

서비스 이용약관

2015.

(주)엔디소프트

(주)엔디소프트 서비스 이용약관

제 1 장 총칙

제1조 (목적) 이 약관은 주식회사 엔디소프트(이하“회사”라 합니다)의 인터넷전화서비스 (이하“서비스”라 합니다.)의 이용조건 및 요금에 관한 사항과 그 밖의 필요한 사항에 대하여 규정함을 목적으로 합니다.

제2조 (약관의 신고) ① 이 약관은 전기통신사업 법령에 따라 체신청장에게 신고를 필한 것입니다.

② 회사는 체신청장에게 신고함으로써 이 약관을 변경할 수 있습니다.

제3조 (용어의 정리) ① 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “단말기기”라 함은 인터넷회선과 연동하여 인터넷을 통해 전화를 할수있는 장치를 말합니다.
2. “일반전화”라 함은 KT 및 하나로통신의 일반전화 이용약관에 의하여 전화서비스를 제공받는 가입전화를 말합니다.
3. “이동전화”라 함은 셀룰러, PCS 등 무선통화방식에 의하여 전화서비스를 제공받는 가입전화를 말합니다.
4. “국제전화”라 함은 국내와 국외간의 통화를 연결시켜주는 서비스를 말합니다.
5. “시외전화”라 함은 시외통화권과 타 시외통화권간의 통화를 연결시켜주는 서비스를 말합니다.
10. “인터넷전화”라 함은 VoIP(Voice Internet Protocol)제공하고 있는 당사에서 제공하는 VoIP가입자간 서비스와 사전 계약된 호 처리를 담당하는 별정1호 또는 기간사업자의 교환기와 직접 또는 간접적인 방법으로 KT를 포함한 기간사업자의 일반전화계망을 경유하여 구성된 통화서비스를 말합니다.
11. “이용계약”이라 함은 회사가 제공하는 서비스를 이용하기 위하여 회사와 체결한 계약을 말합니다.
12. “계약자”라 함은 회사와 서비스 이용계약을 체결한 고객을 말합니다.
13. “해제”라 함은 회사 또는 계약신청자가 승낙이후 서비스 개통 전에 이용계약을 해약하는 것을 말합니다.

14. “해지”라 함은 회사 또는 계약자가 서비스 개통이후 이용계약을 해약하는 것을 말합니다.

② 이 약관에서 사용하는 용어는 제 1항에서 정하는 것을 제외하고는 관련 법령이 정하는 바에 의합니다.

제4조 (신의성실의 의무) 회사와 계약자는 신의와 성실의 원칙에 입각하여 이 약관을 이행하여야 합니다.

제5조 (명시되지 않은 사항 등의 적용) 이 약관에 명시되지 않은 사항은 전기통신 관계법령에 의합니다.

제 2 장 이용계약

제1절 통칙

제6조 (계약단위) 계약을 필요로 하는 서비스에 있어서 가입계약은 1가입자당 여러 회선을 계약할 수 있습니다.

제7조 (계약당사자의 의무)① 회사는 서비스를 계속적, 안정적으로 제공하여야 하며 서비스 제공설비의 장애가 발생하였거나 멸실된 때에는 지체없이 이를 수리 또는 복구하여야 합니다.

② 계약자는 비밀번호 등에 대해 선량한 관리자의 주의를 다하여 이용하여야 하며 부주의로 발생하는 모든 책임은 계약자가 부담합니다. 다만, 비밀번호의 유출 등에 있어 이를 회사에 신고한 경우에는 그 이후에 발생한 통화요금에 대하여는 계약자가 책임을 지지 않습니다.

③ 회사는 국내 다른 전기통신사업자가 보유하고 있는 가입자 정보를 제공받아 요금청구 및 수납 등의 업무에 이용할 수 있습니다. 다만, 계약자가 회사에 가입자의 정보를 제공할 경우에는 그 정보에 의합니다.

④ 제3항에 따라 국내 다른 전기통신사업자와 회사간 가입자 정보제공 및 이용에 대해서는 계약자가 동의한 것으로 봅니다.

제 2절 신청 및 승낙

제8조 (신청) 회사와 별도의 이용계약을 필요로 하는 서비스를 이용하고자 하는 자는 회사에 신청하여야 합니다.

제9조 (승낙 및 승낙유보) ① 회사는 접수순서에 따라 승낙합니다.

② 회사는 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 승낙을 하지 않거나 그 사유가 해소될 때까지 유보할 수 있습니다. 이때 회사는 해당 사유를 신청자에게 통보합니다.

1. 타인명의 신청
2. 신청서를 허위로 작성하거나 허위서류를 첨부한 신청
3. 신청자가 이용정지 사유에 해당하는 요금 등을 체납하고 있는 경우
4. 신청자가 신용정보기관 등에 신용불량자로 등록되어 있는 경우
5. 서비스의 제공이 기술적, 물리적으로 곤란한 경우
6. 전기통신관계법령에 위배되는 경우

제10조 (이용가능지역 이외에서의 신청) 공시된 지역 이외에서의 서비스신청은 회선구성 등 환경조건이 허락하는 범위 내에서 승낙할 수 있습니다.

제3절 설치 및 개통

제11조 (단말기기 등의 설치) 회사의 인터넷전화서비스 등 서비스 제공에 있어 계약자가 단말기기 등을 준비하여야 하는 경우, 계약자는 개통예정일 이전에 관련기준에 적합한 단말기기 등을 설치하여야 합니다.

제12조 (개통) 서비스의 개통은 개통에 필요한 작업이 완료되고 통신이 가능한 때로 합니다.

제4절 계약의 변경 등

제13조 (설치장소 등의 변경) 회사의 직통회선서비스 등과 관련하여 계약자가 단말기기의 설치장소를 변경하고자 하는 경우 회사에 신청합니다. 이 경우 회사는 회선구성 등 환경조건이 허락하는 범위 내에서 승낙할 수 있습니다.

제14조 (이용권의 양도) 회사와 계약 체결한 서비스의 이용권은 양도하거나

증여할 수 없으며, 질권의 목적으로 사용할 수 없습니다.

제15조 (계약자의 승계) KT의 일반전화약관 등 다른 통신업자의 이용약관에 따라 계약자의 지위를 승계 받은 사람은 회사와의 관계에 있어서도 그 지위를 승계 받은 것으로 합니다.

제16조 (개명 및 개칭) ① 회사와 직접 서비스 이용계약을 체결한 계약자는 개명 또는 개칭에 의하여 명의가 변경된 경우 회사에 신고하여야 합니다.
② 계약자가 신고하지 않아 발생하는 불이익은 회사에서 부담하지 않습니다.

제17조 (계약의 해제 및 해지) ① 계약자가 계약을 해제하거나 해지하려는 경우 회사에 신청하여야 합니다.
② 회사의 인터넷전화서비스 등 계약자가 이용 정지된 후 7일 이내에 그 이용정지 사유를 해소하지 아니하는 경우, 회사는 당해 이용계약을 해지 할 수 있습니다.

제 3 장 서비스의 이용

제1절 서비스의 종류

제18조 (제공서비스) 회사가 제공하는 서비스의 종류는 다음과 같습니다.

1. 회사와 타사업자가 제휴하여 제공하는 인터넷전화서비스
 - 가. 시내전화서비스
 - 나. 시외전화서비스
 - 다. 이동전화서비스
 - 라. 국제전화서비스

제19조 (국제전화서비스) 국제전화에 대하여 회사와 제휴된 타사업자가 이용이 가능한 국가, 지역을 별도로 공시합니다.

제20조 (타사업자와 제휴한 서비스) ① 회사는 타 통신업자와 별도계약을 체결하여 시내, 시외, 이동전화, 국제전화 등의 서비스를 제공할 수 있습니다.
② 제1항의 경우 회사는 서비스의 내용 및 이용요금 등을 별도 공시합니다.

제 4 장 서비스의 이용정지

제1절 서비스 이용정지 등

제21조 (일시 이용중단) ① 회사의 인터넷 전화 서비스의 계약자는 서비스의 이용중단을 회사에 신청할 수 있으며 일시정지 기간은 7일 이내로 합니다.

② 단, 회사와 계약자간의 합의에 의하여 제 1항에 의거 신청한 기간을 연장할 수 있습니다.

제22조 (이용정지) ① 회사는 계약자가 서비스에 관한 요금, 가산금 등을 사용월 익월 20일 이내에 납부하지 않은 때에는 서비스 이용을 정지할 수 있습니다.

② 회사는 제1항의 서비스 이용정지를 하는 경우 계약자에게 이용정지 5일 전까지 통지하여야 합니다. 다만, 계약자 측의 사유로 통지할 수 없는 경우에는 그러하지 않습니다.

③ 계약자는 제2항의 서비스 이용정지를 통지 받은 경우 이의신청을 할 수 있습니다.

제23조 (이용제한) ① 회사는 국가 비상사태, 전기통신설비의 장애, 통화의 폭주 등으로 인하여 소통에 지장이 있는 경우에는 서비스 이용의 전부 또는 일부를 제한할 수 있습니다. 이때에 회사는 이용제한 사실을 계약자에게 통지하거나 별도로 공시합니다.

② 회사는 서비스를 이용하여 공공의 안녕 질서 또는 미풍양속을 해하거나 사전윤리 심의를 받지 않은 정보가 제공되는 경우 이용자의 서비스를 제한할 수 있습니다.

제 5 장 요금

제1절 요금의 종류 등

제24조 (요금의 종류 등) ① 서비스 구분에서 선불서비스는 제공하지 않으며 회사의 모든 상품은 후불서비스로 제공 됩니다.

② 회사가 제공하는 요율, 적용방법 등은 별표 1과 같습니다.

제25조 (시간적용) 외국에서 한국으로 착신되는 국제통화 중 한국에서 요금을 부담하는 통화에 대한 요금은 한국시간을 적용하여 산정합니다.

제2절 요금의 산정

제26조 (이용시간 및 요금의 산정) ① 서비스 이용시간은 발신 측과 착신 측이 통화할 수 있는 상태가 된 때에는 양측의 어느 일방이 통신이용의 종료 신호를 인식한 때까지로 합니다.

② 서비스의 이용 중에 회선장애나 그밖에 계약자에게 책임이 없는 사유로 서비스를 일시 이용할 수 없었던 시간은 산입 하지 않습니다.

③ 제2항에도 불구하고 상대측의 단말기기에 자동응답장치, PC, 팩시밀리 등이 설치되어 있어 응답이 있었던 때에는 통화가 개시된 것으로 봅니다.

제27조(요금의 계산기간 등) 요금은 매월 1일부터 말일까지 (이하“요금월”이라 합니다.) 1개월 단위로 합니다.

제3절 요금의 청구

제28조 (요금의 납부청구) ① 회사는 요금의 요금납부청구서를 납기일 5일 전까지 요금 납부책임자에게 도달되도록 발송합니다. 다만, 요금이 일정금액 이하의 소액인 경우에는 일정기간 누적하여 청구 할 수 있습니다.

② 회사는 계약자 측의 책임 없는 사유로 요금납부 청구서가 요금납부책임자, 그 가족 또는 대리인에게 송달되지 않았음이 인정되는 경우에는 가산금의 부과나 그 밖의 불이익 처분을 할 수 없습니다. 다만 정기적으로 납부하는 요금에 대하여는 그러하지 않습니다.

③ 제1항에도 불구하고 일반전화서비스 등 타 통신사업자의 망과 연동 하여 서비스를 이용 한 경우에는 당해 사업자의 이용약관에 의거 요금의 납부를 합니다.

④ 요금의 수납방법은 CMS, 자동이체, 무통장입금, 지로 등이 있습니다.

제29조 (이의신청) ① 요금납부책임자는 청구된 요금에 이의가 있는 경우에 청구일로부터 1개월 이내에 이의신청을 할 수 있습니다.

② 회사는 이의신청 접수일로부터 10일 이내에 처리결과를 통지하여야하며, 부득이한 사유로 기간 내에 처리하지 못한 경우에는 그 사유 및 처리기한을

명시하여 통지합니다.

③ 회사는 조사결과 요금이 감액되는 경우, 기 납부요금에 대하여 관련규정에 의거 처리하고, 납부되지 않은 요금에 대하여는 10일 이내의 납기일을 재 지정하여 조정된 요금의 납부청구서를 발송합니다.

제4절 요금의 청구

제30조 (요금의 납부책임) 요금의 납부책임은 계약자가 부담하는 것을 원칙으로 합니다. 다만, 다음 각호의 경우에는 당해인과 계약자가 연대하여 납부 책임을 집니다.

1. 계약자가 별도의 요금납부책임자를 지정한 경우 그 지정된 자
2. 요금대납을 신청한 자

제31조 (요금의 납기일) 회사는 요금의 납기일 및 납부장소를 정하여 요금납부청구서에 기재합니다.

제32조 (요금대납) 계약자가 요금을 타인이 대신해서 납부하게 할 수 있으며, 이 경우 요금을 대납하고자 하는 자는 회사에 신청하여야 합니다.

제5절 요금의 반환 등

제33조 (요금의 반환) ① 회사는 요금의 과납 또는 오류가 있거나, 사전납부금액의 정산 또는 요금의 이의신청처리결과 반환할 금액이 발생한 경우 해당금액을 즉시 반환합니다. 다만, 요금을 반환받을 자가 동의하거나 회사에 반환통지에 응하지 않는 경우 차기 이후에 발생하는 요금에서 해당금액을 상계할 수 있습니다.

② 요금을 반환받는 자에게 요금 등의 체납이 있는 경우에는 해당금액을 공제하고 반환합니다.

제34조 (가산금) 회사는 요금납부책임자가 납기일 까지 요금을 납부하지 않은 경우에는 최초 납기일 다음날을 기준으로 미납요금의 100분의 5에 해당하는 금액을 가산금으로 부과합니다.

제 6 장 이용자의 보호

제35조 (이용자 보호위원회의 설치) ① 회사는 이용자에 대한 안정된 서비스의 제공, 이용자의 정보보호와 불만처리를 위한 1인 이상의 전담자를 둔 이용자보호위원회를 설치하고 운영합니다.

② 이용자보호위원회에는 담당직원을 선임하여 이용자의 보호 및 불만처리 업무를 전담하여 처리하도록 합니다.

제36조 (이용자정보 보호대책) 회사는 계약자의 신상정보, 통화기록 등에 대하여 계약당사자 외에는 공개하지 않습니다. 다만, 수사기관의 협조요청에 의한 경우에는 응할 수 있습니다.

제37조 (이용자불만처리 및 대책) ①회사는 객관적, 물리적, 기술적으로 합법한 이용자의 불만이 제기되었을 경우 가능한 최단 시일 내에 동 내용을 처리하며, 고객의 불만형태별 처리 및 대책은 별표2와 같습니다. 단, 불만에 따른 보상은 이 약관의 손해 배상규정에 따라 시행합니다.

② 회사는 제1항의 규정에 불만이 제기 않도록 이용자보호위원회를 통해 노력합니다.

제38조 (보증보험가입) 회사는 파산 또는 그에 상응하는 조건 하에서 이용자의 피해를 보상하기 위해 보증보험에 가입해 있습니다.

제39조 (손해배상) ① 회사가 책임져야할 사유로 계약자가 서비스를 이용하지 못하여 손해를 입은 경우 회사는 계약자의 청구에 의하여 이를 배상합니다. 다만, 그 손해가 천재지변, 불가항력 또는 계약자의 귀책사유로 발생한 경우에는 그러하지 않습니다.

② 손해배상액은 계약자가 납부한 최근 3개월분 요금의 일 평균액에 이용하지 못한 일수를 곱한 금액을 기준으로 계약자와 합의하여 배상합니다.

제40조 (인터넷전화 품질향상계획) ① 인터넷전화 품질향상계획은 별표3 과 같습니다.

제41조 (서비스 중단시 대책) ① 타 인터넷전화사업자로 서비스를 연동한다.

② 기간 및 별정 사업자의 우회경로를 미리 확보하여 Backup망을 구축한다.

③ 서비스 중단으로 인한 가입자 피해보상은 보증보험증권으로 대처한다.

제42조 (이용권의 양도 . 승계) ①전화의 이용권을 양도.승계하고자 하는 자는 회사에 신청하여야 하며, 다음 각 호의 경우에만 양도.승계할 수 있습니다. 다음 각 호에는 불구하고 요금고지서 기준으로 최근 3개월간 연속으로 통화량이 없는 경우에는 명의변경을 제한할 수 있다.

1. 전화설치 장소에서 실제 이용하는 경우
2. 가족 간 또는 가족관계 변동에 따라 부득이 필요한 경우
3. 법인(개인 사업자, 단체 포함) 상호간 사업 양/수도, 합병 등에 의한 명의 변경 및 동일 법인의 단순 상호변경
4. 개인과 법인 상호간(개인 사업자, 단체 포함)에는 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 명의 변경

② 제 1항의 양도.승계에도 불구하고, 제1항 4호의 개인과 법인 상호간에는 전기통신번호를 기준으로 가입일, 이전의 양도 또는 승계일로부터 3개월이 경과하지 않은 경우 제한할 수 있습니다.

③ 양도. 승계에 필요한 서류는 다음 각 호와 같습니다.

1. 제 42조 제 1항 제 1호의 경우, 전화설치 장소와 동일한 주소가 등재된 주민등록증, 등본, 사업자등록증, 법인등기부등본 등의 증명서류 중 1가지
2. 제 42조 제 1항 제 2호의 경우, 가족 또는 가족관계 변동을 입증할 수 있는 행정기관에서 발행한 주민등록등본, 가족관계증명서 등의 증명서류 중 1가지
3. 제 42조 제1항 제3호의 경우, 회사 양수양도 계약서 사본, 회사합병 계약서 사본 등의 증명서류 중 1가지
4. 제 42조 제 1항 제 4호의 경우, 재직증명서, 경력증명서, 기타 사업의 연속성을 확인하는 서류 등의 증명서류
5. 공통서류 : 신분증, 양도.승계 동의서

제43조 (계약의 해제 . 해지)

회사는 다음 중 하나의 사유에 해당하는 경우 계약을 해제 또는 해지 할 수 있습니다.

① 부여 받은 전기통신번호가 판매되는 것으로 확인되는 등 실제 번호사용 의사가 없는 경우 ② 제 43조 제1항에 해당하는 미래창조과학부의 회수명령

대상의 경우 회사는 다음 각 호 중 하나의 방법으로 이용자에게 고지하여야 합니다. (단, 이용자의 사유로 인해 회사의 고지사실을 확인하지 못하였을 경우 확인한 것으로 간주함.)

1. SMS 발송 또는 TM 실시
2. 내용증명 발송

③ 제 43조 제2항에 따른 고지를 받은 이용자는 고지내용의 기한 이내에 정당한 사유에 의한 소명 또는 조치사항을 이행한 경우 전화이용권을 회복할 수 있습니다. 다만, 2차례 이상 회수명령 대상이 될 경우 즉시 해지할 수 있습니다.

제44조 (번호이동성)

①번호 판매 중개사이트 등에서 제 3자에 대한 판매 대상이 되어 미래창조과학부로부터 번호 회수대상으로 분류된 번호는 번호이동 대상에서 제외됩니다.

부 칙

제 1조 (시행일) 이 약관은 2015년 03월 01일부터 시행합니다.

별표 1 전화요금표(국제전화요금표 별도참조)

[V. A. T 별도]

구 분	종량제	정액제		비고
	과금단위	과금단위	월정액	
국내전화	39원/3분	39원/3분	40,000원 [한도금액 100,000원]	
이동전화	10.88원/10초	14.5원/10초		
국제전화	50원/1분	288원/1분		미국기준
기본료	4,000 원	없음		회선당 기본료

별표 2 이용자 불만형태별 처리 및 대책

불만형태	유형	원인	처리절차	대책	처리기간	비고
청구수납 관련	청구서 부달	고객의 E-Mail변동	재발송	고객의 E-Mail변동시 즉시 연락하도록 요청하고 수시로 변동 여부파악	1일	
		배달상의 사고	고객에 사과후 재발송	문제점 파악후 조치	1일	
	자동이체	고객의 잘못	상세한 설명을 통해 고객을 이해시킴	계약시 상세하게 설명하여 발생예방	즉시	
세금, 부가료 관련	가산금 이의	고객의 잘못	상세한 설명을 통해 고객을 이해시킴	계약시 상세하게 설명하여 발생예방	즉시	
		업체의 잘못	고객에게 사과후 정정	가산금 부과시 철저 확인	즉시	
	전화세 요금 감면	고객의 잘못	상세한 설명을 통해 고객을 이해시킴	계약시 상세하게 설명하여 발생예방	즉시	
		업체의 잘못	고객에게 사과후 정정	요금부과 시 재확인	즉시	
	통화부인	고객의 오인	통화자료확인을 통해 고객을 이해시킴		즉시	
		업체의 잘못	고객에게 사과후 정정	통화량 자료 생성시 수시확인	즉시	
요금청구 관련	요금 / 할인율 적용오류	고객의 오인	약관설명	계약시 상세하게 설명하여 발생예방	즉시	
	이중청구	업체의 잘못	고객에게 사과후 정정	고객정보 입력 철저	즉시	
		업체의 잘못	고객에게 사과후 정정	사전예방	즉시	
통화관련	통화품질	교환설비문제	고객에게 사과후 정정	지속적인 유지보수	즉시	
		선로상의 문제		설비제공 사업자에게 수리요청	즉시	
	접속실패	시설부족문제	고객에게 사과후 정정	설비여유를 확보	즉시	
기타	고객정보 의 유출	회사의 잘못	법적인 보상	보안체계 강화	7일	

별표 3 인터넷 전화 품질 향상 계획

1. 목 적

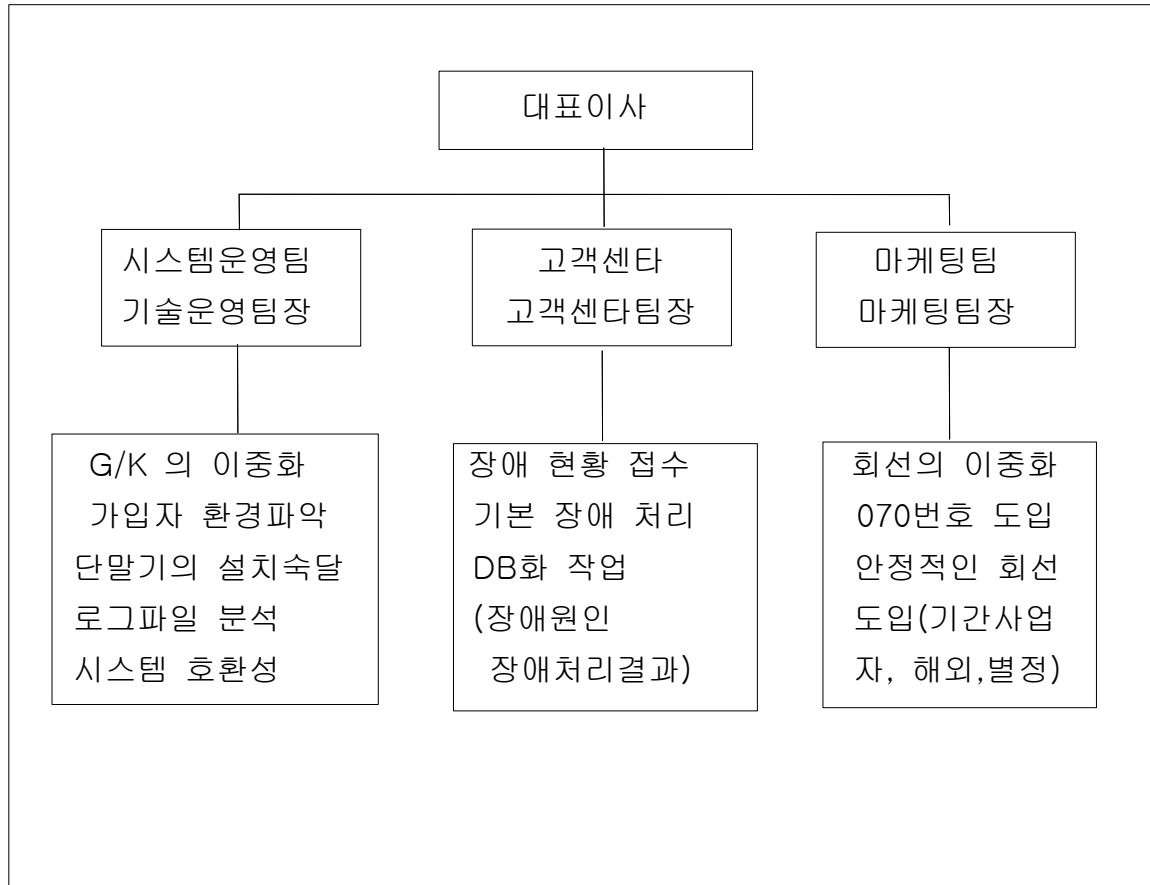
(주)엔디소프트는 인터넷 전화 품질 향상을 위하여 시스템의 이중화 및 회선의 Back_up 망 구축을 위하여 노력한다.

2. 인터넷 전화 품질 향상 계획

가. 개요

(주)엔디소프트는 대표이사 직속으로 인터넷 전화 품질 향상을 위해 시스템 운영팀, 고객센터, 마케팅팀 팀 등 3개 부서의 긴밀한 협조 아래 운영한다.

나. 조직도



3. 시스템

가. 시스템

- GateKeeper의 이중화를 통하여 안정적인 시스템 운영
- H.323 프로토콜 사용으로 안정화 및 향후 SIP 운영
- NMS 시스템을 통한 가입자 단말 및 통화여부 수시 체크
- GateKeeper 사용용량 70% 초과시 시스템 증설
- MRTG를 통한 네트워크 회선 안정성 분석

나. 사업자간 시스템 호환성

- G/K 대 G/K 시스템 호환성 체크
- G/K 대 G/W 시스템 호환성 체크
- G/W 대 PBX 시스템 호환성 체크

다. 로그파일 분석

- 콜 단위의 로그파일 분석을 통한 장애원인 해결
- 장애시 넷플로워 프로그램을 통한 통화메세지 캡처후 해결

라. 단말기

- 가입자 단말기 설치시 환경에 맞게 설치
- 원격 장애 처리

마. 가입자 환경 파악

- 아래 사항의 환경 파악으로 인하여 장애 및 통화품질 향상
 - 1) 인터넷 회선 사업자 파악
 - 2) 인터넷 프로토콜 파악(DHCP, PPPoE, 전용선)
 - 3) KeyPhone 연동
 - 4) PBX 연동
 - 5) 가입자 구내 선로 노후화 파악

4. 고객센터

가. 장애현황 접수

- 유형별 장애 현황 접수로 시스템 운영팀 즉각 대처

나. 기본적인 장애처리

- 전원 ON/OFF 파악
- 인터넷 회선 장애 여부 판단
- 단말기 ON/OFF 파악
- 단말기와 전화기 또는 단말기와 인터넷 회선 연결 상태 파악

다. 장애 유형별 DB화 작업

- 유형별 장애 현황 DB화 작업으로 시스템 및 회선의 안정화와 가입자 즉각적인 장애 대처로 인한 통화 품질 향상

6. 마케팅팀

가. 회선의 이중화

- 회선의 Back_up 망 구축으로 인한 안정화 추구

나. 안정적인 회선 도입방안

- 대역별(시내/외, LM, 국제) 안정적인 회선 도입으로 인한 통화품질 향상

다. 070 번호 도입방안

- TTA 인증을 받은 회선 사업자의 망을 사용함으로 070번호 도입 후 통화품질 안정화 추구

라. TTA 품질 테스트 방안

- TTA 인증 테스트 검증을 통한 통화품질 향상