

## 스마트로페이 에스크로(결제대금예치)서비스 약관

### 제1조 목적

본 약관은 주식회사 스마트로(이하 '회사'라 한다)가 제공하는 에스크로(결제대금예치)서비스에 대한 기본적인 사항을 정함으로써 본 서비스의 이용자와 회사 간의 권리 및 의무 관계를 명확하게 정함을 목적으로 한다.

### 제2조 정의

본 약관에서 정하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. '에스크로(결제대금예치)서비스'(이하 '본 서비스'라 한다)란 구매자가 판매자로부터 재화 또는 용역(이하 '재화 등'이라 한다)을 구매/이용하고자 할 때 결제대금의 전부 또는 일부를 재화 등을 공급받기 전에 미리 지급하는 경우, 회사가 구매자의 재화 등의 수령/이용 확인 시점까지 결제대금을 예치(이하 예치된 대금은 '예치대금'이라 한다)하는 서비스를 말한다.
2. '구매자'란 '판매자'의 재화 등 구매/이용하는 자를 말한다.
3. '이용자'란, 구매자 중 본 서비스를 이용하기 위해 소정의 절차를 거쳐 본 약관에 동의한 자를 말한다.
4. '판매자'란 구매자에게 재화 등을 공급하는 자로서, "전자상거래등에서의소비자보호에 관한 법률" 제2조3항의 통신판매업자를 포함한다.
5. '청구금액'이라 함은 '판매자'가 '이용자'에게 공급한 재화 등의 대가로서, '전자고지서'상에 기입되어 '이용자'에게 청구된 금액을 말한다.
6. '전자적 장치'란 전자금융 거래정보를 전자적 방법으로 전송하거나 처리하는데 이용되는 장치로서 현금자동지급기, 자동입출금기, 지급용단말기, 컴퓨터, 전화기 그 밖에 전자적 방법으로 정보를 전송하거나 처리하는 장치를 말한다.
7. '접근매체'란 서비스에 있어서 이용자가 거래지시를 하거나 또는 이용자 및 거래내용의 진실성과 정확성을 확보하기 위하여 사용되는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 수단 또는 정보를 말한다.
  - 가. 전자식 카드 및 이에 준하는 전자적 정보
  - 나. 전자서명법 제2조 제4호의 전자서명생성정보 및 같은 조 제7호의 인증서
  - 다. 가. 또는 나. 호의 수단이나 정보를 사용하는데 필요한 비밀번호
8. '전자지급수단'이란 전자자금이체, 직불전자지급수단, 선불전자지급수단, 전자화폐, 신용카드, 전자채권 그 밖의 전자적 방법에 따른 지급수단을 말한다.
9. '거래지시'란 이용자가 본 약관에 따라 회사에게 본 서비스의 처리를 지시하는 것을 말한다.
10. '오류'란 이용자의 고의 또는 과실 없이 서비스가 이용자의 거래지시에 따라 이행되지 아니한 경우를 말한다.

11. 본 약관에서 별도로 정하지 아니한 용어의 정의는 전자금융거래법 및 전자금융거래법 시행령, 금융위원회의 전자금융감독규정 및 전자금융감독규정 시행세칙에서 정하는 바에 따른다.

### 제3조 약관의 명시 및 변경

- ① 회사는 구매자가 본 서비스를 이용하기 전에 본 약관을 게시하여 구매자가 본 약관의 중요한 내용을 확인할 수 있도록 한다.
- ② 회사는 구매자의 요청이 있는 경우 서면 또는 E-mail로 본 약관의 사본을 구매자에게 교부한다.
- ③ 회사가 본 약관을 변경하는 때에는 그 시행일 1개월 전에 변경되는 약관을 회사가 제공하는 본 서비스 이용화면 또는 회사의 홈페이지에 게시함으로써 구매자에게 공지한다. 다만, 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 홈페이지에 1개월 이상 게시하고 이용자에게 전자우편 등을 통하여 사후 공지한다.
- ④ 회사는 구매자가 본 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 구매자에게 본 약관의 중요내용을 설명하여야 한다.
  1. 본 약관의 중요내용을 구매자에게 직접 설명
  2. 본 약관의 중요내용에 대한 설명을 홈페이지를 통하여 구매자가 알기 쉽게 표시하고 구매자로부터 해당 내용을 충분히 알았다는 의사표시를 전자적 장치를 통하여 받음
- ⑤ 회사는 약관변경공지 기간 동안 구매자가 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 본다.

### 제4조 서비스 이용 및 중단시간

- ① 회사는 이용자에게 연중무휴 1일 24시간 서비스를 제공함을 원칙으로 한다. 단, 회사 또는 관련기관 등의 사정에 따라서 이용시간의 변경 또는 제한이 있을 수 있다.
- ② 회사는 제1항에 따른 이용시간을 홈페이지에 게시하며, 이를 변경하고자 하는 경우 이용자가 확인할 수 있도록 변경 예정일 1개월 전부터 홈페이지를 통해 게시한다. 다만, 시스템 장애복구, 프로그램의 긴급한 보수, 외부요인 등으로 인하여 이용시간이 변경된 경우에는 이를 홈페이지를 통해 게시하지 아니할 수 있다.
- ③ 전산시스템 유지 및 보수로 인하여 서비스가 이용이 불가능할 경우 회사는 해당사실을 1일전부터 홈페이지에 게시한다.

### 제5조 거래내용의 확인

- ① 회사는 이용자와 미리 약정한 전자적 방법을 통하여 이용자의 거래내용(이용자의 '오류정정 요구사실 및 처리결과에 관한 사항'을 포함한다)을 확인할 수 있도록 하며, 이용자의 요청이 있는 경우에는 요청을 받은 날로부터 2주 이내에 모사전송 등의 방법으로 거래내용에 관한

서면을 교부한다.

- ② 회사가 이용자에게 제공하는 거래내용 중 거래계좌의 명칭 또는 번호, 거래의 종류 및 금액, 거래상대방을 나타내는 정보, 거래일시, 전자적 장치의 종류 및 전자적 장치를 식별할 수 있는 정보와 해당 전자금융거래와 관련한 전자적 장치의 접속기록은 5년간, 건당 거래금액이 1만원 이하인 소액 전자금융거래에 관한 기록, 전자지급수단 이용시 거래승인에 관한 기록, 이용자의 오류정정 요구사실 및 처리결과에 관한 사항은 1년간의 기간을 대상으로 한다.
- ③ 이용자가 제1항에서 정한 서면교부를 요청하고자 할 경우 다음의 주소 및 전화번호로 요청할 수 있다.
  - 담당자: 전해진 과장
  - 주소: 서울특별시 양천구 목동서로 201 24층
  - 연락처(전화번호, 전자우편주소): 02)2109-9807, [hjjeon@smartro.co.kr](mailto:hjjeon@smartro.co.kr)

## 제6조 거래지시의 철회

- ① 이용자는 전자지급거래에 관한 거래지시의 경우 지급의 효력이 발생하기 전까지 거래지시를 철회할 수 있다.
- ② 전 항에서 '지급의 효력이 발생 시점'이란 1. 전자자금이체의 경우에는 거래 지시된 금액의 정보에 대하여 수취인의 계좌가 개설되어 있는 금융기관의 계좌의 원장에 입금기록이 끝난 때, 2. 그 밖의 전자지급수단으로 지급하는 경우에는 거래 지시된 금액의 정보가 수취인의 계좌가 개설되어 있는 금융기관의 전자적 장치에 입력이 끝난 때를 말한다.
- ③ 이용자는 지급의 효력이 발생한 경우에는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 등 관련 법령상 청약의 철회의 방법 또는 본 약관 제9조에서 정한 바에 따라 결제대금을 반환 받을 수 있다.

## 제7조 에스크로서비스의 내용

- ① 이용자는 판매자로부터 재화 등을 공급받은 날로부터 3영업일 이내에 회사에 통보하여야 한다.
- ② 회사는 이용자로부터 재화 등을 공급받은 사실을 통보 받은 후, 판매자에게 회사와 판매자간에 별도로 정한 기일 내에 결제대금을 정산한다.
- ③ 회사는 이용자가 재화 등을 공급받은 날부터 3영업일이 지나도록 정당한 사유의 제시 없이 그 공급받은 사실을 회사에 통보하지 아니하는 경우에는 이용자의 동의 없이 판매자에게 결제대금을 지급할 수 있다.
- ④ 회사는 판매자에게 결제대금을 지급하기 전에 거래승인의 취소 등 이용자에게 결제대금을 환급해야 할 적법한 사유가 발생한 경우에는 그 결제대금을 이용자에게 환급한다.

## 제8조 예치대금의 정산

회사는 다음 각 호의 경우 판매자에게 예치대금을 지급하며, 지급이 완료된 후 이용자는 회사에게 예치대금의 지급과 관련하여 어떠한 이의도 제기할 수 없다.

1. 이용자가 회사에게 본 약관 제7조 제1항에 따라 재화 등을 공급받은 사실을 통보한 경우
2. 이용자가 재화 등을 공급받은 날(배송회사를 통해 “배송완료” 된 것으로 확인되는 날)로부터 3영업일이 지나도록 정당한 사유를 제시하지 아니하고 그 공급받은 사실을 통보하지 아니한 경우. 다만, 이 때 재화 등의 추적 불가 사유로 인해 배송회사가 “배송완료”를 확인해주지 못할 경우, 회사는 판매자가 재화 등을 이용자가 구매계약 체결 시 기입한 수령지로 배송하고, 재화 등의 배송정보를 회사의 시스템에 등록 완료한 후 5영업일이 경과하였고 그 사이에 이용자로부터 별도의 배송에 관한 클레임이 없었을 경우 “배송완료”로 간주한다.

## 제9조 취소 및 환불

- ① 이용자의 구매거절 의사 통지 및 이에 대한 판매자의 환불 승인이 완료된 경우에 회사는 이용자의 결제수단 환불 정책에 따라 취소 및 환불 처리한다.
- ② 이용자는 구매거절 후 수령한 물품에 대해 판매자에게 반송처리 시 안전하게 반송될 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 회사가 본 약관 제8조에 따라 정상적으로 판매자에게 예치대금을 지급 완료한 이후에는, 이용자는 판매자에게 직접 환불을 요청하여야 하며 회사는 환불 책임을 지지 아니한다. 회사는 이용자의 요청이 있을 경우 대금지급 관련 정보의 제공 등 관련 법령이 허용하는 범위에서 최대한 협조한다.

## 제10조 오류의 정정

- ① 이용자는 본 서비스에 오류가 있음을 안 때에는 회사에게 이에 대한 정정을 요구할 수 있다.
- ② 회사는 제1항에 따른 오류의 정정요구를 받은 때에는 이를 즉시 조사하여 처리하며 정정요구를 받은 날부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리 결과를 문서, 전화 또는 전자우편으로 이용자에게 알려야 한다. 다만 이용자가 문서로 알려줄 것을 요청하는 경우에는 문서로 알려야 한다.

## 제11조 회사의 책임

- ① 회사는 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고로 인하여 이용자에게 발생한 손해에 대하여 배상책임이 있다. 다만 이용자가 본 약관 제16조 제2항에 따른 의무를 위반하거나 제3자가 권한없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 알 수 있었음에도 불구하고 이용자가 자신의 접근매체를 누설 또는 노출하거나 방치하는 등 사고발생에 있어서 이용자의 고의나 중대한 과실이 있는 경우에는 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자가

부담하게 할 수 있다.

- ② 회사는 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고로 인하여 구매자에게 그 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만 본 조 제1항 단서에 해당하거나 법인('중소기업기본법' 제2조 제2항에 의한 소기업을 제외한다)인 이용자에게 손해가 발생한 경우로서 회사가 사고를 방지하기 위하여 보안절차를 수립하고 이를 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 충분한 주의의무를 다한 경우 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자가 부담하게 할 수 있다.
- ③ 회사는 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률' 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고로 인하여 이용자에게 그 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 다음과 같은 경우 회사는 이용자의 손해 일부 또는 전부에 대하여 책임을 지지 아니한다.
  - 1. 회사가 접근매체에 따른 확인 외에 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 요구하는 추가적인 보안조치를 이용자가 정당한 사유 없이 거부하여 전자금융거래법 제9조 제1항 제3호에 따른(이하 '사고'라 한다) 사고가 발생한 경우
  - 2. 이용자가 동항 제1호의 추가적인 보안조치에서 사용되는 매체, 수단 또는 정보에 대하여 다음과 같은 행위를 하여 사고가 발생하는 경우
    - 가. 누설, 누출 또는 방치한 행위
    - 나. 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위
- ④ 회사는 제1항부터 제4항에 불구하고 다른 법령이 이용자에게 유리하게 적용될 수 있는 규정이 있는 경우 그 법령을 우선 적용한다.

## 제12조 신고사항의 변경 및 사고신고

- ① 이용자가 주소(전자우편주소를 포함한다), 전화번호, 각종 비밀번호 등 회사에 신고한 사항을 변경하고자 하는 경우 회사에 사전 신고하여야 한다.
- ② 이용자는 접근매체 등 서비스에 있어 비밀을 요하는 사항이 도난, 분실, 위조, 변조 또는 누설되었음을 알았을 때에는 지체 없이 회사에 신고하여야 한다.

## 제13조 개인정보의 보호 및 사용

- ① 이용자가 본 약관에 따라 서비스 이용을 하는 것은 회사가 이용자의 정보를 수집, 이용하는 것에 동의하는 것으로 간주된다.
- ② 회사는 이용자가 안전하게 서비스를 이용할 수 있도록 이용자의 개인정보보호를 위하여 개인정보처리방침을 운용한다. 회사의 개인정보처리방침은 회사의 홈페이지 또는 개별 서비스에

링크된 화면에서 확인할 수 있다.

- ③ 회사는 관계법령에서 정한 경우를 제외하고는 서비스를 수행함에 있어 알게 된 이용자 정보를 이용자의 동의를 얻지 아니하고 타인에게 제공하거나 업무상 목적 외에 사용하지 아니한다.
- ④ 제1항 및 제2항에 따른 수집, 이용하는 이용자의 개인정보 항목과 목적, 보유기간 등은 개별 약관에서 정하는 바에 따른다.

#### **제14조 분쟁처리 및 분쟁조정**

- ① 이용자는 서비스의 처리에 관하여 이의가 있을 때에는 아래 담당자에게 연락하여 회사에 손해배상 등 분쟁처리를 요구하거나 금융감독원의 금융분쟁조정위원회 또는 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회, 한국금융투자협회, 한국거래소 등을 통하여 분쟁조정을 신청할 수 있다.
  - 담당자: 안병호 실장
  - 연락처(전화번호, 전자우편주소): 02)2109-9062, bhahn@smartro.co.kr
- ② 제1항에 따라 이용자가 회사에 손해배상 등 분쟁처리를 신청한 경우 회사는 15일 이내에 이에 대한 조사 또는 처리결과를 이용자에게 통보한다.

#### **제15조 약관적용의 우선순위 등**

- ① 서비스에 관해서는 본 약관을 우선 적용하며, 본 약관에서 정하지 않은 사항은 전자금융거래법 등 관계법령이 정하는 바에 따른다.
- ② 회사와 이용자 간에 개별적으로 합의한 사항이 본 약관에서 정한 사항과 다를 때에는 그 합의사항을 본 약관에 우선하여 적용한다.

#### **제16조 이용자의 의무**

- ① 이용자는 본 서비스 이용에 따른 약관 및 관계법령에서 규정한 사항을 준수해야 한다.
- ② 이용자는 서비스의 원활하고 안전한 진행을 위하여 다음 각 호에서 정하는 사항을 준수하여야 한다.
  - 1. 이용자는 접근매체를 제3자에게 대여하거나 사용을 위임하거나 양도 또는 담보 목적으로 제공할 수 없다.
  - 2. 이용자는 자신의 접근매체를 제3자에게 누설 또는 노출하거나 방치하여서는 안 되며, 접근매체의 도용이나 위조 또는 변조를 방지하기 위하여 충분한 주의를 기울여야 한다.
  - 3. 이용자가 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 제72조에 의거하여 재화 등을 가장매매, 할인 매입 등의 행위를 하였을 경우 회사는 관계당국에 고소 및 고발, 민사상의 법적 조치를 취할 수 있다.
- ③ 이용자는 재화 등의 공급일(배송완료일)로부터 3영업일 이내에 반드시 구매확인을 하여야 하

며, 반품 또는 청약취소의 의사가 있을 시 구매확인 전에 반품 또는 청약취소의 의사표시를 하고 수령한 재화 등을 반드시 반송하거나 용역제공을 거부해야 한다.

#### **제17조 조사 협조 등**

이용자는 제11조에 따른 사고로 인한 손해배상 등 분쟁처리와 관련한 회사의 사고조사와 관계당국의 수사 또는 조사절차에 협조하여야 한다.

#### **제18조 약관 외 준칙 및 관할**

- ① 본 약관에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 관련 법령에 의한다.
- ② 본 약관에 의한 거래와 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 회사와 이용자 사이에 소송의 필요가 생긴 경우에는 그 관할법원은 민사소송법이 정한 바에 따른다.

부칙

본 약관은 2018년 4월 20일부터 적용한다.