

RMA 프로세스 처리를 위한 매뉴얼

BALLUFF

친애하는 사업 파트너 여러분

고객이 반송하고자 하는 제품을 빠르고 효과적으로 처리할 수 있도록 본사에서는 RMA 프로세스 처리 과정을 체계화했습니다. 향후 다음과 같은 절차를 유념해 주시기 바랍니다.

RMA 프로세스 절차

1. 본사에 제품을 반송하시는 경우 반드시 RMA 서식이 있어야 합니다. 본 서식 및 사용 매뉴얼은 본사 홈페이지를 통해 다운로드 받을 수 있습니다(www.balluff.co.kr/RMA).
2. 각 브라우저에 따라서는 RMA 서식을 온라인에서 바로 작성하실 수 있습니다. 그렇지 못한 경우라면 이를 다운로드 받은 후 Adobe Reader를 사용해서 열어서 작성하신 후, "전송" 버튼을 누르면, 간편하게 이메일로 전송하실 수 있습니다.
3. RMA 서식을 보내실 때는 모든 내용을 사실에 근거해서 빠짐 없이 기재해주셔야 합니다.
4. 본사에서는 1~2 영업일 내로 RMA 서식에 기입되어 있는 이메일 주소로 반송 인도 증서/반송 송장을 보내 드리며, 여기에는 서포트 티켓 ID 번호가 기재되어 있습니다.
만약 RMA 서식의 기입 내용이 불충분한 경우라면 처리가 지연될 수 있습니다.
5. 반송 인도 증서/반송 송장은 출력하신 후 제품 반송 시 함께 동봉해 주시기 바랍니다.

해당 물품을 RMA 번호 없이 그냥 보내실 경우 업무 처리가 그만큼 늦어질 수 있음을 양지하시기 바랍니다. 경우에 따라서는 발송하신 물품이 처리되지 않은 상태로 고객에게 그대로 재반송되는 경우가 생길 수도 있습니다.

RMA 조건

- 제품의 오리지널 패키지에 절대로 스티커 등이 부착되거나, 다른 글씨가 적혀 있거나 혹은 패키지가 손상된 상태여서는 안 됩니다.
- 크레디트 노트로 받기 위해 반송하는 경우 반송 물품은 개봉되거나 손상되지 않은 패키지에 담아서 반송해야 합니다.
- 배송 관련 손상이 있는 경우 해당 배송업체에 즉시 알리십시오.
- 전자 부품의 경우 반드시 ESD에 적합한 포장으로 되어 있어야 합니다.
- 수리 비용, 검사 비용, 재포장 및 액세서리 비용 등은 인보이스에 별도로 청구됩니다.
이에 관한 견적서를 받아 보실 수 있습니다.
- 반송하고자 하는 물품은 5영업일 이내에 운송비 지급 인도 조건 및 배송 관련 보험에 가입하신 후
반송 인도 증서/반송 송장에 기재되어 있는 수신 주소로 보내 주시기 바랍니다.
- 발급된 RMA 번호의 경우 오직 본 배송 건에 대해서만 유효합니다.