

1. 이용약관 (Terms of Service)

주요 조항

조항	내용	중요도
제1조	목적	★★★
제2조	용어의 정의 (서비스, 회원, AI 상담 등)	★★★
제3조	약관의 게시와 개정 (7일 전 공지)	★★★
제5조	이용계약 체결 (14세 미만 법정대리인 동의)	★★★
제7조	서비스 제공 (AI 상담, 병원 예약, 커뮤니티)	★★
제11조	회원의 의무 (금지 행위)	★★★
제14조	면책조항 (AI 상담 한계 명시)	★★★★★

핵심 면책 조항 (제14조 제6항)

AI 상담 서비스는 정보 제공 목적으로만 제공되며,
실제 수의학적 진단이나 치료를 대체할 수 없습니다.
회원은 AI 상담 결과를 참고용으로만 활용해야 하며,
반려동물의 건강에 이상이 있을 경우 반드시 수의사의 진료를 받아야 합니다.

2. 개인정보처리방침 (Privacy Policy)

수집하는 개인정보 항목

구분	항목	필수/선택
회원 정보	이름, 닉네임, 이메일, 전화번호, 생년월일, 주소, 성별, 비밀번호	필수
반려동물 정보	이름, 종류, 품종, 생년월일, 성별, 중성화 여부, 특이사항, 건강정보	선택
자동 수집	서비스 이용기록, 로그, 쿠키, IP, 결제기록, 기기정보	자동

개인정보 보유 기간

항목	보유 기간
회원 정보	회원 탈퇴 시까지
전자상거래 기록	5년
소비자 불만/분쟁 처리	3년
서비스 이용 기록, 로그, IP	3개월

개인정보 제3자 제공

- 제공받는 자: 제휴 동물병원
- 목적: 병원 예약 서비스 제공
- 항목: 이름, 전화번호, 반려동물 정보
- 보유 기간: 예약 서비스 종료 후 즉시 파기

개인정보보호 담당자

▶ 개인정보보호책임자

- 성명: 이대섭
- 직책: 대표이사
- 연락처: 041-562-1118
- 이메일: support@inervet.com

▶ 개인정보보호 담당부서

- 부서명: 개인정보보호팀
- 담당자: 이선영
- 연락처: 041-562-1118
- 이메일: support@inervet.com

3. 마케팅 정보 수신 동의서

수신 방법

- 앱 푸시 알림

- 이메일 (E-mail)
- 문자 메시지 (SMS/MMS)
- 앱 내 알림 메시지

발송 시간 제한

- 평일/주말: 오전 8시 ~ 오후 9시
- 야간 시간대: 오후 9시 ~ 다음날 오전 8시 (제한)
- 예외: 긴급/중요 정보, 또는 별도 야간 동의 시

동의 철회 방법

1. 앱 내: 마이페이지 > 설정 > 알림 설정
2. 이메일/문자: '수신거부' 링크 클릭
3. 고객센터: 전화(1234-5678) 또는 이메일

4. 위치정보 이용약관

서비스 내용

1. 주변 동물병원 검색 및 정보 제공
2. 현재 위치 기반 가까운 동물병원 추천
3. 동물병원까지 경로 안내 (지도 연동)
4. 지역 기반 커뮤니티 서비스 (단지팻톡)
5. 위치 기반 맞춤형 이벤트/프로모션 제공

개인위치정보 보유 기간

- 보유 기간: 위치정보 수집 시점으로부터 3개월
- 파기 방법: 영구 삭제

이용자 권리

- 언제든지 동의 철회 가능
- 이용 및 제공 현황 확인 가능
- 14세 미만 아동: 법정대리인 동의 필요

5. 유료 서비스 및 상품 구매

제1조 (유료 서비스의 정의 및 결제)

회사가 제공하는 유료 서비스는 다음과 같습니다.

- 구독형 서비스: 월 정기 결제를 통해 AI 상담 무제한, 상세 리포트 등을 이용하는 멤버십 서비스
- 상품 구매: 소변진단키트 등 실물 배송 상품

회원은 회사가 제공하는 결제 수단(신용카드, 간편결제 등)을 통해 유료 서비스를 이용할 수 있습니다.

정기 결제는 회원이 등록한 결제 수단으로 매월 정해진 날짜에 자동으로 결제됩니다.

제2조 (구독형 서비스의 해지 및 환불)

청약 철회 (서비스 미사용 시)

회원은 유료 멤버십 결제 후 7일 이내에 서비스(AI 상담, 리포트 열람 등)를 전혀 이용하지 않은 경우, 청약 철회를 요청할 수 있으며 이 경우 전액 환불됩니다.

중도 해지 (서비스 이용 후)

회원은 언제든지 정기 결제 해지(구독 취소)를 신청할 수 있습니다.

이미 결제된 기간에 대해서는 환불이 이루어지지 않으며, 서비스 이용 권한은 해당 결제 주기의 마지막 날까지 유지됩니다.

정기 결제 해지 시, 다음 결제일부터는 자동으로 결제가 이루어지지 않습니다. (예: 1월 1일 결제 후 1월 15일 해지 신청 시 → 환불 없음, 1월 31일까지 프리미엄 등급 유지, 2월 1일부터 무료 등급 전환)

제3조 (실물 상품의 반품 및 교환)

단순 변심에 의한 반품

회원은 상품 수령일로부터 7일 이내에 반품 및 교환을 요청할 수 있습니다.

단, 단순 변심에 의한 반품은 제품 포장(밀봉 스티커, 비닐 등)을 개봉하지 않고, 전혀 사용하지 않은 상태여야만 가능합니다.

단순 변심으로 인한 반품 및 교환 시 발생하는 왕복 배송비는 회원이 부담합니다.

반품/교환이 불가능한 경우

- 회원의 책임 있는 사유로 상품이 멀실되거나 훼손된 경우
- 회원의 사용 또는 일부 소비로 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
- 소변진단키트의 포장을 개봉하였거나 검사를 진행한 경우 (위생 및 재판매 불가 사유)
- 시간이 지나 재판매가 곤란할 정도로 상품의 가치가 현저히 감소한 경우

제4조 (상품의 하자 및 오배송)

상품의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우(상품 불량, 오배송 등)에는 상품을 수령한 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있습니다.

제품 하자가 확인될 경우, 회사는 배송비를 포함한 전액을 환불하거나 새 제품으로 교환해 드립니다. 이 경우 반품 및 교환에 소요되는 일체의 비용은 회사가 부담합니다.

제5조 (환불 절차)

회사는 반품된 재화가 도착하고 반품 사유 및 상태가 확인되면 3영업일 이내에 환불 절차를 진행합니다.

신용카드나 간편결제로 결제한 경우, 결제 대행사를 통해 결제 승인을 취소하며, 결제 취소가 불가능한 경우(체크카드 등)에는 회원이 지정한 계좌로 환불 금액을 입금합니다.

5. 민감정보(건강정보) 처리 동의서

처리하는 민감정보 항목

카테고리	세부 항목
기본 정보	이름, 종류, 품종, 나이, 성별, 중성화 여부, 체중
건강 정보	질병 이력, 현재 질환, 투약 정보, 알레르기
진료 기록	진료 날짜, 병원, 진단명, 처방, 검사 결과

카테고리	세부 항목
예방접종	백신명, 접종일, 다음 접종 예정일
AI 상담	증상 설명, 사진, AI 답변 내용
특이사항	행동 특성, 식이 제한, 주의사항

제3자 제공 (병원 예약 시)

- 제공받는 자: 제휴 동물병원
- 목적: 병원 예약 및 진료 서비스 제공
- 항목: 반려동물 이름, 종류, 나이, 건강 특이사항
- 보유 기간: 진료 완료 후 즉시 파기 (병원은 의료법에 따라 별도 보관)

AI 학습 데이터 활용

- 서비스 개선을 위해 익명화된 건강정보를 AI 학습에 활용 가능
- 개인 식별 불가능하도록 비식별화 처리
- 학습 데이터 활용 거부 가능 (별도 설정)

동의 거부 시 제한 서비스

- AI 팻닥터 상담 서비스
- AI 영양사 상담 서비스
- 건강 기록 관리 서비스
- 병원 예약 서비스
- 맞춤형 건강 정보 제공

FAQ 구성

전체 구조

카테고리	질문 수
1. 서비스 이용	3개
2. AI 상담	3개
3. 팻 프로필	3개

카테고리	질문 수
4. 영양 관리	3개
5. 커뮤니티	3개
6. 계정 및 보안	3개
7. 병원 예약	3개
8. 결제 및 구독	3개
9. 건강 기록	3개
총계	30개

카테고리별 상세 내용

1. 서비스 이용 (3개 질문)

1. AI 팻닥터는 어떤 서비스인가요?

- AI 기술 활용 건강 상태 분석, 맞춤형 건강 관리 솔루션
- 24시간 AI 수의사 상담, 영양 분석, 병원 추천

2. AI 상담은 얼마나 정확한가요?

- 수많은 임상 데이터와 수의학 정보 학습
- 참고용으로만 활용, 정확한 진단은 수의사 진료 필요

3. 서비스 이용 요금은 어떻게 되나요?

- 스탠다드 라이트 3,900원
- 스탠다드 9,900원
- 프리미엄 15,900원
- 설정 > 구독 관리에서 자세한 요금 확인

2. AI 상담 (3개 질문)

1. AI 상담은 어떻게 이용하나요?

- 흡 화면 > AI 팻닥터/영양사 선택
- 증상/궁금한 점 입력, 사진 첨부 가능

2. 상담 내역은 어디서 확인하나요?

- 마이페이지 > 상담 내역
- 날짜별, 상담 유형별 정렬

3. 긴급 상황에서도 AI 상담 이용해도 되나요?

- 응급 상황: 즉시 동물병원 방문
- AI 상담은 응급 처치 대체 불가

3. 펫 프로필 (3개 질문)

1. 여러 마리 등록 가능한가요?

- 가능, + 버튼으로 여러 반려동물 등록
- 각각 개별 건강 정보 관리

2. 펫 프로필 정보는 왜 중요한가요?

- 정확한 AI 건강 분석 및 개인화 기반 맞춤 상담 제공
- 나이, 품종, 체중, 병력 등 정확히 입력

3. 프로필 사진 변경 방법은?

- 펫 프로필 > 카메라 아이콘 탭
- 갤러리 선택 또는 직접 촬영

4. 영양 관리 (3개 질문)

1. 사료 분석은 어떻게 하나요?

- 영양 키트 > 식품 분석
- 사료 패키지 성분표 촬영 → AI 자동 분석
- 적합성 평가 및 개선점 제안

2. 맞춤 영양 궁합은?

- 펫 개인화 데이터 기반 건강 분석 결과로 제품 과하거나 부족 영양소 정보 제공
- 필요 영양제 추천 (수의사 상담 후 구매 권장)

3. 급여량 계산은 정확한가요?

- 나이, 체중, 활동량, 비만도 등 고려하여 사료 표기사항을 기준으로 계산
- 자체

5. 계정 및 보안 (3개 질문)

1. 비밀번호를 잊어버렸어요

- 로그인 화면 > "비밀번호 찾기"
- 가입 시 전화번호로 인증 → 재설정

2. 회원 탈퇴 방법은?

- 마이페이지 > 설정 > 계정 관리 > 회원 탈퇴
- 모든 데이터 삭제, 복구 불가

3. 개인정보는 안전한가요?

- 암호화 안전 보관
- 관련 법규 철저 관리

6. 병원 예약 (3개 질문)

1. 병원 예약은 어떻게 하나요?

- 홈 화면 > 병원 예약 또는 AI 상담 후 추천 병원에서 바로 예약
- 날짜/시간 선택, 반려동물 정보 입력

2. 예약 취소/변경 가능한가요?

- 마이페이지 > 예약 내역에서 가능
- 예약 시간 2시간 전까지만 변경 가능

3. 제휴 병원이 아닌 곳도 추천받나요?

- 위치 기반 모든 동물병원 추천
- 제휴 병원: 앱 내 바로 예약
- 비제휴 병원: 연락처/위치 정보 제공

7. 결제 및 구독 (3개 질문)

1. 스탠다드 라이트와 스탠다드 차이는?

- 스탠다드 라이트 : AI수의사와 월 40~50회 상담 제공, 병원 검색, 예약 기록 제공
- 프리미엄: 무제한 AI수의사 및 AI 영양사 무제한 상담, 영양 궁합 월 50회 제공

2. 구독 취소하면 환불되나요?

- 7일 이내 미이용: 전액 환불
- 이용한 경우: 결제한 달의 구독 유지, 다음달부터 자동 구독 해지
- 마이페이지 > 설정 > 구독 관리에서 신청

3. 결제 방법은?

- 신용/체크카드, 간편결제(카카오/네이버/페이코), 휴대폰 소액결제
- 자동 결제 설정 가능

9. 건강 기록 (3개 질문)

1. 건강 기록 관리 방법은?

- 마이페이지 > 건강 관리
- AI 상담 내역, 진료 기록, 예방접종, 투약 정보 자동 저장
- 수동 추가 가능

2. 예방접종 일정 추가 방법은?

- 펫 프로필 > 건강 정보 > 예방접종 기록
- 백신명, 접종일, 다음 접종 예정일 입력
- 다음 접종일 알림

3. 진료 기록 수동 입력 가능한가요?

- 건강 관리 > 진료 기록 > + 버튼
 - 병원명, 진료일, 진단명, 처방약, 특이사항 입력
 - 사진/문서 첨부 가능
-

법적 준수 사항 체크리스트

개인정보보호법 준수

항목	상태	비고
개인정보 처리 목적 명시	완료	제1조
수집 항목 명시	완료	제3조
보유 기간 명시	완료	제2조
제3자 제공 동의	완료	제4조
정보주체 권리 고지	완료	제7조
개인정보보호책임자 지정	완료	제10조
안전성 확보 조치	완료	제8조
14세 미만 법정대리인 동의	완료	제5조 제2항
민감정보 처리 별도 동의	완료	별도 동의서

정보통신망법 준수

항목	상태	비고
이용약관 게시	완료	-
개인정보처리방침 게시	완료	-
마케팅 정보 수신 동의	완료	별도 동의서
야간 광고 전송 제한	완료	마케팅 동의서 제3항
전자금융거래법 관련 약관	보류	결제 기능 구현 시 추가

위치정보법 준수

항목	상태	비고
위치기반서비스 이용약관	완료	별도 약관

항목	상태	비고
개인위치정보 수집 동의	완료	제4조
보유 기간 명시 (3개월)	완료	제5조
제3자 제공 고지	완료	제4조
8세 이하 아동 보호	완료	제9조

수의사법 관련

항목	상태	비고
AI는 진단/처방 불가 명시	완료	이용약관 제14조 제6항
수의사 진료 권장	완료	FAQ, 약관
응급 상황 대응 안내	완료	FAQ
면책 조항 명시	완료	이용약관 제14조