

로제타스톤 코리아 유한회사
제품환불정책안내

	TOTALe(Download)	TOTALe(Online)	TOTALe Plus	TOTALe(V4_CD Set)	ReFLEX	Upgrade(V3→V4)
최초 구입 시	결제일로부터 10 이내 제품사용 유무에 관계없이 환불가능 <small>(기간경과 환불 불가)</small>	결제일로부터 10 일 이내 제품사용 유무에 관계없이 환불가능 <small>(기간경과 시 별도 환불 수수료 부담)</small>	결제일로부터 15 이내 미개봉 시 환불 가능 <small>(개봉 시 혹은 기간경과 환불 불가)</small>	수령일로부터 15 일 이내 제품사용 유무에 관계없이 환불 가능 <small>(기간경과 환불 불가)</small>	수령일로부터 10 일 이내 Activation 유무에 관계없이 환불가능 <small>(기간경과 시 별도 환불 수수료 부담)</small>	결제일로부터 10 일 이내 제품 사용 유무에 관계없이 환불 가능 <small>(기간경과 시 별도 환불 수수료 부담)</small>
온라인 연장 구매시	(Rosetta World, Game, Studio) 결제일로부터 10 일 이내 Activation 유무에 관계없이 환불가능 <small>(기간경과 시 별도 환불 수수료 부담)</small>	(Rosetta World, Game, Studio) 결제일로부터 10 일 이내 Activation 유무에 관계없이 환불가능 <small>(기간경과 시 별도 환불 수수료 부담)</small>	(Rosetta World, Game, Studio) 결제일로부터 10 일 이내 Activation 유무에 관계없이 환불가능 <small>(기간경과 시 별도 환불 수수료 부담)</small>	(Rosetta World, Game, Studio) 결제일로부터 10 일 이내 Activation 유무에 관계없이 환불가능 <small>(기간경과 시 별도 환불 수수료 부담)</small>	(Rosetta World, Game, Rehearsal, Studio) 결제일로부터 10 일 이내 Activation 유무에 관계없이 환불가능 <small>(기간경과 시 별도 환불 수수료 부담)</small>	

	CD-ROM 제품 (V2,V3)	온라인 제품(V2, V3)	별도 소모품 (Backup- CD, 워크북, 헤드셋 등)
구입 시	수령일로부터 15 일 이내 제품사용 유무에 관계없이 환불 가능 <small>(기간경과 환불 불가)</small>	수령일로부터 10 일 이내 Activation 하지 않을 경우 환불가능 <small>(Activation 실행 시 환불 불가)</small>	구매 일로부터 7 일 이내 미 개봉시 환불 가능. <small>(개봉하였을 경우 환불 불가)</small>

온라인 제품 환불 기간경과 후 반품요청 시

▶ 위약금 10% + 환불 요청일까지 이용일 수(사용횟수) 대한 수수료 결제 후 차액 환불

환불 신청 및 기타 사항.

환불 신청 방법	기타사항	A/S
고객센터 1588-7718 로 연락하여 환불 신청	이벤트 등의 참여를 통해 제품 구매 시 사은품을 받았다면, 구매금액에서 사은품 금액을 제외 후 환불	*CD 스크레치로 리딩이 불가능 할 경우, 1 회에 한하여 교환가능(단, 수령일로부터 1 개월 이내, 1 개월 경과 시 별도 비용 발생) * 헤드셋 불량 시 1 회에 한하여 교환가능 (단, 수령일로부터 1 개월 이내, 1 개월 경과 6 개월 미만 시 별도 AS 비용 발생)

배송 안내

- ▶ 배송사: 로젠택배 (Tel 1588-9988)

배송 기간

- ▶ 전일 24:00 까지 입금확인 된 주문 건에 한해 익일 출고.

묶음 배송

- ▶ 수취인명/배송지/주문시간이 동일 시에는 자동묶음 배송
- ▶ 수취인명/배송지/주문시간이 다를 시에는 묶음 배송 불가.

반품/교환 지정 택배사: 로젠택배

- ▶ 고객센터로 반품 접수 후 가까운 로젠택배로 제품 회수 요청.
- ▶ 반송처: 경기도 화성시 향남읍 구문천리 932-4 발안산업단지 4 블럭 4 롯트
- ▶ 반송비: 당사 부담. (타 택배 이용 시 반송 비 고객 부담)

취소, 반품, 교환, 환불 안내.

환불을 원하실 경우 반드시 고객센터*(1588-7718)로 연락 주셔서 환불 절차를 진행하셔야 합니다.

환불 신청 후 7 일 이내 제품이 입고되지 않을 경우, 환불 요청이 취소됩니다.

제품 구성 품이 분실되었거나 손상된 경우 환불이 불가하며, 제품 검수가 완료된 후 금액을 환급 받으실 수 있습니다.

제품 비활성화

CD 제품의 환불을 위해서는 컴퓨터에 이미 설치되어 있는 로제타스톤 프로그램을 제거하는 비활성화 작업을 해야 합니다.

비활성화 작업은 학습 창 안에서 진행 하실 수 있으며, 기본메뉴에 언어추가 또는 제거를 클릭한 후 제품 비활성화를 클릭하여 진행하면 됩니다.

중요한 부분은 활성화 ID와 비활성화 코드 번호 (숫자로만 되어있음)를 따로 메모 하였다가 반드시 로제타스톤 고객센터에 알려주셔서 비활성화 확인을 받으셔야 환불이 가능합니다.

비활성화 작업이 어려우시면, 고객센터로 문의 하여 주시면 도움 드리겠습니다.

취소신청

최소신청은 배송대기와 배송요청단계에서 가능합니다.

A. 취소신청이란?

▶ 결제 완료 후 또는 발송 전에 구매의사가 변한 경우

B. 취소는 바로 되나요?

▶ 결제완료 후 발송준비 상태의 경우에는 바로 취소가 됩니다.

▶ 이미 발송한 경우에는 반품절차 진행 후 환불이 가능합니다.

C. 카드결제 취소, 환불은 언제 이루어지나요?

▶ 결제 취소가 접수되면, 취소에 대한 절차 진행 후 결제 취소일로부터 영업일 10일 이내 환불 됩니다.

▶ 현금의 경우, 환불계좌가 확인되는 시점부터 영업일 7일 이내에 환불 됩니다.

▶ 환불은 제품 구입시의 결제 방법과 동일한 방법으로 이루어 집니다.

(무통장입금, 계좌이체, 가상계좌의 경우 고객의 계좌를 통해, 카드결제의 경우 카드결제 취소로 처리됩니다.)

반품신청

반품신청은 배송중과 배송완료 단계에서 가능합니다.

A. 반품신청이란?

▶ 고객의 제품수취 여부에 관계없이 발송 완료 후 즉, 출고가 이루어진 후 구매 의사가 변한 경우.

▶ 반품 접수 된 제품이 당사에 도착한 후 반품에 관한 적격심사 과정에서 제품 구성 품의 누락 또는 제품 훼손 시 환불이 불가 합니다.

B. 반품 배송비는 누가 부담하나요?

당사부담.

C. 카드결제 취소, 환불은 언제 이뤄지나요?

- ▶ 반품상품이 당사에 도착한 후 검품 과정 후 카드결제 취소, 또는 현금 환불 절차가 진행됩니다.
- ▶ 결제 취소가 접수되면, 취소에 대한 절차 진행 후 결제 취소일로부터 영업일 10 일 이내 환불 됩니다.
- ▶ 현금의 경우, 환불계좌가 확인되는 시점부터 영업일 7 일 이내에 환불 됩니다.
- ▶ 환불은 제품 구입시의 결제 방법과 동일한 방법으로 이루어 집니다.

(무통장입금, 계좌이체, 가상계좌의 경우 고객의 계좌를 통해, 카드결제의 경우 카드결제 취소로 처리됩니다.)

D. 온라인 제품 구매의 경우.

- ▶ 온라인의 경우 수령하신 사은품이 있을 경우 사은품 반품 입고 후 결제 취소 가능.

교환신청

교환신청은 제품의 수취 우에만 가능합니다.

A. 교환신청이란?

- ▶ 제품 구성품이 불량일 경우(구성품별 상세 보증내용은 아래와 같습니다.)
 - 헤드셋 : 수령일로부터 1 개월 이내 헤드셋 고장이나 오작동등의 불량이 발생했을 경우 1 회에 한하여 교환이 가능.
(단, 1 개월 이후 6 개월 이내 불량 발생 시 별도 AS 비용 부담 후 AS 가능)
 - Activation Card 의 분실인 경우: Activation Card 를 분실 했을 경우 추가 발급 불가. 구매 시 발송했던 Activation License 번호 안내.
 - 기타 가이드 책자 분실의 경우: 로제타스톤 홈페이지의 제품지원을 통한 다운로드 또는 E-,ail 을 통해 전자문서(PDF)로 발송.

B. 교환 배송 비는 누가 부담하나요?

- ▶ 물품하자에 의한 교환에 대한 배송비는 일반적으로 당사에서 부담합니다.