

빅솔론 품질보증 정책

(주)빅솔론은 제품의 생산일로부터 15개월(아래 보증기한 참조)까지 무상 수리를 보증한다.

1. 보증범위

- 1) 빅솔론은 대한민국 내에서 빅솔론 제품을 첫 번째 구매한 실 사용자에게 불량에 대한 무상수리를 보증한다. (중고 제품은 무상수리 서비스를 지원하지 않음)
- 2) 해당 제품은 빅솔론이 공식적으로 발행한 제품의 제조 및 설계 사양을 만족해야 한다. (사용자 임의의 구조 변경 등으로 인한 불량은 보증하지 않음)
- 3) 빅솔론 및 빅솔론 서비스센터는 보증기간내의 불량 제품 수리 시 발생하는 인건비와 자재비를 원칙적으로 사용자에게 청구할 수 없으며 사용자는 A/S 과정 중 교환 또는 수리된 부품에 대하여 해당 제품의 남은 보증기간에 한하여 무상 보증 서비스를 받을 수 있다. 단 제품의 보증기한이 초과되어 유상으로 수리된 제품의 부품 일지라도 수리시점으로부터 **6개월 내에** 동일 불량이 발생되었을 경우 사용자의 취급부주의로 인한 불량이 아니면 빅솔론은 사용자에게 해당 부품의 무상수리 또는 교환 서비스를 실시해야 한다.

2. 보증기한

- 1) 보증기한은 제품의 생산일자로부터 15개월이며 해당 제품이 생산일자로부터 15개월이 초과되었더라도 최종사용자가 제품 설치 일을 입증 할 수 있는 경우 (최종 사용자가 구매 영수증 등을 제출할 경우) 제품 설치일로부터 12개월을 보증한다.
- 2) 단 보증기한은 아래의 제약사항이 있다.
 - ① POS 프린터
 - a. 오토커터: 1년
 - b. 도트 임팩트 헤드: 1년
 - c. 감열식 헤드: 1년
 - ② 라벨 프린터
 - a. 오토커터: 6개월
 - b. 감열식 헤드: 6개월
 - ③ 모바일 프린터
 - a. 감열식 헤드: 1년
 - b. 배터리: 6개월
 - ④ 도킹 스테이션
 - a. MSR(Magnetic Strip Reader): 1년
 - b. 싸인패드: 1년

3. 보증서비스의 지역

본 보증 정책은 **대한민국 내** 빅솔론 제품의 소비자(사용자)에 한하여 적용된다.

4. 무상 보증 서비스를 받을 수 없는 경우

- 1) 화재, 홍수, 번개 등의 천재지변에 의한 손상, 제품과 적합하지 않은 환경에서의 사용, 적합하지 않은 전원사용, 적합하지 않은 소프트웨어 사용, 비호환 주변장치와의 연결에 의한 제품 손상, 빅솔론 및 빅솔론이 지정하지 않은 서비스 센터에서의 서비스로 인한 불량, 제품의 임의 변형, 부적합한 설치, 운송, 보관, 작동에 의한 불량.
- 2) 빅솔론이 추천하지 않는 리본, 리본카트리지가, 잉크 카트리지가, 용지의 사용으로 인한 불량.
- 3) 빅솔론 로고, 씨리얼 넘버, 생산일자가 기재된 제품 라벨의 제거, 변형 또는 훼손으로 인하여 빅솔론 제품으로 인정할 수 없거나 생산일자 추적이 불가능 한 경우.

5. 서비스 절차

- 1) 고객은 불량 증상을 기재하여 해당 제품을 빅솔론 서비스센터로 발송한다.
- 2) 고객이 제품을 빅솔론으로 발송할 경우 해당 제품을 가급적 빅솔론 포장박스를 이용하여 발송하고 고객의 부적합한 포장으로 인하여 운송 도중 분실되거나 손상된 부품은 고객의 책임이며 빅솔론은 해당 부품의 수리비를 고객에게 청구 할 수 있다.
- 3) 유무상 기간과 상관없이 반품된 모든 제품은 고객의 수리요청으로 인정하여 빅솔론 또는 빅솔론 서비스센터에 의해 재검사되며 유상수리품에 있어 고객이 변심하여 수리 요청을 취소하더라도 재검사비용은 해당 고객에게 청구된다.
만일 재검사 이전(제품 운송 기간 중)에 고객이 빅솔론에 연락하여 수리요청을 취소할 경우 서비스 엔지니어는 해당 건에 대한 재검사 비용을 청구해서는 안 되며 이후 제품의 처리는 해당고객의 요청대로 진행(폐기 또는 반송)하며 반송일 경우 그에 따른 반송비용을 해당고객에게 청구한다. (착불 배송)
- 4) **최종 사용자(End user)**로부터 입수된 **무상보증기간 내의 제품** 이 고객으로부터 보고된 불량증상이 없고 제품이 양품인 경우 빅솔론 서비스센터는 **반송비용만** 해당고객에게 청구 한다. (보증기간이 지난 유상 제품의 경우 검사비용이 청구됨)
단, 빅솔론의 총판 및 대리점과 서비스 거래를 하는 조건에서 입수된 제품이 상기 상황과 같을 경우 무상기간내의 제품이라도 재검사비용까지 청구하는 것을 원칙으로 하되 (대리점으로서 책임을 다하지 않은 무분별한 반품을 예방하기 위함) 총판 및 대리점 관할내의 제품이더라도 최종 사용자와 직접 서비스 거래를 하는 경우는 무상보증기간내의 제품이면 검사비를 청구하지 않는다.
- 5) 서비스가 완료된 제품은 택배를 이용하여 고객에게 반송 한다.

6. 본 정책서의 게시

- 빅솔론 품질정책의 최신본은 항상 빅솔론 홈페이지 '고객지원'란에 게시되고 있으며 원활한 서비스 제공을 위하여 본 절차의 내용은 사전통보 없이 변경될 수 있습니다.

2015년 6월 30일
주식회사 빅솔론
www.bixelon.com