

테스콤 A/S(RMA) 서비스

1. 제품 보증 정책

1.1 보증 기간 산정 기준

- 제품 보증기간은 소비자에게 정상적인 사용 환경에서 발생한 제품 고장 또는 이상에 대하여 제조사 또는 제품 판매자가 제공하는 무상수리 기간을 말합니다.
- 제품 보증기간은 구입일자를 기준으로 산정하며 구입일자의 확인은 증빙 자료 (영수증이나 세금계산서)를 기준으로 합니다. 단, 증빙자료가 없는 경우는 시리얼 번호를 기준으로 제품 보증기간을 계산합니다.
(*증빙 자료와 시리얼 번호가 모두 없는 경우는 유상으로 처리됩니다.)
- 중고품 및 공식 판매처가 아닌 곳에서 구입한 제품은 제품 보증기간이 적용되지 않는 유상수리 되며, 수리가 불가한 경우 제품 구매에 대한 피해 보상을 책임지지 않습니다.
- 천재지변 (낙뢰, 지진, 화재, 침수) 등과 같은 불가항력의 원인 또는 임의 개조 제품의 인한 고장 또는 손상에 대해서는 보증 서비스를 제공하지 않습니다.
- 보증기간이 경과된 후, TESCOM 을 통해 유상으로 수리 받은 경우, 동일 증상에 대해 1 년의 보증기간이 적용됩니다.
- 케이블 및 액세서리, 소모품은 제품 보증정책에서 제외됩니다.

1.2 품목별 보증기간

구분	제품 보증기간
모든 제품 (케이블 및 액세서리, 소모품 제외)	1 년

1.3 DOA(Dead On Arrival) 지원

- 제품 구입 후 15 일 이내인 제품이 정상 작동이 되지 않는 경우 DOA 제품으로 간주하며, 아래의 증빙 자료 제출 후 새 제품으로 교환 받을 수 있습니다.
- 증빙 자료 : 거래 명세표, 영수증 (현금 영수증, 카드 명세서, 세금계산서 중 택 1)

2. 유/무상 수리 기준

2.1 무상 수리

- 제품 보증기간 이내에 정상적인 사용환경에 발생된 제품 고장 또는 이상

2.2 유상 수리

- 제품 보증기간이 경과된 제품
- 시리얼 번호와 제품이 부합되지 않은 경우
- 소모성 부품으로 간주하는 부품을 교체하는 경우
 - Gasket 류, Gas Spring, Handle Assy's 류,
 - 액세서리류: RF Cable 및 기타 첨부품
 - Antenna 류, 각종 I/O Interface, Module, Fixture
- 비호환성 장비와 함께 사용하여 고장이 발생한 경우
- 제품 표준 환경에 맞지 않게 사용한 경우
- 사용자 부주의 또는 과실로 인한 고장인 경우
- 제품의 개조 및 외형 등을 변형한 경우
- 공식 판매처에서 구매하지 않은 제품의 경우

2.3 중고 구입 제품 수리

- TESCOM 제품의 유통에 관한 모든 권한은 TESCOM 에 있습니다. TESCOM 및 공식 대리점을 통해서 정상적으로 구입하지 않은 제품에 대해서는 보증기간 (1 년) 무상 서비스 지원이 불가 합니다. 중고 제품에 대한 수리 요청 시 수리 비용이 발생함을 알려 드립니다. (중고 제품 여부와 관련된 사항은 시리얼 번호를 통해 확인 가능합니다.)

3. 배송비 정책

- A/S 제품은 테스콤 한국 본사로 입고 후 진행하는 것을 원칙으로 합니다.

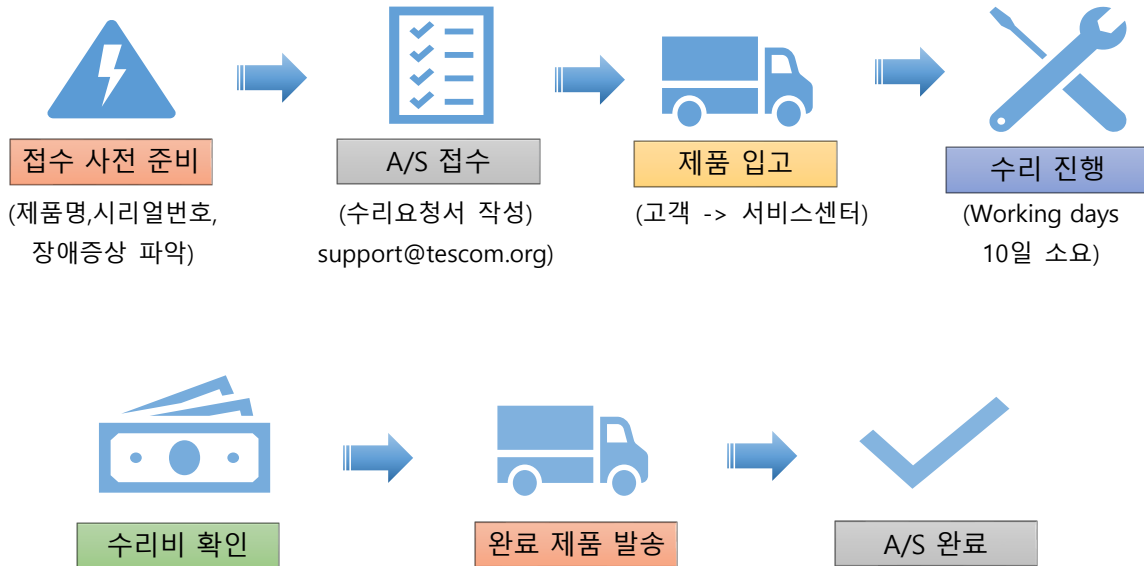
구분	사용처	보증기간 내 배송비	보증기간 외 배송비
테스콤 본사 통해서 구매 (세금계산서)	국내	왕복 배송비 테스콤 부담	왕복 배송비 고객 부담
	해외	국내운송비: 왕복 배송비 테스콤 부담 해외 운송비: 왕복 배송비 고객부담	왕복 배송비 고객 부담
테스콤 본사 통해서 구매 (Invoice)	해외	왕복 배송비 테스콤 부담	왕복 배송비 고객 부담
테스콤 대리점 통해서 구매	해외	대리점에서 50%, 테스콤에서 50% 부담	왕복 배송비 고객 부담

* 보증기간 내의 국내운송비는 택배에 한하여 무료 입니다. (퀵서비스 비용은 고객 부담)

4. 서비스 절차

4.1 서비스 절차

TESCOM 에서는 보다 신속하고 편리한 A/S 처리를 위해 아래와 같이 A/S 절차를 안내하오니 참고하시기 바랍니다. A/S 제품은 테스콤 한국 본사로 입고 후 진행하는 것을 원칙으로 합니다.



5. A/S 수리 요청서 작성

5.1 A/S 수리 요청서 작성

- 아래의 링크를 클릭하시면, 테스콤 홈페이지의 A/S 수리 요청 작성페이지로 이동합니다.

[A/S 수리 요청서 작성](#)

6. 연락처

- E-mail: support@tescom.org
- +82-31-920-6600