

긴급 경보 알리미 서비스수준협약서(SLA)

구독 계약의 부속문서입니다. 계약 체결 시 이 내용을 다시 안내하고 동의를 받습니다. (공통 본문 + 제품별 부속서)

본 서비스는 현장 상태를 감지해 등록된 수신자에게 **알려 주는 보조 수단**입니다. 상시 감시·현장 출동·기관 신고는 포함되지 않으며, 법정 안전설비와 자체 안전관리 체계를 대체하지 않습니다. 제품별 감지 한계와 고객이 따로 갖춰야 할 사항은 **부속서 B**에 있습니다.
자세한 내용은 제3조·제4조·부속서 B

제 1 조 목적 및 문서의 지위

- (1) 본 서비스수준협약서(이하 “본 SLA”)는 주식회사 모넛코리아(이하 “회사”)가 제공하는 「긴급 경보 알리미」 구독 서비스(이하 “서비스”)의 수준 목표와 당사자의 권리·의무, 특히 **위험의 분담과 책임의 범위**를 정함을 목적으로 합니다.
- (2) 본 SLA는 공통 본문(제1조~제18조)과 제품별 부속서 B(B-1 화재 · B-2 물감지 · B-3 정전 · B-4 경보)로 구성되며, 부속서 B는 **이용계약의 납품 솔루션에 해당하는 것만** 적용됩니다. 커스텀 알리미는 별도 사양서가 부속서 B를 대신합니다. 본 SLA는 이용계약의 부속문서이며 계약과 일체를 이룹니다. 다만 **서비스의 성격·보증·책임의 범위·면책에 관한 사항은 다른 문서에 우선하여 본 SLA가 적용** 됩니다. 그 밖의 사항은 이용계약 본문 → 이용약관 → 본 SLA 순으로 우선 적용합니다.
- (3) 회사의 제안서, 견적서, 카탈로그, 홈페이지, 광고, 시연 자료, 담당자의 구두 설명은 계약의 내용을 이루지 아니하며, 본 SLA와 다른 내용이 있더라도 본 SLA가 우선합니다.
- (4) 본 SLA에 정하지 않은 사항은 이용계약, 이용약관, 관계 법령 및 상관례에 따릅니다.

제 2 조 용어의 정의

- (1) **서비스**란 회사가 공급한 무선 센서가 감지한 이벤트를 회사의 관제 플랫폼을 통해 고객이 사전 등록한 수신자에게 통보하는 **보조적 알림 서비스**를 말합니다.
- (2) **이벤트**란 고객이 설정하거나 승인한 알림 조건(임계값 초과, 점점 변화 등)이 충족된 상태를 말합니다.
- (3) **발송 시도**란 회사의 플랫폼이 문자재판매사업자·이메일 게이트웨이·푸시 서버 등 전달 사업자에게 통보 요청을 전달한 행위를 말하며, 수신자 단말에의 **도달·열람·인지를 포함하지 않습니다**. 회사의 이행은 발송 시도으로써 완료됩니다.
- (4) **미탐**이란 실제 상황이 발생하였으나 센서가 이를 감지하지 못하거나 이벤트 조건이 충족되지 않은 경우를, **오탐**이란 실제 상황이 없음에도 이벤트가 발생한 경우를 말합니다. 미탐과 오탐은 **센서 기술에 내재된 특성**이며 서비스의 하자가 아닙니다.
- (5) **계획 점검**이란 회사가 사전 공지 후 수행하는 정기·비정기 유지보수를 말합니다.
- (6) **가용성**이란 해당 월의 총 분(分)에서 계획 점검 시간과 제11조의 면책 사유로 인한 시간을 제외한 시간 중, 회사의 관제 플랫폼이 이벤트를 수신·처리할 수 있었던 시간의 비율을 말합니다.

제 3 조 서비스의 성격 및 회사가 부담하지 않는 의무

본 조는 본 SLA에서 가장 중요한 조항이며, 다른 모든 조항의 해석 기준이 됩니다.

- (1) 본 서비스는 현장 상태를 감지하여 **고객이 등록한 수신자에게 통보를 시도하는 것**을 내용으로 합니다. 회사의 계약상 의무는 여기까지이며, 그 밖의 어떠한 결과도 회사의 채무 내용에 포함되지 않습니다.
- (2) 회사는 다음 각 목의 의무를 **부담하지 아니합니다.**
- 현장의 상시 감시 또는 유인 관제
 - 알림 내용의 확인·판단·해석 및 그에 따른 조치
 - 현장 출동, 초동 대응, 진압, 복구
 - 소방서·경찰서 등 관계 기관에 대한 신고 또는 통보
 - 수신자가 알림을 수신하였는지, 열람하였는지, 인지하였는지의 확인
 - 수신자가 응답하지 않을 경우의 재발송, 추가 연락, 대체 수단에 의한 전달
- 고객이 위 각 목의 조치를 원하는 경우 별도의 유상 계약(패트를 출동 서비스 등)을 체결하여야 하며, 그 경우에도 책임의 범위는 해당 계약이 정하는 바에 따릅니다.
- (3) 본 서비스는 관계 법령이 설치를 요구하는 **법정 안전설비(소방시설·전기안전설비·방재설비 등)가 아닙니다.** 본 서비스는 법정 안전설비를 대체하지 아니하며, 고객의 설치·유지·점검 의무를 면제하지 않습니다. 제품별 상세는 부속서 B에 따릅니다.
- (4) 본 서비스는 「경비업법」 제2조 제1호 라목의 **기계경비업무에 해당하지 않습니다.** 회사는 관제시설에서 위험 발생을 방지하는 업무를 수행하지 않으며, 등록된 수신자에게 알림을 발송할 뿐입니다.
- (5) **기존 설비 연동 시의 비접촉 원칙** — 고객의 기존 설비(수신기·경보반·제어반 등)와 연동하는 경우, 회사는 그 설비의 **외부 출력 단자(무전압 접점 등)에서 신호를 수신하는 것**에 한하며, 설비의 내부 회로·설정·프로그램을 변경하거나 설비를 제어·정지·차단하지 않습니다. 연동 대상 설비 자체의 설치·관리·점검 의무와 책임은 고객에게 있습니다.
- (6) 센서는 감지 원리·설치 위치·주변 환경에 따른 물리적 한계가 있어 모든 상황을 감지하지 못할 수 있습니다. **오탐 및 미탐은 반드시 발생하며**, 고객은 이를 알고 이 점을 전제로 계약을 체결합니다. 오탐·미탐의 발생 자체는 회사의 채무불이행 또는 하자에 해당하지 않습니다.
- (7) 회사가 제공하는 센서 배치안, 임계값 권고, 리포트 및 AI 분석 결과는 **참고 자료**이며 자문이 아닙니다. 최종 판단과 조치는 고객의 책임으로 수행합니다.

제 4 조 사용 제한 및 고객의 위험 인수

고객이 본 조를 위반하여 서비스를 사용한 경우, 그로 인한 결과는 전적으로 고객이 부담합니다.

- (1) 고객은 본 서비스를 **사람의 생명·신체의 안전을 확보하기 위한 유일한 수단 또는 주된 수단으로 사용하여서는 아니 됩니다.** 본 서비스는 그러한 용도로 설계·검증되지 않았습니다.
- (2) 고객은 다음 각 호를 **스스로 갖추고 유지**하여야 하며, 본 서비스는 그 어느 것도 대체하지 않습니다.
- 관계 법령이 요구하는 소방·전기·안전 설비
 - 자체 안전관리 규정, 순찰, 비상 연락 체계 및 대응 절차
 - 본 서비스와 독립적으로 작동하는 감시·경보 수단
 - 건물·설비·재고·영업에 대한 손해보험(제12조)
- (3) 고객은 본 서비스의 알림 수신 여부와 관계없이 위 각 호를 이행할 책임이 있으며, **본 서비스에만 의존하여서는 아니 됩니다.**

- (4) 고객이 제1항 또는 제2항을 위반하여 서비스에 의존한 상태에서 손해가 발생한 경우, 그 손해는 **고객이 스스로 인수한 위험이 현실화된 것**으로 보며 회사는 이에 대하여 책임을 지지 않습니다.
- (5) 고객은 위 각 항의 내용을 계약 체결 전에 충분히 설명받고 이해하였으며, 이를 전제로 구독료가 산정되었음을 확인합니다.

제 5 조 서비스 수준 목표

- (1) 아래 항목은 회사가 달성을 위해 **합리적으로 노력하는 목표치(target)**이며, 결과에 대한 보증(warranty)·확약·채무의 내용이 아닙니다.

항목	목표	측정 기준
관제 플랫폼 월간 가용성	99.0%	계획 점검 및 제11조 면책 사유 시간 제외
이벤트 수신 후 알림 발송 시도	60초 이내	회사 플랫폼 서버 로그
장애 접수 후 1차 응답	1영업일 이내	지정 이메일 접수 시각
기술지원 접수 채널 운영	평일 09:00-18:00	KST, 공휴일 제외
하드웨어 교체품 발송 (회사 귀책 고장에 한함)	5영업일 이내	회사 출고 기준
계획 점검	월 1회 · 4시간 이내	야간 시행 원칙, 3일 전 공지

※ 24시간 상시 감시·상시 출동·365일 유인 관제는 본 서비스에 포함되지 않습니다.

- (2) 목표 달성 여부의 측정은 **회사의 시스템 로그를 기준**으로 합니다. 고객은 이와 다른 객관적 자료를 제시하여 다툴 수 있으며, 회사는 요청 시 해당 기간의 로그 요약을 고객에게 제공합니다.
- (3) 알림의 **도달·열람·인지**는 회사가 통제할 수 없는 요소에 좌우되므로 본 조의 목표 대상에 포함하지 않으며, 어떠한 경우에도 회사의 채무 내용이 되지 않습니다.
- (4) 회사는 서비스 개선, 설비 교체, 법령 또는 제3자 사업자 정책 변경에 따라 목표치를 조정할 수 있으며, 제15조에 따라 공지합니다.

제 6 조 목표 미달 시의 조치 — 서비스 크레딧 부적용

- (1) 제5조의 목표에 미달한 경우 회사는 원인을 조사하고 재발 방지 조치를 수행하며, 고객이 요청하는 경우 조사 결과를 요약하여 제공합니다.
- (2) 본 SLA는 **서비스 크레딧, 요금 감면, 환급, 위약벌 등 금전적 보상을 규정하지 않습니다.**
- (3) 제5조의 목표는 노력 목표이므로, **목표 미달 사실 자체는 회사의 채무불이행 또는 손해배상 책임의 근거가 되지 않습니다.**
- (4) 목표 미달에 대한 고객의 구제수단은 제16조에 따른 계약 해지로 한정합니다. 다만 회사의 고의 또는 중대한 과실이 있는 경우에는 그러하지 아니합니다.

제 7 조 고객의 의무

아래 의무를 이행하지 않은 기간에 발생한 알림 지연·미발송·미수신에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다(제11조 제6호). 의무의 이행 여부는 **고객이 보관하는 기록**으로 확인합니다.

- (1) **설치 환경 유지** — 센서 및 게이트웨이를 설치 위치에서 임의로 이설·개조·도색·차폐하지 않으며, 무선 통신을 방해하는 구조물·설비를 추가하지 않습니다. 부득이한 변경 시 사전에 회사에 통보합니다.
- (2) **수신자 정보 최신화** — 알림 수신자의 성명·휴대전화번호·이메일을 항상 최신 상태로 유지하고, 담당자 변경·회사·번호 변경 시 **지체 없이** 갱신하거나 회사에 통보합니다.
- (3) **정기 자체 점검 및 기록 보관** — 월 1회 이상 테스트 알림을 발송하여 전 수신자의 정상 수신 여부를 확인하고, 그 결과를 일자·수신자·결과가 드러나도록 기록하여 보관합니다. 이상 발견 시 즉시 회사에 통보합니다. **이 기록을 제시하지 못하는 기간은 점검을 이행하지 않은 것으로 추정합니다.**
- (4) **소모품 관리** — 배터리 저장량 알림을 수신한 날부터 **14일 이내**에 배터리를 교체합니다.
- (5) **통신·전원 유지** — 게이트웨이의 전원 및 인터넷 회선을 상시 유지하고, 방화벽·네트워크 정책 변경 시 회사가 안내한 통신 요건을 계속 충족하도록 합니다.
- (6) **수신 환경 설정** — 회사 발신번호 및 발신 도메인에 대한 스팸 차단·수신 거부를 해제하고, 수신자 단말의 전원 및 요금 상태를 유지하도록 관리합니다.
- (7) **임계값 설정** — 현장 특성에 맞는 알림 임계값과 수신 우선순위를 고객의 책임으로 결정합니다. 회사의 권고는 참고 자료입니다.
- (8) **대응 체계** — 알림 수신 시의 확인·조치·신고 절차를 문서화하고 담당자를 교육합니다.
- (9) **기존 설비 연동 시의 승인과 입회** — 고객의 기존 설비 외부 출력 단자에 본 서비스의 기기를 연결하는 경우, 고객은 그 설비의 관리 책임자로서 이를 승인하고 책임자를 입회하게 하며, 연결 후 설비가 정상 작동함을 확인합니다. 제품별 추가 의무는 부속서 B에 따릅니다.
- (10) **이상 통지** — 24시간 이상 센서 데이터 수신에 중단된 사실을 인지하거나 플랫폼상 이상을 발견한 경우 **지체 없이** 회사에 통지합니다. 통지가 지연된 기간에 발생한 손해는 회사의 책임 범위에서 제외합니다.

제 8 조 설치·이전·중단·해지 시의 책임 구간

- (1) 서비스의 개시 시점은 회사가 설치 및 초기 설정을 완료하고 **첫 테스트 알림의 정상 수신을 고객이 확인한 때**로 하며, 그 이전에 발생한 사고에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.
- (2) 계약 해지·종료일 이후, 요금 연체로 인한 서비스 중단 기간 중, 고객이 요청한 일시 정지 기간 중에 발생한 사고에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.
- (3) 고객의 요청으로 센서를 이설·증설·재설정하는 경우, 회사가 재검증을 완료하기 전까지의 감지 공백에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.

제 9 조 보증의 부인

- (1) 회사는 본 SLA 및 이용계약에 **명시적으로 기재된 사항 외에** 서비스 및 공급 장비의 상품성, 특정 목적에의 적합성, 무중단성, 무오류성, 특정 사고의 감지 가능성, 알림의 도달 가능성에 대하여 명시적·묵시적 보증을 하지 않습니다.
- (2) 홈페이지·카탈로그·제안서·광고에 기재된 통신 거리, 배터리 수명, 감지 성능 등의 수치는 **표준 시험 환경 기준의 참고값**이며, 현장 환경에 따라 달라질 수 있습니다. 이러한 수치는 보증이 아닙니다.
- (3) 서비스는 **제공되는 상태 그대로(as is)** 제공됩니다.
- (4) 본 조는 회사의 고의 또는 중대한 과실이 있는 경우 및 관계 법령에 따라 배제할 수 없는 책임에는 적용하지 않습니다.

제 10 조 책임의 제한

본 조는 구독료 산정의 전제입니다. 회사는 고객의 재산 가치나 잠재적 손해액이 아니라 통보 기능의 대가만을 받으며, 그 대가에 상응하는 범위로 책임을 정합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제7조 제2호의 "상당한 이유").

- (1) 회사는 회사의 귀책사유로 고객에게 발생한 **통상의 직접손해**에 한하여 배상합니다.
- (2) 회사가 배상할 손해액의 총액은 **사유가 발생한 날 직전 12개월 동안 고객이 해당 설치 현장에 관하여 회사에 실제로 지급한 서비스 이용료 총액**(이용 기간이 12개월 미만인 경우 그 기간 동안 지급한 금액)을 **한도**로 합니다. 동일하거나 관련된 원인에서 비롯된 복수의 청구는 하나의 청구로 봅니다.
- (3) 본 조의 제한은 **청구의 법률적 구성을 묻지 않고** 적용됩니다. 채무불이행, 하자담보책임, 불법행위, 부당이득, 제조물책임 그 밖의 어떠한 원인에 의한 청구에도 동일하게 적용됩니다.
- (4) 회사는 다음 각 호의 손해에 대하여 **배상 책임을 지지 않습니다.**
 - 생산·영업·운영의 중단으로 인한 손해
 - 매출·이익·기대이익의 상실, 기회 손실, 계약 해지·상실로 인한 손해
 - 재고·원재료·완제품·설비·건물 등 재산상 손해 중 특별손해에 해당하는 부분
 - 데이터의 손실·훼손 및 복구 비용
 - 신용·명예·브랜드 가치의 훼손
 - 제3자가 고객에게 제기한 청구 및 그에 따른 배상액·소송비용·변호사비용
 - 행정기관이 부과한 과징금·과태료·벌금 및 영업정지 등 행정처분으로 인한 손해
 - 보험으로 전보되었거나 전보될 수 있었던 손해
 - 고객이 제4조를 위반하여 확대된 손해
 - 기타 간접손해, 특별손해, 결과적 손해, 징벌적 손해
- (5) 고객 또는 제3자의 고의·과실이 손해의 발생 또는 확대에 기여한 경우 그 비율만큼 회사의 책임을 감경합니다.
- (6) 본 조의 제한은 회사의 **임직원·대리인·수급인 및 회사에 장비·회선·플랫폼을 공급하는 자**에게도 동일하게 적용되며, 고객은 이들에 대하여 본 조의 한도를 넘는 청구를 하지 않습니다.
- (7) **제1항부터 제6항까지의 제한은 회사의 고의 또는 중대한 과실로 인한 손해 및 회사의 귀책으로 인한 생명·신체에 대한 손해에는, 관계 법령이 배제를 허용하지 않는 범위에 한하여 적용하지 않습니다.**

B2C 특칙

고객이 「소비자기본법」 상 소비자인 경우, 본 조의 제한은 「약관의 규제에 관한 법률」 등 관계 법령이 허용하는 범위 내에서만 효력이 있으며, 법령에 반하는 부분은 적용하지 않습니다.

제 11 조 면책 사유

다음 사유로 인한 서비스 중단, 알림 지연·미발송·미도달 및 그로 인한 손해에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.

- (1) 천재지변, 전쟁, 폭동, 화재, 폭발, 감염병 확산, 국가 비상사태, 정부·지방자치단체의 조치 등 불가항력
- (2) 이동통신사, 문자재판매사업자, 인터넷서비스제공자, 클라우드·데이터센터 사업자, 전력회사 등 **제3자의 설비·서비스 장애 또는 정책 변경**
- (3) 고객 사업장의 정전, 인터넷 단절, 네트워크·방화벽 정책 변경, 시설망 차단
- (4) 고객 또는 제3자에 의한 센서·게이트웨이의 이설, 훼손, 오염, 전원 차단, 설정 변경, 임의 해체

- (5) 수신자 단말의 전원 꺼짐, 통신 불가 지역 체류, 스팸·광고 차단 설정, 번호 변경, 요금 미납, 기기 고장, 수신 후 미확인·미조치
- (6) 고객이 제7조의 의무를 이행하지 않은 경우(제7조 제3호에 따라 이행하지 않은 것으로 추정되는 경우를 포함)
- (7) 고객이 제4조의 사용 제한을 위반한 경우
- (8) 제5조에 따라 사전 공지된 계획 점검 및 긴급 보안 조치
- (9) 센서의 감지 원리·감지 범위·설치 위치의 한계로 감지가 불가능하거나 지연된 경우, 그 밖에 미탐·오탐이 발생한 경우
- (10) 고객이 요청하거나 승인한 설정 변경·커스터마이징·외부 시스템 연동에 기인한 장애
- (11) 서비스 개시 전 또는 계약 종료·중단 이후에 발생한 사고(제8조)
- (12) 고객이 회사가 공급하지 않은 센서·게이트웨이·소프트웨어를 연동하여 발생한 장애
- (13) 본 서비스와 연동한 고객의 기존 설비(수신기·경보반·제어반·분전반 등) 자체의 고장·오작동·설정 오류·점검 불량, 또는 그 외부 출력 단자가 신호를 내보내지 않은 경우
- (14) 부속서 B에서 정한 제품별 감지 한계에 해당하는 경우
- (15) 법령·행정지도·제3자 사업자 약관의 변경으로 종전과 같은 방식의 알림 제공이 불가능하게 된 경우

제 12 조 보험 및 위험의 분담

- (1) 고객은 자신의 건물·설비·재고·영업에 대한 손해보험을 스스로 가입·유지하여야 하며, 본 서비스는 어떠한 경우에도 보험을 대체하지 않습니다.
- (2) 본 서비스의 구독료는 고객의 재산 가치나 잠재적 손해액이 아니라 회사가 제공하는 통보 기능의 대가로 산정되었습니다. 회사는 고객의 재산상 위험을 인수하는 대가를 받지 않으며, 당사자는 이를 전제로 제10조의 책임 한도에 합의합니다.
- (3) 고객이 사업자인 경우, 고객은 자신의 보험자가 본 사고와 관련하여 회사 및 회사의 임직원·대리인에 대하여 갖는 대위권(구상권)을 포기하도록 보험계약을 체결하거나 보험자로부터 포기 확인을 받습니다.
- (4) 고객이 제3항의 의무를 이행하지 아니하여 회사가 보험자로부터 구상 청구를 받은 경우, 고객은 회사를 방어하고 그로 인한 손해를 보전합니다.

B2C 특칙

소비자 고객에게는 본 조 제3항 및 제4항을 적용하지 않습니다.

제 13 조 제3자 청구에 대한 고객의 방어 및 보전

- (1) 고객의 임직원, 입주자, 방문자, 도급인, 그 밖의 제3자가 본 서비스와 관련하여 회사에 손해배상을 청구하는 경우, 고객은 자신의 비용으로 회사를 방어하고 그로 인하여 회사가 부담한 배상액·화해금·소송비용·변호사비용을 보전합니다.
- (2) 제1항은 회사의 고의 또는 중대한 과실로 인한 부분에는 적용하지 않습니다.
- (3) 고객은 제3자에게 본 서비스를 이용하게 하거나 그 결과를 제공하는 경우, 본 SLA 제3조·제4조·제10조의 내용을 그 제3자에게 알리고 동일한 조건을 적용받도록 합니다.

B2C 특칙

제 14 조 청구 절차 및 기간의 제한

- (1) 고객은 손해의 발생 및 그 원인을 안 날부터 **30일 이내**에 서면(이메일 포함)으로 회사에 통지하여야 하며, 통지 시 발생 일시, 경위, 손해 내역, 증빙 및 **제7조 제3호의 점검 기록**을 첨부합니다.
- (2) 사유가 발생한 날부터 **1년**이 경과한 청구는 하지 못합니다. 다만 회사의 고의 또는 중대한 과실로 인한 청구는 관계 법령의 소멸시효에 따릅니다.
- (3) 손해의 발생과 그 액수, 그리고 회사의 행위와 손해 사이의 인과관계는 **청구하는 고객이 증명**합니다. 회사의 귀책 여부에 관한 증명책임은 관계 법령에 따릅니다.
- (4) 고객은 손해의 확대를 방지하기 위한 합리적인 조치를 취하여야 하며, 이를 게을리하여 확대된 손해는 배상 범위에서 제외합니다.

B2C 특칙

소비자 고객에게는 본 조 제2항을 적용하지 않고 「민법」 상 소멸시효를 적용하며, 제1항의 통지는 권고 사항으로 합니다.

제 15 조 본 SLA의 변경

- (1) 회사는 서비스 개선, 설비·제3자 사업자 정책 변경, 법령 개정 등을 위하여 본 SLA를 개정할 수 있습니다.
- (2) 회사는 개정 내용과 시행일을 시행일 **15일 전**(고객에게 불리하거나 중대한 변경은 **30일 전**)까지 회사 홈페이지 공지 및 고객이 등록한 이메일로 통지합니다.
- (3) 고객이 시행일 전까지 이의를 제기하지 않으면 개정에 동의한 것으로 봅니다. 고객은 동의하지 않는 경우 시행일 전까지 계약을 해지할 수 있습니다.

제 16 조 중단 및 해지

- (1) 어느 일방은 **30일 전 서면 통지**로 이용계약을 해지할 수 있습니다. 최소 이용기간, 장비 반납, 잔여 요금 정산은 이용계약에 따릅니다.
- (2) 고객이 요금을 **2개월 이상 연체**한 경우 회사는 사전 통지 후 서비스 제공을 중단할 수 있으며, 중단 기간 중의 미알림에 대하여 책임을 지지 않습니다.
- (3) 고객이 제7조의 의무를 중대하게 위반하고 회사의 시정 요구를 받은 날부터 14일 이내에 시정하지 않는 경우, 회사는 계약을 해지할 수 있습니다.
- (4) 회사는 제3자 통신 사업자의 서비스 종료, 법령 변경 등으로 서비스 제공이 불가능하게 된 경우 **60일 전 통지**로 서비스를 종료할 수 있으며, 이 경우 선납 요금 중 잔여 기간분을 일할 환급하는 것 외에 별도의 배상 책임을 지지 않습니다.
- (5) 최소 이용기간 중 고객의 사유로 해지하는 경우의 위약금은 이용계약에서 정한 바에 따르되, 회사에 실제로 발생한 손실(미회수 장비·설치 원가, 잔여 기간 이용료의 합리적 비율 등)을 현저히 초과하는 금액은 청구하지 않습니다.
- (6) 이용계약의 자동 연장이 예정된 경우, 회사는 계약 만료 **30일 전**까지 연장 예정 사실과 해지 방법을 고객이 등록한 이메일로 안내합니다.

B2C 특칙

제 17 조 개인정보 및 데이터

- (1) 회사는 알림 수신자의 성명·연락처를 알림 발송 및 고객 지원 목적으로만 처리하며, 회사 홈페이지에 게시한 개인정보처리방침(monnit.co.kr/privacy.html)에 따라 관리합니다.
- (2) 고객은 알림 수신자로부터 개인정보의 제공 및 알림 수신에 필요한 동의를 받을 책임이 있으며, 동의 미취득으로 발생한 분쟁은 고객이 해결하고 회사를 방어합니다.
- (3) 회사는 센서 측정값 및 알림 이력을 서비스 제공·품질 개선·통계 목적으로 보관·활용할 수 있으며, 고객을 식별할 수 없도록 가공한 데이터는 회사가 자유롭게 활용할 수 있습니다.
- (4) 알림 이력 및 로그의 보관 기간은 **12개월**로 하며, 그 이후에는 회사의 정책에 따라 삭제될 수 있습니다. 고객은 자신에게 필요한 기록을 스스로 보관하여야 합니다.
- (5) 계약 체결·SLA 동의에 관한 기록(열람·동의 시각, 확인 항목, 서명)은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 및 관계 법령에 따라 **계약 종료 후 5년** 간 보관합니다.
- (6) **개인정보 보호책임자** — 본 서비스와 관련한 개인정보의 처리, 개인정보처리방침의 운영, 정보주체의 열람·정정·삭제·처리정지 요청 및 불만 처리는 회사의 개인정보 보호책임자가 총괄하여 책임집니다. **성명 염정훈(대표이사) · 이메일 korea@monnit.com · 전화 02-2088-1454**. 고객과 알림 수신자는 위 연락처로 관련 요청을 할 수 있으며, 회사는 지체 없이 조치합니다.

제 18 조 소비자 특칙 · 준거법 · 조항의 분리

- (1) 고객이 「소비자기본법」 상 소비자인 경우, 본 SLA의 어떠한 조항도 「약관의 규제에 관한 법률」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「소비자기본법」 등 관계 법령상 소비자에게 보장된 권리를 배제하거나 제한하지 않습니다. 청약철회는 관계 법령에 따르며, 분쟁 발생 시 「소비자분쟁해결기준」을 참고하여 협의하고 한국소비자원 등에 조정을 신청할 수 있습니다.
- (2) 본 SLA의 준거법은 대한민국 법으로 합니다.
- (3) 본 SLA에 관한 분쟁은 당사자 간 성실한 협의로 해결하며, 협의가 이루어지지 않는 경우 **서울중앙지방법원**을 제1심 관할 법원으로 합니다. 고객이 소비자인 경우 관할은 「민사소송법」에 따릅니다.
- (4) **조항의 분리** — 본 SLA의 어느 조항이 관계 법령에 위반되어 전부 또는 일부가 무효로 판단되더라도 「약관의 규제에 관한 법률」 제16조에 따라 **나머지 조항의 효력에는 영향을 미치지 않습니다**. 무효로 된 부분은 관계 법령과 상관례에 따릅니다.
- (5) **명시 및 설명의 확인** — 고객은 계약 체결 전에 본 SLA 전문을 제공받아 열람하였고, 특히 **제3조·제4조·제6조·제10조·제11조**의 내용에 관하여 개별적으로 설명을 듣고 이해한 뒤 각 항목에 확인 표시를 하였음을 인정합니다. 회사는 그 확인 기록과 시각을 보관합니다.

부속서 B 제품별 감지 한계 및 고객의 추가 의무

이용계약의 납품 솔루션에 해당하는 부속서만 적용됩니다. 각 부속서는 공통 본문(특히 제3조·제4조·제7조·제11조)을 보충하며, 충돌하는 경우 해당 제품에 관하여는 부속서가 우선합니다.

B-1 화재경보 연동 알리기

- (1) **법정 소방시설이 아님** — 화재경보 연동 알리미는 고객의 기존 소방수신기가 내보내는 점점 신호를 수신자에게 전달하는 보조 알림 장치입니다. 화재를 직접 감지하는 기능이 없으며, 「소방시설 설치 및 관리에 관한 법률」에 따른 **소방시설(자동화재탐지설비·자동화재속보설비 등) 또는 형식승인 대상 소방용품(감지기·수신기·발신기·중계기·경종 등)이 아니고**, 이를 대체하지 않습니다. 고객은 법령이 요구하는 소방시설을 스스로 설치·유지·점검합니다.
- (2) **수신기 연동 시 비접촉 원칙** — 고객의 화재수신기와 연동하는 경우 회사는 수신기의 **외부 출력 단자(무전압 점점)에서 신호를 수신하는 것**에 한합니다. 수신기의 내부 회로·설정·프로그램을 변경하지 않고, 소방시설을 제어·정지·폐쇄·차단하지 않습니다. 이 연결은 「소방시설공사업법」 제2조의 소방시설 신설·증설·개설·이전·정비(시공)에 해당하지 않으며, 같은 법 시행령 제4조의 착공신고 대상 공사가 아닌 것으로 회사는 판단합니다. 다만 관할 소방관서의 해석이 다를 수 있고, 그 확인은 고객의 책임으로 받습니다.
- (3) **관계인 승인과 입회** — 수신기 단자에 연결할 때 고객은 특정소방대상물의 관계인으로서 이를 승인하고 **소방안전관리자(또는 고객이 지정한 책임자)를 입회**하게 하며, 연결 직후 소방시설이 정상 작동함을 함께 확인합니다. 회사는 연결 단자·방식·입회자를 기록하여 고객에게 제공합니다.
- (4) **알림의 한계** — 알림은 **소방수신기가 출력 단자로 신호를 내보낸 경우에만** 발송됩니다. 수신기가 화재를 인지하지 못하거나 신호를 늦게 내보낸 경우, 수신기의 비화재보가 그대로 전달된 경우는 본 서비스의 하자가 아닙니다.
- (5) **면책** — 수신기·감지기·속보기 등 고객 소방시설 자체의 고장·오작동·설정 오류·점검 불량, 수신기의 출력 단자가 신호를 내보내지 않은 경우, 고객 또는 제3자가 수신기를 정지·차단·조작한 경우로 인한 미알림에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.
- (6) **기계경비 아님** — 화재경보 연동 알리미는 「경비업법」 상 기계경비업무가 아니며, 회사는 화재 발생 시 출동·진압·소방서 신고를 하지 않습니다. 신고와 초동 대응은 고객의 자체 대응 체계에 따릅니다.

B-2 물감지 알리기

- (1) **감지 범위** — 물감지 센서(스팟형·로프형·수위형)는 **물이 센서의 감지부에 직접 닿은 경우에만** 감지합니다. 감지 범위는 센서가 설치된 지점(로프형은 로프가 지나는 경로, 수위형은 설정 수위)에 한정되며, 센서에 닿지 않고 흐르거나 고이는 물, 벽체·천장 내부의 누수, 센서 설치 지점 밖의 침수는 감지하지 못합니다.
- (2) **오탐** — 결로, 청소수, 높은 습도, 세척·소독 작업, 센서부 오염에 의해 알림이 발생할 수 있으며 이는 하자가 아닙니다. 고객은 청소·작업 전에 플랫폼에서 해당 센서의 알림을 일시 정지하거나 담당자에게 알립니다.
- (3) **설치 환경 유지** — 고객은 센서를 임의로 이설·절단·연장·세척하지 않으며, 센서 위에 물건을 올리거나 바닥재·단열재로 덮지 않습니다. 센서부가 오염되거나 부식된 경우 지체 없이 회사에 통보합니다. 센서 위치·수량 변경은 회사의 재검증 후 유효합니다.
- (4) **고객이 갖춰야 할 것** — 배관·방수·배수(집수정·배수펌프)의 점검과 유지, 누수 원인의 수리는 고객의 책임입니다. 본 서비스는 누수 방지·차단·배수 기능이 없으며, 알림 수신 후의 밸브 차단·배수·복구는 고객이 수행합니다.
- (5) **면책** — 센서에 닿지 않은 누수·침수, 센서 설치 지점 밖의 침수, 고객 배관·배수 설비의 고장, 고객 또는 제3자에 의한 센서 이설·훼손·덮임으로 인한 미감지·지연에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.
- (6) **특별손해** — 침수로 인한 재고·설비·건물 손해, 영업 중단 손해는 제10조의 배상 범위에 포함되지 않으며, 고객은 수재(水災)를 담보하는 손해보험을 스스로 유지합니다.

B-3 정전 알리기

- (1) **감지 범위** — 정전 감지는 **센서가 연결된 회로(콘센트 또는 분전반의 해당 회로)에 한정**됩니다. 다른 회로·다른 층·다른 분전반의 정전, 일부 상(相)만의 결상, 전압 강하는 감지하지 못할 수 있습니다. 감지 간격보다 짧은 **순간 정전(수 초 이내)**은 감지되지 않을 수 있습니다.
- (2) **정전 중 통신** — 정전 알림은 정전 시에도 게이트웨이와 통신 경로가 살아 있을 때만 발송됩니다. 회사가 공급한 게이트웨이의 내장 배터리와 LTE 통신을 사용하는 구성에서는 정전 시에도 발송을 시도하나, **고객 인터넷 회선·공유기를 통신 경로로 쓰는 구성에서는 정전과 함께 통신이 끊겨 알림이 발송되지 않을 수 있습니다.** 어느 구성인지는 이용계약(납품 솔루션 및 기타 사항)에 따르며, 고객은 설치 시 확인합니다.
- (3) **대체하지 않는 것** — 본 서비스는 무정전원장치(UPS), 비상발전기, 자동절체(ATS), 전력 복구 기능이 아니며 이를 대체하지 않습니다. 「전기안전관리법」에 따른 전기안전관리자 선임·점검 의무를 대체하지 않습니다.
- (4) **고객이 갖춰야 할 것** — 정전 알림 수신 후의 현장 확인, 차단기 복구, 발전기 가동, 보존 대상(냉동·냉장 재고, 서버 등)의 보호 조치는 고객의 대응 체계에 따릅니다. 고객은 게이트웨이 배터리 저장량 알림 시 14일 이내에 조치합니다(제7조 제4호).
- (5) **면책** — 센서가 연결되지 않은 회로의 정전, 순간 정전, 고객 통신 경로의 동시 단절, 분전반·차단기 자체의 고장, 고객 또는 제3자의 센서 분리·회로 변경으로 인한 미감지·지연에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.
- (6) **특별손해** — 정전으로 인한 냉동·냉장 재고의 변질, 설비 정지, 데이터 손실, 영업 중단 손해는 제10조의 배상 범위에 포함되지 않습니다.

B-4 경보 알리기 (기존 설비 점점 연동)

- (1) **연동 방식** — 경보 알리미는 고객의 기존 설비(경보반·제어반·PLC·펌프 제어반·승강기·냉동기 등)가 외부로 내보내는 **점점 출력(무전압 점점을 원칙으로 함)**을 수신하여 알림을 발송합니다. 회사는 설비의 내부 회로·설정·프로그램을 변경하지 않으며, 설비를 제어·정지·복구하지 않습니다.
- (2) **점점 사양의 확인** — 연동 대상 설비에 점점 출력이 있는지, 무전압 점점인지 전압 출력인지, 극성과 정격은 **고객이 설비 제조사·시공사에 확인하여 회사에 알립니다.** 전압 출력 등 사양이 다른 경우 회사가 안내한 변환 장치를 고객 부담으로 설치하며, 사양 미확인·오안내로 인한 장애는 고객의 책임입니다.
- (3) **설비 보증과 승인** — 연동이 설비 제조사의 보증·유지보수 계약에 미치는 영향은 고객이 확인합니다. 고객은 설비 관리 책임자로서 연동을 승인하고 연결 시 입회하며, 연결 후 설비가 정상 작동함을 확인합니다.
- (4) **감지 한계** — 알림은 설비가 점점을 동작시킨 경우에만 발송됩니다. 설비가 이상을 감지하지 못하거나 점점을 동작시키지 않은 경우, 설비의 자체 경보 설정(지연·임계값·마스킹)에 의해 점점이 늦게 동작한 경우, 설비의 오경보가 그대로 전달된 경우는 본 서비스의 하자가 아닙니다. 연동 가능한 점점 수는 이용계약에 기재된 수량에 한합니다.
- (5) **면책** — 연동 대상 설비 자체의 고장·오작동·설정 변경·점검 불량, 점점 출력 미동작, 고객 또는 제3자의 배선 변경·분리로 인한 미알림·오알림에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.
- (6) **대체하지 않는 것** — 본 서비스는 설비의 법정 점검·안전관리(승강기·보일러·압력용기·냉동기 등 관계 법령상 의무)를 대체하지 않으며, 설비의 보호 장치·인터록을 대신하지 않습니다.

B-5 커스텀 알리미

- (1) 커스텀 알리미는 이용계약에 첨부된 **별도 사양서** (센서 종류, 감지 조건, 설치 위치, 연동 방식)가 본 부속서를 대신합니다. 사양서에 정하지 않은 사항은 공통 본문과 가장 유사한 제품의 부속서를 준용합니다.

본 서비스수준협약은 2026년 10월 16일부터 시행합니다. · 주식회사 모넛코리아