

## 애프터세일즈 정책/반품 및 교환 정책입니다

고객에게 일관성 있고 간단한 반품/교체를 제공하기 위해 Xencelabs과 고객은 아래에 설명된 반품/교체 정책 요구사항을 충족해야 합니다. 다음 요건은 2021년 6월 2일부터 Xencelabs 반품/교체에 자동으로 적용됩니다.

### 반품 및 환불 조건은 다음과 같습니다:

- Xencelabs Estore에 한하여 구매일로부터 30일 이내에 환불 요청을 신청할 수 있습니다. 모든 제품은 구입한 지역으로 반품해야 합니다.
- 모든 반품은 Xencelabs에 의해 수령 시에 검사되며 다음 사항을 포함해야 합니다. 그렇지 않으면 반품이 처리되지 않습니다.
  - 원상태, 물리적 손상 없음(운반 중 입은 손상 제외)
  - 모든 액세서리, 설명서, 보증 등록 카드 등
  - 원본 주문 번호 또는 영수증 필요(영수증에는 날짜, 제품 주문 및 지불 금액이 표시되어야 합니다)

### 반품 배송비는 다음과 같습니다:

- 주문 후 30일 이내에 결함이 있는 제품을 수령할 경우(우선 기술 지원 팀에 문의하십시오), Xencelabs는(은) 이메일로 배송 라벨을 보내드리며 배송 비용을 지불합니다.
- 30일 후에는 Xencelabs으로 배송 비용을 지불해야 합니다. 작동하지 않는 장치를 수령할 경우 제품 검사 후에 Xencelabs에서 반품 비용을 지불합니다.
- 어떤 이유론든 제품이 마음에 들지 않아 30일 이내에 주문서를 반송할 경우 Xencelabs으로 배송하는 비용을 지불해야 합니다.

### 주문을 한 시간 이내에 취소하려면 다음과 같이 하십시오:

고객은 주문이 접수된 후 최대 1시간까지 주문을 취소할 수 있습니다. eStore 계정에 로그인 하신 후 [1] 주문 > [2] 취소하고자 하는 주문 > [3] 주문 취소 버튼을 클릭하시면 됩니다. 요청 취소 버튼을 누릅니다. Cancel Request 버튼이 없으면 1시간 취소 창이 지난 것입니다.

게스트로 체크아웃한 경우 주문을 취소할 수 없습니다.

주문을 취소할 수 없거나 계정이 없는 경우 아래 필요한 정보를 포함하여

Xencelabs Customer Care(onlinesupport@xencelabs.com로 문의하십시오).

- 영수증 사본(구입 날짜 및 제품 표시)
- 배송지 주소
- 전화번호
- 제품 일련 번호(펜 타블렛 뒷면)
- 결함 및 제품 사진
- 문제를 더 잘 이해하는 데 도움이 되는 스크린샷
- 운송 중 손상이 발생한 경우 배송 상자의 사진
- 제품 문제인 경우, 해당 문제에 대한 설명과 동영상을 동시에 보내주시기 바랍니다.

### 문의 사항 연락처

고객 지원: onlinesupport@xencelabs.com(권장)

지원 링크: www.xencelabs.com/support/

페이스북, 인스타그램, 트위터에서 @xencelabs를 팔로우하세요.