

# 제 1 장 총칙

## 제 1 조 (약관의 목적)

이 약관은 계약자(제 4 조 6 항 참조)가 현대자동차주식회사와 기아자동차주식회사(이하 "회사")에서 제공하는 유보 서비스(제 1 장 제 4 조 1 항 참조, 이하 "서비스")의 이용에 관한 일체의 관계에 적용합니다.

## 제 2 조 (약관의 적용범위)

1. 이 약관은 회사가 제공하는 서비스에 관하여 적용되고, 이 약관에 명시되지 아니한 사항에 대하여는 관계법령이 적용됩니다.
2. 이동통신 관련한 사항은 해당 이동통신사의 약관이 적용됩니다.

## 제 3 조 (약관의 명시와 개정)

1. 회사는 약관의 내용과 상호, 주요 영업소 소재지, 서비스 관리자의 성명 및 연락처 등을 계약자가 알 수 있도록 UVO 사이트 (<http://uvo.kia.com>) (이하 통칭하여 '사이트'라 한다)에 게시 혹은 링크 표시하여 명시합니다. 2018 년 8 월 현재 회사의 상호, 주요 영업소 소재지, 서비스 관리자의 연락처는 아래와 같습니다.

상호	현대자동차 주식회사, 기아자동차 주식회사
주요 영업소 소재지	서울특별시 서초구 현릉로 12
서비스 관리자	1899-2121 tmsmaster@kia.com

2. 회사는 약관을 개정하거나 변경할 경우, 적용일자 및 개정사유를 사이트에 명시하여 그 적용일자 14 일이전부터 적용일자 전일까지 공지하는 방법으로 계약자에게 통지합니다.
3. 약관 변경에 이의가 있는 고객의 경우, 변경 내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경 약관의 시행일 전 영업일까지 계약을 해지할 수 있으며, 해지 의사표시가 없는 경우 동의한 것으로 의제됩니다.

## 제 4 조 (용어의 정의)

1. UVO 서비스 : 회사가 제공하는 별정 및 부가 통신 서비스로서, 계약자에게 자동차와 관련된 안전보안 서비스, 길안내 서비스, 원격제어, 어플리케이션 등을 제공하는 종합 차량정보 서비스(차종 및 단말기별로 제공서비스 상이) (이하 "서비스"라 합니다.)
2. 서비스 이용계약 : 서비스를 이용하기 위하여 회사와 체결하는 계약(이하 "계약"이라 합니다.)
3. 차량 소유자 : 서비스를 제공 받기 위해 필요한 단말기가 장착된 차량의 소유자(이하 "소유자"라 하며, 소유자의 경우 단말기에 대한 소유권도 동시에 보유하고 있습니다.)
4. 서비스 계약자 : 서비스를 이용하기 위하여 회사와 계약을 체결한 자(이하 "계약자"라 합니다.)
5. 서비스 실사용자 : 계약자 외에 단말기가 장착된 차량을 이용하면서 서비스를 지속적으로 또는 일시적으로 사용하는 자 (이하 "실사용자"라 합니다.) 단, 불법적인 사용자는 제외
6. 요금 납부인 : 실제 요금을 납부하는 자 (이하 "납부인"이라 합니다.)

7. 이용번호 : 서비스의 이용을 위하여 회사가 계약자에게 부여한 이동전화번호.
8. 영업점 : 서비스에 관한 업무를 취급하는 회사의 하부조직 및 회사가 지정하는 사업자의 영업점.
9. 이동통신 사업자 : 회사가 서비스를 제공하기 위하여 상호 계약을 체결한 이동통신사(이하 "이동통신사"라 합니다.)
10. 차량용 단말장치 : 회사가 서비스를 제공하기 위해 차량에 장착한 시스템 및 차량과의 연계 부분 일체 (이하 "단말장치"라 합니다.)
11. UVO 센터 : 회사가 서비스를 제공하기 위해 운영하는 상담센터 및 센터 시스템 일체.
12. 연계기관 : 회사가 서비스 제공을 위해 계약을 체결한 업체 혹은 공공의 응급 구난기관을 의미하며 긴급출동 업체, 119, 112 출동 기관을 포함합니다.

#### 제 5 조 (서비스의 내용)

1. 이 약관에 기초하여 계약자가 이용할 수 있는 서비스의 내용은 별도로 정합니다. (별표 3 참조)
2. 회사는 계약자에게 통지를 하지 않고 서비스의 일부 혹은 전부를 변경할 수 있습니다.
3. 차량용 단말장치는 자동차 전용으로서 UVO 서비스 제공을 위하여 사용되며, 일반 휴대폰 및 스마트폰이 제공하는 기능 중 일부는 제공되지 않을 수 있습니다.

#### 제 6 조 (통지의 내용 및 절차)

1. 회사는 사전 통지한 후 서비스 제공권의 일부 혹은 전체를 제 3자에게 이전할 수 있습니다
2. 회사는 사전 통지한 후 이용요금 등과 같은 주요 정책을 변경할 수 있습니다.
3. 회사는 서비스 제공과 관련된 통지의 의무 발생시 사이트, 이용료 청구서, 자체 우편물, 전자우편, 계약자 휴대폰 문자메세지 등을 이용하는 것 중 한가지 혹은 복수의 수단을 이용하여 통지의 의무를 수행할 수 있습니다.
4. 우편물 및 이용료 청구서를 이용할 경우, 회사는 회사가 확보한 최신 우편물 수령지 주소로 배달된 것으로 통지의 의무를 다한 것으로 간주합니다.
5. 계약자 휴대폰 문자메세지를 이용할 경우, 회사는 회사가 확보한 최신 휴대폰 번호로 발송한 것으로 통지의 의무를 다한 것으로 간주됩니다.

## 제 2 장 이용계약

#### 제 7 조 (계약의 범위)

1. 계약은 회사가 제공하는 서비스 이용에 관한 것으로 부가 서비스 가입계약을 포함합니다.
2. 이동전화와 관련되는 내용은 이동통신사가 관리합니다.

#### 제 8 조 (계약 서명의 의미)

1. 계약자가 속한 단체의 대표로 서명한 경우 그 개인의 서명은 그 단체의 대표성을 지닌 것으로 인정됩니다.

2. 이 약관에 대한 서명은 상기와 같이 회사가 정한 서비스 제공 규칙에 완전히 동의함을 의미하며, 약관에 대한 서명은 가입 신청서상의 서명으로 대체할 수 있습니다.

### 제 9 조 (계약자의 책무)

1. 서비스 이용과 관련된 모든 법률적 책임 및 이 약관이 규정하는 모든 책무는 계약자에게 속합니다.
2. 계약자는 이 약관을 필독하고 내용을 숙지하고 있어야 합니다.
3. 계약자 이외의 제 3자 이용에 따른 모든 책임은 계약자에게 있습니다.
4. 계약자는 서비스 제공과 관련하여 다음 각 호의 1 에 해당하는 의무를 수행해야 하며, 의무 불이행에 따른 피해발생에 대해 회사는 책임을 면합니다.
  - 가. 단말기 양도에 따른 해지절차 수행 및 회사측에 통지
  - 나. 단말기 변경에 따른 UVO 센터를 통한 단말기 변경절차 수행 및 회사측에 통지
  - 다. 원활한 서비스 제공에 필요한 계약자의 제반정보(신상정보, 긴급연락처, 자동차 보험사 정보 등) 변경 발생시 회사측에 즉시 통지
5. 계약자(실사용자 등 포함)는 제공받는 서비스의 내용이 저작권, 상표권, 특허권 등의 법적 보호 하에 있음을 알고, 자의적으로 복사, 저장, 재생, 배포, 전시, 출판 등의 행위를 할 수 없습니다.
6. 계약자는 회사가 승인한 경우를 제외하고 영리 목적 혹은 그 준비를 목적으로 서비스를 이용할 수 없습니다.
7. 계약자는 UVO 센터 이용을 위해 필요한 비밀번호를 설정/변경/보호할 의무를 지니며, 타인 유출로 인해 발생한 피해에 대하여 회사는 책임을 면합니다.
8. 계약자 이외의 타인이 계약자의 비밀번호를 이용하여 서비스를 요청할 경우 이는 계약자 본인의 동의하에 비밀번호가 공유된 것으로 간주되며, 이로 인해 발생하는 비용 및 개인 프라이버시 침해와 관련하여 회사는 책임을 면합니다.
9. 실사용자 등록 절차는 2013 년 8 월부터 삭제되며, 기존에 등록되어 있던 실사용자는 본 약관에 의거하여 지위를 유지합니다.

## 제 3 장 서비스의 이용

### 제 10 조 (이용신청 방법)

1. 계약자는 회사가 정한 구비서류(별표 1 참조)와 함께 가입 신청서를 작성하여 정본은 회사에 제출하고 부본은 계약자가 보관합니다.
2. 회사는 계약자 이외의 타인이 납부인이 되는 경우 해당 본인에게 전화, 서면등의 방법으로 동의 여부를 확인합니다.

### 제 11 조 (이용신청에 대한 승낙의 제한)

1. 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 신청에 대해서는 승낙을 유보할 수 있습니다.
  - 가. 주민등록상의 본인 실명과 다르게 이용 신청한 경우
  - 나. 이용신청서의 내용을 허위로 기재하였거나 허위서류를 첨부하여 이용 신청한 경우

- 다. 신용정보의 이용과 보호에 관한 법률에 의한 신용 불량자로 등록된 자가 이용 신청한 경우
  - 라. 서비스 이용 요금을 연체한 경력이 있는자가 이용 신청한 경우.
  - 마. 공공의 안녕 질서 및 미풍 양속을 해할 우려가 있다고 판단되는 자가 이용 신청한 경우
  - 바. 전기통신관계법령을 위반한 자가 이용 신청한 경우
  - 사. 미성년자, 운전면허 미소지자 등 서비스를 제공하기에 부적합하다고 판단되는 자가 신청한 경우 등
2. 회사는 제 1 항의 승낙유보 사유가 해소된 때에는 신청을 승낙합니다.
  3. 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우 이용신청에 대한 승낙을 제한 할 수 있습니다.
    - 가. 서비스 설비 용량에 여유가 없는 경우
    - 나. 서비스를 제공하기에는 기술적으로 문제가 있다고 판단되는 경우 등

#### **제 12 조 (번호부여 및 변경)**

1. 회사는 부여 가능한 이용번호 중에서 임의의 번호를 계약자에게 부여합니다.
2. 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 계약자의 이용번호를 변경할 수 있습니다.
  - 가. 공익목적 수행상 이용번호의 통일을 필요로 하는 경우
  - 나. 수용구역 변경 등 회사 혹은 이동통신사의 기술상 부득이한 경우
3. 회사는 제 2 항의 규정에 의한 변경시에는 변경 예정일 30 일 전까지 이용번호의 변경사유, 변경예정 번호 및 변경 예정일을 해당 계약자에게 사전 통지해야 합니다.

#### **제 13 조 (이용 계약 등록사항의 증명 및 열람)**

계약자 본인이나 그로부터 위임 받은 자 또는 관련법령에서 정한 자는 회사에 대하여 이용 계약 등록 사항에 관한 증명 또는 열람 청구를 할 수 있습니다.

#### **제 14 조 (이용개시일)**

1. 서비스의 이용 개시일은 계약자 혹은 계약자가 허락한 자(영업사원 등)가 UVO 센터(이동통신 사업자 포함)에 서비스 제공 및 개통을 위해 필요로 하는 정보를 제공하고 이동전화 및 서비스가 개통된 날로 합니다.
2. 회사가 정한 업무 시간 이후에 개통 요청을 하는 경우 또는 개통량 증가로 인하여 개통에 시간이 소요되는 경우에는 다음 영업일에 서비스를 개통합니다.

#### **제 15 조 (일시정지)**

1. 계약자는 일정기간동안 서비스를 제공 받지 아니할 사유가 발생한 경우에 회사에 일시정지를 신청할 수 있습니다.
2. 일시정지는 1 회당 90 일의 범위 내에서 신청할 수 있으며, 일시정지를 처음 신청한 날로부터 기산해서 1 년에 2 회에 한해 허용됩니다.
3. 일시정지를 신청하고 90 일이 경과하여도 계약자가 별도의 신청을 하지 아니하면 정지기간이 90 일 추가 연장되며, 이후 경과하여도 별도 신청하지 않으면 이용중단으로 처리되어 직권해지가

가능합니다. 이 경우에 회사는 사전에 단말기와 회사가 보유한 계약자 휴대폰 문자메세지로 7 일전까지 계약자에게 통보하고 해지합니다.

4. 일시정지시 서비스의 이용은 일시정지의 기간과 동일하게 일시정지됩니다. 단, 일시정지 후 30 일까지는 이동전화 착신서비스는 가능하나 그 기간이 경과하면 제공되지 않습니다.
5. 기타 일시정지의 사유, 범위, 신청, 해제 등에 대하여는 이동통신사의 해당 규정에 준합니다.
6. 무료 서비스 이용기간 중 일시정지 시에는 일시정지 기간이 무료 서비스 이용 기간에 포함되어 무료 기간이 추가로 연장되지 않습니다.
7. 유료로 전환한 계약자에게는 일시정지 중에도 월 3,850 원의 요금이 부과됩니다.(부가세 포함)

#### 제 16 조 (이용정지)

1. 회사는 계약자(실사용자 등 포함)가 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우 즉시 이용을 정지할 수 있습니다.
  - 가. 전기통신사업법 제 30 조 (타인사용의 제한) 위반시
  - 나. 전파법 제 19 조(무선국의 개설) 위반시
  - 다. 타인명의를 도용하여 가입하거나, 타인 예금계좌나 신용카드를 도용한 경우
  - 라. 단기간에 과다 요금이 발생하여 불법복제나 명의도용 등이 우려되는 경우 (단, 계약자에게 사전에 전화 등으로 사실여부를 확인할 수 없는 경우에 한함)
  - 마. 미납 2 개월 이상 또는 미납금액 10 만원 이상일 경우
2. 회사는 제 1 항의 규정에 의하여 이용정지를 하고자 하는 경우 그 사유, 일시 및 기간을 정하여 이용정지 7 일전까지 계약자에게 통지합니다.
3. 제 2 항의 규정에 의하여 이용정지의 통지를 받은 계약자는 그 이용정지에 대하여 이의가 있을 때에는 방문, 전화, 팩스 등으로 이의를 제기할 수 있습니다.
4. 계약자는 이용요금을 완납하기 전에는 이용정지 해제를 요구할 수 없습니다.
5. 이용정지시 모든 서비스의 이용은 이용정지의 기간과 동일하게 정지됩니다.
6. 제 1 항의 사유가 해소된 경우, 회사는 이동통신사의 규정에 따라 이용정지를 해제합니다.
7. 유료로 전환한 계약자에게는 이용정지 중에도 월 3,850 원의 요금이 부과됩니다.(부가세 포함)

#### 제 17 조 (서비스의 일시 중단)

1. 회사는 설비의 보수점검, 교체 및 고장, 통신두절 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 서비스를 특정범위로 분할하여 각 범위별로 이용가능시간을 별도로 지정할 수 있습니다.
4. 회사는 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우 서비스 제공을 일시적으로 중단할 수 있습니다.
  - 가. 시스템 보수를 정기적으로, 또는 긴급히 행하는 경우
  - 나. 화재, 정전 등에 따라 서비스 제공을 할 수 없게 된 경우
  - 다. 지진, 분화, 홍수, 해일 등의 천재에 따라 서비스 제공을 할 수 없는 경우
  - 라. 전쟁, 폭동, 소란, 노동쟁의 등에 의해 서비스 제공을 할 수 없는 경우
  - 마. 통신사업자에 의해 통신 서비스가 정지된 경우

바. 단말장치에 통신장애가 발생한 경우

사. 그 외, 운용 또는 기술상, 회사가 서비스 제공의 일시적인 중단이 필요하다고 판단한 경우

#### 제 18 조 (서비스의 중단 및 계약종료시 대책)

1. 회사의 책임이 있는 사유로 서비스 제공이 중단될 경우, 회사는 소정의 보상을 시행합니다.
2. 회사는 이동통신사와 계약이 지속되어 계속 서비스가 제공될 수 있도록 노력합니다. 다만, 이동통신사의 망유지 관련 정책 등으로 서비스가 중단될 수 있습니다.
3. 서비스 제공이 중단될 경우 회사는 사전 통지의 의무를 수행해야 합니다.
4. 계약자는 전쟁, 폭동, 화재, 정전, 천재지변 등 예측이 불가능한 돌발 상황의 경우, 사전 통지없이 서비스가 일시 중단, 지연될 수 있음을 인정합니다.
5. 회사의 사정으로 서비스 휴, 폐지시 그 예정일 30 일 전 까지 사전통지의 의무를 수행해야 합니다.

## 제 4 장 발신번호 변작 방지

#### 제 19 조 (발신번호 변작 방지를 위한 고객의 의무)

1. 전기통신사업법 제 84 조의 2(전화번호의 거짓표시 금지 및 이용자 보호)에 따라, 고객(계약자 및 실사용자)은 다른 사람을 속여 재산상 이익을 취하거나 폭언·협박·희롱 등의 위해를 입힐 목적으로, 발신번호(송신인의 전화번호)를 변작하는 등 거짓으로 표시 할 수 없습니다. 만약, 이를 위반하는 경우 전기통신사업법 제 95 조의 2 에 따라 형사처벌 받을 수 있습니다.
2. 고객은 발신번호를 변작하는 등 거짓으로 표시함으로써 발생하는 모든 민·형사상 책임을 부담합니다.

#### 제 20 조 (발신번호 변작 방지를 위한 회사의 의무 및 권한)

1. 회사는 전기통신사업법 제 84 조의 2 제 2 항에 따라 영리를 목적으로 발신번호를 변작하는 등 거짓으로 표시할 수 있는 서비스 자체를 제공하지 않습니다.
2. 회사는 발신번호 변작으로 인한 피해를 예방하기 위하여 전기통신사업법 등 관련 법령을 준수하며, 전기통신사업법 등 관련 법령에 따른 조치를 취합니다.
3. 회사는 고객에 의한 발신번호 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 고객에게 서비스가 중지되는 사유, 이의제기 절차 등을 서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 이용하여 통지합니다.
4. 기타 발신번호 변작 방지를 위하여 필요한 사항으로서, 본 약관에서 정하지 않은 사항은 전기통신사업법 등 관련법령에서 정한 바에 따릅니다.

## 제 5 장 계약의 변경 및 해지

#### 제 21 조 (계약의 변경)

1. 계약을 변경하고자 할 경우, 계약자는 UVO 센터를 통하거나 영업소 또는 기아레드멤버스 사이트 (<http://red.kia.com>)를 통하여 회사가 정한 변경절차를 수행하여야 합니다.
2. 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 변경신청에 응하지 아니할 수 있습니다.
  - 가. 계약자가 요금 등을 미납한 채 변경 신청한 경우
  - 나. 압류, 가압류 및 가처분된 단말기의 계약자가 변경 신청한 경우
  - 다. 회사와 체결한 가입 계약 혹은 개별 약정 사항을 위반한 자가 변경 신청한 경우
  - 라. 변경 요청 권한이 없는 자가 변경 신청한 경우

## 제 22 조 (계약의 해지)

1. 해지와 관련하여 계약자의 권리 및 의무는 다음 각 호와 같습니다.
  - 가. 단말장치가 탑재된 차량이 제 3자에게 양도될 경우, 계약자는 기존계약을 해지해야 합니다.
  - 나. 계약자는 미지불된 서비스 사용료를 완납해야 합니다.
  - 다. 계약자는 회사가 정한 업무시간에 영업소를 방문하거나 유보센터로 접속하여 필요한 구비서류(별표 1 참조)를 제출해야 합니다.
  - 라. 계약자(실사용자 등 포함)는 계약해지된 단말장치에 입력된 자신의 개인정보를 소정의 절차에 따라 삭제해야 합니다.
2. 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 계약을 직권 해지할 수 있습니다.
  - 가. 타인 명의를 도용하거나 허위서류를 첨부한 청약임이 확인된 때
  - 나. 이용요금 미납으로 이용이 정지된 후 1개월 이내 정지 사유를 해소하지 아니한 경우
  - 다. 이동통신 사용에 관한 의무를 이행하지 못한 경우
  - 라. 계약자(실사용자 등 포함)가 이 약관에서 정한 의무를 위반한 경우
  - 마. 서비스 가입자 또는 실사용자가 정당하지 않은 사유(악의적인 서비스 남용, 욕설 및 성희롱 발언 등)로 서비스 제공을 방해 한 경우 유료 가입시 뿐만 아니라 당사가 제공중인 무료기간중이라도 하더라도 당사는 직권으로 서비스 해지를 할 수 있습니다.
3. 제 2항의 어떤 경우에도 계약자는 미납된 요금을 완납해야 합니다.
4. 제 2항의 어떤 경우에도 계약자는 법이 제공하는 구제를 신청할 수 있으나, 계약자의 잘못으로 판명된 경우 계약자는 비용 일체를 지불해야 합니다.
5. 회사는 제 2항의 사유에 따라 계약 해지할 경우 해지일 14일전까지 계약자에게 그 사유 등을 통지합니다.
6. 계약자는, 회사가 사전 통지한 후 약관 등 주요 정책을 변경하는 경우, 계약자가 이에 동의하지 않는 때에는 통지일로부터 14일 이내 또는 변경사항 시행일 전에 계약을 해지할 수 있습니다.
7. 계약자는 이용계약 해지를 이유로 단말장치에 대한 비용을 청구할 수 없습니다.
8. 회사는 계약자가 해지를 요청한 날 해지를 처리해야 하나, 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 다음 영업일 혹은 처리 불가 사유가 해소되는 시점에 해지처리하며, 이로 인해 추가로 발생하는 요금에 대해서는 계약자가 지불해야 합니다.
  - 가. 회사가 정한 업무 시간 이후에 해지 요청한 경우
  - 나. 해지 시 필요한 구비서류가 미비 되었거나, 신청서 기재 사항이 누락되어 당일 보완이 어려운 경우
  - 다. 계약자 이외의 다른 사람이 신청할 경우 전화, 서면 등의 방법으로 동의 여부가 확인되지 않는 경우

9. 무료기간 종료 시점에 유료 전환에 대한 계약자의 동의를 받지 못하거나, 계약자의 연락처 변경 등으로 유료 전환에 대한 계약자의 동의가 도달되지 않은 경우 회사는 계약을 해지할 수 있습니다.

## 제 6 장 서비스의 이용조건

### 제 23 조 (이동통신의 조건)

서비스는 이동통신망의 물리적 제한조건 혹은 이동통신사의 사업상, 정책상의 변화로 인해 지연, 일시중단, 제공 불가능할 수 있으며, 이에 대하여 회사는 책임을 면합니다.

### 제 24 조 (단말장치의 조건)

1. 단말장치는 서비스를 제공받기 위해 별도 제작된 것으로, 이동통신사의 서비스 혹은 일반 휴대폰이 제공하는 기능 중 일부는 제공되지 않을 수 있습니다.
2. 단말장치에 다음 각호의 1 에 해당하는 이상 발생시 서비스 제공이 불가능할 수 있으며, 이에 대하여 회사는 책임을 면합니다.
  - 가. 계약자(실사용자 등 포함)의 정상상태 유지 실패시 (배터리 방전, 단선, 안테나 파손 등)
  - 나. 회사가 지정한 장소 이외의 곳에서 단말장치를 탈거, 해체, 재조립, 장착하여 단말장치에 이상이 발생한 경우
  - 다. 천재지변(홍수, 지진 등) 혹은 심한 충격 등으로 차량 배터리로부터 전원공급이 중단된 경우
  - 라. 통신불가 음영지역 및 통신 약전계에 진입시
  - 마. 차량에 외부장치(블랙박스 등)을 장착할 경우 오작동 등의 문제가 발생할 수 있음

### 제 25 조 (위치 추적 시스템의 조건)

1. UVO 서비스는 미국정부에서 무료로 운영하고 있는 위치추적시스템 (Global Positioning System)을 사용하여 제공되는 바, 이 시스템에 이상이 발생하거나 전파수신이 외부의 요인에 의해 방해를 받아 정확한 위치 추적이 불가능한 경우, 서비스 제공이 불가능할 수 있습니다.
2. 미국정부가 위치추적시스템에 대해 현재와 같은 무료화, 상업적 이용가능 정책을 향후 유료화 혹은 상업적 이용불가 등으로 정책 전환할 경우, UVO 서비스는 그에 따라 변경된 정책을 시행합니다.
3. 계약자는 제 2 항과 같은 상황 발생시 불가항력적인 상황으로 인정하며, 회사는 책임을 면합니다.

### 제 26 조 (UVO 서비스의 조건)

1. 에어백 전개 자동통보 서비스 제공과 관련하여 다음 각호의 1 에 해당하는 이상 발생시 서비스 제공이 불가능 하며, 이에 대하여 회사는 책임을 면합니다.
  - 가. 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 취급설명서 등에 표시한 에어백 미전개 상황의 경우)
  - 나. 에어백 전개 사고의 경우에도 심한 충격으로 인해 차량 배터리가 파손되거나, 탈거되어 단말장치로 전원공급이 중단된 경우



2. 도난 추적 및 원격제어 서비스는 차량의 전류 공급 안정성을 위해 시동이 꺼진 후 UVO는 48시간, UVO 2.0 및 UVO 3.0은 96시간까지만 제공됩니다.
3. Smart Control 서비스는 원격 명령 수행 후 30초 이내 재수행 하거나 차량 주행중에는 작동하지 않으며, 원격시동/공조 및 원격문열림/문닫힘은 시동이 켜져 있을 경우 정차 중에도 작동하지 않습니다.
4. 원격시동은 시동 OFF 상태에서도 기어가 P단이 아닌 경우, 도어가 잠금 상태가 아닌 경우, 시동 종료 후 스마트키로 차문을 잠근 후 30초 이내 시도할 경우, 차량과 스마트키의 거리가 가까운 경우 등에 작동하지 않습니다.
5. 원격진단은 차량의 모든 이상을 감지하는 것은 아니며, 각 차종별 계기판의 일부 경고등 점등항목에 국한됩니다.
6. 원격제어 수행시 차량 내부의 인원의 탑승 등에 의해 문제의 발생 가능성이 있는지는 고객이 확인하여야 하며, 이로 인해 발생하는 문제에 대하여 회사는 책임을 면합니다.
7. 다운로드 센터에서 제공하는 어플리케이션은 서비스 제공 업체의 사정 및 서비스 제공 가능 환경의 변화 등으로 인하여 서비스 제공을 중단하거나 변경할 수 있습니다.

#### **제 27 조 (정보갱신의 조건)**

1. 교통정보는 정보를 수집, 가공, 전송하는 절차를 거쳐 제공됨으로 실제시간의 정보와 다를 수 있으며 계약자는 이를 인정합니다.
2. 도로정보는 현지 실사, 시스템 반영, 최적화 과정을 거친 후 제공되는 것으로 실제 사용시간의 도로정보와 차이가 발생할 수 있으며 계약자는 이를 인정합니다.
3. 각종 부가정보 콘텐츠는 정기,비정기적으로 정보를 갱신하여 제공하는 것으로 실제 사용시간의 상황과 다를 수 있으며 계약자는 이를 인정합니다.
4. 제 1항 내지 제 3항과 관련된 부가 콘텐츠는 이를 제공하는 회사의 사정에 의해 일시중단, 지연되거나 혹은 제공되지 아니할 수 있습니다.

#### **제 28 조 (연계기관 출동의 조건)**

1. 서비스 중 일부(에어백 전개 자동통보, 도난추적, 긴급출동 등)는 연계 기관을 이용하는 것으로 신고 후 출동조치에 대한 책임은 해당 기관 및 업체에 있습니다.
2. SOS 긴급출동 서비스 중 일부는 제휴업체를 통해 제공되며, 이를 통해 제공받을 수 있는 서비스의 내용은 별도로 정합니다 (별표 4 참조). 단, 서비스의 요청지가 통신이 원활하지 못하거나 도서 또는 산간지방인 경우 및 제휴업체의 사정상 불가항력적인 경우 서비스 제공이 불가능할 수 있습니다.
3. [별표 4]에서 정한 서비스의 내용 중에서 무료로 제공하는 서비스 외에 계약자의 의사에 따라 제공한 추가 서비스에는 비용이 발생할 수 있으며 이는 회사와 무관합니다. 이 경우 계약자는 해당 비용을 제휴업체에게 지급해야 합니다.
4. 연계기관을 이용한 서비스 중 이 약관에서 정하지 아니한 사항에 대해서는 회사 혹은 제휴한 업체가 별도로 정한 기준을 따릅니다.

#### **제 29 조 (센터 운영 조건)**

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

#### 제 30 조 (주행 중 일부기능 정지 및 제한)

1. 주행 중에는 안전운전에 지장을 주는 단말장치 조작 방지를 위해 일부 서비스는 제공되지 않습니다.
2. 회사가 정한 기능 이외에 임의 조작으로 인해 야기된 문제에 대해 회사는 책임을 면합니다.

## 제 7 장 요금정책

#### 제 31 조 (요금의 종류)

1. 계약자가 납입하여야 하는 요금은 다음과 같습니다.  
이용요금 (후납)
  - 1) 기본료 : 사용여부와 관계없이 매월 정기적으로 납입하여야 하는 요금
  - 2) 통화료 : 단말장치를 이용한 전화통화시 사용량에 따라 그 대가로 납입하여야 하는 요금
  - 3) 사용료 : 서비스별 지정된 약관에 의한 사용량에 따라 납입하여야 하는 요금수수료 (후납)
  - 기본 서비스에 추가하여 제공하는 서비스의 이용대가로 납입하는 부가 사용료
  - 기타 전기통신사업자가 제공하는 서비스 이용료 (후납)
  - 전기통신사업자가 제공하는 서비스 이용에 대한 대가로 회사에 납입하여야 하는 수수료
2. '제 1 항의 규정에 의한 요금 등의 적용 기준은 [별표 2] 요금표와 같습니다.

#### 제 32 조 (요금 등의 산정 및 계산 방법)

1. 기본료는 서비스 개통일로부터 산정합니다.
2. 통화료 및 사용료는 사용시간 및 사용량에 따라 산정합니다.
3. 월정액으로 납입하는 요금 등의 경우 변동사유 발생일이 요금월의 중도에 있는 때에는 실제 사용일수로 일할 계산 합니다. 일할 요금 계산시 적용되는 요금 부과일수(사용일수, 정지일수 등)는 다음 각 호와 같이 산정합니다.
  - 가. 각 사유발생시 사유발생 당일부터 산입
  - 나. 각 사유해제시 사유해제 전일까지 산입
4. 제 3 항의 규정에 의한 일수계산에 있어서는 그 날이 24 시간 미만이라도 이를 1 일로 계산합니다.

#### 제 33 조 (요금등의 납입기일 및 납입방법)

1. 이동통신사는 계약자에게 회사가 정한 방법 및 기일에 요금 등을 납입하도록 청구합니다.

2. 이동통신사는 요금 등의 납입청구서를 납입기일 5 일전까지 계약자에게 도달하도록 발송합니다. 단, 천재지변 및 우편물 폭주시에는 계약자 도달이 지연될 수 있습니다.
3. 회사와 이동통신사는 요금에 따라 익월에 합산 청구하거나 일정액 이하 소액요금의 경우에는 일정기간 누적하여 청구할 수 있습니다.
4. 이동통신사는 납입 대행기관을 둘 수 있습니다.
5. 납부인은 이동통신사가 정한 수납 대행기관에 의해 납부인이 지정하고 이동통신사가 승인한 방법에 따라 이용요금을 지불하기로 하며, 납부인과 수납대행기관 사이에서 납입대행과 관련된 분쟁이 발생한 경우에는 당사자 간에 해결하는 것으로 하고 이동통신사는 책임을 면합니다.

#### 제 34 조 (체납 요금의 징수)

1. 이동통신사는 요금 등의 납부 통지를 받은 계약자가 납부 기한까지 요금 등을 납부하지 아니한 경우 그 미납요금을 익월에 합산하여 청구합니다.
2. 요금 등을 지정한 기일까지 납입하지 아니한 때에는 그 요금의 100 분의 2 에 상당하는 가산금을 부과합니다. 회사는 납입 책임자가 이용 요금을 미납한 경우 관계 법령에 따라 채권 추심 전문 기관에 의뢰하여 이용 요금을 추심할 수 있으며, 이로 인한 불이익은 회사가 책임지지 않습니다.

#### 제 35 조 (요금 등의 이의 신청)

1. 계약자는 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우 청구일로부터 6 개월 이내에 이의 신청을 할 수 있습니다.
2. 회사는 제 1 항의 이의신청에 대하여 접수 후 즉시 이의 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 10 일 이내에 계약자 또는 그 대리인에게 통지하여야 하며, 부득이 하게 처리하지 못한 경우 처리 기간을 재지정하여 통지합니다.

#### 제 36 조 (납부인 및 연대책임)

1. 계약자는 계약자 본인, 실사용자, 소유자 혹은 제 3 자를 요금납입 의무자로 지정할 수 있으나 납입에 대한 법률상의 책임은 계약자가 집니다.
2. 제 1 항의 제 3 자를 요금납입 의무자로 지정한 경우 계약자는 제 3 자의 CMS 출금 동의서 혹은 신용카드 사본과 주민등록증 사본을 이동통신사에 제시해야 합니다.
3. 계약자는 본인의 실제 사용 여부와 상관없이, 계약자의 이용 번호에 부가된 모든 요금 및 기타 서비스 이용으로 발생한 비용을 지불해야 합니다.

#### 제 37 조 (요금 등의 반환)

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

## 제 8 장 손해배상

### 제 38 조 (손해배상의 내용)

1. 계약자 및 실사용자의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 후부터 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 장애발생 누적시간이 24시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 3 배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 계약자의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.
2. 회사가 계약자 및 실사용자로부터 서비스를 이용하지 못한 사실을 통지 받은 경우에 서비스 재개를 위해 가능한 조치를 취해야 하며, 다시 이용할 수 있게 된 경우 이 사실을 계약자에게 통지하여야 합니다.
3. 회사는 다음 각호의 1의 사유를 입증하는 경우에는 손해배상책임이 면제될 수 있습니다.
  - 가. 전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우
  - 나. 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우
4. 회사는 계약자 혹은 실사용자가 서비스를 이용할 수 없다고 통지한 일자 및 시간, 재개를 위한 회사의 조치내역과 재개시점에 관한 사실을 기록할 수 있도록 시스템을 구축하거나 별도의 고객센터 접수 및 처리대장을 비치, 관리합니다.
5. 손해배상을 청구하고자 하는 계약자는 그 청구사유, 청구금액 등을 기재하여 서면으로 회사에 제출하여야 합니다.
6. 위 제 1항 내지 제 5항에서 정의되지 아니한 사항은 이동통신 사업자의 손해배상기준을 준용합니다.

### 제 39 조 (손해배상의 조건)

1. 계약자(실사용자 등 포함)가 서비스를 이용하여 제 3자에게 손해를 끼친 경우, 회사는 이에 대해 책임을 면합니다.
2. 계약자(실사용자 등 포함)가 이 약관에 반한 행위, 또는 부정 혹은 위법한 행위에 의해 회사에 손해를 끼친 경우, 회사는 계약자에게 손해 배상을 청구할 수 있습니다.
3. 회사는 이 약관에서 규정한 서비스의 이용조건(제 5 장)으로 해명가능한 서비스 실패의 경우 배상 책임을 면합니다.
4. 회사는 서비스를 사용하지 못한 결과 혹은 사용한 결과로 추정될 수 있는 다음 각호의 1에 해당하는 간접적인 손해에 대해서는 책임을 면합니다.
  - 가. 서비스 이용으로 야기된 영업상의 손실
  - 나. 서비스 이용 불가능한 사유로 야기된 영업상의 손실
  - 다. 기타 서비스 이용 결과에 따른 간접적인 피해의 일체

### 제 40 조 (보증)

1. 단말장치(하드웨어)에 대하여는 자동차 제조사가 전적으로 보증책임을 갖고 차량의 보증 조건 및 기간에 따라 보증을 시행하나, 서비스 제공과 관련하여 회사는 회사가 서비스 제공을 위해 제휴한 이동통신사, 콘텐츠 제공업체, 긴급출동 업체, 연계기관 등이 제공하는 사항에 대하여 별도의 보증을 시행하지 않습니다.

- 모든 서비스는 계약자가 계약자의 의지에 따라 선택할 경우 제공되는 것으로서, 회사는 서비스의 결과의 질에 대해 보증하지 않습니다.

## 제 9 장 분쟁의 처리 대책

### 제 41 조 (분쟁의 처리)

- '회사는 서비스의 원활한 진행과 신속한 고객 불만 처리를 위해 [별표 5]와 같이 고객불만 처리 대책을 운영합니다.
- 계약자의 민원사항은 계약자보호위원회를 통하여 접수 즉시 처리하고 처리기간이 소요되는 사항은 소요기간을 해당 계약자에게 통지합니다.
- 회사와 계약자간에 발생하는 분쟁이 전항에 의하여 해결되지 아니하는 경우 민사소송법상의 관할법원에 제기합니다.

## 제 10 장 개인정보 보호 및 활용

### 제 42 조 (개인정보 보호 정책의 수립 및 시행)

계약자의 개인정보 보호에 관해서는 관련법령 및 회사가 정하는 "개인정보처리방침"에 정한 바에 의합니다.

## 제 11 장 개인위치정보 보호 및 활용

### 제 43 조 (개인위치정보 보호 정책의 수립 및 시행)

계약자의 개인위치정보 보호에 관해서는 관련법령 및 회사가 정하는 "위치정보사업/위치기반서비스 이용약관"에 정한 바에 의합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2013년 9월 23일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2014년 8월 7일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2015년 1월 9일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2015년 4월 24일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2015년 8월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2015 년 8 월 31 일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2015 년 9 월 21 일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2016 년 9 월 27 일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2017 년 2 월 28 일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2017 년 10 월 10 일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2017 년 11 월 1 일부터 시행합니다.

부 칙 (시행일) 이 약관은 2018 년 4 월 3 일부터 시행합니다.

## 별표 1-구비서류

### 1. 가입계약시

#### ① 개인

구분	내용	
일반	본인	신분증 지참
	대리인	명의자 신분증, 대리인 신분증, 인감날인된 위임장, 인감증명서
외국인	본인	여권, 외국인등록증(외교관의 경우 외교관 신분증, 주한미군의 경우 주둔명령서)
	대리인	여권, 대리인 신분증, 외국인 등록증(외교관의 경우 외교관 신분증, 주한미군의 경우 주둔명령서)
개인 사업자	본인	본인(대표자)신분증, 사업자등록증 사본
	대리인	본인(대표자) 위임장(대표자인감 날인) 및 인감증명서, 사업자 등록증 사본, 대리인 신분증

#### ② 법인

구분	내용
법인	인감증명서가 첨부된 법인위임장(법인인감날인) 또는 위임공문서(법인명의), 사업자등록증 사본
	대리인 신분증(사원증 또는 재직 증명서)
	국가 기관의 경우 고유번호증 사본, 위임공문(기관장 명의), 대리인 신분증(공무원증)

※ 단, 신차 구매와 함께 서비스 가입 계약을 동시에 진행하며, 신차 구매자와 가입 계약자가 동일한 경우 별도의 구비서류의 첨부 없이 신차 구매시 징구되는 구비서류로서 서비스 가입계약 구비서류를 대신한다.

## 2 각종 변경시

### ① UVO 상담센터를 통한 변경

- 대상 업무 범위 : 전화번호 변경, 요금제/부가서비스 변경, 단말기 변경, 계약자 정보변경, 청구방법/청구지 변경, 요금납부 방법 변경, 응급구호정보 변경, 일시정지 등록/해지, 분실등록/해지, 인증비밀번호 변경, 차주정보변경(차주 명의의 변경이 아닌 주소 등 기타 정보의 변경)
- 개인, 법인의 구분 없이 인증절차를 거친 후 별도의 구비 서류(변경신청서 포함) 없이 변경 가능  
이 경우 고객과 상담원과의 통화 내용은 음성 녹음 처리되며, 이는 고객 불만 및 분쟁시 증빙으로 사용됩니다.
- 인증절차 : 서비스 전화번호, 가입계약시 부여되는 인증비밀번호 및 상담원의 본인 여부 확인

### ② 영업소를 통한 변경

- 대상 업무 범위 : 청구방법/청구지 변경, 요금납부 방법 변경, 응급구호정보 변경, 일시정지 등록/해지, 분실등록/해지, 차주정보변경(차주 명의의 변경이 아닌 주소 등 기타 정보의 변경)
- 인증절차 : 인증비밀번호를 통한 인증시 변경 가능  
※ 변경신청서에 인증 비밀번호 기재 및 변경전산 등록시 인증 비밀번호 입력

구분	내용
개인	본인                      인증 비밀번호 및 신분증 지참
	기타(대리인)            인증 비밀번호 및 대리인의 신분증
법인	인증 비밀번호 및 사업자 등록증 사본, 직원의 신분증 혹은 재직증명서

## 3. 해지시

### ① 일반적인 경우

○ 해지는 회사의 영업소에 방문 신청이 원칙임.

단, 재가입, 대차가입을 위한 해지의 경우 영업소의 방문 신청 없이 상담원에게 해지 요청으로 처리 가능.

구분	내용
개인	본인                      신분증 지참
	대리인                    전화로 고객 본인 의사 확인 가능시 본인 및 대리인의 신분증 전화로 고객 본인 의사 확인 불가시 대리인의 신분증, 위임장(인감날인), 인감증명서
법인	사업자 등록증 사본, 인감증명서, 직원의 신분증 혹은 재직증명서

### ② 기타 특이 사유시

구분	내용
사망	호적등본 ( 사망 및 가족 확인 )
군입대	군복무확인서 또는 www.mma.go.kr(병무청)의 입영일자/부대조회 자료
해외체류	출입국에 관한 사실증명서
형집행자	재소 증명원
행방불명	행방불명 확인서
법인파산	말소등기등본, 부도사실확인원, 폐업증명원 중 택일

## 별표 2-요금표

### 1.UVO 요금제 (부가세 포함)

#### (1)요금표

##### ▶ UVO 1.0 요금제

- UVO 요금제는 신차 구매 후 서비스 최초 가입 시 2년 동안 기본 서비스가 무료 제공됩니다.

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

- 무료 서비스 가입 후 만 2년 경과 후부터는 비용이 부과되며, 중고차 구매 가입 및 가입 후 명의변경 시에는 무료 서비스가 제공되지 않습니다.

- 길안내 서비스, 이동전화 서비스 이용을 위해서는 부가 요금제 (Assist팩)를 선택해야 합니다.

- Assist 팩은 기본 서비스 가입 후 가입이 가능합니다.

- Assist 팩 의 기본료는 일할 계산됩니다.

- 원격제어 서비스는 스마트폰 어플리케이션을 통해 제공되며 스마트폰의 제조사와 운영체제에 따라 이용에 제한이 있을 수 있습니다. 지원되는 스마트폰 운영체제 및 기기(모델)는 사이트를 통해 공지합니다.

##### ※ 부가세 포함

항목	서비스 내용
기본 서비스 기본료 : 9,900 원/월	원격제어원격시동/공조, 원격문열림/닫힘, 주차위치 확인, 목적지 전송 안전보안에어백전개 자동통보, SOS 긴급출동, 도난추적, 도난경보알림 차량관리월간 리포트, 차량진단. 소모품 관리, 에코 드라이브 코치
선택Assist 팩 기본료	6,600 원/월



항목

서비스 내용

UVO 폰 (이동전화), 컨시어지 서비스, 동기화  
 ※ 컨시어지 서비스 가입자 또는 실사용자가 약관에서 정의된 정상적인 음성통화료1.98 원/초 서비스(길안내, 교통정보안내) 범위를 벗어나, 악의적인 이용으로 인하여 당사의 원활한 서비스 제공을 방해한 경우 당사는 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

▶ UVO 2.0 요금제

- UVO 2.0 요금제는 신차 구매 후 서비스 최초 가입 시 2년 동안 기본 서비스가 무료 제공됩니다.

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

- 무료 서비스 가입 후 만 2년 경과 후부터는 비용이 부과되며, 중고차 구매 가입 및 가입 후 명의변경 시에는 무료 서비스가 제공되지 않습니다.

- 목적지 설정, 교통정보 안내, UVO폰 이용을 위해서는 부가 서비스(컨시어지)에 가입해야 합니다.

- 컨시어지는 기본 서비스 가입 후 가입이 가능합니다.

- 컨시어지의 기본료는 일할 계산됩니다.

- 원격제어 서비스는 스마트폰 어플리케이션을 통해 제공되며 스마트폰의 제조사와 운영체제에 따라 이용에 제한이 있을 수 있습니다. 지원되는 스마트폰 운영체제 및 기기(모델)는 사이트를 통해 공지합니다.

※ 부가세 포함

항목

서비스 내용

기본 서비스	기본료 : 9,900 원/월	원격제어	원격공조제어, 원격문열림/문잠김,주차위치 확인, 목적지 전송, 차량상태 확인
		안전보안	SOS 긴급출동, 에어백전개 자동통보, 도난추적, 도난경보알림, 부주의운전알림(운전자주의알림)
		차량관리	차량진단, 월간 리포트,운행정보
		길안내	UVO 길안내, 인터넷 목적지 검색
선택컨시어지	기본료 : 6,600 원/월 음성통화료 : 1.98 원/초	목적지 설정, 교통정보 안내, UVO 폰 (이동전화) ※ 컨시어지 서비스 가입자 또는 실사용자가 약관에서 정의된 정상적인 서비스(목적지 설정, 교통정보 안내) 범위를 벗어나, 악의적인 이용으로 인하여 당사의 원활한 서비스 제공을 방해한 경우 당사는 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.	

▶ UVO 3.0 요금제

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

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

- 무료 서비스 가입 후 만 5년 경과 후부터는 비용이 부과되며, 중고차 구매 가입 및 가입 후 명의변경 시에는 무료 서비스가 제공되지 않습니다.

- 목적지 설정, 교통정보 안내, UVO폰 이용을 위해서는 부가 서비스(컨시어지)에 가입해야 합니다.

- 컨시어지는 기본 서비스 가입 후 가입이 가능합니다.

- 컨시어지의 기본료는 일할 계산됩니다.

- 원격제어 서비스는 스마트폰 어플리케이션을 통해 제공되며 스마트폰의 제조사와 운영체제에 따라 이용에 제한이 있을 수 있습니다. 지원되는 스마트폰 운영체제 및 기기(모델)는 사이트를 통해 공지합니다.

※ 부가세 포함

항목		서비스 내용
기본 서비스	기본료 :	원격제어 원격공조제어, 원격문열림/문잠김,주차위치 확인, 목적지 전송, 차량상태 확인, 개인화 프로파일 백업, 홈투카
	9,900 원/월	안전보안 SOS 긴급출동, 에어백전개 자동통보, 도난추적, 도난경보알림, 부주의운전알림(운전자주의알림)
		차량관리 차량진단, 월간 리포트, 운행정보
		길안내 UVO 길안내, 인터넷 목적지 검색
선택컨시어지	기본료 :	목적지 설정, 교통정보 안내, UVO 폰 (이동전화)
	6,600 원/월 음성통화료 : 1.98 원/초	※ 컨시어지 서비스 가입자 또는 실사용자가 약관에서 정의된 정상적인 서비스(목적지 설정, 교통정보 안내) 범위를 벗어나, 악의적인 이용으로 인하여 당사의 원활한 서비스 제공을 방해한 경우 당사는 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

## (2)통화료

- ▶ 음성 통화량과 통화료는 도수로 계산하며, 1도수는 1초당 사용 요금을 산정
- ▶ 기본 제공 통화도수가 있는 경우 그 기본 제공 통화도수에 국제전화요금, 데이터 패킷, 정보이용료 등은 포함되지 않으며, 국내통화료는 기본 제공 통화도수를 초과한 도수부터 과금

## (3)사용료

- ▶ 건당 계산 기준
- 실제 서비스가 제공된 건에 대해 과금

▶ 적용 제외

- 자동차사고 통보( 자동고장 통보, 도난 감지 포함 ) 서비스
- 기타 고객의 요청에 의한 상담원 통화건이 아닌 경우

## (4)이용 조건

▶ 요금 등의 산정 기준일

- 전월 1일부터 전월 말일까지
- 요금월의 중도에 개통, 해지, 일시정지, 이용휴지 및 이용정지 되거나 요금제를 변경하는 경우에는 일할계산하여 적용. 단, 비서서비스 정액옵션의 경우 일시정지, 이용휴지 및 이용정지 기간에는 일할계산 하여 과금 없음

▶ 요금의 변경

- 요금제의 변경신청을 하는 경우에는 변경신청일 당일부터 변경된 요금을 적용함

## 2 요금 등의 감면

감면 대상	내용	비고
사업용 UVO 서비스	기본료,통화료,사용료,부가서비스,선납금액 면제	
범죄 신고, 간첩신고, 화재신고, 인명 재해의 구조, 민생 치안의 유지와 관련된 통보용으로서 회사가 지정한 번호에 대한 통신	국내통화료 면제	
회사 사유로 인한 이용휴지	기본료,사용료,부가서비스 면제	일할계산 금액
10 초 미만(통화복구시간 포함)의 음성통화 및 무선데이터 통화 중 이용자의 통화종료 행위와 관계 없이 회사의 통신 시스템 문제에 의하여 단절된 경우	국내통화료 면제	
일시정지 및 이용정지	월 3,850 원 부과 (부가세 포함)	무료 서비스 이용기간 중 일시정지 시에는 일시정지 기간이 무료 서비스 이용기간에 포함되어 무료 기간이 추가로 연장되지 않습니다

## 3. 기타요금

(1)국제통화료의 요율 : 해당사업자의 이용약관 적용

(2)기타 전기통신사업자 등이 제공하는 서비스 이용시 요금 : 해당 사업자 이용약관 적용(회사 혹은 회사가 지정한 과금대행 업체가 과금 및 징수 수납을 대행하는 경우)

## 4.부가서비스 ( 부가세 포함 )

종별	내용	요금 부과 기준	비고
발신번호표시	수신시 발신자의 전화번호를 표시해 주는 서비스 (단, 국제전화 및 회사나 건물 내 사설 교환 등으로부터 걸려온 전화의 경우 실제 발신번호와 다르게 표시될 수 있음)	무료	
통화중 대기	고객에게 통화중에 전화가 걸려온 경우 신호음으로 이를 알려주고 상대방 중 1 인과 선택적으로 통화할 수 있는 서비스	무료	
음성사서함	고객이 통화중이거나 응답을 할 수 없는 경우 또는 단말기 전원이 꺼져 있을 경우 음성사서함으로 전환되어 음성메시지를 받아주는 서비스	무료	
국제전화차단	과다한 국제전화의 사용을 방지하기 위하여 국제 전화 발신기능을 중지시키는 서비스	무료	
소리샘	전원이 꺼졌거나 전화를 못받았을때 상대방의 메시지를 음성으로 들려주는 서비스	무료	
영문소리샘	외국인 및 외국인을 상대하는 Biz Man 을 대상으로 한 소리샘	무료	
번호변경안내	번호 변경시 이전 번호로 연결시 변경된 신규 번호로 연결해 주는 서비스	3,300 원/월	번호 변경시에만 가입 가능
착신전환	고객에게 걸려오는 모든 전화를 원하는 다른 곳 (일반전화, 무선호출 1 종목당 등)으로 연결	월 990 원	
자동연결	고객에게 걸려온 전화를 받지 못하거나 수신할 수 없을 경우 원하는 1 종목당 다른 곳(일반전화, 무선호출 등)으로 연결	월 990 원	

▶상기 기술된 부가서비스 이외의 부가서비스( 망을 제공하는 이동통신 사업자가 제공하는 부가서비스 )를 사용하는 경우 이동통신 사업자가 약관에 정한 요금이 부과됩니다.

▶지정번호 할인, 착신전환, 자동연결 등 유료 부가 서비스는 Assist 팩 요금제 가입시에만 추가 선택이 가능합니다.

## 5.기타 수수료

구분	요금부과기준	비고
KT CS 번호안내서비스 이용료	KT CS 이용약관 적용(국내통화료는 면제)	
전화정보서비스 이용료	회사와 KT 간의 계약에 의한 금액 (통화료 별도)	
소액결제대금	소액물품 구입금액	소액결제 대금을 이동전화 요금에 통합청구를 신청하고 이동 전화 단말기를 이용하여 소액 물품을 구입한 고객
SMS 부가정보서비스 이용료	사용자가 이벤트 참여, 정보 요청등의 사유로 특정번호로 SMS 를 전송할 때 정보제공 사업자가 원하는 정보 이용료를 부과	방송, 신문 등 매체에 나온 이벤트(인기순위 조사, 퀴즈 응모 등) 및 각종 조사, 정보 요청 등에 SMS 로 응모하는 고객, 통화료 별도 부과

## 별표 3-UVO 서비스 항목 및 내용

### UVO1.0 서비스 항목 및 내용

항목	항목	내용
원격제어	원격 시동/공조	원격지에서 차량의 엔진 시동을 걸고 에어컨, 히터의 온도를 설정하거나 원격시동 상태를 취소할 수 있습니다.
	원격 문열림/닫힘	원격지에서 차량의 문을 열거나 잠글 수 있습니다.
	주차위치 확인	차량의 주차 위치를 비상등 점멸, 경적 알림의 방법으로 확인하거나 스마트폰 어플리케이션의 지도 상에 내차 위치를 확인할 수 있습니다. 단, 스마트폰 어플리케이션의 경우 차량과 사용자의 거리가 일정 거리이내인 경우에만 서비스가 제공됩니다.
목적지 전송	인터넷 포털 사이트 (네이버) 또는 스마트폰 어플리케이션에서 검색한 위치를 차량의 내비게이션 목적지로 전송합니다.	
안전보안	에어백 전개 자동통보	차량 에어백이 전개되면 전개신호가 UVO 센터로 자동 전송되어, 상담원이 관련기관(112,119 및 긴급출동 업체)에게 신속히 신고/접수해 드리는 서비스입니다.
	SOS 긴급출동	고객이 단말기의 SOS 버튼을 누르면, UVO 센터로 통화가 연결되어 119, 보험사, 긴급봉사반 등을 통한 긴급조치를 받을 수 있는 서비스입니다.
	도난 추적	차량 도난시 UVO 긴급구난센터에서 도난 차량의 현재 위치 및 주행 경로 등을 경찰에 실시간으로 제공하고, 필요시 주행중인 차량의 속도를 줄이거나 시동을 걸리지 않게 하여 효과적이고 신속한 도난 차량 추적을 지원합니다.
	도난경보 알림	UVO 가입 차량의 도난 경보가 작동되면, 이를 자동으로 감지하여 고객님의 핸드폰으로 문자 메시지를 전송해 드립니다.
차량관리	월간 리포트	매월 지정한 날짜에 자동으로 차량의 이상 유무 및 운행 정보를 UVO 센터로 전송하고 분석한 결과를 고객님의 이메일로 발송해 드립니다.

항목	항목	내용
Assist	차량 진단	차량의 주요부품(엔진,미션 등)의 진단 내용이 UVO 센터로 실시간 전송되고 고장 수준에 따른 A/S 연계 조치를 안내하는 서비스입니다.
	소모품 관리	차량의 각종 소모품의 교환시기를 고객에게 알림으로써 효율적인 차량관리를 지원하는 서비스입니다.
	에코 드라이브 코치	주행속도, 급가속/감속 정보, 연비 등의 운행 정보를 분석하여 경제운전등급을 산정하고 해당등급에 대한 설명을 드립니다.
	UVO 폰	단말기에 내장된 전화 기능으로 차량 내부 스피커를 통해 깨끗한 음질로 편하게 통화할 수 있습니다.
	컨시어지 서비스	UVO 센터의 전문 상담원이 목적지 설정, 교통정보, 전화 연결, 증권/날씨, 주요 추천 맛집, 인터넷 검색 대행 등 다양한 서비스를 주행중에도 안전하고 편리하게 제공 받을 수 있습니다.

- 차종이나 단말기에 따라 일부 서비스는 제약될 수도 있습니다.
- Smart Control 서비스는 시동 종료 후 48 시간 이내에만 제공됩니다.

## UVO2.0 서비스 항목 및 내용

항목	항목	내용
원격제어	원격 공조 제어	원격지에서 차량의 엔진 시동을 걸고 에어컨, 히터의 온도를 설정하거나 원격시동 상태를 취소
	원격 문열림/문잠김	원격지에서 차량의 문을 열거나 잠글 수 있습니다.
	주차위치 확인	차량의 주차 위치를 비상등 점멸, 경적 알림의 방법으로 확인하거나 스마트폰 어플리케이션의
	목적지 전송	인터넷 포털 사이트 (네이버) 또는 스마트폰 어플리케이션에서 검색한 위치를 차량의 내비게이션
안전보안	차량상태 확인	스마트폰 어플리케이션에서 도어, 시동, 공조, 트렁크의 상태가 제공됩니다.
	SOS 긴급출동	고객이 단말기의 SOS 버튼을 누르면, UVO 긴급구난센터로 통화가 연결되어 119, 보험사, 긴급
	에어백 전개 자동통보	차량 에어백이 전개되면 전개신호가 UVO 긴급구난센터로 자동 전송되어, 상담원이 관련기관(
	도난 추적	차량 도난시 UVO 긴급구난센터에서 도난 차량의 현재 위치 및 주행 경로 등을 경찰에 실시간
	도난경보 알림	UVO 차량의 도난 경보가 작동되면, 이를 자동으로 감지하여 고객님의 핸드폰으로 문자 메시지를
차량관리	부주의 운전알림 (운전자 주의 알림)	부주의 운전 경보 시스템 작동 중 경보가 발생할 경우, 이를 자동으로 감지하여 운전 집중도
	차량 진단	차량의 주요부품(엔진,미션 등)의 진단 내용이 UVO 센터로 실시간 전송되고 고장 수준에 따른
	월간 리포트	매월 지정한 날짜에 자동으로 차량의 이상 유무 및 운행 정보를 UVO 센터로 전송하고 분석한
	운행정보	주행속도, 급가속/감속 정보, 연비 등의 운행 정보를 제공해 드립니다.

항목	항목	내용
길안내	UVO 길안내	실시간으로 수집되는 교통 상황 정보와 예측 교통 정보를 이용하여 정체구간을 회피할 수 있는 정보를 제공합니다.
	포털사이트 지역 검색	네이버 혹은 카카오의 데이터베이스를 활용, 내비게이션에 주소정보가 저장되어 있지 않더라도 검색 가능합니다. (차종에 따라 네이버, 카카오 중 어떤 db를 사용할지는 UVO 사이트( <a href="http://uvo.kia.com">http://uvo.kia.com</a> ))를 통해 확인 가능합니다.
	서버기반 음성인식	음성인식을 통해 카카오 데이터베이스에 저장된 목적지 정보를 검색합니다. (적용 차종은 UVO 3.0 이상입니다.)
	내차 위치공유	내 차량의 위치를 원하는 사람에게 공유할 수 있는 서비스입니다. (적용 차종은 UVO 3.0 이상입니다.)
	UVO 컨시어지	UVO 센터의 전문 상담원이 목적지 설정, 교통정보 안내 등 다양한 서비스를 주행중에도 안내해드립니다.
컨시어지	UVO 폰	단말기에 내장된 전화 기능으로 차량 내부 스피커를 통해 깨끗한 음질로 편하게 통화할 수 있습니다.

- 차종이나 단말기에 따라 일부 서비스는 제약될 수도 있습니다.
- 원격제어 서비스는 시동 종료 후 96 시간 이내에만 제공됩니다.

## UVO3.0 서비스 항목 및 내용

항목	항목	내용
원격제어	원격 공조 제어	원격지에서 차량의 엔진 시동을 걸고 에어컨, 히터의 온도를 설정하거나 원격시동 상태를 취소할 수 있습니다.
	원격 문열림/문잠김	원격지에서 차량의 문을 열거나 잠글 수 있습니다.
	주차위치 확인	차량의 주차 위치를 비상등 점멸, 경적 알림의 방법으로 확인하거나 스마트폰 어플리케이션의 지도 상에 내차 위치를 확인할 수 있습니다. 단, 스마트폰 어플리케이션의 경우 차량과 사용자의 거리가 일정거리 이내인 경우에만 서비스가 제공됩니다.
	목적지 전송	인터넷 포털 사이트 (네이버) 또는 스마트폰 어플리케이션에서 검색한 위치를 차량의 내비게이션 목적지로 전송합니다.
	차량상태 확인	스마트폰 어플리케이션에서 도어, 시동, 공조, 트렁크의 상태가 제공됩니다.
	개인화 프로필 백업	'개인화 프로필 백업' 기능을 통해 저장된 개인화 프로필을 해당 기능이 제공되는 현대자동차(☞) 및 기아자동차(☞) 차량을 통해 접속하여 다운로드 및 적용하실 수 있습니다. 해당 내용은 UVO 어플리케이션에서도 확인 및 변경 가능하며, 내비게이션의 최근 검색지, 즐겨찾기, 등록위치 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 사이트( <a href="http://uvo.kia.com">http://uvo.kia.com</a> )를 통해 확인하시기 바랍니다.
	홈투카	인공지능 스피커를 통해 원격 제어, 전기차 원격 충전 서비스 등을 이용할 수 있습니다. 지원되는 인공지능 스피커의 종류, 제어 가능

항목	항목	내용
		기능 및 적용 차종은 UVO 사이트( <a href="http://uvo.kia.com">http://uvo.kia.com</a> )를 통해 안내합니다.
안전보안	SOS 긴급출동	고객이 단말기의 SOS 버튼을 누르면, UVO 긴급구난센터로 통화가 연결되어 119, 보험사, 긴급봉사반 등을 통한 긴급조치를 받을 수 있는 서비스입니다
	에어백 전개 자동통보	차량 에어백이 전개되면 전개신호가 UVO 긴급구난센터로 자동 전송되어, 상담원이 관련기관(112,119 및 긴급출동 업체)에게 신속히 신고/접수해 드리는 서비스입니다.
	도난 추적	차량 도난시 UVO 긴급구난센터에서 도난 차량의 현재 위치 및 주행 경로 등을 경찰에 실시간으로 제공하고, 필요시 주행중인 차량의 속도를 줄이거나 시동을 걸리지 않게 하여 효과적이고 신속한 도난 차량 추적을 지원합니다.
	도난경보 알림	UVO 차량의 도난 경보가 작동되면, 이를 자동으로 감지하여 고객님 핸드폰으로 문자 메시지를 전송해 드립니다.
	부주의 운전알림 (운전자 주의 알림)	부주의 운전 경보 시스템 작동 중 경보가 발생할 경우, 이를 자동으로 감지하여 운전 집중할 수 있도록 UVO 상담원과 직접 전화 연결되는 서비스입니다.(부주의 운전 경보 시스템이 장착되지 않은 차량은 부주의 운전 알림 서비스가 제공되지 않으며, 적용 차종은 UVO 사이트( <a href="http://uvo.kia.com">http://uvo.kia.com</a> )를 통해 안내합니다.)
차량관리	차량 진단	차량의 주요부품(엔진,미션 등)의 진단 내용이 UVO 센터로 실시간 전송되고 고장 수준에 따른 A/S 연계 조치를 안내하는 서비스입니다.
	월간 리포트	매월 지정한 날짜에 자동으로 차량의 이상 유무 및 운행 정보를 UVO 센터로 전송하고 분석한 결과를 고객님의 이메일로 발송해 드립니다.
	운행정보	주행속도, 급가속/감속 정보, 연비 등의 운행 정보를 제공해 드립니다.
길안내	UVO 길안내	실시간으로 수집되는 교통 상황 정보와 예측 교통 정보를 이용하여 정체구간을 회피할 수 있도록 빠르고 정확한 길안내 서비스를 제공합니다.
	포털사이트 지역 검색	네이버 혹은 카카오의 데이터베이스를 활용, 내비게이션에 주소정보가 저장되어 있지 않더라도 검색 및 목적지 설정이 가능합니다. (차종에 따라 네이버, 카카오 중 어떤 db 를 사용할지는 UVO 사이트( <a href="http://uvo.kia.com">http://uvo.kia.com</a> )를 통해 안내합니다.)
	서버기반 음성인식	음성인식을 통해 카카오 데이터베이스에 저장된 목적지 정보를 검색합니다. (적용 차종은 UVO 사이트( <a href="http://uvo.kia.com">http://uvo.kia.com</a> )를 통해 안내합니다.)
	내차 위치공유	내 차량의 위치를 원하는 사람에게 공유할 수 있는 서비스입니다. (적용 차종은 UVO 사이트( <a href="http://uvo.kia.com">http://uvo.kia.com</a> )를 통해 안내합니다.)
컨시어지	UVO 컨시어지	UVO 센터의 전문 상담원이 목적지 설정, 교통정보 안내 등 다양한 서비스를 주행중에도 안전하고 편리하게 제공 받을 수 있습니다.



- 차종이나 단말기에 따라 일부 서비스는 제약될 수도 있습니다.
- 원격제어 서비스는 시동 종료 후 96 시간 이내에만 제공됩니다.

## 별표 4-SOS 긴급출동 서비스의 내용

긴급구난 서비스	UVO 서비스 계약 차량이 전복, 추락, 도로이탈 또는 장애물 등으로 인하여 자력으로 주행이 불가능하여 구난을 필요로 하는 경우에 구난형 특수자동차로 차량을 구난하는 무료서비스를 제공합니다. 단, 별도의 구난장비 및 차량이 필요하거나 구난에 소요된 시간이 30 분을 초과하는 경우에는 별도의 비용을 계약자가 부담하셔야 합니다.
긴급견인 서비스	UVO 서비스 계약 차량이 자력으로 주행이 불가능한 경우에 계약자가 요청하는 곳까지 견인서비스를 제공합니다. 견인을 개시한 곳으로부터 10km 까지 무료서비스를 제공하나, 무료견인가간을 초과하여 견인하는 경우 별도의 비용을 계약자가 부담하셔야 합니다.
긴급주유 서비스	UVO 서비스 계약 차량의 연료가 소진되어 운행이 불가능 한 경우 휘발유 3 리터, 경유 5 리터를 한도로 긴급주유를 무료로 제공합니다. 단, 긴급주유는 휘발유 및 경유에 한하며, LPG 차량은 제외하되, 이 경우 긴급견인 서비스를 제공합니다.
배터리충전 서비스	UVO 서비스 계약 차량이 배터리방전으로 운행이 불가능한 경우 출동하여 차량을 운행 가능토록 무료충전서비스를 제공합니다. 단, 계약자의 의사에 따라 배터리를 교환할 경우에 발생하는 비용은 계약자가 부담하셔야 합니다.
잠금해제 서비스	UVO 서비스 계약 차량의 열쇠를 분실하였거나, 차량의 실내에 두고 차문을 잠근 경우에 잠금장치를 무료로 해제합니다. 단, 트렁크의 잠금장치는 제외합니다.
타이어교체 서비스	UVO 서비스 계약 차량의 타이어 펑크 또는 파손으로 인하여 주행이 불가능한 경우에 차량에 내장되어 있는 예비타이어로 무료로 교체합니다. 단, 계약자의 의사에 따라 새 타이어로 교체하는 경우에 소요되는 비용은 계약자가 부담하셔야 합니다.
긴급통화 서비스	개인 휴대폰의 분실, 배터리 방전등으로 차량에서 휴대폰 이용이 불가능한 경우 SOS 버튼으로 UVO 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.
기타 현장 응급조치 서비스	UVO 서비스 계약 차량의 주행이 불가능한 경우에 현장에서 조치가 가능한 차량고장에 대한 응급조치를 무료로 제공합니다. 단, 부품의 정비 또는 교환으로 인하여 발생하는 비용은 계약자가 부담하셔야 합니다.

## 별표 5-이용자 불만 처리 대책

### 1.이용자 불만 사전방지 계획

이용자 보호를 위한 최선의 수단은 발생 가능한 불만요소를 사전에 발견하고 이를 최소화하는 것이다. 따라서 회사는 회사의 업무절차를 설계하고 각종 제도를 도입함에 있어 이용자의 가치를 최우선적으로 고려함으로써 이용자 불만을 최소화하고자 함

## <이용자 불만 사전방지를 위한 사전예방 활동>

교육강화	업무처리 과정에서 고객의 불만발생 최소화를 위하여 이용자보호 교육 체계를 갖추고 상담원에 대한 정기적인 교육 실시
회의체 운영	UVO 서비스의 전반적인 서비스 개선과 VOC 처리를 위한 회의체운영으로 고객요구사항 반영

## 2 이용자 문의/불만 처리 절차

- 가. 인입 경로별 처리절차
  - 회사의 모든 민원에 대해서는 가장 빠른 시간 내에 처리할 수 있도록 신속한 문의/불만처리 절차를 다음과 같이 제공하도록 한다.
    - 경미하고 유형화된 질의 등에 대해서는 즉시 고객에게 통보를 원칙으로 한다.
    - 즉시 답변하기 어려운 심층적인 검토가 필요하거나 내부절차 변경 등 제도적 개선이 필요한 내용은 처리 방향을 알려드리고, 접수 후 7 일 이내에 고객에게 통보를 원칙으로 한다.
- 나. 문의/불만 처리절차
  - 상담센터의 VOC 접수/처리를 가입신청, 변경, 해지, 요금, 어플, 기타 등 문의/불만 유형별로 세분화 하여 고객의 불만이나 고충을 더욱 폭넓고 깊게 들음으로써, 고객위주의 민원처리로 고객감동의 시대를 만들어가겠으며, 구체적인 문의 및 불만사항은 상담원에 자동 연결 되어 이를 처리토록 한다.
  - 고객접수, 내부검토, 처리완료, 사후관리의 순으로 고객불만 처리를 진행한다.
  - 문의/불만사항에 대한 상담원과 상담 결과 즉시 처리가 불가능한 경우, 처리에 대한 시간을 고객에게 미리 통보하고, 문의/불만사항이나 장애가 완료되었을 경우, 처리결과를 통보한다.
- 다. 고객불만 유형별 처리 대책

불만 유형	대책
청구/수납	고지서 부달의 경우 민원제기 시점 2 일 이내 재발송을 원칙으로 하고 기타 관련 민원의 경우 5 일 이내 해결을 원칙으로 하며 해결이 불가능할 시 그 이유를 고객에게 설명함
요금/부가서비스신청,변경	민원 제기 시점 후 1 일 이내 민원의 원인을 설명하고 5 일 이내 해결을 원칙으로 하되, 해결이 불가능할 그 이유를 고객에게 설명함
통화품질	민원 제기 후 3 일 이내 추정되는 원인을 설명하고 7 일 이내 해결을 원칙으로 하되 특정지역에서 통화품질에 문제가 있을경우 통신사에 통화품질을 의뢰함
서비스 실패	민원 제기 후 3 일 이내 추정되는 원인을 설명하고 7 일 이내 해결을 원칙으로 하되 단말이나 차량에서 점검이 필요할 경우 A/S 사업소를 안내함