 【자료의 게시 및 관리】

- ① 회사는 SK텔레콤주식회사 홈페이지(www.sktelecom.com)에 고객이 게시한 자료나 고객의 필요에 의해 저장하고 있는 자료에 대해 게시기간 또는 저장기간을 별도로 정할 수 있습니다.
- ② 제1항에서 정하는 자료의 게시기간 및 저장기간은 서비스 홈페이지 등에 공지합니다.
- ③ 고객이 게시하거나 등록한 자료의 내용이 다음 중 하나에 해당된다고 판단되는 경우, 회사는 고객에게 통지없이 게시물을 삭제하거나 게재를 금지할 수 있습니다.
 - 1. 다른 고객 또는 제3자를 비방하거나 중상모략으로 명예를 손상시키는 내용인 경우
 - 2. 음란물 또는 음란 사이트로 링크된 내용 등 공공질서 및 미풍양속을 저해하는 내용인 경우
 - 3. 회사가 정한 게시기간 또는 저장기간을 초과한 경우
 - 4. 제15조(고객의의무) 제1항 제3호,제5호에 해당하는 경우
- ④ 고객이 서비스 홈페이지에 게시하거나 등록한 자료의 지적재산권 및 책임은 고객에게 귀속됩니다. 단, 회사는 서비스홈페이지의 게재권을 가지며 비상업적 목적으로 고객의 게시물을 활용할 수 있습니다.
- ⑤ 고객은 게시하거나 등록한 내용의 일부가 삭제 또는 손상되는 경우를 대비하여 Backup 용 파일을 별도로 저장해 두어야 합니다.
- ⑥ 회사는 고객 게시물 내용 및 관리와 연관되는 손해배상 책임을 지지 않습니다. 단, 회사의 고의 또는 과실의 경우에는 그러하지 않습니다.

제13조 【서비스의 상업적 이용】

- ① 고객은 제공받은 서비스 및 관련 설비를 수익을 목적으로 타인에게 다시 제공하고자 할 경우에는 회사에 별도로 신청하여 승낙을 얻어야 합니다.
- ② 제1항에 의한 경우를 제외하고는 고객은 서비스를 이용하여 얻은 정보를 가공, 판매할 수 없고 기타 상업적 목적으로 이용할 수 없습니다. 또한, 이를 위반하여 발생하는 문제에 대한 책임은 고객에게 있습니다.

제14조 【준용】

서비스의 이용 중 시내전화 및 ISDN, 시외전화 사전선택제, 인터넷전화 등에 관한 사항은 시내전화서비스 및 시외전화서비스 이용약관, ISDN서비스 이용약관 및 인터넷전화서비스이 이용약관을 준용합니다.

제15조 【회사의 의무】

① 회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 고객의 정보를 본인의 사전 승낙없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며 사전에 이용고객에게 고지 또는 이용약관에 명시하여 동의를 얻은 목적 이외의 목적으로 사용할 수 없습니다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 않습니다.

1. 관계법령에 의한 수사상의 목적으로 관계기관으로부터 요구받는 경우
 2. 방송통신심의위원회의 요청이 있는 경우
 3. 개통, 장애, 민원처리 등 계약의 이행을 위해 회사의 위임을 받은 자회사/관계사 및 (재)업무위탁계약을 체결한 업무수탁자에게 제공하는 경우. 단, 이 경우 회사는 고객정보 위임에 관한 사실을 고객에게 고지합니다.
 4. 한국 인터넷진흥원(KISA, 국내 IP주소 관리기관)에서 WHOIS서비스에 제공하기 위해 고정IP주소 사용자에게 대한 사용자 및 관리자의 정보를 요청하는 경우
- ② 회사는 고객과 개통일을 약정한 후 개통지연이 예상될 경우 그 사실을 사전에 고객에게 통보합니다.
- ③ 회사는 고객에게 회수하여 재출고하는 단말의 경우 자체 관리규정에 따라 신제품과 동일한 수준의 성능적합검사를 이행 후 임대제공합니다.
- ④ 회사는 자사가 제공하는 서비스 이용고객이 단체계약 또는 다가구 주거(원룸, 고시원 등) 장소에 서비스를 신청하는 경우를 포함하여, 동일 주소지에 개통된 자사의 서비스 회선이 있는지 여부를 확인하고 이용요금 중복 과금 문제가 발생하지 않도록 안내합니다.
- ⑤ 회사는 중복가입 미고지에 따라 이용요금이 중복 청구된 경우에는 중복 납부한 기본 이용요금(유료 구매한 부가서비스 비용 등은 제외)을 환불하고, 가입자가 원할 시 서비스 할인 반환금을 부과하지 않고 해지 처리합니다.

제16조 【고객의 의무】

① 고객은 약관 및 관계법령에서 규정하는 사항을 준수하여야 합니다. 단 회사는 다음 중 하나에 해당하는 경우에는 서비스 이용의 전부 또는 일부를 제한할 수 있습니다.

1. 다른 고객의 서비스 이용에 영향을 주는 다량의 정보를 전송하거나 수신자의 의사에 반하여 광고성 정보를 지속적으로 전송하는 경우 및 기타 스팸 메일(Spam mail) 전송 등 서비스의 안정적 운영을 저해하는 경우
2. 정보통신설비의 오동작이나 정보 등의 파괴를 유발시키는 컴퓨터 바이러스프로그램 등을 유포하는 경우
3. 다른 이용고객 또는 제3자의 지적재산권을 침해하는 경우
4. 방송통신심의위원회의 시정요구가 있거나 불법선거운동과 관련하여 선거관리 위원회

의 유권해석을 받은 경우

5. 타인의 ID등을 부정하게 사용하는 경우

6. 제12조(서비스의 상업적 이용)를 위반한 경우

7. 제21조(이용고객의보호조치) 관련 보호조치를 이행하지 않는 경우

② 고객은 주소 및 연락처, 사업자등록번호 등 이용계약사항이 변경된 경우에는 이를 회사로 바로 알려야 하며 이를 소홀히 하여 발생한 불이익은 고객의 책임으로 합니다.

③ 고객은 B넷(B-Net) 및 네트워크 환경을 통한 외부의 불법적 침입으로부터 고객의 설비 및 정보를 보호하여야 합니다.

④ 고객은 다음의 망구성, 서비스제공 또는 이용을 할 수 없습니다.

1. 회사의 승인없이 유상 또는 무상으로 제3자(콘텐츠 전송을 목적으로 네트워크 또는 소프트웨어를 제공하거나 콘텐츠 전송을 중개하는 서비스를 제공하는 사업자 등 포함)에게 제공하여 제3자의 사업에 이용하게 하거나 이용고객 본인이 사업용, 상업용 등의 목적으로 이용하는 경우

2. 회사의 승인없이 서버(Web/FTP/Mail/뉴스/게임 등) 또는 임시저장장치(개인PC 등을 이용한 경우도 포함) 등을 설치하여 본인 또는 제3자에게 서비스를 제공하여 사업용, 상업용 등의 목적으로 이용하거나, 이용할 수 있게 하는 경우

3. 회사의 승인없이 별도의 서브네트워크(Sub-Network)를 구성하여 서비스를 이용하거나 회사와 약정한 수 이상의 단말을 연결하여 서비스를 이용하는 경우

제17조(합리적 트래픽 관리)

① 회사는 망의 보안성과 안정성을 확보하고 망혼잡시 다수 이용자의 이익을 보호하기 위해 『망중립성 및 인터넷 트래픽 관리에 관한 가이드라인』, 『통신망의 합리적 관리·이용과 트래픽 관리의 투명성에 관한 기준』에 따라 트래픽 관리를 시행할 수 있습니다.

② 회사의 트래픽관리 범위, 적용조건, 절차, 방법 및 이에 따른 영향 등 트래픽관리정보공개(KFI)는 별표<4> 또는 인터넷 홈페이지(<http://www.tworld.co.kr>)에서 확인할 수 있습니다.

③ 회사는 트래픽 관리를 시행할 경우, 시행 이전 이용자에게 전자우편(E-Mail), 또는 단문메세지(SMS)를 통해 고지하거나 홈페이지 등에 공지합니다. 다만, 다른 방식에 의한 이용자 안내 조치(예: 음란물 사이트 접속 차단 안내 등)가 이루어지거나, 이용자가 이미 인지하고 있는 경우(예: 이용자 요청 등에 의한 트래픽 관리)에는 고지나 공지를 하지 않을 수 있습니다. 또한, 사전 고지 또는 공지가 불가능한 다음 각 호의 경우에는 트래픽 관리 시행원인, 일시, 기간 및 중지 등에 관한 사항을 사후 고지 또는 공지합니다.

1. 정보통신망에 발생한 장애의 확산 속도로 보아 이용자가 사전에 통지를 받을 시간적 여유가 없다고 판단되는 경우
2. 이용자가 제공한 연락처로 연락이 불가능한 경우
3. 이용자 식별이 불가능한 경우

제4장 요금

제18조 【요금의 종류와 산정】

- ① 고객이 납입하여야 하는 요금의 요율 및 적용기준 등은 [별표1]과 같습니다.
- ② 고객이 접속회선으로 일반전화회선이나 ISDN회선을 이용하는 경우, 고객은 이에 대한 이용료를 당해 서비스 이용약관의 규정에 따라 별도로 납입하여야 합니다.
- ③ 인터넷을 통하여 제공되는 유료정보를 고객이 이용한 경우, 고객은 정보제공자에게 정보 이용료를 별도로 납입하여야 합니다.
- ④ “신용정보의이용및보호에관한법률”에 의하여 신용불량자로 등록되어 있는 경우 또는 회사가 특별히 정하는 경우에는 보증금을 받을 수 있으며 보증금은 [별표1]과 같습니다.

제19조 【요금감면, 할인, 반환】

- ① 요금 감면 및 할인의 적용대상 및 요율 등은 [별표1]와 같습니다.
- ② 회사는 제공하는 서비스의 최저속도 미달시 고객의 청구에 의하여 이용요금을 감면합니다. 최저속도, 대상서비스, 보상기준 등은 [별표2]와 같습니다.
- ③ [별표1]에 의한 감면 대상자는 자격요건이 변동되는 경우에는 신속히 회사에 통지하여야 합니다.
- ④ 회사는 고객이 구축한 고객자가망을 이용하여 서비스를 제공할 경우 회사의 원가 또는 투자비 절감범위내에서 해당 고객에게 별도의 할인을 적용할 수 있으며, 할인범위 등에 관한 사항은 고객과 회사간의 고객 자가망 활용계약을 따릅니다.
- ⑤ 회사는 인터넷서비스 이용고객 중 서비스정기계약 약정고객에게 경품제공 한도 범위내에서 일정기간에 한해 기존의 이용요금으로써 상위의 서비스를 제공할 수 있습니다. 자세한 사항은 회사가 별도로 정하여 공시합니다.
- ⑥ 회사는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후(그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)부터 계속 3시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1개월 누적시간이 24시간을 초과하는 경우에는 그 서비스를 제공 받지 못한 일수에 따라 해당 월에 적용받는 청구요금의 일 평균액을 계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간

을 1일 단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.

⑦ 이용자는 이사 등의 사유로 이전한 장소에 타사의 서비스가 제공되지 않아 이전사업자의 서비스를 해지하고 회사에 신규 가입하는 경우 이전사업자에게 납부한 할인반환금 내역을 제출하면 회사는 사실내역 확인 후 해당 금액에 이를 때까지 매월 기본료에서 할인한다. 단, 요금할인 중 서비스를 해지할 경우 잔여할인금액에 대해서는 해지로 인한 할인반환금과 상계처리하며, 나머지 잔여할인금액은 반환하지 아니한다.

제20조 【요금의 납기일】

- ① 회사는 요금 등의 납기일을 사회적 제반여건을 고려하여 지정합니다.
- ② 월액요금을 제외한 요금은 사유발생시 즉납하게 하거나 별도의 납기일을 정하여 납입하도록 청구할 수 있습니다.
- ③ 인터넷망간 연동 접속시의 협정요금 및 납입기일은 해당 협정에 따릅니다.

제5장 계약의 종료

제21조 【해약】

- ① 고객은 계약을 서비스 개통 전 또는 개통 후에 해약하는 경우 해약희망일전까지 신청하여야 하며, 고객은 해약희망일전까지 [별표3]의 구비서류를 제출하여야 합니다. 신청방법은 이용 고객 본인 또는 대리인이 직접 창구접수, 전화(106)접수, 우편 또는 FAX, 홈페이지 등으로 신청할 수 있으며, 해지희망일 30일 전부터 해지 신청 가능합니다.
- ② 회사는 본인 또는 대리인 신청시 [별표3]의 구비서류를 확인한 후 해약신청을 접수하고, 접수 된 이후 과금을 중단하고 해약희망일에 해약처리를 합니다.
- ③ 단, 회사가 요금완납 이전에 해지처리를 했더라도 이용고객은 미납요금에 대해서 납입의 의무를 지고 미납으로 인한 불이익을 당할 수 있습니다.
- ④ 회사는 제1항의 규정에 의거하여 해약신청 접수 및 해약 완료시 아래의 방법중의 하나를 이용하여 고객에게 안내합니다. (단, SMS 안내는 필수)
 1. SMS
 2. e-mail
 3. 전화
 4. 기타
- ⑤ 회사의 귀책사유로 해약 희망일 이후에 해약처리가 되는 경우 지연된 만큼의 요금을 감면하며 제29조 ③항에 의거 배상을 합니다.

⑥ 회사는 다음 중 하나에 해당하는 경우에는 계약을 해약할 수 있습니다.

1. 타인의 명의를 사용하거나 허위서류를 제출한 경우
2. 제12조(서비스의 상업적이용)을 위반한 경우
3. 서비스제공중단 경과 후 1월 이내에 그 사유를 해소하지 않는 경우
4. 제11조(자료의 게시 및 관리) 제3항을 위반한 경우
5. 제15조(고객의 의무) 제4항을 위반하여 제9조의 이용제한 조치를 받은 후 1월 이상 위반행위가 계속된 경우

⑦ 고객이 다음에 해당하는 경우 초고속인터넷서비스 할인반환금 없이 계약을 해약할 수 있으며, [별표3] 구비서류에 기재된 증빙서류를 회사에 제출하여야 합니다.

1. 서비스 제공이 불가능한 지역으로의 이전인 경우. 단, 서비스 비제공지역은 회사의 서비스가 제공되지 않는 대한민국 영토에 한정합니다. 단, 신규가입/명의변경 후 1개월 이내에 2회선 이상 비제공지역으로 이전하는 회선에 대해서 회사는 별도 심사를 거쳐 위장전입 등 부적절한 회선으로 판단되는 경우, 할인반환금을 정상 청구하고 해지할 수 있습니다. 또한 상기 사유로 인해 해지되는 고객(회선)의 경우 회사는 3개월간 신규가입을 제한할 수 있습니다.

2. 이전설치로 인하여 기존에 사용중인 서비스와 동일한 속도 및 가격을 제공하지 못하는 경우

- 60일 이내 고객이 희망하는 동급의 서비스를 제공할 수 있는 경우
- 타사도 고객이 희망하는 동급의 서비스를 제공하지 못하는 경우
- Giga인터넷 프리미엄 계열 상품 및 10Giga 인터넷 계열 상품 (Giga프리미엄X 2.5, Giga프리미엄X 5, Giga프리미엄X 10) 이용 고객이 이전 설치로 인하여 동일 등급 (Giga인터넷 프리미엄 계열 및 10Giga 인터넷 계열 상품)의 서비스를 제공받지 못하는 경우

3. 회사 귀책 사유로 인한 1시간 이상 장애가 월 3회 이상 발생한 경우

4. 군입대의 경우

5. 이용중인 서비스가 최저속도에 미달하여 5일 이상 감면을 받은 경우

6. 가입자 본인이 사망한 경우

7. 고객과 협의한 이전설치 희망일로부터 5일 (영업일 기준) 이내에 이전설치가 완료되지 않거나, 장애 발생 후 5일(영업일 기준)을 초과할 때까지 장애처리가 완료되지 않은 경우. 단, 고객의 부재, 연락두절 등 그 사유가 고객에 있는 경우는 해당되지 않음

8. 회사가 이용계약관련 주요내용이 명시된 이용계약서(신청서)에 서명, 전자인증 (공인인증서, 휴대폰인증 등)을 받지 않았거나, 전화녹취를 하지 않았을 경우

9. 회사가 제공하고 있는 서비스와 관련한 중요한 사항 (약관에 기재된 요금제,요금할

인액,이용조건 등)이 고객에게 실질적으로 불리하게 변경됨을 고지받고, 계약사항이 불리하게 변경됨을 사유로 2개월 이내에 해지할 경우

10. 회사의 귀책 사유로 인한 월 누적 장애시간이 24시간 이상인 경우

⑧ 서비스 이용계약서에 경품 등의 지급내용 및 가액, 위약금 부과조건 및 산정기준 등을 기재하지 않았거나, 이를 이용자에게 고지하지 않았을 경우에는 회사, 또는 당해 가입 계약을 대행하는 자는 위약금을 부과할 수 없습니다.

⑨ 해지신청일에 과금 중단을 원칙으로 하며, 해지신청일에 대한 고객과 회사간 분쟁이 발생한 경우 해지분쟁 다음날 바로 과금 중단합니다. 해지희망일이 해지신청일 포함 4일(영업일 기준)을 초과하는 경우, 해지신청일 이후 사용요금은 정상과금됩니다. 해지희망일이 불분명하여 해지일 이후 부당하게 부과된 요금에 대해서는 환급할 수 있습니다.

⑩ 고객이 다음에 해당하는 경우 초고속인터넷서비스 할인반환금 50% 감면 받을 수 있으며, [별표3] 구비서류에 기재된 증빙서류를 회사에 제출하여야 합니다. 이를 제출하지 않을 경우 할인반환금이 청구될 수 있습니다.

1. 건물주 반대로 서비스 제공이 불가하다고 인정되는 경우

2. 해외 이민으로 서비스 제공이 불가하다고 인정되는 경우

3. 이전하고자 하는 건물이 특정 1개 사업자만이 서비스 제공이 가능하도록 계약된 단독 서비스 건물인 경우

제6장 침해사고 및 SPAM 대응

제22조 【침해사고 긴급대응】

① 회사는 다음 각호의 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우 해당 서비스의 제공을 전부 또는 일부 중단할 수 있습니다.

1. 방송통신위원회나 한국인터넷진흥원으로부터 해당 서비스의 제공중단 또는 접속경로의

차단요구 또는 권고가 있는 경우

2. 외부에서 발생한 침해사고로 인하여 회사에 심각한 장애가 발생할 우려가 있다고 판단되는 경우

3. 고객의 정보시스템에 발생한 이상현상으로 인하여 다른 이용고객 또는 집적된 정보통신시설의 정보통신망에 심각한 장애를 발생시킬 우려가 있거나, 장애발생에 대한 원인파악을 위해 차단을 필요로 하는 경우

4. 정보통신망에 발생한 이상현상의 확산 속도로 보아 고객이 사전 통지를 받을 시간적 여유가 없다고 판단 될 경우 또는 고객이 제공한 연락처로 연락이 불가능할 경우

5. 국가 비상사태, 천재지변 등으로 인한 경우

② 회사는 제1항에 따라 해당서비스의 제공을 중단하는 때에는 E-mail, fax, 전화, SMS, 팝업 등의 방법으로 중단사유, 발생일시, 중단기간, 내용 등을 명시하여 고객에게 즉시 통보하여야 합니다.

다만, 고객의 사정으로 유효한 연락처를 알 수 없거나 사건의 긴박성, 천재지변 등으로 사실상 연락이 어려운 경우에는 그 사정이 해소된 때에 즉시 통보합니다.

③ 회사는 중단사유가 해소된 때에는 즉시 당해 서비스의 제공을 재개하여야 합니다.

제23조 【이용고객의 보호조치】

① 회사는 정보통신망에 중대한 침해사고가 발생하여 자신의 서비스를 이용하는 고객의 정보시스템 또는 정보통신망 등에 심각한 장애가 발생할 위험이 존재하는 경우에는 “정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률” 제47조제2항에 의거하여 해당고객에게 보호조치를 취하도록 요청하고, 이를 이행하지 아니하는 경우에는 해당 정보통신망으로의 접속을 일시적으로 제한할 수 있습니다.

② 회사는 정보통신망 또는 집적정보보호시설에 피해를 줄 수 있는 이상 징후를 감지한 경우, E-mail, fax, 전화, SMS, 팝업등의 비상연락망을 이용하여 고객에게 긴급하게 보호조치를 요청하여야 합니다.

③ 이용고객이 취할 보호조치의 내용은 다음 각 호와 같습니다.

1. 네트워크상에서 해당 장비의 즉각적인 분리 (연결 케이블 제거, 서비스 포트 차단 또는 네트워크 주소(IP) 차단 등)
2. 해당 장비에 대한 보안점검
3. 관련 원인 점검 및 사후 보안 조치 실시(패치, OS 재설치, 필터링 등)
4. 침해사고 유형 또는 이상현상의 상태에 따라 조치내용을 인터넷 홈페이지에 공시
5. 만약 고객이 침해사고에 대한 조치능력이 없는 경우 고객은 회사에 도움을 요청할 수 있습니다.

④ 회사는 고객이 보호조치를 이행하지 아니할 경우, 회사의 타 이용 고객을 보호하기 위하여 고객이 보호조치를 이행했다고 충분히 판단될 때까지 정보통신망으로의 접속 제한을 실시합니다.

⑤ 회사는 고객의 정보보호조치 불이행에 대하여 접속제한의 범위는 서비스 포트제거 및 IP 블록 전체 또는 일부의 차단이며, 회사가 이와 관련 부당한 접속 제한을 한 경우 이용고객은 한국ISP협회(KISPA)의 소정양식에 의거 사유발생 후 1개월 이내에 이의 신청 및 배상 요구를 할 수 있으며, 회사는 약관 제27조에 정한 기준에 의거 배상합니다.

⑥ 회사는 인터넷 침해사고의 원인에 대한 진단 및 조치를 위해 고객에게 관련 Agent 또는 Software를 제공할 수 있습니다.

제24조 【침해사고에 대한 면책규정】

회사는 “정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률” 제46조의3에 따라 안전진단을 수검하고, 정보통신접속서비스 사업자로서 선량한 관리자의 주의의무를 다한 경우에는 침해사고 등에 대한 책임을 지지 아니하며, 아래와 같은 경우에도 책임을 지지 않습니다.

1. 서비스를 제공할 당시 과학 기술수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없는 경우
2. 서비스를 제공할 당시의 법령이 정하는 기준을 준수하였음에도 발생하였을 경우

제25조 【영리목적의 광고성 정보게시의 제한】

- ① 고객은 타인의 인터넷 홈페이지에 그 운영자 또는 관리자의 명시적인 거부 의사에 반하여 영리목적의 광고성 정보를 게시하여서는 아니 됩니다
- ② 해당 인터넷 홈페이지 운영자 또는 관리자는 제1항의 규정에 위반하여 게시된 영리목적의 광고성 정보에 대하여 삭제하는 등의 조치를 할 수 있습니다.

제26조 【영리목적의 광고성 정보 전송의 제한 등】

- ① 이용고객은 전자우편, 그밖에 “정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률시행령”이 정하는 매체를 이용하여 수신자의 명시적인 수신거부 의사에 반하는 영리목적의 광고성 정보를 전송하여서는 아니 됩니다.
- ② 영리목적의 광고성 정보를 전자우편, 그 밖의 매체를 이용하여 전송하는 고객은 “정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률시행령”이 정하는 바에 따라 다음 각호의 광고성 정보에 명시하여야 합니다.
 1. 전송정보의 유형 및 주요내용
 2. 전송자의 명칭 및 연락처
 3. 전자우편주소를 수집한 출처(전자우편으로 전송하는 경우에 한한다)
 4. 수신거부의 의사표시를 쉽게 할 수 있는 조치 및 방법에 관한 사항
- ③ 수신자의 전화·모사전송기기에 영리목적의 광고성 정보를 전송하고자 하는 고객은 광고성 정보 전송 전에 수신자의 동의를 받아야 합니다. 다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 아니합니다.
 1. 재화 및 용역의 거래관계를 통하여 수신자로부터 직접 연락처를 수집한 자가 그가 취급하는 재화 및 용역에 대한 영리목적의 광고성 정보를 전송하고자 하는 경우
 2. “전자상거래등에서의소비자보호에관한법률” 제13조제1항의 규정에 의한 광고 및 “방문판매등에관한법률” 제6조제3항의 규정에 의한 전화권유의 경우

④ 오후 9시부터 그 다음날 오전 8시까지의 시간에 수신자의 전화·모사전송기기에 영리목적의 광고성 정보를 전송하고자 하는 고객은 그에 대해 수신자로부터 별도의 사전 동의를 받아야 합니다.

⑤ 영리목적의 광고성 정보를 수신자의 전화·팩스에 전송하는 자는 “정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률시행령”이 정하는 바에 따라 다음 각호의 사항을 광고성 정보에 명시하여야 합니다.

1. 전송자의 명칭 및 연락처
2. 수신동의의 철회 의사표시를 쉽게 할 수 있는 조치 및 방법에 관한 사항

⑥ 영리를 목적으로 광고를 전송하는 이용고객은 다음 각호의 1에 해당하는 기술적 조치를 하여서는 아니 됩니다.

1. 광고성 정보 수신자의 수신거부 또는 수신동의의 철회를 회피, 방해하는 조치
2. 숫자·부호 또는 문자를 조합하여 전화번호, 전자우편주소 등 수신자의 연락처를 자동으로 생성하는 조치
3. 영리목적의 광고성 정보 전송을 목적으로 전자우편 주소를 자동으로 등록하는 조치

⑦ 이용고객은 인터넷 홈페이지 운영자 또는 관리자의 사전동의 없이 인터넷 홈페이지에서 자동으로 전자우편주소를 수집하는 프로그램 그 밖의 기술적 장치를 이용하여 전자우편주소를 수집하여서는 아니 되며, 그렇게 수집된 전자우편주소를 판매, 유통하거나 정보전송에 이용하여서는 아니 됩니다.

제27조 【영리목적의 광고성 정보 전송의 위탁】

① 영리목적의 광고성 정보의 전송을 타인에게 위탁한 자는 당해 업무를 위탁받은 자가 제 24조 (영리목적의 광고성 정보전송의 제한) 등 약관 및 관련 법규를 위반하지 아니하도록 관리·감독하여야 합니다.

② 제1항의 규정에 의하여 영리목적의 광고성 정보 전송을 위탁받은 자는 당해 업무와 관련한 약관을 위반하여 발생한 손해의 배상책임에 있어 정보 전송을 위탁한 자의 소속 직원으로 봅니다.

제28조 【정보전송 의무 제공의 제한】

① 회사는 “정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률” 제50조의4에 의거하여 다음 각호의 1에 해당하는 경우에 해당 의무의 제공을 거부하는 조치를 할 수 있습니다.

1. 광고성 정보의 전송 또는 수신으로 인하여 의무의 제공에 장애가 일어나거나 일어날 우려가 있는 경우
2. 이용자가 광고성 정보의 수신을 원하지 아니하는 경우

3. 제공 정보 및 광고행위가 관련 법령을 위반하여 사법기관, 한국정보보호진흥원, 윤리 위원회로부터 요청이 있는 경우
- ② 회사는 원활한 정보전송 역무를 수행하기 위하여 자율적으로 다음과 같은 경우 해당 역무의 제공을 거부하는 조치를 할 수 있습니다.
 1. 워, 바이러스, 해킹 등으로 인하여 훼손된 컴퓨터에서 다량의 감염의도의 메일전송, 스팸전송 등이 발견된 경우
 2. 해당 이용자와 관련하여 국내외로부터 민원 또는 제보가 접수된 경우
 3. 기타 회사와 체결한 약관으로 판단하여 정상적인 정보전송이 아닌 경우로 판단되는 경우(유동IP대역에서 메일서버 등 인터넷서버 운영)
- ③ 회사는 제1항 내지 제2항에 의한 거부조치를 하고자 할 때에는 그 역무를 제공받는 이용고객 등 이해관계인에게 그 사실을 홈페이지 공시, 이메일, 전화, FAX 등으로 통지합니다.

제7장 손해배상

제29조 【손해배상 및 면책】

- ① 회사는 고객에게 책임없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 사실을 고객이 회사에 통지한 때(그 전 회사가 안 경우 알게된 때)로부터 3시간 이상 계속 서비스를 제공하지 못하거나 월 누적 장애시간이 6시간을 초과하여 고객이 손해를 입은 경우 고객의 청구에 의하여 배상합니다. 단, 회사는 다음 중 하나에 해당하는 경우 손해배상의 책임이 면제됩니다.
 1. 천재지변 및 불가항력 또는 고객의 고의나 과실로 발생한 경우
 2. 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유
 3. 타사 서비스 및 단말기기 등의 장애
 4. 서비스의 효율적 제공을 위한 망관련 공사 등의 사유로 고객에게 사전 통보한 경우
- ② 제1항의 손해배상 금액은 고객이 청구받은 최근 3개월분(3개월 미만인 경우에는 해당기간 적용) 청구요금의 일평균금액을 24로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간 수를 곱하여 산출한 금액의 6배에 상당한 금액을 최저기준으로 하여 이용고객과 협의하여 배상합니다. 이 경우 이용하지 못한 시간이 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 봅니다.
- ③ 제21조 ⑤항에 의한 손해배상 금액은 고객이 청구받은 최근 3개월분(3개월 미만인 경우에는 해당기간 적용) 요금의 일평균금액에 보상기준일을 곱하여 산출한 금액의 3배를 최대 기본료 3개월분 이내에서 보상합니다. 이 경우 보상기준일이란 해약희망일에서 유예기간 3일을 포함한 일로부터 해약 완료된 날의 일수를 말합니다.
- ④ 회사는 고객이 서비스 제공으로부터 기대되는 이익을 얻지 못하였거나 서비스 자료에 대한 취사선택 또는 이용으로 발생하는 손해 등에 대해서는 그 책임이 면제됩니다.
- ⑤ 회사는 고객 상호간 또는 고객과 제3자 상호간에 서비스를 매개로 하여 물품거래 등을

한 경우에는 그 책임이 면제됩니다.

⑥ 회사는 제22조(침해사고에 대한 면책규정)에 해당하는 경우 손해배상의 책임이 면제됩니다.

⑦ 회사가 이용자로부터 서비스를 이용하지 못한 사실을 통지 받은 경우에는 회사는 서비스 재개를 위해 가능한 조치를 취해야 하며, 이용자가 서비스를 이용할 수 없다고 통지한 일자 및 시간, 서비스 재개를 위한 회사의 조치내역과 서비스 재개시점에 대한 정보를 관리합니다.

⑧ 손해배상을 청구하고자 하는 고객은 청구사유, 청구금액 등을 서면 및 전화, 홈페이지, e-mail로 회사에 신청하여야 합니다.

제8장 초고속인터넷서비스 등 사업자 전환 절차

(이하 "원스톱전환서비스")

제30조 [원스톱전환 신청]

① 이용자는 회사의 초고속인터넷 서비스 및 이와 결합된 IPTV 또는 위성방송 서비스의 가입을 신청하면서 회사 외의 사업자(이하 "변경 전 사업자")로부터 이용하고 있는 기존 초고속인터넷 서비스 및 이와 결합된 유료방송서비스 해지도 회사에 함께 신청할 수 있습니다. 다만, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 원스톱전환 신청 대상에서 제외합니다.

1. 이미 청구된 요금을 1개월 이상 체납한 경우
2. 이용자의 계약사항 변경이 진행 중인 경우
3. 이용약관에 따라 이용정지 중인 경우
4. 기타 원스톱 전환서비스 운영규정에서 정한 제외 대상 서비스
5. 원스톱전환을 통해 가입이 완료된 시점으로부터 3개월이 경과되지 않은 경우

② 회사는 제1항에 따른 원스톱전환 신청 여부를 명시적으로 이용자에게 확인해야 합니다.

③ 이용자가 원스톱전환을 신청한 변경 전 사업자의 서비스는 해지됩니다. 이에 따라 기존에 이용 중인 부가서비스 해지 및 결합상품의 요금 변경 등이 발생할 수 있습니다.

④ 이용자는 원스톱전환 신청 여부를 확인하기 위한 변경 전 사업자의 해지확인 전화, 문자

등을 수신하여야 합니다. 다만, 불가피한 사정으로 수신하지 못하는 경우, 제7항에 따른 관리기관에서 해지확인 전화를 할 수 있습니다.

- ⑤ 제4항에 따른 해지확인이 이루어지지 않은 경우, 원스톱 전환에 따른 가입 신청과 해지 신청이 취소될 수 있습니다.
- ⑥ 이용자는 원스톱전환 신청 후, 변경 후 사업자의 서비스 개통 전까지, 원스톱 전환 신청을 철회할 수 있습니다.
- ⑦ 회사는 원스톱전환에 필요한 정보를 관리기관(한국통신사업자연합회)인 원스톱전환서비스 관리센터에 제공할 수 있습니다.
- ⑧ 원스톱전환과 관련한 세부사항은 원스톱전환 서비스 운영규정에 따릅니다.

제31조 [고객보호]

회사는 불편법적인 방법으로 신청된 원스톱 전환 건에 대해 개통 처리일부터 원상회복 기간 동안의 이용요금, 설치비 등을 이용자에게 청구할 수 없습니다.

부 칙 (2010. 4. 6시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2010년 4월 6일부터 시행합니다.

부 칙 (2010. 4. 9시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2010년 4월 9일부터 시행합니다.

부 칙 (2010. 5. 21시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2010년 5월 21일부터 시행합니다.

부 칙 (2010. 5. 24 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2010년 5월24일부터 시행합니다.

제 2 조[경과조치] 단, "가입설치비 면제조건 변경, 변경설치비 면제조건 변경, 자동이체요금 할인 조건변경, 다이렉트할인 및 해약후재가입 변경"사항은 2010년 6월1일부터 시행합니다.

부 칙 (2010. 7. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2010년 7월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2010. 7. 15 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2010년 7월 15일부터 시행합니다.

부 칙 (2010. 9. 16 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2010년 9월 16일부터 시행합니다.

부 칙 (2011. 4. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2011년 4월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2011. 7. 25 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2011년 7월 25일부터 시행합니다.

부 칙 (2011. 10. 4 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2011년 10월 4일부터 시행합니다.

부 칙 (2012. 5. 24 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2012년 5월 24일부터 시행합니다.

부 칙 (2012. 7. 5 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2012년 7월 5일부터 시행합니다.

부 칙 (2012. 9. 14 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2012년 9월 14일부터 시행합니다.

부 칙 (2012. 10. 1 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2012년 10월 1일부터 시행합니다.

제 2 조 [경과조치] 단, 임대장비 수거관련한 이용약관 시행일은 2012년 12월 1일
(전산개발 완료일)로 하며, 시행일 이전 가입한 고객의 임대장비
의 기간 내 회수는 예외로 합니다.

부 칙 (2013. 2월 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2013년 2월 부터 시행합니다.

부 칙 (2013. 6.14 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2013년 6월 14일부터 시행합니다.

부 칙 (2013. 11.22 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2013년 11월 22일부터 시행합니다.

부 칙 (2013. 12. 30 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2013년 12월 30일부터 시행합니다.

부 칙 (2014. 2. 28 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2014년 2월 28일부터 시행합니다.

부 칙 (2014. 6. 1 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2014년 6월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2014. 7. 1 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2014년 7월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2014. 7. 14 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2014년 7월 14일부터 시행합니다.

부 칙 (2014. 10. 17 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2014년 10월 17일부터 시행합니다.

부 칙 (2014. 10. 30 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2014년 10월 30일부터 시행합니다.

부 칙 (2015. 1. 9 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2015년 1월 9일부터 시행합니다.

부 칙 (2015. 5. 6 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2015년 5월 6일부터 시행합니다.

부 칙 (2015. 8. 1 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2015년 8월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2015. 8. 1 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2015년 12월 22일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 4. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 4월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 5. 2 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 5월 2일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 6. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 6월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 6. 13 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 6월 13일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 7. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 7월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 9. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 9월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 11. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 11월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2017. 1. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2017년 1월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2017. 2. 8 시행) 제 1 조 [시행일]이 약관은 2017년 2월 8일부터 시행합니다.

부 칙 (2017. 2. 13 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2017년 2월 13일부터 시행합니다.

부 칙 (2017. 5. 8 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2017년 5월 8일부터 시행합니다.

부 칙 (2017. 5. 18 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2017년 5월 18일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 1. 22 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 1월 22일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 3. 5 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 3월 5일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 5. 3 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 5월 3일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 5. 11 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 5월 11일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 6. 29 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 6월 29일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 7. 10 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 7월 10일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 8. 7 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 8월 7일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 11. 30 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 11월 30일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 12. 21 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 12월 21일부터 시행합니다.

부 칙 (2019. 8. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2019년 8월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2019. 12. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2019년 12월 1일부터 시행합니다.

(초고속재판매 출동비 변동사항 적용)

부 칙 (2020. 7. 1 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2020년 7월 1일부터 시행합니다.

(원스톱전환서비스 적용)

부 칙 (2020. 11. 2 시행) 제 1 조[시행일] 이 약관은 2020년 11월 2일부터 시행합니다.