

로제타스톤 코리아 유한회사

제품환불정책안내

홈페이지 구매자 제품별 환불 정책

	TOTALe (V4)	ReFLEX	Upgrade (V3 → V4)
최초 구입 시	구입일로부터 15일 이내 제품 사용 유무에 관계없이 환불가능	구입일로부터 10일 이내 activation 유무에 관계없이 환불가능	구입일로부터 10일 이내 제품 사용 유무 에 관계없이 환불가 능
기간 갱신 (연장) 시	(Rosetta World, Studio) 구입일로부터 10일 이내 activation 유무에 관계없이 환불가능	(Rosetta World, Game, Rehearsal, Studio) 구입일로부터 10일 이내 activation 유무에 관계없이 환불가능	

	CD-ROM 제품 (V2,V3)	온라인 제품 (V2,V3)
구입 시	구입일로부터 15일 이내 제품 사용유무에 관계없이 환불가능	구입일로부터 10일 이내 라이선스 등록에 관계없이 환불가능

환불 신청 및 기타사항

환불 신청 방법	기타사항	A/S
고객센터 1588-7718로 연락하여 환불 신청	이벤트 등의 참여를 통해 제품 구매 시 사은품을 받았다면, 구매금액에서 사은품 금액 제외 후 환불.	* CD 스크레치로 리딩 불가능 시, 1회에 한하여 교환가능 (단, 구매일로부터 30일이내) * 헤드셋 불량 시, 1회에 한하여 교환가능 (단, 구매일로부터 30일이내)

배송 안내

▶배송사: 로젠택배 (Tel. 1588-9988)

배송 기간

▶ 전일 24:00 까지 입금확인 된 주문 건에 한해서 당일 출고

묶음 배송

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

반품/교환 지정 택배사: 로젠택배

- ▶가까운 대리점에 제품 회수 요청하거나 로젠택배 고객센터에 택배기사 요청
- ▶반송처: 경기도 화성시 향남읍 구문천리 932-4 발안산업단지 4블럭 4롯데 (Tel. 031-8059-4362~3)
- ▶배송비: 당사부담

취소, 반품, 교환, 환불 안내

환불을 원하실 경우 반드시 고객센터 (1588-7718)로 연락 주셔서 환불 절차를 진행하셔야 합니다. 환불 신청 후 7일 이내 제품이 입고되지 않을 경우, 환불 요청이 취소됩니다. 제품 구성품이 분실되거나 손상된 경우 환불이 불가하며, 제품 검수가 완료되었을 때 금액을 현금 받을 수 있습니다.

제품 구성품

- ▶TOTALe (V4)제품: CD Package(설치CD+언어CD), MP3 Audio CD, Activation Card, 헤드셋, EULA, Quick Start Guide
- ▶ReFLEX 제품: 마이크가 장착된 이어폰, (바코드가 인쇄된) 제품 포장 상자
- ▶CD (V3) 제품: CD Package (설치CD+언어CD), Audio CD, Activation Card, 헤드셋, Users Guide Book, Headset Quick Start, EULA, Quick Start Guide
- ▶Online 제품: Audio CD Package, 라이선스 카드, 헤드셋, Users Guide Book, Headset Quick Start, EULA, Online Quick Start Guide

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 클릭하시고, 제품 비활성화를 클릭한 후 진행하시면 됩니다.

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

혹시 비활성화 작업이 어려우시면, 고객센터로 문의하여 주시기 바랍니다.

고객센터 운영: 평일 오전 9시30분~오후 6시30분 (TEL: 1588-7718)

(점심시간 : 오후 12시30분~1시30분)

취소신청

취소신청은, 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 반품절차를 따라야 합니다.

C. 카드결제취소, 환불은 언제 이루어지나요?

▶결제 취소가 접수되면, 취소에 대한 절차가 진행됩니다.

▶카드의 경우 취소가 접수되는 시점부터 영업일 10일 이내에 환불됩니다.

▶현금의 경우에는 환불계좌가 확인되는 시점부터 영업일 7일 이내에 환불됩니다.

▶환불은 제품구입 시의 결제방법과 동일한 방법으로 이루어집니다.

(무통장입금, 계좌이체, 가상계좌의 경우 고객의 계좌를 통해, 카드결제의 경우 카드로 환불 처리됩니다.)

반품신청

반품신청은 배송중과 배송완료단계에서 가능합니다

A. 반품신청이란?

▶고객의 제품수취 여부에 관계 없이 발송 완료 후 즉, 출고가 이루어진 후 구매의사가 변한 경우 (단, 제품 구성품[구성품 상세 참조]의 분실이나 손실 시, 반품이 절대 불가합니다)

▶반품 접수된 제품이 당사에 도착한 후 반품에 관한 적격심사 과정에서 제품 구성품 [구성품 상세 참조] 의 누락이 확인되는 경우 환불이 불가합니다.

B. 반품배송비는 누가 부담하나요?

▶당사부담

CD제품 - 주문일로부터 15일 이내, 수령한 제품의 분실이나 손실이 없는 경우 당사 부담

Online - 주문일로부터 10일 이내, 수령한 제품의 분실이나 손실이 없는 경우 당사 부담

▶반품 신청할 때 반품사유를 정확하게 명시하여 주시기 바랍니다.

C. 카드결제취소, 환불은 언제 이뤄지나요?

▶반품상품이 당사에 도착한 후 영업일 3일 이내에 반품에 대한 카드결제 취소, 또는 현금 환불 절차가 진행됩니다.

▶카드의 경우 취소가 접수되는 시점부터 영업일 10일 이내에 환불됩니다.

- ▶현금의 경우에는 환불계좌가 확인되는 시점부터 영업일 7일 이내에 환불됩니다.
- ▶환불은 제품구입 시의 결제방법과 동일한 방법으로 이루어집니다.
(무통장입금, 계좌이체, 가상계좌의 경우 고객의 계좌를 통해, 카드결제의 경우 카드로 환불 처리됩니다.)

D. 온라인제품 구매의 경우

- ▶온라인의 경우 수령하신 구성품의 분실이나 손상이 없으면 10일 이내 100% 반품처리가 가능합니다. (단, 위 구성품에 손상이 있을 경우 반품이 불가합니다)
- ▶취소를 원하실 경우 반드시 고객센터 (1588-7718)로 연락 주셔서 반품절차를 진행하셔야 합니다.

교환신청

교환신청은, 제품의 수취 후에만 가능합니다.

A. 교환신청이란?

- ▶제품 구성품이 불량인 경우(구성품별 상세 보증내용은 아래와 같습니다.)
 - **헤드셋**: 주문일로부터 30일 이내 헤드셋 고장이나 오작동 등의 불량이 발생했을 경우 1회에 한하며 교환이 가능하며, 당사 대표번호 (1588-7718)로 교환 신청하시고 **교환 신청한 날로부터 7일 이내 입고된 제품에 한해 A/S 및 새 제품으로 교체**
 - **Activation Card**의 분실의 경우: Activation Card를 분실했을 경우는 추가 제공 불가능
 - **기타 가이드 책자** 분실의 경우: 로제타스톤 홈페이지의 제품지원을 통한 다운로드 안내 또는 E-mail을 통해 전자문서(PDF)로 발송

B. 교환배송비는 누가 부담하나요?

- ▶물품하자에 의한 교환에 대한 배송비는 일반적으로 당사에서 부담합니다.
- ▶단, 제품 수취 후 구매자 변심에 의한 언어나 레벨 변경의 경우, 교환이 아닌 반품, 환불의 절차를 거친 후 재구매하셔야 합니다.

C. 가장 쉬운 교환방법 안내

- ▶먼저 고객센터(1588-7718)로 전화를 주시어, 교환제품의 재고를 미리 확인한 후에 교환 신청을 합니다.

D. 온라인 구매, Institution 구매 경우

- ▶ 수령하신 제품(헤드셋)의 고장이나 오작동 등의 불량이 발생했을 경우 100% 주문일로부터 30일 이내, 1회에 한하여 A/S 및 무상으로 새 제품으로 교체해 드립니다.