

폰세이프2.0 부가서비스 고객 안내문

동 안내문은 2010년 6월 4일 출시한 휴대폰 도난분실 보험 혜택을 제공하는 폰세이프 2.0 부가서비스에 대하여 가입 시 주요 유의사항과 사고발생 시 보상 절차를 안내해드리기 위해 작성되었습니다. 상품에 관한 자세한 사항은 TWORLD의 서비스 소개를 참고하시거나, 고객센터로 문의해주시기 바랍니다.

1. 가입 시 유의사항

□ 가입대상

- 신규 휴대폰으로 T약정, T할부, 스페셜 요금제 약정을 한 고객을 대상으로 30일 이내에만 가입이 가능
- 단, 가입 시점 휴대폰의 출고가를 기준으로 가입 가능 상품이 제한됨.

상품	가입 가능 기기	최대보상한도
폰세이프20(月 2,000원)	출고가 상관없음	50만원
폰세이프25(月 2,500원)	출고가 50만원 초과 기기	70만원
폰세이프35(月 3,500원)	출고가 70만원 초과 기기	90만원

□ 보상방식

- 폰세이프에 가입 후 휴대폰 분실하고, **폰세이프 보상 기변 절차에 따라 동일 기기로 기기 변경을 할 시**, 분실에 따른 기변 지원금을 보상해드립니다.
- 단, 기변 보상 지원금은 **고객 직접 지급이 아닌 폰세이프 분실 기기 변경을 처리한 대리점으로 지급됨.**
- 고객은 상품별 소정의 **자기부담금(3~5만원)** 및 최초 폰세이프 가입 휴대폰의 **출고가와 최대보상한도와의 차액이 발생하였을 시, 해당 차액금을 기기변경 처리 대리점으로 일시에 납부하여야 함.**
- 분실한 휴대폰의 T약정, T할부지원, 스페셜 할인제도는 그대로 승계 처리되어, 약정 위약금 부담이 없으며 할인혜택은 그대로 유지됨.
- 가입당일 사고는 보상하지 않으며, **가입 익일 0시부터 효력이 개시됨.**
- 분실 휴대폰과 **동일한 기종(기기)**으로 기기변경을 해야 하고 동일기기 **단종 시에는 유사기종(분신폰과 출고가 5만원 차이 이내)**을 선택할 수 있으며, 기변 보상 지원금은 분신폰 출고가를 기준으로 산정됨.
- 단말기(A)에 보험가입 후 보험 미가입 단말기(B)로 USIM이동 사용 중 발생사고는 보상이 불가합니다.

□ 해지 및 재가입

- 가입 후 익일 0시부터 18개월 간 혜택이 제공되며, 18개월이 경과하면 자동 해지됨.
- 중도에 기기변경 또는 명의변경 시 자동 해지됨. 단, 명의변경 시, 명의를 받는 고객이 폰세이프 유지를 원할 시에는 유지가 가능함.
- 폰세이프 분실 기변 혜택을 최초로 받은 경우에는 1회에 한하여 자동 재가입되며, 분실 기변 혜택을 2회 받은 경우에는 1년간 재가입이 불가함.

2. 보상 처리 절차

도난/분실 신고 및 정지 (SKT 114 고객센터)

SKT 114를 통한 도난/분실 정지 상태에서 폰세이프 기변처리 가능

폰세이프 보상기변 절차 안내 확인 (폰세이프 상담센터)

폰세이프상담센터 :

1599-4962(유선무료, 핸드폰유료)

- 부가서비스 가입내역 확인
- 보상지원금 및 자기부담금 확인

보상 구비서류 준비 및 접수

- 도난/분실 확인서 (경찰서 발급)
- 사고경위서 작성 (TWORLD 다운로드)
- 신분증사본 (복사)

구비서류 미비 시, 보상처리 불가
구비서류 접수는 팩스접수 또는 스캔 후 이메일 접수 가능

- Fax : 02-6499-1162

- 이메일 : skt@tsmartsafe.com

보상기변 처리 가능 대리점 내방

보상 기변 처리는 **SK네트웍스 직영점** 또는 **PS&M의 블루골드** 대리점에서만 가능하며, 고객님의 위치에서 가까운 대리점을 안내 받은 후 내방하여 기변 절차 진행

고객 부담금을 대리점 일시 수납 후, 동일 기기로 보상기변 처리 완료

고객분담금은 아래의 두 가지로 구성됩니다.

- 1) 상품별로 정해진 자기부담금(3~5만원)
 - 2) 가입 기기 출고가와 폰세이프에서 보상하는 한도액과의 차액 발생 시, 해당 차액금
- ※ 고객 부담금은 해당 대리점으로 기변 전에 반드시 일시 납부를 해야 함.

<보상예시 - 동일기기 보상 원칙>

Case 1.

출고가	가입상품	보상한도	자기부담금	보상지원금	고객분담금(최종)
85만원	폰세이프20	50만원	3만원	47만원	38만원
	폰세이프25	70만원	5만원	65만원	20만원
	폰세이프35	90만원	5만원	85만원	-

※ 보상지원금이 출고가보다 높을 경우, 출가를 한도로 보상하며 고객 분담금은 없음.

※ 보상지원금은 고객이 기변 처리한 대리점으로 익월 지급됨.

※ 고객 분담금은 기변 처리 전에 해당 대리점으로 일시 납부 하여야 함.

Case 2.

출고가	가입상품	보상한도	자기부담금	보상지원금	고객분담금(최종)
67만원	폰세이프20	50만원	3만원	47만원	20만원
	폰세이프25	70만원	5만원	65만원	2만원
	폰세이프35	가입 불가			

3. 기타 주요 안내 사항

- 폰세이프 분실 기변 혜택은 국내에서 발생한 도난 또는 분실 사고만 보상받을 수 있습니다. 휴대폰의 파손에 따른 손해는 보상하지 않습니다.
- 가입 근접일 사고 건은 통화내역서등 추가 서류를 요청할 수 있으며, 폰세이프 효력이 발생하는 시점 이후부터 통화내역이 없는 경우 보상 불가합니다.
- 이어폰, 충전기, 액세서리, USIM등은 폰세이프 혜택 대상이 아니며, 단말기 자체에 대해서만 보상합니다.
- 폰세이프 보상 기변 혜택 후, 분실 또는 도난 휴대폰을 찾은 경우에 폰세이프 기변일로부터 14일 이내에는 철회가 가능하나, 14일이 경과한 후에는 폰세이프 기변 처리 철회가 불가능합니다.
- 동일기기가 단종되었을 경우에는 해당 기기와 유사기종으로 기변이 가능하며, 유사기종이란 분실 기기 출가를 기준으로 5만원 범위 이내의 출가가격 기기를 의미합니다.
- 분실 후 30일 이내 폰세이프 보상센터로 사고 접수하셔야 하며, 30일 경과 시 보상혜택을 받으실 수 없습니다.
- 분실된 휴대폰은 분실 이력이 남아 사후에도 지속 관리되며, 보험사 모니터링이 시행되고 있어 보험 악용 행위에 대해서는 형사고발 조치됩니다.

※ 보험 악용은 <형법 제39장 제347조>에 따라 사기죄로 형사처벌 대상임

- 상품가입/해지 문의 : 대리점/지점/고객센터[휴대폰114(무료), 1599-0011(유료)]
- 보상문의 : 폰세이프 전용 콜센터 1599-4962(유선무료, 핸드폰유료)