

## 아정당크린 이용약관

### 제1조 (목적)

본 약관은 주식회사 아정당이사(이하 '회사')가 제공하는 1:1 매칭 청소 서비스인 안심인증청소(이하 '서비스') 및 모바일 어플리케이션(이하 '앱')과 관련하여 '회사'와 수행업체(이하 '회원사'), 고객(이하 '이용자') 간의 권리, 의무, 책임, 기타 사항의 규정을 목적으로 한다.

### 제2조 (용어의 정의)

1. '이용자'란 회사에서 제공하는 대표번호, 카카오톡, 홈페이지 등의 경로로 이사 견적을 신청하고, 이를 이용하는 '이용자'를 의미하며, 홈페이지 '회원'과 '비회원'을 모두 포함한다.
2. '회원'이라 함은 이메일 또는 소셜 로그인 등의 방법으로 '회사'에 개인정보를 제공하고 회원 등록을 완료하여, '회사'의 정보를 지속적으로 제공받고, '회사'가 제공하는 서비스를 계속해서 이용할 수 있는 자를 의미한다.
3. '비회원'은 회원 가입을 하지 않고, 간단한 인증 절차를 통해 '회사'가 제공하는 서비스를 이용하는 자를 의미한다.
4. '서비스'란 '회사'가 제공하는 다음의 서비스를 의미한다.
  - 4-1. '이사서비스'  
이용자가 이사 견적을 신청하고, 실제 이사 서비스를 수행하는 일련의 모든 과정
  - 4-2. '청소 서비스'  
이용자가 청소 견적을 신청하고, 실제 청소 서비스를 수행하는 일련의 모든 과정
  - 4-3. '기타 서비스'  
이용자가 인터넷, 렌탈, 모바일 (MNO, MVNO 서비스)등의 제휴 서비스를 제공하는 일련의 모든 과정
5. '회원사'란 '회사'와 정식 업무 계약을 맺은 업체로서, '회사'를 통해 받은 '이용자' 정보를 받은 후 견적과 '서비스'를 제공할 수 있는 사업자를 의미한다.
6. 본 조항에서 정하지 아니한 부분은 관계법령 및 일반 관례를 따른다.

### 제3조 (약관의 효력 및 변경)

1. '회사'는 '이용자'가 본 약관의 내용을 인지할 수 있도록 '회사'가 제공하는 '앱' 또는 홈페이지에 공지하며, '회사'의 제반 서비스를 이용하는 모든 '이용자'에게 그 효력이 발생한다.
2. '회사'는 「약관의 규제에 관한 법률」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관련 법령을 위배하지 않는 범위에서 약관을 개정할 수 있다.
3. '회사'가 약관을 개정할 경우, 적용일자과 개정 사유를 명시하여 '이용자'가 알 수 있도록 해야 하며, 최소 적용일자 7일 이전부터 당일까지 이를 공지하여야 한다.

4. '회사'가 약관을 개정할 경우, 해당 약관은 적용일자 00시부터 효력이 발생하며, '이용자'가 개정 이후에도 '서비스'와 '앱'을 계속 이용할 경우, 변경된 약관에 동의한 것으로 간주한다.
5. '이용자'는 '회사'의 약관에 동의하지 않을 경우, '서비스'와 '앱'을 통해 '회사'가 제공하는 모든 제반 서비스를 이용할 수 없다.

#### 제4조 (약관 및 운영규정의 해석)

1. '회사'는 제공하는 서비스의 운영을 위하여 자체적으로 별도의 운영 규정을 마련할 수 있으며, '이용자'가 해당 내용을 알 수 있도록 '앱' 또는 홈페이지에 명시하여야 한다.
2. '이용자'는 '회사'가 제공하는 제반 서비스를 이용하기 위하여 약관에 동의하여야 하며, 약관에 동의한 모든 '이용자'에게 그 효력이 발생한다.
3. '이용자'의 권리나 의무에 불리한 내용으로 약관이 변경될 경우, '회사'는 제3조 제3항의 절차를 따라야 한다.
4. '이용자'의 권리나 의무와 직접 관련이 없는 약관의 개정일 경우, '회사'는 제3조 제1항의 절차로 갈음할 수 있다.

#### 제5조 (회사의 의무 및 책임의 범위)

1. '회사'는 통신판매의 중개자로서 계약의 당사자가 아니며, '회원사'가 제공하는 서비스에 대한 이행, 계약사항 등과 관련한 의무화 책임은 거래 당사자인 '회원사'에 있다. 그러나 신의성실의 원칙에 따라 '회사'는 '이용자'와 '회원사'의 원만한 분쟁 해결을 위하여 중재 및 조정의 역할을 수행할 수 있다.
2. '이용자'는 '회원사'와 거래를 '이용자'의 자유의지로 결정하는 것으로, '회사'가 제공하는 '서비스'범위 이외의 파생 및 부수적인 피해가 발생한 경우 '회사'는 도덕적 또는 법적 책임 의무를 갖지 않는다.
3. '회사'는 '이용자' 및 '회원사'가 '서비스'를 이용함으로써 기대하는 주관적인 이익을 충족하지 못하거나 상실하였을 때, 이에 대한 책임 의무를 갖지 않으며, '서비스'를 매개로 발생한 분쟁에 대해 책임 의무를 갖지 않는다.
4. '회사'는 '이용자'의 편의를 목적으로 '이용자'의 동의를 받아 정보성 이메일, 문자 메시지, 알림 등을 발송할 수 있으며, 기술적인 결함이나 천재지변으로 알림이 발송되지 못하여 피해가 발생하였을 경우 '회사'는 책임 의무를 갖지 않는다.

#### 제6조 (회원사의 의무 및 책임의 범위)

1. '회원사'는 '회사'나 '이용자'에게 제공하는 정보에 거짓이 없어야 하며, 허위 정보로 인해 '회사'나 '이용자'에게 피해가 발생하였을 경우 '회사'는 내부 규정에 따라 '회원사'에게 책임을 묻고, 보상을 청구할 수 있다.
2. '회원사'는 '회사'를 통해 연결된 '이용자'에 대해 견적 제시, 현장 방문 및 청소 서비스의 수행, 서비스 품질 관리, 고객 불만(컴플레인) 응대 및 처리 등 일체의 현장 서비스 제공에 대한 역할과 책임을 진다. '회원사'는 모든 성실히 이행하여야 하며, '이용자'의 신뢰를 저해하거나 '회사'의 명예를 훼손하는 행위를 하여서는 아니 된다.

3. '회원사'는 사전에 '이용자'와 협의되지 않은 사항에 대해 임의로 서비스 내용을 변경하거나 추가 비용을 청구하여서는 아니되며, 이를 위반할 경우 '회사'는 계약 해지 및 '서비스' 이용 제한 등의 조치를 취할 수 있다.
4. 현장에서 '회원사'가 서비스를 수행하던 중 불가피하게 추가 요금이 발생하는 경우, 해당 추가 요금은 최초 견적 기준 청소 비용 전체 금액의 50%를 초과할 수 없다.
5. '회원사'는 서비스 수행 중 발생한 모든 문제에 대해 '이용자'와 적극적으로 소통하고, 문제 해결을 위해 성실히 대응하여야 한다. 분쟁이 지속될 경우, '회사'는 중재 및 사실 확인을 통해 판단을 내릴 수 있으며, 이에 따른 조치에 '회원사'는 성실히 협조하여야 한다.
6. '회원사'는 '이용자' 또는 '이용자 대리인'을 통해 폐기처리 할 물품에 대해 승인절차로써 전체적인 사진촬영을 하여 '문자 메시지' 또는 '카카오톡'을 통해 하고 승인을 받지 못한 물품에 대해서는 폐기하지 않는다.
7. '회원사'는 고객의 개인정보를 보호를 최우선으로 하며, 본 계약에서 명시된 목적 이외의 용도로 해당 정보를 이용하거나 제3자에게 제공하여서는 안 된다.

#### **제7조 (이용자의 의무 및 책임의 범위)**

1. '이용자'는 관련 법령 및 약관, '회사'의 운영규정과 정책 등을 준수하여야 하며, '회사'의 업무에 방해가 되는 행위를 하지 않는다.
2. '이용자'가 '회사'나 '회원사'에게 제공하는 모든 정보는 진실되어야 하며, 허위 또는 부정한 내용을 입력하여 '회사'나 '회원사'에게 피해가 발생하였을 경우, 이로 인하여 발생한 모든 책임은 '이용자'에게 귀속된다.
3. '회사'나 '회원사'가 '이용자'에게 충분히 정보를 제공하였음에도 불구하고, '이용자'가 이를 인지하지 않아 피해가 발생할 경우, 이로 인하여 발생한 모든 책임은 '이용자'에게 귀속된다.
4. '이용자'는 다음과 같은 행위를 하여서는 아니 된다.
  - 4-1. 비방 또는 악의적인 목적으로 사실에 근거하지 않은 리뷰 작성
  - 4-2. '회사' 및 '회원사'를 대상으로 한 욕설이나 성희롱, 폭언 등의 인격 모독
  - 4-3. 증빙이 불가능한 파손, 분실 등 보상의 지속적인 요구
  - 4-4. '서비스' 당일 연락두절, 대금 지급 회피 및 거부
  - 4-5. 기본제공 범위를 벗어나는 무리한 '서비스' 요구
  - 4-6. 지속적인 접수와 취소 반복, 악의적인 목적의 문서 게시 등 '회사'의 영업에 방해가 되는 행위
  - 4-7. 정당한 사유 없이 반복적인 민원, 언론 제보, 소송제기 등으로 서비스 운영에 영향을 주는 행위
  - 4-8. 법령을 위반한 비정상적인 결제 및 기타 법령에 위배되는 모든 행위

#### **제8조 (책임 한계)**

1. '회사' 및 '회원사'는 귀책사유가 없는 불가항력적 사유(천재지변, 전쟁, 폭동 등)로 인한

손해에 대해 책임을 지지 않는다.

2. '이용자'의 지시에 따라 불합리한 방법으로 서비스가 이루어진 경우, 이에 따른 훼손이나 파손에 대해 '회사'와 '회원사'는 책임을 지지 않는다.
3. '이용자'의 요구 또는 상황에 따라 '서비스'가 미 이행된 경우, '회사'와 '회원사'는 책임을 지지 않는다.

## 제9조 (분쟁 해결)

1. '이용자'와 '회원사' 간 서비스 이용에 있어서 분쟁이 발생한 경우, 당사자간의 원만한 합의를 우선으로 한다.
2. 고객 피해 접수  
고객은 서비스 이용 중 발생한 피해에 대해 사진, 동영상, 견적서 등 증빙 자료와 함께 72시간 이내 접수해야 한다.
3. 회사의 중재 및 조사  
회사는 접수된 내용에 대해 중재를 진행하며, 필요 시 고객 및 제공자 양측에 사실관계 확인을 요청함
4. 회사의 보상 책임 범위  
플랫폼을 통해 발생한 문제 중, 회사의 고의 또는 중대한 과실이 있는 경우에 한해 손해를 배상함 경미한 하자 또는 고객의 과실이 있는 경우, 일부 또는 공동책임 원칙에 따라 조정 가능하다.
5. 보상 기준은 수리비, 구매 영수증 등 객관적 자료를 기반으로 산정하며, 회사의 내부 기준 및 「소비자분쟁해결기준」을 준용한다.

### 분쟁 발생 시 절차

- 5-1. '이용자'는 서비스 이용 중 불편 사항이 발생한 경우, 72시간 이내에 홈페이지 또는 고객센터(전화)를 통해 접수한다.
- 5-2. '회사'는 접수된 불편 사항에 대해 사진, 동영상, 견적서 등 관련 자료를 '이용자'로부터 수취한다.
- 5-3. '회사'는 '회원사'로부터 관련 자료를 수취하여, 쌍방의 내용을 취합하고 사실관계를 확인한다.
- 5-4. 회사 중재로 해결이 어려운 경우, '이용자'는 소비자보호원 또는 관할 법률기관에 분쟁 조정을 요청할 수 있다.
- 5-5. 단, 정당한 사유 없이 반복적이거나 고의적으로 분쟁을 유도하는 경우, 향후 서비스 이용에 제한이 있을 수 있다.
6. 서비스 품질에 따른 환불 기준  
회사는 청소 서비스 완료 후 이용자의 제보 및 증빙자료를 통해 품질 미흡이 확인된 경우, 아래 기준에 따라 환불을 진행할 수 있습니다.
- 6-1. 경미한 품질 미흡  
전체 청소 구역의 5분의 1 이상에서 미흡 사항이 확인된 경우  
(서비스 금액의 30% 환불)
- 6-2. 중대한 품질 미흡

전체 청소 구역의 3분의 1 이상에서 미흡 사항이 확인된 경우  
(서비스 금액의 50% 환불)

6-3. 심각한 품질 미흡

전체 청소 구역의 2분의 1 이상에서 미흡 사항이 확인된 경우  
(서비스 금액 전액 환불)

※ 환불 요청은 서비스 완료 후 72시간 이내에 가능하며, 이용자는 사진·동영상 등 객관적인 증빙자료를 제출해야 합니다. 환불 여부 및 환불율은 회사의 확인 절차를 거쳐 최종 결정한다.

**제10조 (서비스 제공 범위)**

1. 회사가 제공하는 플랫폼을 통해 고객이 신청한 공간에 대해 '회원사'가 직접 방문하여 진행하는 청소 및 관련 작업을 포함하는 서비스를 의미한다.
2. 청소 서비스는 다음과 같은 주요 서비스를 포함한다.
  - 2-1. 입주 청소: 새로 이사 들어오는 고객을 위한 공간 정리 및 청소 작업
  - 2-2. 거주 청소: 현재 거주 중인 공간에 대한 청소 작업
  - 2-3. 가전 및 가구 청소: 분해청소 (에어컨, 세탁기 등) 및 가구 청소: (소파, 매트리스 등)
  - 2-4. 사업장 청소: 상업적 공간(식당, 사무실 등)에 대한 청소 작업
  - 2-5. 정리 수납 서비스: 옷장, 드레스룸, 주방, 자녀방 등 고객이 선택한 공간에 대한 정리 및 수납 작업
3. 추가 비용 발생 시, 고객에게 사전 안내 및 동의를 받아야 한다.
4. 예상보다 오염도가 심할 경우, 추가 비용이 발생할 수 있다.
5. 외부 유리창 청소, 해충 방제 등은 별도의 계약을 통해 진행한다.
6. 주차비 및 폐기물 처리 비용은 고객이 부담한다.

'회원사'가 고객에게 별첨 (기본 서비스 범위)에서 정하는 바에 따라 서비스를 제공한다.

**제11조 (서비스 취소 및 A/S 처리)**

1. 서비스 계약 완료 후 24 시간 경과 후 취소 시
  - 1-1. 청소 전체 금액의 10%를 청구한다.  
(계약완료는 계약금을 지불한 시점으로 한다.)
2. 하루 전날 취소 및 변경 시
  - 2-1. 서비스 시작 하루 전날에 취소 또는 변경이 이루어질 경우, 청소 전체 금액의 20%를 청구한다.
3. 당일 취소 및 변경 시
  - 3-1. 서비스 당일에 취소 또는 변경이 이루어질 경우, 청소 전체 금액의 30%를 청구한다.
4. 서비스 이용 후 불만족이 있을 경우, 72 시간 이내에 문제를 접수하면 재청소를 진행한다.  
(정리 수납 서비스의 경우, 문제 접수는 1 주일 이내로 한정한다.)

5. 청소 완료 후 72 시간이 경과한 경우, 현장 상황 변경이나 귀책 사유 확인이 어려워 A/S 접수가 제한될 수 있다. (정리 수납 서비스는 1주일 이내로 한정한다.)
6. 가전 및 가구 청소 서비스 이용 후 자리 이동이나 제 3자의 접촉이 없었음에도 불구하고 문제가 발생한 경우, 2차 A/S 후에도 동일한 문제가 발생할 경우 환불 진행한다.
  - 6-1. 작업 완료 후 일어난 피해의 대해 파손 또는, 분실의 경우 증빙자료를 근거로 하여, 산정됩니다 .  
(단, 분실 사고에 대해서는 중재가 불가능한 경우 '회사' 상급자 판단에 따라 해당 사항은 수사 기관에 이관될 수 있습니다.)

## 제 12 조 (대금결제)

1. '이용자'는 서비스 완료 후 '회원사'의 검수 절차를 통해 서비스의 이행 여부를 확인하고, 이상이 없다고 판단될 경우 잔여 대금을 즉시 지급하여야 한다.
  - 1-1. 만약 '이용자'가 검수 완료 후에도 정당한 사유 없이 잔금을 지급하지 않을 경우, '회사'는 해당 거래에 대한 중재 의무를 부담하지 않으며, '회원사'는 법적 절차에 따라 미지급 대금을 회수할 권리를 보유한다.
2. '이용자'가 계약상 정해진 지불 기한 내에 잔금을 지급하지 않을 경우, '회사'또는 '회원사'는 변호사 자문, 내용증명 발송, 민사소송 제기 등 법적 절차를 통해 미지급 금액을 청구할 수 있다. 이때 발생하는 제반 비용(법률대리인 수수료, 소송비용 등)은 전적으로 '이용자'가 부담한다.

## 제13 조 (서비스 수행 제한 사유)

위 조항에 하나라도 해당할 시 서비스는 불가능 하다.

'회원사'는 아래 각 호에 해당하는 경우, 서비스 수행을 거부하거나 즉시 중단할 수 있으며, 이에 대하여 '회사'와 '회원사'는 어떠한 책임도 지지 않는다.

1. 특수 청소가 요구되는 현장인 경우
  - 1-1. 고독사, 살인 사건, 자살, 변사 등의 범죄 또는 사고 현장, 또는 이와 유사한 특수 청소가 요구되는 경우에는 일반 청소 서비스 범위를 초과하므로, 서비스 제공을 하지 않는다.
2. 극심한 악취 또는 유해 환경에 해당하는 경우
  - 2-1. 방독 마스크 없이는 접근이 불가능할 정도의 심각한 악취 또는 곰팡이, 폐기물 등으로 인해 감염병 또는 신체 위해가 우려되는 환경에서는 서비스 제공을 하지 않는다.
3. 법적 분쟁 또는 불법 행위가 개입된 장소인 경우
  - 3-1. 세입자와 집주인 간의 분쟁이 진행 중이거나, 무단 점유, 불법 철거 등이 이루어진 장소 등 법적 문제가 발생할 수 있는 현장에서는 서비스 제공을 하지 않는다.
4. 현장 안전에 중대한 위협이 존재하는 경우
  - 4-1. 건물 구조물 붕괴 위험, 전기 또는 가스 누출, 화재 위험 등으로 인해 작업자의 안전이 위협받는 상황에서는 즉시 작업을 중단하며, 서비스 제공을 하지 않는다.

5. 과도한 애완동물 방치 또는 해충·설치류 감염 상태인 경우
  - 5-1. 다수의 애완동물이 장기간 방치되어 있거나, 심각한 해충(바퀴벌레, 벼룩 등) 또는 설치류 감염으로 인해 비위생적이고 위험한 환경일 경우, 서비스 제공을 하지 않는다.
6. 고객의 비 협조 또는 폭언·폭력 행위가 발생한 경우
  - 6-1. '이용자'가 서비스 수행 직원에게 폭언, 성희롱, 고의적 방해, 신체적 위협 등을 가할 경우, 서비스는 즉시 중단되며 재개되지 않는다.
7. 청소 불가능한 특수 물질이 포함된 경우
  - 7-1. 산업폐기물, 의료폐기물, 방사성 물질, 석면, 인체에 유해한 화학 물질 또는 기타 전문 처리 자격이 필요한 물질이 포함되어 있는 경우, 서비스 제공을 하지 않는다.
8. 현장 접근 또는 정상적인 작업이 불가능한 경우
  - 8-1. 건물 출입 제한, 경비의 저지, 정전 또는 단수로 인한 설비 사용 불가 등으로 인해 서비스 수행이 객관적으로 불가능한 경우, 서비스는 진행되지 않는다.
9. 작업 진행을 방해하는 행위가 반복되는 경우
  - 9-1. 10분이상 작업을 지연하는 지속적인 촬영, 과도한 간섭 또는 불필요한 지시 등으로 인해 정상적인 작업 진행이 어렵다고 판단되는 경우, 서비스 제공이 제한될 수 있다.

※ 상기 사항에 해당함에도 불구하고 고객이 서비스 진행을 강행할 경우, '회사' 및 '회원사'는 계약 해지 또는 법적 대응 등의 조치를 취할 수 있으며, 이로 인한 손해는 전적으로 '이용자'의 책임으로 한다.

#### **제14조 (개인정보 보호)**

1. '회사'는 '이용자'의 개인정보 보호를 최우선으로 하며, 「개인정보 보호법」 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관련 법령을 준수한다.
2. 개인정보는 서비스 제공에 필요한 최소한의 범위에서 수집되며, 사전에 동의받은 목적 외의 용도로는 사용하지 않는다.
3. '회사'는 이용자의 개인정보를 외부에 제공하거나 유출하지 않으며, 서비스 제공 목적 이외로 이용하지 않는다.
4. '이용자'는 관련 법령에 따라 자신의 개인정보에 대해 열람, 정정, 삭제 등을 요청할 수 있다.
5. 회사는 개인정보 유출 및 오·남용을 방지하기 위해 다양한 보안 조치를 시행하고 있으며, 개인정보를 안전하게 관리한다.

#### **제15조 (손해배상 및 책임)**

1. 서비스 이용 중 발생한 문제는 원칙적으로 이용자와 회원사 간의 협의를 통해 해결한다.
2. 손해배상을 신청할 경우, 이용자는 사진, 동영상, 녹음 등 객관적인 증빙 자료를 제출해야

하며, 회사는 이를 바탕으로 배상 여부를 판단한다.

3. 손해 배상액은 「소비자분쟁해결기준」 등 관계 법령 및 기준을 준용하여 산정한다.

### 제16조 (약관의 변경)

1. 회사는 본 약관을 변경할 수 있으며, 변경 시 그 내용을 시행일 7일 전부터 홈페이지 또는 서비스 내 공지를 통해 안내한다.
2. 이용자가 변경된 약관에 동의하지 않을 경우, 서비스 이용을 중단하고 탈퇴할 수 있다.
3. 본 약관에 명시되지 않은 사항은 관계 법령 및 일반적인 상관례에 따른다.

[별첨]

\*청소 서비스 범위

<b>입주 청소</b>	화장실(욕실), 베란다, 주방, 안방 등의 내부 공간 전반과 바닥, 천장, 벽 등의 입체 공간을 포함한다. *에어컨, 냉장고 등은 포함하지 않는다. *창문의 외창, 후드의 내부, 스위치 및 콘센트의 내부 등은 포함하지 않는다.
<b>거주 청소</b>	기본범위: 화장실(욕실), 베란다, 주방, 안방 등의 내부 공간 전반과 바닥, 천장, 벽 등의 입체 공간을 포함한다. 에어컨, 냉장고 등은 포함하지 않는다. *창문의 외창, 후드의 내부, 스위치/콘센트의 내부 등은 포함하지 않는다. *화장실과 주방 선반 외의 짐이 있는 공간 및 제품은 포함하지 않는다.
<b>사업장청소</b>	식당, 병원, 사무실, 공장 등의 청소 내부 공간 전반 + 바닥, 천장, 벽 등의 입체적인 공간 *가족 소파는 손상 위험도가 높아 포함되지 않습니다.
<b>가전 청소</b>	정상가동 하는 에어컨, 세탁기를 분해하여 청소한다 .
<b>가구 청소</b>	패브릭 소파, 매트리스를 케어를 진행한다. *가족 소파는 손상 위험도가 높아 제외한다.
<b>정리 수납</b>	전체정리, 부분정리, 유지관리 옷장/드레스룸/주방/냉장고/자녀방/욕실 및 베란다 등 (고객이 선택한 영역의 대한 정리 및 컨설팅

본 약관은 2025년 4월 29일부터 적용한다.