

전자상거래 표준약관



공정거래위원회

표준약관 제10023호에 의거하여 제작성

제1조. 목적

이 약관은 펜터치(전자상거래 사업자. 이하 "회사")가 본 웹사이트(이하 "웹사이트"라 한다)를 통해 제공하는 인터넷 관련 서비스(이하 "서비스"라 한다)를 이용함에 있어 회사와 웹사이트 이용자의 권리와 의무, 책임사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조. 정의

- (1) "웹사이트"란 회사가 재화 또는 용역(이하 "상품"이라 함)을 이용자에게 제공하기 위하여 컴퓨터 등 정보통신 설비를 이용하여 상품을 거래할 수 있도록 설정한 가상의 영업장을 말하며, 아울러 웹사이트를 운영하는 사업자의 의미로도 사용한다.
- (2) "이용자"란 웹사이트에 접속하여 이 약관에 따라 회사가 제공하는 서비스를 받는 회원 및 비회원을 말한다.
- (3) "회원"이라 함은 회사에 개인정보를 제공하여 회사의 E. 커뮤니티에 가입하였거나 고객 제휴 프로그램에 등록하여 E. 커뮤니티의 회원이 된 자로서 웹사이트의 정보를 지속적으로 제공받으며, 회사가 제공하는 서비스를 계속적으로 이용할 수 있는 자를 말한다.
- (4) "비회원"이라 함은 위 (3)항에 의해 회원에 가입하지 않고 회사가 제공하는 서비스를 이용하는 자를 말한다.

제3조. 약관 등의 명시와 설명 및 개정

- (1) 회사는 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호•모사전송번호•전자우편주소, 사업자등록번호, 통신판매업 신고번호, 개인정보 관리책임자 등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 웹사이트에 게시한다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다.
- (2) 회사는 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회, 배송 책임, 환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 화면 또는 공지를 통하여 이용자의 확인을 구하여야 한다.
- (3) 회사는 <전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률>, <약관의 규제에 관한 법률>, <전자거래 기본법>, <전자서명 법>, <정보통신망 이용촉진 등에 관한 법률>, <방문판매 등에 관한 법률>, <소비자보호법> 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있다.
- (4) 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행 약관과 함께 물

의 초기화면에 그 적용일자 7일 이전부터 적용일자 전일까지 공지한다.

다만, 이용자에게 불리하게 약관 내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전 유예 기간을 두고 공지한다. 이 경우 회사는 개정이전 내용과 개정이후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다.

(5) 회사가 약관을 개정할 경우에는 그 개정약관은 그 적용일자 이후에 체결되는 계약에만 적용되고 그 이전에 이미 체결된 계약에 대해서는 개정 이전의 약관조항이 그대로 적용된다. 다만 이미 계약을 체결한 이용자가 개정약관 조항의 적용을 받기를 원하는 뜻을 제3항에 의한 개정약관의 공지기간 내에 회사에 송신하여 회사의 동의를 받은 경우에는 개정약관 조항이 적용된다.

(6) 이 약관에서 정하지 아니한 사항과 이 약관의 해석에 관하여는 <전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률>, <약관의 규제 등에 관한 법률>, <공정거래위원회가 정하는 전자상거래 등에서의 소비자보호 지침> 및 관계 법령 또는 상관례에 따른다.

제4조. 서비스의 제공 및 변경

(1) 회사는 다음과 같은 업무를 수행한다.

- ① 상품에 대한 정보 제공 및 구매계약의 체결
- ② 구매계약이 체결된 상품의 배송
- ③ 기타 회사가 정하는 업무

(2) 회사는 상품 또는 서비스의 제공이 불가능한 경우에는 그 사유를 웹사이트에 공지하거나 이용자에게 직접 전화 또는 전자우편으로 알려준다.

(3) 회사가 제공하기로 이용자와 계약을 체결한 서비스의 내용을 인력이나 시간의 부족 또는 기술적 문제 등의 사유로 변경할 경우에는 위와 같은 방법으로 그 사유를 이용자에게 즉시 통지한다.

(4) 전항의 경우 회사는 그로 인하여 이용자가 입은 손해를 배상한다. 다만, 회사가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 그러하지 아니한다.

제5조. 서비스의 중단

(1) 회사는 컴퓨터 등 정보통신 설비의 보수점검/교체/고장, 혹은 통신의 두절 등의 사유가 발생한 경우에는 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있다.

(2) 회사는 제1항의 사유로 서비스의 제공이 일시적으로 중단됨으로 인하여 이용자 또는 제3자가 입은 손해에 대하여 배상한다. 단, 회사가 고의 또는 과실이 없음을 입증하는 경우에는 그러하지 아니한다.

(3) 사업종목의 전환, 사업의 포기, 업체간의 통합 등의 이유로 서비스를 제공할 수 없게 되는 경우에는 회사는 제8조에 정한 방법으로 이용자에게 통지하고 당초 회사에서 제시한 조건에 따라 소비자에게 보상한다. 다만, 회사가 보상기준 등을 고지하지 아니한 경우에는 이용자들(제휴고객 회원)의 적립금 등을 회사의 정책에 따라 현금으로 이용자에게 지급한다.

제6조. 회원 가입

(1) 회사의 E. 커뮤니티(이하 "커뮤니티")에 가입하고자 하는 이용자는 회사가 정한 가입 양식에 따라 회원정보를 기입한 후 이 커뮤니티 이용약관에 동의한다는 의사표시를 함으로서

회원가입을 신청한다.

- (2) 또한 이용자는 회사의 고객제휴 프로그램(이하 "제휴프로그램")에 등록함으로써 커뮤니티의 회원이 될 수 있다.
- (3) 회사는 위 (1)과 (2)항에 따라 커뮤니티 회원이 된 자를 그 가입 경로에 따라 구분하고 서비스 이용 시에 차별을 둘 수 있다. 즉, 회원은 정회원(커뮤니티에 직접 가입한 회원)과 제휴고객 회원(제휴프로그램에 등록 신청하여 커뮤니티의 회원이 된 자)으로 구분된다.
- (4) 회원에게 부과되는 조건이나 회원에게 주어지는 보상 및 혜택은 회사의 <커뮤니티 이용약관> 및 <제휴프로그램 정책>에 따른다,
- (5) 회원가입 계약의 성립시기는 회사의 승낙이 회원에게 도달한 시점으로 한다.
- (6) 회원은 제15조제1항에 의한 등록사항에 변경이 있는 경우, 즉시 전자우편 기타 방법으로 회사에 그 변경사항을 알려야 한다.

제7조. 회원 탈퇴 및 자격 상실 등

<커뮤니티 이용약관>의 관련 규정을 준용한다.

제8조. 회원에 대한 통지

- (1) 회사가 회원에 대한 통지를 하는 경우, 회원이 회사와 미리 약정하여 지정한 전자우편 주소로 할 수 있다.
- (2) 회원은 불특정다수 회원에 대한 통지의 경우 1주일이상 웹사이트의 관련 게시판에 게시함으로써 개별 통지에 갈음할 수 있다. 다만, 회원 본인의 거래와 관련하여 중대한 영향을 미치는 사항에 대하여는 개별 통지를 한다.
- (3) 기타 통지와 관련한 사항은 <커뮤니티 이용약관>의 관련 규정을 준용한다.

제9조. 구매 신청

회사의 웹사이트 이용자는 웹사이트 상에서 다음 또는 이와 유사한 방법에 의하여 구매를 신청하며, 회사는 이용자가 구매신청을 함에 있어서 다음의 각 내용을 알기 쉽게 제공하여야 한다. 단, 회원인 경우 제2호 내지 제4호의 적용을 제외할 수 있다.

- ① 상품의 검색 및 선택
- ② 성명, 주소, 전화번호, 전자우편 주소(또는 이동전화번호) 등의 입력
- ③ 약관내용, 청약철회권이 제한되는 서비스, 배송료나 설치비 등의 비용부담과 관련한 내용에 대한 확인
- ④ 이 약관에 동의하고 위 3호의 사항을 확인하거나 거부하는 표시(예, 마우스 클릭)
- ⑤ 상품의 구매신청 및 이에 관한 확인 또는 웹사이트의 확인에 대한 동의
- ⑥ 결제방법의 선택

제10조. 계약의 성립

- (1) 회사는 제9조와 같은 구매신청에 대하여 다음 각 호에 해당하면 승낙하지 않을 수 있다. 다만, 미성년자와 계약을 체결하는 경우에는 법정대리인의 동의를 얻지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 계약을 취소할 수 있다.
- ① 신청 내용에 허위, 기재누락, 오기가 있는 경우

- ② 미성년자가 담배, 주류 등 청소년보호법에서 금지하는 서비스를 신청하여 상품을 구매하는 경우
- ③ 기타 구매신청에 승낙하는 것이 기술상 현저히 지장이 있다고 판단하는 경우
- (2) 회사의 승낙이 제12조 제1항의 수신확인 통지 형태로 이용자에게 도달한 시점에 계약이 성립한 것으로 본다.
- (3) 회사의 승낙의사 표시에는 이용자의 구매 신청에 대한 확인 및 판매가능 여부, 구매신청의 정정 취소 등에 관한 정보를 포함하여야 한다.

제11조. 지급 방법

회사에서 구매한 상품에 대한 대금의 지급방법은 다음 각 호의 방법 중 가능한 방법으로 할 수 있다. 단, 회사는 이용자의 지급방법에 대하여 상품의 대금에 어떠한 명목의 수수료도 추가하여 징수할 수 없다.

- ① 폰뱅킹, 인터넷뱅킹 등을 비롯한 각종 계좌이체
- ② 선불카드, 직불카드, 신용카드 등의 각종 카드 결제
- ③ 온라인 무통장 입금
- ④ 수령 시 대금지급
- ⑤ 적립금에 의한 결제(제휴고객 회원인 경우)
- ⑥ 회사와 계약을 맺었거나 회사가 인정한 수단(주식이나 실물)에 의한 결제
- ⑦ 기타 전자적 지급 방법에 의한 대금 지급 등

제12조. 수신확인 통지와 구매신청 변경 및 취소

- (1) 회사는 이용자의 구매신청이 있는 경우 이용자에게 수신확인 통지를 한다.
- (2) 수신확인 통지를 받은 이용자는 의사표시의 불일치 등이 있는 경우에는 수신확인 통지를 받은 후 즉시 구매신청 변경 및 취소를 요청할 수 있고 회사는 상품의 배송 전에 이용자의 요청이 있는 경우에는 지체 없이 그 요청에 따라 처리하여야 한다. 다만, 이미 대금을 지불한 경우에는 제15조의 청약철회 등에 관한 규정에 따른다.

제13조. 상품의 공급

- (1) 회사는 이용자와 상품의 공급시기에 관하여 이용자가 요청한 날짜에 상품을 배송할 수 있도록 주문 작업을 마무리한다. 회사가 요청한 날짜까지 상품을 전달할 수 없을 경우에는 의뢰자인 이용자에게 미리 통지하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
- (2) 회사는 이용자가 구매한 상품에 대해 미리 배송방법을 확인하고 상품이 준비되는 대로 해당 이용자에게 전달한다. 만약 회사가 약정 배송기간을 아무런 통지 없이 초과한 경우에는 그로 인한 이용자의 손해를 배상하여야 한다. 다만, 회사가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니한다.

제14조. 환급

회사는 이용자가 구매 신청한 상품이 특정한 사유로 인도 또는 제공을 할 수 없을 때에는 지체 없이 그 사유를 이용자에게 통지하고 사전에 상품의 대금을 받은 경우에는 대금을 받은 날부터 2영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 취한다.

제15조. 청약철회 등

- (1) 상품의 구매 신청을 한 이용자는 회사로부터 상품을 수령한 후에 해당 상품을 회사 측에 반품(이하 "부당반품")을 할 수 없다. 다만, 해당 이용자는 회사가 납품한 상품의 내용에 이상이 있을 경우에 회사가 해당 상품을 인도한 날로부터 30일 이내에 애프터서비스를 요구할 수 있다. 이때, 회사는 이용자에게 어떠한 비용부담도 주지 않으면서 이용자의 보수 또는 수정 요구에 성실히 임해야 한다. 위 기간이 경과한 후에 발견한 상품의 오류나 이로 인한 이용자의 피해에 대해서는 회사가 책임을 지지 아니한다.
- (2) 아울러 다음의 각 호에 해당하는 이용자의 행위는 부당반품으로 본다.
 - ① 이용자가 회사에게 정식으로 서비스를 의뢰하고 회사가 상품의 제작에 착수한 상황에서 이용자가 회사의 작업진행 도중에 해당 서비스의 의뢰를 취소했을 경우.
 - ② 이용자가 상품을 수령한 후 회사에게 책임을 돌릴 사유가 없음에도 불구하고 이를 회사에게 반품하였을 경우.
- (3) 부당반품 시의 위약금: 부당반품으로 인정되는 경우, 서비스를 의뢰한 이용자는 회사에게 다음의 기준에 따라 위약금을 지불하여야 한다.
 - ① 진행된 작업이 50% 미만일 경우: 확정된 상품 금액의 50%
 - ② 진행된 작업이 50% 이상일 경우: 진행된 작업의 양을 기준으로 회사가 산정하여 제시하는 금액.
- (4) 이용자는 위의 규정에 불구하고 상품의 내용에 심각한 하자가 있거나 계약 내용과 다르게 이행된 때에는 해당 상품을 받은 날부터 3월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

제16조. 개인정보 보호

- (1) 회사는 이용자의 정보수집 시에 구매계약 이행에 필요한 최소한의 정보를 수집한다. 다음 사항을 필수사항으로 하며 그 외 사항은 선택사항으로 한다.
 - ① 성명
 - ② 주민등록번호(회원인 경우)
 - ③ 전화번호
 - ④ 희망ID(회원의 경우)
 - ⑤ 비밀번호(회원의 경우)
 - ⑥ 전자우편주소
- (2) 회사는 이용자의 개인식별이 가능한 개인정보를 수집하는 때에는 반드시 해당 이용자의 동의를 받는다.
- (3) 제공된 개인정보는 해당 이용자의 동의 없이 목적 외의 이용이나 제3자에게 제공할 수 없으며, 이에 대한 모든 책임은 회사가 진다. 다만, 다음의 경우에는 예외로 한다.
 - ① 배송업무상 배송업체에게 배송에 필요한 최소한의 이용자의 정보(성명, 주소, 전화번호)를 알려주는 경우
 - ② 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우로서 특정 개인을 식별할 수 없는 형태로 제공하는 경우
 - ③ 상품의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우

- ④ 도용방지를 위하여 본인 확인에 필요한 경우
- ⑤ 법률의 규정 또는 법률에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우
- (4) 회사가 제2항과 제3항에 의해 이용자의 동의를 받아야 하는 경우에는 개인정보관리 책임자의 신원(소속, 성명 및 전화번호, 기타 연락처), 정보의 수집목적 및 이용목적, 제3자에 대한 정보제공 관련사항(제공받은 자, 제공목적 및 제공할 정보의 내용) 등 <정보통신망 이용촉진 등에 관한 법률> 제22조 제2항이 규정한 사항을 미리 명시하거나 고지해야 하며 이용자는 언제든지 이 동의를 철회할 수 있다.
- (5) 이용자는 언제든지 회사가 가지고 있는 자신의 개인정보에 대해 열람 및 오류 정정을 요구할 수 있으며 회사는 이에 대해 지체 없이 필요한 조치를 취할 의무를 진다. 이용자가 오류의 정정을 요구한 경우에는 회사는 그 오류를 정정할 때까지 해당 개인정보를 이용하지 아니한다.
- (6) 회사는 개인정보 보호를 위하여 관리자를 한정하여 그 수를 최소화하며 신용카드, 은행계좌 등을 포함한 이용자의 개인정보의 분실, 도난, 유출, 변조 등으로 인한 이용자의 손해에 대하여 모든 책임을 진다.
- (7) 회사 또는 그로부터 개인정보를 제공받은 제3자는 개인정보의 수집목적 또는 제공받은 목적을 달성한 때에는 해당 개인정보를 지체 없이 파기한다.

제17조. 회사의 의무

- (1) 회사는 법령과 이 약관이 금지하거나 공서양속에 반하는 행위를 하지 않으며 이 약관이 정하는 바에 따라 지속적이고, 안정적으로 상품을 제공하는 데에 최선을 다하여야 한다.
- (2) 회사는 이용자가 안전하게 인터넷 서비스를 이용할 수 있도록 이용자의 개인정보(신용정보 포함) 보호를 위한 보안 시스템을 갖추어야 한다.
- (3) 회사가 상품이나 용역에 대하여 <표시·광고의 공정화에 관한 법률> 제3조 소정의 부당한 표시·광고 행위를 함으로써 이용자가 손해를 입은 때에는 이를 배상할 책임을 진다.
- (4) 회사는 이용자가 원하지 않는 영리 목적의 광고성 전자우편을 발송하지 아니한다.
- (5) 기타 회사의 의무와 관련한 사항은 <커뮤니티 이용약관>의 관련 규정에 따른다.

제18조. 회원의 ID 및 비밀번호에 대한 의무

- (1) 제16조의 경우를 제외한 ID와 비밀번호에 관한 관리책임은 회원에게 있다.
- (2) 회원은 자신의 ID 및 비밀번호를 제3자에게 이용하게 해서는 아니 된다.
- (3) 회원이 자신의 ID 및 비밀번호를 도난 당하거나 제3자가 사용하고 있음을 인지한 경우에는 바로 회사에 통보하고 회사의 안내가 있는 경우에는 그에 따라야 한다.
- (4) 기타 본 조항과 관련한 사항은 <커뮤니티 이용약관>의 관련 규정을 따른다.

제19조. 이용자의 의무

이용자는 다음 행위를 하여서는 아니 된다.

- (1) 신청 또는 변경 시에 허위 내용의 등록
- (2) 타인의 정보 도용
- (3) 웹사이트에 게시된 정보의 변경
- (4) 회사가 정한 정보 이외의 정보(컴퓨터 프로그램 등) 등의 송신 또는 게시

- (5) 회사 및 기타 제3자의 저작권 등 지적재산권에 대한 침해
- (6) 회사 및 기타 제3자의 명예를 손상시키거나 업무를 방해하는 행위
- (7) 외설 또는 폭력적인 메시지, 화상, 음성, 기타 공서양속에 반하는 정보를 웹사이트에 공개 또는 게시하는 행위
- (8) 기타 이용자의 의무와 관련한 사항은 <커뮤니티 이용약관>의 관련 규정에 따른다.

제20조. 저작권의 귀속 및 이용제한

- (1) 회사가 자체적으로 작성하여 웹사이트에 게시한 저작물에 대한 저작권 및 기타 지적재산권은 회사에 귀속된다.
- (2) 이용자의 의뢰에 따라 회사가 제공한 상품의 저작권 및 지적재산권은 이용자에게 귀속된다.
- (3) 이용자는 회사의 서비스를 이용함으로써 얻은 정보 중 회사에게 지적재산권이 귀속된 정보를 회사의 사전 승인 없이 복제, 송신, 출판, 배포, 방송 기타 방법에 의하여 영리목적으로 이용하거나 제3자에게 이용하게 하여서는 아니 된다.
- (4) 회사는 약정에 따라 이용자에게 귀속된 저작권을 사용하는 경우에 당해 이용자에게 통보하여야 한다.

제21조. 분쟁 해결

- (1) 회사는 이용자가 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고 이용자 개인의 피해를 최소화 하기 위하여 분쟁조정위원회를 설치하고 운영한다.
- (2) 회사는 이용자로부터 제기되는 불만사항 및 의견을 우선적으로 처리한다. 다만, 신속한 처리가 곤란한 경우에는 해당 이용자에게 그 사유와 처리 일정을 즉시 통보한다.
- (3) 회사와 이용자 사이에 발생한 전자상거래 분쟁과 관련하여 이용자의 피해구제 신청이 있는 경우에는 공정거래위원회 또는 전자거래분쟁조정위원회, 시도지사가 의뢰하는 분쟁조정기관의 조정에 따를 수 있다.

제22조. 재판권 및 준거법

- (1) 회사와 이용자 간에 발생한 전자상거래 분쟁에 관한 소송은 제소 당시의 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우에는 거소를 관할하는 지방법원의 전속 관할로 한다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 않거나 외국 거주자의 경우에는 민사소송법상의 관할법원에 제기한다.
- (2) 회사와 이용자 간에 제기된 전자상거래 소송에는 대한민국 법을 적용한다.