

보증 기본 원칙

bHaptics Inc.은 아래 내용에 기반하여 고객님의 A/S를 제공합니다. 제품 사용 전 아래의 내용을 잘 읽어보신 후 동의하지 않으시면 제품을 사용하지 마시고 반품해주시기 바랍니다.

- 기본 보증기간은 구입일로부터 1년입니다.
 - 단, 해당 제품을 상업용으로 사용시 보증 기간은 절반으로 줄어듭니다.
- 보증 기간 중 해당 사용설명서에 의거한 정상적인 사용 중에 발생한 고장에 한하여 당사에서 무상수리를 지원합니다.
- 정품 등록이 되어있는 제품에 한하여 수리 서비스를 제공합니다.
- 당사 HW 제품에 사용되는 배터리 최대용량 및 수명은 사용시간 및 횟수에 따라 자연스럽게 감소하며 제품결함이 아니므로 본 보증내용에서 제외됩니다.
- 제품 교환/수리 요청 시 다음과 같은 사항에 유의해주시기 바랍니다.
 - 당사의 모든 제품은 출장 교환/수리 서비스가 불가하며 택배 이용을 원칙으로 합니다.
 - A/S 신청 시 운송 중에 제품이 파손되지 않도록 고급적 제품박스 및 포장자재를 사용하여 포장 후 보내주시고, 그 외의 방법으로 보내실 경우 운송 중에 제품이 파손되지 않도록 주의하여 포장해주시고, 운송 중에 제품이 파손된 것으로 판단되는 경우에는 교환/수리 서비스를 제공할 수 없습니다. 이 점 양해해 주십시오.
 - 제품 수리를 위해 신품의 성능과 안정성에 준하는 부품을 사용할 수 있으며, 교환의 경우 리퍼 제품으로 교환될 수 있습니다.
 - 수리시 제기한 고장 부품과 교환 시 고객님의 제품 일체를 당사의 규정에 따라 돌려드리지 않습니다. 이 점 양해해 주십시오.
 - 수리/교환 시 HW 초기화가 필요한 경우가 있으므로 반드시 서비스 이전에 모든 데이터를 백업해주시고.
 - 수리/교환 시 디바이스 소프트웨어를 최신버전으로 업데이트 합니다.
- 보증기간 내라도 다음과 같은 경우는 유상서비스로 처리되어 서비스 비용이 부과됩니다.
 - 사용설명서 내 "주의사항"을 지키지 않아 고장이 발생한 경우
 - 정품 등록이 되지 않은 경우나 정품등록 상의 시리얼 넘버와 제품의 시리얼 넘버가 다를 경우
 - 사용자 사용설명서나 정상적 사용 조건에서 벗어나는 사용을 한 경우
 - 사용상의 부주의(떨어뜨림, 액체 노출, 극한 환경에서의 사용 및 보관)에 따라 고장 및 손상이 발생한 경우
 - 자가가 제공하거나 승인하지 않은 제품 또는 소프트웨어의 사용으로 고장이 발생한 경우
 - 정상적 사용에 의해 마모된 소모성 부품(내피, 메인 스트랩, 배터리, 지퍼 등)의 교환을 원하는 경우
 - 예기치 못한 천재지변(화재, 낙뢰, 태풍, 지진 등)등으로 인해 고장 및 손상이 발생한 경우
 - 펌웨어 업데이트 도중 제품 또는 컴퓨터/모바일의 전원 코드를 제거하거나 전원을 끈 상태로 오작동이 발생한 경우
 - 제품 고장이 아닌 사안으로 서비스를 요청하였을 경우(단순조정, SW 재설치 요청, 기기세척 등)
 - 보증기간 내라도 다음과 같은 경우에는 교환/수리가 불가능합니다. 이 점 양해 부탁드립니다.
 - 사용자 또는 인증되지 않은 기관의 임의 분해/개조/수리로 고장 및 손상이 발생한 경우
 - 훼손의 정도가 심하여 복구가 불가능한 경우
 - 예상 청구 수리 비용이 제품가 보다 높은 경우

해당 보증 내용은 사전 통보 없이 갱신/수정될 수 있으며 A/S 시에는 최신 규정이 적용되는 것을 원칙으로 합니다. 최신 보증 규정 정보는 <http://www.bhaptics.com/legal/warranty> 에서 확인 가능합니다.

서비스 요청 전 확인사항

서비스를 요청하기 전에 다음과 같은 증상에 대해서는 설명서대로 문제를 해결해보세요. 아래의 방법들을 시도해도 문제가 해결되지 않으면 고객센터에 문의하세요.

증상	조치사항
전원이 들어오지 않아요	배터리 잔량이 충분한지 확인 후 다시 기기를 켜보세요.
PC/Laptop/Mobile 등이 기기를 인식하지 못해요.	기기의 전원이 켜졌는지 확인해보세요.
기기와 PC/Laptop/Mobile의 블루투스 기능이 활성화되어 있는지 확인해보세요.	PC/Laptop/Mobile이 블루투스 기능을 지원하는지 확인해보세요. 지원하지 않으면 PC/Laptop에 기기와 함께 제공된 블루투스 동글을 꽂아보세요.
bHaptics Player가 정상작동 하지 않아요	PC 버전에 맞는 SW를 설치하였는지 확인해보세요.
페어링이 안돼요	기기와 PC의 블루투스가 활성화 되어있는지 확인해보세요. bHaptics Player에서 Unpair -> Pair해보세요.
Unpair 했는데 컨트롤러 LED가 노란색이에요	컨트롤러의 전원을 3초동안 길게 눌러 꺼주세요.
햅틱 피드백이 작동하지 않아요.	기기의 배터리 잔량이 충분한지 확인해보세요. 기기와 PC/Laptop/Mobile이 페어링되었는지 확인해보세요. bHaptics Player의 "Ping" 또는 세팅->Draw Test를 통해 햅틱 피드백 작동 여부를 테스트해보세요.

보증서

본 내용은 소비자 기본법에 의한 소비자 분쟁 해결 기준에 준합니다.

무상서비스

해당 제품의 부품 보유기간 및 내용연수는 4년입니다.

소비자 피해유형		보증 내역	
		품질보증기간이내	품질보증기간이후
정상적인 사용 중에 발생한 성능, 기능상의 하자 발생시	구입 후 10일 이내에 중요한 수리를 요할때	제품교환 또는 구입가 환급	
	구입 후 1개월 이내 중요한 수리를 요할 때	제품교환 또는 무상수리	
	수리 가능시	무상수리	
	수리불가능시	제품교환 또는 구입가 환급	
	교환불가능시	구입가 환급	
	교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할때	구입가 환급	
	소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우	제품교환 또는 구입가 환급	정액가가상당한 금액에 10%를 가산하여 환급(예고반도 : 구입가)
	부품보유기간 내 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 수리가 불가능한 경우	제품교환 또는 구입가 환급	정액가가상당한 잔여금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급
	제품구입 시 운송과정에서 발생된 피해	제품교환	

유상서비스

소비자 피해유형		보증 내역	
		품질보증기간이내	품질보증기간이후
소비자의 고의/과실로 인한 고장 발생시	수리 불가능한 경우	유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환	유상수리 금액징수 후 검사상각 적용 제품교환
	수리 가능한 경우	유상수리	유상수리
	부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해	유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환	정액가가상당한 잔여 금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급

*가가상각방법은 정액법에 의하되 내용연수는 4년을 기준으로 월할계산하여 적용함(가가상각비 = 사용연수/내용연수X구입가)
 *품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄

추가정보

- 해당 사용설명서에 기재된 설명 및 화면은 디바이스 소프트웨어 버전에 따라 다를 수 있습니다.
- HW 및 SW 사용 가이드 영상은 bHaptics 공식 Youtube(www.youtube.com/bhaptics)에서 확인할 수 있습니다.
- 고객센터에서 A/S 요청 및 추가 문의사항을 확인할 수 있습니다. (<https://www.bhaptics.com/support>)