

롯데하이마트 가전교체서비스 이용약관

목차

| | |
|----------------------------------|----|
| 롯데하이마트 가전교체서비스(IT/PC) 이용약관 | 2 |
| 롯데하이마트 가전교체서비스(소형가전) 이용약관 | 18 |
| 롯데하이마트 가전교체서비스(대형가전) 이용약관 | 30 |

롯데하이마트 가전교체서비스(IT/PC) 이용약관

신구조문 대비표
(2024년 4월 5일부터 적용)

| 규정 | 개정 전 | 개정 후 |
|-------------------------|---|---|
| 제4조(가입 대상 가전제품) 1항 | ① 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입 가능한 가전제품 항목은 다음 1호의 기재와 같습니다. 1. 가입 대상 가전제품 항목: 자급제 휴대폰, 태블릿, PC, 노트북 | ① 롯데하이마트 가전교체서비스 (IT/PC) 에 가입 가능한 가전제품 항목은 다음 1호의 기재와 같습니다. 1. 가입 대상 가전제품 항목: 자급제 <u>휴대폰</u> , 태블릿, PC, 노트북, <u>모니터</u> |
| 제4조 2항 제4호 및 제5호 | ② 전항에도 불구하고 회사는 가입 대상 가전제품의 범위를 다음과 같이 제한합니다. (...) 4. 휴대폰 : 롯데하이마트에서 구입한 자급제 휴대폰 및 통신용 휴대폰에 한정되며, 통신사의 공시지원금 할인을 적용받은 휴대폰은 제외합니다. 5. PC : 브랜드 데스크탑 PC(일체형PC 포함)에 한정되며, 조립PC, 모니터, 소모품(키보드, 마우스 등)은 제외합니다. | ② 전항에도 불구하고 회사는 가입 대상 가전제품의 범위를 다음과 같이 제한합니다. (...) 4. 휴대폰 : 롯데하이마트에서 구입한 <u>자급제 휴대폰</u> 에 한정됩니다. 5. PC : 브랜드 데스크탑 PC(일체형PC 포함)에 한정되며, 조립PC, 소모품(키보드, 마우스 등)은 제외합니다. |
| 제5조(상품 구성) 2항 | - | 모니터에 대한 연장보증 보험 보상한도(최초 서비스 개시일로부터 최대 3년간): <u>500,000원</u> |
| 제6조(가전제품 교체 신청 및 취소) 2항 | ② 이용자는 롯데하이마트 가전교체서비스 홈페이지 또는 회사의 고객지원센터를 통해 등록가전제품의 교체를 신청할 수 있습니다. | ② 이용자는 롯데하이마트 가전교체서비스 홈페이지 또는 회사의 고객지원센터를 통해 등록가전제품의 교체를 신청할 수 있습니다. |
| 제6조 7항 | ⑦ 이용자는 교체신청 이후 교체가전제품의 배송이 시작되기 전까지 교체신청을 취소할 수 있으며, 교체가전제품 배송이 시작된 후에는 제8항 내지 제10항의 제한 하에서만 교체신청 취소가 가능합니다. | (삭제) |
| 제6조 8항 | ⑧ 이용자는 교체가전제품을 배송받은 날로부터 7일 이내에 교체신청을 취소할 수 있습니다. 단, 롯데하이마트의 반품 및 교환 정책에 따라 다음 각호에 해당하는 경우에는 교체가전제품의 반품 및 교환을 할 수 없습니다. | ⑧ 이용자는 교체가전제품을 <u>수령한</u> 날로부터 7일 이내에 교체신청을 취소할 수 있습니다. 단, 롯데하이마트의 반품 및 교환 정책에 따라 다음 각호에 해당하는 경우에는 교체가전제품의 반품 및 교환을 할 수 없습니다. |
| 제6조 9항 | ⑨ 단순 변심 등 이용자의 귀책사유로 이용자가 교체신청을 취소한 경우 교체가전제품의 배송 및 등록가전제품의 반환에 소요된 비용은 이용자가 부담합니다(배송비는 상품별 상이할 수 있으며 제주 및 일부 도서산간지역의 경우 추가 요금이 발생합니다). 다만, 교체가전제품 등의 | ⑨ 단순 변심 등 이용자의 귀책사유로 이용자가 교체신청을 취소한 경우 교체가전제품의 <u>인도</u> 및 등록가전제품의 반환에 소요된 비용은 이용자가 부담합니다(<u>그 비용</u> 은 상품별로 상이할 수 있으며 제주 및 일부 도서산간지역의 경우 추가 요금이 발생합니다). 다만, 교체가전제품 등의 |

| | | |
|--------|---|---|
| | 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 교체신청을 철회하는 경우 교체가전제품 및 등록가전제품의 반환에 필요한 비용은 회사가 부담합니다. | 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 교체신청을 철회하는 경우 교체가전제품 및 등록가전제품의 반환에 필요한 비용은 회사가 부담합니다. |
| 제8조 | 제8조 (교체가전제품의 배송) | 제8조 (교체가전제품의 인도 및 수령) |
| 제8조 1항 | ① 이용자가 제5조 제1항에서 정한 교체수수료와 제6조 제6항에서 정한 교체보증금을 납부하면, 롯데하이마트에서 이용자에게 교체가전제품의 배송절차를 시작합니다. | ① 이용자가 제5조 제1항에서 정한 교체수수료와 제6조 제6항에서 정한 교체보증금을 납부하면, 롯데하이마트에서 이용자에게 교체가전제품의 인도절차를 시작합니다. |
| 제8조 2항 | ② 교체가전제품은 롯데하이마트가 대면배송, 택배배송, 롯데하이마트 매장픽업으로 제공하며, 롯데하이마트 및 배송지역 사정에 따라(제주 및 일부 도서산간지역) 교체가전제품 제공에 지연이 발생할 수 있습니다. | ② 교체가전제품은 롯데하이마트가 롯데하이마트 매장픽업으로 제공하며, 롯데하이마트 및 픽업 지역의 사정에 따라(제주 및 일부 도서산간지역) 교체가전제품의 <u>인도</u> 에 지연이 발생할 수 있습니다. |
| 제8조 3항 | ③ 대면배송의 경우, 회사 또는 롯데하이마트는 교체가전제품을 전달하기 전 배송기사로 하여금 이용자에게 본인확인을 위한 신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권, 외국인등록증 등)의 제시를 요구하도록 할 수 있습니다. | (삭제) |
| 제8조 4항 | ④ 일부 가전의 경우 이용자는 롯데하이마트 매장에 방문하여 교체가전제품을 직접 수령해야 합니다. 이용자는 회사 또는 롯데하이마트로부터 상품준비 후 발송되는 준비완료 메시지를 수신한 후 이용자가 선택한 매장에 방문하여 신청한 교체가전제품을 수령할 수 있습니다. 교체가전제품을 전달하기 전 롯데하이마트 매장 직원이 이용자에게 본인확인을 위한 절차를 진행할 수 있습니다. (예: 롯데하이마트에서 이용자에게 전송한 바코드나 QR코드 제시 등) | ④ 이용자는 롯데하이마트 매장에 방문하여 교체가전제품을 직접 수령해야 합니다. 이용자는 회사 또는 롯데하이마트로부터 상품준비 후 발송되는 준비완료 메시지를 수신한 후 <u>7일 이내</u> 에 이용자가 선택한 매장에 방문하여 신청한 교체가전제품을 수령할 수 있습니다. 교체가전제품을 <u>인도</u> 하기 전 롯데하이마트 매장 직원이 이용자에게 본인확인을 위한 절차를 진행할 수 있습니다. (예: 롯데하이마트에서 이용자에게 전송한 바코드나 QR코드 제시 등). |
| 제8조 5항 | ⑤ 이용자가 예상 배송 날짜 및 시간에 교체가전제품을 배송 받을 수 없는 경우 배송 전에 미리 롯데하이마트에 그 사실을 알려야 하고, 롯데하이마트는 배송기사로 하여금 적정한 시간 내 이용자와 논의하여 재배송 일정을 지정하도록 합니다. | (삭제) |
| 제8조 6항 | ⑥ 다음 각 호의 어느 하나의 사유로 교체가전제품이 이용자에게 정상적으로 배송되지 못한 경우, | ⑥ 다음 각 호의 어느 하나의 사유로 교체가전제품이 이용자에게 정상적으로 인도되지 못한 경우, |

| | | |
|-------------------------|--|--|
| | <p>이용자의 귀책사유로 인한 배송 종료로 간주되고, 이로 인해 이용자는 제6조 제9항에서 정한 기준에 따른 배송비 부담, 배송지연, 교체 가능 횟수 차감, 손해배상 및 그 밖에 본 약관에서 정한 바에 따른 불이익을 받을 수 있습니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 이용자가 교체가전제품 수령이 가능하다고 알린 기간 중 배송기사의 연락을 받지 않는 경우 2. 제5항에 따라 이용자가 요청한 재배송 일정에 이용자의 책임 있는 사유로 배송이 완료되지 못한 경우 3. 이용자가 본인확인을 위한 의무를 다하지 않아 배송이 완료되지 못한 경우 4. 이용자가 반납할 등록가전제품을 소지하지 않았거나, 등록가전제품의 반납을 거절하는 경우 | <p>이용자의 사유로 인한 교체 주문 취소로 간주됩니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 롯데하이마트 지점에서 이용자에게 교체가전제품 수령이 가능하다고 알린 날로부터 7일 이내에 롯데하이마트 지점에 방문하여 교체가전제품을 인도받지 않고 롯데하이마트 지점의 연락을 받지 않는 경우 2. 이용자가 본인확인을 위한 의무를 다하지 않아 인도가 완료되지 못한 경우 |
| 제8조 7항 | ⑦ 교체가전제품의 배송에 관하여 본조에서 정하지 않은 사항은 롯데하이마트의 배송정책에 따릅니다. | ⑦ 교체가전제품의 인도 및 수령에 관하여 본조에서 정하지 않은 사항은 롯데하이마트의 배송정책에 따릅니다 |
| 제9조(등록가전제품의 반납) 8항 | ⑧ 대면배송 가전의 경우 배송기사 방문 시 등록가전제품을 즉시 회수하며, 택배배송 또는 롯데하이마트 매장 픽업 가전의 경우 이용자가 등록가전제품을 추가 손상이 발생하지 않고 택배로 회수할 수 있는 상태로 직접 포장하여, 교체가전제품을 수령한 날로부터 10영업일 이내에 택배기사에게 전달해야 합니다. | ⑧ 이용자는 등록가전제품을 추가 손상이 발생하지 않고 택배로 회수할 수 있는 상태로 직접 포장하여, 교체가전제품을 수령한 날로부터 10영업일 이내에 택배기사에게 전달해야 합니다. |
| 제13조 (서비스 이용료) 제6항 및 7항 | <p>⑥ 이용자가 정기 결제 수단을 등록할 때까지 서비스 이용은 제한되며, 이용자는 가입일로부터 최대 3개월 이내에 정기 결제 수단을 등록해야 합니다. 이용자가 최초 가입 후 3개월 이내에 정기 결제 수단을 등록하지 않는 경우, 가입은 철회되며 해당 등록가전제품으로는 교체서비스나 연장보증 보험 보상을 이용할 수 없습니다.</p> <p>⑦ 이용자가 등록한 결제수단의 이용기간 만료, 잔액 부족, 한도 초과, 결제 오류 등 기타 여하한 사유로 갱신 이용료의 결제가 이루어 지지 않을 경우, 결제가 이루어질 때까지 이용자는 서비스를 제공받을 수 없습니다. 이용자가 3개월 내에 유효한 결제 수단을 등록하지 않는 경우, 자동 갱신이 이루어지지 않습니다. 또한 회사는 이용자가 유효하지 않은 결제수단을 등록하거나 기타 결제수단의 문제로 인해 이용자에게 발생한 불이익에 대하여 책임지지 않습니다.</p> | <p>⑥ 이용자가 정기 결제 수단을 등록할 때까지 서비스 이용은 제한되며, 이용자는 가입일로부터 최대 90일 이내에 정기 결제 수단을 등록해야 합니다. 이용자가 최초 가입 후 90일 이내에 정기 결제 수단을 등록하지 않는 경우, 가입은 철회되며 해당 등록가전제품으로는 교체서비스나 연장보증 보험 보상을 이용할 수 없습니다.</p> <p>⑦ 이용자가 등록한 결제수단의 이용기간 만료, 잔액 부족, 한도 초과, 결제 오류 등 기타 여하한 사유로 갱신 이용료의 결제가 이루어 지지 않을 경우, 결제가 이루어질 때까지 이용자는 서비스를 제공받을 수 없습니다. 이용자가 가입일로부터 최대 90일 내에 유효한 결제 수단을 등록하지 않는 경우, 자동 갱신이 이루어지지 않습니다. 또한 회사는 이용자가 유효하지 않은 결제수단을 등록하거나 기타 결제수단의 문제로 인해 이용자에게 발생한 불이익에 대하여 책임지지 않습니다.</p> |
| 제14조 (이용자의 | 해지위약금(※) = 교체가전제품의 | 해지위약금(※) = 교체가전제품의 |

| | | |
|--------------|--|--|
| 해지)5항 해지 위약금 | 제조사 권장소비자가격(MSRP) - 교체수수료 - 연이용료 * 가입유지일수/365 환불금 = 연이용료 * (365- 가입유지일수)/365 | 제조사 권장소비자가격(MSRP) - 교체수수료 - 연이용료 * 가입유지일수/365 (<u>단, 윤년의 경우에는 366일 기준으로 산정</u>) 환불금 = 연이용료 * (365- 가입유지일수)/365 (<u>단, 윤년의 경우에는 366일 기준으로 산정</u>) |
| 제15조 4항 1호 | 1. 제16조1항에 따라 해당 이용자가 기 신청한 교체가전제품 지급을 거부하고 서비스 구독을 즉시 해지 | 1. 제16조 제1항에 따라 해당 이용자가 기 신청한 교체가전제품 <u>인도</u> 를 거부하고 서비스 구독을 즉시 해지 |
| 부칙 | 부칙 (2024. 1. 15.) 이 약관은 2024년 1월 16일부터 시행하며 종전의 약관은 이 약관으로 대체합니다. | 부칙 (2024. 4. 5.) 이 약관은 2024년 4월 5일부터 시행하며 종전의 약관은 이 약관으로 대체합니다. |

제1관 목적 및 용어의 정의

제1조 (목적)

본 약관은 볼트테크코리아 주식회사(이하 “회사”)가 롯데하이마트 주식회사(이하 “롯데하이마트”)에서 가전제품을 구매한 고객(이하 “이용자”)을 대상으로 롯데하이마트 가전교체서비스를 제공하는 것과 관련하여, 회사와 이용자 사이의 권리 및 의무를 정하는 것을 목적으로 합니다.

제2조 (용어의 정의)

본 약관에서 사용되는 용어는 본 약관의 다른 조항에서 명시적으로 달리 정의되지 않는 한 다음 각 호의 의미를 가집니다.

1. “**롯데하이마트 가전교체서비스**”란, 교체 서비스 및 연장보증보험의 결합 상품을 말합니다.
2. “**이용자**”란 롯데하이마트 가전교체서비스의 가입자를 말합니다.
3. “**등록가전제품**”이란, 이용자가 롯데하이마트에서 구매한 가전제품으로서, 이용자가 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입하면서 등록한 가전제품을 말합니다.
4. “**교체 서비스**”란, 이용자가 등록가전제품을 등록가전제품과 유사한 가격대의 같은 종류의 가전제품으로 교체할 수 있도록 하는 서비스를 말합니다.
5. “**교체가전제품**”이란, 교체 서비스에 따라 이용자가 등록가전제품의 교체를 신청하는 경우 본 약관에 따라 이용자에게 제공되는 신규 가전제품을 말합니다.
6. “**서비스 이용료**”란, 이용자가 롯데하이마트 가전교체서비스를 이용함에 따라 회사에 납부하는 금액을 말합니다.
7. “**교체수수료**”란, 이용자가 교체 서비스에 따라 교체 신청을 할 때 회사에 납부하는 일회성 금액을 말합니다.

8. “**교체보증금**”이란, 이용자가 교체 서비스에 따라 교체 신청을 할 때 보증금으로 회사에 납부해야 하는 금액을 말합니다.
9. “**연장보증 보험**”이란, 회사가 보험회사와 계약한 연장보증보험에서 이용자를 피보험자로 하여 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간 중 등록가전제품 또는 교체가전제품의 고장으로 제조사의 공식 수리센터를 통해 이용자에게 발생한 수리비를 제조사의 품질보증기간이 종료된 이후 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간이 종료되는 날까지 보상하는 서비스를 말합니다.
10. “**판매가격**”이란, 이용자가 등록가전제품을 구입한 시점을 기준으로(단, 교체가전제품의 판매가격은 이용자가 교체를 신청한 시점을 기준으로) 롯데하이마트가 책정한 행사가격을 의미하며, 이용자가 롯데하이마트 혹은 제3자로부터 받았거나 받을 수 있었던 어떤 종류의 추가 할인/할증 등(예: 카드사, 상조사 등의 할인혜택 혹은 지원금 등)이 적용되지 않은 가격을 말합니다.
11. “**서비스 오·남용**”이란, 이용자가 등록가전제품이나 교체가전제품을 재판매, 양도/증여/매각/담보제공 등의 방법으로 처분하거나 그 밖에 서비스를 부정하게 이용하는 행위를 말합니다.
12. “**서비스 개시일**”이란, 이용자가 등록가전제품을 실제로 수령한 날을 말합니다.

제2관 서비스의 가입

제3조 (가입 대상자)

- ① 롯데하이마트로부터 제4조에 규정된 가전제품 중 어느 하나를 구입한 고객은 해당 가전제품을 구매한 당일에 한하여 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입할 수 있습니다. 다만, 회사의 정책에 따라 일부 가전제품은 가입 대상에서 제외될 수 있습니다.
- ② 전항에도 불구하고 회사는 가입 신청자에게 아래의 사유가 있는 경우 서비스 가입을 제한할 수 있습니다:
 1. 가입 신청자가 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입한 가전제품이 항목당 4개를 초과하는 경우. 가전제품 항목은 제4조 제1항 1호에서 정한 “가입 대상 가전제품 항목”의 분류에 따라 구분합니다.
- ③ 가입 신청자에게 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 발생한 경우, 해당 가입 제한 사유가 발생하였음을 회사가 확인한 날로부터 12개월 동안 서비스 (재)가입이 불가합니다:
 1. 가입 신청자가 제9조의 등록가전제품 반납 의무를 위반한 사실이 있는 경우
 2. 가입 신청자가 제10조의 등록가전제품의 소유권 이전의무를 위반한 사실이 있는 경우
 3. 회사가 제15조의 절차에 따라 가입 신청자가 서비스 오·남용 행위를 하였음을 확인한 경우 및 가입 신청자가 서비스 오·남용 행위를 한 사실이 있는 경우
 4. 가입 신청자가 제16조의 해지사유에 해당하는 행위를 한 사실이 있는 경우.

제4조 (가입 대상 가전제품)

- ① 롯데하이마트 가전교체서비스(IT/PC)에 가입 가능한 가전제품 항목은 다음 1호의 기재와 같습니다.
 - 1. 가입 대상 가전제품 항목: 자급제 휴대폰, 태블릿, PC, 노트북, 모니터
- ② 전항에도 불구하고 회사는 가입 대상 가전제품의 범위를 다음과 같이 제한합니다.
 - 1. 렌탈/전시/리퍼/중고 가전제품은 가입 대상에 포함되지 않으며 이외에도 회사의 정책에 따라 일부 기종은 가입 대상에서 제외될 수 있습니다.
 - 2. 가입 대상 가전제품은 이용자가 롯데하이마트의 온라인, 오프라인 매장에서 구매한 제품에 한하며 기본 구성품을 제외한 소모품, 부품 등은 서비스 대상에서 제외됩니다.
 - 3. 가전제품 항목당 최대 4개까지 가입 가능합니다.
 - 4. **휴대폰**: 롯데하이마트에서 구입한 자급제 휴대폰에 한정됩니다.
 - 5. **PC**: 브랜드 데스크탑 PC(일체형PC 포함)에 한정되며, 조립PC, 소모품(키보드, 마우스 등)은 제외합니다.
 - 6. 판매가격이 500만 원을 초과하는 가전제품은 가입 대상에 포함하지 않습니다.
- ③ 제1항에도 불구하고 회사는 가입 대상 가전제품에 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 있는 경우 서비스 가입을 제한할 수 있습니다.
 - 1. 가입 신청한 가전제품이 롯데하이마트 가전교체서비스 해지 이력이 있는 경우
 - 2. 가입 신청한 가전제품이 롯데하이마트 가전교체서비스에 이미 가입되어 있는 경우
 - 3. 가입 신청한 가전제품이 교체 서비스를 통해 제공받은 가전제품인 경우

제3관 롯데하이마트 가전교체서비스

제5조 (상품 구성)

- ① 롯데하이마트 가전교체서비스의 교체수수료, 서비스 내용 및 이용료는 다음과 같습니다.

| 상품명 | 롯데하이마트 가전교체서비스 | | |
|--------------------|-------------------------------------|-----|-----|
| 가입 가능 가전제품 판매가격 | 500만원 이하 | | |
| 서비스 제공기간 | 서비스 개시일로부터 1년 (최대 3년까지 연장 가능) | | |
| 교체수수료 (VAT 포함) | 1년차 | 2년차 | 3년차 |
| | 50% | 40% | 30% |
| | 교체수수료는 등록가전제품의 판매가격에 교체 신청 시 연차별 교체 | | |

| | | | |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| | 수수료율을 곱한 금액 또는 100,000원 중 더 큰 금액으로 합니다. | | |
| 서비스 내용 및 이용료 | 대상 가전제품 판매가격 | 서비스 이용료 (연간, VAT포함) | 교체가능 횟수 |
| | 50만원 이하 | 40,000원 | 등록가전제품 1개당 가입기간 동안 연1회 교체 가능 (최대 3년까지 연장시, 등록가전제품 1개당 총 3회 교체 가능) |
| | 50만원 초과 ~ 100만원 이하 | 80,000원 | |
| | 100만원 초과 ~ 150만원 이하 | 120,000원 | |
| | 150만원 초과 | 180,000원 | |

- ② 연장보증 보험은 제조사의 품질보증기간이 종료된 이후 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간이 종료되는 날까지 아래의 총 보상한도 내에서 제공됩니다.

[단위 : 원]

| 대상 가전제품 | 연장보증 보험 보상한도 (최초 서비스 개시일로부터 최대 3년간) |
|---------|---|
| 휴대폰 | 1,000,000 |
| PC | 1,000,000 |
| 노트북 | 1,500,000 |
| 태블릿 | 700,000 |
| 모니터 | 500,000 |

제4관 교체 서비스

제6조 (가전제품 교체 신청 및 취소)

- ① 이용자는 등록가전제품의 고장 또는 손상 여부를 불문하고 등록가전제품의 교체를 신청할 수 있습니다.
- ② 이용자는 롯데하이마트 가전교체서비스 홈페이지를 통해 등록가전제품의 교체를 신청할 수 있습니다.
- ③ 이용자는 가전제품 교체 서비스 신청 시 등록가전제품에 대한 세부 정보를 포함하여 회사가 요구하는 필요 정보를 제공해야 합니다.
- ④ 이용자는 가전제품 교체 서비스를 신청한 이용자가 서비스의 실제 이용자인지 확인하기 위해 회사가 요구하는 필요 정보를 제공해야 합니다.

- ⑤ 이용자는 교체 서비스를 받기 위하여 회사의 안내에 따라 회사가 제공하는 결제수단을 통하여 교체수수료와 교체보증금을 납부하여야 합니다.
- ⑥ 이용자는 가전제품 교체 서비스 신청 시 회사에 대하여 교체보증금으로 등록가전제품 판매 가격의 30%를 납부해야 하며, 회사가 등록가전제품의 회수를 확인한 후에 이 금액은 이용자에게 반환(이용자의 결제 수단으로 결제취소) 처리됩니다.
- ⑦ (삭제)
- ⑧ 이용자는 교체가전제품을 수령한 날로부터 7일 이내에 교체신청을 취소할 수 있습니다. 단, 롯데하이마트의 반품 및 교환 정책에 따라 다음 각호에 해당하는 경우에는 교체가전제품의 반품 및 교환을 할 수 없습니다.
 - 1. 이용자에게 책임 있는 사유로 교체가전제품이 멸실 또는 훼손된 경우
 - 2. 이용자의 사용 또는 일부 소비에 의하여 교체가전제품의 가치가 현저히 감소한 경우
 - 3. 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 교체가전제품의 가치가 현저히 감소한 경우
 - 4. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 관련 법령이 정하는 경우
- ⑨ 단순 변심 등 이용자의 귀책사유로 이용자가 교체신청을 취소한 경우 등록가전제품의 반환에 소요된 비용은 이용자가 부담합니다(그 비용은 상품별로 상이할 수 있으며 제주 및 일부 도서산간지역의 경우 추가 요금이 발생합니다). 다만, 교체가전제품 등의 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 교체신청을 철회하는 경우 교체가전제품 및 등록가전제품의 반환에 필요한 비용은 회사가 부담합니다.
- ⑩ 회사는 교체가전제품 등의 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 이용자가 교체신청을 철회하는 경우에 한하여 이용자로부터 교체가전제품을 반환 받은 날로부터 14영업일 이내에 이용자에게 등록가전제품을 반환합니다. 다만, 회사의 사정으로 부득이하게 등록가전제품의 반환이 어려운 경우, 회사는 이용자에게 등록가전제품과 동종 동질의 중고 제품으로 반환할 수 있습니다.

제7조 (교체가전제품의 조건)

이용자는 롯데하이마트 가전교체서비스에 최초 가입할 당시의 등록가전제품을 기준으로 다음 각 호의 조건을 모두 충족하는 가전제품으로 교체를 신청할 수 있으며, 회사 홈페이지에서 교체 가능한 제품들을 조회할 수 있습니다. 다만, 회사의 재고 상황에 따라 일부 교체가전제품은 즉시 제공이 어렵거나 불가능할 수 있습니다.

- 1. 롯데하이마트에서 직접 판매하는 가전제품
- 2. 등록가전제품과 같은 가전제품 항목으로만 교체 가능 (예: 휴대폰 → 휴대폰으로 교체 가능, 휴대폰 → PC로 교체는 불가능)
- 3. 등록가전제품 판매가격과 유사가격대(판매가격의 108% 이하)의 가전제품. 다만, 유사가격대의 가전제품으로 교체가 불가능한 경우 등록가전제품과 유사한 사양의 가전제품으로 교체할 수 있습니다.

제8조 (교체가전제품의 인도)

- ① 이용자가 제5조 제1항에서 정한 교체수수료와 제6조 제6항에서 정한 교체보증금을 납부하면, 롯데하이마트에서 이용자에게 교체가전제품의 인도절차를 시작합니다.
- ② 교체가전제품은 롯데하이마트가 롯데하이마트 매장픽업으로 제공하며, 롯데하이마트 및 픽업 지역의 사정에 따라(제주 및 일부 도서산간지역) 교체가전제품의 인도에 지연이 발생할 수 있습니다.
- ③ (삭제)
- ④ 이용자는 롯데하이마트 매장에 방문하여 교체가전제품을 직접 수령해야 합니다. 이용자는 회사 또는 롯데하이마트로부터 상품준비 후 발송되는 준비완료 메시지를 수신한 후 7일 이내에 이용자가 선택한 매장에 방문하여 신청한 교체가전제품을 수령할 수 있습니다. 교체가전제품을 인도하기 전 롯데하이마트 매장 직원이 이용자에게 본인확인을 위한 절차를 진행할 수 있습니다 (예: 롯데하이마트에서 이용자에게 전송한 바코드나 QR코드 제시 등).
- ⑤ (삭제)
- ⑥ 다음 각 호의 어느 하나의 사유로 교체가전제품이 이용자에게 정상적으로 인도되지 못한 경우, 이용자의 사유로 인한 교체 주문 취소로 간주됩니다.
 1. 롯데하이마트 지점에서 이용자에게 교체가전제품 수령이 가능하다고 알린 날로부터 7일 이내에 롯데하이마트 지점에 방문하여 교체가전제품을 인도받지 않고 롯데하이마트 지점의 연락을 받지 않는 경우
 2. 이용자가 본인확인을 위한 의무를 다하지 않아 인도가 완료되지 못한 경우
- ⑦ 교체가전제품의 인도 및 수령에 관하여 본조에서 정하지 않은 사항은 롯데하이마트의 배송정책에 따릅니다.

제9조 (등록가전제품의 반납)

- ① 이용자는 등록가전제품을 회사에 반납하는 조건으로 교체서비스를 이용할 수 있습니다. 이용자가 교체가전제품을 수령함과 동시에 등록가전제품을 회사에 반납할 의무가 발생하며, 등록가전제품 반납을 위한 회수신청이 접수됩니다.
- ② 이용자는 서비스 가입시 등록한 등록가전제품을 회사에 반납하여야 합니다. 서비스 가입시 등록한 가전제품이 아닌 타 가전제품을 반납하는 등 이용자의 귀책사유로 인해 이용자가 반납한 가전제품이 본 서비스에 가입된 등록가전제품임을 회사가 확인할 수 없는 경우, 회사는 등록가전제품 반납이 정상적으로 이루어지지 않은 것으로 간주하여 교체보증금을 반환하지 않으며, 이용자는 이로 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.
- ③ 이용자는 구매 당시에 등록가전제품에 장착되어 있는 부품(예: PC/노트북의 CPU, 하드디스크 및 램 등)을 포함하여 반납해야 합니다. 이용자가 등록가전제품에 장착된 부품 중 일부를 누락하거나 제외하고 반납할 경우, 회사는 등록가전제품 반납이 정상적으로 이루어지지 않은 것으로 간주하여 교체보증금을 반환하지 않으며, 이용자는 부품 누락으로 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.

- ④ 회사는 반납된 등록가전제품에 저장된 이용자의 개인정보 등 모든 데이터를 복원 불가능한 방법으로 삭제·제거하기 위해 최선의 노력을 할 것입니다. 다만, 만일의 경우를 대비하여 이용자는 등록가전제품에 저장된 모든 데이터를 백업 및 삭제한 다음 반납하시기 바랍니다. 이용자가 백업하지 않은 데이터가 삭제됨에 따른 불편이나 불이익에 대해 회사는 책임을 부담하지 않습니다.
- ⑤ 가입자는 반납 전 등록가전제품의 구글 및 애플 계정 연동을 해제하고, “나의 iPhone 찾기” 또는 이와 유사한 기능을 꺼야 하며, 잠금 기능 또는 기타 보안 기능을 해제하여야 합니다(이와 관련하여 도움이 필요하신 경우 고객센터를 통해 회사에 문의해 주시기 바랍니다). 이용자가 이런 조치를 취하지 않은 채로 등록가전제품을 반납하는 경우 회사는 등록가전제품 반납이 정상적으로 이루어지지 않은 것으로 간주할 수 있습니다.
- ⑥ 휴대폰을 교체하는 경우, 교체 휴대폰으로의 기기변경 절차를 완료한 후에 등록 휴대폰을 회사에 반납하여야 합니다. 기기변경 절차가 완료되지 않은 상태로 등록 휴대폰을 반납한 경우, 회사는 등록 휴대폰 반납이 정상적으로 이루어지지 않은 것으로 간주하여 교체보증금을 반환하지 않습니다.
- ⑦ 이용자는 등록가전제품을 판매, 수리 또는 재사용 등에 제한이 없도록 사전에 조치 후 반납하여야 합니다. 등록가전제품의 반납 이후 계정 및 보안 관련 문제가 발견된 경우 이용자는 등록가전제품의 정상적인 판매, 수리 또는 재사용이 가능하도록 회사에 적극 협조해야 합니다. 이용자가 적극적인 협조를 진행하지 않을 경우 서비스 이용에 대한 불이익이 발생할 수 있습니다.
- ⑧ 이용자는 등록가전제품을 추가 손상이 발생하지 않고 택배로 회수할 수 있는 상태로 직접 포장하여, 교체가전제품을 수령한 날로부터 10영업일 이내에 택배기사에게 전달해야 합니다.
- ⑨ 등록가전제품의 회수와 관련하여 이용자가 택배기사의 연락을 받지 않거나 이용자가 배송기사와 협의한 일정에 따라 등록가전제품 반납이 이루어지지 않아 택배기사가 재방문하는 경우 추가로 발생하는 비용은 이용자가 부담해야 합니다.
- ⑩ 이용자가 교체가전제품을 수령한 날로부터 10영업일 이내에 등록가전제품을 택배기사에게 전달 완료하지 않거나 기타 본 조항에 언급한 이용자의 의무를 위반한 경우, 회사는 아래와 같은 조치를 취할 수 있습니다:
 - 1. 회사는 교체보증금을 반환하지 않으며, 이용자는 등록가전제품 미반납으로 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.
 - 2. 제16조1항에 따라 본 서비스 구독을 해지
 - 3. 이용자가 본 서비스에 등록한 모든 가전제품의 교체를 1년간 제한

제10조 (등록가전제품의 소유권 이전)

- ① 이용자가 교체를 신청하고 교체수수료를 납부할 때 등록가전제품의 소유권은 회사에게 이전됩니다. 따라서 교체수수료 결제 이후 이용자는 등록가전제품을 매각, 양도, 증여, 담보제공 기타 일체의 방법에 의하여 처분하거나 제3자에게 점유를 이전해서는 안됩니다.
- ② 이용자가 전항의 규정에도 불구하고 회사의 승인 없이 등록가전제품을 매각, 양도, 증여, 담보제공 기타 일체의 방법에 의하여 처분하거나 제3자에게 점유를 이전한 사실이 확인될 경우, 이용자는 회사의 요구에 따라 이용자의 비용과 책임으로 등록가전제품을 회수하여 회사에게

반납하여야 하며, 이용자가 회사의 요구에도 불구하고 등록가전제품을 회사가 요구하는 기한(이용자가 교체가전제품을 수령한 날로부터 10영업일) 내에 반납하지 않을 경우 회사는 제16조에 따라 서비스를 해지할 수 있으며, 그러한 조치와는 별도로 제9조 제10항에 따라 이용자에게 등록가전제품 미반납으로 인하여 회사에 발생한 손해에 대해 손해배상을 청구할 수 있습니다.

- ③ 이용자가 교체 신청 후 배송기사에게 반납한 등록가전제품 및 그와 함께 동봉되어 제거하지 않은 기타 부속품은 회사의 자산으로 귀속되며, 이용자는 등록가전제품을 반납할 때 등록가전제품 및 기타 부속품에 대하여 이용자 혹은 제3자가 소유권을 주장할 수 없다는 사실을 확인하여야 하고, 그와 관련된 제3자와 회사 간의 분쟁 발생시 자신의 비용과 책임으로 이를 해결하여야 하며, 회사를 면책시켜야 합니다.
- ④ 회사에 반납되거나 달리 소유권이 이전된 등록가전제품에 관하여 남은 제조사 보증기간의 이익은 회사에게 이전됩니다.
- ⑤ 회사는 등록가전제품에 대해 경찰에 분실물 신고 등 등록가전제품의 완전한 소유권 이전을 위해 필요한 조치를 취할 수 있으며 필요한 경우 이를 위해 이용자에게 협조를 요청할 수 있고, 이용자는 특별한 사유가 없는 한 회사의 이런 요청에 적극 협조해야 합니다.
- ⑥ 이용자는 본 조항을 위반함으로써 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.

제5관 연장보증 보험

제11조 (연장보증 보험 내용 및 범위)

- ① 회사는 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간 중 정상적인 사용 환경에서 발생한 등록가전제품 또는 교체가전제품의 고장으로 인하여 발생하는 수리비를 보상하기 위하여 회사를 계약자로 하고 이용자를 피보험자로 하는 연장보증보험에 일괄 가입하며, 이때 이용자의 보험가입에 필요한 범위 내에서 개인정보를 보험회사에 제공합니다. 이용자는 제5조 제2항에 언급한 연장보증 보험 보상한도까지 수리비에 대한 보상을 받을 수 있습니다.
- ② 연장보증 보험은 이용자가 가전제품 제조사의 공식 서비스센터를 통하여 수리 등 서비스를 신청 및 진행하는 경우를 대상으로 하며, 가전제품 제조사의 공식 서비스센터 이외의 업체를 통해 수리 등 서비스를 받거나 혹은 개인이 임의로 제품을 개조, 가공, 변경, 훼손시킨 경우 등 정상적인 사용 상태의 제품으로 볼 수 없는 경우에는, 연장보증 보험 보상 대상에서 제외됩니다.
- ③ 본 약관의 기재에도 불구하고 보상하는 손해 및 보상하지 않는 손해는 보험회사의 약관 및 판단에 따릅니다. 회사는 본 약관에 따라 이용자를 위한 연장보증보험계약을 체결하여 유지하기로 할 뿐이며, 보험회사가 보상을 거부할 경우 회사는 이용자에 대하여 손해를 별도로 직접 보상할 책임이 없습니다.

제12조 (연장보증 보험 보상 신청)

- ① 이용자는 회사 홈페이지 또는 고객센터를 통해 연장보증 보험 보상을 신청할 수 있습니다.

- ② 이용자는 연장보증 보험 보상 신청시 등록가전제품 혹은 교체가전제품에 대한 세부 정보를 포함하여 보험회사가 요구하는 필요 정보를 제공해야 합니다. (예: 보험금 청구서, 수리비 영수증, 수리비 내역서, 신분증 등)

연장보증보험 약관 다운로드 (링크 ← 클릭하여 다운로드)

연장보증보험 상품 관련 문의: 삼성화재 법인컨설팅팀 (전화번호 02-758-4756)

보험금 청구 관련 문의: 볼트테크 고객센터(1670-8884)를 통해 계약번호를 확인하신 후 아래의 연락처로 문의해 주십시오.

삼성화재 고객센터 1588-5114, 080-900-7114(무료), +82-2-2119-2000(해외문의시)

제6관 서비스의 결제

제13조 (서비스 이용료)

- ① 이용자는 서비스 이용의 대가로 제5조에서 정한 서비스 이용료를 회사가 본 조항에서 정한 방식에 의하여 납부하여야 합니다. 이용자는 이용자의 서비스 가입 상태가 유지되고 있는 동안 서비스 이용료를 지불하여야 합니다.
- ② 서비스 이용료는 매년 1회 결제되며, 이용자가 해지를 신청하지 않는 한 매년 자동 갱신되어 최대 가입기간 3년 동안 결제됩니다.
- ③ 이용자가 등록한 결제수단을 통해 결제가 정상적으로 처리되지 않았는데도 서비스 이용의 해지를 신청하지 않는 경우, 유효한 결제수단으로 서비스 이용료의 지불이 완료될 때까지 회사는 이용자의 서비스 이용을 제한합니다.
- ④ 서비스 이용료는 회사의 사정에 따라 변경될 수 있으며, 이 경우 변경된 내용은 회사 홈페이지 또는 기타의 방법으로 최소 30일 전에 안내하여 드립니다.
- ⑤ 회사는 이용자가 서비스 가입 후 가입일로부터 7일 이내에 서비스를 이용하지 아니한 채 가입을 철회하는 경우 서비스 이용료를 부과하지 않습니다.
- ⑥ 이용자가 정기 결제 수단을 등록할 때까지 서비스 이용은 제한되며, 이용자는 가입일로부터 최대 90일 이내에 정기 결제 수단을 등록해야 합니다. 이용자가 최초 가입 후 90일 이내에 정기 결제 수단을 등록하지 않는 경우, 가입은 철회되며 해당 등록가전제품으로는 교체서비스나 연장보증 보험 보상을 이용할 수 없습니다.
- ⑦ 이용자가 등록한 결제수단의 이용기간 만료, 잔액 부족, 한도 초과, 결제 오류 등 기타 여하한 사유로 갱신 이용료의 결제가 이루어 지지 않을 경우, 결제가 이루어질 때까지 이용자는 서비스를 제공받을 수 없습니다. 이용자가 가입일로부터 최대 90일 내에 유효한 결제 수단을 등록하지 않는 경우, 자동 갱신이 이루어지지 않습니다. 또한 회사는 이용자가 유효하지 않은 결제수단을 등록하거나 기타 결제수단의 문제로 인해 이용자에게 발생한 불이익에 대하여 책임지지 않습니다.

제7관 서비스의 해지

제14조 (이용자의 해지)

- ① 이용자는 서비스 가입기간 중 언제든지 서비스를 중도 해지할 수 있고, 해지 신청은 고객지원센터를 통해 가능합니다.
- ② 이용자가 롯데하이마트 가전교체서비스의 다음 연도 갱신을 원하지 않는 경우 고객지원센터를 통해 자동 갱신 중단을 요청할 수 있습니다.
- ③ 이용자는 서비스 해지 신청이 완료된 이후 해지 신청을 취소할 수 없고, 종전과 동일한 가전제품으로 재가입할 수 없습니다.
- ④ 이용자가 제1항에 따라 서비스 해지를 신청하는 경우, 회사는 해지 신청일을 기준으로 잔여 기간에 대한 서비스 이용료를 일할 계산한 금액(“환불금”)을 30일 이내에 이용자에게 반환합니다.
- ⑤ 단, 가입기간 중 교체 서비스를 신청하여 교체가전제품을 수령하였거나 수령하기로 한 이용자가 서비스를 해지하고자 하는 경우, 이용자는 회사에 다음의 산식에 따라 산정된 해지위약금을 지불하여야 서비스 해지가 정상적으로 처리됩니다.

해지위약금(※) = 교체가전제품의 제조사 권장소비자가격(MSRP)
 - 교체수수료
 - 연이용료 * 가입유지일수/365 (단, 윤년의 경우에는 366일 기준으로 산정)
환불금 = 연이용료 * (365-가입유지일수)/365 (단, 윤년의 경우에는 366일 기준으로 산정)

※서비스 해지를 희망하는 이용자가 반납한 등록가전제품이 재판매가 가능한 경우, 회사가 관련 전문 업체에 일괄 매각함에 따라 받은 수익을 해지위약금 총액에서 제할 수 있습니다.

- ⑥ 회사는 이용자가 해지위약금을 납부한 것을 확인한 후, 환불금을 이용자에게 지급합니다.

제15조 (서비스 오·남용 의심 행위에 대한 확인절차)

- ① 이용자가 본 서비스를 가입 및 사용함에 있어 다음과 같이 부정한 목적(재판매 또는 그 밖에 서비스 오·남용으로 의심되는 방법에 의해 이익을 취할 목적)에 의한 것으로 의심되는 교체를 신청하였거나 진행한 경우 및 기타 서비스 오·남용 행위를 했다고 의심되는 경우, 회사는 이용자의 서비스 오·남용 여부를 판단하기 위해 이용자에게 관련 자료를 제공할 것을 요구하는 등 사실 파악 및 확인을 위한 절차를 진행할 수 있습니다.
 1. 동일인이 단기간에 서비스 가입·해지를 반복한 경우
 2. 동일인이 단기간에 다수의 교체신청을 한 경우 (예: 3개월 내에 3회 이상 교체서비스 이용)
 3. 등록가전제품이나 교체가전제품을 재판매하는 등 본 서비스를 상업적 이익을 얻기 위한 목적이나 불법행위, 범죄행위를 위해 사용한 것으로 의심되는 경우
 4. 기타 서비스 오·남용 행위를 했다고 의심되는 경우 (예: 서비스 가입 1개월 이내에 교체서비스를 이용한 후 해지).

- ② 제1항에 의한 사실확인 절차의 진행 시 이용자는 관련 자료를 제시하는 등의 방법으로 자신이 서비스 오·남용 행위를 하지 않았음을 소명할 수 있습니다.
- ③ 회사가 제1항에 따라 이용자의 서비스 오·남용 여부를 판단하는 데 소요되는 시간 동안 회사는 해당 이용자가 기 신청한 교체가전제품 지급을 유보하는 등 해당 이용자에게 서비스 제공을 중단할 수 있습니다.
- ④ 본조에서 정한 절차에 따라 서비스 오·남용 행위를 한 것으로 확인된 경우에 회사는 아래와 같은 조치들을 취할 수 있으며, 이에 국한되지 않고 이용자의 행위로 인해 회사에게 발행한 손해의 배상을 청구하는 등 법률상 허용되는 모든 구제수단을 이용할 수 있습니다.
 - 1. 제16조 제1항에 따라 해당 이용자가 기 신청한 교체가전제품 인도를 거부하고 서비스 구독을 즉시 해지
 - 2. 제3조 제3항에 따라 서비스 가입을 제한
 - 3. 이용자가 본 서비스에 등록된 모든 가전제품의 교체를 1년간 제한.

제16조 (회사의 해지)

- ① 이용자가 본 서비스를 가입 및 사용함에 있어 다음 각호의 사유에 해당하는 경우 회사는 이용자의 서비스 구독을 해지할 수 있습니다.
 - 1. 제9조에서 정한 등록가전제품 반납의무를 위반한 경우
 - 2. 제10조에서 정한 등록가전제품에 대한 소유권 이전 의무를 위반한 경우
 - 3. 제15조에서 정한 절차에 따라 서비스 오·남용 행위를 한 것으로 확인된 경우
 - 4. 등록가전제품이나 교체가전제품을 재판매하는 등 서비스 오·남용을 하거나, 본 서비스를 금전적 이익을 얻기 위한 목적이나 불법행위, 범죄행위를 위해 사용한 경우
 - 5. 회사나 롯데하이마트의 평판에 악영향을 줄 수 있는 방법으로 본 서비스를 사용한 경우
 - 6. 기타 본 약관을 위반하는 행위를 한 것이 확인된 경우
- ② 제1항에 따라 회사가 서비스를 해지하는 경우, 회사는 해지일 전까지 이용자에게 해지 통보를 하고, 이 때 이용자는 관련 자료를 제시하는 등의 방법으로 해지사유에 대해 소명할 수 있습니다.
- ③ 회사는 이용자가 제1항에서 정한 해지사유에 해당하는 경우, 이용자가 본 서비스 및 추후에 회사가 제공하는 다른 서비스에 가입하는 것을 거부할 수 있으며, 제1항에서 정한 이용자의 행위로 인해 회사에게 발행한 손해의 배상을 청구하는 등 법률상 허용되는 모든 구제수단을 이용할 수 있습니다.
- ④ 제1항에 따라 서비스가 해지되는 경우에도 회사는 기지급받은 이용료와 교체수수료 등을 환불할 의무가 없습니다.
- ⑤ 본조에 따라 서비스가 해지되는 경우에도 제9조(등록가전제품의 반납) 및 제10조(등록가전제품의 소유권 이전)에 따라 발생한 이용자의 손해배상 의무는 소멸되지 않습니다.

제8관 기타

제17조 (개인정보보호)

회사는 서비스 제공을 위해 이용자의 개인정보를 개인정보보호법 및 관련 법령에 따라 수집하고 이용합니다.

제18조 (서비스의 변경)

- ① 회사는 언제든지 사전 고지 후 본 약관 및 롯데하이마트 가전교체서비스의 내용을 변경할 수 있습니다.
- ② 전항에도 불구하고 이용자의 이용료와 교체수수료 등을 인상하거나 이용자에게 불리하고 상당한 영향을 미치는 서비스 내용을 변경하는 경우, 회사는 최소 30일 전에 이를 고지합니다. 이용자는 제안된 변경에 만족하지 않는 경우, 해당 변경 사항이 적용되기 최소 5일 전에 당사에 통지하여 해당 서비스 가입을 취소할 수 있습니다.
- ③ 회사가 제1항 및 제2항에 따라 개정 약관을 고지하면서 이용자에게 사전 고지 기간 내에 이에 대한 이의 등의 의사표시를 하지 않으면 의사표시가 표명된 것으로 본다는 뜻을 명확하게 고지하였음에도 이용자가 명시적으로 거부의 의사표시를 하지 아니한 경우에는, 이용자가 해당 개정 약관에 동의한 것으로 봅니다.
- ④ 회사는 언제든지 교체가전제품의 종류와 기종을 변경(추가 및 삭제)할 수 있습니다.

제19조 (손해배상)

- ① 회사는 “롯데하이마트 가전교체서비스”의 제공 혹은 이용자가 동 서비스를 이용하는 것과 관련하여 회사의 과실 없이 이용자에게 발생한 손해에 대해서는 책임을 부담하지 않으며, 회사의 과실로 인하여 이용자가 손해를 입는 경우 본 약관 및 관련 법령에 따라 이용자의 손해를 배상합니다.
- ② 다만 회사는 법률상 허용되는 한도 내에서 간접 손해, 특별 손해, 결과적 손해 및 징벌적 손해에 대하여 책임을 부담하지 않습니다.
- ③ 단, 회사의 사기, 고의, 개인정보보호의무 위반에 대한 책임 및 적용되는 법에 따라 제한·제외될 수 없는 책임에 대해서는 제1항 및 제2항에도 불구하고 회사가 책임을 부담합니다.

제20조 (분쟁해결)

- ① 회사는 이용자가 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고 그 피해를 보상하기 위하여 콜센터(고객지원센터)를 설치·운영합니다.

전화번호: 1670-8884

이메일: home-appliance-support@bolttech.kr

고객지원센터 운영시간: 월요일~일요일 및 공휴일 오전 9시-오후 6시 (설, 추석 당일 제외)

- ② 회사는 이용자의 의견 및 불만사항을 최대한 신속하게 처리합니다. 단, 신속한 처리가 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유 및 처리일정을 통보해 드립니다.
- ③ 회사와 이용자간에 발생한 분쟁은 한국소비자원의 조정에 따를 수 있습니다.

제21조 (준거법 및 관할)

- ① 회사와 이용자 간의 분쟁에는 대한민국법을 적용합니다.
- ② 회사와 이용자 간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시의 이용자의 주소 또는 거소를 관할하는 법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 서울중앙지방법원의 전속관할로 합니다.

부칙 (2024. 04. 05.)

이 약관은 2024년 4월 5일부터 시행하며 종전의 약관은 이 약관으로 대체합니다.

[이용약관 이전 버전 보기](#) (2024년 1월 16일 - 2024년 4월 4일 적용)

롯데하이마트 가전교체서비스(소형가전) 이용약관

(2024년 4월 5일 신설)

제1관 목적 및 용어의 정의

제1조 (목적)

본 약관은 볼트테크코리아 주식회사(이하 “회사”)가 롯데하이마트 주식회사(이하 “롯데하이마트”)에서 가전제품을 구매한 고객(이하 “이용자”)을 대상으로 롯데하이마트 가전교체서비스를 제공하는 것과 관련하여, 회사와 이용자 사이의 권리 및 의무를 정하는 것을 목적으로 합니다.

제2조 (용어의 정의)

본 약관에서 사용되는 용어는 본 약관의 다른 조항에서 명시적으로 달리 정의되지 않는 한 다음 각 호의 의미를 가집니다.

1. “**롯데하이마트 가전교체서비스**”란, 교체 서비스 및 연장보증보험의 결합 상품을 말합니다.
2. “**이용자**”란 롯데하이마트 가전교체서비스의 가입자를 말합니다.
3. “**등록가전제품**”이란, 이용자가 롯데하이마트에서 구매한 가전제품으로서, 이용자가 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입하면서 등록한 가전제품을 말합니다.
4. “**교체 서비스**”란, 이용자가 등록가전제품을 등록가전제품과 유사한 가격대의 같은 종류의 가전제품으로 교체할 수 있도록 하는 서비스를 말합니다.
5. “**교체가전제품**”이란, 교체 서비스에 따라 이용자가 등록가전제품의 교체를 신청하는 경우 본 약관에 따라 이용자에게 제공되는 신규 가전제품을 말합니다.
6. “**서비스 이용료**”란, 이용자가 롯데하이마트 가전교체서비스를 이용함에 따라 회사에 납부하는 금액을 말합니다.
7. “**교체수수료**”란, 이용자가 교체 서비스에 따라 교체 신청을 할 때 회사에 납부하는 일회성 금액을 말합니다.
8. “**교체보증금**”이란, 이용자가 교체 서비스에 따라 교체 신청을 할 때 보증금으로 회사에 납부해야 하는 금액을 말합니다.
9. “**연장보증 보험**”이란, 회사가 보험회사와 계약한 연장보증보험에서 이용자를 피보험자로 하여 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간 중 등록가전제품 또는 교체가전제품의 고장으로 제조사의 공식 수리센터를 통해 이용자에게 발생한 수리비를 제조사의 품질보증기간이 종료된 이후 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간이 종료되는 날까지 보상하는 서비스를 말합니다.
10. “**판매가격**”이란, 이용자가 등록가전제품을 구입한 시점을 기준으로(단, 교체가전제품의 판매가격은 이용자가 교체를 신청한 시점을 기준으로) 롯데하이마트가 책정한 행사가격을 의미하며, 이용자가 롯데하이마트 혹은 제3자로부터 받았거나 받을 수 있었던 어떤 종류의 추가

할인/할증 등(예: 카드사, 상조사 등의 할인혜택 혹은 지원금 등)이 적용되지 않은 가격을 말합니다.

11. “서비스 오·남용”이란, 이용자가 등록가전제품이나 교체가전제품을 재판매, 양도/증여/매각/담보제공 등의 방법으로 처분하거나 그 밖에 서비스를 부정하게 이용하는 행위를 말합니다.
12. “서비스 개시일”이란, 이용자가 등록가전제품을 실제로 수령한 날을 말합니다.

제2관 서비스의 가입

제3조 (가입 대상자)

- ① 롯데하이마트로부터 제4조에 규정된 가전제품 중 어느 하나를 구입한 고객은 해당 가전제품을 구매한 당일에 한하여 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입할 수 있습니다. 다만, 회사의 정책에 따라 일부 가전제품은 가입 대상에서 제외될 수 있습니다.
- ② 전항에도 불구하고 회사는 가입 신청자에게 아래의 사유가 있는 경우 서비스 가입을 제한할 수 있습니다:
 1. 가입 신청자가 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입한 가전제품이 항목당 4개를 초과하는 경우. 가전제품 항목은 제4조 제1항 1호에서 정한 “가입 대상 가전제품 항목”의 분류에 따라 구분합니다.
- ③ 가입 신청자에게 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 발생한 경우, 해당 가입 제한 사유가 발생하였음을 회사가 확인한 날로부터 12개월 동안 서비스 (재)가입이 불가합니다:
 1. 가입 신청자가 제9조의 등록가전제품 반납 의무를 위반한 사실이 있는 경우
 2. 가입 신청자가 제10조의 등록가전제품의 소유권 이전의무를 위반한 사실이 있는 경우
 3. 회사가 제15조의 절차에 따라 가입 신청자가 서비스 오·남용 행위를 하였음을 확인한 경우 및 가입 신청자가 서비스 오·남용 행위를 한 사실이 있는 경우
 4. 가입 신청자가 제16조의 해지사유에 해당하는 행위를 한 사실이 있는 경우.

제4조 (가입 대상 가전제품)

- ① 롯데하이마트 가전교체서비스(소형가전)에 가입 가능한 가전제품 항목은 다음 1호의 기재와 같습니다.
 1. 가입 대상 가전제품 항목: 청소기, 공기청정기
- ② 전항에도 불구하고 회사는 가입 대상 가전제품의 범위를 다음과 같이 제한합니다.
 1. 렌탈/전시/리퍼/중고 가전제품은 가입 대상에 포함되지 않으며 이외에도 회사의 정책에 따라 일부 기종은 가입 대상에서 제외될 수 있습니다.
 2. 가입 대상 가전제품은 이용자가 롯데하이마트의 온라인, 오프라인 매장에서 구매한 제품에 한하며 기본 구성품을 제외한 소모품, 부품 등은 서비스 대상에서 제외됩니다.

3. 가전제품 항목당 최대 4개까지 가입 가능합니다.
 4. **청소기:** 청소기 스테이션, 업소형 청소기, 결합 키트 등 기타 부속품은 제외됩니다.
 5. 판매가격이 500만 원을 초과하는 가전제품은 가입 대상에 포함하지 않습니다.
- ③ 제1항에도 불구하고 회사는 가입 대상 가전제품에 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 있는 경우 서비스 가입을 제한할 수 있습니다.
1. 가입 신청한 가전제품이 롯데하이마트 가전교체서비스 해지 이력이 있는 경우
 2. 가입 신청한 가전제품이 롯데하이마트 가전교체서비스에 이미 가입되어 있는 경우
 3. 가입 신청한 가전제품이 교체 서비스를 통해 제공받은 가전제품인 경우

제3관 롯데하이마트 가전교체서비스

제5조 (상품 구성)

① 롯데하이마트 가전교체서비스의 교체수수료, 서비스 내용 및 이용료는 다음과 같습니다.

| 상품명 | 롯데하이마트 가전교체서비스 | | |
|--------------------|---|--------------------------------|--|
| 가입 가능 가전제품 판매가격 | 500만원 이하 | | |
| 서비스 제공기간 | 서비스 개시일로부터 1년 (최대 3년까지 연장 가능) | | |
| 교체수수료 (VAT 포함) | 1년차 | 2년차 | 3년차 |
| | 50% | 40% | 30% |
| | 교체수수료는 등록가전제품의 판매가격에 교체 신청 시 연차별 교체 수수료율을 곱한 금액 또는 100,000원 중 더 큰 금액으로 합니다. | | |
| 서비스 내용 및 이용료 | 대상 가전제품 판매가격 | 서비스 이용료 (연간, VAT포함) | 교체가능 횟수 |
| | 50만원 이하 | 40,000원 | 등록가전제품 1개당 가입기간 동안 연1회 교체 가능 (최대 3년까지 연장시, 등록가전제품 1개당 총 3회 교체 가능) |
| | 50만원 초과 ~ 100만원 이하 | 80,000원 | |
| | 100만원 초과 ~ 150만원 이하 | 100,000원 | |
| | 150만원 초과 ~ 250만원 이하 | 120,000원 | |
| 250만원 초과 | 150,000원 | | |

- ② 연장보증 보험은 제조사의 품질보증기간이 종료된 이후 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간이 종료되는 날까지 아래의 총 보상한도 내에서 제공됩니다.

[단위 : 원]

| 대상 가전제품 | 연장보증 보험 보상한도 (최초 서비스 개시일로부터 최대 3년간) |
|---------|---|
| 청소기 | 700,000 |
| 공기청정기 | 700,000 |

제4관 교체 서비스

제6조 (가전제품 교체 신청 및 취소)

- ① 이용자는 등록가전제품의 고장 또는 손상 여부를 불문하고 등록가전제품의 교체를 신청할 수 있습니다.
- ② 이용자는 롯데하이마트 가전교체서비스 홈페이지를 통해 등록가전제품의 교체를 신청할 수 있습니다.
- ③ 이용자는 가전제품 교체 서비스 신청 시 등록가전제품에 대한 세부 정보를 포함하여 회사가 요구하는 필요 정보를 제공해야 합니다.
- ④ 이용자는 가전제품 교체 서비스를 신청한 이용자가 서비스의 실제 이용자인지 확인하기 위해 회사가 요구하는 필요 정보를 제공해야 합니다.
- ⑤ 이용자는 교체 서비스를 받기 위하여 회사의 안내에 따라 회사가 제공하는 결제수단을 통하여 교체수수료와 교체보증금을 납부하여야 합니다.
- ⑥ 이용자는 가전제품 교체 서비스 신청 시 회사에 대하여 교체보증금으로 등록가전제품 판매 가격의 30%를 납부해야 하며, 회사가 등록가전제품의 회수를 확인한 후에 이 금액은 이용자에게 반환(이용자의 결제 수단으로 결제취소) 처리됩니다.
- ⑦ 이용자는 교체신청 이후 교체가전제품의 배송이 시작되기 전까지 교체신청을 취소할 수 있으며, 교체가전제품 배송이 시작된 후에는 제8항 내지 제10항의 제한 하에서만 교체신청 취소가 가능합니다.
- ⑧ 이용자는 교체가전제품을 배송받은 날로부터 7일 이내에 교체신청을 취소할 수 있습니다. 단, 롯데하이마트의 반품 및 교환 정책에 따라 다음 각호에 해당하는 경우에는 교체가전제품의 반품 및 교환을 할 수 없습니다.
 1. 이용자에게 책임 있는 사유로 교체가전제품이 멸실 또는 훼손된 경우
 2. 이용자의 사용 또는 일부 소비에 의하여 교체가전제품의 가치가 현저히 감소한 경우
 3. 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 교체가전제품의 가치가 현저히 감소한 경우

4. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 관련 법령이 정하는 경우

- ⑨ 단순 변심 등 이용자의 귀책사유로 이용자가 교체신청을 취소한 경우 교체가전제품의 배송 및 등록가전제품의 반환에 소요된 비용은 이용자가 부담합니다(배송비는 상품별로 상이할 수 있으며 제주 및 일부 도서산간지역의 경우 추가 요금이 발생합니다). 다만, 교체가전제품 등의 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 교체신청을 철회하는 경우 교체가전제품 및 등록가전제품의 반환에 필요한 비용은 회사가 부담합니다.
- ⑩ 회사는 교체가전제품 등의 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 이용자가 교체신청을 철회하는 경우에 한하여 이용자로부터 교체가전제품을 반환 받은 날로부터 14영업일 이내에 이용자에게 등록가전제품을 반환합니다. 다만, 회사의 사정으로 부득이하게 등록가전제품의 반환이 어려운 경우, 회사는 이용자에게 등록가전제품과 동종 동질의 중고 제품으로 반환할 수 있습니다.

제7조 (교체가전제품의 조건)

이용자는 롯데하이마트 가전교체서비스에 최초 가입할 당시의 등록가전제품을 기준으로 다음 각 호의 조건을 모두 충족하는 가전제품으로 교체를 신청할 수 있으며, 회사 홈페이지에서 교체 가능한 제품들을 조회할 수 있습니다. 다만, 회사의 재고 상황에 따라 일부 교체가전제품은 즉시 제공이 어렵거나 불가능할 수 있습니다.

1. 롯데하이마트에서 직접 판매하는 가전제품
2. 등록가전제품과 같은 가전제품 항목으로만 교체 가능 (예: 청소기 → 청소기로 교체 가능, 청소기 → 공기청정기로 교체는 불가능)
3. 등록가전제품 판매가격과 유사가격대(판매가격의 108% 이하)의 가전제품. 다만, 유사가격대의 가전제품으로 교체가 불가능한 경우 등록가전제품과 유사한 사양의 가전제품으로 교체할 수 있습니다.

제8조 (교체가전제품의 배송)

- ① 이용자가 제5조 제1항에서 정한 교체수수료와 제6조 제6항에서 정한 교체보증금을 납부하면, 롯데하이마트에서 이용자에게 교체가전제품의 배송절차를 시작합니다.
- ② 교체가전제품은 롯데하이마트가 택배배송으로 제공하며, 롯데하이마트 및 배송지역 사정에 따라(제주 및 일부 도서산간지역) 교체가전제품 제공에 지연이 발생할 수 있습니다.
- ③ 택배배송의 경우, 회사 또는 롯데하이마트는 교체가전제품을 전달하기 전 배송기사로 하여금 이용자에게 본인확인을 위한 신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권, 외국인등록증 등)의 제시를 요구하도록 할 수 있습니다.
- ④ 이용자가 예상 배송 날짜 및 시간에 교체가전제품을 배송 받을 수 없는 경우 배송 전에 미리 롯데하이마트에 그 사실을 알려야 하고, 롯데하이마트는 배송기사로 하여금 적절한 시간 내 이용자와 논의하여 재배송 일정을 다시 정하도록 합니다.
- ⑤ 다음 각 호의 어느 하나의 사유로 교체가전제품이 이용자에게 정상적으로 배송되지 못한 경우, 이용자의 귀책사유로 인한 배송 종료로 간주되고, 이로 인해 이용자는 제6조

제9항에서 정한 기준에 따른 배송비 부담, 배송지연, 교체 가능 횟수 차감, 손해배상 및 그 밖에 본 약관에서 정한 바에 따른 불이익을 받을 수 있습니다.

1. 이용자가 교체가전제품 수령이 가능하다고 알린 기간 중 배송기사의 연락을 받지 않는 경우
 2. 본조 제4항에 따라 이용자가 요청한 재배송 일정에 이용자의 책임 있는 사유로 배송이 완료되지 못한 경우
 3. 이용자가 본인확인을 위한 의무를 다하지 않아 배송이 완료되지 못한 경우
 4. 이용자가 반납할 등록가전제품을 소지하지 않았거나, 등록가전제품의 반납을 거절하는 경우
- ⑥ 교체가전제품의 배송에 관하여 본조에서 정하지 않은 사항은 롯데하이마트의 배송정책에 따릅니다.

제9조 (등록가전제품의 반납)

- ① 이용자는 등록가전제품을 회사에 반납하는 조건으로 교체서비스를 이용할 수 있습니다. 이용자가 교체가전제품을 수령함과 동시에 등록가전제품을 회사에 반납할 의무가 발생하며, 등록가전제품 반납을 위한 회수신청이 접수됩니다.
- ② 이용자는 서비스 가입시 등록한 등록가전제품을 회사에 반납하여야 합니다. 서비스 가입시 등록한 가전제품이 아닌 타 가전제품을 반납하는 등 이용자의 귀책사유로 인해 이용자가 반납한 가전제품이 본 서비스에 가입된 등록가전제품임을 회사가 확인할 수 없는 경우, 회사는 등록가전제품 반납이 정상적으로 이루어지지 않은 것으로 간주하여 교체보증금을 반환하지 않으며, 이용자는 이로 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.
- ③ 이용자는 구매 당시에 등록가전제품에 장착되어 있는 부품(예: 청소기의 배터리 등)을 포함하여 반납해야 합니다. 이용자가 등록가전제품에 장착된 부품 중 일부를 누락하거나 제외하고 반납할 경우, 회사는 등록가전제품 반납이 정상적으로 이루어지지 않은 것으로 간주하여 교체보증금을 반환하지 않으며, 이용자는 부품 누락으로 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.
- ④ 이용자는 등록가전제품을 판매, 수리 또는 재사용 등에 제한이 없도록 사전에 조치 후 반납하여야 하며, 등록가전제품의 정상적인 판매, 수리 또는 재사용이 가능하도록 회사에 적극 협조해야 합니다. 이용자가 적극적인 협조를 진행하지 않을 경우 서비스 이용에 대한 불이익이 발생할 수 있습니다.
- ⑤ 이용자는 등록가전제품을 추가 손상이 발생하지 않고 택배로 회수할 수 있는 상태로 직접 포장하여, 교체가전제품을 수령한 날로부터 10영업일 이내에 택배기사에게 전달해야 합니다.
- ⑥ 등록가전제품의 회수와 관련하여 이용자가 택배기사의 연락을 받지 않거나 이용자가 배송기사와 협의한 일정에 따라 등록가전제품 반납이 이루어지지 않아 택배기사가 재방문하는 경우 추가로 발생하는 비용은 이용자가 부담해야 합니다.
- ⑦ 이용자가 교체가전제품을 수령한 날로부터 10영업일 이내에 등록가전제품을 택배기사에게 전달 완료하지 않거나 기타 본 조항에 언급한 이용자의 의무를 위반한 경우, 회사는 아래와 같은 조치를 취할 수 있습니다:
 1. 회사는 교체보증금을 반환하지 않으며, 이용자는 등록가전제품 미반납으로 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.

2. 제16조1항에 따라 본 서비스 구독을 해지
3. 이용자가 본 서비스에 등록된 모든 가전제품의 교체를 1년간 제한

제10조 (등록가전제품의 소유권 이전)

- ① 이용자가 교체를 신청하고 교체수수료를 납부할 때 등록가전제품의 소유권은 회사에게 이전됩니다. 따라서 교체수수료 결제 이후 이용자는 등록가전제품을 매각, 양도, 증여, 담보제공 기타 일체의 방법에 의하여 처분하거나 제3자에게 점유를 이전해서는 안됩니다.
- ② 이용자가 전항의 규정에도 불구하고 회사의 승인 없이 등록가전제품을 매각, 양도, 증여, 담보제공 기타 일체의 방법에 의하여 처분하거나 제3자에게 점유를 이전한 사실이 확인될 경우, 이용자는 회사의 요구에 따라 이용자의 비용과 책임으로 등록가전제품을 회수하여 회사에게 반납하여야 하며, 이용자가 회사의 요구에도 불구하고 등록가전제품을 회사가 요구하는 기한(이용자가 교체가전제품을 수령한 날로부터 10영업일) 내에 반납하지 않을 경우 회사는 제16조에 따라 서비스를 해지할 수 있으며, 그러한 조치와는 별도로 제9조 제7항에 따라 이용자에게 등록가전제품 미반납으로 인하여 회사에 발생한 손해에 대해 손해배상을 청구할 수 있습니다.
- ③ 이용자가 교체 신청 후 배송기사에게 반납한 등록가전제품 및 그와 함께 동봉되어 제거하지 않은 기타 부속품은 회사의 자산으로 귀속되며, 이용자는 등록가전제품을 반납할 때 등록가전제품 및 기타 부속품에 대하여 이용자 혹은 제3자가 소유권을 주장할 수 없다는 사실을 확인하여야 하고, 그와 관련된 제3자와 회사 간의 분쟁 발생시 자신의 비용과 책임으로 이를 해결하여야 하며, 회사를 면책시켜야 합니다.
- ④ 회사에 반납되거나 달리 소유권이 이전된 등록가전제품에 관하여 남은 제조사 보증기간의 이익은 회사에게 이전됩니다.
- ⑤ 회사는 등록가전제품에 대해 경찰에 분실물 신고 등 등록가전제품의 완전한 소유권 이전을 위해 필요한 조치를 취할 수 있으며 필요한 경우 이를 위해 이용자에게 협조를 요청할 수 있고, 이용자는 특별한 사유가 없는 한 회사의 이런 요청에 적극 협조해야 합니다.
- ⑥ 이용자는 본 조항을 위반함으로써 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.

제5관 연장보증 보험

제11조 (연장보증 보험 내용 및 범위)

- ① 회사는 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간 중 정상적인 사용 환경에서 발생한 등록가전제품 또는 교체가전제품의 고장으로 인하여 발생하는 수리비를 보상하기 위하여 회사를 계약자로 하고 이용자를 피보험자로 하는 연장보증보험에 일괄 가입하며, 이때 이용자의 보험가입에 필요한 범위 내에서 개인정보를 보험회사에 제공합니다. 이용자는 제5조 제2항에 언급한 연장보증 보험 보상한도까지 수리비에 대한 보상을 받을 수 있습니다.
- ② 연장보증보험은 이용자가 가전제품 제조사의 공식 서비스센터를 통하여 수리 등 서비스를 신청

및 진행하는 경우를 대상으로 하며, 가전제품 제조사의 공식 서비스센터 이외의 업체를 통해 수리 등 서비스를 받거나 혹은 개인이 임의로 제품을 개조, 가공, 변경, 훼손시킨 경우 등 정상적인 사용 상태의 제품으로 볼 수 없는 경우에는, 연장보증 보험 보상 대상에서 제외됩니다.

- ③ 본 약관의 기재에도 불구하고 보상하는 손해 및 보상하지 않는 손해는 보험회사의 약관 및 판단에 따릅니다. 회사는 본 약관에 따라 이용자를 위한 연장보증보험계약을 체결하여 유지하기로 할 뿐이며, 보험회사가 보상을 거부할 경우 회사는 이용자에 대하여 손해를 별도로 직접 보상할 책임이 없습니다.

제12조 (연장보증 보험 보상 신청)

- ① 이용자는 회사 홈페이지 또는 고객센터를 통해 연장보증 보험 보상을 신청할 수 있습니다.
- ② 이용자는 연장보증 보험 보상 신청시 등록가전제품 혹은 교체가전제품에 대한 세부 정보를 포함하여 보험회사가 요구하는 필요 정보를 제공해야 합니다. (예: 보험금 청구서, 수리비 영수증, 수리비 내역서, 신분증 등)

[연장보증보험 약관 다운로드 \(링크 ← 클릭하여 다운로드\)](#)

[연장보증보험 상품 관련 문의: 삼성화재 법인컨설팅팀 \(전화번호 02-758-4756\)](#)

[보험금 청구 관련 문의: 볼트테크 고객센터\(1670-8884\)를 통해 계약번호를 확인하신 후 아래의 연락처로 문의해 주십시오.](#)

[삼성화재 고객센터 1588-5114, 080-900-7114\(무료\), +82-2-2119-2000\(해외문의시\)](#)

제6관 서비스의 결제

제13조 (서비스 이용료)

- ① 이용자는 서비스 이용의 대가로 제5조에서 정한 서비스 이용료를 회사가 본 조항에서 정한 방식에 의하여 납부하여야 합니다. 이용자는 이용자의 서비스 가입 상태가 유지되고 있는 동안 서비스 이용료를 지불하여야 합니다.
- ② 서비스 이용료는 매년 1회 결제되며, 이용자가 해지를 신청하지 않는 한 매년 자동 갱신되어 최대 가입기간 3년 동안 결제됩니다.
- ③ 이용자가 등록한 결제수단을 통해 결제가 정상적으로 처리되지 않았는데도 서비스 이용의 해지를 신청하지 않는 경우, 유효한 결제수단으로 서비스 이용료의 지불이 완료될 때까지 회사는 이용자의 서비스 이용을 제한합니다.
- ④ 서비스 이용료는 회사의 사정에 따라 변경될 수 있으며, 이 경우 변경된 내용은 회사 홈페이지 또는 기타의 방법으로 최소 30일 전에 안내하여 드립니다.
- ⑤ 회사는 이용자가 서비스 가입 후 가입일로부터 7일 이내에 서비스를 이용하지 아니한 채 가입을 철회하는 경우 서비스 이용료를 부과하지 않습니다.

- ⑥ 이용자가 정기 결제 수단을 등록할 때까지 서비스 이용은 제한되며, 이용자는 가입일로부터 최대 90일 이내에 정기 결제 수단을 등록해야 합니다. 이용자가 최초 가입 후 90일 이내에 정기 결제 수단을 등록하지 않는 경우, 가입은 철회되며 해당 등록가전제품으로는 교체서비스나 연장보증 보험 보상을 이용할 수 없습니다.
- ⑦ 이용자가 등록한 결제수단의 이용기간 만료, 잔액 부족, 한도 초과, 결제 오류 등 기타 여하한 사유로 갱신 이용료의 결제가 이루어 지지 않을 경우, 결제가 이루어질 때까지 이용자는 서비스를 제공받을 수 없습니다. 이용자가 가입일로부터 최대 90일 내에 유효한 결제 수단을 등록하지 않는 경우, 자동 갱신이 이루어지지 않습니다. 또한 회사는 이용자가 유효하지 않은 결제수단을 등록하거나 기타 결제수단의 문제로 인해 이용자에게 발생한 불이익에 대하여 책임지지 않습니다.

제7관 서비스의 해지

제14조 (이용자의 해지)

- ① 이용자는 서비스 가입기간 중 언제든지 서비스를 중도 해지할 수 있고, 해지 신청은 고객센터를 통해 가능합니다.
- ② 이용자가 롯데하이마트 가전교체서비스의 다음 연도 갱신을 원하지 않는 경우 고객센터를 통해 자동 갱신 중단을 요청할 수 있습니다.
- ③ 이용자는 서비스 해지 신청이 완료된 이후 해지 신청을 취소할 수 없고, 종전과 동일한 가전제품으로 재가입할 수 없습니다.
- ④ 이용자가 제1항에 따라 서비스 해지를 신청하는 경우, 회사는 해지 신청일을 기준으로 잔여 기간에 대한 서비스 이용료를 일할 계산한 금액(“환불금”)을 30일 이내에 이용자에게 반환합니다.
- ⑤ 단, 가입기간 중 교체 서비스를 신청하여 교체가전제품을 수령하였거나 수령하기로 한 이용자가 서비스를 해지하고자 하는 경우, 이용자는 회사에 다음의 산식에 따라 산정된 해지위약금을 지불하여야 서비스 해지가 정상적으로 처리됩니다.

해지위약금(※) = 교체가전제품의 제조사 권장소비자가격(MSRP)
 - 교체수수료
 - 연이용료 * 가입유지일수/365 (단, 윤년의 경우에는 366일 기준으로 산정)
환불금 = 연이용료 * (365-가입유지일수)/365 (단, 윤년의 경우에는 366일 기준으로 산정)

※서비스 해지를 희망하는 이용자가 반납한 등록가전제품이 재판매가 가능한 경우, 회사가 관련 전문 업체에 일괄 매각함에 따라 받은 수익을 해지위약금 총액에서 제할 수 있습니다.

- ⑥ 회사는 이용자가 해지위약금을 납부한 것을 확인한 후, 환불금을 이용자에게 지급합니다.

제15조 (서비스 오·남용 의심 행위에 대한 확인절차)

- ① 이용자가 본 서비스를 가입 및 사용함에 있어 다음과 같이 부정한 목적(재판매 또는 그 밖에 서비스 오·남용으로 의심되는 방법에 의해 이익을 취할 목적)에 의한 것으로 의심되는 교체를 신청하였거나 진행한 경우 및 기타 서비스 오·남용 행위를 했다고 의심되는 경우, 회사는 이용자의 서비스 오·남용 여부를 판단하기 위해 이용자에게 관련 자료를 제공할 것을 요구하는 등 사실 파악 및 확인을 위한 절차를 진행할 수 있습니다.
1. 동일인이 단기간에 서비스 가입·해지를 반복한 경우
 2. 동일인이 단기간에 다수의 교체신청을 한 경우 (예: 3개월 내에 3회 이상 교체서비스 이용)
 3. 등록가전제품이나 교체가전제품을 재판매하는 등 본 서비스를 상업적 이익을 얻기 위한 목적이거나 불법행위, 범죄행위를 위해 사용한 것으로 의심되는 경우
 4. 기타 서비스 오·남용 행위를 했다고 의심되는 경우 (예: 서비스 가입 1개월 이내에 교체서비스를 이용한 후 해지).
- ② 제1항에 의한 사실확인 절차의 진행 시 이용자는 관련 자료를 제시하는 등의 방법으로 자신이 서비스 오·남용 행위를 하지 않았음을 소명할 수 있습니다.
- ③ 회사가 제1항에 따라 이용자의 서비스 오·남용 여부를 판단하는 데 소요되는 시간 동안 회사는 해당 이용자가 기 신청한 교체가전제품 지급을 유보하는 등 해당 이용자에게 서비스 제공을 중단할 수 있습니다.
- ④ 본조에서 정한 절차에 따라 서비스 오·남용 행위를 한 것으로 확인된 경우에 회사는 아래와 같은 조치들을 취할 수 있으며, 이에 국한되지 않고 이용자의 행위로 인해 회사에게 발행한 손해의 배상을 청구하는 등 법률상 허용되는 모든 구제수단을 이용할 수 있습니다.
1. 제16조 제1항에 따라 해당 이용자가 기 신청한 교체가전제품 인도를 거부하고 서비스 구독을 즉시 해지
 2. 제3조 제3항에 따라 서비스 가입을 제한
 3. 이용자가 본 서비스에 등록된 모든 가전제품의 교체를 1년간 제한.

제16조 (회사의 해지)

- ① 이용자가 본 서비스를 가입 및 사용함에 있어 다음 각호의 사유에 해당하는 경우 회사는 이용자의 서비스 구독을 해지할 수 있습니다.
1. 제9조에서 정한 등록가전제품 반납의무를 위반한 경우
 2. 제10조에서 정한 등록가전제품에 대한 소유권 이전 의무를 위반한 경우
 3. 제15조에서 정한 절차에 따라 서비스 오·남용 행위를 한 것으로 확인된 경우
 4. 등록가전제품이나 교체가전제품을 재판매하는 등 서비스 오·남용을 하거나, 본 서비스를 금전적 이익을 얻기 위한 목적이거나 불법행위, 범죄행위를 위해 사용한 경우
 5. 회사나 롯데하이마트의 평판에 악영향을 줄 수 있는 방법으로 본 서비스를 사용한 경우
 6. 기타 본 약관을 위반하는 행위를 한 것이 확인된 경우
- ② 제1항에 따라 회사가 서비스를 해지하는 경우, 회사는 해지일 전까지 이용자에게 해지 통보를 하고, 이 때 이용자는 관련 자료를 제시하는 등의 방법으로 해지사유에 대해 소명할 수 있습니다.
- ③ 회사는 이용자가 제1항에서 정한 해지사유에 해당하는 경우, 이용자가 본 서비스 및 추후에

회사가 제공하는 다른 서비스에 가입하는 것을 거부할 수 있으며, 제1항에서 정한 이용자의 행위로 인해 회사에게 발행한 손해의 배상을 청구하는 등 법률상 허용되는 모든 구제수단을 이용할 수 있습니다.

- ④ 제1항에 따라 서비스가 해지되는 경우에도 회사는 기지급받은 이용료와 교체수수료 등을 - 환불할 의무가 없습니다.
- ⑤ 본조에 따라 서비스가 해지되는 경우에도 제9조(등록가전제품의 반납) 및 제10조(등록가전제품의 소유권 이전)에 따라 발생한 이용자의 손해배상 의무는 소멸되지 않습니다.

제8관 기타

제17조 (개인정보보호)

회사는 서비스 제공을 위해 이용자의 개인정보를 개인정보보호법 및 관련 법령에 따라 수집하고 이용합니다.

제18조 (서비스의 변경)

- ① 회사는 언제든지 사전 고지 후 본 약관 및 롯데하이마트 가전교체서비스의 내용을 변경할 수 있습니다.
- ② 전항에도 불구하고 이용자의 이용료와 교체수수료 등을 인상하거나 이용자에게 불리하고 상당한 영향을 미치는 서비스 내용을 변경하는 경우, 회사는 최소 30일 전에 이를 고지합니다. 이용자는 제안된 변경에 만족하지 않는 경우, 해당 변경 사항이 적용되기 최소 5일 전에 당사에 통지하여 해당 서비스 가입을 취소할 수 있습니다.
- ③ 회사가 제1항 및 제2항에 따라 개정 약관을 고지하면서 이용자에게 사전 고지 기간 내에 이에 대한 이의 등의 의사표시를 하지 않으면 의사표시가 표명된 것으로 본다는 뜻을 명확하게 고지하였음에도 이용자가 명시적으로 거부의 의사표시를 하지 아니한 경우에는, 이용자가 해당 개정 약관에 동의한 것으로 봅니다.
- ④ 회사는 언제든지 교체가전제품의 종류와 기종을 변경(추가 및 삭제)할 수 있습니다.

제19조 (손해배상)

- ① 회사는 “롯데하이마트 가전교체서비스”의 제공 혹은 이용자가 동 서비스를 이용하는 것과 관련하여 회사의 과실 없이 이용자에게 발생한 손해에 대해서는 책임을 부담하지 않으며, 회사의 과실로 인하여 이용자가 손해를 입는 경우 본 약관 및 관련 법령에 따라 이용자의 손해를 배상합니다.
- ② 다만 회사는 법률상 허용되는 한도 내에서 간접 손해, 특별 손해, 결과적 손해 및 징벌적 손해에 대하여 책임을 부담하지 않습니다.

- ③ 단, 회사의 사기, 고의, 개인정보보호의무 위반에 대한 책임 및 적용되는 법에 따라 제한·제외될 수 없는 책임에 대해서는 제1항 및 제2항에도 불구하고 회사가 책임을 부담합니다.

제20조 (분쟁해결)

- ① 회사는 이용자가 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고 그 피해를 보상하기 위하여 콜센터(고객지원센터)를 설치·운영합니다.

전화번호: 1670-8884

이메일: home-appliance-support@bolttech.kr

고객지원센터 운영시간: 월요일~일요일 및 공휴일 오전 9시-오후 6시 (설, 추석 당일 제외)

- ② 회사는 이용자의 의견 및 불만사항을 최대한 신속하게 처리합니다. 단, 신속한 처리가 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유 및 처리일정을 통보해 드립니다.
- ③ 회사와 이용자간에 발생한 분쟁은 한국소비자원의 조정에 따를 수 있습니다.

제21조 (준거법 및 관할)

- ① 회사와 이용자 간의 분쟁에는 대한민국법을 적용합니다.
- ② 회사와 이용자 간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시의 이용자의 주소 또는 거소를 관할하는 법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 서울중앙지방법원의 전속관할로 합니다.

부칙 (2024. 04. 05.)

이 약관은 2024년 4월 5일부터 시행합니다.

롯데하이마트 가전교체서비스(대형가전) 이용약관

(2024년 4월 5일 신설)

제1관 목적 및 용어의 정의

제1조 (목적)

본 약관은 볼트테크코리아 주식회사(이하 “회사”)가 롯데하이마트 주식회사(이하 “롯데하이마트”)에서 가전제품을 구매한 고객(이하 “이용자”)을 대상으로 롯데하이마트 가전교체서비스를 제공하는 것과 관련하여, 회사와 이용자 사이의 권리 및 의무를 정하는 것을 목적으로 합니다.

제2조 (용어의 정의)

본 약관에서 사용되는 용어는 본 약관의 다른 조항에서 명시적으로 달리 정의되지 않는 한 다음 각 호의 의미를 가집니다.

1. “**롯데하이마트 가전교체서비스**”란, 교체 서비스 및 연장보증보험의 결합 상품을 말합니다.
2. “**이용자**”란 롯데하이마트 가전교체서비스의 가입자를 말합니다.
3. “**등록가전제품**”이란, 이용자가 롯데하이마트에서 구매한 가전제품으로서, 이용자가 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입하면서 등록한 가전제품을 말합니다.
4. “**교체 서비스**”란, 이용자가 등록가전제품을 등록가전제품과 유사한 가격대의 같은 종류의 가전제품으로 교체할 수 있도록 하는 서비스를 말합니다.
5. “**교체가전제품**”이란, 교체 서비스에 따라 이용자가 등록가전제품의 교체를 신청하는 경우 본 약관에 따라 이용자에게 제공되는 신규 가전제품을 말합니다.
6. “**서비스 이용료**”란, 이용자가 롯데하이마트 가전교체서비스를 이용함에 따라 회사에 납부하는 금액을 말합니다.
7. “**교체수수료**”란, 이용자가 교체 서비스에 따라 교체 신청을 할 때 회사에 납부하는 일회성 금액을 말합니다.
8. “**교체보증금**”이란, 이용자가 교체 서비스에 따라 교체 신청을 할 때 보증금으로 회사에 납부해야 하는 금액을 말합니다.
9. “**연장보증 보험**”이란, 회사가 보험회사와 계약한 연장보증보험에서 이용자를 피보험자로 하여 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간 중 등록가전제품 또는 교체가전제품의 고장으로 제조사의 공식 수리센터를 통해 이용자에게 발생한 수리비를 제조사의 품질보증기간이 종료된 이후 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간이 종료되는 날까지 보상하는 서비스를 말합니다.
10. “**판매가격**”이란, 이용자가 등록가전제품을 구입한 시점을 기준으로(단, 교체가전제품의 판매가격은 이용자가 교체를 신청한 시점을 기준으로) 롯데하이마트가 책정한 행사가격을

의미하며, 이용자가 롯데하이마트 혹은 제3자로부터 받았거나 받을 수 있었던 어떤 종류의 추가 할인/할증 등(예: 카드사, 상조사 등의 할인혜택 혹은 지원금 등)이 적용되지 않은 가격을 말합니다.

11. “서비스 오·남용”이란, 이용자가 등록가전제품이나 교체가전제품을 재판매, 양도/증여/매각/담보제공 등의 방법으로 처분하거나 그 밖에 서비스를 부정하게 이용하는 행위를 말합니다.
12. “서비스 개시일”이란, 이용자가 등록가전제품을 실제로 수령한 날을 말합니다.

제2관 서비스의 가입

제3조 (가입 대상자)

- ① 롯데하이마트로부터 제4조에 규정된 가전제품 중 어느 하나를 구입한 고객은 해당 가전제품을 구매한 당일에 한하여 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입할 수 있습니다. 다만, 회사의 정책에 따라 일부 가전제품은 가입 대상에서 제외될 수 있습니다.
- ② 전항에도 불구하고 회사는 가입 신청자에게 아래의 사유가 있는 경우 서비스 가입을 제한할 수 있습니다:
 1. 가입 신청자가 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입한 가전제품이 항목당 4개를 초과하는 경우. 가전제품 항목은 제4조 제1항 1호에서 정한 “가입 대상 가전제품 항목”의 분류에 따라 구분합니다.
- ③ 가입 신청자에게 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 발생한 경우, 해당 가입 제한 사유가 발생하였음을 회사가 확인한 날로부터 12개월 동안 서비스 (재)가입이 불가합니다:
 1. 가입 신청자가 제9조의 등록가전제품 반납 의무를 위반한 사실이 있는 경우
 2. 가입 신청자가 제10조의 등록가전제품의 소유권 이전의무를 위반한 사실이 있는 경우
 3. 회사가 제15조의 절차에 따라 가입 신청자가 서비스 오·남용 행위를 하였음을 확인한 경우 및 가입 신청자가 서비스 오·남용 행위를 한 사실이 있는 경우
 4. 가입 신청자가 제16조의 해지사유에 해당하는 행위를 한 사실이 있는 경우.

제4조 (가입 대상 가전제품)

- ① 롯데하이마트 가전교체서비스에 가입 가능한 가전제품 항목은 다음 1호의 기재와 같습니다.
 1. 가입 대상 가전제품 항목: TV, 냉장고
- ② 전항에도 불구하고 회사는 가입 대상 가전제품의 범위를 다음과 같이 제한합니다.
 1. 렌탈/전시/리퍼/중고 가전제품은 가입 대상에 포함되지 않으며 이외에도 회사의 정책에 따라 일부 기종은 가입 대상에서 제외될 수 있습니다.
 2. 가입 대상 가전제품은 이용자가 롯데하이마트의 온라인, 오프라인 매장에서 구매한 제품에

한하며 기본 구성품을 제외한 소모품, 부품 등은 서비스 대상에서 제외됩니다.

3. 가전제품 항목당 최대 4개까지 가입 가능합니다.
 4. **냉장고:** 고객 맞춤 조합형 냉장고 (비스포크 등), 빌트인 냉장고, 업소형 냉장고, 냉동고, 와인 냉장고, 차량용 및 화장품 냉장고, 식물재배기 등 기능성 냉장고는 제외됩니다.
 5. 판매가격이 500만 원을 초과하는 가전제품은 가입 대상에 포함하지 않습니다.
- ③ 제1항에도 불구하고 회사는 가입 대상 가전제품에 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 있는 경우 서비스 가입을 제한할 수 있습니다.
1. 가입 신청한 가전제품이 롯데하이마트 가전교체서비스 해지 이력이 있는 경우
 2. 가입 신청한 가전제품이 롯데하이마트 가전교체서비스에 이미 가입되어 있는 경우
 3. 가입 신청한 가전제품이 교체 서비스를 통해 제공받은 가전제품인 경우

제3관 롯데하이마트 가전교체서비스

제5조 (상품 구성)

① 롯데하이마트 가전교체서비스의 교체수수료, 서비스 내용 및 이용료는 다음과 같습니다.

| 상품명 | 롯데하이마트 가전교체서비스 | | |
|--------------------|---|--------------------------------|--|
| 가입 가능 가전제품 판매가격 | 500만원 이하 | | |
| 서비스 제공기간 | 서비스 개시일로부터 1년 (최대 5년까지 연장 가능) | | |
| 교체수수료 (VAT 포함) | 1년차 ~ 3년차 | 4년차 | 5년차 |
| | 50% | 40% | 30% |
| | 교체수수료는 등록가전제품의 판매가격에 교체 신청 시 연차별 교체 수수료율을 곱한 금액 또는 100,000원 중 더 큰 금액으로 합니다. | | |
| 서비스 내용 및 이용료 | 대상 가전제품 판매가격 | 서비스 이용료 (연간, VAT포함) | 교체가능 횟수 |
| | 50만원 이하 | 40,000원 | 등록가전제품 1개당 가입기간 동안 연1회 교체 가능 (최대 5년까지 연장시, 등록가전제품 1개당 총 5회 교체 가능) |
| | 50만원 초과 ~ 100만원 이하 | 80,000원 | |
| | 100만원 초과 ~ 150만원 이하 | 100,000원 | |
| | 150만원 초과 ~ 250만원 이하 | 120,000원 | |

| | | | |
|--|----------|----------|--|
| | 250만원 초과 | 150,000원 | |
|--|----------|----------|--|

- ② 연장보증 보험은 제조사의 품질보증기간이 종료된 이후 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간이 종료되는 날까지 아래의 총 보상한도 내에서 제공됩니다.

[단위 : 원]

| 대상 가전제품 | 연장보증 보험 보상한도 (최초 서비스 개시일로부터 최대 5년간) |
|---------|---|
| TV | 3,000,000 |
| 냉장고 | 1,000,000 |

제4관 교체 서비스

제6조 (가전제품 교체 신청 및 취소)

- ① 이용자는 등록가전제품의 고장 또는 손상 여부를 불문하고 등록가전제품의 교체를 신청할 수 있습니다.
- ② 이용자는 롯데하이마트 가전교체서비스 홈페이지를 통해 등록가전제품의 교체를 신청할 수 있습니다.
- ③ 이용자는 가전제품 교체 서비스 신청 시 등록가전제품에 대한 세부 정보를 포함하여 회사가 요구하는 필요 정보를 제공해야 합니다.
- ④ 이용자는 가전제품 교체 서비스를 신청한 이용자가 서비스의 실제 이용자인지 확인하기 위해 회사가 요구하는 필요 정보를 제공해야 합니다.
- ⑤ 이용자는 교체 서비스를 받기 위하여 회사의 안내에 따라 회사가 제공하는 결제수단을 통하여 교체수수료와 교체보증금을 납부하여야 합니다.
- ⑥ 이용자는 가전제품 교체 서비스 신청 시 회사에 대하여 교체보증금으로 등록가전제품 판매 가격의 30%를 납부해야 하며, 회사가 등록가전제품의 회수를 확인한 후에 이 금액은 이용자에게 반환(이용자의 결제 수단으로 결제취소) 처리됩니다.
- ⑦ 이용자는 교체신청 이후 교체가전제품의 인도절차가 시작되기 전까지 교체신청을 취소할 수 있으며, 교체가전제품의 인도절차가 시작된 후에는 제8항 내지 제10항의 제한 하에서만 교체신청 취소가 가능합니다.
- ⑧ 이용자는 교체가전제품을 수령한 날로부터 7일 이내에 교체신청을 취소할 수 있습니다. 단, 롯데하이마트의 반품 및 교환 정책에 따라 다음 각호에 해당하는 경우에는 교체가전제품의 반품 및 교환을 할 수 없습니다.

1. 이용자에게 책임 있는 사유로 교체가전제품이 멸실 또는 훼손된 경우

2. 이용자의 사용 또는 일부 소비에 의하여 교체가전제품의 가치가 현저히 감소한 경우
 3. 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 교체가전제품의 가치가 현저히 감소한 경우
 4. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 관련 법령이 정하는 경우
- ⑨ 단순 변심 등 이용자의 귀책사유로 이용자가 교체신청을 취소한 경우 교체가전제품의 인도 및 등록가전제품의 반환에 소요된 비용은 이용자가 부담합니다(그 비용은 상품별로 상이할 수 있으며 제주 및 일부 도서산간지역의 경우 추가 요금이 발생합니다). 다만, 교체가전제품 등의 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 교체신청을 철회하는 경우 교체가전제품 및 등록가전제품의 반환에 필요한 비용은 회사가 부담합니다.
- ⑩ 회사는 교체가전제품 등의 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 이용자가 교체신청을 철회하는 경우에 한하여 이용자로부터 교체가전제품을 반환 받은 날로부터 14영업일 이내에 이용자에게 등록가전제품을 반환합니다. 다만, 회사의 사정으로 부득이하게 등록가전제품의 반환이 어려운 경우, 회사는 이용자에게 등록가전제품과 동종 동질의 중고 제품으로 반환할 수 있습니다.

제7조 (교체가전제품의 조건)

이용자는 롯데하이마트 가전교체서비스에 최초 가입할 당시의 등록가전제품을 기준으로 다음 각 호의 조건을 모두 충족하는 가전제품으로 교체를 신청할 수 있으며, 회사 홈페이지에서 교체 가능한 제품들을 조회할 수 있습니다. 다만, 회사의 재고 상황에 따라 일부 교체가전제품은 즉시 제공이 어렵거나 불가능할 수 있습니다.

1. 롯데하이마트에서 직접 판매하는 가전제품
2. 등록가전제품과 같은 가전제품 항목으로만 교체 가능 (예: TV → TV으로 교체 가능, TV → 냉장고로 교체는 불가능)
3. 등록가전제품 판매가격과 유사가격대(판매가격의 108% 이하)의 가전제품. 다만, 유사가격대의 가전제품으로 교체가 불가능한 경우 등록가전제품과 유사한 사양의 가전제품으로 교체할 수 있습니다.

제8조 (교체가전제품의 배송)

- ① 이용자가 제5조 제1항에서 정한 교체수수료와 제6조 제6항에서 정한 교체보증금을 납부하면, 롯데하이마트에서 이용자에게 교체가전제품의 배송절차를 시작합니다.
- ② 교체가전제품은 롯데하이마트가 대면배송으로 제공하며, 롯데하이마트 및 배송지역 사정에 따라(제주 및 일부 도서산간지역) 교체가전제품 제공에 지연이 발생할 수 있습니다.
- ③ 대면배송의 경우, 회사 또는 롯데하이마트는 교체가전제품을 전달하기 전 배송기사로 하여금 이용자에게 본인확인을 위한 신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권, 외국인등록증 등)의 제시를 요구하도록 할 수 있습니다.
- ④ 이용자가 예상 배송 날짜 및 시간에 교체가전제품을 배송 받을 수 없는 경우 배송 전에 미리 롯데하이마트에 그 사실을 알려야 하고, 롯데하이마트는 배송기사로 하여금 적정한

시간 내 이용자와 논의하여 재배송 일정을 다시 정하도록 합니다.

- ⑤ 다음 각 호의 어느 하나의 사유로 교체가전제품이 이용자에게 정상적으로 배송되지 못한 경우, 이용자의 귀책사유로 인한 배송 종료로 간주되고, 이로 인해 이용자는 제6조 제9항에서 정한 기준에 따른 배송비 부담, 배송지연, 교체 가능 횟수 차감, 손해배상 및 그 밖에 본 약관에서 정한 바에 따른 불이익을 받을 수 있습니다.
 - 1. 이용자가 교체가전제품 수령이 가능하다고 알린 기간 중 배송기사의 연락을 받지 않는 경우
 - 2. 본조 제4항에 따라 이용자가 요청한 재배송 일정에 이용자의 책임 있는 사유로 배송이 완료되지 못한 경우
 - 3. 이용자가 본인확인을 위한 의무를 다하지 않아 배송이 완료되지 못한 경우
 - 4. 이용자가 반납할 등록가전제품을 소지하지 않았거나, 등록가전제품의 반납을 거절하는 경우
- ⑥ 교체가전제품의 배송에 관하여 본조에서 정하지 않은 사항은 롯데하이마트의 배송정책에 따릅니다.

제9조 (등록가전제품의 반납)

- ① 이용자는 등록가전제품을 회사에 반납하는 조건으로 교체서비스를 이용할 수 있습니다. 이용자가 교체가전제품을 수령함과 동시에 등록가전제품을 회사에 반납할 의무가 발생하며, 등록가전제품 반납을 위한 회수신청이 접수됩니다.
- ② 이용자는 서비스 가입시 등록한 등록가전제품을 회사에 반납하여야 합니다. 서비스 가입시 등록한 가전제품이 아닌 타 가전제품을 반납하는 등 이용자의 귀책사유로 인해 이용자가 반납한 가전제품이 본 서비스에 가입된 등록가전제품임을 회사가 확인할 수 없는 경우, 회사는 등록가전제품 반납이 정상적으로 이루어지지 않은 것으로 간주하여 교체보증금을 반환하지 않으며, 이용자는 이로 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.
- ③ 이용자는 구매 당시에 등록가전제품에 장착되어 있는 부품(예: TV와 함께 제공된 전원 케이블 등)을 포함하여 반납해야 합니다. 이용자가 등록가전제품에 장착된 부품 중 일부를 누락하거나 제외하고 반납할 경우, 회사는 등록가전제품 반납이 정상적으로 이루어지지 않은 것으로 간주하여 교체보증금을 반환하지 않으며, 이용자는 부품 누락으로 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.
- ④ 이용자는 등록가전제품을 판매, 수리 또는 재사용 등에 제한이 없도록 사전에 조치 후 반납하여야 합니다. 등록가전제품의 반납 이후 계정 및 보안 관련 문제가 발견된 경우 이용자는 등록가전제품의 정상적인 판매, 수리 또는 재사용이 가능하도록 회사에 적극 협조해야 합니다. 이용자가 적극적인 협조를 진행하지 않을 경우 서비스 이용에 대한 불이익이 발생할 수 있습니다.
- ⑤ 대면배송 가전의 경우 배송기사 방문 시 등록가전제품을 즉시 회수합니다. 즉 이용자는 배송기사가 교체가전제품 배송을 위해 방문할 때에 사전에 지정한 주소지에서 배송기사에게 등록가전제품을 인도하여야 합니다. (교체가전제품 배송하는 주소와 동일한 주소지에서 등록가전제품을 인도하여야 합니다.)

- ⑥ 등록가전제품의 회수와 관련하여 이용자가 배송기사의 연락을 받지 않는 등 이용자의 사정으로 인하여 사전 협의된 날짜와 시간에 등록가전제품 회수가 정상적으로 이루어지지 않아 배송기사가 등록가전제품 회수를 위하여 재방문하여야 하는 경우, 이로 인하여 추가로 발생하는 비용은 이용자가 부담해야 합니다.
- ⑦ 이용자의 귀책사유로 배송기사 방문 시 제5항에 따라 등록가전제품이 회수되지 않거나, 이용자가 이용자의 사정으로 교체가전제품을 수령한 날로부터 10영업일 이내에 등록가전제품을 배송기사에게 인도 완료하지 않거나, 기타 본 조항에 언급한 이용자의 의무를 위반한 경우, 회사는 아래와 같은 조치를 취할 수 있습니다:
 - 1. 회사는 교체보증금을 반환하지 않으며, 이용자는 등록가전제품 미반납으로 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.
 - 2. 제16조 제1항에 따라 본 서비스 구독을 해지
 - 3. 이용자가 본 서비스에 등록한 모든 가전제품의 교체를 1년간 제한

제10조 (등록가전제품의 소유권 이전)

- ① 이용자가 교체를 신청하고 교체수수료를 납부할 때 등록가전제품의 소유권은 회사에게 이전됩니다. 따라서 교체수수료 결제 이후 이용자는 등록가전제품을 매각, 양도, 증여, 담보제공 기타 일체의 방법에 의하여 처분하거나 제3자에게 점유를 이전해서는 안됩니다.
- ② 이용자가 전항의 규정에도 불구하고 회사의 승인 없이 등록가전제품을 매각, 양도, 증여, 담보제공 기타 일체의 방법에 의하여 처분하거나 제3자에게 점유를 이전한 사실이 확인될 경우, 이용자는 회사의 요구에 따라 이용자의 비용과 책임으로 등록가전제품을 회수하여 회사에게 반납하여야 하며, 이용자가 회사의 요구에도 불구하고 등록가전제품을 회사가 요구하는 기한(이용자가 교체가전제품을 수령한 날로부터 10영업일) 내에 반납하지 않을 경우 회사는 제16조에 따라 서비스를 해지할 수 있으며, 그러한 조치와는 별도로 제9조 제7항에 따라 이용자에게 등록가전제품 미반납으로 인하여 회사에 발생한 손해에 대해 손해배상을 청구할 수 있습니다.
- ③ 이용자가 교체 신청 후 배송기사에게 반납한 등록가전제품 및 그와 함께 동봉되어 제거하지 않은 기타 부속품은 회사의 자산으로 귀속되며, 이용자는 등록가전제품을 반납할 때 등록가전제품 및 기타 부속품에 대하여 이용자 혹은 제3자가 소유권을 주장할 수 없다는 사실을 확인하여야 하고, 그와 관련된 제3자와 회사 간의 분쟁 발생시 자신의 비용과 책임으로 이를 해결하여야 하며, 회사를 면책시켜야 합니다.
- ④ 회사에 반납되거나 달리 소유권이 이전된 등록가전제품에 관하여 남은 제조사 보증기간의 이익은 회사에게 이전됩니다.
- ⑤ 회사는 등록가전제품에 대해 경찰에 분실물 신고 등 등록가전제품의 완전한 소유권 이전을 위해 필요한 조치를 취할 수 있으며 필요한 경우 이를 위해 이용자에게 협조를 요청할 수 있고, 이용자는 특별한 사유가 없는 한 회사의 이런 요청에 적극 협조해야 합니다.
- ⑥ 이용자는 본 조항을 위반함으로써 인하여 회사에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.

제5관 연장보증 보험

제11조 (연장보증 보험 내용 및 범위)

- ① 회사는 롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간 중 정상적인 사용 환경에서 발생한 등록가전제품 또는 교체가전제품의 고장으로 인하여 발생하는 수리비를 보상하기 위하여 회사를 계약자로 하고 이용자를 피보험자로 하는 연장보증보험에 일괄 가입하며, 이때 이용자의 보험가입에 필요한 범위 내에서 개인정보를 보험회사에 제공합니다. 이용자는 제5조 제2항에 언급한 연장보증 보험 보상한도까지 수리비에 대한 보상을 받을 수 있습니다.
- ② 연장보증 보험은 이용자가 가전제품 제조사의 공식 서비스센터를 통하여 수리 등 서비스를 신청 및 진행하는 경우를 대상으로 하며, 가전제품 제조사의 공식 서비스센터 이외의 업체를 통해 수리 등 서비스를 받거나 혹은 개인이 임의로 제품을 개조, 가공, 변경, 훼손시킨 경우 등 정상적인 사용 상태의 제품으로 볼 수 없는 경우에는, 연장보증 보험 보상 대상에서 제외됩니다.
- ③ 본 약관의 기재에도 불구하고 보상하는 손해 및 보상하지 않는 손해는 보험회사의 약관 및 판단에 따릅니다. 회사는 본 약관에 따라 이용자를 위한 연장보증보험계약을 체결하여 유지하기로 할 뿐이며, 보험회사가 보상을 거부할 경우 회사는 이용자에 대하여 손해를 별도로 직접 보상할 책임이 없습니다.

제12조 (연장보증 보험 보상 신청)

- ① 이용자는 회사 홈페이지 또는 고객센터를 통해 연장보증 보험 보상을 신청할 수 있습니다.
- ② 이용자는 연장보증 보험 보상 신청시 등록가전제품 혹은 교체가전제품에 대한 세부 정보를 포함하여 보험회사가 요구하는 필요 정보를 제공해야 합니다. (예: 보험금 청구서, 수리비 영수증, 수리비 내역서, 신분증 등)

연장보증보험 약관 다운로드 ([링크](#) ← 클릭하여 다운로드)

연장보증보험 상품 관련 문의: 삼성화재 법인건설팀 (전화번호 02-758-4756)

보험금 청구 관련 문의: 볼트테크 고객센터(1670-8884)를 통해 계약번호를 확인하신 후 아래의 연락처로 문의해 주십시오.

삼성화재 고객센터 1588-5114, 080-900-7114(무료), +82-2-2119-2000(해외문의시)

제6관 서비스의 결제

제13조 (서비스 이용료)

- ① 이용자는 서비스 이용의 대가로 제5조에서 정한 서비스 이용료를 회사가 본 조항에서 정한 방식에 의하여 납부하여야 합니다. 이용자는 이용자의 서비스 가입 상태가 유지되고 있는 동안 서비스 이용료를 지불하여야 합니다.
- ② 서비스 이용료는 매년 1회 결제되며, 이용자가 해지를 신청하지 않는 한 매년 자동 갱신되어

최대 가입기간 5년 동안 결제됩니다.

- ③ 이용자가 등록한 결제수단을 통해 결제가 정상적으로 처리되지 않았는데도 서비스 이용의 해지를 신청하지 않는 경우, 유효한 결제수단으로 서비스 이용료의 지불이 완료될 때까지 회사는 이용자의 서비스 이용을 제한합니다.
- ④ 서비스 이용료는 회사의 사정에 따라 변경될 수 있으며, 이 경우 변경된 내용은 회사 홈페이지 또는 기타의 방법으로 최소 30일 전에 안내하여 드립니다.
- ⑤ 회사는 이용자가 서비스 가입 후 가입일로부터 7일 이내에 서비스를 이용하지 아니한 채 가입을 철회하는 경우 서비스 이용료를 부과하지 않습니다.
- ⑥ 이용자가 정기 결제 수단을 등록할 때까지 서비스 이용은 제한되며, 이용자는 가입일로부터 최대 90일 이내에 정기 결제 수단을 등록해야 합니다. 이용자가 최초 가입 후 90일 이내에 정기 결제 수단을 등록하지 않는 경우, 가입은 철회되며 해당 등록가전제품으로는 교체서비스나 연장보증 보험 보상을 이용할 수 없습니다.
- ⑦ 이용자가 등록한 결제수단의 이용기간 만료, 잔액 부족, 한도 초과, 결제 오류 등 기타 여하한 사유로 갱신 이용료의 결제가 이루어 지지 않을 경우, 결제가 이루어질 때까지 이용자는 서비스를 제공받을 수 없습니다. 이용자가 가입일로부터 최대 90일 내에 유효한 결제 수단을 등록하지 않는 경우, 자동 갱신이 이루어지지 않습니다. 또한 회사는 이용자가 유효하지 않은 결제수단을 등록하거나 기타 결제수단의 문제로 인해 이용자에게 발생한 불이익에 대하여 책임지지 않습니다.

제7관 서비스의 해지

제14조 (이용자의 해지)

- ① 이용자는 서비스 가입기간 중 언제든지 서비스를 중도 해지할 수 있고, 해지 신청은 고객센터를 통해 가능합니다.
- ② 이용자가 롯데하이마트 가전교체서비스의 다음 연도 갱신을 원하지 않는 경우 고객센터를 통해 자동 갱신 중단을 요청할 수 있습니다.
- ③ 이용자는 서비스 해지 신청이 완료된 이후 해지 신청을 취소할 수 없고, 종전과 동일한 가전제품으로 재가입할 수 없습니다.
- ④ 이용자가 제1항에 따라 서비스 해지를 신청하는 경우, 회사는 해지 신청일을 기준으로 잔여 기간에 대한 서비스 이용료를 일할 계산한 금액(“환불금”)을 30일 이내에 이용자에게 반환합니다.
- ⑤ 단, 가입기간 중 교체 서비스를 신청하여 교체가전제품을 수령하였거나 수령하기로 한 이용자가 서비스를 해지하고자 하는 경우, 이용자는 회사에 다음의 산식에 따라 산정된 해지위약금을 지불하여야 서비스 해지가 정상적으로 처리됩니다.

해지위약금(※) = 교체가전제품의 제조사 권장소비자가격(MSRP)
- 교체수수료

- 연이용료 * 가입유지일수/365 (단, 윤년의 경우에는 366일 기준으로 산정)

환불금 = 연이용료 * (365-가입유지일수)/365 (단, 윤년의 경우에는 366일 기준으로 산정)

※서비스 해지를 희망하는 이용자가 반납한 등록가전제품이 재판매 가능한 경우, 회사가 관련 전문 업체에 일괄 매각함에 따라 받은 수익을 해지위약금 총액에서 제할 수 있습니다.

- ⑥ 회사는 이용자가 해지위약금을 납부한 것을 확인한 후, 환불금을 이용자에게 지급합니다.

제15조 (서비스 오·남용 의심 행위에 대한 확인절차)

- ① 이용자가 본 서비스를 가입 및 사용함에 있어 다음과 같이 부정한 목적(재판매 또는 그 밖에 서비스 오·남용으로 의심되는 방법에 의해 이익을 취할 목적)에 의한 것으로 의심되는 교체를 신청하였거나 진행한 경우 및 기타 서비스 오·남용 행위를 했다고 의심되는 경우, 회사는 이용자의 서비스 오·남용 여부를 판단하기 위해 이용자에게 관련 자료를 제공할 것을 요구하는 등 사실 파악 및 확인을 위한 절차를 진행할 수 있습니다.

1. 동일인이 단기간에 서비스 가입·해지를 반복한 경우
2. 동일인이 단기간에 다수의 교체신청을 한 경우 (예: 3개월 내에 3회 이상 교체서비스 이용)
3. 등록가전제품이나 교체가전제품을 재판매하는 등 본 서비스를 상업적 이익을 얻기 위한 목적이나 범법행위, 범죄행위를 위해 사용한 것으로 의심되는 경우
4. 기타 서비스 오·남용 행위를 했다고 의심되는 경우 (예: 서비스 가입 1개월 이내에 교체서비스를 이용한 후 해지).

- ② 제1항에 의한 사실확인 절차의 진행 시 이용자는 관련 자료를 제시하는 등의 방법으로 자신이 서비스 오·남용 행위를 하지 않았음을 소명할 수 있습니다.

- ③ 회사가 제1항에 따라 이용자의 서비스 오·남용 여부를 판단하는 데 소요되는 시간 동안 회사는 해당 이용자가 기 신청한 교체가전제품 지급을 유보하는 등 해당 이용자에게 서비스 제공을 중단할 수 있습니다.

- ④ 본조에서 정한 절차에 따라 서비스 오·남용 행위를 한 것으로 확인된 경우에 회사는 아래와 같은 조치들을 취할 수 있으며, 이에 국한되지 않고 이용자의 행위로 인해 회사에게 발생한 손해의 배상을 청구하는 등 법률상 허용되는 모든 구제수단을 이용할 수 있습니다.

1. 제16조 제1항에 따라 해당 이용자가 기 신청한 교체가전제품 지급을 거부하고 서비스 구독을 즉시 해지
2. 제3조 제3항에 따라 서비스 가입을 제한
3. 이용자가 본 서비스에 등록된 모든 가전제품의 교체를 1년간 제한.

제16조 (회사의 해지)

- ① 이용자가 본 서비스를 가입 및 사용함에 있어 다음 각호의 사유에 해당하는 경우 회사는 이용자의 서비스 구독을 해지할 수 있습니다.

1. 제9조에서 정한 등록가전제품 반납의무를 위반한 경우

2. 제10조에서 정한 등록가전제품에 대한 소유권 이전 의무를 위반한 경우
 3. 제15조에서 정한 절차에 따라 서비스 오·남용 행위를 한 것으로 확인된 경우
 4. 등록가전제품이나 교체가전제품을 재판매하는 등 서비스 오·남용을 하거나, 본 서비스를 금전적 이익을 얻기 위한 목적이나 범법행위, 범죄행위를 위해 사용한 경우
 5. 회사나 롯데하이마트의 평판에 악영향을 줄 수 있는 방법으로 본 서비스를 사용한 경우
 6. 기타 본 약관을 위반하는 행위를 한 것이 확인된 경우
- ② 제1항에 따라 회사가 서비스를 해지하는 경우, 회사는 해지일 전까지 이용자에게 해지 통보를 하고, 이 때 이용자는 관련 자료를 제시하는 등의 방법으로 해지사유에 대해 소명할 수 있습니다.
 - ③ 회사는 이용자가 제1항에서 정한 해지사유에 해당하는 경우, 이용자가 본 서비스 및 추후에 회사가 제공하는 다른 서비스에 가입하는 것을 거부할 수 있으며, 제1항에서 정한 이용자의 행위로 인해 회사에게 발행한 손해의 배상을 청구하는 등 법률상 허용되는 모든 구제수단을 이용할 수 있습니다.
 - ④ 제1항에 따라 서비스가 해지되는 경우에도 회사는 기지급받은 이용료와 교체수수료 등을 - 환불할 의무가 없습니다.
 - ⑤ 본조에 따라 서비스가 해지되는 경우에도 제9조(등록가전제품의 반납) 및 제10조(등록가전제품의 소유권 이전)에 따라 발생한 이용자의 손해배상 의무는 소멸되지 않습니다.

제8관 기타

제17조 (개인정보보호)

회사는 서비스 제공을 위해 이용자의 개인정보를 개인정보보호법 및 관련 법령에 따라 수집하고 이용합니다.

제18조 (서비스의 변경)

- ① 회사는 언제든지 사전 고지 후 본 약관 및 롯데하이마트 가전교체서비스의 내용을 변경할 수 있습니다.
- ② 전항에도 불구하고 이용자의 이용료와 교체수수료 등을 인상하거나 이용자에게 불리하고 상당한 영향을 미치는 서비스 내용을 변경하는 경우, 회사는 최소 30일 전에 이를 고지합니다. 이용자는 제안된 변경에 만족하지 않는 경우, 해당 변경 사항이 적용되기 최소 5일 전에 당사에 통지하여 해당 서비스 가입을 취소할 수 있습니다.
- ③ 회사가 제1항 및 제2항에 따라 개정 약관을 고지하면서 이용자에게 사전 고지 기간 내에 이에 대한 이의 등의 의사표시를 하지 않으면 의사표시가 표명된 것으로 본다는 뜻을 명확하게 고지하였음에도 이용자가 명시적으로 거부의 의사표시를 하지 아니한 경우에는, 이용자가 해당 개정 약관에 동의한 것으로 봅니다.

- ④ 회사는 언제든지 교체가전제품의 종류와 기종을 변경(추가 및 삭제)할 수 있습니다.

제19조 (손해배상)

- ① 회사는 “롯데하이마트 가전교체서비스”의 제공 혹은 이용자가 동 서비스를 이용하는 것과 관련하여 회사의 과실 없이 이용자에게 발생한 손해에 대해서는 책임을 부담하지 않으며, 회사의 과실로 인하여 이용자가 손해를 입는 경우 본 약관 및 관련 법령에 따라 이용자의 손해를 배상합니다.
- ② 다만 회사는 법률상 허용되는 한도 내에서 간접 손해, 특별 손해, 결과적 손해 및 징벌적 손해에 대하여 책임을 부담하지 않습니다.
- ③ 단, 회사의 사기, 고의, 개인정보보호의무 위반에 대한 책임 및 적용되는 법에 따라 제한·제외될 수 없는 책임에 대해서는 제1항 및 제2항에도 불구하고 회사가 책임을 부담합니다.

제20조 (분쟁해결)

- ① 회사는 이용자가 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고 그 피해를 보상하기 위하여 콜센터(고객지원센터)를 설치·운영합니다.

전화번호: 1670-8884

이메일: home-appliance-support@bolttech.kr

고객지원센터 운영시간: 월요일~일요일 및 공휴일 오전 9시-오후 6시 (설, 추석 당일 제외)

- ② 회사는 이용자의 의견 및 불만사항을 최대한 신속하게 처리합니다. 단, 신속한 처리가 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유 및 처리일정을 통보해 드립니다.
- ③ 회사와 이용자간에 발생한 분쟁은 한국소비자원의 조정에 따를 수 있습니다.

제21조 (준거법 및 관할)

- ① 회사와 이용자 간의 분쟁에는 대한민국법을 적용합니다.
- ② 회사와 이용자 간에 발생한 분쟁에 관한 소송은 제소 당시의 이용자의 주소 또는 거소를 관할하는 법원의 전속관할로 합니다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 서울중앙지방법원의 전속관할로 합니다.

부칙 (2024. 04. 05.)

이 약관은 2024년 4월 5일부터 시행합니다.