스마트 화장실 플랫폼 렌탈 서비스 AS 규정

본 규정은 고객(이하 "임차인")이 렌탈한 스마트 화장실 플랫폼(이하 "장비")의 사후 서비스(AS) 제공 기준을 명확히 정의하여, 신속하고 공정한 문제 해결을 목표로 합니다.

1. AS 제공 대상

AS는 다음의 경우에 한해 제공됩니다.

1. 장비의 정상적인 사용 중 발생한 고장.
 - 장비의 범위는 하드웨어 및 소프트웨어를 포함합니다.
 - 최초 설치 및 초기 설정 과정에서 발생한 문제를 포함합니다.

2. AS 제공 범위

- 무상 AS

1. 장비의 제조 결함이나 정상적인 사용 상태에서 발생한 고장.
2. 계약서에 명시된 렌탈 기간 중 발생한 고장(단, 고객 과실로 인한 경우는 제외).
3. 원격 지원으로 해결 가능한 소프트웨어 문제.

- 유상 AS

1. 고객의 과실로 인한 고장:
 - 장비에 물리적 손상이 발생한 경우(파손, 침수 등).
 - 전원을 잘못 연결하거나 비정상적인 환경에서 사용한 경우.
2. 자연 재해 또는 외부 환경 요인(낙뢰, 홍수 등)으로 인한 고장.
3. 계약 기간이 만료된 장비에 대한 수리 요청.

3. AS 요청 및 처리 절차

1. 고장 발생 시 고객센터(전화 또는 이메일)로 접수해 주시기 바랍니다.
2. 고객센터는 고장 상황을 확인 후, 아래와 같은 절차를 진행합니다:
 - 원격 지원을 통한 문제 해결.
 - 원격으로 해결되지 않을 경우, 장비의 수리 또는 교체 절차 진행.
3. 장비 교체 또는 수리 기간은 접수일로부터 최대 7영업일 이내를 원칙으로 합니다.

4. 고객의 의무

1. 장비는 **정상적인 사용 환경**(‘정상적인 사용 환경’의 정의 참조)서 사용해야 합니다.
 - 센서와 게이트웨이가 제조사 매뉴얼에 따라 설치 및 설정되었으며, 권장 조건 내에서 운영되고 있는 경우.
 - 장비가 물리적 손상 없이 규정된 전원 및 네트워크 환경에서 작동하고 있는 경우.
 - 장비에 비정상적인 개조나 사용이 없으며, 외부 요인에 의해 작동이 방해 받지 않은 경우.
2. 고장 발생 시 회사의 요청에 따라 장비 상태 및 고장 원인 확인에 협조해야 합니다.
3. 임의로 장비를 개조하거나 분해하지 않아야 하며, 이를 위반할 경우 AS가 제한되며 장비 수리에 따른 비용이 발생할 수 있습니다.

5. 예외 사항

다음의 경우, AS는 제공되지 않을 수 있습니다:

- 고객의 임의 개조 또는 분해로 인한 고장.
- 계약 기간 종료 후 미회수된 장비의 고장.
- 회사의 승인을 받지 않고 장비를 타사 장치와 연결하여 발생한 문제.

6. 기타

1. 본 규정은 서비스 계약서와 함께 적용되며, 계약서와 내용이 상충되는 경우 계약서의 내용이 우선합니다.

2. AS 관련 문의는 고객센터(전화, 이메일)로 접수 바랍니다.

정상적인 사용 환경의 정의

본 규정에서의 정상적인 사용 환경은 도어 센서 및 게이트웨이의 적합한 작동을 보장하기 위한 다음 조건을 포함합니다:

1. 환경 조건

- 온도 : 장비는 0°C~50°C의 실내 온도 범위에서 사용되어야 합니다.
- 습도 : 상대 습도 10~90% 범위 내에서 결로(Condensation)가 없는 상태로 유지해야 합니다.
- 보호 : 직접적인 물리적 충격, 침수, 화학물질 노출 및 과도한 먼지 환경에서 사용하지 않아야 합니다.

2. 설치 조건

- 도어 센서는 권장 위치 (문틀이나 문 표면)에 부착 되어야 하며, 적절히 정렬되어 작동될 수 있도록 유지되어야 합니다.
- 게이트웨이는 다음 조건을 충족해야 합니다:
 - 안정적인 유선 네트워크 연결 (이더넷 케이블).
 - 상시 전원을 인가할 수 있는 환경.
 - 설치 장소는 직사광선, 과도한 열 또는 진동이 없는 수직 혹은 수평한 장소여야 합니다.

3. 네트워크 및 전력 조건

- 게이트웨이는 DHCP를 지원하는 네트워크 환경에서 사용해야 하며, 적절한 방화벽 설정으로 데이터 통신이 방해 받지 않아야 합니다.
- 네트워크 연결이 끊기거나 전원이 차단되지 않도록 안정적인 전력 및 인터넷 공급이 필요합니다.

4. 소프트웨어 조건

- 장비 간 통신을 방해할 수 있는 외부 소프트웨어 또는 타사 장치와의 비허가된 연결은 제한됩니다.