

서비스 이용약관 신규대조표

현 행	개 정 안
<p>제 15 조 (서비스의 성질과 목적)</p> <p><신설></p>	<p>제 15 조 (서비스의 성질과 목적)</p> <p><u>⑥ 펫시터는 회사와 별도의 중개계약 등에 따라 서비스를 독립적으로 제공하는 독립된 사업자이며, 회사가 펫시터와의 계약관계 또는 서비스 운영기준에 따라 검토·처리하는 사항은 회사와 펫시터 사이의 계약상·운영상 사항에 해당합니다.</u></p> <p><u>의뢰인이 특정 펫시터에 대한 계약 해지, 재계약 거절, 서비스 이용 제한, 매칭 제한, 경고, 자격 제한 기타 이에 준하는 조치를 요청하더라도, 회사는 그러한 요청만으로 해당 조치를 취할 의무를 부담하지 않습니다. 또한 의뢰인은 위 조치의 실시 여부, 구체적 내용, 수위, 시기, 사유 및 결과 등 펫시터의 개인정보 또는 회사와 펫시터 사이의 계약관계에 관한 구체적인 정보의 공개나 통지를 요구할 수 없습니다. 다만, 회사는 관계 법령에 따라 공개의무가 있는 경우 또는 분쟁 처리에 필요한 범위에서 해당 의뢰인에게 필요한 안내를 할 수 있습니다.</u></p>
<p>제 16 조 (서비스의 종류)</p> <p>① 회사는 다음 각 호의 서비스를 제공합니다.</p> <p>1. 중개서비스 : 회사가 구현되는 단말기와 상관 없이 와요를 통해 회원 간의 반려동물 펫시팅 서비스·교육 서비스 의뢰계약의 체결 및 이행이 이루어질 수 있도록 사이버 거래장소(marketplace)</p>	<p>제 16 조 (서비스의 종류)</p> <p>① 회사는 다음 각 호의 서비스를 제공합니다.</p> <p>1. 중개서비스 : 회사가 구현되는 단말기와 상관 없이 와요를 통해 회원 간의 반려동물 펫시팅 서비스·교육 서비스 의뢰계약의 체결 및 이행이 이루어질 수 있도록 사이버 거래장소(marketplace)</p>

현 행	개 정 안
<p>를 온라인으로 제공하는 서비스</p> <p>2. 안전결제서비스 : 회사가 운영하는 와요에서 회사 또는 외부 결제대행 전문업체의 결제시스템을 연결해 서비스 이용 수수료와 이용대금을 결제할 수 있도록 결제시스템을 제공하는 서비스</p> <p>3. 기타서비스 : 정보서비스, 고객지원센터 운영 서비스 등</p>	<p>를 온라인으로 제공하는 서비스</p> <p>2. 안전결제서비스 : 회사가 운영하는 와요에서 회사 또는 외부 결제대행 전문업체의 결제시스템을 연결해 서비스 이용 수수료와 이용대금을 결제할 수 있도록 결제시스템을 제공하는 서비스</p> <p>3. 기타서비스 : 정보서비스, <u>고객센터</u> 운영 서비스 등</p>
<p>제 19 조 (의뢰계약 체결)</p> <p>④ 의뢰인은 와요 펫시터 서비스 이용정책 동의서에 동의하여야 서비스 이용이 가능합니다.</p>	<p>제 19 조 (의뢰계약 체결)</p> <p>④ 의뢰인은 <u>와요 서비스 이용정책 동의서</u>에 동의하여야 서비스 이용이 가능합니다.</p>
<p>제 20 조 (펫시팅·교육 서비스의 진행)</p> <p>④ 제3항에 따라 서비스 이용이 제한된 의뢰인은 프로필 정보를 수정한 후 이용제한 해제를 요청할 수 있습니다. 회사는 수정 내용을 확인한 후 7일 이내에 해제 여부를 결정하며, 거부 시 그 사유를 통지해야 합니다. 의뢰인이 이에 이의가 있는 경우, 제46조에 따른 고객지원센터를 통해 분쟁조정을 요청할 수 있습니다.</p>	<p>제 20 조 (펫시팅·교육 서비스의 진행)</p> <p>④ 제3항에 따라 서비스 이용이 제한된 의뢰인은 프로필 정보를 수정한 후 이용제한 해제를 요청할 수 있습니다. 회사는 수정 내용을 확인한 후 7일 이내에 해제 여부를 결정하며, 거부 시 그 사유를 통지해야 합니다. 의뢰인이 이에 이의가 있는 경우, <u>제45조</u>에 따른 <u>고객센터</u>를 통해 분쟁조정을 요청할 수 있습니다.</p>
<p>제 41 조 (면책조항)</p> <p>③ 회사는 제1항 내지 제2항의 경우 회원의 요청에 의해 고객지원센터를 통한 분쟁조정을 지원할 수 있습니다.</p>	<p>제 41 조 (면책조항)</p> <p>③ 회사는 제1항 내지 제2항의 경우 회원의 요청에 의해 <u>고객센터</u>를 통한 분쟁조정을 지원할 수 있습니다.</p>
<p>제 41 조 (면책조항)</p>	<p>제 41 조 (면책조항)</p>

현 행	개 정 안
<p>⑤ 회사는 통신판매중개자로서 회원 상호 간 또는 회원과 제3자 간에 발생한 법적 분쟁, 소송, 손해배상청구 기타 이에 준하는 절차에 관하여 그 분쟁의 당사자 또는 법적 책임주체로서 책임을 부담하지 않습니다. 다만, 회사의 고의 또는 중대한 과실이 인정되는 경우에는 관련 법령 및 이 약관, 특히 제1항 및 제2항에서 정한 범위 내에서 책임을 부담합니다. 회사가 분쟁조정 지원, 고객지원센터를 통한 안내, 사실관계 확인 또는 처리방안 안내를 제공하였다는 사정만으로 회사의 고의 또는 과실이 인정되는 것으로 추정되지 아니합니다.</p>	<p>⑤ 회사는 통신판매중개자로서 회원 상호 간 또는 회원과 제3자 간에 발생한 법적 분쟁, 소송, 손해배상청구 기타 이에 준하는 절차에 관하여 그 분쟁의 당사자 또는 법적 책임주체로서 책임을 부담하지 않습니다. 다만, 회사의 고의 또는 중대한 과실이 인정되는 경우에는 관련 법령 및 이 약관, 특히 제1항 및 제2항에서 정한 범위 내에서 책임을 부담합니다. 회사가 분쟁조정 지원, <u>고객센터</u>를 통한 안내, 사실관계 확인 또는 처리방안 안내를 제공하였다는 사정만으로 회사의 고의 또는 과실이 인정되는 것으로 추정되지 아니합니다.</p>
<p>제 45 조 (분쟁해결)</p> <p>이 계약과 관련된 분쟁이 발생한 경우 회사와 회원은 상호 협의하여 분쟁 해결을 위해 노력합니다.</p>	<p>제 45 조 (고객센터 및 분쟁해결)</p> <p>① <u>회사는 회원의 불만 접수, 문의 처리 및 분쟁 조정을 위하여 고객센터를 운영합니다. 회원은 와요 내 고객센터 또는 회사가 정한 절차를 통하여 회원정보, 결제, 환불, 서비스 이용, 의뢰계약 관련 불만사항 및 의견을 제출하거나 분쟁조정을 요청할 수 있습니다.</u></p> <p>② <u>회사는 제1항에 따라 접수된 불만사항 및 의견에 대하여 특별한 사정이 없는 한 접수일로부터 10영업일 이내에 처리 결과 또는 처리 일정을 회원에게 통지하며, 사실관계 조사 등으로 신속한 처리가 곤란한 경우 그 사유와 예상 처리 일정을 회원에게 통지합니다.</u></p> <p>③ <u>이 약관 또는 서비스 이용과 관련하여 회사와 회원 사이에 분쟁이 발생한 경우, 회사와 회원은</u></p>

현 행	개 정 안
	<p><u>상호 협의하여 분쟁 해결을 위해 노력합니다.</u></p> <p><u>④ 회원 간 의뢰계약 또는 서비스와 관련하여 분쟁이 발생한 경우, 해당 분쟁은 원칙적으로 회원 간 합의에 의하여 처리하며, 회사는 고객센터를 통하여 분쟁 조정을 지원할 수 있습니다. 회원 간 분쟁에 대한 회사의 책임에 관하여는 제41조에서 정한 바에 따릅니다.</u></p> <p><u>⑤ 회사가 회원의 신고, 민원, 분쟁조정 요청 또는 서비스 이용 과정에서 발생한 사안을 검토하는 경우, 회사는 접수 내용, 서비스 기록, 채팅 내역, 영상자료, 관계자의 진술 등 확인 가능한 자료를 종합하여 처리 결과를 해당 회원에게 안내합니다. 다만, 처리에 시일이 소요되는 경우에는 우선 처리 일정을 안내하고, 처리 완료 후 그 결과를 안내합니다. 다만, 펫시터 또는 다른 회원에 대한 계약 해지, 재계약 거절, 서비스 이용 제한, 경고, 자격 제한 기타 이에 준하는 조치의 실시 여부, 구체적 내용, 수위, 시기, 사유 및 결과는 해당 펫시터 또는 회원과 회사 사이의 계약상·운영상 사항에 해당하고, 「개인정보 보호법」 등 관계 법령상 보호되는 개인정보 또는 제3자의 권익과 관련될 수 있으므로, 회사는 관계 법령에 따라 공개 의무가 있는 경우를 제외하고 이를 신고인 또는 다른 회원에게 공개하지 아니합니다.</u></p> <p><u>⑥ 회사의 분쟁 처리, 신고·민원 처리 등의 구체적인 기준, 회원 또는 펫시터 관련 조치 기준, 내부 검토 절차, 위험도 판단 기준, 서비스 이용 제한 기준 기타 이에 준하는 세부 내부 운영정책은</u></p>

현 행	개 정 안
	<p><u>회사의 내부 관리 기준, 영업상 비밀 또는 영업 노하우에 해당할 수 있습니다. 회사는 관계 법령에 따라 공개 의무가 있는 경우를 제외하고, 그 구체적인 내용의 공개·열람·교부 요청에 응하지 않을 수 있습니다. 다만, 회사는 해당 회원 본인의 서비스 이용, 환불, 보상, 이용제한 또는 분쟁 조정에 직접 관련되는 범위에서 필요한 처리 결과, 처리 일정 또는 이의제기 방법을 안내합니다.</u></p>
<p>제 47 조 (불만접수 등)</p> <p>회사는 회원의 불만접수 또는 분쟁조정을 위해 회사의 고객센터를 운영하고 있으며, 회원은 회사의 고객센터를 통하여 회원정보, 결제, 환불 등 불만접수 및 분쟁조정을 요청할 수 있습니다.</p>	<p>제 47 조</p> <p><삭제></p>
<p><부칙></p> <p>1. 이 약관은 2026년 5월 23일부터 시행됩니다.</p> <p>2. 2026년 1월 24일부터 시행되던 종전의 약관은 이 약관으로 대체됩니다.</p> <p>-2026년 1월 24일 ~ 2026년 5월 22일 적용 (클릭)</p>	<p><부칙></p> <p>1. 이 약관은 2026년 6월 12일부터 시행됩니다.</p> <p>2. 2026년 5월 23일부터 시행되던 종전의 약관은 이 약관으로 대체됩니다.</p> <p>- 2026년 1월 24일 ~ 2026년 5월 22일 적용 (클릭)</p> <p>- 2026년 5월 23일 ~ 2026년 6월 11일 적용 (클릭)</p>