

# 로제타스톤 코리아 유한회사

## 제품환불정책안내

	TOTALe (Download)	TOTALe (Online)	TOTALe Plus	TOTALe SMART	Catalyst Online	TOTALe (V4_CD Set)
구입 시	결제일로부터 10 이내 제품사용 유무에 관계 없이 환불가능  (기간경과 환불 불가)	결제일로부터 10 일 이내 제품사용 유무에 관계없 이 환불가능  (기간경과 시 별도 환불 수수료 부담)	결제일로부터 15 이내 미개봉 시 환불 가능  (개봉 시 혹은 기간경 과 환불 불가)	결제일로부터 15 이내 미개봉 시 환불 가능  (개봉 시 혹은 기간경 과 환불 불가)	결제일로부터 10 일 이내 제품사용 유무에 관계없 이 환불가능  (기간경과 시 별도 환불 수수료 부담)	결제일로부터 10 이내 제품사용 유무에 관계 없이 환불가능  (기간경과 환불 불가)

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

### 온라인 제품 환불 기간경과 후 반품요청 시

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

### 배송 안내

- ▶ 배송사: 한진택배 (Tel 1588-0011)

### 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 묵음 배송 불가.

### 반품/교환 지정 택배사: 한진택배

- ▶ 고객센터로 반품 접수 후 가까운 한진택배로 제품 회수 요청.
- ▶ 반송처: 경기도 화성시 팔탄면 온천로165번길 16-5 B동 3층
- ▶ 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 ID 와 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 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.)

## 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.
  - 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.

[부칙]

본 약관은 2018년 01월 01일부터 적용하고, 2015년 10월 01일부터 적용하던 종전의 약관은 본 약관으로 대체합니다.