

이동전화 이용약관



(주)한국케이블텔레콤

- 목 차 -

제 1 장 총칙	5
제 1 조 (목적).....	5
제 2 조 (약관의 적용)	5
제 3 조 (MVNO 서비스).....	5
제 2 장 계약체결	5
제 4 조 (계약의 종류)	5
제 5 조 (이용신청방법 등)	5
제 6 조 (이용신청에 대한 승낙의 제한).....	6
제 7 조 (번호부여 및 변경).....	7
제 8 조 (이용계약 등록사항의 증명·열람)	7
제 9 조 (할부판매)	8
제 3 장 계약당사자의 의무	8
제 10 조 (회사의 의무).....	8
제 11 조 (고객의 의무).....	9
제 4 장 서비스 제공 및 이용	10
제 12 조 (서비스의 종류)	10
제 13 조 (전화번호 안내 등)	10
제 14 조 (전화번호 안내 등).....	10
제 5 장 계약사항 변경·해지 등	11
제 15 조 (계약사항의 변경신청 및 제한).....	11
제 16 조 (이용정지).....	12
제 17 조 (일시 정지 및 재이용)	14

제 18 조 (해지).....	15
제 6 장 요금 등	16
제 19 조 (요금 등의 종류).....	16
제 20 조 (요금 및 통화시간 등의 산정방법).....	17
제 21 조 (요금 등의 일할계산).....	17
제 22 조 (요금 등의 납입기일 및 납입청구).....	18
제 23 조 (체납요금 징수 등).....	18
제 24 조 (요금 등의 이의신청).....	18
제 25 조 (통화내역의 열람 및 교부).....	18
제 26 조 (요금 등의 반환).....	18
제 7 장 이용자 보호 및 손해배상.....	19
제 27 조 (이용자 보호기구의 설치).....	19
제 28 조 (이용자정보 보호 및 서비스 유지대책 등).....	19
제 29 조 (이용자 불만처리 및 대책).....	19
제 30 조 (손해배상의 범위 및 청구).....	19
제 8 장 약정보조금 지급 등	20
제 31 조 (약정기간 설정).....	20
제 32 조 (보조금 지급).....	20
제 33 조 (보조금 지급 제외 대상).....	20
제 34 조 (위약금 납부 의무).....	21
제 35 조 (위약금 면제).....	21
제 36 조 (고객의 약정기간 설정 확인).....	22
제 9 장 번호이동서비스제공 및 이용	22
제 37 조 (번호이동서비스).....	22

제 38 조 (신청 및 승낙).....	22
제 39 조 (변경 전 요금정산).....	23
제 40 조 (번호이동 제외대상).....	23
제 41 조 (번호이동 철회).....	24
제 42 조 (회사내 선후불 번호이동 유의사항).....	24
제 43 조 (이의신청 및 처리).....	22
제 10 장 청소년 보호.....	25
제 44 조 (청소년 이용계약).....	25
제 45 조 (청소년 이용계약 해지).....	25
제 11 장 스팸발송 및 발신번호 변작 등 부정송신 방지.....	24
제 46 조 (용어의 정의).....	24
제 47 조 (부정송신 방지 관련 개인정보 수집항목 및 이용).....	24
제 48 조 (부정송신 방지를 위한 이용신청 승낙의 제한).....	24
제 49 조 (부정송신 방지를 위한 고객의 의무).....	25
제 50 조 (부정송신 방지를 위한 회사의 의무 및 권한).....	25
제 51 조 (부정송신자 이용정지).....	27
제 52 조 (부정송신자 계약해지).....	28
제 53 조 (이용번호 변경).....	28
제 54 조 (약관 외 준칙).....	28

제1장 총칙

제1조 (목적)

이 약관은 주식회사 한국케이블텔레콤(이하 '회사'라 합니다)과 이동전화 이용고객(이하 '고객'이라 합니다)간에 이동전화의 이용조건 및 절차에 관한 사항을 정함을 목적으로 합니다.

제2조 (약관의 적용)

- ① 이동전화 이용에 관하여는 이 약관을 적용하고, 이 약관에 명시되지 아니한 사항에 대하여는 관계 법령 및 개별 이용계약서(약정서 등) 내용에 따라 적용합니다.
- ② 제1항에서 정한 개별 이용계약서에는 서비스 이용계약에 관하여 고객의 이익을 침해하거나 부당한 내용을 규정할 수 없습니다.

제3조 (MVNO서비스)

- ① MVNO란 Mobile Virtual Network Operator(가상이동통신망 사업자)의 약자로 기존사업자의 설비·서비스를 도매로 제공받아 이용자에게 통신서비스를 재판매하는 사업자를 말합니다.
- ② 회사는 전기통신사업법 제 38 조 제 5 항 및 방송통신위원회 고시 제 2010-42 호 「도매제공의무사업자의 도매제공의무서비스 대상과 도매제공의 조건·절차·방법 및 대가의 산정에 관한 기준」 및 「별정통신사업자(도매제공의무서비스 재판매사업) 이용약관」에 근거하여 도매제공의무사업자인 SK 텔레콤 주식회사와 주식회사 KT의 이동통신망을 이용하여 MVNO 서비스를 제공합니다.

제2장 계약체결

제4조 (계약의 종류)

- ① 회사와 고객간의 이용계약은 다음 각 호와 같이 구분합니다.
 1. 선불이용계약 : 회사가 발행한 선불카드를 구입하여 이동전화를 이용하는 계약
 2. 일반이용계약 : 이동전화 사용을 원하는 고객이 회사에 가입하여 이용하는 계약
- ② 제1항 각 호의 계약에 대한 세부적인 사항은 개별 이용계약서(약정서 등)에 의합니다.

제5조 (이용신청방법 등)

- ① 고객이 이동전화 이용계약을 체결하기 위해서는 [별표2]의 구비서류와 함께 이용계약서(정본)를 작성하고 회사는 이용계약서 및 구비서류의 이미지를 보관하며, 정본은 고객이 보관합니다.
- ② 제1항의 이용계약을 대리인이 신청할 경우에는 회사는 고객 본인에게 가입 신청 위임여부를 전화로 확인할 수 있습니다.

제6조 (이용신청에 대한 승낙의 제한)

- ① 회사는 다음 각 호의 하나에 해당하는 신청에 대하여는 승낙을 하지 아니합니다.
1. 타인 명의로 신청한 경우
 2. 제출서류 및 제출정보의 내용이 허위인 경우
 3. 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 처벌받은 경우 또는 상습적으로 명의도용을 허위신고(2회 이상)하는 경우
 4. 개인명의로 4회선을 초과하여 개통하는 경우. 단, 회사가 정한 우량고객기준(고신용등급, 최근 6개월간 요금미납 이력 없음 등)에 해당하는 경우는 추가개통 가능
 5. 법인명의로 4회선을 초과하여 개통하는 경우. 단, 회사가 정한 우량고객기준(상장법인 및 관계회사, 공공기관, 고신용평가, 납세사실 확인 등)에 해당하는 경우는 추가 개통 가능
 6. 외국인이 2대 이상 개통하는 경우(단, 회사가 정한 우량외국인의 경우 추가개통 가능)
 7. 이용약관 제17조 제③항의 제9호에 해당하는 경우(단, '이용자'의 자격상실이 타인의 명의 도용 등 본인의 과실에 의하지 않은 것으로 확인된 경우 및 동 사유로 해지된 지 1년이 경과한 자는 제외합니다.)
 8. 합법적인 국내체류기간 만료일까지 남은 기간이 60일 이내인 외국인이 이용신청을 하는 경우 (단, 선불이용계약은 가능)
 9. 최근 6개월간 가입한 이력이 없는 신규 유한회사, 합명회사, 합자회사가 1회선을 초과하여 개통하는 경우
 10. '신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률' 제2조에 따른 신용정보회사 등이 제공하는 채무불이행 정보 또는 금융질서 문란정보에 등록되어 있는 개인의 명의로 개통하는 경우 (KT알뜰폰) 또는 '신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률' 제2조에 따른 신용정보회사 등이 제공하는 채무불이행 정보 또는 금융질서 문란정보에 등록되어 있는 개인의 명의로 개통하는 1회선을 초과하는 경우 (SKT알뜰폰)
 11. 신용정보법 제2조에 따른 신용정보회사 등이 제공하는 신용평가가 7~10등급에 해당하는 개인의 명의로 2회선을 초과하여 개통하는 경우 (단, 보증금 납입 시, 추가 2회선 개통 가능)
 12. 최근 6개월간 가입한 이력이 없는 신규 법인과 신용정보회사 등이 제공하는 기업신용평가 C, D, R등급 및 등급이 없는 법인이 1회선을 초과하여 개통하는 경우
 13. 최근 1년 이내 설립된 법인이 개통하는 경우 법인대표자를 연대보증인으로 하여 신용정보를 조회하며, 7~10등급은 가입이 제한 될 수 있음
 14. 고객이 본인이 아니거나 본인 여부 확인을 거부하는 경우
 15. 고객이 제시한 신분증 및 증서의 진위가 확인되지 않은 경우
 16. 홈쇼핑(TM 포함)을 통해 개인이 1회선을 초과하여 개통하거나, 법인 및 외국인이 신청하는 경우
- ② 회사는 서비스 이용신청이 다음 각호의 하나에 해당하는 경우에는 그 신청에 대한 승낙 제한사유가 해소될 때까지는 승낙을 하지 아니합니다

1. 이용을 신청한 고객이 요금 등을 납부하지 않고 있는 경우
 2. 신용정보법 제25조 및 동법 시행령 제2조 제1항 제3호에 의하여 통신서비스 요금의 연체, 휴대폰 대출 등 부정사용이 우려되어 이용 정지자로 등록되어 있는 경우
 3. 본인의 요청에 의하여 모든 이동통신사의 가입제한을 신청한 경우
 4. 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제17조 및 동법 시행령 제2조 제1항 제3호에 의하여 명의도용, 대포폰, 불법복제 등 통신시장의 질서를 문란하게 하여 정보통신 상거래 질서 문란자로 등록되어 있는 경우
- ③ 위 제①항 및 제②항 기재 대포폰, 명의도용, 불법복제, 중고폰 관련 '정보통신 상거래 질서 문란자 기준 및 제한사항' 및 도용방지 관련 '개인정보의 보호 신청'에 대한 세부내용은 [별표3]에 따릅니다.

제7조 (번호부여 및 변경)

- ① 회사는 신청의 승낙순서에 따라 부여 가능한 일정 수의 번호를 제시하거나 특정 번호의 경우 공개 추첨을 통해 부여할 수 있습니다.
- ② 이용자의 요청에 의한 번호변경은 본인인지 여부를 확인하여야 하며, 1회선당 3개월 2회 이내로 제한합니다. 다만, 단말기 분실로 확인된 경우 또는 스토킹 등으로 인해 번호변경이 불가피하다고 회사가 인정한 경우에는 번호변경 제한회수에 포함하지 않습니다.
- ③ 회사는 번호관리 기준을 별도로 정하여 이용고객이 확인 할 수 있도록 공지합니다.
- ④ 회사는 다음 각호의 하나에 해당하는 경우에는 고객의 서비스번호를 변경할 수 있고, 서비스 번호 변경 시 번호변경 안내서비스를 변경된 날로부터 그 다음달 말일까지 무료로 제공합니다.
 1. 수용구역 변경 등 회사의 기술상 부득이한 경우
 2. 공익목적 수행상 서비스번호의 통일을 필요로 하는 경우
- ⑤ 제4항의 규정에 의한 서비스번호의 변경 시에는 변경 예정일 30일전까지 서비스 번호의 변경사유, 변경예정번호 및 변경예정일을 해당 고객에게 통보하여야 합니다.
- ⑥ 신규 가입자는 다른 이동전화회사에서 사용하던 이동전화번호 이동을 신청할 수 있으며, 사업자는 가입자가 신청한 이동전화번호가 부여될 수 있도록 신청서를 접수한 즉시 필요한 조치를 취하여야 합니다.
- ⑦ 기존에 사용하던 식별번호(011, 017, 016, 018, 019)는 부여하지 않으며, 이 식별번호를 사용하는 고객이 010 번호로 전환하고자 하는 경우에는 010 번호전환계획에 따라 배정되어 있는 010 번호를 우선 부여합니다.
- ⑧ 고객이 본조에 따라 부여 받은 번호를 판매하거나 번호 판매 중계서비스에 게시하는 등의 행위를 할 경우, 번호사용 의사 없이 번호를 부여 받은 것으로 간주될 수 있습니다.
- ⑨ 번호 판매를 중계하는 서비스를 통해 부여 받은 번호가 판매되는 것으로 확인되는 등, 고객이 번호사용 의사 없이 번호를 부여 받은 것으로 확인되는 경우 해당 번호는 회수될 수 있습니다.

- ⑩ 제9항에 따른 번호의 회수는 미래창조과학부가 회사에 부여한 번호를 직접 회수하는 방법 또는 미래창조과학부의 명령을 받아 회사가 고객으로부터 번호를 회수하는 방법으로 이루어집니다.
- ⑪ 제9항에 따라 번호가 회수되는 경우 해당 고객에게는 회사가 임의의 변경된 번호를 부여합니다.

제8조 (이용계약 등록사항의 증명·열람)

고객 본인 또는 해당 고객으로부터 위임 받은 자는 이용계약 등록사항에 대하여 증명 또는 열람청구를 할 수 있으며 회사는 이에 응하여야 합니다

제9조 (할부판매)

- ① 회사는 단말기를 할부로 구입하는 고객에게 회사가 정하는 기준에 따라 일정금액의 지원금을 매월 분할하여 지원할 수 있으며, 할부기간 등 세부적인 조건은 회사와 고객간의 개별계약에 따릅니다.
- ② 회사는 고객과의 계약 체결 시 할부기간, 이용계약 해지 시 할부지원금 중단 등의 내용을 고객에게 성실히 고지하고, 고객은 고지한 내용을 확인 후 이용계약서 해당란에 자필서명을 하도록 합니다.

제3장 계약당사자의 의무

제10조 (회사의 의무)

- ① 회사는 이동전화 이용계약 체결 시 고객이 선택한 요금제, 부가서비스, 고객불만처리 기구 및 전화번호, 요금감면대상, 이용정지 및 직권 해지 기준 등 계약의 주요 내용 및 서비스 이용과 관련하여 고객이 반드시 알아야 할 사항을 고지하여야 합니다.
- ② 회사는 고객과의 이용계약 체결 시 부정가입방지시스템을 이용하여 고객(이하 대리가입 시에는 대리인 포함)이 제시한 신분증 및 증서 등을 통해 본인인지 여부를 확인하여야 하며, 본인여부 확인소홀로 인한 피해발생시 선의의 제3자에게 일체의 요금청구 행위를 할 수 없습니다.
(다만, 부정가입방지시스템의 장애, 작업 등으로 시스템을 이용할 수 없는 경우에는 별표 2의 구비서류를 통해 본인임을 확인하고, 시스템이 원활하게 정상 복구된 이후에 진위 여부를 확인합니다. 이 경우 진위 확인이 되지 않는 경우에는 제16조제1항제18호 및 제18조제3항제16호에 따라 이용정지 및 해지될 수 있음을 고객에게 안내합니다.)
- ③ 회사는 고객이 해지를 신청할 경우 신청을 접수한 모든 지점 및 대리점에서 해지 업무 처리를 완료하여야 합니다.
- ④ 회사는 고객서비스를 보다 활성화하여 최적화된 서비스를 제공하고, 신상품이나 이벤트 정보안내, 설문조사 등 고객 지향적인 마케팅을 수행하기 위해 이동전화

이용계약 체결 시 수집한 고객의 개인정보 및 서비스 이용과 관련한 정보를 활용할 수 있습니다. 단, 고객의 동의 범위를 초과하여 이용하거나 제3자에게 제공하고자 하는 경우에는 미리 당해 고객에게 동의를 받아야 합니다. 이 경우 고객은 회사의 동의 요청을 거절할 수 있습니다. 단, 관계 법령에 의한 관계기관으로부터의 요청 등 법률의 규정에 따른 적법한 절차에 의한 경우에는 그러하지 않습니다.

- ⑤ 회사는 요금연체와 관련하여 이용자를 신용정보법 제25조의 신용정보 집중기관 등 관계 기관 등에 연체자 또는 이용정지자 등으로 등록 요청할 경우 등록요청 대상자에 대해 본인여부 등 필요한 확인절차를 거쳐야 합니다.
- ⑥ 회사는 이용자가 최적의 요금제를 선택할 수 있도록 '요금선택 기준'을 작성하여 인터넷 홈페이지에 게시하고, 대리점에 비치하여야 합니다.
- ⑦ 회사는 서비스 제공 목적에 맞는 서비스 이용여부를 확인하기 위하여 상시적으로 모니터링을 실시 할 수 있습니다.
- ⑧ 회사는 「정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률」에 따라 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실·도난·누출·변조·훼손 등이 되지 아니하도록 안전성을 확보하기 위하여 취하여야 하는 기술적, 관리적 보호조치를 취합니다.
- ⑨ 회사는 통신비밀보호법 시행령에 따라 적법하게 고객의 개인정보를 보호하는 조치를 취합니다.
- ⑩ 회사는 고객의 민원 업무 및 대관업무를 자체적으로 처리하기 위해 전기통신사업법에 근거하여 고객의 위치정보(기지국정보)를 도매제공의무사업자인 SK텔레콤 주식회사로부터 제공 받습니다.
- ⑪ 회사는 이동전화서비스 번호이동과 관련하여 이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 고시 등을 준수합니다. 또한, 회사는 다른 사업자로 번호를 이동하고자 하는 고객에 대한 업무처리를 특별한 사유 없이 지연하지 않습니다.
- ⑫ 회사는 이용자의 이동전화번호가 인터넷에서 발송되는 스팸, 스미싱 문자의 회신번호로 악용되는 것을 방지하기 위해 '번호도용문자 차단서비스' 가입고객의 동의를 받아 해당 이용자의 이동전화 번호를 한국인터넷진흥원(KISA) 및 문자중계사업자에 제공할 수 있습니다.
- ⑬ 이동전화 가입계약을 체결함에 있어 실제 이용자와 서비스 이용계약을 체결하여야 하고, 미성년자 등 실제 이용자가 서비스 이용계약을 체결할 수 없는 경우에는 법정대리인 및 위임장 등 제출서류를 철저히 확인하여 가입절차를 진행하여야 하며, 신규 가입을 신청한 이용자에게 이미 개통된 회선을 명의변경하여 판매하지 않는다.
- ⑭ 회사는 이용자의 요금연체 정보를 신용정보법 제15조의 신용정보회사등에 제공하기 전에 이용자 본인(법인 고객은 제외)에게 연체정보 제공 사실을 알립니다.

제11조 (고객의 의무)

- ① 고객은 서비스이용계약에 따라 요금을 지정된 기일까지 납입하여야 하며 회사에 알린 요금청구주소 및 연락처가 변경된 경우에는 지체 없이 이를 회사에 알려야 합니다.

- ② 고객이 신규가입, 기기변경, 통화내역 제공 또는 통화도용 조사 등을 신청하는 경우 회사는 고객이 가지고 있는 이동전화 단말기의 복제여부를 확인하기 위하여 고객에게 단말기의 제시를 요구할 수 있고, 고객은 이에 응하여야 합니다.
- ③ 고객이 제2항에 의한 회사의 요청에 응하지 아니하거나, 복제된 이동전화 단말기로 제2항의 업무를 신청하는 경우 회사는 이를 거절할 수 있습니다.
- ④ 고객은 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하여서는 안되며, 제3자에게 임의로 해당 서비스를 임대하여서도 안됩니다.
- ⑤ 고객은 서비스 계약 체결 시 유효한 신분증 및 증서 등을 회사에 제시하여야 하며, 정보변경 시 지체 없이 회사에 통보하여 갱신하여야 합니다.
- ⑥ 고객은 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나 임의로 제3자에게 해당 서비스를 임대하여서는 안됩니다.
- ⑦ 고객은 휴대폰 대출 등 금전 또는 기타 부정한 이익을 얻을 목적으로 이동전화 서비스를 다른 사람에게 제공하여서는 안됩니다.
- ⑧ 고객은 전기통신사업법시행령 제2조 제2항 제3호에 따른 요금감면 전화서비스 이용고객은 해당 자격이 변동되어 감면자격이 상실된 경우 지체 없이 회사에 통보하여야 합니다.
- ⑨ 고객은 회사가 설비 등의 변경으로 단말기를 개조 또는 변경할 필요가 있다고 판단하여 이를 요구할 때에는 이에 응하여야 합니다.
- ⑩ 회사는 고객이 이용약관상의 고객의 의무를 위반한 경우에는 사전에 통보한 후 만 5개월간 서비스 이용을 정지할 수 있습니다.

제4장 서비스 제공 및 이용

제12조 (서비스의 종류)

- ① 회사가 제공하는 서비스의 종류와 세부내용은 [별표1]과 같으며, 음성 및 단문메시지(SMS)를 중심으로 제공합니다. 따라서 음성 및 단문메시지(SMS) 외의 MMS 등의 데이터서비스는 고객이 이용하는 단말기에 따라 서비스가 제공되지 않을 수도 있습니다.
- ② 부가서비스를 이용, 변경 또는 해지하고자 하는 고객은 구비서류를 갖춘 후 신청하여야 합니다.

제13조 (전화번호 안내 등)

- ① 회사는 고객이 전화번호 안내를 원할 경우 고객의 동의를 얻어 일반에게 음성, 책자 또는 인터넷 등으로 번호안내서비스를 제공할 수 있습니다.
- ② 회사는 번호를 변경하거나 해지하는 고객에게 번호변경 안내서비스를 고지합니다.

제14조 (합리적 트래픽 관리)

- ① 회사는 망의 보안성과 안정성을 확보하고 망혼잡시 다수 이용자의 이익을 보호하기 위해 『망중립성 및 인터넷 트래픽 관리에 관한 가이드라인』, 『통신망의 합리적 관리·이용과 트래픽 관리의 투명성에 관한 기준』에 따라 트래픽 관리를 시행할 수 있습니다.
- ② 회사의 트래픽 관리 범위, 적용조건, 절차, 방법 및 이에 따른 영향 등 트래픽 관리 정보공개(KFI)은 인터넷 홈페이지(<http://www.tworld.co.kr>)에서 확인할 수 있습니다.
- ③ 회사는 트래픽 관리를 시행할 경우, 시행 이전 이용자에게 전자우편(e-mail), 또는 단문메세지(SMS)를 통해 고지하거나 홈페이지 등에 공지합니다. 다만, 다른 방식에 의한 이용자 안내 조치(예, 음란물 및 도박사이트 접속차단 안내 등)가 이루어지거나, 이용자가 이미 인지하고 있는 경우(예, 이용자 요청 등에 의한 트래픽 관리)에는 고지 또는 공지를 하지 않을 수 있습니다. 또한, 사전 고지 또는 공지가 불가능한 다음 각 호의 경우에는 트래픽 관리 시행 원인, 일시, 기간 및 중지 등에 관한 사항을 사후 고지 또는 공지합니다.
 - 1. 정보통신망에 발생한 장애의 확산 속도로 보아 이용자가 사전에 통지를 받을 시간적 여유가 없다고 판단되는 경우
 - 2. 이용자가 제공한 연락처로 연락이 불가능한 경우
 - 3. 이용자 식별이 불가능한 경우

제5장 계약사항 변경·해지 등

제15조 (계약사항의 변경신청 및 제한)

- ① 고객은 다음 각호의 하나에 해당하는 이용계약 사항을 변경하고자 할 경우에는 변경신청서와 기타 구비서류를 제출하여야 합니다.
 - 1. 서비스 종류 및 단말기를 변경하고자 하는 경우
 - 2. 고객이 제3자에게 이용권을 양도 또는 승계하고자 하는 경우
 - 3. 고객이 번호를 변경하고자 하는 경우
 - 4. 기타 변경이 필요한 경우
- ② 고객은 다음 각 호의 하나에 해당하는 이용계약 사항을 변경하고자 할 경우에는 방문 외에 전화, 팩스 및 인터넷 홈페이지 등으로 신청할 수 있습니다.
 - 1. 주소변경
 - 2. 부가서비스 신청/해지, 일시 정지 신청/해지, 분실신고/해제 및 요금제 변경 등
- ③ 제1항과 제2항(부가서비스 해지 제외)에 따른 변경신청이 다음 각호의 하나에 해당하는 경우에는 회사는 이를 거절할 수 있습니다.
 - 1. 고객이 요금 등을 장기 미납하여 이용정지가 되었을 경우(단, 주소변경 등 경미한 사안은 사실여부를 판단하여 허용할 수 있으며, 고객이 요금을 미납하였으나 이용정지가 되지 않은 경우에는 단말기 변경, 제3자에게 양도 등 일부의 변경이 제한될 수 있음)

2. 가압류·압류 및 가처분된 단말기인 경우
3. 회사와 체결한 가입계약 또는 개별 약정사항을 위반한 경우
4. 제1항제1호 및 제2호의 경우로서 제6조제1항 제18호 및 제19호의 사유에 해당하는 경우
- ④ 명의를 주는 고객(양도인)인 개인이 사망하거나 외국인이 완전출국, 법인이 폐업 또는 사업의 일부 또는 전부가 폐업된 것으로 확인되는 경우, 명의를 받는 고객(양수인)은 [별표2]의 요건에 따라 지점 또는 대리점에 직접 방문하여 해당 번호에 대한 이용권의 승계를 신청할 수 있습니다. (폐업에는 파산, 부도의 경우도 포함됩니다.)
- ⑤ 제3자에 대한 이용권 양도 또는 승계 신청은 다음 각 호의 경우를 제외하면 할 수 없습니다. 다만, 다음 각 호에도 불구하고 요금고지서 기준으로 최근 3개월간 연속으로 통화량이 없는 경우에는 명의변경을 제한할 수 있다.
 1. 가족 간 명의변경(가족관계증명서 상 가족 구성원(본인가족)), 가족의 사망, 이혼, 파양 등 가족관계 종료에 의한 명의 변경
 2. 법인 상호 간 사업 양/수도, 합병 등에 의한 명의변경, 동일법인의 단순 상호변경
 3. 개인과 법인(개인사업자, 단체 포함) 상호 간에는 법인 입. 퇴사 후 법인 또는 개인 명의로 변경, 개인 명의를 법인 명의로 변경한 후 다시 동일 개인 명의로 변경, 기타 사업의 연속성이 확인되는 경우의 명의변경(단, 명의변경 횟수는 3개월내 1회로 제한)
- ⑥ 양도·승계에 필요한 서류는 다음 각 호와 같습니다.
 1. 제15조 제5항 제1호의 경우, 가족 또는 가족관계 변동을 입증할 수 있는 행정기관에서 발행한 주민등록등본, 가족관계증명서 등의 증명서류 중 1가지
 2. 제15조 제5항 제2호의 경우, 회사 양수양도 계약서 사본, 회사합병 계약서 사본 등의 증명서류 중 1가지
 3. 제15조 제5항 제3호의 경우, 재직증명서, 경력증명서, 기타 사업의 연속성을 확인하는 서류 등의 증명서류
 4. 공통서류: 신분증, 양도·승계 동의서

제16조 (이용정지)

- ① 회사는 고객이 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우에는 즉시 이용을 정지할 수 있고, 제11조 고객의 의무 사항인 이용요금 납부를 2회 미납한 경우(단, 7만원 이상의 경우에는 1회 미납 시)에는 사전에 통보한 후 2개월 동안 이용정지를 할 수 있습니다. 단, 고객의 납부 약속 등에 의해 이용정지 기준 및 기간의 변동 적용이 가능하며 채무불이행정보에 등록된 고객 또는 외국인 고객 등은 금액에 상관없이 1회 미납시 이용정지 할 수 있습니다. 제5호, 제6호의 경우 이용정지기간을 3개월 이내로 합니다. 단, 일시정지 중인 회선 중에서 제17조(일시정지 및 재이용) 제2항의 회사가 인정하는 정당한 사유에 해당하는 경우에는 예외로 할 수 있습니다.
 1. 전기통신사업법 제30조(타인사용의 제한) 위반 시
 2. 전파법 제19조(무선국의 개설) 위반 시

3. 타인명의를 도용하여 가입하거나, 타인 예금계좌나 신용카드를 도용한 경우
4. 이동전화 불법복제 방지를 위해 운용중인 불법복제방지서비스를 통해 적발된 불법복제 사용자에게 대해 필요하다고 판단되는 경우 및 명의도용, 휴대폰대출, 스팸발송, 대포폰 등으로 부정사용이 우려되는 경우, 이러한 부정사용 목적의 이동전화 회선을 매매, 유통하는 데 이용되는 경우
5. 외국인 가입자가 다음 각목 중 어느 하나의 사유에 해당하는 경우
 - A. 국내 거주 중 합법 체류기간이 만료되거나, 출국 후 국내 합법 체류기간이 경과한 경우(단, 합법체류기간이 연장되었음을 증빙할 수 있는 서류 제출시 제외하며 체류기간 연장 심사 중인 경우, 접수증 제출 시 이용정지를 유예할 수 있으며 사유를 해소하지 못하는 경우 해지할 수 있습니다.)
 - B. 외국인 가입자가 사망하거나 외국인 등록번호(또는 국내거소 신고번호)가 유효하지 않은 경우
 - C. 외국인 가입자가 가입 당시 회사에 고지한 국적 등 고객정보가 변경되었으나, 회사에 통보 및 갱신하지 않은 경우
 - D. 외국인 가입자가 여권으로 가입하여 90일이 경과한 경우
6. 개인고객이 사망하거나, 법인고객이 폐업 또는 사업의 일부나 전부가 폐업(파산, 부도 포함)된 것으로 확인된 경우 (단, 재난 및 안전관리기본법에서 지정하는 국가적 재난으로 사망한 피해자의 회선은 유족들의 회선유지 요청이 있을 경우 수신에 한해서 유지할 수 있습니다.)
7. 회사와 별도의 계약 또는 동의 없이 서비스 제공 목적 외 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우와 같이 이용하는 경우 (단, 부가서비스의 해지를 통해 이용정지 사유가 해소되는 경우 해당 부가서비스만 해지할 수 있음)
 - A. 요금제의 무료통화, 할인혜택 등을 통화호 중계, 통화호 재판매 사업 등을 영위하기 위한 목적으로 이용하는 행위
 - B. 이동전화로 수신되는 통화 혹은 메시지를 착신전환 등 부가서비스를 이용하여 2회 이상 망내/외 여러 단계를 경유하도록 연결하는 행위
 - C. 복지감면 대상 회선을 상업적 목적으로 이용하는 행위
8. 제4호에 규정된 불법복제 사용 회선, 부정사용 회선, 스팸 발송 회선(이하 본호에서 "부정사용 회선 등" 이라 함) 및 이러한 '부정사용 회선 등'을 매매, 유통하는데 이용되는 회선의 명의고객이 보유하고 있는 다른 가입회선에 대해서도 회사의 확인결과 '부정사용 회선 등'의 목적으로 사용이 우려되는 경우
9. 고객의 정보이용료 사용액이 20만원을 초과한 경우
10. 고객의 서비스 이용료가 20만원을 초과하였으나 보증금 납부 또는 요금 선납이 불가능한 회선
11. 청소년보호법 제19제1항, 성매매알선 등 행위의 처벌에 관한 법률 제4조, 대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률 제9조의2를 위반하여 수사권한이 있는 행정기관 또는 수사기관에서 특정한 전화번호에 대한 전기통신서비스의 이용정지를 요청한 경우 (3개월 동안 이용정지 가능)

12. 고객이 가입 시 회사에 제시한 신분증 및 증서가 유효하지 않은 것으로 확인된 경우. 이 경우 회사는 고객에게 신분증 및 증서 등의 유효 여부를 추가로 확인 요청할 수 있습니다.
13. 번호 판매 중개사이트 등에 전기통신번호가 게시되어 미래창조과학부로부터 2회이상 번호 회수 대상으로 분류된 경우 회수 절차없이 1개월동안 이용정지를 실시할 수 있습니다. 단, 해당기간내 정당한 사유가 있어 소명이 있을 경우에는 이용정지 조치를 해제 할 수 있습니다.
- ② 회사는 제11조 규정에 의한 고객의 의무를 이행하지 않음에 따라 이용정지를 하고자 하는 때에는 그 사유, 일시 및 기간을 정하여 이용정지 7일 전까지 전화 또는 우편 등으로 해당 고객에게 통지합니다. 단, 해당 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 통지한 것으로 간주하고 제 16조 제 1항 제 11호의 경우에는, 이용정지 2일 이내에(공휴일, 토요일 제외) 통지합니다.
- ③ 제2항의 규정에 의하여 이용정지의 통지를 받은 고객은 그 이용정지에 대하여 이의가 있을 시에는 방문, 전화, 팩스 등으로 이의를 제기할 수 있습니다.
단, 제 16조 제 1항 제11호의 이용정지에 대하여 이의가 있는 경우에는 이용정지를 요청한 기관에 이의제기 하여야 합니다.
- ④ 회사는 고객이 이용요금을 완납한 경우 이외에 임의로 이용정지를 해제할 수 없습니다.
- ⑤ 회사는 고객이 요청한 경우 또는 회사가 필요하다고 인정하는 경우 국제전화 발신을 정지할 수 있습니다.
- ⑥ 회사는 제1항의 규정에 의하여 서비스 이용을 정지하는 경우, 그 사실을 당해 이용자에게 통지합니다. 다만 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 이용정지 조치 후 통지할 수 있습니다. 특히 외국인이 출국, 사망, 체류기간 만료가 확인된 경우에는 1개월 이하의 소명기간을 거친 후 이용정지를 조치합니다.

제17조 (일시 정지 및 재이용)

- ① 고객이 일정 기간 동안 서비스 제공을 받지 아니할 사유가 발생하여 일시 정지 하고자 하거나, 일시 정지 중인 서비스를 해제할 때에는 별도로 신청하여야 합니다.
- ② 일시 정지 기간은 1회에 3개월 범위 내에서 년 2회까지 신청 가능합니다. 단, 분실로 인한 일시 정지의 경우에는 회수 제한은 없으며 군입대, 해외 장기체류, 형 집행 중, 행방불명 등 회사가 인정하는 정당한 사유(구비서류 첨부 시)가 있을 때에는 그러하지 않습니다.
- ③ 일시 정지기간 중 수신기능은 1회 신청당 7일간 제공되며, 수신기간이 경과된 경우에는 별도 통보 없이 수신기능을 회사에서 단절할 수 있습니다.
- ④ 일시 정지를 신청하고 3개월이 경과하여도 고객이 별도의 신청을 하지 아니하면 서비스가 정상상태로 환원되고 이용요금도 정상 부과될 수 있습니다.
- ⑤ 선불이동전화의 경우 일시 정지 및 이용 정지기간과 상관없이 각 요금제에 해당하는 기본료는 일할 부과됩니다.
- ⑥ 선불이동전화의 경우 선불 금액이 소진되거나 사용기간이 만료되면 일시 정지를

신청한 것으로 간주하고, 사용 중 일시 정지를 하여도 사용기간이 연장되지 않습니다.

- ⑦ 제2항의 회사가 인정하는 일시정지 기간 동안 폐업, 완전출국, 체류기간 동안의 신분변동이 확인되는 경우, 재이용하기 위해서는 개통할 경우와 같은 본인확인 절차를 거쳐야 합니다.

제18조 (해지)

- ① 고객이 이용계약을 해지하고자 할 때에는 모든 지점 또는 대리점에 직접 방문하거나 전화, 팩스 또는 우편 등으로 신청할 수 있습니다. 다만 전화, 팩스 또는 우편 등에 의한 해지신청은 콜센터에서만 신청할 수 있으며, 고객은 해지 신청일까지의 요금을 납입 또는 정산하여야 합니다.
- ② 고객은 제1항의 규정에 의한 해지신청 시에는 해지신청서와 '별표2'의 '해지시 구비서류'를 지점 또는 대리점에 제출하여야 합니다. 다만 전화에 의한 해지신청 시에는 해지 신청일에 서류가 도착해야 하며, [별표2]의 구비서류가 도착하지 않을 경우 해지신청을 취소합니다.
- ③ 회사는 다음 각호의 하나에 해당하는 경우에는 이용계약을 해지할 수 있습니다.
 - 1. 타인명의를 사용하거나 허위서류를 첨부한 청약임이 확인된 때
 - 2. 이용요금 미납으로 이용이 정지된 후 이용정지기간 내에 이용정지 사유를 해소하지 아니한 경우
 - 3. 파산선고(법인) 또는 면책결정(개인)을 받은 경우 및 사망자에 대한 상속포기(또는 한정승인) 사실이 확인된 경우
 - 4. 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제3자에게 임의로 해당서비스를 임대한 경우
 - 5. 이용약관 제16조(이용정지) ①의 제7호에 해당하는 경우 (단, 부가서비스의 해지를 통해 해지 사유가 해소되는 경우 해당 부가서비스만 해지할 수 있음)
 - 6. 이용약관 제17조(일시 정지 및 재이용) 제2항에서 규정한 일시 정지 기간이 경과한 경우
 - 7. 개인고객이 사망하거나, 법인고객이 폐업 또는 사업의 일부나 전부가 폐업된 것으로 확인된 경우 (폐업에는 파산, 부도의 경우도 포함됩니다.)
 - 8. 제16조 제1항 제10호에 해당되고, 이용정지 기간 동안 이용정지 사유가 해소되지 않는 경우
 - 9. 신규 개통 후 14일 이내 이동 전화 단말기를 회사 교환기에 등록(OTA)하지 않아 고객 사용의사가 없음을 확인할 경우(단, 회사는 개통 후 14일 이내 3회 이상 OTA 등록 요청을 위한 해피콜을 실시 해야 하며, 고객 통화 불가 시 통보한 것으로 간주하고 개통을 취소 할 수 있음)
 - 10. 제16조 제1항 제11호에 해당되고, 이용정지 기간동안 이용정지 사유가 해소되지 않는 경우 (사전통지 없이 해지 가능)
 - 11. 제16조 제1항 제5호, 제6호에 해당하고, 이용정지 기간 동안 이용정지 사유가 해소되지 않은 경우

12. 부여 받은 전기통신번호가 전기통신번호 판매를 중개하는 서비스를 통해 매매되는 것으로 확인되는 등 실제 번호사용 의사가 없는 이용자에게 제공된 것으로 간주되는 경우(미래창조과학부 회수 요청 등) 다음의 회수절차를 거친 후 이용계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 이용자의 책임있는 사유로 인해 회사의 고지사실을 확인하지 못하였을 경우 이용자가 확인한 것으로 간주합니다.
- 1) 미래창조과학부의 회수절차 명령 후 SMS 발송 또는 TM 실시
 - 2) 내용증명 발송
13. 제16조 1항 13호에 따라 이용정지 된지 1개월이 경과 되었을 경우
- ④ 번호 해지 후 회사가 정한 일정기간(28일)동안 번호부여를 제한 할 수 있습니다. (단, 해지한 당일 철회를 할 경우에는 본인부여 가능)
 - ⑤ 회사는 제3항의 규정에 의하여 이용계약을 해지하고자 하는 때에는 고객에게 5일 전까지 그 사유 등을 통보해야 하며, 해지사유 통보 시 고객에게 이의신청 기회를 줍니다. 다만, 해당 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 홈페이지 게시로 같음하거나, 통지한 것으로 간주합니다.
 - ⑥ 제11조 규정에 의한 고객의 의무를 이행하지 않음에 따라 이용정지 된 고객은 이용요금 납부 여부와 관계없이 회사에 직권 해지를 요청할 수 있고, 이 경우 회사는 이에 응해야 합니다.
 - ⑦ 번호이동가입자의 변경 전 이용계약은 변경 후 사업자의 번호이동 신청에 의해 자동 해지 됩니다.
 - ⑧ 회사는 다음 각 호에 의하여 해지고객에 대한 개인정보를 보호합니다.
 1. 해지고객의 개인정보 DB는 이용약관 제23조(요금 등의 이의신청)로 인해 발생할 수 있는 해지 이후 요금정산 등을 목적으로 해지 후 6개월간 보관 후 파기합니다. 단, 성명, 주민등록번호, (해지)이동전화번호, 청구서 배달주소, 요금 등 거래내역 관련 기본정보 DB 및 관련서류는 국세기본법 제85조의 3(장부 등의 비치와 보존)에 따라 해지 후 5년간 보존합니다. 다만, 당 조항에 있어 해지고객이라 함은 회사와 채권채무 관계(잔고)가 "0"인 고객을 말합니다. 채권채무 관계가 "0" 이 아닐 경우에는 회사의 고객이므로 해지고객에 대한 개인정보 보유 항목과는 무관합니다.
 2. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 위반한 불법스팸 전송 및 제 15조 제 1항 제16호에 의하여 계약 해지된 고객의 재가입을 제한하기 위하여 필요한 성명, 주민등록번호, 전화번호, 해지사유의 경우는 12개월간 보관합니다.

제6장 요금 등

제19조 (요금 등의 종류)

- ① 고객이 납입하여야 하는 요금은 다음과 같습니다.
 1. 사용요금: 기본서비스의 이용 대가로 납입하는 다음의 비용을 말합니다.
 - 가. 기본료: 사용여부에 관계없이 매월 정기적으로 납입하여야 하는 요금

- 나. 통화료: 전화 통화 시 사용량에 따라 그 대가로 납입하여야 하는 요금
 - 다. 선불통화료: 전화 통화 시 사용량에 따라 그 대가로 선불한 금액에서 실시간으로 차감되어 납부되는 요금
 - 2. 수수료: 기본서비스에 부가하여 제공하는 서비스의 이용대가로 납입하는 다음 비용을 말합니다.
 - 가. 부가사용료: 부가서비스 이용에 대한 대가로 납입하는 수수료
 - 나. 단말기대여료: 단말기를 대여 받은 이용고객이 매월 납입하는 수수료
 - 다. 음성정보서비스 이용료: 음성정보서비스의 이용에 대한 대가로 통화료 이외에 별도로 회사에 납입하여야 하는 수수료.
 - 3. 실비: 서비스 제공을 위하여 실제 소요되는 다음의 비용을 말합니다.
 - 가. 가입비: 이동전화시스템에의 등록 등 가입신청에 소요되는 실비(가입비는 실비이므로 해지 시 반환되지 않습니다.)
 - 나. 단말기유지보수료: 단말기의 유지 보수에 소요된 비용으로 납입하여야 하는 실비
 - 4. 보증보험료: 이동전화 사용요금 또는 단말기할부금 등을 보증하기 위하여 보증보험사에 납부하는 실비
 - 5. 국제임대료수수료: 국제임대료서비스 제공 시 발생하는 관리비용 등에 대한 대가로 국제임대료 이용고객이 회사에 납입하여야 하는 수수료
 - 6. 기타 전기통신사업자가 제공하는 서비스 이용료: 기타 전기통신사업자가 제공하는 서비스 이용에 대한 대가로 회사에 납입하여야 하는 수수료
 - 7. 보증금: 이동전화 서비스 사용 요금 등을 보증하기 위하여 예치하는 금액 (이용요금 회수가 어렵다고 판단되는 경우 부과)
 - 8. 선불통화권: 선불통화권 발행금액은 800,000,000원 이하로 한다.
- ② 제1항의 규정에 의한 요금 등의 적용기준 및 적용대상 등은 [별표1] 과 같습니다.

제20조 (요금 및 통화시간 등의 산정방법)

- ① 기본료는 서비스 개통일로부터 산정합니다.
- ② 국내통화료 및 국제통화료는 통화시간에 따라 회사 또는 해당 전기통신사업자가 정하는 요금부과 기준에 의하여 산정합니다.

제21조 (요금 등의 일할계산)

- ① 요금 월의 중도에 서비스 개시 또는 종료, 단말기 임차, 요금제 변경 등을 한 경우 월정액으로 부과되는 기본료, 부가사용료, 단말기 대여료, 단기이동전화 임대료는 실제 사용일수로 일할계산 합니다.
- ② 월정액으로 납입하는 요금의 경우 변동사유 발생일이 요금월의 중도에 있는 때에는 일할계산을 하여 요금을 적용합니다. (일할계산요금 × 요금부과일수)
- ③ 일할요금 계산시 적용되는 요금부과일수(사용일수, 정지일수 등)는 다음 각호와 같이 산정합니다.
 - 1. 각 사유발생 시 사유발생 당일부터 산입
 - 2. 각 사유해제 시 사유해제 전일까지 산입

- ④ 제1항의 규정에 의한 일할계산에 있어서는 해당 일이 24시간 미만이라도 이를 1일로 계산합니다.

제22조 (요금 등의 납입기일 및 납입청구)

- ① 회사는 고객에게 회사가 정한 기일에 요금 등을 납입하도록 청구합니다.
- ② 회사는 요금 등의 납입청구서를 납입기일 5일전까지 고객에게 도달하도록 발송합니다.

제23조 (체납요금 징수 등)

- ① 회사는 요금 등의 납부통지를 받은 고객이 회사가 정한 납부기한 까지 요금 등을 납부하지 아니한 경우에 그 미납요금을 익월에 합산하여 청구합니다.
- ② 요금 등을 지정한 기일까지 납입하지 아니한 때에는 그 요금의 100분의 2에 상당하는 가산금을 부과합니다.

제24조 (요금 등의 이의신청)

- ① 고객은 청구된 요금 등에 대하여 이의가 있는 경우 청구일로부터 6개월 이내에 이의신청을 할 수 있습니다. 다만, 회사의 귀책사유로 과오납이 발생한 경우, 고객은 본문에 관계없이 청구된 요금 등에 대하여 이의신청을 할 수 있습니다.
- ② 회사는 제1항의 이의신청에 대하여 접수 후 즉시 이의 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 10일 이내에 고객 또는 그 대리인에게 통지합니다.

제25조 (통화내역의 열람 및 교부)

회사는 고객 또는 그 위임을 받은 자로부터 발신통화내역에 대한 열람 또는 복사 청구 등이 있을 때에는 이를 교부해야 합니다. 단, 통화내역은 요청일로부터 최근 6개월 분만 제공하며 국제전화 통화내역에 대해서는 신청고객에 한하여 매월 요금 청구 시 제공되며, 고객정보보호를 위해 상대방번호의 일부를 생략합니다.

제26조 (요금 등의 반환)

- ① 회사는 고객이 그의 책임이 없는 사유로 인하여 서비스를 제공받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)로부터 계속 3시간이상 서비스를 제공 받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 12시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 월정 요금을 일할 분할 계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고, 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 24시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.
- ② 보증보험료를 납입한 고객이 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우에는 납입한 보증보험료를 반환합니다.
 - 1. 이용계약을 해지한 때
 - 2. 보증금 면제 조건에 해당한 때
 - 3. 요금 등의 납입 보증방법을 변경한 때
- ③ 회사는 요금 등을 반환하여야 할 고객에게 미납요금 등이 있을 경우에는 반환해야 할 요금 등에서 이를 우선 변제하고 반환할 수 있습니다.
- ④ 회사는 요금 등의 과납 또는 오납이 있을 때에는 그 과납 또는 오납된 요금을

반환하고, 회사의 귀책사유로 발생한 경우에는 법정이율을 부가하여 반환합니다. 다만, 이용고객이 동의하거나 회사의 반환통지에 대하여 응하지 아니하는 경우에는 새로이 발생하는 요금 등에서 해당금액과 납부 마감일까지의 법정이율을 차감하여 청구할 수 있습니다.

- ⑤ 전산을 통한 PPS카드 당일충전 후 취소를 제외하고는 충전 금액은 환불하지 않습니다.

제7장 이용자 보호 및 손해배상

제27조 (이용자 보호기구의 설치)

- ① 회사는 이용자의 안정된 서비스의 제공, 이용자의 정보보호와 불만처리를 위한 이용자 보호기구 및 위원회를 설치, 운영합니다. 회사는 이용자 보호기구 및 위원회에 담당 직원을 선임하여 이용자의 보호 및 불만 처리를 전담하여 처리합니다.
- ② 회사가 제공하는 이용자불만처리대책의 세부내용은 [별표4]와 같습니다.

제28조 (이용자정보 보호 및 서비스 유지대책 등)

- ① 회사는 이용자의 신상정보, 통화기록 등에 대하여 계약 당사자 외에는 공개하지 않습니다.
- ② 제①항에도 불구하고 다음 각호에 해당하는 경우에는 그러하지 않습니다.
 - 1. 정보통신관련법령 및 기타 법령에서 정한 경우
 - 2. 정보통신윤리위원회의 요청이 있는 경우
 - 3. 관계 법령에 의한 수사상의 목적으로 관계 기관으로부터 요청 받은 경우
 - 4. 회사가 정한 기간 동안 이용요금을 체납하여 신용정보사업자 또는 신용정보 집중 기관에 제공하고자 하는 경우
- ③ 회사는 회사와 별도의 협정을 체결하여 MVNO 서비스를 제공하는 사업자(이하 재제공사업자)의 사업유지가 어려울 경우 이용자 보호와 서비스 유지를 위해 재제공사업자의 이용자를 회사에 귀속하여 서비스를 제공하고 청구 및 수납을 수행할 수 있습니다.

제29조 (이용자 불만처리 및 대책)

- ① 회사는 객관적, 물리적, 기술적으로 합법적인 이용자의 불만이 제기되었을 경우 가능한 최단 시일 내에 처리합니다.
- ② 불만에 따라 보상은 본 약관의 손해배상규정에 따라 시행합니다.

제30조 (손해배상의 범위 및 청구)

- ① 고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 시간과 회사에서 인지한 시간 중 빠른 시간을 기준으로 3시간이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적 시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에

상당한 금액을 최저 기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.

- ② 회사가 이용자로부터 서비스를 이용하지 못한 사실을 통지 받은 경우에는 서비스 재개를 위해 가능한 조치를 취해야 하며, 서비스를 다시 이용할 수 있게 된 경우 이 사실을 이용자에게 통지하여야 합니다.
- ③ 회사는 상기의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 1의 사유를 입증하는 경우에는 요금감면 또는 손해배상책임이 감면될 수 있습니다.
 - 1. 전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우
 - 2. 전파의 직진 및 회절 특성에 따른 예측할 수 없는 음영지역 추가발생 등과 기술진보에 따라 불가피하게 장비의 성능개선이 필요한 경우 등 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스제공이 불가능한 경우
 - 3. 고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우
 - 4. 제휴 금융기관 등의 귀책사유로 발생한 경우
- ④ 회사는 이용자가 서비스를 이용할 수 없다고 통지한 일자 및 시간, 서비스 재개를 위한 회사의 조치내역과 서비스 재개시점에 관한 사실을 기록할 수 있도록 시스템을 구축하거나 별도의 이용자불만 접수 및 처리대장을 비치, 관리합니다.
- ⑤ 고객이 회사에 손해배상을 청구하고자 하는 때에는 청구사유, 청구금액 등을 서면, e-메일, 홈페이지, 전화로 신청하여야 합니다.

제8장 약정보조금 지급 등

제31조 (약정기간 설정)

- ① 회사는 고객이 신규가입 하거나 단말기를 변경 하는 경우 단말기 구입비용의 일부를 지원(이하 "보조금")하는 조건으로 회사가 정하는 의무사용기간(이하 '약정기간')을 설정할 수 있습니다.

제32조 (보조금 지급)

- ① 회사는 설정된 약정기간 및 고객의 기여도에 따라 차등적으로 보조금을 지급할 수 있습니다.
- ② 회사는 회사와 위탁 계약을 체결한 영업장에서 판매하는 단말기에 한하여 보조금을 지급할 수 있습니다.
- ③ 약정기간의 설정, 보조금 지급액, 보조금 반환금액(이하 "위약금") 산정 방식 등에 관한 사항은 고객과 회사간 개별계약에 따릅니다.
- ④ 회사는 영업정책상 필요에 따라 보조금 지급액을 달리할 수 있습니다.
- ⑤ 미성년자가 제1항의 보조금을 지급받기 위해서는 법정대리인의 동의를 얻어야 합니다.

제33조 (보조금 지급 제외 대상)

- ① 제31조의 규정에도 불구하고 다음 각호의 경우에 대해서는 보조금을 지급하지

아니합니다.

1. 국제임대로밍, 호텔임대회선 등 임대 서비스 가입회선
2. 보조금 지급일 현재 요금 납부일이 경과되었으나, 이용요금을 납부하지 아니한 고객. 다만, 이용요금을 완납하는 경우에는 보조금을 지급합니다.
3. 보조금 지급일 현재 기존 약정기간 미경과로 인해 위약금이 남아 있는 고객. 다만, 위약금액을 완납한 경우에는 보조금을 지급합니다.
4. 고객의 단말기가 불법복제 단말기인 경우
5. 약정할인 프로그램 등 보조금 지급과 동시에 제공되지 않는 기타 할인을 적용 받는 경우

제34조 (위약금 납부 의무)

- ① 의무사용기간을 조건으로 보조금을 지급받은 고객은 의무사용기간 종료 전에 이용계약을 해지(요금미납, 단말기 파손 등 고객의 귀책사유로 해지하는 경우 포함)할 경우 회사가 별도로 정하는 바에 따라 위약금을 납부하여야 하며 약정조건을 변경(요금제 사용 조건 포함)할 경우 회사가 별도로 정하는 바에 따라 차액을 정산(보조금의 반환 혹은 추가지원)할 수 있습니다.
- ② 제1항에 따른 위약금은 아래 각호에 따릅니다.
 1. 위약금 대상금액(약정금액) 및 조건은 이용신청서상 고객이 자필로 기록 하고 확인서명 날인한 금액 및 조건(개별 고객과의 합의에 의하여 실제로 지원하게 되는 보조금액 및 조건을 의미합니다)을 기준으로 산정합니다.
 - * 단, 약정금액 및 약정조건은 회사가 홈페이지에 게시한 금액(홈페이지에 게시한 금액을 유통망에 게시 합니다) 및 조건 내에서 결정됩니다.
 2. 위약금 산정방식은 일할 계산되며 아래와 같습니다
 - 위약금 산정식(계약 해지시) : 위약금 =
약정금액 X {(약정기간 - 약정 후 사용 기간)/약정기간(일)}
 - 차액 정산액 산정식(약정조건 변경시): 정산액 =
(변경 전 약정금액-변경 후 약정금액)X{(약정기간 - 약정 후 사용기간)/약정기간(일)}
 - * 차액 정산액 산정식에서 약정 금액은 사업자 지원금에 한함
 3. 부가서비스 의무사용 조건으로 지급된 추가금액에 대해서는 약정금액 산정 에서 제외됩니다.
 4. 약정 후 사용기간은 보조금을 지급받아 서비스를 개통한 시점부터 산정 하며, 일시정지, 이용정지 기간은 약정 후 사용기간에 포함되지 않습니다.
 5. 명의변경의 경우 양도인이 위약금액을 납부하는 것을 원칙으로 합니다.
 - 단, 양도인과 양수인이 합의하여 양수인이 위약금을 승계할 수 있으며, 이 경우 양수인에게 위약금 납부의 책임이 부여됩니다.

제35조 (위약금 면제)

- ① 다음 각호의 경우에는 제33조 제1항에 의한 위약금 납부 의무가 면제됩니다.
1. 고객이 주 생활지에서 통화품질 불량 사유로 신규 가입일로부터 14일 내에 해지할 경우에는 다음 각목의 기준에 따라 위약금이 면제되거나 감면됩니다.
 - 가. 고객이 단말기, 충전기, 배터리, 보조물품 등 구입시 지급받은 물품 일체를 손상된 부분이 없이 반납할 경우: 위약금 면제
 - 나. 반납한 단말기가 성능은 정상이나 외형이 손상된 경우: 위약금 30% 이내에서 감면.
 - 다. 단말기를 반납하지 않거나, 반납한 단말기의 성능이 훼손된 경우: 위약금 감면 없음
 2. 고객의 사망, 이민 등의 사유로 해지할 경우(단, 해당사유를 증명할 수 있는 서류를 제출하여야 합니다.)
 3. 고객이 가입 시 약정기간 및 위약금에 대한 사항을 인지하지 못하였을 경우. 단, 이동전화 계약서 관련항목에 본인의 서명 또는 날인이 되어 있거나, 구비서류를 제출한 대리인의 서명 또는 날인이 되어 있는 경우에는 위약금이 면제되지 아니합니다.

제36조 (고객의 약정기간 설정 확인)

- ① 고객은 약정기간 및 약정금액을 충분히 확인하고 이동전화 계약서의 해당란에 서명하여야 합니다.
- ② 회사는 고객에게 약정기간, 약정금액, 위약금 산정 방식 등 관련 내용을 구두설명, 전화상담 (콜센터), 인터넷 홈페이지, 유통망 비치 등의 방법으로 제공합니다.
- ③ 회사는 고객과 상호 합의로 약정된 내용 외에 기타 부당한 의무의 이행을 고객에게 요구하지 않습니다.

제9장 번호이동서비스제공 및 이용

제37조 (번호이동서비스)

- ① 이동전화 번호이동(이하 "번호이동"이라 합니다)서비스는 다른 통신회사에 가입되어 있는 이동전화서비스의 전화번호를 이동하여 그대로 사용할 수 있는 제도입니다.
- ② 이용고객은 번호이동 서비스 신청을 변경하고자 하는 사업자에게 신청할 수 있으며, 소정의 이용수수료를 납부하여야 합니다.
- ③ 번호이동 시에는 부가서비스를 포함하여 기존(변경 전) 사업자와의 해당 회선에 대한 계약관계가 자동 해지됩니다.

제38조 (신청 및 승낙)

- ① 번호이동 서비스를 제공 받고자 하는 고객(번호이동 신청권자 포함)은 이동하고자 하는 사업자를 직접 방문하여 "이동전화서비스 번호이동 신청서"를 제출하여야 합니다. 단,

이용고객이 회사의 영업점이 없는 지역에 거주하는 경우 회사는 제출 방법을 별도로 지정할 수 있으며, 회사는 고객의 본인인증을 전제로 한 온라인 혹은 유선상의 신청으로 본 항의 신청서 제출을 갈음할 수 있습니다.

- ② 사업자는 번호이동 신청자의 정당성, 가입자 성명 및 이동전화번호의 부합, 변경 전, 후사업자 이름, 번호이동 동의여부, 사업자간 가입자 인증 항목 일치 등을 확인하여 승낙합니다. 다만, 다음 각 호의 결격사유 발생시에는 번호이동을 승낙하지 않습니다.
 1. 번호변경 신청권자의 자격 미비
 2. 변경 전 사업자에 등록된 명의인명, 법정생년월일, 법인등록번호, 이동전화 번호 불일치
 3. 단말기 일련번호, 요금이체 계좌번호, 신용카드 번호, 요금납부용 KT합산 청구번호 중 하나를 선택하여 기재했으나 기재사항이 불일치 하는 경우
 4. 번호이동 시점을 기준으로 이미 청구된 요금을 체납한 경우
 5. 고객정보 확인절차에서 번호이동에 동의하지 않은 경우

제39조 (변경 전 요금정산)

- ① 회사는 번호이동 신청 고객에 대한 변경전 회사의 통신요금, 단말기 할부금, 위약금 등 미납액을 고지하고, 번호이동 고객은 변경전 사업자의 통신요금, 단말기할부금, 위약금 등 미납금액을 다음과 같이 납부하여야 합니다.
 1. 청구된 이용요금 등: 변경 전 사업자에게 납부
 2. 청구되지 않은 이용요금 등: 변경 후 사업자에게 납부
 3. 제1호 및 제2호에도 불구하고, 사업자간 번호이동 시 후불에서 선불 서비스로 전환하는 경우, 변경 전 사업자에게서 발생한 이용요금 등은 청구되었는지 여부와 관계없이 변경 전 사업자에게 납부.
- ② 회사는 번호이동 고객으로부터 변경 전 사업자의 이용요금 등을 수납한 경우에는 가입자에게 수납 영수증을 발급하여 드립니다.
- ④ 회사는 타사로 번호이동한 가입자가 요금내역 조회 및 확인, 세금계산서 발급 요청을 해오는 경우 이용약관의 기준 및 절차에 따라 처리합니다.

제40조 (번호이동 제외대상)

- ① 회사는 다음 각 호의 고객에 대하는 번호이동을 제외합니다.
 1. 번호이동 신청일 현재 요금 납기일이 경과되었으나 이용요금을 납부하지 아니한 자
 2. 번호이동서비스 가입자로서 재 이동 기간(3개월)이 경과되지 아니한 자 (단, 가입자가 관리센터에 직접 재 이동을 신청하는 경우에는 가능하나 선불에서 후불 서비스로 또는 후불에서 선불 서비스로 전환하는 가입자는 불가함)
 3. 09년 8월 01일 이후 신규 가입 또는 명의변경 가입자의 경우 신규 가입일 또는 명의 변경 가입일 기준 3개월이 경과되지 아니한 자(단, 가입자가 관리 센터에 직접 번호이동을 신청하는 경우에는 제외)
 4. 사업자식별번호 (011,016,018,017,019)로 WCDMA서비스를 이용하는 고객의 경우
 5. 번호 판매 중개사이트 등에 전기통신번호가 게시되어 미래창조과학부로부터 번호

회수 대상으로 분류된 번호

제41조 (번호이동 철회)

- ① 이용고객은 번호이동 후 14일 이내에 통화품질을 이유로 번호이동을 철회할 수 있습니다.
- ② 회사는 이용고객이 번호이동가입을 철회한 경우에는 변경 전 사업자의 서비스를 제공할 수 있도록 필요한 조치를 하여야 합니다.
- ③ 번호이동 철회 고객에 대하여는 번호이동 시부터 철회 시까지의 통신요금을 실시간 정산하고, 신규가입비 및 번호이동 수수료 반환, 기본료 50%감면을 적용하여 정산합니다.
- ④ 선불이동전화 서비스 가입자가 타 통신사업자로 번호이동 하는 경우, 충전된 금액의 남은 잔액은 소멸되고 환불되지 않습니다. 단, 해당 가입자가 번호이동 후 14일 이내에 번호이동 철회시 회사는 해당 가입자의 소멸되었던 충전된 금액의 남은 잔액을 다시 사용할 수 있도록 원상회복 합니다.)
- ⑤ 선불로 번호이동후 충전된 금액은 가입철회시 소멸되고 환불되지 않습니다.

제42조(회사내 선후불 전환 유의사항)

- ① 회사내에서 번호를 유지하면서 선불에서 후불 서비스로 전환하는 경우(이하 본항에서 번호이동을 포함합니다), 해당 가입자에게 다음 각 호의 이용조건이 적용됩니다.
 1. 해당 가입자가 회사에서 처음으로 후불 서비스를 이용하는 경우, [별표 1]에 규정된 가입비를 납부하여야 합니다.
 2. 해당 가입자의 충전된 금액의 남은 잔액은 소멸되고 환불되지 않습니다. 단, 후불 서비스 전환후 14일 이내에 전환 철회시 회사는 해당 가입자의 소멸되었던 충전된 금액의 남은 잔액을 다시 사용할 수 있도록 원상회복 합니다.
- ② 회사내에서 번호를 유지하면서 후불에서 선불 서비스로 전환하는 경우(이하 본항에서 번호이동을 포함합니다), 해당 가입자에게 다음 각 호의 이용조건이 적용됩니다.
 1. 해당 가입자가 보유하였던 기존 서비스의 일체의 혜택은 모두 소멸합니다. 단, 선불 서비스 전환후 14일 이내에 전환 철회시 회사는 해당 소멸되었던 혜택을 원상회복 하나, 선불이용시 충전한 선불통화료 잔액은 소멸됩니다.
 2. 해당 가입자는 선불 서비스 전환시, 후불 서비스 이용시 부과된 통신요금 및 위약금 등을 즉시 납부하여야 합니다. 통신요금 및 위약금 등을 납부하지 않을 경우 선불 서비스 전환이 불가합니다.
 3. 후불 서비스에서 이용하였던 일부 서비스의 이용이 제한될 수 있습니다.

제43조(이의신청 및 처리)

- ① 고객(신청권자)은 번호이동 관련 무단변경, 부당요금 청구 등 부당 행위로 인하여 선의의 피해가 발생한 경우 해당 이동전화사업자 또는 번호이동관리센터에

이의신청을 할 수 있습니다.

- ② 고객은 이의 신청 접수를 직접방문, 전화, 팩스, 우편, 인터넷 등의 방법으로 할 수 있으며, 이의 신속한 처리를 위해 회사는 상담원배치, 인터넷홈페이지 및 ARS 운영 등의 필요한 조치를 취해야 합니다.
- ③ 회사는 가입자의 이의신청을 접수한 경우에는 사실 확인을 거쳐 즉시 원상회복 등의 조치를 취하여야 하며, 필요한 경우 이의 신청을 관리센터로 이첩합니다. 단, 즉시 처리하기 곤란한 경우에는 신청권자에게 그 사유와 처리일정을 명기하여 지체 없이 통보합니다.
- ④ 회사는 가입자의 의사와 관계없이 번호를 이동한 경우 개통 처리시부터 원상회복시까지의 이용요금을 가입자에게 청구하지 않으며, 이미 수납한 이용요금도 즉시 반환합니다.
- ⑤ 회사는 번호이동 시 다음 각 호의 사유로 인하여 고객피해가 발생한 경우 제29조(손해배상의 범위 및 청구)에 준하여 손해배상을 하여야 합니다.
 1. 전산장애로 인한 번호이동 중단으로 통화가 불가능한 경우
 2. 회사의 귀책사유로 인한 번호이동 업무처리의 지연으로 통화가 불가능한 경우

제10장 청소년 보호

제44조 (청소년 이용계약)

- ① 회사는 청소년이 이동통신을 이용하여 청소년 유해콘텐츠에 접근할 수 없도록 노력하여야 합니다.
- ② 만 18세 이하의 '청소년' 이용자(어린이 포함)는 보호자(민법상 법정대리인)의 동의를 득하여야만 이용신청을 할 수 있으며, 회사는 보호자의 동의 여부를 확인하기 위해 별도 구비서류 제출을 요구할 수 있습니다.
- ③ 회사는 만4세 미만 영·유아의 명의로 신청하는 경우 이용신청을 승낙하지 아니합니다.
- ④ 회사는 청소년 및 보호자와의 계약 체결 시 청소년 전용 이용계약서를 사용할 수 있습니다.
- ⑤ 회사는 청소년이 이용하는 이동전화는 청소년 본인 명의로 신청할 것을 권고합니다.

제45조 (청소년 이용계약 해지)

- ① 회사는 다음 각호에 해당하는 청소년 이용계약을 체결한 경우에는 그 이해 관계 있는 당사자가 해지를 요구할 경우 이에 반드시 응해야 하며, 기 납부한 요금(가입비, 보증보험료)을 환불하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대하여 청구행위를 할 수 없습니다.
 1. 청소년 가입 시 보호자의 동의 (동의서 등의 구비서류)를 받지 아니하고 체결한 이용계약

2. 청소년이 타인 (부모, 친인척, 지인관계 등)의 명의를 도용하여 체결한 이용약관

제11장 스팸발송 및 발신번호 변작 등 부정송신 방지

제46조 (용어의 정의)

- ① 일반적으로 '스팸'이란 정보통신망을 통해 이용자가 원하지 않는데도 불구하고 일반적으로 전송되는 영리목적의 광고성 정보를 말합니다.
- ② '불법스팸'이란 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 (이하 '정보통신망법'이라 함)을 위반하여 전송 또는 게시되는 영리목적의 광고성 정보를 말합니다.
- ③ '발신번호'라 함은 음성전화를 발신하거나 문자메시지를 발송하는 송신인의 전화번호를 말합니다.
- ④ '발신번호변경서비스'라 함은 전기통신사업법 제 84조의2 제2항에 따라 공익을 목적으로 하거나 수신인에게 편의를 제공하는 등 정당한 사유가 있는 경우에만 발신번호를 변경하여 표시하는 서비스를 말합니다.
- ⑤ '인터넷발송 문자메시지'라 함은 전화단말기가 아닌 인터넷 웹브라우저, 스마트폰 앱, 사설문자발송장비 등을 사용하여 발송된 문자메시지를 말합니다.
- ⑥ '부정송신자'라 함은 이동전화 서비스 또는 이동전화 번호를 스팸 및 불법스팸 발송에 이용하거나 수신인을 기망 또는 폭언·협박·희롱 등의 위해를 입힐 목적으로 발신번호를 변작하는 등 거짓으로 표시하여 음성전화를 발신 또는 문자메시지를 발송하는 자를 말합니다.
- ⑦ "전자적 전송매체"란 정보통신망을 통하여 부호·문자·음성·화상 또는 영상 등을 수신자에게 전자문서 등의 전자적 형태로 전송하는 매체를 말한다.

제47조 (부정송신 방지 관련 개인정보 수집항목 및 이용)

회사는 개인정보보호방침에서 규정하고 있는 개인정보 수집항목 및 이용목적 외에, 불법 스팸 전송 및 발신번호 변작 등으로 서비스 이용정지 또는 계약을 해지한 고객의 서비스 이용신청에 대한 승낙을 유보(가입 제한)하기 위하여 성명, 생년월일(법인등록번호·사업자 등록번호), 전화번호, 정지 및 해지사유 등의 정보를 1년간 수집하여 보관할 수 있습니다.

제48조 (부정송신 방지를 위한 이용신청 승낙의 제한)

- ① 회사는 스팸 전송 또는 발신번호 변작과 관련하여 다음 각 호의 하나에 해당하는 이용신청에 대하여는 승낙을 하지 아니합니다.(단, 명의도용 등으로 인한 선의의 피해나 사유가 타당할 경우 회사는 이를 심사하여 계약을 승낙할 수 있습니다)
 1. 가입통신사를 불문하고 스팸 전송 또는 발신번호 변작을 사유로 이용정지 또는 계약해지를 당한 이후 1년이 경과하지 않은 개인 또는 법인(법인대표자 포함)의 경우. 단 선불폰 1회선 개통의 경우나 이용정지 또는 계약해지가 타인의 명의도용 등 당

사자의 과실에 의하지 않은 것으로 확인된 경우는 예외로 함

2. 서비스 개설 본래의 목적을 위반하여 대포폰(자신의 신분을 감추기 위해 다른 사람 명의로 등록해 사용하는 휴대전화)을 매개 또는 개통, 이용한 사실이 있거나 처벌받은 경우
3. 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 이로 인해 처벌받은 경우 또는 명의도용을 허위 신고한 사실이 있는 경우
4. 불법 복제와 관련된 사실이 있거나 처벌 받은 경우
5. 불법스팸 전송 등으로 과태료 처분을 받은 자가 질서위반행위규제법 제53조에 따라 신용정보집중기관에 과태료 체납자로 등록 된 경우
6. 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 이로 인해 처벌받은 경우 또는 명의도용을 허위로 신고한 사실이 확인된 경우
7. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원으로부터 스팸 또는 불법스팸 전송자로 확인되어 이용정지 또는 계약해지를 요청 받았던 개인 또는 법인(법인대표자 포함)
8. 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 이로 인해 처벌받은 경우 또는 명의도용을 허위로 신고한 사실이 확인된 경우
9. 불법 스팸 전송을 사유로 이용정지를 받은 상태에서 본인이 서비스를 해지 후 동일 전화번호로 1개월 이내에 재신청한 경우 및 불법 스팸 전송을 사유로 계약해지가 된 이용자가 동일 전화번호로 1개월 이내에 재신청(타인명의로 재신청하는 것이 파악될 경우도 포함) 하는 경우

제49조 (부정송신 방지를 위한 고객의 의무)

- ① 고객은 이동통신서비스를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 경우 정보통신망법 및 회사의 이용약관을 준수하여야 합니다.
- ② 고객은 회사의 서비스 제공 목적 외의 용도로 서비스를 이용하여서는 안되며, 제3자에게 임의로 해당 서비스를 임대하여서는 안됩니다.
- ③ 고객은 스팸 또는 불법스팸을 전송하거나 발신번호 변작으로 발생하는 모든 민·형사상의 책임을 부담합니다
- ④ 정보통신망법에서 금지하는 대량의 불법스팸 전송을 방지하기 위하여 고객은 회선당 1 일 500 건을 초과하여 메시지(SMS, MMS, 채팅서비스 포함)와 음성스팸호(원링 및 불완료호 등)를 전송할 수 없습니다. 회선당 일 메시지 발신건수 500 건을 초과(단, 그룹채팅 발신건은 그룹채팅방 수신자 수에 관계없이 1 건으로 산정), 또는 채팅서비스 수신처 일 500 명을 초과하는 경우 및 일 1,000 건을 초과하여 음성호를 전송할 경우 회사는 1 개월 이내의 기간을 정하여 서비스 이용을 제한 할 수 있습니다. 단, 최근 6 개월 이내 한국인터넷진흥원에 스팸 신고 이력이 없고, 스팸 발송에 의한 이용 제한 이력이 없으며 고객이 제출하는 증빙서류 등을 통해 회사가 불법스팸 전송이 아님을 확인할 수 있는 경우 초과 전송이 가능합니다.

- ⑤ 고객은 문자 할인 서비스, 문자 기본제공 요금제 또는 부가서비스 등에 가입후 물리적 장치 또는 자동전송 프로그램 등을 이용하여 영리목적의 광고성 정보 메시지(SMS, MMS, 채팅 포함)를 전송 또는 통화를 유발하여서는 안됩니다.
- ⑥ 고객은 회사의 동의 또는 계약 없이 물리적 장치 또는 자동전송프로그램을 이용하여 메시지(SMS, MMS, 채팅 포함)나 음성호 및 영상통화호를 전송할 수 없으며, 이에 위반한 경우(또는 위반하였다고 객관적으로 추정이 되는 경우 포함) 회사는 메시지(SMS, MMS, 채팅 포함)나 음성호 및 영상통화호 전송을 제한 할 수 있습니다.
- ⑦ 일 3,000건 이상의 문자 메시지 발송은 물리적 장치 또는 자동전송 프로그램 등을 이용한 것으로 간주하여 서비스 이용이 제한될 수 있습니다
- ⑧ 고객은 서비스 계약에 필요한 개인신상정보 등을 회사에 허위로 제공해선 안되며, 정보변경 시 지체 없이 회사에 통보하여 갱신하여야 합니다.
- ⑨ 회사에서 운영하는 웹사이트를 통해 웹투폰 문자메시지를 전송하는 경우에도 스팸 관련 정보통신망법 및 이용약관을 준수하여야 합니다.
- ⑩ 전기통신사업법 제 84조의2제1항에 위반하여 송신인의 전화번호(문자메시지 포함)를 변작하는 등 거짓으로 표시하여서는 안됩니다. 위반 시 회사의 판단 및 관련 법령에 따라 이용정지 및 해지 등 서비스 이용이 제한됩니다. 단, 전기통신사업법 등 법령, 고시나 지침 등에서 규정한 정당한 사유에 해당하는 경우에는 예외로 합니다.
- ⑪ 고객은 발신번호가 변작된 음성전화 또는 문자메시지를 신고하고자 하는 경우는 다음 각 호의 사항을 한국인터넷 진흥원에 제출하여야 합니다.
 1. 변작된 발신번호
 2. 발신번호가 변작된 음성전화 또는 문자메시지를 수신한 일시
 3. 현재 이용하고 있는 전기통신서비스 및 전기통신사업자
 4. 발신번호가 변작되었음을 증명할 수 있는 자료 또는 판단 사유

제50조 (부정송신 방지를 위한 회사의 의무 및 권한)

- ① 회사는 서비스를 이용하는 고객에게 불법스팸이 전송되는 경우 고객에게 통보 없이 해당 문자 및 음성호가 수신되지 않도록 차단할 수 있습니다.
- ② 회사는 광고성 정보의 전송 또는 수신으로 역무의 제공에 장애가 일어나거나 일어날 우려가 있는 경우, 이용자가 광고성 정보의 수신을 원하지 않는 경우 해당 서비스 제공을 거부하는 조치를 취할 수 있으며 조치 사실을 서비스를 제공받는 이용자 등 이해관계인에게 알려야 합니다. 다만 미리 알리는 것이 곤란한 경우에는 차단조치 후 지체 없이 알려야 합니다.
- ③ 회사는 이용계약을 통하여 회사가 이용자에게 제공하는 서비스가 정보통신망법 제50조 또는 제50조의 8을 위반하여 영리목적의 광고성 정보의 전송에 이용되고 있는 경우 해당 서비스 제공을 거부하는 등의 조치를 할 수 있으며, 조치 사실을 이용자 등 이해관계인에게 알려야 합니다. 다만 미리 알리는 것이 곤란한 경우에는 차단조치 후 지체 없이 알려야 합니다.
- ④ 회사는 서비스를 이용하는 고객이 불법스팸을 전송하거나 발신번호를 변작하여 문자

- 및 음성전화를 송신하는 경우 이용자에게 통보 없이 서비스 이용을 제한할 수 있습니다 (제1항에 의해 차단된 경우도 포함).
- ⑤ 회사는 광고성 정보의 전송 또는 수신으로 역무제공에 장애가 일어나거나 일어날 우려가 있는 경우, 이용자가 광고성 정보의 수신을 원하지 않는 경우에 문자 및 음성호가 수신되지 않도록 차단하는 조치를 취할 수 있습니다.
 - ⑥ 회사는 이용계약을 통하여 회사가 이용자에게 제공하는 서비스가 정통방법 50조 및 50조의 8을 위반하여 영리목적의 광고성 정보를 전송에 이용되고 있는 경우 해당 서비스 제공을 거부할 수 있습니다.
 - ⑦ 회사는 불법스팸 전송으로 이용정지 또는 계약해지된 이용자 정보를 해당 이용자의 신규가입, 기기변경, 명의변경 시의 동의에 따라 스팸 전송자 적발, 스팸 감축 등의 목적으로 한국정보통신진흥협회에 제공하여 다른 통신사에서 조회하도록 할 수 있습니다.
 - ⑧ 회사는 스팸 전송자 적발, 스팸 차단 및 감축 등을 통해 이용자의 스팸문자 수신 피해를 최소화하기 위해 자동으로 스팸을 차단해주는 '스팸차단(필터링)' 부가서비스를 통해 차단된 문자의 내용 및 발신사업자 정보를 한국인터넷진흥원에 제공할 수 있습니다.
 - ⑨ 회사는 고객이 불법스팸을 전송한 사실을 확인한 경우(또는 스팸 발송으로 추정되는 경우) 한국인터넷진흥원 불법스팸 대응센터에 관련 자료를 첨부하여 신고할 수 있습니다.
 - ⑩ 회사는 정보통신망법 제64조 제2항 및 제65조 제3항에 따라 방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원에게 스팸 전송자의 성명, 주소, 주민등록번호, 이용기간, 연락처 등에 대한 자료의 제출 요청이 있는 경우 해당 자료를 제공할 수 있습니다.
 - ⑪ 회사는 한국인터넷진흥원으로부터 스팸 신고가 접수된 경우 서비스 제공목적에 맞는 서비스 이용 여부를 확인하기 위하여 다량문자 발송여부 및 서비스 변경이력을 확인할 수 있습니다.
 - ⑫ 회사는 전기통신사업법 제 84조의2 제2항에 따라 영리를 목적으로 송신인의 전화번호를 변작하는 등 거짓으로 표시할 수 있는 서비스를 제공하지 않습니다. 단, 공익을 목적으로 하거나 수신인에게 편의를 제공하는 등 정당한 사유가 있는 경우에는 관련 법령에 따라 제공할 수 있습니다.
 - ⑬ 회사는 발신번호 변작에 의한 이용자 피해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 취합니다. 다만, 제12항 단서의 경우에는 제외합니다.
 1. 변작 등 거짓으로 표시된 전화번호의 전화 발신을 차단하거나 송신인의 정상적인 전화번호로 정정하여 수신인에게 송출하기 위한 조치
 2. 국외에서 국내로 발신된 전화에 대한 국외발신 안내를 위한 조치
 3. 변작 등 거짓으로 표시한 전화번호를 송신한 자의 해당 회선에 대한 전기통신역무 제공의 중지를 위한 조치
 4. 그 밖에 이용자 보호를 위하여 미래창조과학부장관이 정하는 사항
 - ⑭ 회사는 이용자가 발신번호를 임의적으로 변경하여 음성전화를 발신하거나

문자메시지를 발송한 경우 해당 음성 전화 및 문자메시지를 차단합니다. 단, 1항 단서에 따라 발신번호 변경이 가능한 정당한 사유인 경우에는 예외로 합니다.

- ⑮ 회사는 제 1 항에 따라 문자 및 음성호를 차단한 경우 또는 한국인터넷진흥원에 신고된 경우 해당 스팸을 발송한 이용자에게 그 사실을 통지하며 스팸 전송 금지를 안내합니다
- 16 회사는 이용자가 전화단말기를 통해 발송되는 문자메시지와 구별할 수 있도록 인터넷발송 문자메시지에 인터넷발송 문자메시지임을 안내하는 문구를 표시하는 서비스를 제공해야 합니다. 단, 이용자가 원하지 않는 경우는 표시하지 않을 수 있습니다.
- 17 회사가 제 12 항에 따라 발신번호 변경서비스를 제공하는 경우, 회사는 발신번호 변경을 직접 처리하며, 타인에게 그 권한 등을 위임하거나 위탁하지 않습니다.
- 18 회사는 발신번호 변작에 의한 이용자 피해 예방을 위해 과학기술정보통신부 장관의 요청에 따라 다음 각 호의 자료를 제공하거나 필요한 검사에 응해야 합니다
 - 1. 변작 등 거짓으로 표시된 전화번호의 전화 발신을 차단한 경우 해당 전화번호, 차단시각, 발신 사업자명
 - 2. 수신자가 변작 등 거짓으로 표시된 전화번호에 대하여 신고한 경우 발신 사업자명
 - 3. 그 밖에 제13항 각 호의 조치 이행 여부를 확인할 수 있는 관계 자료
- 19 회사는 변작된 발신번호로 전송된 음성전화 및 문자메시지를 수신한 이용자가 한국인터넷 진흥원을 통해 원발신 사업자 확인을 요청한 경우 자사 착신정보에서 발신사업자명을 확인하여 한국인터넷진흥원으로 제공합니다. 단, 기술적 사유로 추적이 불가능한 경우는 제공하지 않을 수 있습니다.
- 20 회사는 이용자가 요청하는 경우 이용자 본인이 사용하는 전화번호임을 증명하는 서류를 발급하여야 합니다.
- 21 기타 발신번호 변작 방지를 위하여 필요한 사항으로 회사의 이용약관에서 정하지 않은 사항은 전기통신사업법 등 관련법령에서 정한 바에 따릅니다.
- 22 회사는 고객이 제49조 고객의 의무를 이행하지 않는 경우 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.
- 23 회사는 서비스 제공목적에 맞는 서비스 이용 여부를 확인하기 위하여 상시적으로 모니터링을 실시할 수 있습니다.

제51조 (부정송신자 이용정지)

- ① 회사는 계약자가 다음 중 하나에 해당하는 경우 1개월 동안의 기간을 정하여 당해 서비스의 이용을 즉시 정지 또는 제한(일부 또는 전체에 대하여)할 수 있습니다. 다만 이용정지등의 원인이 된 사유가 완전히 해소되기 전까지는 이용정지등 조치를 해제하지 아니할 수 있습니다.
 - 1. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 불법스팸 전송사실을 확인하여 이용정지를 요청하는 경우
 - 2. 회사에서 발신번호 변작을 확인하거나 과학기술정보통신부 또는 한국인터넷진흥원

- 원의 요청으로 발신번호 변작 사실이 확인된 경우
3. 전송한 광고성 정보가 불법스팸임이 확인된 경우 (제50조 제1항에 의해 차단된 경우도 포함)
 4. 불법스팸 전송으로 과태료가 부과된 경우
 5. 대량으로 스팸 메시지(SMS, MMS, 채팅 포함) 또는 음성(영상) 통화호 등을 전송하여 회사의 서비스 제공(시스템)에 장애를 야기하거나 야기할 우려가 있는 경우
 6. 회사가 계약자에게 제공하는 이동전화 서비스 또는 이동전화 번호가 불법스팸 전송에 이용되고 있는 경우
 7. 회사에게 증빙서류등을 통해 불법스팸 전송이 아님을 확인하여주지 않고 1일 500건을 초과하는 메시지 또는 1일 1,000건을 초과하여 음성호를 전송하는 경우
 8. 회사의 서비스 제공 목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제3자에게 임의로 이동전화 서비스 또는 이동전화 번호를 임대한 경우
 9. 회사의 별도의 계약 또는 동의없이 서비스 제공 목적 외로 계약자에게 제공하는 서비스(문자 할인 서비스, 문자 무제한 요금제 또는 부가서비스 등)를 영리목적의 광고성 정보 전송(스팸 전송)에 이용하는 경우
 10. 악성앱에 감염되어 이동전화가 스팸을 전송하거나 인터넷발송 문자메시지로 이동전화 번호가 스팸전송에 이용되는 경우
 11. 해당 광고를 수신한 자가 수신거부를 요청하였으나 지속 재전송한 경우
 12. 해당 광고를 수신한 자가 스팸으로 신고한 경우
 13. 회사 일반 가입자들에 대해 KISA에서 통지했거나 회사 고객센터로 신고된 스팸 내용을 통해 스팸발송자가 파악된 경우 해당 스팸회선(타사 가입자)으로부터 전송되는 SMS 또는 MMS에 대해 타 이동통신사 또는 유선사업자가 해당 스팸회선을 이용정지 시킬 때까지 수신 차단이 필요한 경우
 14. 본인명의로 아닌 이동전화 번호를 부정하게 사용하는 경우
- ② 회사는 불법스팸 전송 또는 발신번호 변작이 확인된 계약자가 이용 중인 다른 번호가 불법스팸 또는 발신번호 변작에 악용되고 있거나 악용될 우려가 있다는 객관적 정황이 있는 경우에는 동일 명의로 다른 번호도 이용 정지 할 수 있습니다.
- ③ 회사는 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 서비스 이용을 정지하는 경우, 그 사실을 당해 계약자에게 통지합니다. 다만 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 이용정지 조치 후 통지할 수 있습니다.

제52조 (부정송신자 계약해지)

- ① 회사는 계약자가 다음 중 하나에 해당하는 경우 당해 서비스 계약을 해지할 수 있습니다.
1. 타인의 명의로 계약하였거나 계약 시 제출한 자료 및 정보가 허위 또는 누락되었음이 확인된 경우
 2. 과학기술정보통신부 또는 한국인터넷진흥원이 발신번호 변작과 관련하여 계약해지를 요청한 경우

3. 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제3자에게 임의로 서비스를 임대한 경우
 4. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 불법스팸 전송과 관련하여 계약해지를 요청하는 경우
 5. 불특정 다수를 대상으로 메시지(SMS, MMS, 채팅 포함), 음성(영상)통화 등의 방법을 통해 무차별적인 스팸을 전송한 사실이 확인된 경우
 6. 계약자가 전송한 광고성 정보에 대해 회사가 한국인터넷진흥원에 불법스팸 유무확인을 요청하여 불법스팸임이 확인된 경우
 7. 계약자에게 제공하는 서비스(문자 할인 서비스, 문자 기본제공 요금제 또는 부가서비스 등)를 영리목적의 광고성 정보 전송(스팸 전송)에 이용하거나 물리적 장치 또는 자동발송 프로그램 등을 이용하여 메시지(SMS, MMS, 채팅 포함)를 전송 또는 통화를 유발한 경우
 8. 서비스를 이용하여 불완료호, 즉 '원링(one-ring)나과 같이 수신자를 기망하여 회신을 유도하는 행위를 하는 경우
 9. 제51조의 제1항의 규정에 의하여 이용정지를 당한 이후 1년 이내에 이용정지 사유가 재발한 경우
 10. 제51조 제1항에 따른 이용정지 기간 내에 이용정지 사유를 해소하지 않고 1개월이 경과한 경우
 11. 전송자를 확인하지 못하게 할 목적으로 발신번호를 변작하여 영리목적의 광고성 정보를 전송한 사실이 확인된 경우
 12. 회사와 별도의 계약 또는 동의 없이 서비스 제공 목적 외로 계약자에게 제공하는 서비스(문자 할인 서비스, 문자 기본제공 요금제 또는 부가서비스 등)를 영리목적의 광고성 정보 전송(스팸 전송)에 이용하는 경우
 13. 수신처를 임의로 생성하여 불특정 다수에게 광고성 메시지(SMS, MMS 포함), 음성전화(ARS포함)를 전송한 경우
- ② 회사는 불법스팸 전송 또는 발신번호 변작이 확인된 계약자가 이용 중인 다른 번호가 불법스팸 또는 발신번호 변작에 악용되고 있거나 악용될 우려가 있다는 객관적 정황이 있는 경우에는 그 다른 번호도 이용 해지 할 수 있습니다.
- ③ 회사는 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 서비스 계약을 해지하는 경우, 그 사실을 당해 계약자에게 통지합니다. 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우에는 통지된 것으로 간주됩니다. 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 계약해지 조치 후 통지할 수 있습니다.

제53조 (이용번호 변경)

스팸 메시지 전송으로 인하여 이용이 정지된 번호는 번호변경이 제한됩니다.

제54조 (약관 외 준칙)

스팸 및 불법스팸과 관련하여 본 약관을 다른 약관에 우선하여 적용하며, 이 약관에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 전기통신사업법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 개인정보보호법, 전자금융거래법, 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 등 관련 법령 및 WCDMA 약관 등 이동통신서비스 관련 약관에서 정한 바 또는 상관례에 따릅니다.

[부칙]

1. (시행일) 이 약관은 2011년 11월 1일부터 시행합니다.
2. 이 약관의 시행에도 불구하고 번호이동서비스에 대한 약관내용은 당사가 번호이동서비스를 개시하는 시점 이후에 적용합니다.
3. 전기통신사업법 제4조 및 동법 시행령 제2조에 따른 보편적역무제공의 무사업자로 지정되기 이전에는 요금감면에 대한 약관조항의 적용을 유예합니다.
4. (시행일) 이 약관은 2012년 4월 1일부터 시행합니다.
5. (시행일) 이 약관은 2012년 5월 10일부터 시행합니다. 단, 생생 USIM요금제는 2012년 5월 25일자로 시행하며, 생생 단말요금제는 2012년 8월 1일자로 시행합니다.
6. (시행일) 이 약관은 2012년 6월 1일부터 시행합니다.
7. (시행일) 이 약관은 2012년 8월 1일부터 시행합니다.
8. (시행일) 이 약관은 2012년 9월 1일부터 시행합니다.
9. (시행일) 이 약관은 2012년 10월 1일부터 시행합니다.
단 제15조 15항은 10월 15일부터 시행합니다.
10. (시행일) 이 약관은 2012년 11월 15일부터 시행합니다.
11. (시행일) 이 약관은 2013년 1월 1일부터 시행합니다.
12. (시행일) 이 약관은 2013년 3월 4일부터 시행합니다.
13. (시행일) 이 약관은 2013년 4월 1일부터 시행합니다.
14. (시행일) 이 약관은 2013년 4월 30일부터 시행합니다.
15. (시행일) 이 약관은 2013년 7월 01일부터 시행합니다.

- 16.(시행일) 이 약관은 2013년 8월 05일부터 시행합니다.
- 17.(시행일) 이 약관은 2013년 9월 06일부터 시행합니다.
- 18.(시행일) 이 약관은 2013년 9월 16일부터 시행합니다.
- 19.(시행일) 이 약관은 2013년 10월 7일부터 시행합니다.
- 20.(시행일) 이 약관은 2013년 10월 14일부터 시행합니다.
- 21.(시행일) 이 약관은 2013년 10월 24일부터 시행합니다.
- 22.(시행일) 이 약관은 2013년 12월 01일부터 시행합니다.
- 23.(시행일) 이 약관은 2014년 3월 13일부터 시행합니다.
- 24.(시행일) 이 약관은 2014년 4월 14일부터 시행합니다.
- 25.(시행일) 이 약관은 2014년 7월 01일부터 시행합니다.
- 26.(시행일) 이 약관은 2014년 7월 21일부터 시행합니다.
- 27.(시행일) 이 약관은 2014년 8월 25일부터 시행합니다.
- 28.(시행일) 이 약관은 2014년 10월 01일부터 시행합니다.
- 29.(시행일) 이 약관은 2014년 11월 14일부터 시행합니다.
- 30.(시행일) 이 약관은 2015년 1월 01일부터 시행합니다.
- 31.(시행일) 이 약관은 2015년 2월 06일부터 시행합니다.
- 32.(시행일) 이 약관은 2015년 3월 18일부터 시행합니다.
- 33.(시행일) 이 약관은 2015년 4월 27일부터 시행합니다.
- 34.(시행일) 이 약관은 2015년 7월 01일부터 시행합니다.
- 35.(시행일) 이 약관은 2015년 8월 03일부터 시행합니다.
- 36.(시행일) 이 약관은 2015년 9월 01일부터 시행합니다.
- 37.(시행일) 이 약관은 2015년 9월 21일부터 시행합니다.
- 38.(시행일) 이 약관은 2015년 10월 12일부터 시행합니다.
- 39.(시행일) 이 약관은 2015년 12월 01일부터 시행합니다.
- 40.(시행일) 이 약관은 2016년 03월 13일부터 시행합니다.
- 41.(시행일) 이 약관은 2016년 05월 10일부터 시행합니다.
- 42.(시행일) 이 약관은 2016년 06월 01일부터 시행합니다.
- 43.(시행일) 이 약관은 2016년 07월 01일부터 시행합니다.
- 44.(시행일) 이 약관은 2016년 07월 19일부터 시행합니다.
- 45.(시행일) 이 약관은 2016년 08월 12일부터 시행합니다.
- 46.(시행일) 이 약관은 2016년 09월 01일부터 시행합니다.

47. (시행일) 이 약관은 2017년 01월 01일부터 시행합니다.
48. (시행일) 이 약관은 2017년 02월 01일부터 시행합니다.
49. (시행일) 이 약관은 2017년 02월 23일부터 시행합니다.
50. (시행일) 이 약관은 2017년 04월 06일부터 시행합니다.
51. (시행일) 이 약관은 2017년 05월 15일부터 시행합니다.
52. (시행일) 이 약관은 2017년 07월 17일부터 시행합니다.
53. (시행일) 이 약관은 2017년 08월 07일부터 시행합니다.
54. (시행일) 이 약관은 2017년 08월 31일부터 시행합니다.
55. (시행일) 이 약관은 2017년 10월 12일부터 시행합니다.
56. (시행일) 이 약관은 2017년 12월 01일부터 시행합니다.
57. (시행일) 이 약관은 2018년 02월 01일부터 시행합니다.
58. (시행일) 이 약관은 2018년 02월 14일부터 시행합니다.
59. (시행일) 이 약관은 2018년 04월 01일부터 시행합니다.
60. (시행일) 이 약관은 2018년 04월 16일부터 시행합니다.
61. (시행일) 이 약관은 2018년 05월 01일부터 시행합니다.
62. (시행일) 이 약관은 2018년 06월 01일부터 시행합니다.
63. (시행일) 이 약관은 2018년 06월 04일부터 시행합니다.
64. (시행일) 이 약관은 2018년 07월 04일부터 시행합니다.
65. (시행일) 이 약관은 2018년 08월 01일부터 시행합니다.
66. (시행일) 이 약관은 2018년 09월 01일부터 시행합니다.
67. (시행일) 이 약관은 2018년 10월 01일부터 시행합니다.
68. (시행일) 이 약관은 2018년 11월 26일부터 시행합니다.
69. (시행일) 이 약관은 2019년 01월 01일부터 시행합니다.
70. (시행일) 이 약관은 2019년 01월 10일부터 시행합니다.