

제 1 조 (목적)

본 약관은 네이버클라우드 주식회사(이하 '회사'라 합니다)가 제공하는 네이버 클라우드 플랫폼 서비스 중 CLOVA AiCall 서비스 및 CLOVA CareCall 서비스(또는 '본 서비스'라 합니다, 이하 동일)를 이용함에 있어, 회사와 본 서비스를 이용하고자 하는 고객(네이버 클라우드 플랫폼 서비스 이용약관에 동의한 회원으로서 본 서비스를 추가적으로 이용하고자 하는 자를 의미합니다, 이하 '고객'이라 합니다) 사이의 권리와 의무 및 기타 필요한 사항을 규정하는데 그 목적이 있습니다.

제 2 조 (용어의 정의)

① 본 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

1. 'CLOVA AiCall 서비스'란 고객이 인바운드 또는 아웃바운드 통화를 진행하는데 있어서 음성 또는 자연어 기반의 텍스트 질의 호출에 대하여 사람이 아닌 소프트웨어를 통해 그에 적절한 답이나 각종 연관 정보를 제공하는 서비스를 의미합니다.
2. 'CLOVA AiCall 엔진'이라 함은 고객이 본 서비스를 이용하여 인바운드 또는 아웃바운드 통화를 제공할 때 음성 및 자연어 기반의 서비스 흐름 즉, 음성인식, CLOVA Chatbot 대화, 음성합성을 연동시키는 라우팅 엔진을 의미합니다.
3. 'CLOVA CareCall 서비스'란 고객이 AI 를 통해 일상적인 주제로 대상자와 통화하면서 건강 상태를 확인하는 전화 돌봄 서비스를 의미합니다.
4. '대화 모델링' 이란 자연어 기반의 텍스트 질의 호출에 대해 그에 적절한 답이나 각종 연관 정보를 제공할 수 있도록, 시나리오 또는 대화 흐름을 모델링하는 것을 의미합니다.
5. '대화 모델'이란 고객이 회사에 제공한 대화 시나리오 또는 대화 모델링을 통해 만들어진 시나리오를 의미합니다.
6. '서비스 관련 데이터' 란 고객 또는 이용자가 본 서비스를 이용하는 과정에서 생성하거나 생성된 데이터(대화 모델, 이용자 질의 및 답변, 학습 결과물, Call Detail Record 데이터 등)를 의미합니다.
7. '이용자'란 고객이 본 서비스를 이용하여 인바운드 또는 아웃바운드 통화를 진행한 상대방을 의미합니다.

② 본 약관에서 별도로 정의하지 않은 용어는 네이버 클라우드 플랫폼 서비스 이용약관에서 정한 바에 따릅니다.

제 3 조 (본 서비스 이용 계약의 체결 및 효력)

- ① 본 서비스에 대한 이용계약은 고객이 본 약관에 동의하고 이용신청을 한 후 회사가 이에 대해 승낙함으로써 성립합니다.
- ② 본 약관에서 정하지 않은 사항은 네이버 클라우드 플랫폼 서비스 이용약관, 관계법령, 상관례 및 홈페이지에 명시된 서비스 별 설명 내용이 적용됩니다.

제 4 조 (본 서비스의 제공)

- ① 본 서비스는 네이버 클라우드 플랫폼에서 제공하는 CLOVA AI 관련 서비스로 구성되며, CLOVA AiCall 서비스의 경우 CLOVA Chatbot 서비스는 필수구성 서비스입니다.
- ② 회사는 고객이 본 서비스를 활용해 이용자에게 인바운드 또는 아웃바운드 통화를 제공할 수 있도록 텍스트나 음성을 인식하고 합성하는 엔진과 대화 모델 제작 도구 및 이와 관련된 부수 기능을 제공합니다. 또한 CLOVA AiCall 서비스 고객은 회사의 다른 서비스와 연동하여 통화 녹음을 저장하거나 저장된 데이터에 대한 추가 분석을 진행할 수 있습니다. 본 서비스를 활용하기 위한 구체적인 사용조건 등 세부사항은 서비스 홈페이지를 통해 확인할 수 있습니다.
- ③ 본 서비스에는 통화 접속이 포함되나, 회사는 통신 서비스 제공업체가 아니며 통신 서비스를 제공하지는 않습니다. 다만, CLOVA AiCall 서비스의 경우 고객의 편의를 위하여 통화 요금을 서비스 이용요금에 통합하여 청구하고 수납할 수 있습니다.
- ④ 고객은 제3자를 통해 필수구성 서비스인 CLOVA Chatbot 의 대화 모델링을 관리할 수 있습니다. 이 경우 회사는 위 제3자에 대하여 본 서비스로의 접속을 허용하기 위한 인증절차를 요구할 수 있으며, 고객은 위 제 3 자로 하여금 인증 절차에 필요한 정보를 회사에 제공하는 것에 대해 동의(개인정보 수집 동의 등)하도록 하는 등 관련 인증절차를 완료할 모든 책임을 부담합니다.
- ⑤ 회사가 인증을 위해 수집 및 이용하는 위 제 3 자의 개인정보는 아래와 같습니다.

- 개인정보 및 이용 목적: [CLOVA AiCall] 대화 시나리오 입력 업무를 위한 계정 생성/ [CLOVA CareCall] 통화 발신
- 수집하는 개인정보의 항목: [CLOVA AiCall] 이메일, 비밀번호, 이름/ [CLOVA CareCall] 전화번호, 이름
- 개인정보 보유 및 이용기간: 업무종료시까지

- ⑥ 제 5 항과 관련하여, 제 3 자가 회사에 대하여 관련 정보를 제공하지 않아 고객이 본 서비스 이용에 제한이 발생하는 것에 대해 회사는 책임을 부담하지 않습니다.

제 5 조 (준수사항 및 보증)

- ① 고객은 본 서비스를 이용함에 있어서 본 약관 및 네이버 클라우드 플랫폼 서비스 이용약관, 관계 법령 및 홈페이지에 게시되는 이용조건 등을 준수하여야 합니다. 고객이 이를 지키지 않아 발생하는 일체의 문제(정부 기관, 권리자 등으로부터의 소송, 수사 제기 등 일체의 민형사상의 권리침해 및 법 위반 주장 등을 포함합니다)에 대해서는 자신의 비용과 노력으로 회사를 면책하고, 회사가 이로 인해 손해를 입게 된 경우 그 모든 손해를 배상하여야 합니다. 다만, 손해의 발생이 회사의 귀책사유로 인한 경우에는 그러하지 아니 합니다.
- ② 회사 또는 CLOVA AiCall 엔진을 보유, 운영하는 네이버 주식회사(이하 '회사'와 '네이버 주식회사를 통칭하여 '회사 등'이라 합니다)는, 고객의 동의가 있는 경우 엔진 성능향상을 위한 목적 범위 내에서 서비스 관련 데이터를 취득, 보관 및 활용할 수 있습니다.
- ③ 제 2 항과 관련하여, 고객은 이용자로부터 이용자와의 통화 과정에서 생성되는 서비스 관련 데이터가 회사 등에게 전달되어, 서비스의 성능향상을 위해 활용될 수 있다는 점을 설명하고, 그에 대한 동의를 얻는 등 관련 법령의 의무를 준수하여야 합니다. 고객이 전문에서 정한 사항을 지키지 않아 회사 등에게 어떤 손해나 분쟁이 발생한 경우, 고객은 회사 등이 입은 모든 손해 및 분쟁 해결을 위해 지출한 모든 비용을 배상하여야 하고, 나아가 이용자로부터 자신의 책임과 비용으로 회사 등을 면책하여야 합니다.
- ④ 회사는 고객이 본 조의 준수 사항을 따르고 있는지 여부를 확인하기 위하여, 필요한 정보나 증빙서류 등을 제공할 것을 고객에게 객관적으로 합리적인 수준에서 요청할 수 있으며, 고객은 이에 응하여야 합니다.
- ⑤ 회사는 고객이 본 조를 위반한 것을 확인하거나 위반에 대한 신고가 접수될 경우, 회사는 네이버 클라우드 플랫폼 서비스 이용약관에 의한 조치를 취할 수 있습니다.

제 6 조 (데이터 백업)

고객은 본 서비스 이용기간 동안 회사 서버에 저장된 서비스 관련 데이터를 서비스 계약 해지 이전에 언제든지 백업할 수 있습니다. 회사는 서비스 계약 해지 이후 서비스 관련 데이터를 삭제할 수 있으며, 고객이 사전에 서비스 관련 데이터를 백업하지 않아 발생한 손해에 대하여 책임을 지지 않습니다.

제 7 조 (다른 서비스와의 연동)

고객은 본 서비스를 다른 회사의 통화 관련 서비스(아웃바운드 관련 솔루션, 인터넷 전화 통신 등. 이하 '타사 서비스'라 합니다)와 연동할 수 있습니다. 단, 회사는 타사 서비스의 장애, 연동 호환성 변경, 정책변경 등과 같이 회사의 귀책 사유가 아닌 이유로 연동이 정상적으로 이루어지지 않은 것에 대해서는, 고객 또는 이용자에게 어떠한 책임도 부담하지 않습니다. 고객은 이용자가 회사를 상대로 분쟁을 제기하는 경우 자신의 책임과 비용으로 회사를 면책하여야 합니다.

제 8 조 (권리의 귀속)

본 서비스 제공을 위해 회사가 고객에게 어떠한 프로그램, 디자인, 상표 등의 지식재산권을 제공한바 있다면, 이는 본 서비스의 제공에 필요한 목적 범위 내에서 제한된 사용권을 부여한 것일 뿐 그 어떠한 경우에도 이와 같은 제한된 사용권을 넘는 그 이상의 권리를 부여하는 것을 의미하지 않습니다.

제 9 조 (이용자의 개인정보 등)

- ① 회사는, CLOVA AiCall 서비스의 경우 고객의 분쟁대응 및 분쟁예방을 지원하기 위하여 고객과 이용자 간의 통화 기록, 통화 내용에 대한 데이터를 통화 시점으로부터 최대 90 일간 보관하며, 고객이 지정한 장소로 이관한 이후에는 삭제합니다. 회사는 CLOVA CareCall 서비스의 경우 고객이 이용자의 안부상태를 확인하기 위하여 고객과 이용자 간의 통화 기록, 통화 내용에 대한 데이터를 통화 시점으로부터 1 년간 보관합니다.
- ② 고객은 본 조 제 1 항과 같이 본 서비스를 이용하기 위하여 필요한 경우 고객 자신이 보유, 관리하고 있는 이용자에 대한 개인정보 또는 개인정보가 포함되어 있는 데이터에 대한 처리 업무를 회사에게 위탁하게 됩니다. 따라서, 고객은 본 서비스를 이용하기 앞서 사전에 개인정보보호법 등 관련 법령을 살펴, 필요하다면 회사 등과 개인정보 위수탁계약을 체결하거나 이용자로부터 개인정보의 제 3 자 제공에 관한 동의를 얻어야 합니다.
- ③ 고객이 본 조의 사항을 위반하여 회사 등에게 손해가 발생한 경우 고객은 회사 등이 입은 모든 손해를 배상하여야 합니다.

제 10 조 (서비스의 이용요금)

- ① 본 서비스의 이용 요금의 세부 내역 및 그 변경사항은 회사의 서비스 홈페이지에 게시합니다.
- ② 본 서비스의 이용 요금은 매월 1 일부터 해당월 말일까지 1 개월 단위로 산정됩니다.
- ③ 회사는 본 서비스에 대한 이용요금을 네이버 클라우드 플랫폼 서비스 이용 요금과 함께 청구하며, 고객은 네이버 클라우드 플랫폼 서비스 이용 요금과 함께 본 서비스 이용요금을 지불해야 합니다.

제 11 조 (서비스 성능)

- ① 회사는 고객의 귀책 사유로 인한 본 서비스의 이용 장애에 대해 책임을 지지 않습니다.
- ② 회사는 고객이 본 서비스를 통해 이용자에게 제공하는 응답(대답) 결과가 이용자의 사용환경 등에 의한 영향을 받을 수 있기에 결과의 신뢰도 및 정확성 등에 대해 보증을 하지 않으며, 응답(대답) 결과의 내용상의 진실성에 대하여 어떠한 확인도 하지 않습니다. 본 서비스는 화재·사건·사고에 대한 신고 또는 공공 안전 등과 같은 응급 상황에 대한 긴급 통화를 지원하거나 통화를 연결하는 서비스는 포함되어 있지 않습니다.

부칙

본 약관은 2024년 03월 21일부터 적용됩니다.