제품 서비스 규정

서비스 규정

㈜빅터IND가 정식 수입, 유통, 판매한 제품에 한하여 소비자분쟁해결기준에 따라 아래와 같이 제품 보증 서비스를 실시합니다.

◆ 품질보증

제품의 품질보증기간은 제품 구매일을 기준으로 라켓/신발/가방(6개월), 의류(1년)입니다. 구매일 확인이 불가할 경우 ① **제품출고일** ② **제조년월에 3개월을 가산**하여 일자를 산정합니다. AS판정 및 심의에 불리하게 적용될 수 있으므로 제품 구매 시 반드시 구매 영수증을 보관하시기 바랍니다.

◆ 서비스 접수 과정 안내

STEP 1
빅터 대리점 및
본사 C/S사업부 접수

→

STEP 2
제품 심의

→

STEP 3
심의 결과
안내 및 처리

→

STEP 4
제품 발송
A/S 처리완료

※ 제품보관기간 : 1개월(미처리 시 착불 반송)

◆ ㈜빅터IND CS사업부

주 소	경기도 남양주시 별내면 청학리 427-1 빅터빌딩2층CS사업부
전화번호	☎ 031) 571-2171

VICTOR

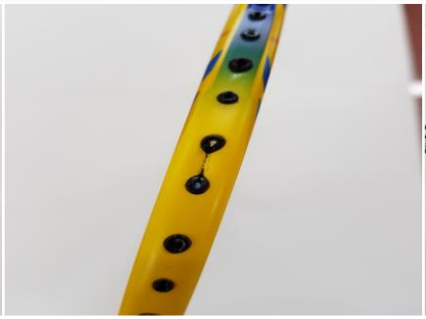
라켓 서비스

◆ 품질 보증 서비스

품질보증기간	- 구매일로 부터 6개월
무 상 기 준	- 보증 기간 내 생산 과정 상 문제(불량)발생 시 본사 심의 후 교환 - 단, 파손(사용자 부주의, 제 3의 물체에 의한 충격, 초과 텐션, 관리소홀 등)의 경우 제품 무상교환은 불가
수 리	- 손잡이(나무) 교체만 가능 - 수리 기간 2~3주 소요(주말제외)

◆ 라켓 불량(교환) 증상

안쪽크랙



그로멧

T존

샤프트

◆ 주의사항

- 프레임/안쪽크랙의 경우 스트링이 제거 되어 있으면 판정에 불리하게 작용
- 스트링 과정 중 발생한 안쪽 크랙은 무상 교환 불가
- 초과 텐션으로 파손된 제품은 교환 불가(제품별 텐션 상이)
- 교화제품(무상)은 보상 서비스 가능
- 사전 일련번호 조회 및 확인 요망

VICTOR

라켓 서비스

◆ 보상 서비스

서비스 기간	- 구매일로 부터 3년
보 상 기 준	- 서비스 기간(3년) 내 제품 파손 시 동일 라켓 또는 타 제품을 할인된 금액으로 재 구매 할 수 있는 서비스 - 서비스 기간 내 1회만 가능
서비스 가능 품목	- 동일 제품 - 동일 제품 단종 시 타 제품 - 신제품 및 일부 라켓은 서비스 불가
서비스 불가	- 1회 보상서비스를 받은 경우 - 서비스 기간이 만료된 경우 - 시리얼번호가 훼손되어 서비스 가능 여부가 확인 되지 않는 경우
비 고	- 저가라켓(정가 100,000원 이하)은 보상서비스 미적용

◆ 고객 부담금

- 카카오톡 플러스 친구 페이지에서 확인 가능

◆ 서비스 불가/제한

- 가품 및 병행 수입 제품
- 보증 기간 및 서비스 기간 만료 제품
- 광고, 선수, 팀, 단체 등에 지급된 비매품 (해당 접수처에서만 서비스 접수 가능)
- 체육회, 협회 등으로 출고된 제품
- 경품 및 행사 라켓의 보상 서비스는 일부 모델로 제한
- 시리얼번호 훼손 및 확인 불가 제품
- 보상서비스를 받은 제품

VICTOR

신발 A/S

◆ 새 상품교환

구매 1개월 이내 제품 자체 불량 발생 시 본사 심의 후 교환이 가능합니다. 단, 소비자 과실과 부주의로 인한 제품 손상은 교환이 불가합니다.

◆ 수선 기준

품질보증기간	- 구매일로 부터 6개월			
수 선 기 간	- 접수 후 약 15일 소요되며, 휴무 및 진행상황에 따라 지연될 수 있습니다.			
처 리 기 준	- 1차 수선 → 2차 수선 → 3차 교환(동일부위 기준)			
	기간 분류	**기 준**	**수선가능**	**수선 불가**
	품질보증기간 이내	제품 불량	무상 수선	교환
		고객 과실	유상 수선	반송
	품질보증기간 이후	제품 불량	유상 수선	반송
		고객 과실	유상 수선	반송

생산과정의 문제가 아닌 정상 제품의 문제로 고객과 분쟁 발생 시 외부 소비자 보호 단체에 제품 의뢰 및 심의가 가능합니다.

VICTOR

신발 A/S

◆ 수선 세부내용

수선유형	수선가능	수선불가	비고
밑창마모		○	수선 불가
밑창교체		○	
밑창쿠션		○	
원단파손(찢어짐, 뜯김)	○		원단 짜깁기 / 접착
밑창접착	○		
봉 제	○		재봉
접 착	○		내구성 약함
발볼확장	○		
뒤꿈치손상	○		쿠션보강 / 원단교체
뒤꿈치원단	○		
신발안쪽 내/외피 손상	○		

- 전체 치수 및 디자인 변경 불가, 수선 시 소재, 모양, 색상 등에 차이가 발생 할 수 있음
- 수선 시 최대한 유사 소재 및 색상으로 수선
- 보증기간 만료 및 단종된 제품의 경우 유상수선으로 진행
- 스텝, 마찰 등으로 발생된 외피 벗겨짐은 교환 불가

VICTOR

의류 A/S

◆ 새 상품교환

구매 1개월 이내 제품 자체 불량 발생 시 본사 심의 후 교환이 가능합니다. 단, 소비자 과실과 부주의로 인한 제품 손상은 교환이 불가합니다.

◆ 수선 기준

품질보증기간	- 구매일로 부터 12개월			
수 선 기 간	- 접수 후 약 15일 소요되며, 휴무 및 진행상황에 따라 지연될 수 있습니다.			
처 리 기 준	- 1차 수선 → 2차 수선 → 3차 교환(동일부위 기준)			
	기간 분류	**기 준**	**수선가능**	**수선 불가**
	품질보증기간 이내	제품 불량	무상 수선	교환
		고객 과실	유상 수선	반송
	품질보증기간 이후	제품 불량	유상 수선	반송
		고객 과실	유상 수선	반송

생산과정의 문제가 아닌 정상 제품의 문제로 고객과 분쟁 발생 시 외부 소비자 보호 단체에 제품 의뢰 및 심의가 가능합니다.

VICTOR

의류 서비스

◆ 수선 세부내용

수선유형	수선가능	수선불가	비고
얼룩 / 오염		○	
보풀 / 올풀림		○	
찢김		○	
봉제	○		
로고 탈착	○		

◆ 의류의 경우 케어 라벨에 명시된 세탁 방법을 벗어난 경우 교환은 불가합니다.

◆ 착용에 의한 원단 손상(올 풀림, 보풀, 오염)의 경우 수선 및 교환 불가합니다.

◆ 소비자 부주의에 의한 훼손/세탁/보관에 의한 변형 및 품질보증기간이 경과한제품의 이상에 대하여는 보증의 처리는 제외되며, 수선가능 시 수선기준에 따라 진행됩니다.

VICTOR

가방 A/S

◆ 새 상품교환

구매 1개월 이내 제품 자체 불량 발생 시 본사 심의 후 교환이 가능합니다. 단, 소비자 과실과 부주의로 인한 제품 손상은 교환이 불가합니다.

◆ 수선 기준

품질보증기간	- 구매일로 부터 6개월			
수 선 기 간	- 접수 후 약 15일 소요되며, 휴무 및 진행상황에 따라 지연될 수 있습니다.			
처 리 기 준	- 1차 수선 → 2차 수선 → 3차 교환(동일부위 기준)			
	기간 분류	**기 준**	**수선가능**	**수선 불가**
	품질보증기간 이내	제품 불량	무상 수선	교환
		고객 과실	유상 수선	반송
	품질보증기간 이후	제품 불량	유상 수선	반송
		고객 과실	유상 수선	반송

생산과정의 문제가 아닌 정상 제품의 문제로 고객과 분쟁 발생 시 외부 소비자 보호 단체에 제품 의뢰 및 심의가 가능합니다.

VICTOR

가방 A/S

◆ 수선 세부내용

수선유형	수선가능	수선불가	비고
소재 변형		○	소재 전체 교환 불가
지퍼교체	○		유상 또는 무상
원단 찢김 및 파손	○		짜깁기 및 덧댐
가방 끈	○		재봉

◆ 주의사항

임의 구조 변경 및 출고상태의 복구 수선은 불가합니다.

VICTOR

서비스 접수

◆ 접수방법 → 빅터 전문대리점 A/S접수 또는 개인 A/S접수

전문대리점 접수	고객님의 가까운 위치의 빅터 전문대리점
개 인 접 수	경기도 남양주시 별내면 청학리 427-1 빅터빌딩2층 CS사업부 ☎ 031) 571-2171

◆ 접수 시 유의사항

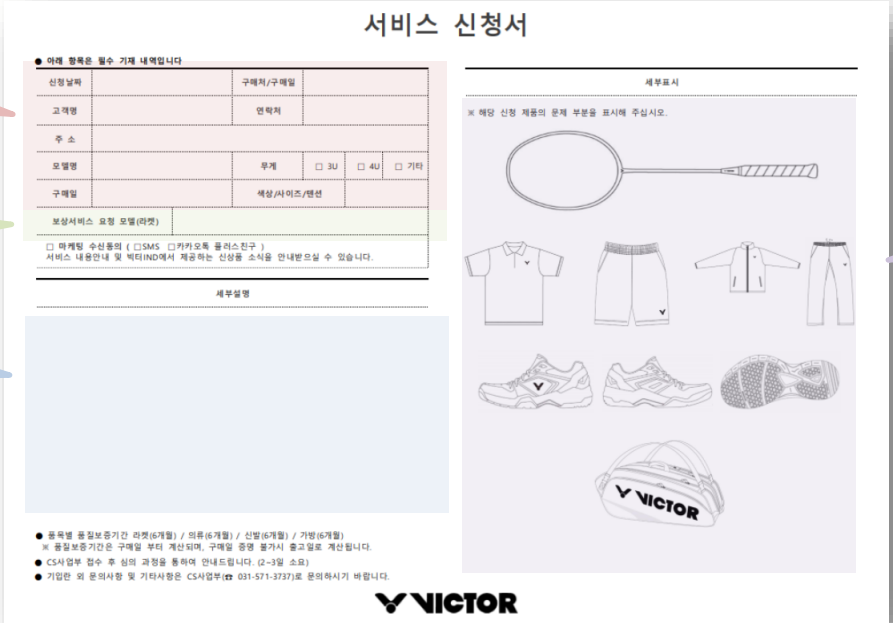
① 보상서비스 가능 유무 및 기간 확인 해주세요. (빅터 전문대리점 및 CS사업부에서 확인 가능합니다)
② 서비스 신청서를 작성해 주세요. (㈜빅터IND 홈페이지(http://kr.victorsport.com) 및 대리점에서 발부 가능합니다)
③ 구매 영수증을 첨부 해주세요. (보증기간 산출에 필요한 구매증명서류 및 영수증 미 첨부 시 출고일로 적용됩니다)
④ 개인접수 이용 시 발송되는 택배요금은 선불로 발송바랍니다. A/S 서비스 후 택배요금은 당사에서 부담합니다.

◆ 서비스 신청서 작성 방법

① 서비스 접수 시 필수 작성(필수)

② 보상서비스요청모델 기입(필수)

③ 서비스 이용 시 필요한 세부 내용 기입란 작성



서비스 신청서

● 아래 항목은 필수 기재 내역입니다

신청날짜		구매처/구매일			
고객명		연락처			
주 소					
모델명		무게	□ 3U	□ 4U	□ 기타
구매일		색상/사이즈/밴션			
보상서비스 요청 모델(라켓)					

□ 마케팅 수신동의 (□SMS □카카오톡 플러스친구)
서비스 내용안내 및 빅터IND에서 제공하는 신상품 소식을 안내받으실 수 있습니다.

세부설명

세부표시

※ 해당 신청 제품의 문제 부분을 표시해 주십시오.

● 품목별 품질보증기간 라켓(6개월) / 의류(6개월) / 신발(6개월) / 가방(6개월)
※ 품질보증기간은 구매일 부터 계산되며, 구매일 증명 불가시 출고일로 계산됩니다.
● CS사업부 접수 후 심의 과정을 통하여 안내드립니다. (2~3일 소요)
● 기입란 외 문의사항 및 기타사항은 CS사업부(☎ 031-571-3737)로 문의하시기 바랍니다.

VICTOR

④ 제품 파손 부위 체크 (해당 이미지)

VICTOR

플러스 친구 문의

플러스친구 사용방법

① 플러스친구 에서 "빅터IND"로 검색 및 친구추가 및 QR코드로 접속

② 대화 창 우측 1:1 말머리 풍선을 클릭하여 실시간 문의사항 대화 가능

- 최신 제품 출시정보
- 각종 제품 사용 후기
- 라켓 보상서비스 가격표
- 각종 이벤트 정보

③ 빅터IND의 최신 정보를 가장 빠르게 받아볼 수 있습니다.

- 라켓 시리얼정품 확인 (보상서비스기간 / 보상가능유무)
- A/S 진행사항 및 관련 대화
- 동영상 및 사진 전송을 통한 빠른 문의 및 답변

플러스 친구 운영시간

- 상담 시간 : 월~금 09:00 ~ 18:00시 (점심시간:12~13시)

VICTOR

라켓 정품인증 서비스

◆ 라켓 정품인증 혜택

- 라켓 정품인증 시 라켓 보상 서비스 1년 연장됩니다. (3년 보상서비스 기간 + 1년 추가 보상서비스 기간)

◆ 라켓 정품인증 절차

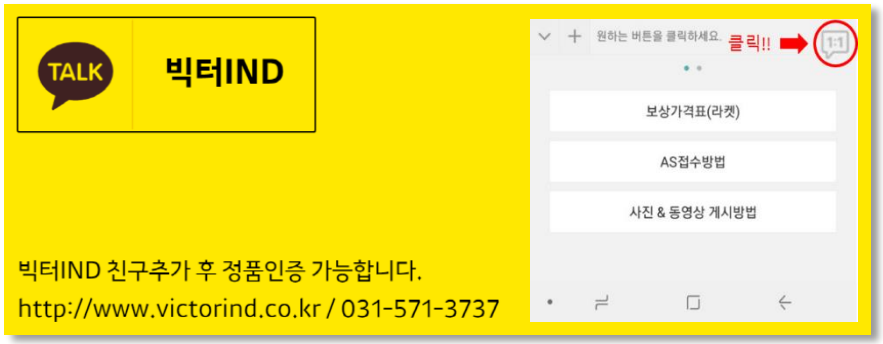
① 빅터IND(플러스 친구) 추가 후 우측 하단 1:1버튼 클릭

② 채팅창으로 세 가지 전송 (구매영수증 / 라켓 모델명 / 라켓 시리얼)

③ CS사업부 확인 후 등록 완료

◆ 유의사항

- 2017년 8월 이후 구매한 제품에 한하여 정품 인증 서비스 및 혜택이 가능합니다.
- 상품명, 구매날짜, 하단 영수증 번호가 반드시 확인되어야 합니다.
- 구매영수증 미 소지 시 시행일자 이후 구입한 제품은 판매처에 요청 바랍니다.
- 저가라켓(정가 100,000원 이하)은 보상서비스 및 정품인증 서비스 미 적용 대상입니다.



VICTOR