

이용자보호계획서

개인정보보호를 위한 내부관리계획	별도 첨부
이용자보호계획서 (이하 ‘약관’)	전문
	<ul style="list-style-type: none"> · 제11조 : 서비스 제공이 불가능한 경우의 처리 방안 · 제4장 : 부정가입 방지, 발신번호 등록·관리 등에 대한 사업자·이용자의 의무 및 기타 이용자 고지 사항 등 · 제16조 : 거짓으로 표시된 전화번호 송신 금지 및 처리 방안 · 제17조 : 이용자 불만형태별 처리절차 및 처리기간

제1장 총칙

제1조 (목적)

본 약관은 자취솔루션(이하 “회사”)이 제공하는 인터넷 문자 전송 서비스 AI 콜백(<https://ai-callback.com>, 이하 “서비스”)의 이용과 관련하여 회사와 이용자의 권리, 의무 및 책임사항, 기타 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조 (용어의 정의)

1. 회사: 자취솔루션을 의미합니다.
2. 서비스: 인터넷 문자 전송 서비스 AI 콜백을 말하며, 이용자가 전송하고자 하는 내용·정보 등을 문자메시지 등 다양한 형태로 변화시켜 전송하는 일체의 서비스를 포괄합니다.
3. 이용자: 회사와 서비스 이용계약을 체결한 자를 의미합니다.
4. 이용계약: 서비스를 제공받기 위하여 회사와 이용자 간에 체결하는 계약을 말합니다.
5. 아이디(ID): 이용자 식별과 서비스 이용을 위하여 이용자가 선정하고 회사가 인정한 문자와 숫자의 조합을 의미합니다.
6. 비밀번호: 아이디와 일치된 이용자임을 확인하고 비밀을 보호하기 위해 이용자가 설정한 문자와 숫자의 조합을 의미합니다.
7. 충전금: 이용자가 회사의 서비스를 이용함에 있어 사용할 수 있는 회사가 인정한 디지털화폐를 의미합니다.
8. 스팸메시지: 수신자의 의사에 반하여 정보통신망을 통해 전송/게시되는 영리목적의 광고성 정보를 의미합니다.
9. 전송자격인증제: 전기통신사업법 제2조제14호나목의 특수한 유형의 부가통신역무를 제공하는 사업자가 영리목적의 광고성 정보를 발송하는 경우 사전에 문자중계사 또는 인증업무를 위탁받은 운영기관이 심사를 통해 인증을 부여하는 제도를 의미합니다.

제3조 (약관의 게시와 개정)

1. 회사는 본 약관의 내용을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 서비스 초기화면에 게시합니다.
2. 회사는 관련법을 위배하지 않는 범위에서 본 약관을 개정할 수 있습니다.
3. 회사가 약관을 개정할 경우 적용일자 및 개정사유를 명시하여 그 적용 7일 전부터 공지합니다. 중요한 규정 변경은 최소 30일 전에 공지합니다.
4. 이용자가 개정약관의 적용에 동의하지 않을 경우 이용계약을 해지할 수 있습니다.
5. 이 약관의 적용기간은 이용자의 가입일부터 해지일까지로 규정합니다.

제2장 서비스 이용 계약

제4조 (이용계약의 체결)

1. 이용계약은 서비스 가입신청자가 약관에 동의한 후 회원가입신청을 하고 회사가 이를 승낙함으로써 체결됩니다.
2. 회사는 신청에 대해 승낙함을 원칙으로 하나, 대표자/실명 확인, 만 18세 미만 등 일부 제한사유에 따라 승낙하지 않거나 이용계약을 해지할 수 있습니다.
3. 회사는 설비의 여유, 기술상 또는 업무상 문제가 있는 경우 승낙을 유보할 수 있습니다.
4. 전송자격인증제에 따른 인증(이하 ‘전송자격인증’)을 받지 않거나, 인증이 취소된 사업자와는 거래를 하지 아니할 수 있습니다.

제5조 (개인정보 수집 및 보호)

1. 회사는 이용계약 성립 및 이행에 필요한 최소한의 개인정보를 관련 법령에 따라 적법하게 수집, 이용, 보호합니다.
2. 개인정보의 수집, 이용, 보호 및 파기 등은 “개인정보처리방침”에 따릅니다.

제6조 (이용자의 아이디 및 비밀번호 관리)

1. 아이디와 비밀번호의 관리 책임은 이용자에게 있습니다.
2. 이용자는 타인에게 아이디/비밀번호를 제공하거나 도용을 방지할 책임이 있습니다.
3. 아이디 및 비밀번호 도용 시 즉시 회사에 통지하고, 안내에 따라야 하며 불이익에 책임집니다.

제7조 (이용자 정보 변경)

1. 이용자는 개인정보관리화면을 통해 본인 정보를 열람, 수정할 수 있습니다.
2. 회원 정보 변경사항이 있을 경우 즉시 회사에 통지 또는 직접 수정해야 하며, 미변경으로 인한 불이익에 회사는 책임지지 않습니다.

제3장 서비스의 제공 및 이용

제8조 (회사의 의무)

1. 회사는 관계법령 및 약관이 금지하거나 미풍양속에 반하는 행위를 하지 않으며, 안정적으로 서비스를 제공합니다.
2. 이용자의 개인정보 보호를 위해 보안시스템을 갖추고, 개인정보처리방침을 공시하고 준수합니다.
3. 서비스 제공목적에 맞는 서비스 이용여부를 상시 모니터링합니다.
4. 회사는 서비스 중단, 장애 발생 시 신속하게 복구하며 필요 시 이용자에게 지체 없이 고지합니다.

제9조 (이용자의 의무)

1. 이용자는 다음의 행위를 하여서는 안 됩니다.
 - a. 허위 정보 등록 또는 타인의 정보 도용
 - b. 기타 회사와 제3자의 권리, 법령, 미풍양속을 침해하는 행위
 - c. 회사의 승인 없이 영리를 목적으로 하는 서비스 이용행위
 - d. 불법 스팸, 피싱, 스미싱, 불법정보 유통 등 법률을 위반하는 메시지의 송수신
2. 이용자가 본 조를 위반한 경우 회사는 서비스 이용정지, 계약 해지, 이용계약 철회 등 조치할 수 있습니다.
3. 회사와 거래하는 문자재판매사업자는 전송자격인증을 받고 전송자격인증제 운영규정을 준수해야 합니다.

제10조 (서비스의 제공 및 변경·중단)

1. 회사는 연중무휴, 1일 24시간 서비스를 제공합니다. 단, 점점 및 부득이한 사유(법령, 정책, 서비스 운영상 사유 등)는 예외로 합니다.
2. 회사는 운영상, 기술상의 필요에 따라 서비스의 전부 또는 일부를 변경, 중단할 수 있습니다. 사전 통지가 곤란한 경우에는 사후 지체 없이 통지할 수 있습니다.
3. 무료로 제공되는 서비스의 변경/중단에 대해 회사는 책임을 지지 않습니다.

제11조 (서비스 제공이 불가능한 경우의 처리방안)

1. 회사는 서비스 장애 또는 천재지변 등을 제외한 사유로 서비스 제공이 불가능할 경우 이용자에게 사전 공지(안내)를 하여야 합니다.
2. 천재지변 등을 제외한 서비스 제공이 불가능한 경우 이용자에게 사전 공지(안내) 없이 서비스를 중단하였을 시, 이에 대한 이용자에 따른 손해를 확인 후 보상 및 할인 청구를 합니다.
3. 서비스 폐지나 휴지 시, 이용자에게 서비스 폐지나 휴지 30일 이전에 서비스 폐지나 휴지 안내 이메일을 발송하거나 홈페이지를 통해 공지합니다.
4. 회사는 천재지변 또는 국가비상사태가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우와 회사 설비의 보수 점검 및 교체, 기간 통신 사업자의 전기통신서비스가 중단되는 등의 부득이한 사유가 있는 경우에는 서비스의 일부 또는 전부를 제한하거나 중단할 수 있으며, 이 경우 회사는 회원의 손해에 대한 배상책임을 지지 않습니다.

제4장 부정가입 방지, 발신번호 등록·관리 등에 대한 회사·이용자의 의무 및 기타 이용자 고지사항

제12조 (부정가입 방지 및 본인확인 절차)

1. 회사는 부정가입을 방지하기 위해 계정 정보 확인 및 사업자 폐업 유무를 확인합니다.
2. 이용자는 자신의 명의로만 가입할 수 있으며, 허위 정보 제공 시 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.

제13조 (발신번호 등록 및 관리)

1. 회사는 발신번호의 적법성을 확인할 수 있으며, 허위 등록 시 이용 제한 조치를 취할 수 있습니다.
2. 이용자는 발신번호 사전등록 시에는 발신번호의 변작방지를 위해 휴대폰 본인인증 또는 서류인증 후, 서비스를 이용하여야 합니다.

제14조 (회사의 의무 및 이용자의 의무)

1. 회사는 안정적인 서비스 제공을 위해 최선을 다합니다.
2. 회사와 거래하는 문자재판매사업자가 전송자격인증이 취소된 사실을 알게되는 경우 서비스 정지, 계약 해지 등의 조치를 취할 수 있습니다.
3. 회사와 거래하는 문자재판매사업자는 전송자격인증을 받고 전송자격인증제 운영규정을 준수해야 합니다.
4. 이용자는 서비스 이용 시 법령을 준수하고, 불법적인 용도로 서비스를 이용해서는 안 됩니다.

제15조 (기타 이용자 고지사항)

회사는 서비스 이용과 관련된 공지사항을 이용자에게 이메일 또는 홈페이지 공지를 통해 전달합니다.

제5장 이용자의 권리 및 의무

제16조 (거짓으로 표시된 전화번호 송신 금지 및 처리 방안)

1. 이용자가 전송한 메시지가 스팸 또는 불법스팸이거나 과학기술정보통신부(거짓으로 표시된 전화번호로 인한 이용자 피해 예방 등에 관한) 고시 제4조, 제5조, 제7조에 따라 발신번호를 불법적으로 변작하거나, 거짓으로 표시하거나, 위법, 음란, 선량한 풍속 기타 사회질서에 위반하는 사항을 내용으로 하는 경우 회사는 관련 법령이 허용하는 범위 내에서 직권으로 이의 전송을 필터링 또는 차단할 수 있습니다.
2. 발신번호가 변작된 문자 메시지를 인지하거나 과학기술정보통신부 장관 또는 한국인터넷진흥원의 요청이 있는 경우에는 이용자의 계정을 영구 정지 또는 3개월 일시 중지할 수 있습니다.

제6장 이용자 불만 처리 절차 및 처리 기간

제17조 (이용자 불만 유형별 처리 절차 및 처리 기간)

- ① 불만사항은 일반전화, 이메일에 의한 방법으로 접수할 수 있습니다.
- ② 회사에서 운영하는 홈페이지에서 판매되는 모든 상품은 회사에서 책임지고 있습니다.

-불편 사항/ 민원 응대 담당자 : 임주성 / 전화번호 : 010-3452-8205 / 메일 : qlrhfemdtlal@naver.com

- ③ 불편사항 처리는 불편 사항/민원 응대 담당자가 직접 전화하여 즉시 처리하는 것을 원칙으로 메일 및 서면에 의한 민원 접수 처리는 14일 이내에 처리합니다.
- ④ 이용자 불만형태와 처리기간은 아래와 같습니다.

불만형태	유형	원인	처리절차	처리기간
서비스관련	통신장애	회사의 귀책사유	대고객 사과 및 품질개선	즉시/14일
	시스템장애	이용자의 귀책사유	대고객 설명	
요금관련	청구요금이의	회사의 귀책사유	과금전 : 비과금 요청	
			과금후 : 협의	
		이용자의 귀책사유	대고객 설명	
기타 불만 관련	기타 이의	회사/이용자의 귀책사유	대고객 사과 및 품질개선, 대고객 설명	

제7장 기타

제18조 (게시물의 관리 및 저작권)

- 서비스 내 게시물의 저작권은 해당 게시자에게 귀속됩니다.
- 회원의 게시물이 법령, 본 약관, 회사 정책 등에 위반되는 경우 회사는 게시중단, 삭제 등 필요한 조치를 할 수 있습니다.

제19조 (계약 해지 및 이용 제한)

- 이용자는 언제든지 회원탈퇴(이용계약 해지)를 요청할 수 있으며, 회사는 신속하게 처리합니다.
- 회사는 이용자가 약관을 위반하거나 법령을 위반하는 경우, 서비스 이용을 제한하거나 계약을 해지할 수 있습니다.

제20조 (손해배상)

- 본 약관을 위반하여 발생한 손해에 대해서는 귀책 당사자가 배상할 책임이 있습니다.
- 회사는 무료서비스의 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 불가항력이나 이용자 귀책사유 등에도 책임을 부담하지 않습니다.

제21조 (면책조항)

- 회사는 천재지변, 불가항력, 또는 이용자의 귀책사유로 인해 발생하는 서비스 장애에 책임지지 않습니다.
- 회사는 이용자 상호간 또는 이용자와 제3자 간 분쟁에 개입하지 않으며 책임을 부담하지 않습니다.

제22조 (준거법 및 재판관할)

- 본 약관 및 서비스 이용과 관련된 분쟁에는 대한민국 법령이 적용됩니다.
- 회사와 이용자간 분쟁은 회사 본점 소재지를 관할하는 지방법원을 1심 법원으로 합니다.

부칙

- 본 약관은 2025년 7월 28일부터 시행합니다.
- 사업자 정보: 자취솔루션 | 대표자: 정철민
사업자등록번호: 402-38-30417 | 통신판매업: 제2023-대전유성-0612호
주소: 대전시 유성구 대학로 99, 산학연구교육연구관동 901호 A-3 | 이메일: jachisolution@gmail.com
전화: 010-3264-9256