

일렉트로룩스 보증연장 서비스 계약("서비스 계약") 이용 약관

1. 해석

- 1.1. **정의:** 본 계약에서 문맥상 별도로 명시되지 않는 용어는 다음과 같은 의미를 가집니다.
 - 1.1.1. **보증**이란 제품의 기계적, 전기적 결함에 대한 보증을 의미합니다.
 - 1.1.2. **일렉트로룩스, 우리, 우리를, 우리의** 라는 각각의 단어는 일렉트로룩스 코리아 주식회사(등록번호: 220-86-40895)를 의미합니다.
 - 1.1.3. **악의적 손상**이란 서비스 계약 보유자가 예방할 수 없었던 제 3 자에 의해 고의적으로 발생한 제품의 모든 우발적인 손상을 의미합니다.
 - 1.1.4. **제품**이란 유효한 서비스 계약에 따라 보장되는 전기 및 전자 제품을 의미합니다.
 - 1.1.5. **제품 권장소비자가격**은 당사 웹사이트에 게시된 할인이 적용되기 전 오리지널 가격을 의미합니다.
 - 1.1.6. **수리 시설**이란 일렉트로룩스 코리아 주식회사 또는 당사의 공인된 서비스 센터를 의미합니다.
 - 1.1.7. **서비스 계약**은 제 2 조 1 항에 명시된 의미를 갖습니다.
 - 1.1.8. **서비스 계약 보유자**란 유효한 서비스 계약에 따라 혜택에 대한 권리를 취득한 개인 또는 기타 법인을 의미합니다.
 - 1.1.9. **유효한 청구**란 제품의 1 회성 전체 교환 또는 여러 번의 수리를 의미하며 그 비용은 해당 제품의 실제 구매가와 관계없이 제품의 권장소비자가격을 초과하지 않습니다.
 - 1.1.10. **웹사이트**는 우리의 electrolux.co.kr 주소 웹사이트를 의미합니다.
 - 1.1.11. **귀하 및 귀하의** 라는 각각의 단어는 서비스 계약 구매자를 의미합니다.

2. 보장

- 2.1. 당사의 보증연장 서비스 계약("서비스 계약")은 당사 또는 공인된 유통에서 발행한 판매 송장/영수증에 명시된 제품의 기계적 및 전기적 고유 결함에 대해 제품 제조업체가 약정한 범위 내에서만 보장을 제공하며, 12 개월 또는 24 개월의 기본보증기간 만료일로부터 사용자가 선택한 보증 연장 플랜에 따라 서비스 계약 만료일까지 12 개월, 24 개월 또는 36 개월 동안 제조업체의 보장을 연장해줍니다. 수리 비용에는 부품 및 인건비, 수리를 위해 운송이 필요한 경우 운송비가 포함됩니다.
- 2.2. 본 서비스 계약은 제품 사용이 국내, 개인 및 가정 용도일 때만 유효합니다.
- 2.3. 아래 표에는 당사 웹사이트에서 구매 가능한 보증연장 플랜이 명시되어 있습니다.

일렉트로룩스 보증연장	플랜 유형	제조업체 보증 기간	보증 연장 기간
새제품	1+1	12 개월	달력일자 기준 제조업체의 기본보증기간 종료일 다음날부터 시작하여 12 개월
새제품	1+2	12 개월	달력일자 기준 제조업체의 기본보증기간 종료일 다음날부터 시작하여 24 개월
새제품	2+1	24 개월	달력일자 기준 제조업체의 기본보증기간 종료일 다음날부터 시작하여 12 개월

새제품	2+2	24 개월	달력일자 기준 제조업체의 기본보증기간 종료일 다음날부터 시작하여 24 개월
새제품	3+3	36 개월	달력일자 기준 제조업체의 기본보증기간 종료일 다음날부터 시작하여 36 개월

2.4. 본 수리 서비스보장은 제조업체의 기본보증기간이 만료된 날부터 시작하여, 고객이 선택/청약한 서비스 계약기간 동안에만 유효합니다. 본 수리 서비스 보장은 일렉트로룩스가 공인한 수리시설을 통해 진행된 수리 및 교환에 대해서만 적용되며 서비스 계약 기간 동안 결함 수리 또는 교환에 대해 횟수 제한은 없습니다. 단, 총 수리 또는 교환 비용은 제품의 권장소비자가격을 초과하지 않아야 합니다.

2.5. 본 서비스 계약은 보험 계약이 아닙니다. 모든 결함 수리는 당사 또는 당사가 공인한 수리 시설에서 이루어져야 합니다. 당사의 수리 시설에서 수행하지 않은 수리에 대해 당사는 책임지지 않습니다.

3. 제품 적격성

3.1. 본 서비스 계약은 제품 구매시에만 구매할 수 있으며 다음 제품에만 적용됩니다.

3.1.1. 당사 또는 공인된 소매 업체에서 구매한 새 제품

3.1.2. 서비스 계약 구매 시점에 제조업체가 제공하는 기본보증이 (가) 대한민국에서 완전하고 유효한 상태이며, (나) 아직 만료되지 않은 제품

4. 책임의 한계

4.1. 어떠한 경우에도 본 서비스 계약과 관련한 서비스 제공 지연으로 인해 발생하는 손실 및 귀하의 제품이 수리 시설에 있는 기간 또는 수리를 기다리는 동안 발생하는 기회비용, 인명 손실 또는 부상, 재산의 손실, 모든 부수적, 우발적, 특별, 직접 또는 간접 손실, 결과적 손실로 보장 범위가 확대되지 않습니다.

4.2. 당사는 단독 재량에 따라 제품을 교환하거나 수리할 수 있습니다. 교환 제품은 동일하거나 유사한 제품입니다. 교환된 제품(손상된 장치)은 당사의 자산이 됩니다. 기술 발전으로 인해 교환 제품은 원래 제품보다 소매가가 낮을 수 있으며, 당사는 낮은 소매가에 대한 차액을 지불하지 않습니다. 제품이 교환되면 본 서비스 계약은 즉시 종료되며 당사에게 본 서비스 계약의 잔여 기간 동안 더 이상의 보증의무를 부과할 수 없습니다.

4.3. 서비스 계약 기간 동안 누적 제품 수리 비용 및/또는 교체 비용이 제품의 권장 소비자가격을 초과하는 경우 서비스 계약은 즉시 자동 해지됩니다. 서비스 계약이 해지되는 경우, 귀하의 수리 요청은 당사의 일반 보증 약관에 따라 처리됩니다.

4.4. 본 계약이 UN 결의안이나 무역 또는 경제 제재, 유럽 연합, 영국 또는 미국의 법률 또는 규정에 따른 제재, 금지 또는 제한을 받거나 제재의 대상이 되는 경우, 당사는 보장을 지속 제공하는 것으로 간주되지 않으며, 본 계약에 따른 보장 제공, 해당 청구에 대한 지급 또는 혜택을 제공할 책임이 없습니다.

4.5. 당사는 귀하가 수리를 위해 제품을 수리시설에

4.5.1. 서비스 계약 만료 이전에 제출하지 않거나

4.5.2. 불량 접수가 불량 발생 후 10 일 이내에 제출되지 않는 경우

서비스 계약에 따른 책임이 없습니다.

5. 보장되지 않는 손해

5.1. 다음 사항은 보증에서 제외됩니다.

- 5.1.1. 귀하, 귀하의 대리인 또는 직원 또는 당사가 승인하지 않은 수리 작업 또는 수리작업 실패로 인해 발생한 손상
- 5.1.2. 직/간접 여부, 원인 및 의도를 불문한 귀하의 과실
- 5.1.3. 상품성에 대한 묵시적 보증, 적합성에 대한 묵시적 보증, 무과실 책임 및 제조업체/판매업체 회수 대상인 책임 등 모든 결합있는 제작과정
- 5.1.4. 귀하 또는 서비스 계약 보유자 이외의 다른 사람(제 3 자)에 대한 책임
- 5.1.5. 귀하 또는 서비스 계약 보유자의 사기 행위 또는 기타 부정적하거나 범죄적인 행위
- 5.1.6. 불법 거래 또는 운송 또는 중범죄에 서비스를 이용하는 경우
- 5.1.7. 제조업체/판매업체의 원래 서면 보증 또는 귀하의 대리점 보증, 수리업체 보증 또는 기타 유효한 보증이 여전히 적용되고 있는 제품
- 5.1.8. 서비스 계약을 구매한 제품의 기본 기능에 필수적이지 않은 옵션 제품에 통합된 동작하지 않는 미관, 페인트, 제품 마감재, 제품과 함께 사용하는 장치, 케이블, 코드, 스트랩, 충전기 및 부가 옵션
- 5.1.9. 제품 외관 부품의 외장 및 내장의 정상적인 마모 및 손상
- 5.1.10. 소모품(내장 배터리, 전구, 고무 가스켓, 필터 등)
- 5.1.11. 소프트웨어(운영 체제 및 저장된 데이터 포함), 소프트웨어 설치 및/또는 제거, 컴퓨터 바이러스, 바이러스 예방 및 기타 주변 장치로 인해 직접적으로 발생하는 결합
- 5.1.12. 제품의 일부가 아닌 전기 연결, 접속의 결합
- 5.1.13. 일상적인 유지보수 또는 청소
- 5.1.14. 방치, 남용, 오용, 도난, 모래, 부식, 침수, 과도한 열, 배터리 누출, 상업적 사용, 정전 또는 전력 서지, 불충분하거나 부적절한 전압 또는 전류(전력의 변동, 번개, 정전기), 무단 개조, 부적절한 환경(적절한 온도 또는 습도 부족 포함)으로 인한 손상
- 5.1.15. 직간접적인 원인에 관계없이 지진, 분화 또는 전쟁, 혁명, 내전, 사건, 폭동, 노동쟁의 또는 기타 유사한 사건으로 인한 화재, 연소 또는 기타 손해 등 천재지변으로 인한 손해
- 5.1.16. 주 정부 및 지방 정부의 명령에 의한 재산 소각 및 이와 유사한 피해
- 5.1.17. 제품에 대한 무단 개조 및/또는 그러한 무단 개조로 인해 발생한 문제/결함, 일련번호 변경, 설치, 작동 또는 유지보수에 대한 제조업체의 지침 미준수, 비인가 수리업체에 의한 수리, 제품 기능에 영향을 주지 않는 모든 품목, 이미지 번(image burn)
- 5.1.18. 잘못된 전압 출력을 이용하여 제품에 전기적 손상을 일으킨 경우

- 5.1.19. 서비스 계약에 특별히 포함되지 않은 제거 또는 재설치 비용
 - 5.1.20. 본래 제조업체/판매업체의 서면 보증, 귀하의 딜러 보증, 수리업체 보증, 달리 명시되지 않는 한 유효한 기타 보증에 따라 보장되지 않는 문제 또는 결함
 - 5.1.21. 제품 또는 제품 기능의 고장, 오작동, 결함, 작동 불능, 고장, 중단 또는 정지, 직간접적으로 관련된 설계, 계획 또는 엔지니어링 비호환성 및 외부 외관상의 결함(예: 색상, 재료, 마감, 찌그러짐, 변색, 광택 손실, 긁힘, 찌그러짐, 녹 등)
 - 5.1.22. 통상적인 마모와 균열, 잘못된 사용, 점진적인 기능저하, 또는 오/남용으로 인한 손해
 - 5.1.23. 제품과 동시에 구매했는지 여부에 관계없이 OEM이 아닌 장비/액세서리를 포함하여 제품이 아닌 장치로 인한 문제를 포함하여 설치, 작동, 일상적인 관리 유지보수, 검사, 청소, 외부 조정 등에 대한 제조업체의 권장 지침을 따르지 않은 경우
 - 5.1.24. 제품의 기능에 아무런 영향을 주지 않는 외부적 손상(패임, 착색, 광택저하, 긁힘, 찌그러짐, 녹 등)
 - 5.1.25. 누락, 중과실 또는 불이행으로 인해 금이 간 부품
 - 5.1.26. 상업적 사용(다중 사용자 조직), 공공 임대 또는 영리 목적의 사용
 - 5.1.27. 본 서비스 계약에 구체적으로 명시된 예외사항
 - 5.1.28. 모든 배터리 및 필터(일반 비충전식 배터리 및 충전식 배터리를 포함)
 - 5.1.29. 중고 또는 골동품, 수집품, 재활용, 재정비된, 반품된 제품
 - 5.1.30. 제품의 기록 저장 매체 손상으로 인한 데이터 손실로 인해 발생하는 모든 비용
 - 5.1.31. 무단 액세스 또는 무단 사용으로 인한 컴퓨터 시스템 또는 전자나 IT 제품 내의 전자 데이터에 대한 손실, 사용 손실, 손상, 손상, 액세스 불능 또는 조작 불능 또는 전송, 서비스 거부 공격 또는 악성 코드의 수신 또는 전송 결과로 발생하는 손실. 컴퓨터 시스템이란 정보를 저장, 처리, 액세스, 전송 또는 수신하는 데 사용되는 전자 하드웨어, 소프트웨어 또는 그 구성 요소를 의미합니다. 전자 데이터란 컴퓨터 시스템에 저장된 모든 데이터를 의미합니다.
 - 5.1.32. 제품에 대한 악의적인 손상
 - 5.1.33. 경우에 따라 귀하 또는 서비스 계약 소유자 이외에 다른 사람에 대한 책임
 - 5.1.34. 부상 및 사망과 같은 인명 피해
 - 5.1.35. 귀하의 사기 행위 또는 기타 부정직하거나 범죄적인 행위
- 5.2. 어떠한 경우에도 당사 또는 당사의 대리인은 이익 손실, 업무 중단, 신체적 상해, 의료 등에 대한 손해 등 간접적, 결과적 또는 부수적 손해에 대해 책임을 지지 않으며, 이는 그러한 손해의 가능성을 사전에 통지받은 경우에도 마찬가지입니다.

6. 서비스 요청 절차

- 6.1. 기본제공 보증기간 내 제품과 동일하게 당사 고객센터(1566-1238)로 불량 접수합니다.

- 6.2. 전기적 또는 기계적 결함으로 인해 제품에 고장이 발생한 경우, 월요일부터 금요일 오전 9시부터 오후 6시까지 일렉트로룩스 고객센터로 전화하거나 homecare.krh@electrolux.com 으로 이메일을 보내 고장을 신고/접수 하면 후속 절차에 대한 상세 안내를 받으실 수 있습니다.
- 6.3. 당사의 고객 서비스 담당자가 귀하에게 서비스 절차를 안내할 준비가 되어 있습니다. D2C 로 시작하는 주문번호를 알려주시면 가입 확인에 소요되는 시간을 단축할 수 있습니다. 기본보증기간이 여전히 남아있는 경우 보증연장 서비스 계약이 체결된 상태라 하더라도 기본제공보증이 우선 활용됩니다. 수리는 일렉트로룩스 공인 서비스센터를 통해서만 수행되어야 합니다. 사설 서비스 센터에서 먼저 수리를 받은 후 소요된 비용을 청구할 수 없습니다.

7. 계약의 양도

- 7.1. 본 서비스 계약의 양도는 당사의 동의를 받아야 합니다.
- 7.2. 서비스 계약 기간 내에 제품을 다른 소비자에게 판매하거나 양도하는 경우, 양도 후 14 일 이내에 해당 제품, 양도일, 양수인 성명, 연락처 등을 homecare.krh@electrolux.com 에 이메일로 당사에 알려 해당 양도에 대한 동의를 구해야 합니다.
- 7.3. 당사가 본 서비스 계약 양도에 동의하는 경우 양수인은 본 서비스 계약이 규정하는 원 서비스 계약자(양도인)의 책임, 의무, 업무를 승계/수행해야 하며 당사는 서비스 양수인에게 본 서비스 계약의 잔여기간 만큼 서비스 계약의 대상에 해당하는 제품의 손해를 보장합니다.

8. 계약의 종료

- 8.1. 본 서비스 계약은 다음과 같은 경우 보험료 환불 없이 즉시 종료됩니다.
 - 8.1.1. 재판매시 제 7 조에 따라 제품 및 서비스 계약 양도 이후 14 일 이내에 양도인이 신규 소유자(양수인)에게 서비스 계약을 양도해달라는 서면 요청을 당사에 접수하지 않은 경우
 - 8.1.2. 보증 연장 기간 중 제품의 수리가 불가하여 동일제품 혹은 동급 사양의 유사 제품으로 교환한 경우
 - 8.1.3. 제품의 무단 수리, 교체 또는 개조
 - 8.1.4. 보증연장 기간 중 총 수리 금액이 제품의 권장소비자 가격에 도달했거나 초과한 경우.

9. 청약의 철회, 계약의 취소

- 9.1. 본 서비스 계약은 제품 구매일로부터 30 일 이내 취소 가능하며 유효한 청구가 발생하지 않은 경우 전액 환불받을 수 있습니다. 유효한 청구가 발생한 경우 본 서비스 계약을 취소할 수 없습니다.

10. 서비스 계약

- 10.1. 본 서비스 계약은 제품의 수리 및 교환 서비스를 위한 보증연장 서비스입니다. 본 서비스 계약은 청약하신 보증연장플랜에 따라 제품 및 서비스를 구매한 고객의 손해를 보장하기 위하여 당사가 수리비를 부담하는 보증기간을 연장하는 것으로 먼저 수리를 받은 후 소요된 비용을 청구하는 보험상품이 아님을 밝힙니다.