

아정당이사 분쟁조정약관

제1조 (목적)

이 약관은 아정당이사가 제휴 운송업체(이하 "운송인")와 함께 고객의 요청에 따른 이사화물 운송업무를 이행하면서 발생할 수 있는 고객 화물의 훼손 및 파손에 대한 책임과 배상의 절차를 규정하는 것을 목적으로 한다.

제1장 이사화물 훼손 및 파손

제2조 (아정당이사의 책임)

- 아정당이사는 운송인이 이사화물의 운송, 인도, 보관, 수령에 있어 주의 의무를 다하도록 감독하여야 한다.

제3조 (고객의 의무)

- 고객은 이사화물의 운송 전, 화물의 상태를 아정당이사 또는 그의 운송인과 함께 확인하고, 이사 완료 후에도 상태를 점검해야 한다.
- 고객은 이사화물의 운송 전, 고가품, 예술품, 골동품, 유리제품 등 파손 위험이 높은 물품(이하 "특수물품")에 대하여 아정당이사 또는 그의 운송인에게 사전 고지하여야 하고, 특수물품의 운송 전 별도의 포장 및 운반 방법에 대한 협의가 이루어져야 하며, 이를 계약의 내용으로 포함하여야 한다.
- 고객은 이사 전후 이사화물의 상태를 확인했음을 서면 또는 녹취 등의 방법으로 기록하여 보관할 수 있다.

제4조 (훼손 및 파손 발생 시 손해배상)

- 운송인의 귀책으로 고객의 이사화물의 훼손이나 파손(이하 "훼손 등")이 발생한 경우, 고객은 아정당이사에게 손해배상을 요구할 수 있으며, 아정당이사는 그 손해에 대해 운송인을 대신하여 배상할 수 있다.
- 손해배상액은 이사화물의 구입 가격, 사용 기간, 감가상각 등을 고려하여 산정하며, 「소비자분쟁해결기준」을 준용한다.
- 훼손된 이사화물의 수리가 가능한 경우, 아정당이사는 운송인을 대신하여 수리 비용을 부담할 수 있으며, 수리가 불가능한 경우 잔존가치의 배상을 원칙으로 한다.
- 고객이 이사화물을 계속 사용할 의사를 밝힐 경우, 아정당이사가 운송인을 대신하여 잔존

가치의 일부를 배상하는 것으로 손해배상을 갈음할 수 있다.

5. 아정당이사 또는 그의 운송인의 책임으로 인정되는 훼손 등이 아닌 경우, 또는 자연적 마모나 사용 중 발생한 훼손 등으로 판단되는 경우, 아정당이사 및 그의 운송인은 손해배상 책임을 면한다.

제5조 (아정당이사에 대한 손해배상 청구 절차)

1. 고객은 제3조 제1항에 따라 이사 완료 후 상태를 점검하여야 하며, 이에 따라 이사화물의 훼손 및 파손을 발견하였다면 즉시 아정당이사에게 이를 통보해야 한다.
2. 손해배상 청구는 이사 완료 후 7일 이내에 이루어져야 하며, 이후 제기된 청구는 인정되지 않는다.
3. 아정당이사는 손해배상 청구를 받은 후 14일 이내에 배상 여부를 결정하고, 배상액 산정 결과를 고객에게 통보해야 한다.
4. 배상금 지급이 지연될 경우, 아정당이사는 연 6%의 지연손해금을 추가로 지급한다.

제6조 (특수물품에 대한 책임 제한)

고객이 제3조 제2항의 의무를 게을리하여 아정당이사 또는 그의 운송인이 특수물품의 존재에 대해 알지 못한 채 화물을 운송하였을 경우, 그 특수물품의 파손에 대한 아정당이사의 배상 책임은 일부 제한된다.

제7조 (사다리차 및 기타 특수 장비 사용)

1. 사다리차 및 기타 특수 장비 사용에 대한 합의는 이사 계약서에 명시되어야 하며, 아정당이사 또는 그의 운송인이 이를 이행하지 않았을 경우, 사용하지 않은 장비에 대한 비용은 고객에게 환급되어야 한다.

제8조 (화물의 분실)

1. 아정당이사 또는 그의 운송인이 이사 과정에서 이사화물을 분실한 경우, 아정당이사는 운송인을 대신하여 해당 화물의 가치에 상응하는 금액을 고객에게 배상한다.
2. 화물의 가치를 산정할 수 없는 경우, 고객은 화물의 구입 가격을 기준으로 배상을 요구할 수 있다.

제9조 (손해배상의 예외)

1. 아정당이사 및 그의 운송인의 귀책사유가 아닌 불가항력적 사유(천재지변, 전쟁, 폭동 등)로 인한 이사화물의 훼손, 파손, 분실에 대해서는 아정당이사의 손해배상 책임이 면제된다.
2. 고객의 지시에 따라 불합리한 방법으로 운반이 이루어진 경우, 이에 따른 훼손이나 파손

에 대해 아정당이사는 책임을 지지 않는다.

3. 고객이 제5조에 따른 손해배상절차에 의하지 않고 손해배상을 청구하는 등, 손해의 발생 및 확대에 고객의 잘못이 있는 경우, 해당 책임 비율에 따라 아정당이사의 배상책임이 제한될 수 있다.

제10조 (분쟁 해결)

1. 이사회물의 훼손 및 파손으로 인한 분쟁이 발생할 경우, 당사자 간의 협의가 우선되어야 하며, 협의가 이루어지지 않을 경우 소비자분쟁조정위원회에 중재를 요청할 수 있다.
2. 중재 결과에 대해 당사자가 불복할 경우, 민사소송 등의 법적 절차를 통해 해결할 수 있다.

제11조 (기타 사항)

1. 본 약관에 명시되지 않은 사항에 대해서는 관련 법령 및 국토교통부와 전국화물자동차운송주선사업연합회에서 작성한 「이사분쟁조정사례」에 따른다.
2. 본 약관의 내용은 고객과 아정당이사 간의 합의에 따라 수정될 수 있으며, 이 경우 수정된 약관은 서면으로 작성하여 계약서에 첨부해야 한다.

제2장 정리정돈 등 서비스 미비에 대한 책임 및 배상

제12조 (아정당이사의 정리정돈 및 추가 서비스 이행 의무)

1. 만약 운송인의 귀책으로 계약된 서비스(예: 클린 서비스, 피톤치드 서비스 등)가 이행되지 않았을 경우, 고객은 해당 서비스의 미이행에 대한 배상을 요구할 수 있으며, 아정당이사는 운송인을 대신하여 손해배상금을 미리 지급할 수 있다.
2. 제2항의 배상금은 계약 금액의 10%를 기준으로 산정하며, 고객의 요구와 실제 피해 정도에 따라 조정될 수 있다.

제13조 (배상 청구 절차)

1. 고객은 서비스 미이행 또는 부실 이행 사실을 발견한 즉시 아정당이사에게 이를 통보해야 한다.
2. 배상 청구는 이사 완료 후 7일 이내에 이루어져야 하며, 이후 제기된 청구는 원칙적으로 인정되지 않는다.

제14조 (서비스 재이행)

1. 제1조 제1항의 서비스가 이행되지 않은 경우, 아정당이사는 고객의 요청에 따라 해당 서비스를 수주한 운송인 또는 제3자에게 해당 서비스를 재이행하도록 할 수 있다.
2. 서비스 재이행 여부는 고객과 아정당이사 간 협의를 통해 결정되며, 재이행이 이루어지지 않을 경우 배상 절차를 따를 수 있다.

제15조 (예외 사항)

1. 천재지변, 기계 고장 등 아정당이사의 통제 범위를 벗어난 사유로 인해 서비스가 미이행된 경우, 아정당이사는 배상 책임에서 면제될 수 있다.
2. 고객의 요구 또는 상황에 따라 서비스가 미이행된 경우, 아정당이사는 배상 책임을 지지 않는다.

제16조 (분쟁 해결)

1. 정리정돈 및 서비스 미이행으로 인한 분쟁이 발생할 경우, 당사자 간의 협의가 우선되어야 한다.
2. 협의가 이루어지지 않을 경우, 고객은 「소비자분쟁조정위원회」에 중재를 요청할 수 있다.
3. 중재 결과에 대해 당사자가 불복할 경우, 민사소송 등의 법적 절차를 통해 해결할 수 있다.

제3장 이사계약 해지 및 파기에 대한 약관

제17조 (이사계약의 해제 및 파기)

이 약관은 고객과 아정당이사 간의 계약에 적용되며, 계약 당사자 중 어느 한쪽이 이사계약을 해제, 해지, 취소 또는 파기(이하 "해제")하려면 상대방에게 사전에 통지해야 하며, 계약 해제와 관련된 규정을 준수해야 한다.

제18조 (계약금 환불 및 손해배상)

1. 이사계약 해제 시 그 원인이 아정당이사 또는 운송인에게 있는 경우, 고객은 계약금의 환불 및 추가적인 손해배상을 청구할 수 있다.
2. 손해배상액은 계약금의 일정 배수로 산정되며, 「소비자분쟁해결기준」에 따라 구체적으로 결정된다.
3. 고객의 귀책사유로 인해 계약이 해제된 경우 아정당이사는 계약금의 환불 및 손해배상의 지급을 면하며, 경우에 따라 고객에게 손해배상을 청구할 수 있다.

제19조 (이사 당일의 계약 해지)

1. 이사 당일에 아정당이사 또는 운송인이 합리적이고 객관적인 사유 없이 계약을 이행하지 않거나 불이행하여 계약이 해제된 경우, 아정당이사는 「소비자분쟁해결기준」에 따라 계약금의 6배까지 배상해야 한다.
2. 고객이 합리적이고 객관적인 사유 없이 이사 당일 계약을 해제할 경우, 배상 책임이 발생한다.

제20조 (천재지변 등 불가항력의 경우)

1. 천재지변이나 불가항력적인 사유로 인해 이사계약이 이행되지 못할 경우, 양 당사자는 계약 해제 및 손해배상 책임을 면할 수 있다.
2. 제1항의 사유로 계약이 해제되는 경우, 계약금은 환급이외에 추가적인 배상책임은 발생하지 않는다.

제21조 (분쟁 해결)

1. 계약 해제로 인한 분쟁이 발생할 경우, 당사자 간의 협의가 우선되어야 한다.
2. 협의가 이루어지지 않을 경우, 고객은 「소비자분쟁조정위원회」에 중재를 요청할 수 있다.
3. 중재 결과에 대해 당사자가 불복할 경우, 민사소송 등의 법적 절차를 통해 해결할 수 있다.

제4장 추가 운임 요구에 대한 약관

제22조 (추가 운임 요구의 제한)

1. 아정당이사와 운송인은 이사 계약 체결 사전에 합의된 운임 외에, 어떠한 사유로든 추가 운임을 요구할 수 없다.
2. 아정당이사와 운송인이 사전 견적에 포함되지 않은 추가 비용을 청구하려면, 이를 계약 전 명확히 고지하고 고객과 합의해야 한다.

제23조 (부당한 추가 운임 청구 시 배상)

1. 고객이 사전 견적에 명시된 금액 외에 추가 운임을 지급한 경우, 고객은 해당 금액에 대해 환급을 청구할 수 있다.
2. 추가 운임을 이유로 이사가 지연되거나 중단된 경우, 고객은 아정당이사에게 손해배상을 청구할 수 있다.

제24조 (예외 사항)

1. 고객의 요구나 책임 있는 사유로 인해 이사화물의 내역이나 운송 조건이 변경된 경우, 아정당이사와 운송인은 추가 운임을 청구할 수 있다.
2. 이사 당일 발생한 부득이한 사유로 인한 추가 비용은 양 당사자의 협의를 통해 조정할 수 있다.

제25조 (환급 및 배상 청구 절차)

환급 요청 및 손해배상의 청구는 이사 완료 후 7일 이내에 이루어져야 하며, 이후 제기된 청구는 인정되지 않는다.

제26조 (분쟁 해결)

1. 추가 운임 요구와 관련된 분쟁이 발생할 경우, 당사자 간의 협의가 우선되어야 한다.
2. 협의가 이루어지지 않을 경우, 고객은 「소비자분쟁조정위원회」에 중재를 요청할 수 있다.
3. 중재 결과에 대해 당사자가 불복할 경우, 민사소송 등의 법적 절차를 통해 해결할 수 있다.