

UVO 이용약관

제 1 장 총칙

제 1 조 (약관의 목적)

이 약관은 기아자동차 주식회사(이하 "회사")가 제공하는 UVO 서비스(이하 "서비스")를 이용하는데 필요한 회사와 서비스 가입자의 권리, 의무, 기타 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제 2 조 (약관의 적용 범위)

이 약관은 회사가 제공하는 서비스에 관하여 적용되고, 이 약관에 명시되지 않은 사항에 대하여는 관계 법령이 적용됩니다.

제 3 조 (약관의 명시와 개정)

1. 회사는 약관의 내용과 상호, 주요 영업소 소재지, 서비스 관리자의 성명 및 연락처 등을 가입자가 알 수 있도록 UVO 홈페이지 (<http://uvo.kia.com>) (이하 "사이트")에 게시 혹은 링크 표시하여 명시합니다.
2. 회사는 약관을 개정하거나 변경할 경우, 적용 일자 및 개정 사유를 사이트에 명시하여 그 적용 일자 14 일 이전부터 적용 일자 전일까지 공지하는 방법으로 가입자에게 통지합니다. 단, 가입자에게 불리한 약관의 변경인 경우에는 그 적용 일자 30 일 전부터 공지하며, E-mail, SMS 등으로 가입자에게 개별 통지합니다. 단, 가입자의 연락처 미기재, 변경 후 미수정 등으로 인하여 개별 통지가 어려운 경우에 한하여 본 항의 공지를 함으로써 개별 통지한 것으로 간주합니다.
3. 약관 변경에 이의가 있는 가입자의 경우, 변경 내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경 약관의 시행일 전 영업일까지 계약을 해지할 수 있으며, 위 일자까지 해지 의사 표시가 없는 경우, 동의한 것으로 의제됩니다.

제 4 조 (용어의 정의)

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

1. 서비스 : 회사가 판매한 차량(이하 "회사 판매 차량")에서 이용할 수 있는 차량 정보 관련 종합 편의기능으로써, 자동차와 관련된 안전 보안 서비스, 길 안내 서비스, 원격 제어, 차량 관리, 모바일 앱 등이 포함됩니다. (차종 및 단말 장치 별로 제공 서비스 상이할 수 있음)
2. 계약 : 회사 판매 차량 중 본 약관 동의에 앞서 지정된 특정 차량 1 대(이하 "가입 차량")에서 서비스를 이용하기 위하여 본 약관에 동의함으로써 회사와 체결하는 계약을 의미합니다.
3. 가입자 : 가입 차량에서 서비스를 이용하기 위해 본 약관에 동의하고 서비스에 가입한 자를 의미합니다. 가입자는 다음 각 호와 같이 구분됩니다.
 - ① 정회원 : 가입 차량의 소유자 또는 소유자로부터 서비스의 정회원 자격 취득의 허락을 받고 회사가 정하는 방법으로 이를 증명한 자를 의미합니다.
 - ② 실사용 회원 : 가입 차량의 정회원(단, 법인에 한함)으로부터 가입 차량의 서비스 사용 권한 및 가입

차량 공유 권한을 부여받고, 회사가 정하는 절차에 따라 이를 증명한 자를 의미합니다.

③ 준회원 : 가입자 중 정회원과 실사용 회원을 제외한 자로서 회사가 정하는 절차에 따라 정회원 또는 실사용 회원으로부터 가입 차량 공유를 승인 받은 자로서 일정한 사항에 대하여 정회원의 지위에 종속되는 가입자를 의미합니다.

※ 서비스 사용 권한 공유는 기아자동차 계정 (이하 "계정")으로 가입한 고객의 경우에만 가능합니다.

4. 단말 번호 : 회사가 가입 차량의 단말 장치에 부여한 이동 전화 번호를 의미합니다.
5. 영업점 : 서비스에 관한 업무를 취급하는 회사의 하부 조직 및 회사가 지정하는 사업자 또는 그 하부 조직을 의미합니다.
6. 이동 통신사 : 서비스 제공에 이용되는 전기통신회선설비를 설치·임대하는 기간 통신 사업자를 의미합니다.
7. 단말 장치 : 회사가 서비스를 제공하기 위해 회사 판매 차량에 장착한 전용 단말기 및 회사 판매 차량과 전용 단말기의 연계 부분 일체를 의미합니다.
8. UVO 센터 : 회사가 서비스를 제공하기 위해 운영하는 고객 센터 및 센터 시스템 일체를 의미합니다.
9. 연계 기관 : 회사가 서비스 제공을 위해 계약을 체결한 업체 혹은 공공의 응급 구난 기관을 의미하며 긴급 출동 업체, 119, 112 출동 기관을 포함합니다.
10. 계정 : 기아자동차 통합 계정 약관에 동의하여 만들어진 E-mail 형태의 개인별 계정을 의미합니다.

제 5 조 (서비스의 내용)

1. 이 약관에 기초하여 가입자가 이용할 수 있는 서비스의 내용은 별표 3에서 정합니다.
2. 회사는 상당한 이유가 있는 경우에 운영상, 기술상의 필요에 따라 제공하고 있는 전부 또는 일부 서비스를 변경할 수 있습니다.
3. 단말 장치는 자동차 전용으로서 서비스 제공 범위 내에서만 사용 가능합니다.

제 6 조 (회원 간의 관계)

1. 준회원 및 실사용 회원은 계약 및 서비스와 관련된 계약 해지, 제 19 조 제 1 항의 보상, 제 40 조 제 1 항의 손해 배상, 기타 본 계약이 규정하는 서비스의 이용 정지, 일시 정지, 서비스 중단 등과 관련하여 정회원의 지위에 종속한다는 점을 인정합니다. (예컨대 정회원에게 대하여 서비스 계약이 해지되거나 서비스 이용이 정지되면, 실사용 회원 및 준회원에게 대하여도 마찬가지로의 효과가 발생)
2. 정회원은 언제든지 실사용 회원의 자격을 일시적, 영구적으로 회수할 수 있으며, 정회원과 실사용 회원은 준회원의 자격을 일시적, 영구적으로 회수할 수 있습니다. 실사용 회원은 정회원의 명시적인 의사(가입 차량 공유 철회 등을 포함)에 반하여 가입 차량을 공유할 수 없습니다.

제 7 조 (통지의 내용 및 절차)

1. 회사는 사전 통지한 후 서비스 제공권의 일부 혹은 전체를 제 3 자에게 이전할 수 있습니다.
2. 회사는 사전 통지한 후 이용 요금 등과 같은 주요 정책을 변경할 수 있습니다.
3. 회사는 서비스 제공과 관련된 통지의 의무 발생 시 사이트, 이용 요금 청구서, 자체 우편물, E-mail, 가입자 휴대폰 SMS 등을 이용하는 것 중 한가지 혹은 복수의 수단을 이용하여 통지의 의무를 수행할 수 있습니다.

4. 우편물 및 이용 요금 청구서를 이용할 경우, 회사는 회사가 확보한 최신 우편물 수령지 주소로 배달된 것으로 통지의 의무를 다한 것으로 간주합니다.
5. 가입자 휴대폰 SMS 를 이용할 경우, 회사는 회사가 확보한 최신 휴대폰 번호로 발송한 것으로 통지의 의무를 다한 것으로 간주됩니다.
6. 가입자 E-mail 을 이용할 경우, 회사는 회사가 확보한 최신 E-mail 주소로 발송한 것으로 통지의 의무를 다한 것으로 간주됩니다.

제 2 장 계약

제 8 조 (이용 계약의 체결 자격)

1. 본 약관에 동의하고 회사와 계약을 체결하고자 하는 자는 다음 각호의 자격을 갖춘 후 제 10 조의 방법에 따라 이용 신청을 하여야 합니다.
 - ① 정회원으로 가입하고자 하는 경우 : 가입 차량에 대한 소유권 또는 가입 차량에 대하여 회사가 정하는 방법에 따라 소유권자로부터 서비스의 정회원으로 가입할 수 있는 권한을 획득
 - ② 실사용 회원으로 가입하고자 하는 경우 : 가입 차량에 대하여 회사가 정하는 방법에 따라 정회원(단, 법인에 한함)으로부터 서비스 사용 권한 및 차량을 공유할 수 있는 권한 획득
 - ③ 준회원으로 가입하고자 하는 경우 : 가입 차량에 대하여 회사가 정하는 방법에 따라 정회원 또는 실사용 회원으로부터 가입 차량 공유 승인 획득
2. 회사는 제 1 항의 자격을 확인하기 위하여 관련 증빙 서류를 요구할 수 있습니다.
3. 제 2 항에 따른 회사의 요구를 거절하는 경우, 회사는 계약 체결을 거절할 수 있습니다.

제 9 조 (서명 또는 동의의 의미)

1. 가입자가 속한 단체의 대표로 서명한 경우, 그 개인의 서명은 그 단체의 대표성을 지닌 것으로 인정됩니다.
2. 이 약관에 대한 서명 또는 동의는 상기와 같이 회사가 정한 서비스 제공 규칙에 완전히 동의함을 의미합니다.
3. 약관에 대한 서명 또는 동의로 인정되는 경우는 다음 각 호와 같습니다.
 - ① 서비스 가입 신청서 서명
 - ② 차량용 단말 장치를 통해 제공되는 약관을 읽고 '동의' 또는 '확인' 등에 체크
 - ③ 상담원이 E-mail 등으로 발송한 약관을 읽고 동의한 경우
 - ④ 웹 사이트 또는 모바일 앱을 통하여 제공되는 약관을 읽고 '동의' 또는 '확인' 등에 체크

제 10 조 (이용 신청 방법)

1. 가입 차량에 대하여 정회원으로 서비스를 이용하고자 하는 경우, 다음 각 호의 방법으로 계약을 체결할 수 있습니다.
 - ① 단말 가입: 가입 차량의 단말 장치를 이용하여 약관을 읽고 '동의' 또는 '확인' 등에 체크함으로써

이용 신청이 가능합니다.

② 가입 신청서 가입: 회사가 정한 구비 서류(별표 1 참조)와 서명한 서비스 가입 신청서를 회사에 제출함으로써 이용 신청이 가능합니다. (정본은 회사에 제출하고 부분은 가입자가 보관합니다).

③ 고객센터 가입: UVO 센터 상담원에게 제공받은 약관을 확인한 후 음성 통화를 통해 '동의'함을 알림으로써 이용 신청이 가능합니다.

④ 온라인 가입: 계정을 생성한 자에 한하여 웹 사이트 또는 모바일 앱을 통해 온라인으로 약관을 읽고 '동의' 또는 '확인' 등에 체크함으로써 이용 신청이 가능합니다.

2. 가입 차량에 대하여 실사용 회원으로 서비스를 이용하고자 하는 경우, 다음 각 호의 방법으로 계약을 체결할 수 있습니다.

① 온라인 가입: 계정을 생성한 자에 한하여 모바일 앱을 통해 온라인으로 약관을 읽고 '동의' 또는 '확인' 등에 체크함으로써 이용 신청이 가능합니다.

3. 가입 차량에 대하여 준회원으로 서비스를 이용하고자 하는 경우, 다음 각 호의 방법으로 계약을 체결할 수 있습니다.

① 온라인 가입: 계정을 생성한 자에 한하여 모바일 앱을 통해 약관을 읽고 '동의' 또는 '확인' 등에 체크함으로써 이용 신청이 가능합니다.

제 11 조 (이용 신청에 대한 승낙의 제한)

1. 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 신청에 대해서는 승낙을 유보할 수 있습니다.

① 주민등록상의 본인 실명과 다르게 이용 신청한 경우

② 가입 신청서의 내용을 허위로 기재하였거나 허위 서류를 첨부하여 이용 신청한 경우

③ 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률에 의한 신용 불량자로 등록된 자가 이용 신청한 경우

④ 서비스 이용 요금을 연체한 경력이 있는 자가 이용 신청한 경우

⑤ 공공의 안녕 질서 및 미풍 양속을 해할 우려가 있다고 판단되는 자, 이용 신청을 승낙할 시 서비스의 건전한 운영과 정상적 제공에 현저한 지장을 가져올 우려가 있다고 회사가 합리적으로 판단하는 자가 이용 신청한 경우

⑥ 전기통신관계법령을 위반한 자가 이용 신청한 경우

⑦ 미성년자, 운전면허 미소지자 등 서비스를 제공하기에 부적합하다고 판단되는 자가 신청한 경우 등

⑧ 차량용 단말 장치를 통한 서비스 이용 계약 체결 시 본인 확인을 위해 차량 매매 계약서에 등록된 차주의 휴대폰 또는 E-mail 로 발송된 인증 번호를 미입력 또는 3 회 이상 오입력한 경우

⑨ 제 8 조 제 1 항의 자격을 갖추지 못한 자가 이용 신청을 한 경우

2. 회사는 제 1 항의 승낙 유보 사유가 해소된 때에는 신청을 승낙합니다.

3. 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우, 이용 신청에 대한 승낙을 제한할 수 있습니다.

① 서비스 설비 용량에 여유가 없는 경우

② 서비스를 제공하기에는 기술적으로 문제가 있다고 판단되는 경우 등

제 12 조 (이용 계약 등록 사항의 증명 및 열람)

가입자 본인이나 그로부터 위임받은 자 또는 관련 법령에서 정한 자는 회사에 대하여 이용 계약 등록사항에 관한 증명 또는 열람 청구를 할 수 있습니다.

제 3 장 서비스의 이용

제 13 조 (이용 개시일)

1. 정회원으로 계약을 체결한 경우, 서비스의 이용 개시일은 제 10 조 제 1 항에 따라 가입 신청을 완료한 후 서비스에 가입 완료된 날로 합니다. 단, 정회원이 회사가 정한 업무 시간 이후에 가입 신청을 하는 경우 또는 가입 신청량 증가 등의 사유로 인하여 가입 완료까지 시간이 소요되는 경우에는 다음 영업일에 서비스를 가입 완료 처리합니다.
2. 실사용 회원 또는 준회원으로 계약을 체결한 경우, 서비스의 이용 개시일은 제 10 조 제 2 항에 따라 가입 신청을 완료한 날로 합니다.

제 14 조 (번호 부여 및 변경)

1. 정회원으로 계약을 체결하는 경우, 회사는 부여 가능한 단말 번호 중에서 임의의 번호를 가입 차량의 단말 장치에 부여합니다.
2. 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 가입 차량의 단말 장치에 부여된 단말 번호를 변경할 수 있습니다.
 - ① 공익 목적 수행상 단말 번호의 통일을 필요로 하는 경우
 - ② 수용 구역 변경 등 회사 혹은 이동 통신사의 기술상 부득이한 경우
3. 회사는 제 2 항의 규정에 의한 변경 시에는 변경 예정일 30 일 전까지 단말 번호의 변경 사유, 변경 예정 번호 및 변경 예정일을 해당 가입 차량의 정회원에게 사전 통지해야 합니다.

제 15 조 (가입자의 책무)

1. 서비스 이용과 관련된 모든 법률적 책임 및 본 약관이 규정하는 모든 가입자의 책무는 각 가입자에게 속합니다.
2. 가입자는 본 약관을 필독하고 내용을 숙지하고 있어야 합니다. 가입자는 회사가 운영하는 웹 사이트를 정기적으로 방문하여 약관의 변경 사항을 확인해야 합니다. 회사가 본 조의 절차를 취하였음에도 불구하고 변경된 약관에 대한 정보를 알지 못해 발생하는 가입자의 피해에 대해 회사는 책임을 지지 않습니다.
3. 가입자가 아닌 제 3 자의 서비스 이용에 따른 모든 책임은 해당 제 3 자의 이용을 허락하는 등 그러한 이용에 책임이 있는 가입자에게 있습니다.
4. 가입자는 제공받는 서비스의 내용이 저작권, 상표권, 특허권 등의 법적 보호 하에 있음을 알고, 자의적으로 서비스 화면, 서비스를 통하여 제공되는 콘텐츠, 단말 장치 등 서비스와 관련한 지적 재산 일체를 복사, 저장, 재생, 배포, 전시, 출판하는 등 침해 행위를 해서는 안됩니다.
5. 가입자는 회사가 승인한 경우를 제외하고 영리 목적 혹은 그 준비를 목적으로 서비스를 이용할 수 없습니다. 단, 법인인 정회원이 실사용 회원으로 하여금 서비스를 이용하게 하는 경우는 예외로 합니다.

6. 가입자는 모바일 앱 및 UVO 센터 이용을 위해 필요한 비밀번호를 설정•변경•보호할 의무를 지니며, 회사의 귀책사유 없이 비밀번호가 타인에게 유출됨으로 인해 발생한 피해에 대하여 회사는 책임을 면합니다.
7. 가입자 본인 이외의 타인이 가입자 본인의 비밀번호를 이용하여 서비스를 요청할 경우, 이는 가입자 본인의 동의 하에 비밀번호가 공유된 것으로 간주되며, 이로 인해 발생하는 비용 및 개인 프라이버시 침해와 관련하여 회사는 책임을 면합니다.
8. 정회원은 서비스 제공과 관련하여 다음 각 호의 1에 해당하는 의무를 수행해야 하며, 의무 불이행에 따른 피해에 대해 회사는 책임을 면합니다. 다만, 아래 '③'호의 의무는 준회원도 이행하여야 하며, 의무 불이행에 따른 피해에 대해 회사는 책임을 면합니다.
 - ① 단말 장치 양도에 따른 해지 절차 수행 및 회사측에 통지
 - ② 단말 장치 변경에 따른 UVO 센터를 통한 단말 장치 변경 절차 수행 및 회사측에 통지
 - ③ 원활한 서비스 제공에 필요한 가입자의 제반 정보 변경 발생시 회사측에 즉시 통지

제 16 조 (일시 정지)

1. 정회원은 일정 기간 동안 서비스를 제공받지 않을 사유가 발생한 경우에 회사에 일시 정지를 신청할 수 있습니다.
2. 일시 정지는 1 회당 90 일의 범위 내에서 신청할 수 있으며, 일시 정지를 처음 신청한 날로부터 계산해서 1 년에 2 회에 한해 허용됩니다.
3. 일시 정지를 신청하고 90 일이 경과하여도 정회원이 별도의 신청을 하지 않으면 정지 기간이 90 일 추가 연장되며, 이후 경과하여도 별도 신청하지 않으면 이용 중단으로 처리되어 직권 해지가 가능합니다. 이 경우에 회사는 사전에 단말 장치와 회사가 보유한 정회원 휴대폰 SMS 로 7 일전까지 정회원에게 통보하고 해지합니다.
4. 일시 정지 시 모든 서비스의 이용은 일시 정지의 기간과 동일하게 일시 정지됩니다. 단, 일시 정지 후 30 일까지는 이동 전화 착신 서비스는 가능하나 그 기간이 경과하면 제공되지 않습니다.
5. 기타 일시 정지의 사유, 범위, 신청, 해제 등에 대하여는 이동 통신사의 해당 규정에 준합니다.
6. 무료 서비스 이용 기간 중 일시 정지 시에는 일시 정지 기간이 무료 서비스 이용 기간에 포함되어 무료 기간이 추가로 연장되지 않습니다.
7. 유료로 전환한 정회원 또는 실사용 회원에게는 일시 정지 중에도 월 3,850 원의 요금ی 부과됩니다.
8. 정회원은 제 1 항의 일시 정지 요청 권한을 실사용 회원에게 위임할 수 있습니다. 단, 권한 위임에 대하여 별도 통보가 없는 경우, 회사는 실사용 회원에게 일시 정지에 대한 권한이 없는 것으로 간주합니다.
9. 준회원은 서비스의 일시 정지를 신청할 수 없으며, 가입 차량의 정회원이 제 1 항에 따라 또는 실사용 회원이 제 8 항에 따라 일시 정지를 요청한 경우, 준회원의 서비스 이용도 제한됩니다.

제 17 조 (이용 정지)

1. 회사는 가입자가 다음 각 호의 1에 해당하는 경우, 서비스의 이용을 정지할 수 있습니다.
 - ① 전기통신사업법 제 30 조 (타인 사용의 제한) 위반 시
 - ② 전파법 제 19 조(무선국의 개설) 위반 시

- ③ 타인 명의를 도용하여 가입하거나, 타인 예금 계좌나 신용카드를 도용한 경우
- ④ 단기간에 과다 요금 발생하여 불법 복제나 명의 도용 등이 우려되는 경우 (단, 가입자에게 사전에 전화 등으로 사실 여부를 확인할 수 없는 경우에 한함)
- ⑤ 미납 2개월 이상 또는 미납 금액 10만원 이상일 경우
- 2. 준회원이 제 1항 각 호에 해당하는 경우에도 정회원 및 실사용 회원의 이용은 정지되지 않으며, 실사용 회원이 제 1항 각 호에 해당하는 경우, 정회원의 이용은 정지되지 않습니다. 단, 정회원이 제 1항 각 호에 해당하는 경우에는 준회원 및 실사용 회원의 이용도 정지될 수 있으며, 실사용 회원이 제 1항 각 호에 해당하는 경우에는 준회원의 이용이 정지될 수 있습니다.
- 3. 회사는 제 1항의 ①, ②, ③, ④호의 규정에 의하여 이용 정지를 하고자 하는 경우, 즉시 서비스의 이용을 정지하고, 제 1항의 ⑤호의 규정에 의하여 이용 정지를 하고자 하는 경우, 그 사유, 일시 및 기간을 정하여 이용 정지 7일전까지 가입자에게 통지합니다.
- 4. 제 2항의 규정에 의하여 이용 정지의 통지를 받은 가입자는 그 이용 정지에 대하여 이의가 있을 때에는 방문, 전화, 팩스 등으로 이의를 제기할 수 있습니다.
- 5. 정회원이 이용 요금을 완납하기 전에는 이용 정지 해제를 요구할 수 없습니다.
- 6. 이용 정지 시 모든 서비스의 이용은 이용 정지의 기간과 동일하게 정지됩니다.
- 7. 제 1항의 사유가 해소된 경우, 회사는 이동 통신사의 규정에 따라 이용 정지를 해제합니다.
- 8. 월 정액으로 납입하는 정회원은 이용 정지 중에도 월 3,850 원의 요금이 부과됩니다.

제 18 조 (서비스의 일시 중단)

- 1. 회사는 설비의 보수, 점검, 교체 및 고장, 통신 두절 등의 사유가 발생한 경우, 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있습니다.
- 2. 회사는 국가 비상사태, 정전, 서비스 설비의 장애 또는 서비스 이용의 폭주 등으로 정상적인 서비스 제공이 불가능할 경우, 서비스의 전부 또는 일부를 제한하거나 중지할 수 있습니다.
- 3. 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우, 서비스 제공을 일시적으로 중단할 수 있습니다.
 - ① 시스템 보수를 정기적으로, 또는 긴급히 행하는 경우
 - ② 화재, 정전 등에 따라 서비스 제공을 할 수 없게 된 경우
 - ③ 지진, 분화, 홍수, 해일 등의 천재에 따라 서비스 제공을 할 수 없는 경우
 - ④ 전쟁, 폭동, 소란, 노동 쟁의 등에 의해 서비스 제공을 할 수 없는 경우
 - ⑤ 통신 사업자에 의해 통신 서비스가 정지된 경우
 - ⑥ 단말 장치에 통신 장애가 발생한 경우
 - ⑦ 그 외, 운용 또는 기술상, 회사가 서비스 제공의 일시적인 중단이 필요하다고 판단한 경우

제 19 조 (서비스의 중단 및 계약 종료 시 대책)

- 1. 회사의 책임이 있는 사유로 서비스 제공이 중단될 경우, 상황에 따라 회사는 정회원에게 제 40 조의 손해 배상과는 별도로 소정의 보상을 시행합니다.
- 2. 회사는 이동 통신사와 계약이 지속되어 계속 서비스가 제공될 수 있도록 노력합니다. 다만, 이동 통신사의 망 유지 관련 정책 등으로 서비스가 중단될 수 있습니다.
- 3. 서비스 제공이 중단될 경우, 회사는 사전 통지의 의무를 수행해야 합니다.

4. 가입자는 전쟁, 폭동, 화재, 정전, 천재지변 등 예측이 불가능한 돌발 상황의 경우, 사전 통지 없이 서비스가 일시 중단, 지연될 수 있음을 인정합니다.
5. 회사의 사정으로 서비스 휴지 또는 폐지 시 그 예정일 30 일 전까지 사전 통지의 의무를 수행해야 합니다.

제 4 장 발신 번호 변작 방지

제 20 조 (발신 번호 변작 방지를 위한 고객의 의무)

1. 전기통신사업법 제 84 조의 2(전화번호의 거짓표시 금지 및 이용자 보호)에 따라, 가입자는 다른 사람을 속여 재산상 이익을 취하거나 폭언·협박·희롱 등의 위해를 입힐 목적으로, 발신 번호(송신인의 전화번호)를 변작하는 등 거짓으로 표시할 수 없습니다. 만약, 이를 위반하는 경우, 전기통신사업법 제 95 조의 2 에 따라 형사처벌 받을 수 있습니다.
2. 가입자는 발신 번호를 변작하는 등 거짓으로 표시함으로써 발생하는 모든 민·형사상 책임을 부담합니다.

제 21 조 (발신 번호 변작 방지를 위한 회사의 의무 및 권한)

1. 회사는 전기통신사업법 제 84 조의 2 제 2 항에 따라 영리를 목적으로 발신 번호를 변작하는 등 거짓으로 표시할 수 있는 서비스 자체를 제공하지 않습니다.
2. 회사는 발신 번호 변작으로 인한 피해를 예방하기 위하여 전기통신사업법 등 관련 법령을 준수하며, 전기통신사업법 등 관련 법령에 따른 조치를 취합니다.
3. 회사는 가입자에 의한 발신 번호 변작이 확인되거나 한국인터넷진흥원 등의 요청이 있는 경우, 해당 고객에 대한 서비스 제공을 중지할 수 있습니다. 단, 미리 통지하는 것이 곤란한 경우를 제외하고 회사는 서비스의 제공을 중지하기 전에 해당 가입자에게 서비스가 중지되는 사유, 이의제기 절차 등을 서면·모사 전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 이용하여 통지합니다.
4. 기타 발신 번호 변작 방지를 위하여 필요한 사항으로서, 본 약관에서 정하지 않은 사항은 전기통신사업법 등 관련법령에서 정한 바에 따릅니다.

제 5 장 계약의 변경 및 해지

제 22 조 (계약의 변경)

1. 정회원 또는 실사용 회원이 계약을 변경하고자 할 경우, 정회원 또는 실사용 회원은 UVO 센터를 통하거나 영업소 또는 기아 레드멤버스 사이트(<https://red.kia.com>)를 통하여 회사가 정한 변경 절차를 수행하여야 합니다.

2. 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 변경 신청에 응하지 않을 수 있습니다.
 - ① 정회원 또는 실사용 회원이 요금 등을 미납한 채 변경 신청한 경우
 - ② 압류, 가압류 및 가처분된 단말 장치의 정회원 또는 실사용 회원이 변경 신청한 경우
 - ③ 회사와 체결한 가입 계약 혹은 개별 약정 사항을 위반한 자가 변경 신청한 경우
 - ④ 변경 요청 권한이 없는 자가 변경 신청한 경우

제 23 조 (계약의 해지)

1. 정회원 또는 실사용 회원은 언제나 계약을 해지할 수 있으며, 계약을 해지하기 위하여 다음 각 호의 사항을 준수하여야 합니다.
 - ① 정회원 또는 실사용 회원은 계약 해지 신청에 앞서 미지불된 요금 등을 완납해야 합니다.
 - ② 정회원 또는 실사용 회원은 회사가 정한 업무 시간에 영업소를 방문하거나, UVO 센터를 통하여 필요한 구비 서류(별표 1 참조)를 제출해야 합니다.
 - ③ 정회원 또는 실사용 회원은 계약을 해지할 경우, 특히 가입 차량 및 단말 장치를 제 3자에게 양도할 경우, 가입 차량의 단말 장치에 입력된 자신의 개인 정보를 소정의 절차에 따라 삭제해야 합니다. 이를 이행하지 않음으로 인하여 가입자의 개인 정보가 침해당하는 등 가입자에게 피해가 발생할 경우, 그로 인한 책임을 전적으로 삭제의 책임이 있는 해당 가입자가 부담하여야 합니다.
2. 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우, 14일 전까지 그 사유를 해당 정회원 또는 실사용 회원에게 통지함으로써 계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 사전 통지가 불가능한 경우, 회사는 사후 통지할 수 있습니다.
 - ① 타인 명의를 도용하거나 허위 서류를 첨부한 청약임이 확인된 때
 - ② 이용 요금 미납 등 제 17조 제 1항에 기재된 사유로 이용이 정지된 후 1개월 이내 이용 정지 사유를 해소하지 않거나 위 사유가 재발할 것이 명백한 경우
 - ③ 이동 통신 사용에 관한 의무를 이행하지 못한 경우
 - ④ 가입자가 이 약관에서 정한 의무를 위반한 경우
 - ⑤ 서비스 가입자가 정당하지 않은 사유(악의적인 서비스 남용, 욕설 및 성희롱 발언 등)로 서비스 제공을 방해한 경우, 서비스 이용과 관련한 법령을 위반한 경우, 기타 계약을 유지할 경우, 서비스 가입자의 행위로 인하여 서비스의 건전한 운영과 정상적 제공에 현저한 지장이 발생할 우려가 있다고 회사가 합리적으로 판단하는 경우
 - ⑥ 관계사와의 계약 종료, 정부의 명령이나 지도, 기타 규제, 그 밖의 급격한 영업 환경의 변화 등의 제반 사정으로 서비스 제공이 불가능한 경우
 - ⑦ 기타 천재지변 국가 비상사태 등 불가항력적 사유가 있는 경우
3. 계약이 제 2항에 의하여 해지된 경우, 정회원 또는 실사용 회원은 미납된 요금을 즉시 완납해야 하며, 회사는 제 2항에 따른 계약의 해지에 따라 가입자가 받는 불이익에 대하여 어떠한 보상도 하지 않습니다.
4. 정회원 또는 실사용 회원이 해지를 요청한 경우, 당일 계약이 해지되나, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우, 다음 영업일 혹은 다음 각 호의 사유가 해소되는 시점에 해지된 것으로 보며, 정회원 또는 실사용 회원은 해지의 지연으로 추가 발생한 요금을 지불해야 합니다.
 - ① 회사가 정한 업무 시간 이후에 해지 요청한 경우
 - ② 해지 시 필요한 구비서류가 미비 되었거나, 신청서 기재 사항이 누락되어 당일 보완이 어려운 경우

- ③ 정회원 또는 실사용 회원 이외의 다른 사람이 신청할 경우, 전화, 서면 등의 방법으로 동의 여부가 확인되지 않는 경우
- 5. 정회원 또는 실사용 회원이 본 약관에 따른 계약을 해지하지 않고 계정 이용약관만 해지하는 경우, 서비스 중 모바일 앱을 통하여 제공되는 부분은 이용할 수 없게 됩니다.

제 24 조 (계약의 종료)

1. 정회원으로서 계약을 체결한 경우, 다음 각 호의 사유가 발생하면 계약은 자동으로 즉시 해지됩니다.
 - ① 제 33 조 제 4 항에 따른 요금 감면이 종료되거나 불리하게 변경됨에도 불구하고 종료일 또는 불리하게 변경되는 일자까지 제 33 조 제 5 항에 따른 동의를 받지 못한 경우
2. 실사용 회원으로서 계약을 체결한 경우, 다음 각 호의 사유가 발생하면, 계약은 자동으로 즉시 해지됩니다.
 - ① 가입 차량에 대하여 회사와 정회원 간의 서비스 이용 계약이 해지•해제•취소•이용 기간 만료 등의 사유로 효력을 상실한 경우
 - ② 가입 차량에 대하여 정회원이 실사용 회원의 서비스 이용 권한 및 가입 차량 공유 권한을 회수하는 등으로 인하여 실사용 회원이 제 8 조 제 1 항 제 2 호의 자격을 상실한 경우
3. 준회원으로서 계약을 체결한 경우, 다음 각 호의 사유가 발생하면 계약은 자동으로 즉시 해지됩니다.
 - ① 가입 차량에 대하여 회사와 정회원 또는 실사용 회원 간의 서비스 이용 계약이 해지•해제•취소•이용 기간 만료 등의 사유로 효력을 상실한 경우
 - ② 가입 차량에 대하여 정회원이 실사용 회원의 서비스 이용 권한 및 가입 차량 공유 권한을 회수하는 등으로 인하여 실사용 회원이 제 8 조 제 1 항 제 2 호의 자격을 상실한 경우
 - ③ 가입 차량에 대하여 정회원 또는 실사용 회원이 준회원의 가입 차량 공유 승인을 철회하는 등으로 인하여 준회원이 제 8 조 제 1 항 제 3 호의 자격을 상실한 경우

제 6 장 서비스의 이용 조건

제 25 조 (이동 통신의 조건)

서비스는 이동 통신망의 물리적 제한 조건 혹은 이동 통신사의 사업상, 정책상의 변화로 인해 지연, 일시 중단, 제공 불가능할 수 있으며, 이에 대하여 회사는 책임을 면합니다.

제 26 조 (단말 장치의 조건)

1. 단말 장치는 서비스를 제공받기 위해 별도 제작된 것으로, 이동 통신사의 서비스 혹은 일반 휴대폰이 제공하는 기능 중 일부는 제공되지 않을 수 있습니다.
2. 단말 장치에 다음 각호의 1 에 해당하는 이상 발생 시 서비스 제공이 불가능할 수 있으며, 이에 대하여 회사는 책임을 면합니다.
 - ① 가입자의 정상 상태 유지 실패 시 (배터리 방전, 단선, 안테나 파손 등)
 - ② 회사가 지정한 장소 이외의 곳에서 단말 장치를 탈거, 해체, 재조립, 장착하여 단말 장치에 이상이

발생한 경우

- ③ 천재지변(홍수, 지진 등) 혹은 심한 충격 등으로 차량 배터리로부터 전원 공급이 중단된 경우
- ④ 통신 불가 음영 지역 및 통신 약전계에 진입 시
- ⑤ 차량에 외부 장치(블랙박스 등)의 장착으로 오작동 등의 문제가 발생한 경우

제 27 조 (위치 추적 시스템의 조건)

1. 서비스는 미국 정부에서 무료로 운영하고 있는 위치 추적 시스템 (Global Positioning System)을 사용하여 제공되는 바, 이 시스템에 이상이 발생하거나 전파 수신에 외부의 요인에 의해 방해가 받아 정확한 위치 추적이 불가능한 경우, 서비스 제공이 불가능할 수 있습니다.
2. 미국 정부가 위치 추적 시스템에 대해 현재와 같은 무료화, 상업적 이용 가능 정책을 향후 유료화 혹은 상업적 이용 불가 등으로 정책 전환할 경우, 서비스는 그에 따라 변경된 정책을 시행합니다.
3. 가입자는 제 2 항과 같은 상황 발생 시 불가항력적인 상황으로 인정하며, 회사는 책임을 면합니다.

제 28 조 (UVO 서비스의 조건)

1. 에어백 전개 자동 통보 서비스 제공과 관련하여 다음 각호의 1 에 해당하는 이상 발생 시 서비스 제공이 불가능 하며, 이에 대하여 회사는 책임을 면합니다.
 - ① 에어백이 전개되지 않는 사고의 경우(예를 들어 후방 추돌이나 충돌, 사이드 에어백 미장착 차량의 측면 충돌, 사면 추돌이나 충돌, 전복, 구름 등을 포함한 자동차 제조사에서 규정하여 자동차 취급 설명서 등에 표시한 에어백 미전개 상황의 경우)
 - ② 에어백 전개 사고의 경우에도 심한 충격으로 인해 차량 배터리가 파손되거나, 탈거되어 단말 장치로 전원공급이 중단된 경우
2. 도난 추적 및 원격 제어 서비스는 차량의 전류 공급 안정성을 위해 시동이 꺼진 후 168 시간까지만 제공됩니다.
3. 원격 제어 서비스는 원격 명령 수행 후 30 초 이내 재수행 하거나 차량 주행 중에는 작동하지 않으며, 원격 시동/공조 및 원격 문 열림/문 닫힘은 시동이 켜져 있을 경우, 정차 중에도 작동하지 않습니다.
4. 원격 시동은 시동 OFF 상태에서도 기어가 P 단이 아닌 경우, 도어가 잠금 상태가 아닌 경우, 시동 종료 후 스마트 키로 차문을 잠근 후 30 초 이내 시도할 경우, 차량과 스마트 키의 거리가 가까운 경우 등에 작동하지 않습니다.
5. 원격 진단은 차량의 모든 이상을 감지하는 것은 아니며, 각 차종별 계기판의 일부 경고등 점등 항목에 국한됩니다.
6. 원격 제어 수행 시 차량 내부의 인원의 탑승 등에 의해 문제의 발생 가능성이 있는지는 고객이 확인하여야 하며, 이로 인해 발생하는 문제에 대하여 회사는 책임을 면합니다.

제 29 조 (정보 갱신의 조건)

1. 교통 정보는 정보를 수집, 가공, 전송하는 절차를 거쳐 제공됨으로 실제 시간의 정보와 다를 수 있으며 가입자는 이를 인정합니다.
2. 도로 정보는 현지 실사, 시스템 반영, 최적화 과정을 거친 후 제공되는 것으로 실제 사용 시간의 도로 정보와 차이가 발생할 수 있으며 가입자는 이를 인정합니다.

3. 각종 부가 정보 콘텐츠는 정기, 비정기적으로 정보를 갱신하여 제공하는 것으로 실제 사용 시간의 상황과 다를 수 있으며 가입자는 이를 인정합니다.
4. 제1항 내지 제3항과 관련된 부가 정보 콘텐츠는 이를 제공하는 회사의 사정에 의해 일시 중단, 지연되거나 혹은 제공되지 않을 수 있습니다.

제 30 조 (연계 기관 출동의 조건)

1. 서비스 중 일부(에어백 전개 자동 통보, 도난 추적, 긴급 출동 등)는 연계 기관을 이용하는 것으로 신고 후 출동 조치에 대한 책임은 해당 기관 및 업체에 있습니다.
2. SOS 긴급 출동 서비스 중 일부는 제휴 업체를 통해 제공되며, 이를 통해 제공받을 수 있는 서비스의 내용은 별도로 정합니다 (별표 4 참조). 단, 서비스의 요청지가 통신이 원활하지 못하거나 도서 또는 산간 지방인 경우 및 제휴 업체의 사정상 불가항력적인 경우, 서비스 제공이 불가능할 수 있습니다.
3. [별표 4]에서 정한 서비스의 내용 중에서 무료로 제공하는 서비스 외에 가입자의 의사에 따라 제공한 추가 서비스에는 비용이 발생할 수 있으며 이는 회사와 무관합니다. 이 경우, 가입자는 해당 비용을 제휴 업체에게 지급해야 합니다.
4. 연계 기관을 이용한 서비스 중 이 약관에서 정하지 않은 사항에 대해서는 회사 혹은 제휴한 업체가 별도로 정한 기준을 따릅니다.

제 31 조 (센터 운영 조건)

1. UVO 센터는 가입자의 서비스 요청 콜을 성실하고 신속하게 응대할 의무를 지닙니다. 다만, 콜의 갑작스러운 폭주, 일시적인 네트워크 장애, 시스템 장애 등으로 콜에 대한 응대가 지연되거나 불가능한 상황이 발생할 수 있습니다.
2. 제1항과 같은 상황으로 기인한 응대 실패에 대하여 회사는 책임을 면합니다.

제 32 조 (주행 중 일부 기능 정지 및 제한)

1. 주행 중에는 안전 운전에 지장을 주는 단말 장치 조작 방지를 위해 일부 서비스는 제공되지 않습니다.
2. 회사가 정한 기능 이외에 임의의 조작으로 인해 야기된 문제에 대해 회사는 책임을 면합니다.

제 7 장 요금 정책

제 33 조 (요금의 종류)

1. 회사는 서비스 이용에 대하여 정회원 또는 실사용 회원에게 요금을 부과할 수 있습니다.
2. 정회원 또는 실사용 회원이 납입하여야 하는 요금은 다음과 같습니다
 - ① 이용 요금 (후납)
사용 여부와 관계없이 매월 정기적으로 납입하여야 하는 요금
 - ② 기타 전기통신사업자가 제공하는 서비스 이용료 (후납)
전기 통신 사업자가 제공하는 서비스 이용에 대한 대가로 회사에 납입하여야 하는 수수료

3. 회사는 가입자로부터 요금 등을 선납 받지 않습니다. (선불 통화 사업 관련 해당 사항 없음)
4. 요금 감면, 기타 수수료 등 요금제에 대한 상세 사항은 별도로 정합니다. (별표 2 참조)
5. 회사는 정회원 또는 실사용 회원이 제 4 항에 따라 받는 요금 감면이 종료되거나, 불리하게 변경되는 경우, 사전에 이를 통지하여야 하며, 정회원 또는 실사용 회원의 동의를 받아야 합니다. 구체적인 절차에 관해서는 제 3 조 제 2 항, 제 3 항의 규정을 따릅니다.

제 34 조 (요금 등의 산정 및 계산 방법)

1. 이용 요금은 서비스 가입 완료일로부터 산정합니다.
2. 월 정액으로 납입하는 요금 등의 경우, 변동 사유 발생일이 요금월의 중도에 있는 때에는 실제 사용 일수로 일할 계산합니다. 일할 요금 계산 시 적용되는 요금 부과 일수(사용 일수, 정지 일수 등)는 다음 각 호와 같이 산정합니다.
 - ① 각 사유 발생 시 사유 발생 당일부터 산입
 - ② 각 사유 해제 시 사유 해제 전일까지 산입
3. 제 3 항의 규정에 의한 일수 계산에 있어서는 그 날이 24 시간 미만이라도 이를 1 일로 계산합니다.

제 35 조 (요금 등의 납입 기일 및 납입 방법)

1. 회사는 정회원 또는 실사용 회원에게 회사가 정한 방법 및 기일에 요금 등을 납입하도록 청구합니다. 단, 제 38 조 제 1 항에 따라 제 3 자를 요금 납입 의무자로 지정한 경우, 정회원 또는 실사용 회원에 대한 청구에 갈음하여 제 3 자에게 청구할 수 있습니다.
2. 회사는 요금 등의 납입 청구서를 납입 기일 5 일전까지 정회원 또는 실사용 회원에게 도달하도록 발송합니다. 단, 천재지변 및 우편물 폭주 시에는 도달이 지연될 수 있습니다.
3. 회사는 요금에 따라 익월에 합산 청구하거나 일정액 이하 소액 요금의 경우에는 일정 기간 누적하여 청구할 수 있습니다.
4. 회사는 납입 대행 기관을 둘 수 있습니다.
5. 정회원 또는 실사용 회원은 회사가 정한 수납 대행 기관에 의해 본인(제 38 조 제 1 항에 따라 제 3 자를 요금 납입 의무자로 지정한 경우, 제 3 자)이 지정하고 회사가 승인한 방법에 따라 이용 요금을 지불하기로 하며, 납부인과 수납 대행 기관 사이에서 납입 대행과 관련된 분쟁이 발생한 경우에는 당사자 간에 해결하는 것으로 하고 회사는 책임을 면합니다.

제 36 조 (체납 요금의 징수)

1. 회사는 요금 등의 납부 통지를 받은 정회원 또는 실사용 회원이 납부 기일까지 요금 등을 납부하지 않은 경우, 그 미납 요금을 익월에 합산하여 청구합니다.
2. 요금 등을 지정한 기일까지 납입하지 않은 때에는 그 요금의 100 분의 2 에 상당하는 가산금을 부과합니다. 회사는 정회원 또는 실사용 회원이 이용 요금을 미납한 경우, 관계 법령에 따라 채권 추심 전문 기관에 의뢰하여 이용 요금을 추심할 수 있으며, 이로 인한 불이익은 회사가 책임지지 않습니다.

제 37 조 (요금 등의 이의 신청)

1. 정회원 또는 실사용 회원은 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우, 청구일로부터 6개월 이내에 이의 신청을 할 수 있습니다.
2. 회사는 제 1 항의 이의 신청에 대하여 접수 후 즉시 이의 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 10 일 이내에 정회원 또는 실사용 회원 또는 그 대리인에게 통지하여야 하며, 부득이하게 처리하지 못한 경우, 처리 기간을 재지정하여 통지합니다.

제 38 조 (납부인 및 연대 책임)

1. 정회원 또는 실사용 회원은 본인 혹은 제 3자를 요금 납입 의무자로 지정할 수 있으나 납입에 대한 법률상의 책임은 정회원 또는 실사용 회원이 집니다.
2. 제 1 항의 제 3자를 요금 납입 의무자로 지정한 경우, 정회원 또는 실사용 회원은 제 3자의 CMS 출금 동의서 혹은 신용카드 사본과 주민등록증 사본을 회사에 제시해야 합니다.
3. 제 1 항의 제 3자를 요금 납입 의무자로 지정한 경우, 회사는 지정된 요금 납입 의무자에게 전화, 서면 등의 방법으로 동의 여부를 확인합니다.
4. 정회원 또는 실사용 회원은 본인의 실제 사용 여부와 상관없이 정회원 또는 실사용 회원의 단말 번호에 부과된 모든 요금 및 기타 서비스 이용으로 발생한 비용을 지불해야 합니다. 단, 가입자가 아닌 제 3자의 권한 없는 사용이 발생한 경우, 그러한 사용에 대하여 회사의 귀책사유가 있는 경우는 그러하지 않습니다.

제 39 조 (요금 등의 반환)

1. 회사는 요금 등의 과납 또는 오납이 있을 때에는 그 과납 또는 오납된 요금을 반환하거나 차기 요금에서 정산합니다.
2. 회사는 요금 등을 반환하여야 할 가입자에게 요금 등의 미납이 있을 경우, 반환하여야 할 요금 등에서 이를 우선 변제하고 회사가 정한 방식에 의해 반환할 수 있습니다.

제 8 장 손해 배상

제 40 조 (손해 배상의 내용)

1. 가입자의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 후부터 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 장애 발생 누적 시간이 24시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 이용 요금의 3배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 가입자의 청구에 의해 협의하여 정회원에게 손해 배상을 합니다.
2. 회사가 가입자로부터 서비스를 이용하지 못한 사실을 통지받은 경우에 서비스 재개를 위해 가능한 조치를 취해야 하며, 다시 이용할 수 있게 된 경우, 이 사실을 가입자에게 통지하여야 합니다.
3. 제 1 항에도 불구하고, 회사는 다음 각호의 1의 사유를 입증하는 경우에는 손해 배상 책임이 면제될 수 있습니다.
 - ① 전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가 비상사태 등 불가항력으로 인한 경우

- ② 전기 통신 서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우
- ③ 기타 회사의 귀책 사유 없이 손해가 발생한 경우
- 4. 손해 배상을 청구하고자 하는 가입자는 그 청구 사유, 청구 금액 등을 기재하여 서면으로 회사에 제출하여야 합니다.
- 5. 제 1 항에 따른 손해 배상 책임과 관련하여 회사는 정회원에게 대해서만 책임을 부담하며 준회원과 실사용 회원에게는 손해 배상 의무를 부담하지 않습니다.
- 6. 회사는 가입자가 서비스를 이용할 수 없다고 통지한 일자 및 시간, 재개를 위한 회사의 조치 내역과 재개 시점에 관한 사실을 기록할 수 있도록 시스템을 구축하거나 별도의 가입자 불만 접수 및 처리 대장을 비치, 관리합니다.
- 7. 제 1 항의 손해를 제외하고, 서비스의 오작동으로 인한 중대한 신체적·재산적 손해, 개인 정보 유출로 인한 손해 등 회사의 책임 있는 사유로 인하여 발생한 통상 손해에 대하여, 회사는 관련 법령에 따라 가입자에게 손해를 배상합니다.
- 8. 위 제 1 항 내지 제 6 항에서 정의되지 않은 사항은 이동 통신 사업자의 손해 배상 기준을 준용합니다.

제 41 조 (손해 배상의 조건)

- 1. 가입자가 서비스를 이용하여 제 3 자에게 손해를 끼친 경우, 회사는 이에 대해 책임을 면합니다.
- 2. 가입자가 이 약관에 반한 행위, 또는 부정 혹은 위법한 행위에 의해 회사에 손해를 끼친 경우, 회사는 가입자에게 손해 배상을 청구할 수 있습니다.
- 3. 회사는 이 약관에서 규정한 서비스의 이용 조건(제 6 장)으로 해명 가능한 서비스 실패의 경우, 배상 책임을 면합니다.
- 4. 회사는 서비스와 관련하여 발생할 수 있는 다음 각 호의 1 에 해당하는 간접적인 손해에 대해서는 회사의 고의 또는 중과실이 없는 한 책임을 면합니다.
 - ① 서비스 이용으로 발생한 영업상의 손실
 - ② 서비스 이용을 하지 못함으로 인하여 발생한 영업상의 손실
 - ③ 기타 서비스 이용 결과에 따른 간접적인 피해의 일체

제 42 조 (보증)

- 1. 단말 장치(하드웨어)에 대하여는 회사가 전적으로 보증 책임을 갖고 차량의 보증 조건 및 기간에 따라 보증을 시행하나, 서비스 제공과 관련하여 회사는 회사가 서비스 제공을 위해 제휴한 이동 통신사, 콘텐츠 제공 업체, 긴급 출동 업체, 연계 기관 등이 제공하는 사항에 대하여 별도의 보증을 시행하지 않습니다.
- 2. 회사가 직접 제공하는 서비스 외의 모든 서비스는 가입자가 가입자의 의지에 따라 선택할 경우, 제공되는 것으로서 회사는 서비스의 결과의 질에 대해 보증하지 않습니다.

제 9 장 분쟁의 처리 대책

제 43 조 (분쟁의 처리)

1. 회사는 서비스의 원활한 진행과 신속한 고객 불만 처리를 [별표 5]와 같이 운영합니다.
2. 가입자의 민원사항은 가입자 보호 위원회를 통하여 접수 즉시 처리하고, 처리 기간이 소요되는 사항은 소요 기간을 해당 가입자에게 통지합니다.
3. 회사와 가입자 간에 발생하는 분쟁이 전항에 의하여 해결되지 않은 경우, 민사소송법상의 관할법원에 제기합니다.

제 10 장 개인 정보 보호 및 개인 위치 정보의 활용

제 44 조 (정보 주체 결정의 한계와 정보 주체의 추정)

1. 정회원(개인인 경우에 한하며, 이하 본 조에서 같음)과 실사용 회원, 그리고 준회원은 동일한 가입 차량 및 단말 장치를 이용하면서 서비스를 공동으로 사용하고, 경우에 따라 제 3 자 또한 서비스를 이용할 수 있으므로, 단말 장치를 통하여 수집되는 운행 정보, 위치 정보, 기타 서비스 또는 차량 사용 이력에 관한 정보가 정회원, 실사용 회원, 준회원 또는 제 3 자의 것인지 여부를 명확히 구별하기 어려울 수 있습니다.
2. 제 1 항과 같이 정보 주체의 귀속을 명확히 밝히기 어려운 경우가 있으므로, 회사는 서비스의 원활한 제공을 위해서 계정에 로그인 후 계정과 연동된 동일한 가입 차량 및 단말 장치를 이용하며 수집·생성된 운행 정보 및 위치 정보는 단말 장치에서 선택한 운전자를 기준으로 추정하며, 운전자 선택이 없거나 계정이 연동되지 않은 경우에는 정회원(법인의 경우에는 실사용 회원)의 정보로 추정합니다.
3. 제 2 항에 언급된 정보 주체 결정상의 한계는 서비스 및 단말 장치의 기능·설계상 정상적인 결과로, 서비스 및 단말 장치의 결함에 해당하지 않으며, 회사는 이로 인하여 가입자 및 제 3 자에 대하여 발생하는 어떠한 손해 및 손실에 대해서도 책임을 부담하지 않습니다.
4. 제 2 항의 규정에도 불구하고, 가입자(법인인 정회원 제외)는 회사에 자신이 특정 정보의 정보 주체라는 점을 소명할 경우, 개인정보 보호법 등 관련 법령이 정하는 정보 주체로서 권리를 행사할 수 있습니다.

제 45 조 (가입자 상호간, 타 운전자에 대한 정보의 노출 가능성)

1. 가입 차량의 단말 장치에 저장되어 있는 정보(가입자가 설정한 최근 목적지, 개인별 설정 등의 정보)은 가입 차량을 운전하는 다른 가입자 및 제 3 자 또한 접근할 수 있습니다. 단, 모바일 앱 계정과 차량 단말 계정을 연동하여 이용하는 개인화 서비스는 가입자가 단말 장치에서 비밀번호 등을 설정하고, 서비스를 이용하지 않을 때 계정을 로그아웃함으로써 이러한 접근을 일부 방지할 수 있습니다. 다만, 정회원 또는 실사용 회원이 로그인한 상태에서 준회원에게 차량을 사용하도록 할 경우, 준회원 역시 정회원 또는 실사용 회원의 개인화 서비스 정보에 접근 및 변경할 수 있습니다. 회사는 이와 같이 로그아웃이 되지 않은 채 인도함으로써 발생하는 어떠한 손해 및 손실에 대해 책임지지 않습니다.

2. 회사가 제공하는 서비스 중 주차 위치 찾기 서비스를 통하여 정회원 또는 실사용 회원이 차량과 일정한 거리에 있는 경우, 준회원이 차량을 주차한 위치를 확인할 수 있습니다. 또한 정회원 또는 실사용 회원이 준회원과 차량을 공유한 경우, 준회원도 일정한 거리 내에서 주차 위치를 확인할 수 있습니다. 이에 가입자가 차량을 주차한 위치가 일정한 거리 내에 있는 다른 가입자에게 노출될 수 있습니다.
3. 제 1, 2 항과 같은 정보의 공유 내지 접근은 서비스 및 단말 장치의 기능·설계상 정상적인 결과로, 서비스 및 단말 장치의 결함에 해당하지 않으며, 가입자는 서비스를 이용할 때 이 점을 충분히 유의하여야 합니다. 따라서 회사는 이로 인하여 가입자 및 제 3 자에 대하여 발생하는 어떠한 손해 및 손실에 대해 책임지지 않습니다.

제 46 조 (정보 주체의 권리 및 한계)

1. 회사는 관련 법령 및 '개인정보 처리방침', '위치정보사업/위치기반서비스 이용약관'이 정한 바에 따라 가입자(법인인 정회원을 제외하며, 이하 본 조에서 같음)의 개인 정보 및 개인 위치 정보에 대한 권리를 존중합니다.
2. 제 1 항의 규정에도 불구하고 다음 각호의 경우에는 제 1 항에 따른 권리 행사 요청이 완전하게 이행되지 않거나, 제한될 수 있습니다.
 - ① 제 45 조에서 언급한 바와 같이 가입자의 개인 정보 열람 등 요청에 대하여 정확하지 않은 정보가 전달될 수 있습니다.
 - ② 제 45 조에서 언급한 바와 같이 단말 장치에서 선택할 수 있는 운전자가 아닌 준회원은 제 45 조의 추정에도 불구하고, 본 조항에 기재된 개인(위치) 정보가 본인의 개인(위치) 정보라는 점을 이유로 회사에 대하여 법률상 권리를 행사하고자 하는 경우, 대상 정보가 본인의 개인(위치) 정보라는 점을 회사에 소명하여야 합니다.
 - ③ 준회원이 제 1 항 또는 제 2 항에 따른 권리 행사를 함으로 인하여 정회원 및 실사용 회원과 공동으로 사용하는 서비스의 품질이 저해되는 등 정회원과 실사용 회원의 원활한 서비스 이용에 지장이 생길 우려가 있는 경우, 회사는 준회원의 청구에 대한 정회원과 실사용 회원의 동의를 요구하는 등 적절한 제한을 가할 수 있습니다.
3. 제 2 항의 사유로 인하여 가입자에게 어떠한 손해 또는 손실이 발생하더라도, 회사는 가입자에 대하여 이를 이유로 한 어떠한 법적 책임도 부담하지 않습니다.
4. 가입 차량 및 단말 장치를 이용하여 수집·생성된 운행 정보가 누적되어 발생하는 정보와 누적된 정보를 바탕으로 분석하여 발생하는 통계 정보들은 운행 정보를 생성한 모든 가입자의 정보로 보며, 모든 가입자가 이 정보에 대한 권리 행사가 가능합니다. 단, 본 조 제 2 항 제 3 호의 제한은 여기에도 적용됩니다.

제 47 조 (개인 정보 및 개인 위치 정보 보호 정책의 수립 및 시행)

가입자의 개인 정보 보호에 관해서는 관련 법령 및 회사가 정하는 '개인정보 처리방침'에 정한 바에 의하며, 개인 위치 정보 보호에 관해서는 관련 법령 및 회사가 정하는 '위치정보사업/위치기반서비스 이용약관'에 정한 바에 의합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2019 년 12 월 1 일부터 시행합니다. 제 7 조 제 1 항의 시행시점은 차량별로 달라질 수 있습니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2020 년 1 월 23 일부터 시행합니다. 제 7 조 제 1 항의 시행시점은 차량별로 달라질 수 있습니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2020 년 4 월 3 일부터 시행합니다. 제 7 조 제 1 항의 시행시점은 차량별로 달라질 수 있습니다.

별표 1 - 구비 서류

1. 가입 계약 시

① 개인

- 1) 일반

가. 본인 : 신분증

나. 대리인 : 명의자 신분증, 대리인 신분증, 인감 날인된 위임장, 인감 증명서

- 2) 외국인

가. 본인 : 여권, 외국인 등록증(외교관의 경우 외교관 신분증, 주한 미군의 경우 주둔 명령서)

나. 대리인 : 여권, 대리인 신분증, 외국인 등록증(외교관의 경우 외교관 신분증, 주한 미군의 경우 주둔 명령서))

- 3) 개인 사업자

가. 본인 : 본인(대표자) 신분증, 사업자 등록증 사본

나. 대리인 : 본인(대표자) 위임장(대표자 인감 날인) 및 인감 증명서, 사업자 등록증 사본, 대리인 신분증

② 법인

- 1) 인감 증명서가 첨부된 법인 위임장(법인 인감 날인) 또는 위임 공문서 (법인 명의), 사업자 등록증 사본

- 2) 대리인 신분증 (사원증 또는 재직 증명서)

- 3) 국가 기관의 경우 고유번호증 사본, 위임 공문(기관장 명의), 대리인 신분증 (공무원증)

※ 단, 신차 구매와 함께 서비스 가입 계약을 동시에 진행하며, 신차 구매자와 가입자가 동일한 경우, 별도의 구비 서류의 첨부 없이 신차 구매 시 징구되는 구비 서류로서 서비스 가입 계약 구비서류를 대신합니다.

2. 각종 변경 시

① UVO 센터를 통한 변경

- 1) 대상 업무 범위 : 전화번호 변경, 요금제 변경, 단말 장치 변경, 가입자 정보 변경, 청구 방법/청구지 변경, 요금 납부 방법 변경, 응급 구호 정보 변경, 일시 정지 등록/해지, 분실 등록/해지, 차주 정보 변경(차주 명의의 변경이 아닌 주소 등 기타 정보의 변경), 인증 비밀번호 변경

- 2) 개인, 법인의 구분 없이 인증 절차를 거친 후 별도의 구비 서류(변경 신청서 포함) 없이 변경 가능. 이 경우, 고객과 상담원과의 통화 내용은 음성 녹음 처리되며, 이는 고객 불만 및 분쟁 시 증빙으로 사용됩니다.
- 3) 인증 절차 : 서비스 전화번호, 가입 계약 시 부여되는 인증 비밀번호 및 상담원이 본인 여부를 확인합니다.
 - ② 영업소를 통한 변경
 - 1) 대상 업무 범위 : 청구 방법/청구지 변경, 요금 납부 방법 변경, 응급 구호 정보 변경, 일시 정지 등록/해지, 분실 등록/해지, 차주 정보 변경(차주 명의의 변경이 아닌 주소 등 기타 정보의 변경)
 - 2) 인증 절차 : 인증 비밀번호를 통한 인증 시 변경 가능합니다.
※ 변경 신청서에 인증 비밀번호 기재 후 전산 등록 시 인증 비밀번호를 입력합니다.
 - ③ 개인
 - 1) 본인 : 인증 비밀번호 및 신분증
 - 2) 기타(대리인) : 인증 비밀번호 및 대리인의 신분증
 - ④ 법인
 - 인증 비밀번호 및 사업자 등록증 사본, 직원의 신분증 혹은 재직 증명서

3. 해지 시

- ① 일반적인 경우
 - 해지는 회사의 영업소에 방문 신청이 원칙입니다.
 - 단, 재가입, 대차 가입을 위한 해지의 경우, 영업소의 방문 신청 없이 상담원에게 해지 요청으로 처리 가능합니다.
 - 1) 개인
 - 가. 본인 : 신분증
 - 나. 대리인 : 전화로 고객 본인 의사 확인 가능 시 본인 및 대리인의 신분증, 전화로 고객 본인 의사 확인 불가 시 대리인의 신분증, 위임장(인감 날인), 인감 증명서
 - 2) 법인 : 사업자 등록증 사본, 인감 증명서, 직원의 신분증 혹은 재직 증명서
- ② 기타 특이 사유 시
 - 1) 사망 : 호적 등본 (사망 및 가족 확인)
 - 2) 군 입대 : 군 복무 확인서 또는 www.mmaggo.kr(병무청)의 입영 일자/부대 조회 자료
 - 3) 해외 체류 : 출입국에 관한 사실 증명서
 - 4) 형 집행자 : 재소 증명원
 - 5) 행방불명 : 행방불명 확인서
 - 6) 법인 파산 : 말소 등기부 등본, 부도 사실 확인원, 폐업 증명원 중 택일

별표 2 - 요금표

1. UVO 요금제

① 요금표

- 1) UVO 3.0 요금제

가. UVO 3.0 요금제는 신차 구매 후 최초 가입 시 5년 동안 UVO 3.0 서비스가 무료 제공됩니다.

※ 요금제별 제공되는 서비스의 종류 및 무료 제공 기간은 차종별로 달라질 수 있으며, 해당 내용은 UVO 홈페이지(<http://uvo.kia.com>) 또는 UVO 매뉴얼을 통해 안내합니다.

나. 무료 서비스 제공 기간 이후부터는 비용이 부과되며, 중고차 구매 가입 및 가입 후 명의 변경 시에는 무료 서비스가 제공되지 않습니다.

다. 원격 제어 서비스는 모바일 앱을 통해 제공되며 스마트폰의 제조사와 운영 체제에 따라 이용에 제한이 있을 수 있습니다. 지원되는 스마트폰 운영 체제 및 기기(모델)는 사이트를 통해 공지합니다.

라. UVO 3.0 서비스 (요금 : 9,900 원/월)

- 원격 제어 : 원격 공조 제어, 원격 문 열림/문 잠김, 주차 위치 확인, 목적지 전송, 차량 상태 확인, 개인화 프로필 백업, 홈투카

- 안전 보안 : SOS 긴급 출동, 에어백 전개 자동 통보, 도난 추적, 도난 경보 알림, 부주의 운전 알림 (운전자 주의 알림)

- 차량 관리 : 차량 진단, 월간 리포트, 운행 정보, 무선 업데이트, 안전 운전 습관, 배터리 방전 알림

- 길 안내 : UVO 길 안내, 포털 사이트 지역 검색, 내 차 위치 공유, 서버 기반 음성인식, 최종 목적지 안내

② 이용 조건

- 1) 요금 등의 산정 기준일

전월 1일부터 전월 말일까지

※ 요금월의 중도에 개통, 해지, 일시 정지, 이용 휴지 및 이용 정지 되거나 요금제를 변경하는 경우에는 일할 계산하여 적용합니다.

- 2) 요금의 변경

요금제의 변경 신청을 하는 경우에는 변경 신청일 당일부터 변경된 요금을 적용합니다.

2. 요금 등의 감면

① 사업용 UVO 서비스 : 요금 면제

② 회사 사유로 인한 이용 휴지 : 요금 면제 (일할 계산 금액)

③ 일시 정지 및 이용 정지 : 월 3,850 원 부과 (무료 서비스 이용 기간 중 일시 정지 시에는 일시 정지 기간이 무료 서비스 이용 기간에 포함되어 무료 기간이 추가로 연장되지 않습니다.)

3. 기타 요금

① 기타 전기통신사업자 등이 제공하는 서비스 이용 시 요금 : 해당 사업자 이용약관 적용(회사 혹은 회사가 지정한 과금 대행 업체가 과금 및 징수 수납을 대행하는 경우)

별표 3 – 서비스 항목 및 내용

1. UVO 3.0 서비스 항목 및 내용

① 원격 제어

- 1) 원격 공조 제어
원격지에서 차량의 엔진 시동을 걸고 에어컨, 히터의 온도를 설정하거나 원격 시동 상태를 취소할 수 있습니다.
- 2) 원격 문 열림/문 잠김
원격지에서 차량의 문을 열거나 잠글 수 있습니다.
- 3) 주차 위치 확인
차량의 주차 위치를 비상등 점멸, 경적 알림의 방법으로 확인하거나 모바일 앱의 지도나 차량 주변 영상을 통해 확인할 수 있습니다. 단, 모바일 앱의 지도를 통해 확인하는 경우, 주차 위치 확인 서비스를 실행한 스마트폰과 차량이 일정 거리 이내에 있는 경우에만 서비스가 제공됩니다.
- 4) 목적지 전송
모바일 앱에서 검색한 위치를 차량의 내비게이션 목적지로 전송합니다.
- 5) 차량 상태 확인
모바일 앱에서 도어, 시동, 공조, 트렁크의 상태가 제공됩니다.
- 6) 개인화 프로필 백업
'개인화 프로필 백업' 기능을 통해 저장된 개인화 프로필을 해당 기능이 제공되는 현대자동차(주) 및 기아자동차(주) 차량을 통해 접속하여 다운로드 및 적용하실 수 있습니다. 해당 내용은 모바일 앱에서도 확인 및 변경 가능하며, 내비게이션의 최근 검색지, 즐겨찾기, 등록 위치 정보를 추가, 수정, 삭제 가능합니다. 단, UVO 가입 기간 중이나 해지 후 6개월까지만 다운로드 받으실 수 있으며, 해지 6개월 이후에는 복구 불가능한 방법으로 삭제됩니다. 상세한 사항은 UVO 홈페이지(<http://uvo.kia.com>)를 통해 확인하시기 바랍니다.
- 7) 홈투카
인공지능 스피커를 통해 원격 제어, 전기차 원격 충전 서비스 등을 이용할 수 있습니다. 지원되는 인공지능 스피커의 종류, 제어 가능 기능 및 적용 차종은 UVO 홈페이지(<http://uvo.kia.com>)를 통해 안내합니다.

② 안전 보안

- 1) SOS 긴급 출동
고객이 단말 장치의 SOS 버튼을 누르면, UVO 긴급 구난 센터로 통화가 연결되어 119, 보험사, 긴급 봉사단 등을 통한 긴급 조치를 받을 수 있는 서비스입니다.
- 2) 에어백 전개 자동 통보
차량 에어백이 전개되면 전개 신호가 UVO 긴급 구난 센터로 자동 전송되어, 상담원이 관련기관(112, 119 및 긴급 출동 업체)에게 신속히 신고/접수해 드리는 서비스입니다.
- 3) 도난 추적
차량 도난 시 UVO 긴급 구난 센터에서 도난 차량의 위치 정보 및 주행 경로 등을 경찰에 제공하고, 필요시 주행 중인 차량의 속도를 줄이거나 시동을 걸리지 않게 하여 효과적이고 신속한 도난 차량 추적을 지원합니다.

※ 도난 추적 지원 시간

- 실시간 위치 정보 : 시동이 꺼진 시점으로부터 168 시간
- 과거 위치 정보 : 위치 정보 수집 시점으로부터 30 일 이내

- 4) 도난 경보 알림
서비스 가입 차량의 도난 경보가 작동되면, 이를 자동으로 감지하여 고객님의 핸드폰으로 SMS 를 전송해 드립니다.
- 5) 부주의 운전 알림 (운전자 주의 알림)
부주의 운전 경보 시스템 작동 중 경보가 발생할 경우, 이를 자동으로 감지하여 운전 집중할 수 있도록 UVO 상담원과 직접 전화 연결되는 서비스 입니다. (부주의 운전 경보 시스템이 장착되지 않은 차량은 부주의 운전 알림 서비스가 제공되지 않으며, 적용 차종은 UVO 홈페이지(<http://uvo.kia.com>)를 통해 안내합니다.)

③ 차량 관리

- 1) 월간 리포트
매월 지정한 날짜에 자동으로 차량의 이상 유무 및 운행 정보를 UVO 센터로 전송하고 분석한 결과를 고객님의 E-mail 로 발송해 드립니다.
- 2) 차량 진단
차량의 주요 부품(엔진, 미션 등)의 진단 내용이 UVO 센터로 실시간 전송되고 고장 수준에 따른 A/S 연계 조치를 안내하는 서비스입니다.
- 3) 운행 정보
주행 속도, 급가속/감속 정보, 연비 등의 운행 정보를 제공해 드립니다.
- 4) 무선 업데이트
내비게이션 S/W 및 지도가 무선으로 업데이트 됩니다. 단, 업데이트 편의성 및 최신성 유지를 위해 별도의 알림 없이 무선 업데이트가 진행될 수 있습니다. (적용 차종은 UVO 홈페이지(<http://uvo.kia.com>)를 통해 안내합니다.)
- 5) 안전 운전 습관
차량 주행 정보를 기반으로 운전 습관 분석 결과와 안전 운전 점수를 안내해 드립니다.
- 6) 배터리 방전 알림
차량을 장기간 이용하지 않으실 경우, 주행 권고 안내 메시지를 발송해 드립니다. (적용 차종은 UVO 사이트 (<http://uvo.kia.com>)를 통해 안내합니다.)

④ 길 안내

- 1) UVO 길 안내
실시간으로 수집되는 교통 상황 정보와 예측 교통 정보를 이용하여 정체 구간을 회피할 수 있도록 빠르고 정확한 길 안내 서비스를 제공합니다.
- 2) 포털 사이트 지역 검색
네이버 혹은 카카오의 데이터베이스를 활용, 내비게이션에 주소 정보가 저장되어 있지 않더라도 검색 및 목적지 설정이 가능합니다. (차종에 따라 네이버, 카카오 중 어떤 db 를 사용할지는 UVO 홈페이지(<http://uvo.kia.com>)를 통해 안내합니다.)
- 3) 서버 기반 음성인식
음성인식을 통해 카카오 데이터베이스에 저장된 목적지 정보를 검색합니다. (적용 차종은 UVO 홈페이지(<http://uvo.kia.com>)를 통해 안내합니다.)

- 4) 내 차 위치 공유
내 차량의 위치를 원하는 사람에게 공유할 수 있는 서비스입니다. (적용 차종은 UVO 홈페이지(<http://uvo.kia.com>)를 통해 안내합니다.)
- 5) 최종 목적지 안내
차량 정차 후 최종 목적지까지의 도보 경로를 안내합니다. (적용 차종은 UVO 사이트(<http://uvo.kia.com>)를 통해 안내합니다.)
※ 차종이나 단말 장치에 따라 일부 서비스는 제약될 수도 있습니다.
※ 원격제어 서비스는 시동 종료 후 168 시간 이내에만 제공됩니다.

별표 4 - SOS 긴급 출동 서비스의 내용

1. 긴급 구난 서비스

서비스 가입 차량이 전복, 추락, 도로 이탈 또는 장애물 등으로 인하여 자력으로 주행이 불가능하여 구난을 필요로 하는 경우에 구난형 특수 자동차로 차량을 구난하는 무료 서비스를 제공합니다. 단, 별도의 구난 장비 및 차량이 필요하거나 구난에 소요된 시간이 30 분을 초과하는 경우에는 별도의 비용을 가입자가 부담하셔야 합니다.

2. 긴급 견인 서비스

서비스 가입 차량이 자력으로 주행이 불가능한 경우에 가입자가 요청하는 곳까지 견인 서비스를 제공합니다. 견인을 개시한 곳으로부터 10km 까지 무료 서비스를 제공하나, 무료 견인 구간을 초과하여 견인하는 경우, 별도의 비용을 가입자가 부담하셔야 합니다.

3. 긴급 주유 서비스

서비스 가입 차량의 연료가 소진되어 운행이 불가능 한 경우, 휘발유 3 리터, 경유 5 리터를 한도로 긴급 주유를 무료로 제공합니다. 단, 긴급 주유는 휘발유 및 경유에 한하며, LPG 차량은 제외하되, 이 경우, 긴급 견인 서비스를 제공합니다.

4. 배터리 충전 서비스

서비스 가입 차량이 배터리 방전으로 운행이 불가능한 경우, 출동하여 차량을 운행 가능하도록 무료 충전 서비스를 제공합니다. 단, 가입자의 의사에 따라 배터리를 교환할 경우에 발생하는 비용은 가입자가 부담하셔야 합니다.

5. 잠금 해제 서비스

서비스 가입 차량의 열쇠를 분실하였거나, 차량의 실내에 두고 차문을 잠근 경우에 잠금 장치를 무료로 해제합니다. 단, 트렁크의 잠금 장치는 제외합니다.

6. 타이어 교체 서비스

서비스 가입 차량의 타이어 펑크 또는 파손으로 인하여 주행이 불가능한 경우에 차량에 내장되어 있는 예비 타이어로 무료로 교체합니다. 단, 가입자의 의사에 따라 새 타이어로 교체하는 경우에 소요되는 비용은 가입자가 부담하여야 합니다.

7. 긴급 통화 서비스

개인 휴대폰의 분실, 배터리 방전등으로 차량에서 휴대폰 이용이 불가능한 경우, SOS 버튼으로 UVO 센터 상담원을 통해 고객이 요청한 번호로 긴급 통화 연결을 지원합니다. 긴급 통화는 월 1 회, 3 분으로 한정하며 통화 연결 대상은 국내 일반 전화 및 휴대폰으로 제한됩니다.

8. 기타 현장 응급 조치 서비스

서비스 가입 차량의 주행이 불가능한 경우에 현장에서 조치 가능한 차량 고장에 대한 응급 조치를 무료로 제공합니다. 단, 부품의 정비 또는 교환으로 인하여 발생하는 비용은 가입자가 부담하여야 합니다.

별표 5 - 이용자 불만 처리 대책

1. 이용자 불만 사전 방지 계획

① 이용자 보호를 위한 최선의 수단은 발생 가능한 불만 요소를 사전에 발견하고 이를 최소화하는 것입니다. 따라서 회사는 회사의 업무 절차를 설계하고 각종 제도를 도입함에 있어 이용자의 가치를 최우선적으로 고려함으로써 이용자 불만을 최소화하고자 합니다.

② 이용자 불만 사전 방지를 위한 사전 예방 활동

- 1) 교육강화

업무 처리 과정에서 고객의 불만 발생 최소화를 위하여 이용자 보호 교육 체계를 갖추고 상담원에 대한 정기적인 교육을 실시합니다.

- 2) 회의체 운영

전반적인 서비스 개선과 VOC 처리를 위한 회의체 운영으로 고객 요구 사항을 반영합니다.

2. 이용자 문의/불만 처리 절차

① 인입 경로별 처리 절차

- 회사의 모든 민원에 대해서는 가장 빠른 시간 내에 처리할 수 있도록 신속한 문의/불만 처리 절차를 다음과 같이 제공하도록 합니다.

1) 경미하고 유형화된 질의 등에 대해서는 즉시 고객에게 통보를 원칙으로 합니다.

2) 즉시 답변하기 어려운 심층적인 검토가 필요하거나 내부 절차 변경 등 제도적 개선이 필요한 내용은 처리 방향을 알려드리고, 접수 후 7 일 이내에 고객에게 통보를 원칙으로 합니다.

② 문의/불만 처리 절차

- 1) UVO 센터의 VOC 접수/처리를 가입 신청, 변경, 해지, 요금, 모바일 앱, 기타 등 문의/불만 유형별로 세분화 하여 고객의 불만이나 고충을 더욱 폭넓고 깊게 들음으로써, 고객 위주의 민원 처리로 고객 감동의 시대를 만들어가겠으며, 구체적인 문의 및 불만 사항은 상담원에 자동 연결 되어 이를 처리하도록 합니다.
- 2) 고객 접수, 내부 검토, 처리 완료, 사후 관리의 순으로 고객 불만 처리를 진행합니다.
- 3) 문의/불만 사항에 대한 상담원과 상담 결과 즉시 처리가 불가능한 경우, 처리에 대한 시간을 고객에게 미리 통보하고, 문의/불만 사항이나 장애가 완료되었을 경우, 처리 결과를 통보합니다.

③ 고객 불만 유형별 처리 대책

- 1) 청구/수납
고지서 부달의 경우, 민원 제기 시점 2 일 이내 재발송을 원칙으로 하고, 기타 관련 민원의 경우, 5 일 이내 해결을 원칙으로 하며, 해결이 불가능할 시 그 이유를 고객에게 설명합니다.
- 2) 요금제 변경
민원 제기 시점 후 1 일 이내 민원의 원인을 설명하고, 5 일 이내 해결을 원칙으로 하되, 해결이 불가능할 그 이유를 고객에게 설명합니다.
- 3) 통화 품질
민원 제기 후 3 일 이내 추정되는 원인을 설명하고, 7 일 이내 해결을 원칙으로 하되, 특정 지역에서 통화 품질에 문제가 있을 경우, 통신사에 통화 품질을 의뢰합니다.
- 4) 서비스 실패
민원 제기 후 3 일 이내 추정되는 원인을 설명하고, 7 일 이내 해결을 원칙으로 하되, 단말 장치나 차량에서 점검이 필요할 경우, A/S 사업소를 안내합니다.