

# 서비스 규정



# I N D E X

---

1. 서비스 규정
2. 라켓
3. 신발
4. 의류
5. 가방
6. 서비스 접수

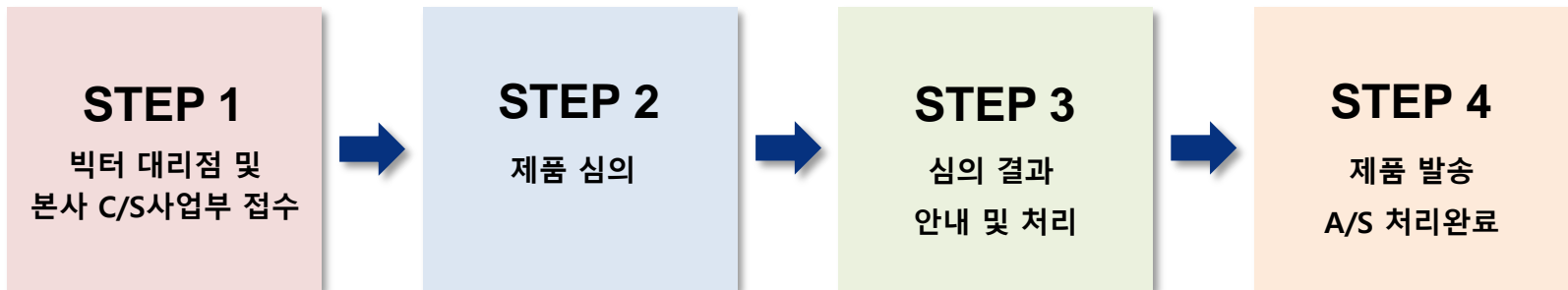
# 01 서비스 규정

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

## ● 품질보증기간

제품의 품질보증기간은 제품 구매일을 기준으로 라켓/신발/의류/가방 6개월입니다.  
구매일 확인이 불가할 경우 ① 제품출고일 ② 제조년월에 3개월을 가산하여 일자를 산정합니다.  
AS판정 및 심의에 불리하게 적용될 수 있으므로 제품 구매 시 반드시 구매 영수증을 보관하시기 바랍니다.

## ● 서비스 접수 과정



※ 제품보관기간 : 1개월(미처리 시 착불 반송)

문의사항

☎ 031) 571-3737(CS사업부/내선번호2번)

# 02 라켓

품질보증기간	구매일로 부터 6개월
무 상 기 준	- 보증 기간 내 생산 과정 상 문제(불량)발생 시 본사 심의 후 무상교환 - 파손(사용자 부주의, 제 3의 물체에 의한 충격, 초과 텐션, 관리소홀 등)의 경우 제품 무상교환은 불가
수 리	- 손잡이 교체만 가능 - 보증 기간 내 무상수리 / 보증 기간 이후 비용 발생[16,000원] - 수리 기간 : 영업일 기준 1~2주소요

## ● 라켓 불량(무상) 증상

※ 심의 과정 중 스트링 및 그립이 제거될 수 있으며, 이에 따른 보상은 어려운 점 안내드립니다.

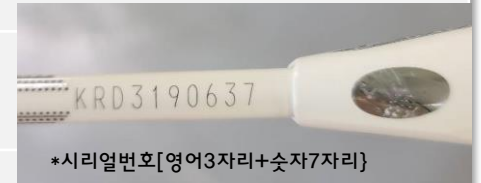


- 흠집이 많고, 충격을 가한 파손흔이 선명한 경우 무상증상에 해당하더라도 무상교환 불가
- 안쪽크랙/그로멧의 경우 스트링(거트)이 제거 되어 있으면 무상교환 불가
- 스트링 과정 중 발생한 안쪽크랙 및 초과 텐션으로 파손된 제품 무상교환 불가(제품별 텐션 상이)
- 무상교환 제품 보상서비스 가능
- 사전 시리얼번호 조회 및 확인 요망

## 02 라켓

### ● 보상서비스

보상 기준	제품 파손 시 동일 라켓 또는 다른 라켓을 할인된 금액으로 재구매 할 수 있는 서비스
서비스 기간	기간제한 없이 3회 [2021.8.15 이후 구매한 라켓부터 적용] ※ 2021. 8. 14 이전 구매 라켓은 보상서비스를 받지 않은 제품에 한하여 기간제한 없이 1회 가능
서비스 가능 품목	모든 제품 가능
서비스 불가	- 3회 보상서비스를 받은 경우 - 시리얼번호가 훼손되어 정품 여부가 확인 되지 않는 경우
비 고	세트라켓(BS1212·BS1133·AX/BX)은 보상서비스 미적용



### ● 가품 및 병행 수입 제품의 경우 보상서비스 불가

### ● 보상서비스 고객부담금

- 빅터IND 홈페이지 <http://www.victorind.co.kr> 고객센터서비스
- 카카오톡 플러스 친구 『빅터ind고객서비스』 페이지에서 확인 가능

## 03 신발

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

### ● 수선 기준

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

## 03 신발

### ● 수선 세부내용

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

- 착용에 영향을 주지 않는 수선만 가능
- 전체 치수 및 디자인 변경은 불가하며, 수선 시 소재·모양·색상 등에 차이가 발생 할 수 있음
- 스텝, 마찰 등으로 발생한 외피 벗겨짐은 수선 및 교환 불가
- 품질보증기간 이내 수선이 불가한 경우 소비자가 50% 신발 보상서비스 가능

## 04 의류

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

### ● 수선 기준

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



## 04 의류

### ● 수선 세부내용

수선유형	수선가능	수선불가	비고
얼룩 / 오염		○	수선불가
보풀 / 올풀림		○	
찢김		○	
봉제	○		재봉흔 발생
로고 탈착	○		유사 소재 및 색상으로 부착

- 의류의 경우 케어 라벨에 명시된 세탁 방법을 벗어난 경우 교환 불가
- 착용에 의한 원단 손상(올풀림, 보풀, 오염)의 경우 수선 및 교환 불가
- 소비자 부주의에 의한 변형 · 훼손 및 품질보증기간이 경과한 제품의 경우 보증 처리는 제외되며, 수선가능 시 수선기준에 따라 진행

## 05 가방

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

### ● 수선 기준

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

## 05 가방

### ● 수선 세부내용

수선유형	수선가능	수선불가	비고
소재 변형		○	수선불가
원단 찢김 및 파손		○	
지퍼교체	○		
가방 끈 탈착	○		

- 임의 구조 변경 및 출고상태의 복구 수선 불가
- 착용에 의한 마모로 가방 외피 및 내피 벗겨짐·찢어짐은 수선 불가
- 품질보증기간 이내 수선이 불가능한 경우 소비자가 50% 가방 보상서비스 가능

# 06 서비스 접수

## ● 접수방법

대리점 접수	가까운 위치의 빅터 대리점 또는 취급점
개인 접수	경기도 포천시 내촌면 음현리 678 CS사업부 ☎ 031) 571-3737 [내선번호 2번]

## ● 유의사항

- 보상서비스 가능 유무를 확인 해주세요. (대리점·취급점 문의 및 CS사업부 유선문의·카카오톡 채널 '빅터ind고객서비스'에서 확인 가능)
- 서비스 신청서를 작성 해주세요. (빅터IND 홈페이지 및 카카오톡 채널 '빅터ind고객서비스'에서 발부 가능)
- 구매 영수증을 첨부 해주세요. (보증기간 산출에 필요한 구매증명서류 및 영수증 미 첨부 시 출고일로 적용)
- 개인접수 이용 시 발송되는 택배요금은 선불로 발송 해주세요. 서비스 후 택배요금은 당사에서 부담합니다.

## ● 서비스 신청서 작성방법

- ① 서비스 접수 시 필수 작성 (필수)
- ② 보상서비스요청모델 기입 (필수)
- ③ 서비스 이용 시 필요한 세부내용 기입란 작성





### 서비스 신청서

● 아래 항목은 필수 기재 내역입니다.

신청날짜	구매처/구매일	판매처	
고객명			
주소			
모델명	유형	<input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 기타	
구매일	계좌(사)번호,계명		
보상서비스 요청 모델(명)			
<small>① 해당품 수량총액 (CSMS 신청가능 품목 한정) / 서비스 내용안내 및 빅터IND에서 제공하는 신청용 소지를 안내받으실 수 있습니다.</small>			
세부설명			

※ 해당 신청 제품의 문제 부분을 표시해 주십시오.

④ 제품 파손 부위 체크 (해당 이미지)

● 품목별 보증기간 (라켓(스포츠) / 의류(스포츠) / 신발(스포츠) / 가방(스포츠))  
 ※ 품목보증기간은 구매일 부터 계산하며, 구매일 증명 불가시 출고일로 계산합니다.  
 ● CS사업부 접수 후 일부 파손을 통화가 안내드립니다. (구내용 소지)  
 ● 기입란 외 문의사항 및 기타사항은 CS사업부 ☎ 031-571-3737로 문의하시기 바랍니다.

**VICTOR**

# 카카오톡 채널 오픈

TALK



**빅터ind고객서비스**

- ✓ 라켓 보상서비스(시리얼조회 및 정품확인) 문의
- ✓ 간단한 A/S 및 CS 문의

**VICTOR**

경기도 남양주시 별내면 청학리 427-1번지 빅터빌딩  
경기도 포천시 내촌면 음현리 678

☎ 031) 571-3737