

KYREE 서비스 운영정책

주식회사 에코플라이트(이하 “회사”)는 인공지능 기반 관계형 대화 서비스 KYREE(이하 “키리”)를 안정적이고 안전하게 운영하고, 서비스 이용 과정에서 발생할 수 있는 문제에 일관된 기준으로 대응하기 위하여 본 운영정책을 마련합니다.

본 운영정책은 KYREE 서비스 이용약관을 구체화하는 정책입니다. 본 정책에서 정하지 않은 사항은 KYREE 서비스 이용약관, 개인정보 처리방침, 개별 서비스 정책 및 관계 법령에 따릅니다.

제1조 운영의 기본원칙

회사는 다음 원칙에 따라 키리를 운영합니다.

① 대화의 자유와 안전의 균형

키리는 이용자가 자신의 일상, 생각, 감정, 고민을 비교적 자유롭게 이야기할 수 있는 관계형 AI를 지향합니다.

따라서 다음과 같은 표현이나 대화 자체를 서비스 이용제한 사유로 보지 않습니다.

- 일시적인 욕설이나 비속어
- 분노·짜증·슬픔 등 강한 감정표현
- 우울감·불안·외로움에 관한 이야기
- 자신의 자살·자해 생각이나 고민을 도움받기 위해 이야기하는 경우
- 가족·연애·성생활·건강 등에 관한 개인적인 고민
- 정치·사회·종교 등 민감한 주제에 관한 개인적인 의견
- 키리의 응답 또는 서비스에 대한 비판이나 불만

다만 해당 대화가 타인의 권리를 침해하거나 범죄, 사기, 성적 착취, 시스템 공격 등 서비스의 정상적인 목적을 벗어난 행위로 이어지는 경우에는 필요한 제한을 적용할 수 있습니다.

② 프라이버시 우선

키리와 이용자의 대화는 원칙적으로 이용자와 AI 사이의 사적인 상호작용으로 취급합니다.

Family 서비스를 이용하는 경우에도 이용자의 별도 동의 또는 관계 법령상 근거 없이 보호자에게 전체 통화음성, 전체 STT 대화원문 또는 개별 발화내용을 제공하지 않습니다.

보호자에게 제공되는 정보는 이용자가 동의한 범위에서 정서 변화, 생활변화, 대화행동 변화,

Safety Flag 등 상태·요약정보 중심으로 제한하는 것을 원칙으로 합니다.

③ 필요한 최소한의 이용제한

회사는 위반행위의 성격, 위험성, 고의성, 반복 여부, 실제 피해 가능성 등을 종합적으로 고려하여 필요한 최소한의 범위에서 서비스 이용을 제한합니다.

특정 기능에서 발생한 문제는 가능한 경우 계정 전체를 제한하기보다 해당 기능만 제한하는 것을 우선 고려합니다.

④ 중대한 위험에 대한 신속한 대응

범죄, 보이스피싱, 심각한 개인정보 침해, 계정탈취, 시스템 공격, 아동·청소년 성착취 등 즉각적인 피해차단이 필요한 경우에는 일반적인 단계적 절차보다 우선하여 필요한 기능 또는 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

⑤ 이의제기 및 재검토 기회

이용자는 서비스 이용제한이나 운영정책 적용 결과에 대해 이의를 제기할 수 있습니다.

제2조 사적인 대화의 처리 및 검토

① 회사는 이용자와 키리의 사적인 대화를 일반적인 목적으로 직원이 상시 직접 열람·감시하는 방식으로 운영하지 않습니다.

② 서비스의 안전한 운영을 위하여 AI 및 자동화된 시스템이 정책위반 가능성, 보안위험 또는 부정이용 등을 탐지할 수 있습니다. 정서·건강·자살·자해 등 민감정보를 이용한 안전위험 분석은 이용자의 별도 동의 또는 관계 법령상 적법한 근거가 있는 범위에서 수행합니다.

③ 다음의 경우에는 권한이 부여된 담당자가 필요한 최소한의 범위에서 관련 정보를 확인할 수 있습니다.

1. 이용자가 고객센터 또는 오류조사를 요청한 경우
2. 계정도용·보안사고 또는 개인정보 침해가 의심되는 경우
3. 보이스피싱·사기 등 서비스의 중대한 부정이용이 의심되는 경우
4. 이용제한에 대한 이의신청을 검토하는 경우
5. 이용자 또는 제3자의 안전과 관련하여 사람에 의한 검토가 필요한 경우
6. 관계 법령 또는 관계기관의 적법한 요청에 대응하는 경우

④ 담당자의 접근은 업무수행에 필요한 범위로 제한하며 개인정보 보호 및 접근기록 등에 관한 사항은 개인정보 처리방침 및 회사의 내부 개인정보 보호기준에 따릅니다.

제3조 계정 보호 및 본인확인

- ① 이용자는 자신의 계정과 인증정보를 안전하게 관리하여야 합니다.
 - ② 회사는 다음과 같은 경우 계정을 보호하기 위하여 추가 본인확인, 로그인 제한 또는 일부 기능의 임시 제한 조치를 할 수 있습니다.
 - 1. 비정상적인 로그인 또는 인증 시도가 반복되는 경우
 - 2. 계정도용 또는 휴대전화번호 도용이 의심되는 경우
 - 3. 짧은 시간 동안 비정상적으로 많은 접속이 발생한 경우
 - 4. 이용환경 또는 인증정보가 평소와 현저히 다른 경우
 - 5. 그 밖에 이용자의 계정을 보호하기 위한 조치가 필요한 경우
 - ③ 본인확인이 완료되고 특별한 위험이 없다고 판단되는 경우 회사는 제한된 기능을 정상화할 수 있습니다.
-

제4조 계정 및 본인확인 관련 금지행위

이용자는 다음 행위를 하여서는 안 됩니다.

- 1. 다른 사람의 명의 또는 전화번호를 이용하여 가입하는 행위
 - 2. 다른 사람의 계정을 무단으로 이용하는 행위
 - 3. 인증정보를 탈취하거나 부정하게 사용하는 행위
 - 4. 계정을 판매·양도·대여하는 행위
 - 5. 이용제한을 회피하기 위하여 새로운 계정을 반복적으로 만드는 행위
 - 6. 무료체험 또는 프로모션 혜택을 부정하게 반복 취득하는 행위
 - 7. 허위정보를 이용해 본인확인 또는 연령확인을 하는 행위
-

제5조 청소년 보호

- ① 키리는 만 14세 이상의 이용자를 대상으로 합니다.
- ② 가입 이후 이용자가 만 14세 미만인 사실이 확인되는 경우 회사는 필요한 확인절차를 거쳐 서비스 이용을 제한하고 이용약관 및 개인정보 처리방침에 따라 이용약관 종료 및 개인정보 처리 등 필요한 조치를 할 수 있습니다.
- ③ 회사는 만 19세 미만 이용자에게 성적·폭력적·불법적 콘텐츠와 관련하여 성인 이용자보다 강화된 안전기준을 적용할 수 있습니다.

④ 특히 아동·청소년의 성적 착취, 성적 대상화, 그루밍 또는 이에 준하는 콘텐츠의 생성·수집·공유를 목적으로 서비스를 이용하는 행위는 엄격하게 제한합니다.

⑤ 회사는 이용자 보호를 위해 필요한 경우 연령확인 또는 본인확인을 요청할 수 있습니다.

제6조 전화·문자 및 통신기능의 부정이용

이용자는 키리 번호, 전화·문자 또는 이에 연계된 기능을 다음 목적으로 이용해서는 안 됩니다.

1. 보이스피싱·금융사기 또는 기타 사기
2. 스팸전화·스팸문자
3. 불법 광고 또는 대량 광고
4. 협박·스토킹 또는 지속적인 괴롭힘
5. 타인을 사칭하는 통신
6. 범죄를 위한 연락수단
7. 회사가 허용하지 않은 자동 대량발신
8. 통신서비스·번호체계를 악용하는 행위
9. 기타 서비스 목적을 명백하게 벗어난 통신행위

회사는 이러한 행위가 확인되거나 상당한 위험이 있다고 판단되는 경우 전화·문자 등 관련 기능을 즉시 제한할 수 있습니다.

제7조 성적 대화 및 성적 콘텐츠

① 일반적인 상담성 대화

다음의 대화 자체는 원칙적으로 이용제한 사유로 보지 않습니다.

- 연애·관계에 관한 고민
- 성적 고민
- 성건강 관련 질문
- 성적 경험으로 인한 고민이나 불안
- 성희롱·성폭력 피해 등에 관한 도움 요청

② AI 응답을 제한할 수 있는 경우

키리는 다음과 같은 요청에 대해 답변을 거절하거나 대화방향을 전환할 수 있습니다.

1. 노골적인 성행위 묘사를 주된 목적으로 하는 요청
2. 타인의 동의가 없는 성적 콘텐츠
3. 성적 착취·강요 또는 성폭력 관련 콘텐츠
4. 불법적인 성적 행위를 실행하도록 구체적으로 돕는 요청

5. 미성년자에게 부적절한 성적 콘텐츠

③ 서비스 이용제한 대상

다음 행위는 기능 또는 계정 이용제한 대상이 될 수 있습니다.

1. 아동·청소년 성착취 콘텐츠의 생성·수집·공유 시도
 2. 비동의 성적 콘텐츠 생성 또는 유포
 3. 타인의 음성·이미지를 이용한 성적 사칭
 4. 성매매·불법촬영·성적 착취 등에 키리를 이용하는 행위
-

제8조 욕설·모욕 및 괴롭힘

① 키리를 향한 일시적인 욕설·비속어·감정적인 표현은 원칙적으로 이용제한 사유가 아닙니다.

② 다만 다음의 경우 키리가 특정 응답을 제한하거나 관련 기능의 이용을 제한할 수 있습니다.

1. 특정 실제 인물을 위협·괴롭히기 위한 목적으로 서비스를 이용하는 경우
2. 다른 사람에게 보낼 괴롭힘·협박성 전화나 문자를 지속적으로 생성하려는 경우
3. 특정 개인에 대한 스토킹이나 지속적인 괴롭힘을 지원하도록 요구하는 경우

③ 단순히 강한 표현을 사용했다는 사실보다는 해당 행위가 다른 사람에게 실제 피해를 발생 시키거나 권리를 침해하는지를 중심으로 판단합니다.

제9조 폭력·위협 및 범죄 관련 이용

키리는 다음 요청에 대해 답변을 거절하거나 기능 또는 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

1. 특정 개인에게 실제 신체적 위해를 가하기 위한 구체적인 계획
 2. 범죄 실행을 구체적으로 지원받기 위한 요청
 3. 사기·피싱·협박 등을 목적으로 한 서비스 이용
 4. 타인의 재산이나 안전에 실제 피해를 주기 위한 행위
 5. 전화·문자·Voice 등 키리 기능을 범죄 실행에 사용하는 행위
-

제10조 자살·자해 및 위기 관련 대화

① 이용자가 자신의 어려움이나 위기상태에 대하여 이야기하는 것은 운영정책 위반이 아닙니다.

예를 들어, “죽고 싶다.”, “요즘 너무 힘들다.”, “자해 생각이 난다.” 와 같은 발화를 했다는 이유만으로 계정이 정지되거나 이용제한을 받지 않습니다.

② 이러한 정보는 이용자를 처벌하거나 제재하기 위한 정보가 아니라 필요한 경우 안전지원 기능을 제공하기 위한 정보로 처리될 수 있습니다.

③ 키리는 서비스 설정 및 이용자의 동의 범위에 따라 다음과 같은 안전대응을 할 수 있습니다.

1. 안전한 대화방향으로 전환
2. 주변 사람 또는 전문기관에 도움을 요청하도록 권고
3. 이용자가 별도로 동의한 경우 Family 안전기능 적용
4. 정서·안전 관련 상태 또는 Safety Flag 생성
5. 관계 법령상 필요한 경우 기타 적절한 안전조치

④ 정서발화지수 또는 Safety Flag가 높다는 사실만으로 이용자를 제재하거나 계정을 정지하지 않습니다.

⑤ 반대로 타인의 자살·자해를 적극적으로 부추기거나, 이를 실행하도록 구체적으로 지원하기 위해 키리를 이용하는 행위는 답변 또는 관련 기능이 제한될 수 있습니다.

⑥ 키리는 응급구조기관 또는 의료기관이 아니며, 모든 위기상황을 정확하게 탐지하거나 대응할 수 있음을 보장하지 않습니다.

제11조 개인정보 및 사생활 침해

다음 행위는 금지됩니다.

1. 다른 사람의 개인정보를 불법적으로 수집하는 행위
 2. 개인정보를 동의 없이 판매·배포·공개하는 행위
 3. 다른 사람의 키리 계정 또는 Scene Memory에 부정하게 접근하려는 행위
 4. 타인의 대화내용을 부정하게 취득하려는 행위
 5. 타인의 휴대전화번호·인증정보 등을 이용해 본인을 사칭하는 행위
 6. Family 기능을 이용해 허용되지 않은 대화정보를 취득하려는 행위
-

제12조 Family 서비스의 부정이용

① Family 서비스는 이용자의 안부·정서·안전 상태를 지원하기 위한 서비스이며 이용자를 감시하기 위한 기능이 아닙니다.

② 보호자 또는 가족은 다음 행위를 해서는 안 됩니다.

1. 실제 이용자의 동의 없이 Family 연결을 시도하는 행위
2. 이용자를 사칭하여 동의를 조작하는 행위
3. 전체 STT·통화내용·Scene Memory 등 허용되지 않은 정보를 요구하거나 우회적으로 취득

하는 행위

4. Family 상태정보를 협박·통제·감시 등 원래의 목적과 다른 목적으로 이용하는 행위
5. 취득한 상태정보를 적법한 근거 없이 제3자에게 공개하는 행위

③ 이용자가 Family 동의를 철회하거나 연결을 해제한 경우 회사는 이후의 상태정보 제공을 중단합니다.

④ Family 기능이 부정하게 이용되는 경우 회사는 해당 연결을 해제하거나 Family 기능을 제한할 수 있습니다.

제13조 Voice Customization의 이용

① 이용자는 다음에 해당하는 음성만 Voice Customization 기능에 사용할 수 있습니다.

1. 본인의 음성
2. 음성 주체로부터 적법한 사용허락을 받은 음성
3. 그 밖에 이용자가 적법한 사용권한을 보유한 음성

② 다음 행위는 금지됩니다.

1. 타인의 동의 없는 음성복제
2. 실제 인물을 사칭하기 위한 음성 이용
3. 보이스피싱·사기·협박에 AI Voice를 이용하는 행위
4. 다른 사람이 실제 발언한 것으로 오인하게 하기 위한 악의적인 음성 합성
5. 제3자의 명예·음성권·개인정보 등 권리를 침해하는 행위
6. 아동·청소년 또는 타인을 성적으로 사칭하기 위한 음성 이용

③ 회사는 권리침해 또는 악용 가능성이 있다고 합리적으로 판단되는 Voice 생성 요청을 거절하거나 생성된 Voice를 사전 고지없이 비활성화할 수 있습니다.

④ 중대한 위반이 확인된 경우 Voice 기능뿐 아니라, 관련 계정의 이용을 제한할 수 있습니다.

제14조 시스템 교란 및 비정상적 이용

다음 행위는 제한 대상입니다.

1. 서비스의 보안장치를 우회하거나 무력화하려는 행위
2. 회사가 공개하지 않은 인증정보·보안정보 등을 부정한 방법으로 취득하려는 행위
3. 다른 이용자의 데이터에 접근하려는 행위
4. 회사의 승인 없이 서비스를 역설계·디컴파일·분해하는 행위
5. 자동화된 프로그램을 이용해 비정상적으로 대량의 요청을 발생시키는 행위

- 6. 전화·문자·AI 기능 등에 과도한 부하를 발생시키는 행위
- 7. 서비스 장애를 고의로 발생시키는 행위
- 8. 요금·무료이용량·프로모션 시스템을 우회하거나 조작하는 행위
- 9. 악성코드·바이러스 등을 이용해 서비스를 방해하는 행위

제15조 AI의 답변 제한과 계정 제재의 구분

키리는 AI가 어떤 요청에 답변하지 않는 것과 이용자의 계정을 제재하는 것을 구분하여 운영합니다.

상황	기본적인 대응
일반적인 감정표현·욕설	정상 대화 또는 차분한 방식으로 대응
부적절하거나 위험한 요청	해당 요청에 대한 답변 제한
노골적인 성적 요청	답변 제한 또는 안전한 대화로 전환
범죄·위험행위 지원 요청	관련 답변 거절
자살·자해 등 위기 발화	안전대응 프로세스
서비스의 실제 악용	해당 기능 제한 또는 계정 제재

단순히 AI가 답변을 거절했다는 사실만으로 이용자의 계정이 제재되는 것은 아닙니다.

제16조 이용제한의 기본원칙

회사는 이용제한 여부와 범위를 판단할 때 다음 사항을 종합적으로 고려합니다.

- 1. 위반행위의 성격
- 2. 위반의 심각성
- 3. 반복 여부
- 4. 고의성
- 5. 다른 사람에게 실제 피해가 발생했거나 발생할 가능성
- 6. 시스템·서비스 운영에 미치는 영향
- 7. 이전의 동일·유사 위반 여부
- 8. 피해방지를 위한 긴급성

단순한 실수 또는 일시적인 부적절한 표현에 대해서는 원칙적으로 즉시 계정 전체를 정지하지 않습니다.

제17조 이용제한 단계

회사는 위반의 정도에 따라 다음과 같이 조치할 수 있습니다.

단계	조치	대표적인 사례
0단계	AI 답변 제한·대화 전환	부적절하거나 위험한 요청
1단계	안내·경고	경미한 정책 위반
2단계	특정 기능 제한	Voice·전화·문자·Family 등의 반복적인 오용
3단계	일정기간 서비스 이용정지	반복적이거나 중대한 위반
4단계	이용계약 해지 및 재가입 제한	중대한 불법행위·심각한 보안공격 등

위 단계는 반드시 순서대로 적용되는 것은 아니며 위반의 정도와 긴급성에 따라 적절한 수준의 조치를 적용할 수 있습니다.

전화 기능에서만 문제가 발생한 경우에는 계정 전체를 정지하기보다 전화발신 기능을 우선 제한하는 등 최소한의 조치를 고려합니다.

제18조 즉시 이용제한

다음과 같이 즉각적인 피해가 발생할 위험이 있는 경우 회사는 사전 경고 없이 필요한 기능 또는 서비스 전체를 일시적으로 제한할 수 있습니다.

1. 보이스피싱·사기 등 범죄에 서비스를 실제 이용한 경우
2. 다른 사람의 개인정보·계정·인증정보를 탈취한 경우
3. 악성코드 또는 시스템 공격을 시도한 경우
4. 타인의 음성을 무단 복제하여 사칭·범죄에 이용한 경우
5. 아동·청소년 성착취와 관련하여 서비스를 이용한 경우
6. 다른 사람에게 중대한 신체적 피해를 가하기 위해 서비스를 이용한 경우
7. 기타 즉각적인 피해차단이 필요한 명백한 불법행위 또는 중대한 위험이 있는 경우

긴급한 조치를 한 경우 회사는 특별한 사정이 없는 한 사후에 제한사유를 안내합니다.

제19조 자동탐지와 사람에 의한 재검토

① 서비스의 안전한 운영을 위해 AI 또는 자동화된 시스템이 비정상적인 이용패턴, 정책위반 가능성, 계정도용 또는 보안위험 등을 탐지할 수 있습니다.

② 자동탐지 결과만으로 이용자에게 중대한 불이익을 주는 것이 적절하지 않은 경우 회사는 사람이 관련 상황과 맥락을 확인하는 재검토 절차를 운영할 수 있습니다.

③ 특히 장기간 이용정지 또는 이용계약 해지와 같은 중대한 조치를 할 때에는 가능한 범위에서 관련 행위의 맥락과 기록을 함께 검토합니다.

④ 다만 보안 또는 피해차단이 긴급한 경우에는 우선 잠정적인 제한조치를 한 뒤 사람에 의한 검토를 진행할 수 있습니다.

⑤ 자동탐지 또는 AI의 판단이 항상 정확한 것은 아니므로, 회사는 이용자의 이의신청 및 재검토 절차를 제공합니다.

제20조 이용제한의 통지

회사는 특별한 사정이 없는 한 이용제한을 받은 이용자에게 다음 사항을 안내합니다.

1. 이용제한 사유
2. 제한되는 기능
3. 제한기간
4. 필요한 경우 제한 해제조건
5. 이의신청 방법

사전 통지가 피해방지, 보안조치 또는 조사에 중대한 지장을 줄 수 있는 경우 먼저 필요한 제한을 적용하고 이후 안내할 수 있습니다.

제21조 이의신청 및 재검토

① 이용자는 이용제한 또는 운영정책 적용 결과에 이의가 있는 경우 해당 조치의 통지를 받은 날부터 30일 이내에 고객센터를 통해 이의를 신청할 수 있습니다.

② 회사는 특별한 사정이 없는 한 이의신청을 접수한 날부터 15일 이내에 검토결과를 안내합니다.

③ 15일 이내에 검토를 완료하기 어려운 경우 회사는 이용자에게 지연 사유와 예상 처리일정을 안내할 수 있습니다.

④ 회사는 이의신청 검토를 위해 필요한 경우 이용자에게 본인확인 또는 관련 자료의 제출을 요청할 수 있습니다.

⑤ 검토 결과 조치가 잘못되었거나 과도하다고 판단되는 경우 회사는 해당 이용제한을 취소·축소하거나 필요한 조치를 변경합니다.

제22조 안전관련 분석과 이용제한의 구분

① 정서발화지수, 정서 변화, 생활변화 신호 및 Safety Flag는 이용자의 안전과 안부를 지원하기 위한 정보입니다.

② 해당 분석결과는 이용자의 정책위반 정도를 나타내는 점수 또는 제재지표가 아닙니다.

③ 우울감·불안·자살·자해 관련 발화가 탐지되었다는 이유만으로 이용자의 서비스 이용을 제한하지 않습니다.

④ 정서·안전 분석 결과는 AI가 생성한 결과로 이용자의 실제 상태와 다를 수 있습니다.

제23조 서비스 점검

① 키리는 원칙적으로 연중무휴 24시간 이용할 수 있도록 운영합니다.

② 회사는 안정적인 서비스 제공을 위해 정기점검 또는 임시점검을 실시할 수 있습니다.

③ 예정된 시스템 점검은 이용자가 상대적으로 적은 시간대를 고려하여 원칙적으로 한국시간 00:00~06:00 사이에 실시할 수 있습니다.

④ 서비스 이용이 중단되는 예정점검의 경우 회사는 가능한 한 점검 시작 24시간 전까지 서비스 화면, 홈페이지, 문자 또는 기타 적절한 방법으로 안내합니다.

⑤ 장시간 서비스 중단이 예상되는 경우에는 가능한 범위에서 충분한 기간을 두고 사전에 안내합니다.

제24조 긴급점검

다음 사유가 있는 경우 회사는 사전 안내 없이 긴급점검을 실시할 수 있습니다.

1. 서비스의 중대한 장애
2. 보안취약점 또는 해킹 위험
3. 개인정보 침해 또는 데이터 손실 위험
4. 기간통신사업자의 긴급 작업
5. 클라우드·AI·STT·TTS 등 외부 서비스의 장애
6. 즉각적인 시스템 조치가 필요한 기타 상황

긴급점검을 실시한 경우 회사는 상황이 확인되는 대로 가능한 범위에서 점검사유 및 진행상황을 안내합니다.

제25조 점검 중 전화·선제적 연락 등

- ① 서비스 점검 중에는 다음 기능의 전부 또는 일부가 일시적으로 제한될 수 있습니다.
- 키리와의 AI 전화
 - 키리의 선제적 전화
 - 문자대화
 - 기억정보의 조회·저장·삭제
 - Voice Customization
 - Family 상태정보 업데이트
- ② 선제전화 예정시간에 서비스 점검이 진행되는 경우 해당 전화는 다음과 같이 처리할 수 있습니다.
1. 이용자가 허용한 연락시간 범위 내에서 점검 종료 후 연락
 2. 해당 연락을 건너뛴
- ③ 점검으로 지연된 선제전화를 짧은 시간 동안 반복적으로 발신하지 않도록 운영합니다.
- ④ 키리는 24시간 응급감시 또는 응급구조 서비스가 아니므로 시스템 점검 중에도 안전탐지나 긴급연락이 항상 제공되는 것을 보장하지 않습니다.
-

제26조 서비스 장애

- ① 예상하지 못한 서비스 장애가 발생한 경우 회사는 정상적인 서비스 복구를 위해 합리적인 노력을 합니다.
- ② 회사는 가능한 범위에서 다음 정보를 안내할 수 있습니다.
- 장애 발생 시각
 - 영향을 받는 기능
 - 장애 진행상황
 - 복구 여부 또는 예상 복구상황
- ③ 기간통신사업자, 클라우드, AI 모델, STT·TTS 등 외부 사업자의 장애로 서비스의 전부 또는 일부가 영향을 받을 수 있습니다.
- ④ 유료서비스 장애에 대한 환불 또는 보상은 서비스 이용약관 및 KYREE 유료서비스·정기결제 및 환불정책에 따릅니다.
-

제27조 외부 서비스 및 AI의 특성

- ① 키리의 일부 기능은 통신사업자, 클라우드 서비스, AI 모델, STT·TTS 등 외부 사업자의 서비스를 이용하여 제공될 수 있습니다.
 - ② 외부 시스템의 장애·정책변경·통신환경 등에 따라 일부 기능의 제공이 일시적으로 제한되거나 품질이 달라질 수 있습니다.
 - ③ 키리는 AI 기술을 기반으로 하므로 사실과 다른 답변, 잘못된 기억연결, 음성인식 오류 또는 정서상태의 오판 등이 발생할 수 있습니다.
 - ④ 키리가 제공하는 정서·안전 관련 분석은 의료적 진단이나 전문기관의 판단을 대체하지 않습니다.
-

제28조 운영정책의 변경

- ① 회사는 다음 사유가 있는 경우 본 운영정책을 변경할 수 있습니다.
 - 1. 서비스 기능의 추가·변경
 - 2. 새로운 유형의 서비스 악용 또는 안전위험 발생
 - 3. 보안 또는 개인정보 보호를 위한 변경
 - 4. 관계 법령 또는 정부정책 변경
 - 5. 기타 서비스 운영상 합리적으로 필요한 경우
 - ② 단순한 문구수정이나 이용자 권리에 영향을 미치지 않는 변경은 서비스 화면 등을 통해 안내할 수 있습니다.
 - ③ 이용자의 권리·의무 또는 서비스 이용에 중대한 영향을 미치는 변경은 KYREE 서비스 이용약관에서 정한 절차에 따라 사전에 안내합니다.
 - ④ 관계 법령상 별도의 동의가 필요한 사항은 운영정책의 변경이나 공지만으로 이용자의 동의를 대신하지 않습니다.
-

제29조 기타문의

본 운영정책, 서비스 이용제한 또는 이의신청에 관한 문의는 KYREE 고객센터를 통해 접수할 수 있습니다.

운영회사: 주식회사 에코플라이트

서비스: KYREE

고객센터: +82-2-1800-0045

이메일: contact@kyree-ai.com

운영시간: 09:00~18:00 (한국시간 기준)

부칙

본 운영정책은 2026년 10월 10일부터 시행합니다.