

제정 2020.05.14

준법감시인 심의필 제 2023-약관-088 호(2023.06.27)

개정 2022.04.30

개정 2023.08.07

# 대전사랑상품권 서비스 이용약관

## 제 1 조(목적)

대전사랑상품권 서비스 이용약관(이하 "약관"이라 합니다)은 대전광역시(이하 "시"라 합니다)가 발행하는 지역사랑상품권의 관리운영 수탁사인 주식회사 하나은행(이하 "은행"이라 합니다)이 제공하는 대전사랑상품권 서비스를 이용하는 개인과 은행 간에 대전사랑상품권 서비스 이용에 필요한 조건, 절차, 당사자의 권리, 의무 등 필요한 사항을 규정하는 것을 목적으로 합니다.

## 제 2 조 (용어의 정의)

① 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같습니다.

1. "대전사랑상품권"은 은행이 정의한 기술 사양에 따라 IC 칩을 탑재한 실물카드(이하 "실물카드"라 합니다) 또는 대전사랑상품권 카드 어플리케이션 내에서 실물카드와 연동하여 발급되거나 단독으로 발급하는 모바일 카드(이하 "모바일카드"라 합니다)에 금전적 가치를 전자적 방법으로 저장(이하 "충전"이라 한다)하였다가 대전사랑상품권 가맹점으로 등록한 가맹점 또는 은행이 제공하는 결제 가능한 가맹점(은행의 제휴사 가맹점 포함)에서 재화나 용역을 제공받은 대가로 대금을 결제할 수 있는 수단으로서 대전광역시장에 발행하고 대전사랑상품권 브랜드가 표시된 선불전자지급수단(상품권 포함)을 말합니다.

가. 실물카드: 이용자는 가입 시 또는 외부 유통채널을 통해서 은행이 발행하는 실물카드를 신청 또는 구매할 수 있습니다. 보유한 실물카드는 대전사랑상품권 어플리케이션에 등록하여 충전, 결제, 환불 등의 서비스에 이용할 수 있습니다. 이용자는 충전된 잔액만큼 가맹점에서 실물카드로 결제할 수 있으며, 가맹점의 단말기 지원환경에 따라 어플리케이션에 등록된 카드의 바코드 등으로 결제할 수 있습니다.

나. 모바일카드: 이용자는 가입 이후 대전사랑상품권 어플리케이션 내에서 모바일카드를 구매할 수 있습니다. 보유한 모바일카드는 대전사랑상품권 어플리케이션을 통해 충전,

결제, 환불 등의 서비스에 이용할 수 있습니다. 모바일카드는 가맹점의 단말기 지원환경에 따라 어플리케이션을 통해 바코드 등으로 결제할 수 있습니다.

2. "대전사랑상품권 서비스(이하 "서비스"라 합니다)"는 이용자가 대전사랑상품권을 결제매체로 사용하여 재화와 용역을 구매할 수 있도록 은행이 제공하는 카드발급, 충전, 결제, 환불, 이용 내역 조회 등의 제반 서비스를 말합니다.
3. "대전사랑상품권 서비스 이용자(이하 "이용자"라 합니다)"는 은행이 정한 절차에 따라서 모바일 기기 등에 어플리케이션을 설치하고 이 약관에 동의한 후 은행이 요청하는 정보를 입력하여 가입을 승인 받아 은행이 제공하는 서비스를 이용하는 자를 말합니다.
4. "대전사랑상품권 어플리케이션(이하 "어플리케이션"이라 합니다)"은 이용자가 모바일 기기 등에서 은행이 제공하는 서비스를 이용할 수 있도록 은행이 운영하는 응용 소프트웨어를 말합니다.
5. "대전사랑상품권 가맹점(이하 "가맹점"이라 합니다)"은 대전사랑상품권 가맹점 약관에 의하여 가맹점 가입을 신청하고 은행과 직접 가맹계약을 체결한 가맹점 또는 은행과 제휴한 제휴사의 가맹점으로서 이용자에게 지불거래 및 충전거래 서비스를 제공하는 시설 또는 업소 등을 말합니다.
6. "충전"은 현금과 동일하게 인정하는 금전적 가치를 대전사랑상품권에 이전하여 재화 및 용역의 구입 등에 사용할 수 있도록 저장하는 것을 말하며, 대전사랑상품권을 구매한 경우를 포함합니다. "자동충전"이란 이용자가 지정하는 최저 잔액 이하로 대전사랑상품권의 잔액이 하락하거나 이용자가 지정하는 특정 일자에 사전에 선택한 결제 수단으로 지정한 금액이 충전되는 것을 말한다.
7. "결제"는 은행 또는 제휴사의 가맹점에서 대전사랑상품권으로 재화나 용역을 구매하는 행위를 말합니다.
8. "환불"은 대전사랑상품권에 기록된 잔액을 은행이 정한 방법과 절차에 따라 이용자에게 돌려주는 것을 말하며, 계좌환불, 충전취소 2가지로 구분합니다.
  - 가. "계좌환불": 보유한 대전사랑상품권의 잔액을 은행계좌로 이체하는 것을 말합니다.
  - 나. "충전취소": 대전사랑상품권에 충전한 뒤 제 8 조에 의하여 정해진 기간 이내 충전 금액을 사용하지 않고 이용자의 취소 요청에 따라 충전 금액을 은행계좌로 이체하는 것을 말합니다.
9. "인센티브"는 은행 또는 "시"의 정책 등에 따라 이용자에게 무상으로 지급하는 이 호 각 목의 것을 말합니다. 은행은 "시"와 협의하여 지급할 인센티브의 제공금액과 이벤트 기간, 개인별 혜택 제공 한도를 설정하고, 해당 기간 안에 대전사랑상품권을 충전하는 이용자에게 별도의 인센티브를 지급할 수 있습니다. 이용자는 인센티브의 성격에 따라

즉시 또는 일정 기준 이상 적립된 인센티브를 서비스 이용시 결제수단으로 사용할 수 있습니다. 인센티브의 세부유형은 다음 각 목과 같습니다.

가. "시"의 정책에 따라 지급되는 긴급재난지원금 또는 정책수당

나. "시"의 정책에 따라 지급하는 이용자의 결제금액에 비례하여 지급되는 캐쉬백

다. 가맹점 사용 및 프로모션 이벤트 등 참여로 부여되는 금액

10. "쿠폰"은 이용자가 유료로 구매하는 유상 쿠폰과 은행이 이용자의 구매 활동, 이벤트 참여 등에 따라 지급하는 무상 쿠폰으로 구분합니다. 이용자는 보유한 쿠폰을 서비스 이용 시, 결제수단으로 사용할 수 있습니다. 이용자는 쿠폰별 유효기간, 할인금액 및 사용, 환불 방법 등은 개별 안내사항을 통하여 확인이 가능합니다. 은행은 이용자가 유상 쿠폰에 대한 환불을 요구할 경우, 환불할 수 있습니다. 단, 무상쿠폰은 환불이 불가하며 표시된 유효기간이 만료되거나 이용계약이 종료되면 소멸합니다. 쿠폰의 제공 내용 및 운영방침은 은행의 정책에 따라 달라질 수 있습니다.

11. "부가서비스"는 어플리케이션 안에서 이용자를 대상으로 제공하는 기능들로 자동충전, 분실신고, 충전·환불용 계좌등록, 실명인증(기명화), 소득공제 등의 서비스를 말합니다.

가. "분실신고 서비스": 어플리케이션을 통해 은행이 정하는 방식에 따라 이용자가 보유한 카드의 분실 또는 도난 사실을 신고하여, 해당 카드의 사용을 중지시키는 서비스를 말합니다.

나. "실명인증(기명화) 서비스": 어플리케이션을 통해 은행이 정하는 등록 방식에 따라 이용자가 보유한 대전사랑상품권을 본인 명의로 기명화하여, 충전한도를 증액하는 서비스를 말합니다.

다. "소득공제 서비스": 어플리케이션을 통해 은행이 정하는 방식에 따라 카드 사용금액을 소득공제 신청이 가능하도록 처리해주는 서비스를 말합니다.

12. "제휴사"는 양 회사의 이익을 위하여 공동으로 특정 사업을 집행하는 별도의 서비스이용 계약을 체결하는 사업자를 말합니다.

② 이 약관에서 사용하는 용어 중 본 조에서 정하지 아니한 것은 관계 법령 및 전자금융서비스 이용약관 등에서 정하는 바에 따르며, 그 외에는 일반 관례에 따릅니다.

### 제 3 조 (약관의 효력 및 변경)

① 이 약관은 모바일 기기 등에 어플리케이션을 설치하여 가입하거나, 은행 또는 은행이 지정한 제 3 자가 발행한 실물카드를 매체로 사용하여 서비스를 이용하고자 하는 이용자에 대하여 그 효력이 발생합니다.

- ② 이 약관은 은행이 약관의 내용을 어플리케이션 화면 또는 홈페이지 등(이하 “어플리케이션 화면 등”이라 합니다)에 게시하거나 기타의 방법으로 이용자에게 공지하고, 이용자가 이에 동의함으로써 효력이 발생합니다.
- ③ 은행은 이용자의 요청이 있는 경우 전자문서 전송, 전자우편, 모사전송, 우편 또는 직접 교부의 방식(이하 “전자문서 전송 등의 방식”이라 합니다)으로 이 약관의 사본을 이용자에게 교부합니다.
- ④ 은행은 이용자가 제 2 항에 따른 동의를 함에 있어 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나의 방법으로 이용자에게 약관의 중요내용을 설명하여야 합니다.
  - 1. 약관의 중요내용을 직접 설명
  - 2. 약관의 중요내용에 대한 설명을 어플리케이션 화면 또는 홈페이지 등 통하여 이용자가 알기 쉽게 표시하고 이용자로부터 해당 내용을 충분히 인지하였다는 의사표시를 어플리케이션 화면 또는 홈페이지 등을 통하여 수령
- ⑤ 은행은 이 약관을 변경하고자 할 경우에는 변경될 약관의 시행일자 및 변경사유를 명시하여 시행일 1 월 전부터 어플리케이션 화면 등 전자적 장치 또는 서비스 홈페이지에 게시합니다. 다만, 법령의 개정 등으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 경우에는 변경된 약관을 최소 1 월 이상 어플리케이션 화면 등 전자적 장치 또는 서비스 홈페이지에 게시하고 이용자에게 전자문서 전송 등의 방식을 통해 사후 통지합니다.
- ⑥ 이용자는 본 조 제 5 항에 따라 변경된 약관에 동의하지 않는 경우 서비스 이용을 중단하고 은행과의 서비스 이용 계약을 해지할 수 있으며, 은행은 “이용자가 계약해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 변경에 동의한 것으로 본다.”라는 취지의 내용을 고지하거나 통지합니다.
- ⑦ 이용자는 약관의 변경 내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 은행과 서비스 이용 계약을 해지할 수 있습니다. 이 기간 안에 이용자가 약관의 변경 내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다.

#### **제 4 조 (약관 외 준칙 등)**

- ① 이 약관에 명시되지 않은 사항에 대해서는 지역사랑상품권 이용 활성화에 관한 법률, 약관의 규제에 관한 법률, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 전자금융거래법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률, 통신비밀보호법, 전기통신사업법 등 관계 법령, 은행이 이용자와 맺은 기타 약관, 은행이 정한 각 서비스의 세부 이용지침 및 상관례에 의합니다.

- ② “시”의 긴급재난지원금 및 정책수당의 운영정책(사용처, 유효기간, 환불 등)이 별도로 있을 경우에는 이를 어플리케이션 화면 등에 게시하거나 기타의 방법으로 이용자에게 고지하고, 이 약관에 우선하여 동 운영정책을 적용합니다.

## 제 5 조 (서비스 이용 신청)

- ① 이용자가 모바일 기기 등에 어플리케이션을 설치하고 이 약관에 동의한다는 의사표시를 한 후 은행이 제공하는 양식에 이용자 정보를 기입하여 서비스 이용을 신청하면 은행이 이 신청을 승낙함으로써 서비스 이용 계약이 성립합니다.
- ② 은행은 다음 각 호에 해당하는 서비스 이용 신청의 경우에는 승낙을 유보하거나 사후에 이용 계약을 취소할 수 있습니다.
1. 기술적으로 회사의 서비스 제공이 불가능하거나 극히 어려운 경우
  2. 본인의 명의가 아닌 타인의 명의를 사용하는 등 허위로 신청하는 경우
  3. 이미 가입된 이용자가 중복하여 가입신청을 하는 경우
  4. 제 11 조에 의하여 은행으로부터 이용 정지를 당한 이용자가 그 이용정지 기간 중 이용계약을 임의 해지하고 재이용신청을 하는 경우
  5. 과거 이 약관의 위반 등의 사유로 본 서비스 이용계약이 해지 당한 경력이 있는 경우
- ③ 은행이 제 2 항 각호의 사유로 사후에 이용계약을 취소하고자 하는 경우에는 그 절차는 제 11 조 제 3 항을 적용하며, 이 경우 “해지”를 “취소”로 봅니다
- ④ 이용자의 과실로 대전사랑상품권이 타인에게 발행된 경우 이용자는 그 사실을 소명하고 은행에 정정을 신청할 수 있으며, 은행은 이용자가 정정을 신청한 이후 동 대전사랑상품권의 결제를 중지하고 해당 대전사랑상품권이 사용되지 않은 범위 내에서 명의인에게 통보하고 이용자 명의를 정정할 수 있습니다.
- ⑤ 이용자는 은행이 제공하는 각 부가서비스 별로 이용을 신청할 수 있으며, 신청 절차 및 이용자의 신청 자격 등에 대해서는 어플리케이션 화면의 안내에 의합니다.
- ⑥ 이용자는 그 자격에 따라 개별 서비스 이용의 일부가 제한될 수 있으며, 휴대전화를 포함한 모바일 기기 등의 사용자 명의 변경, 해지 등 서비스 변동에 따라 이용 자격 및 서비스 이용 범위가 변동될 수 있습니다.

## 제 6 조 (서비스의 이용, 변경 및 중지)

- ① 이용자는 은행이 정한 절차 및 은행이 부여한 자격에 따라 즉시 서비스를 신청, 이용할 수 있습니다. 단, 이용자가 발급받은 대전사랑상품권은 은행이 사전에 어플리케이션 화면 등에 게시한 내용에 따라 사용할 수 있는 범위가 제한될 수 있습니다.
- ② 서비스의 이용은 연중무휴 1 일 24 시간 가능한 것을 원칙으로 합니다. 단, 은행은 다음 각 호에 해당하는 경우 이용자에 대한 서비스의 전부 또는 일부를 제한, 변경 및 중지할 수 있습니다.
  - 1. 정전, 설비 장애 및 이용량의 폭주 등으로 인해 서비스의 정상적인 이용에 장애가 있는 경우
  - 2. 서비스의 정상적인 제공을 위한 설비 점검, 보수 및 개발 등으로 인해 부득이한 경우
  - 3. 제휴사 또는 은행의 협력업체와의 계약 종료 등과 같이 은행의 서비스 운영, 업무상 사정 또는 법률상의 장애 등으로 인해 서비스를 유지할 수 없는 경우
  - 4. 천재지변, 국가 비상 사태 등 기타 불가항력 사유가 있는 경우
- ③ 서비스 제한, 변경 및 중단의 경우에는 은행은 어플리케이션 화면 등을 통해 사전에 그 사유, 일시, 기간 등을 공지하는 방법으로 1 개월 전 이용자에게 통지합니다. 다만, 운영자의 고의나 과실 없이 발생한 설비의 장애처럼 은행이 통제할 수 없는 사유로 발생하여 사전 통지가 불가능한 경우에는 사후에 통지합니다.
- ④ 은행은 “시”가 운영정책을 개선하고자 할 경우 최소 7 영업일전에 서비스 화면 등을 통해 공지하도록 하겠습니다. 단, “이용자”에게 불리한 내용으로 개정되는 경우에는 적용일자 30 일 전에 어플리케이션 팝업 안내 방법으로 고지 및 개별 통지하겠습니다.

## 제 7 조 (충전 및 자동충전)

- ① 이용자는 현금 또는 은행이 이용자가 연결한 은행계좌에서 출금, 이벤트 및 프로모션 등에서의 무상 지급, 포인트 교환 등의 방법으로 해당 가치를 충전할 수 있으며, 다만, 신용카드회사가 발행한 신용카드를 이용한 결제방식으로는 충전할 수 없습니다.
- ② 대전사랑상품권의 가맹점에 따라 충전 서비스가 제한되거나 또는 제휴 서비스 종류에 따라 충전 기능이 제한될 수 있습니다.
- ③ 은행은 이용자에게 다음 각 호에 해당하는 방법으로 자동충전 서비스를 제공할 수 있습니다.
  - 1. 이용자가 지정하는 최저 잔액 이하로 대전사랑상품권의 잔액이 하락하는 경우 이용자가 사전에 선택한 결제 수단으로 지정한 금액을 자동충전
  - 2. 이용자가 지정하는 특정 일자에 사전에 선택한 결제 수단으로 지정한 금액을 자동충전

- ④ 은행은 “시”의 요청에 의해 지정된 이용자의 대전사랑상품권에 “시”에서 지역민들을 대상으로 인센티브로 제공하는 금액을 충전하여 제공하거나 “시”에서 이용자의 카드에 별도의 충전 프로그램을 통해 직접 충전할 수 있는 기능을 제공할 수 있습니다.
- ⑤ 은행은 대전사랑상품권의 충전금액 및 잔액에 대해서 이자를 지급하지 않습니다.

## 제 8 조 (환불, 유효기간 등)

- ① 은행은 사전에 대전사랑상품권에 대하여 다음 각 호와 같이 유효기간을 설정할 수 있으며, 이용자는 은행에서 정한 유효기간 내에서만 대전사랑상품권을 사용할 수 있습니다. 대전사랑상품권의 유효기간은 어플리케이션 화면 등에 게시하거나 기타의 방법으로 이용자에게 공지합니다.

### 1. 모바일카드의 경우

- 모바일 교환권 중 "물품교환형"은 발행일로부터 3개월 이상
- "금액형"은 발행일로부터 1년 이상

### 2. 실물카드의 경우

- 실물카드에 기재된 기간

- ② 이용자는 다음 각 호와 같이 유효기간 연장을 처리합니다.

### 1. 모바일카드의 경우

- 유효기간 내에는 은행에게 유효기간의 연장을 신청할 수 있고, 요청을 받은 은행은 특별한 사유가 없는 한 유효기간을 3개월 단위로 연장합니다(특별한 사유란 유효기간의 연장이 불가능한 경우로 어플리케이션 화면 등에 명시한 경우에 한합니다). 단, 소멸시효 완성 이전에 이용자가 신청한 유효기간의 연장을 처리할 수 없는 경우 구매·충전금액의 잔액을 환불합니다.

### 2. 실물카드의 경우

- 유효기간 내에는 은행에게 유효기간의 연장을 신청할 수 없고, 유효기간 만료 전 은행의 정책에 따라 이용자에게 만료 예정 사실을 통보하여 갱신 의사를 확인 후 이용자의 요청에 따라 카드를 재발급할 수 있습니다.

- ③ 은행은 유효기간이 도래하기 7 영업일전 통지를 포함하여 3회 이상 이용자에게 유효기간의 도래, 유효기간의 연장 가능 여부와 방법 등을 어플리케이션 등을 통하여 통지합니다.

- ④ 은행은 ‘시’의 정책에 따라 다음 각 호의 경우 수수료를 공제하지 않고 대전사랑상품권의 잔액 전부를 환불합니다. 다만, 은행은 다음 각호에 해당하지 않고 이용자의 단순 번심에

의한 경우 및 잔액 일부에 대한 환불을 요청하는 경우에는 환불을 거절하거나 수수료를 공제한 후 환불할 수 있습니다.

1. 대전사랑상품권의 충전 구매일로부터 7 영업일 이내에 충전 구매액 전부를 환불을 요청하는 경우
  2. 천재지변 등의 사유로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하기가 곤란하여 대전사랑상품권의 사용이 불가능한 경우
  3. 대전사랑상품권의 결함으로 인해 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하지 못하게 된 경우
  4. 이용자가 정상적으로 구매하거나 충전한 대전사랑상품권 잔액이 구매시점 또는 최종 충전시점의 잔액을 기준으로 60% 이상(1만원 이하의 경우 80% 이상)을 재화나 용역의 구매에 사용 한 후 잔액의 환불을 요청하는 경우 (단, 인센티브 등 무상으로 제공된 금액의 사용은 위 사용에 포함되지 않음)
- ⑤ 설비 점검, 통신회선 불량, 안정화 및 보수 작업 등 기술상, 설비상 문제가 발생하는 경우, 법령 또는 "시"의 정책에 따라 금지되는 현금 유통 목적의 환불에 해당하는 경우에는 환불이 제한될 수 있으며, 이 경우 은행은 별도의 환불 절차 및 방법을 어플리케이션 화면 등을 통해 이용자에게 고지합니다.
- ⑥ 제 2 조 제 9 호 및 제 10 호에 따라 이용자에게 무상으로 지급된 인센티브 및 쿠폰은 본 조 제 4 항 제 4 호의 사용액 산정에 포함되지 않습니다.
- ⑦ 개별 대전사랑상품권 상품 안내에 따라 유효기간 연장이 불가능하다고 명시되는 경우 대전사랑상품권의 유효기간 연장은 불가능합니다.
- ⑧ 유효기간이 경과하였으나 소멸시효가 완성되지 않은 대전사랑상품권의 경우 이용자는 은행에 대전사랑상품권 잔액의 90%에 대해서 반환을 요청할 수 있습니다.
- ⑨ 이용자가 본인의 환불 신청 계좌를 잘못 지정하여 발생하는 손해에 대하여 은행은 책임지지 않습니다. 다만 은행이 이를 사전에 인지하였을 경우에는 그러하지 아니합니다.
- ⑩ 대전사랑상품권의 유효기간이 만료되거나 이용자가 대전사랑상품권 카드 삭제 또는 서비스 이용계약 해지를 한 경우 대전사랑상품권 서비스를 통한 이전의 사용내역 취소는 불가능합니다. 단, 은행은 카드 삭제 또는 서비스 이용계약 해지 이전에 해당 사실을 이용자에게 고지합니다.
- ⑪ 이용자가 대전사랑상품권을 구매한 날 또는 충전한 날로부터 5 년이 경과하면 해당 구매 및 충전 금액은 소멸시효가 완성되어 이용자는 은행에게 대전사랑상품권 환불, 잔액반환 및 재화 또는 용역의 제공을 요청할 수 없습니다. 충전식 대전사랑상품권의 경우에는 충전일을 기점으로 순차적으로 소멸시효가 완성됩니다.

## 제 9 조 (인센티브)

- ① 은행은 이용자가 서비스를 이용하는 경우, 은행 또는 “시”의 정책에 따라 이용자에게 인센티브를 지급할 수 있습니다.
- ② 인센티브는 현금으로 전환하거나 환불이 불가합니다. 단 “시”의 정책에 따라 달리 정하는 경우 그에 따릅니다
- ③ 다음 각 호의 경우 인센티브가 소멸됩니다. 단 “시”의 정책에 따라 달리 정하는 경우 그에 따릅니다
  1. 인센티브의 유효기간이 만료되는 경우
  2. 이용자가 대전사랑상품권 서비스를 탈퇴하는 경우
- ④ 인센티브는 타인에게 양도할 수 없습니다.
- ⑤ 다음 각 호의 경우 인센티브는 회수될 수 있습니다.
  1. 이용자가 부당 또는 부정하게 인센티브를 취득한 경우
  2. 인센티브 지급 사유가 사라질 경우
- ⑥ 인센티브 지급 및 사용 등에 관한 상세한 사항은 은행 과 “시”가 정한 정책에 따르며, 은행이 운영하는 어플리케이션 화면 등을 통하여 이를 이용자에게 안내합니다.

## 제 10 조 (재발급 및 추가발급 등)

- ① 이용자가 대전사랑상품권의 분실, 파손, 기능 이상 등의 사유로 재발급을 요청하는 경우 동일한 상품의 대전사랑상품권으로 재발급이 가능합니다. 다만, 은행의 귀책 사유 없이 재발급 받는 경우에는 은행은 대전사랑상품권 발행시 사전 고지하고 재발급에 소요되는 비용을 실비 범위 내에서 이용자가 부담하게 할 수 있습니다.
- ② 대전사랑상품권이 재발급된 경우 기존의 실물카드는 사용할 수 없습니다.
- ③ 은행은 이용자가 대전사랑상품권의 추가발급을 희망할 경우 은행이 정한 방법으로 신청할 수 있으며, 이에 따르는 비용은 대전사랑상품권 발행시 사전 고지하고 실비범위 내에서 이용자가 부담합니다. 다만, 추가발급 및 보유 가능한 대전사랑상품권 카드의 수는 “시” 및 은행의 정책에 의해 제한될 수 있습니다.

## 제 11 조 (서비스 제한, 정지 및 계약 해지)

- ① 은행은 이용자의 행위가 다음 각 호에 해당하는 경우 이용자의 서비스 이용을 제한하거나 정지할 수 있으며 이용자와의 서비스 이용계약을 해지할 수 있습니다.

1. 타인의 명의 등 개인정보를 이용하여 서비스를 이용하거나 타인의 서비스 이용을 방해하는 경우
  2. 이용자의 고의 또는 중과실로 인한 관계 법령의 위반으로 서비스의 목적달성이 어려운 경우
  3. 대전사랑상품권을 재판매하거나 은행 또는 가맹점에서 대전사랑상품권 환전 거래를 하는 등 지역경제 활성화를 위한 대전사랑상품권 발행 취지에 반하는 행위를 한 경우
  4. 이 약관에서 규정하는 이용자의 의무를 위반하여 은행의 시정요구 또는 제재를 받고도 위반 행위를 중단하지 않은 경우
  5. 이용자가 은행이 인정하지 아니하는 방법으로 대전사랑상품권 취득 또는 사용하는 경우
- ② 은행이 제 1 항에 따라 서비스의 이용을 제한하거나 정지하는 경우에는 이용자에게 그 사유 및 통지일로부터 7 영업일 이내 이의신청 할 수 있음을 통지합니다. 이용자가 7 영업일 이내 이의신청을 하지 않은 경우에는 서비스 이용 제한 및 정지는 확정되며, 이의신청이 있는 경우에는 이의신청 접수일로부터 7 영업일 이내 이의신청 내용을 심사하여 그 결과에 따라 서비스 이용의 회복 여부를 결정합니다
- ③ 은행이 제 1 항에 따라 서비스 이용계약을 해지하고자 하는 경우에는 이용자에게 해지사유 및 통지일로부터 7 영업일 이내 이의신청 할 수 있음을 통지합니다. 이용자가 7 영업일 이내 이의신청을 하지 않은 경우에는 은행은 직권으로 해지하며, 이의신청이 있는 경우에는 이의신청 접수일로부터 7 영업일 이내 이의신청 내용을 심사하여 그 결과에 따라 해지여부를 결정합니다. 이 경우 이용자가 충전한 금액 중 잔액은 이용자의 행위로 인하여 은행 및 “시”에 발생한 손해비용을 차감한 후 환불합니다.
- ④ 이용자는 은행이 정한 해지 절차에 따라 서비스 계약의 해지를 신청할 수 있습니다. 은행은 해지 신청 시 이용자가 무상으로 보유하게 된 혜택(인센티브, 쿠폰)의 잔액 등을 이용자에게 알리고 이를 확인할 수 있도록 하며, 서비스 계약 해지시 은행 및 “시”의 정책에 따라 소멸될 수 있음을 안내합니다.

다만, 이용자가 유상으로 보유하게 된 쿠폰 등 혜택은 환불처리 후 계약 해지가 가능하며, 본 약관 제 2 조 제 1 항 제 9 호 가 목에서 정한 인센티브 잔액이 있는 경우 해지가 불가능 합니다.

- ⑤ 서비스 계약을 해지한 이용자가 재가입을 희망하는 경우, 은행의 정책에 따라 일정기간 동안 재가입이 불가능할 수 있으며, 서비스 계약 해지 전에 보유한 혜택(인센티브, 쿠폰)은 새로운 이용자 계정에 연결되지 않습니다.

- ⑥ 이용자가 부정한 목적 또는 비정상적인 목적을 갖고 탈퇴와 재가입을 반복하는 경우, 은행의 정책에 따라 이용자 재가입이 불가능할 수 있습니다.

### **제 12 조 (부가 서비스의 이용 및 해지)**

- ① 부가 서비스의 세부 내용, 가입 절차, 이용 요금 및 조건 등은 어플리케이션 화면의 각 부가 서비스 별 안내에 의합니다.
- ② 각 부가 서비스의 개시 시점과 이용 가능 시점 등은 다를 수 있으며, 은행은 어플리케이션 화면 등에 공지 또는 각 부가 서비스 별 안내를 통해 이용자에게 서비스 이용 가능 시점 등을 알립니다.
- ③ 각 부가 서비스 별 이용 요금은 원가 상승 및 기타 이유로 변경 될 수 있으며, 은행은 어플리케이션 화면 등을 통한 공지 또는 각 부가 서비스 별 안내를 통해 이용자에게 사전에 그 사유, 실시, 기간 등을 공지하는 방법으로 1 개월 전 통지합니다.
- ④ 이용자는 은행이 정한 해지 절차에 따라 개별 부가 서비스의 해지를 신청할 수 있으며 은행은 이용자의 서비스 해지 신청을 즉시 처리합니다.

### **제 13 조 (서비스 운영 기간 종료)**

- ① 본 대전사랑상품권 서비스의 운영 기간은 2026 년 12 월 31 일까지로 하되, “시”는 운영상의 사유로 운영 기간을 연장 또는 축소할 수 있습니다. 은행은 이용자의 편의를 위하여 본 조 제 1 항의 서비스 운영 종료 이후에도 3 개월간 이용자가 보유한 대전사랑상품권 잔액의 결제 서비스를 제공합니다.
- ② 이용자는 은행이 제공하는 3 개월의 추가 서비스 운영 기간을 끝으로 서비스가 종료될 경우 보유한 대전사랑상품권의 잔액에 대하여 무상으로 환불 받을 수 있습니다. 단, 인센티브, 이벤트 등을 통하여 무상 제공받은 대전사랑상품권 및 혜택(인센티브, 쿠폰)은 환불 대상에서 제외됩니다.

### **제 14 조 (은행의 의무)**

- ① 은행은 특별한 사정이 없는 한 이용자가 신청한 서비스를 이 약관이 정한 바에 의하여 계속적이고 안정적으로 제공할 의무가 있습니다.
- ② 은행은 지역사랑상품권 이용 활성화에 관한 법률, 약관의 규제에 관한 법률, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 전자금융거래법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률, 통신비밀보호법, 전기통신사업법 등 관계 법령을 준수합니다.

- ③ 은행은 이용자에 대하여 통지할 사항이 있는 경우에는 유선 또는 전자우편 전송 등의 방식을 통해 개별 통지할 수 있습니다. 다만, 은행은 불특정 다수 이용자에 대한 통지의 경우 어플리케이션 화면 등에 게시함으로써 개별 통지에 갈음할 수 있습니다.
- ④ 제 3 항에 따라 은행은 이용자가 어떠한 방식으로 통지 받을 수 있을지 선택할 수 있도록 하며, 이용자가 별도로 통지방식을 선택하지 않은 경우에는 은행이 통지방식을 정할 수 있습니다.
- ⑤ 은행은 이용자로부터 대전사랑상품권 또는 모바일 기기 등 접근매체의 분실이나 도난 사실이 접수된 이후에 제 3 자가 그 접근매체를 사용함으로써 인하여 이용자에게 발생한 손해를 배상할 책임이 있습니다.
- ⑥ 은행은 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고, 계약 체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리 과정에서 발생한 사고, 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 2조 제 1항 제 1호에 따른 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생하는 경우 발생한 손해를 배상할 책임을 집니다.
- ⑦ 은행은 제 6 항에도 불구하고 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사유로 인하여 이용자에게 발생한 손해에 대하여 은행이 이용자가 고의 또는 중과실로 다음 각호의 행위를 하였음을 증명하는 경우 이용자가 손해가 생기더라도 책임의 전부 또는 일부를 지지 아니 합니다.
1. 이용자가 접근매체를 제 3 자에게 대여하거나 사용을 위임하거나 양도 또는 담보 목적으로 제공한 경우
  2. 제 3 자가 권한 없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 이용자가 자신의 접근매체를 누설 또는 노출하거나 방치한 경우
  3. 법인(「중소기업기본법」 제 2 조 제 2 항에 따른 소기업을 제외합니다)인 이용자에게 손해가 발생한 경우로 은행은 사고를 방지하기 위하여 보안절차를 수립하고 이를 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 주의 의무를 다한 경우
  4. 은행은 전자금융거래법 제6조 제1항에 따른 확인 외에 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 추가적인 보안조치를 요구하였으나 이용자가 은행의 요구를 정당한 사유 없이 거부하여 전자금융거래법 제 9 조 제 1 항 제 3 호의 사고가 발생한 경우
  5. 이용자가 제 4 호에 따른 추가적인 보안조치에 사용되는 매체, 수단 또는 정보에 대하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 전자금융거래법 제9조 제1항 제3호에 따른 사고 가 발생한 경우
    - 가. 제 3 자에게 누설, 노출하거나 방치한 행위

나. 제 3 자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위

다. 제 3 자에게 양도하거나 담보의 목적으로 제공한 행위

- ⑧ 은행은 이 약관에 따른 손해 배상 및 환불의무 등을 이행하기 위해서 지급보증 또는 피해보상보험계약을 체결한 경우 실물카드 또는 모바일카드에 표시하며, 지급보증 또는 피해보상보험계약을 체결하지 않은 경우에도 동일한 방식으로 명시합니다.
- ⑨ 은행은 대전사랑상품권 이용과 관련된 이용자의 권리에 대한 최종적 책임을 부담합니다.
- ⑩ 은행은 이용자에게 유리하게 적용될 수 있는 다른 법령이 있는 경우 그 법령을 우선하여 적용합니다.

### 제 15 조 (이용자의 의무)

- ① 이용자는 서비스 이용을 위해 필요한 제반 정보를 제공하거나 등록할 경우 사실과 일치하는 정보를 제공하거나 등록하여야 하고, 변경 사항이 발생할 경우 변경 사항을 즉시 등록하여야 하며, 이용자가 은행에게 본 항에 따른 정확한 정보, 최신 정보를 제공하지 않아 발생하는 불이익에 대해서 은행은 책임지지 않습니다, 다만 은행의 고의 또는 과실이 있는 경우에는 그러지 아니합니다. .
- ② 이용자는 서비스 이용을 위해 등록한 전자우편 계정, 비밀번호에 대해 철저히 관리해야 하며, 전자우편 계정 또는 비밀번호에 대해 관리할 의무가 있습니다.
- ③ 이용자는 서비스 이용에 사용되는 대전사랑상품권 또는 모바일 기기 등 접근매체를 분실하거나 서비스 이용을 위해 등록한 전자우편 계정이 부정하게 사용된 경우 즉시 자신의 비밀번호를 변경하고 그 사실을 은행에 통보하여야 합니다.
- ④ 이용자는 모바일 기기 등이 정상 동작을 유지하도록 관리해야 할 의무가 있습니다.
- ⑤ 이용자는 서비스 이용 시 다음 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됩니다.
  - 1. 서비스 이용 신청 또는 변경 시 허위 사실을 기재하는 행위
  - 2. 타인의 개인정보 등을 이용하여 타인으로 가장하는 행위 및 타인과의 관계를 허위로 명시하는 행위
  - 3. 타인의 명예를 손상시키거나 불이익을 주는 행위
  - 4. 법령, 공공질서 및 미풍양속에 위반되는 내용의 정보 등을 타인에게 유포하는 행위
  - 5. 자기 또는 타인에게 재산상의 이익을 주거나 타인에게 손해를 가할 목적으로 허위의 정보를 유통시키는 행위
  - 6. 서비스와 관련된 설비의 오작동이나 정보 파괴 및 시스템 혼란 등을 유발시키는 컴퓨터 바이러스 감염 자료를 등록하거나 유포하는 행위

7. 서비스의 이용과 관련하여 취득한 타인의 개인정보를 무단으로 유용하거나 유출하는 행위
8. 기타 법령에 위배되거나 부당한 행위
- ⑥ 이용자는 관계 법령, 이 약관의 규정, 이용자가 은행과 맺은 여타 약관의 규정, 어플리케이션 화면 등에 공지한 서비스 이용 안내 및 주의사항, 은행이 통지하는 기타 사항 등을 준수하여야 하며, 은행의 업무에 방해되는 행위를 하여서는 아니 됩니다.
- ⑦ 이용자는 서비스를 이용하여 영업활동을 할 수 없으며, 이로 인하여 발생하는 이용자의 어떠한 불이익에 대해서도 은행은 책임지지 않습니다. 만약 이로 인하여 제 3 자에게 불이익이 발생할 경우 이용자가 전적으로 책임져야 합니다. 다만 은행의 고의 또는 과실이 있는 경우 그러지 아니 합니다.
- ⑧ 이용자는 은행이 서비스를 안전하게 제공할 수 있도록 은행에 협조하여야 하며, 은행이 이용자의 이 약관 위반행위를 발견하여 이용자에게 해당 위반행위에 대하여 소명을 요청할 경우 이용자는 은행의 요청에 적극 응하여야 합니다.
- ⑨ 이용자가 서비스를 이용함에 있어 행한 불법행위나 이 약관 위반 행위로 인하여 은행이 제 3 자로부터 손해배상 청구, 보전처분 신청, 민원 제기 등 각종 불이익을 받거나 손해가 발생하게 되는 경우 당해 이용자는 그로 인하여 은행에 발생한 손해를 배상하여야 합니다.
- ⑩ 미성년자가 서비스를 이용하여 기명식 대전사랑상품권을 구매하는 경우 법정대리인이 해당 계약에 대하여 동의를 하여야 기명식 대전사랑상품권의 구매계약이 체결될 수 있으나, 동의가 없는 경우 관련 법령에 따라 계약을 취소할 수 있습니다.

#### **제 16 조 (정보의 제공 및 광고의 게재)**

- ① 은행은 서비스를 운영함에 있어 “시”의 행정정보, 공지사항, 이벤트 및 은행의 서비스 관련 각종 정보 또는 은행 및 제휴사의 광고를 어플리케이션 화면 등 서비스 화면에 게재할 수 있습니다.
- ② 이용자가 서비스 화면에 게재되어 있는 광고를 이용하거나 서비스를 통해 판촉 활동에 참여하는 등의 방법으로 광고주와 의사소통을 하거나 거래하는 것은 전적으로 이용자와 광고주 간에 발생하는 법률관계이며 은행과는 전혀 관련이 없습니다. 만약, 이용자와 광고주 간에 어떠한 문제가 발생할 경우 이용자와 광고주가 직접 해결하여야 하며, 이와 관련하여 은행은 고의 또는 과실이 없는 한 어떠한 책임도 지지 않습니다.

#### **제 17 조 (거래내역 정보의 수집 및 정정)**

- ① 은행은 관계 법령 또는 이용자의 동의에 따라 이용자가 대전사랑상품권을 사용하여 재화 구입 및 용역 이용 시 대전사랑상품권 카드번호, 거래 일시, 거래 금액, 단말기 및 가맹점 정보 등 이용자와 가맹점 간 이용대금의 정산, 확인, 오류정정에 필요한 최소한의 거래 내역 정보를 수집하고 보존할 수 있습니다.
- ② 이용자는 어플리케이션 화면 등에서 “거래내역 조회 서비스” 등을 통해 대전사랑상품권 거래내역을 확인할 수 있으며, 무기명 대전사랑상품권의 경우 거래내역 확인이 제한될 수 있습니다. 무기명 대전사랑상품권 이용자가 거래내역을 확인하고자 할 경우 은행은 별도의 양식을 갖추어 요청하도록 요구할 수 있습니다.
- ③ 이용자가 본인이 확인한 거래내역에 오류를 발견한 경우 이 약관 제 21 조 제 1 항에 기재된 연락처를 통해 정정을 요청할 수 있습니다.
- ④ 은행은 이용자로부터 거래내역 오류 정정을 요청 받은 날로부터 2 주 이내에 거래내역을 검토하여 이용자에게 그 결과를 통보합니다.

#### **제 18 조 (이용자의 개인정보 보호 및 취급)**

- ① 이용자의 개인정보 수집, 이용, 제공 등에 관한 제반 사항과 관련하여 은행은 개인정보보호법, 전자금융거래법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 등 관계 법령이 정한 사항을 준수하며 이용자의 개인정보 또는 신용정보를 보호하기 위해 노력합니다.
- ② 은행은 이용자의 요구 및 편의에 최적화된 서비스를 제공하고, 신상품이나 이벤트 정보안내, 설문조사 등 이용자의 편익을 위한 마케팅을 수행하기 위해 서비스 이용계약 체결 시 이용자의 동의를 얻어 수집한 이용자의 개인정보 및 서비스 이용과 관련한 정보를 활용할 수 있습니다.  
  
단, 이용자의 동의 범위를 초과하여 정보를 이용하거나 제 3 자에게 제공하고자 하는 경우에는 해당 이용자로부터 사전 동의를 받아야 하며 이 경우 이용자는 은행의 동의 요청을 거절할 수 있습니다.
- ③ 은행은 고객의 고의 또는 중과실로 인해 손해가 발생한 경우 그 책임의 전부 또는 일부를 지지 않을 수 있습니다.
- ④ 은행은 이용자에게 최적화된 보다 나은 서비스 제공 등을 위해 외부 업체와 제휴하거나 업무위탁 등을 통해 서비스를 제공할 수 있으며 이용자의 개인정보 수집, 이용 및 처리를 제휴사 및 업무대행 업체에 위탁할 경우 개인정보보호법 등 관계 법령에서 정한 사항을 준수합니다.

- ⑤ 은행은 “시”의 공익적 목적에 근거한 요청에 의해 개인이 식별되지 않는 형태의 이용자 거래 내역 정보를 법령에서 허용하는 한도 내에서 제공할 수 있습니다.
- ⑥ 은행은 대전사랑상품권의 부정사용 여부를 확인하기 위해 “시”의 요청이 있을 경우 이용자의 동의를 얻어 식별화된 대전사랑상품권 사용내역을 “시”에 제공할 수 있습니다. 단, 제공이 가능한 사용 내역은 “시”의 특정목적에 위해 발행되는 대전사랑상품권으로 한정합니다.

### **제 19 조 (지식재산권의 보호)**

- ① 이용자에게 제공하는 어플리케이션 화면에 게시된 문구, 디자인 및 서비스 내용 등에 관한 저작권, 특허권 등 일체의 지식재산권은 은행 및 제휴사 등 협력업체에게 소유권이 있습니다.
- ② 이용자는 은행의 사전 동의 없이 서비스를 이용하여 얻은 정보를 출판, 방송, 배포, 복제 기타 방법을 통해 영리목적으로 이용할 수 없으며 제 3 자에게 제공하거나 이용하게 할 수 없습니다.
- ③ 이용자는 은행 또는 제휴사 등 협력업체의 지식재산권을 침해함으로써 발생하는 일체의 손해를 배상하여야 합니다.

### **제 20 조 (면책사항)**

- ① 은행은 “시” 및 제휴사가 제공하는 멤버십 및 포인트, 인센티브 등의 서비스를 이유로 “시” 및 제휴사와 이용자 간에 분쟁이 발생하는 경우, 은행은 이에 개입할 의무가 없으며 은행의 고의 또는 과실이 없는 한 분쟁에 따른 손해배상 책임을 지지 않습니다. 또한, 은행은 제휴사와 이용자 간에 상품 등의 거래에 관여하지 않으며, 이에 대하여 책임을 지지 않습니다.
- ② 은행은 이용자의 귀책사유로 인한 서비스의 이용 장애에 대하여 은행의 고의 또는 과실이 없는 한 책임을 지지 않습니다.
- ③ 은행은 고의 또는 과실이 없는 한 이용자가 서비스를 이용하며 기대하는 수익을 상실한 것에 대하여 책임을 지지 않으며, 그 밖에 서비스를 통하여 얻은 자료로 인한 손해 등에 대하여도 책임을 지지 않습니다.
- ④ 은행에서 제공하는 서비스 및 서비스를 이용하여 얻은 정보에 대한 최종 판단은 이용자가 직접 하여야 하고, 그에 따른 책임은 이용자 자신에게 있으며, 은행은 고의 또는 과실이 없는 한 그로 인하여 발생하는 손해에 대해서 책임을 지지 않습니다.
- ⑤ 모바일 기기 등의 분실 및 도난 등과 같이 이용자가 자신의 개인정보, 계정정보, 등록정보 등에 관한 관리소홀로 인하여 타인이 이용자 본인의 모바일 기기 및 불법 취득한 개인정보

등을 이용하여 이용자의 거래 내역을 조회하거나 본 서비스를 이용하는 것에 대해서 은행은 고의 또는 과실이 없는 한 책임을 지지 않습니다.

#### **제 21 조 (민원의 해결 및 관할법원)**

- ① 이용자는 서비스 이용과 관련하여 정당한 의견 또는 요구 사항이 있는 경우(분실신고 접수, 환불 문의, 고장카드 접수 등) 은행의 아래 연락처를 통해 의견을 제시할 수 있습니다.
  1. 상호: 주식회사 하나은행
  2. 주소: 서울특별시 중구 을지로 35
  3. 전화번호: 1588-3555
- ② 은행은 서비스와 관련한 이용자의 불만사항이 접수되는 경우 이를 신속하게 처리하며, 신속한 처리가 곤란한 경우 그 사유와 처리 일정을 이용자에게 통지합니다.
- ③ 서비스 이용과 관련하여 은행과 이용자 사이에 분쟁이 발생한 경우, 은행과 이용자는 분쟁의 해결을 위해 성실히 협의합니다. 다만, 협의에도 불구하고 분쟁이 해결되지 않을 경우 양 당사자는 민사소송법상 관할 법원에 소를 제기할 수 있습니다.

부칙

#### **제 1 조 (시행일)**

이 약관은 2020 년 5 월 14 일부터 시행합니다.

#### **제 2 조 (개정일)**

이 약관은 2022 년 4 월 30 일부터 개정 시행합니다.

#### **제 3 조 (시행일)**

이 약관은 2023년 8월 7일부터 개정 시행합니다.