



ATEN Technical Service

기술 지원 서비스 가이드 북



CONTENTS

신뢰할 수 있는 ATEN 기술 지원 서비스

1. Anytime, Anywhere	1
2. 40년의 꾸준한 기술혁신과 경험	1
3. 시장 변화의 빠른 대처 능력	1

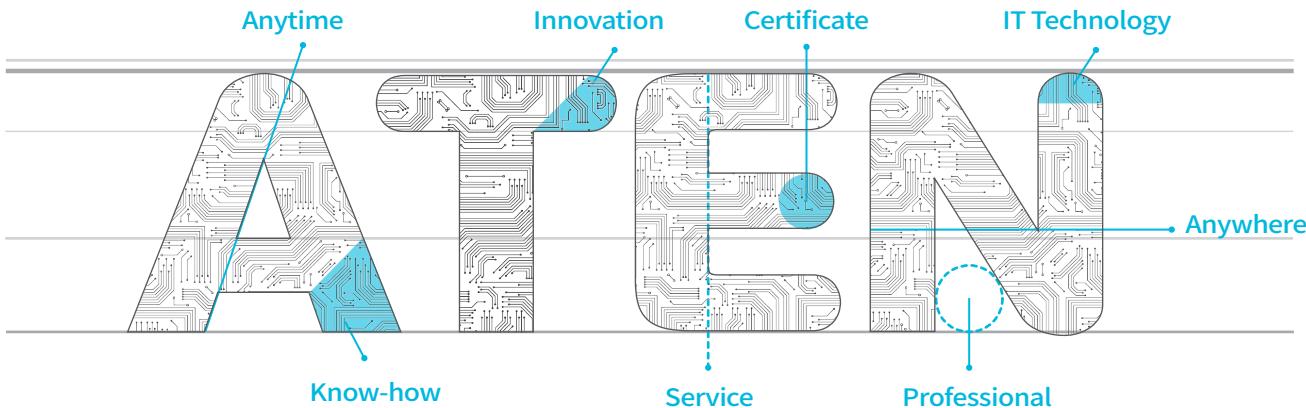
ATEN 기술 지원 서비스란?

1. RMA 서비스 : 제품 수리 서비스	2
2. DOA 서비스	4
3. A+ 서비스	4
4. 제품 보증연장 프로그램	5
5. 무료체험 서비스	7

“

신뢰 할 수 있는 ATEN 기술 지원 서비스

”



1

Anytime, Anywhere

ATEN의 기술 지원 서비스는 고객의 불편사항에 대하여 언제, 어디서나 시간과 장소에 구애없이 문의할 수 있도록 아래와 같이 다양한 소통 방법을 제공합니다.

- 전화 : 02.467.6789
- 이메일 : support@aten.co.kr
- 온라인 서비스(eService) :
https://eservice.aten.com/eServiceCx/Common/FAQ/list.do?lang=ko_KR

- 카카오 플러스 :



2

40년의 꾸준한 기술혁신과 경험

40년의 기술혁신과 경험을 가진 업계 선두 주자로서 기술 지원 서비스도 ATEN 기술 교육 인증을 통과한 엔지니어가 서비스를 제공합니다.

3

시장 변화의 빠른 대처 능력

ATEN은 캐나다, 대만, 중국에 R&D 센터를 두고 있으며, 하루가 다르게 진화하는 IT 기술에 빠르게 대응하고 있습니다.

“ ATEN 기술 지원 서비스란? ”

ATEN KOREA 기술 지원 서비스 종류

1. RMA(Return Material Authorization) 서비스 : 제품 수리 서비스

1-1. 제품 보증정책

- 제품 보증기간은 소비자에게 정상적인 사용 환경에서 발생한 제품 고장 또는 이상에 대하여 제조사 또는 제품 판매자가 제공하는 무상수리 기간을 말합니다.
- 제품 보증기간은 구입일자를 기준으로 산정하며 구입일자의 확인은 증빙 자료 (영수증이나 세금계산서)를 기준으로 합니다. 단, 증빙자료가 없는 경우는 시리얼 번호를 기준으로 제품 보증기간을 계산합니다.
(*증빙 자료와 시리얼 번호가 모두 없는 경우는 유상으로 처리 됩니다.)
- 중고품, 해외 직구 및 공식 판매처가 아닌 곳에서 구입한 제품은 제품 보증기간이 적용되지 않는 유상수리 되며, 수리가 불가한 경우 제품 구매에 대한 피해 보상을 책임지지 않습니다.
- 천재지변 (낙뢰, 지진, 화재, 침수) 등과 같은 불가항력의 원인 또는 임의 개조 제품의 인한 고장 또는 손상에 대해서는 보증 서비스를 제공하지 않습니다.
- 보증기간 내에 장애 발생한 제품의 수리시 부품 부족으로 인하여 서비스 불가능 한 경우, 고객 동의 후 동급제품 또는 제품이 없는 경우 그 이상의 제품으로 교환하여 드립니다.
- 보증기간이 경과 된 후, ATEN RMA 센터를 통해 유상으로 수리 받은 경우, 동일 수리 부품에 대해 제품 보증기간이 3개월 연장됩니다.
- 케이블, AOC, 액세서리 부속품은 제품 보증정책에서 제외됩니다.

구분	제품 보증기간
전제품 (케이블, AOC, 액세서리 제외)	3년
ATEN essentials 제품	12개월

1-2. 유/무상 수리 기준

a. 무상 수리

- 제품 보증기간 이내에 정상적인 사용환경에 발생된 제품 고장 또는 이상

b. 유상 수리

- 제품 보증기간이 경과된 제품
- 시리얼 번호와 제품이 부합되지 않은 경우
- 당사에서 공인된 소모품이나 옵션 제품으로 발생된 고장의 경우
- 타사의 제품 (소프트웨어 포함)으로 인한 고장 발생의 경우
- 제품 표준 환경에 맞지 않게 사용한 경우
- 제품의 개조 및 외형 등을 변형한 경우
- 비정상적인 경로로 수입, 유통된 제품의 경우
- 공식 판매처에서 구매하지 않은 제품의 경우
- 해외 직구로 구매한 제품의 경우

c. 해외 직구 제품 수리

- ATEN 제품에 대한 국내의 수입 유통에 관한 모든 권한은 ATEN KOREA에 있습니다.
ATEN KOREA를 통해서 정상적으로 수입되지 않은 해외 직구 제품에 대해서는
보증기간 (3년) 무상 서비스 지원이 불가합니다.
해외 직구 제품에 대한 수리 요청 시 수리 비용이 발생함을 알려드립니다.
(해외 직구 제품 여부와 관련된 사항은 시리얼 번호를 통해 확인 가능합니다.)

1-3. 배송비 정책

구분	배송비
RMA / 무료체험 서비스	에이텐코리아 50%, 소비자 50% 부담
DOA 경우	에이텐코리아에서 왕복 배송비 부담 (택배 기준)

1-4. 서비스 절차



접수 사전 준비
제품명, 시리얼 번호
장애 증상 파악



▶▶▶ A/S 상담



▶▶▶ A/S 수리 요청서



▶▶▶ 택배 및 필요시
내방 접수



▶▶▶ 접수 사전 준비
입고 후 약 3일 소요



▶▶▶ 택배 발송



A/S 완료

2. DOA 서비스

2-1. 제품 구입 후 1개월 이내인 제품이 정상 작동이 되지 않는 경우 DOA 제품으로 간주하며, 아래의 증빙 자료 제출 후 선 교체 서비스로 새 제품을 교환 받을 수 있습니다.

- 증빙 자료 : 거래 명세표, 영수증 (현금 영수증, 카드 명세서, 세금계산서 중 택1)

2-2. DOA 제품은 업무일 기준으로 14일 이내에 반납해야 합니다.

2-3. ATEN eService 에서 신청하시면 DOA 서비스를 받을 수 있습니다.

- https://eservice.aten.com/eServiceCx/Common/FAQ/list.do?lang=ko_KR

3. A+ 서비스

▶ 업계 최초로 시행하는 ATEN의 고객만족 서비스로 제품 수리기간 중에 제품을 사용하지 못하는 불편함이 없도록 제품 고장 또는 이상 발생시 보증기간 이내면 제품을 선 교체 하는 서비스입니다.

3-1. A+ 서비스 대상제품

ATEN	VanCryst			ALTUSEN				
데스크탑 KVM 스위치	모듈형 매트릭스 스위치	매트릭스 스위치	컨트롤 시스템	KVM 스위치	KVM Over IP 스위치	KVM Over IP 연장기	KVM 모듈	시리얼 콘솔 서버
CM1164A	VM1600A VM3200 VM3250 VM7104 VM7404 VM7514 VM7584 VM7604 VM7804 VM7814 VM7824 VM7904 VM8514 VM8584 VM8604 VM8804 VM8814 VM8824	VM0202HB VM0404 VM0404HA VM0404HB VM0808HB VM3404H VM3909H VM5404H VM5808H VM5808HA VM5816H VM6404HB VM6809H	VK2100 VK1100A VK2100A VK1200 VK2200 VK0100 VK0200 VK224 VK236 VK248 VK258 VK108US VK112EU VK330	KH1508A KH1516A KH1532A KH2508A KH2516A	KN1000A KN1108VA KN116VA KN1132V KN2116VA KN2124VA KN2132VA KN2140VA KN4116VA KN4124VA KN4132VA KN4140VA KN4164V KN8132V KN8164V KH1508Ai KH1516Ai KN8032VB KN8064VB	KE6900AT KE6900AR KE6900ST KE6900AT KE6940AT KE6910T KE6910R KE6912T KE6912R KE6920T KE6920R KE6922T KE6922R KE6940AT KE6940AR KE8900ST KE8900SR KE8950T KE8950R KE8952T KE8952R KE9900ST KE9950T KE9950R KE9952T KE9952R KX9970T KX9970R	KA8270 KA8278 KA8280 KA8288	SN108A SN0116A SN3001 SN3001P SN3002 SN0108CO SN3002P SN0108CO SN0116CO SN0132CO SN0148CO SN9108CO SN9116CO SN3401
CM1284	VE66DTH VE805R VE816R VE8900T VE8900R VE8950T VE8950R VE8952T VE8952R	VE805R VE816R VE8900T VE8900R VE8950T VE8950R VE8952T VE8952R	VK430	VP3520	KL1108VN KL1116VN KL1508A KL1516A KL1508Ai KL1516Ai			

* 이 서비스는 2016년 1월1일 이후 판매된 제품에 한하여 적용됩니다.

* 이외의 제품들은 보증 연장 프로그램을 별도 구매하시면 A+ 서비스와 동일한 서비스를 받으실 수 있습니다.

* 재고 소진 시, 재입고일까지 서비스 제공이 지연될 수 있습니다.

* 이 서비스는 보증 기간 내의 제품에 한하여 적용됩니다.

3-2. ATEN eService 에서 신청하시면 A+ 서비스를 받을 수 있습니다.

- https://eservice.aten.com/eServiceCx/Common/FAQ/list.do?lang=ko_KR

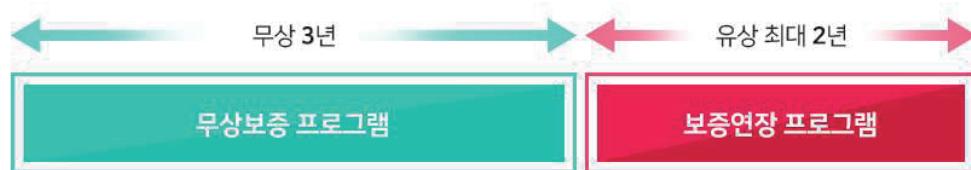
3-3. A+ 서비스 대상이 아닌 제품은 보증 연장 프로그램 중 '보증기간 내 제품 교환'을 구매하시면 동일 서비스를 받을 수 있습니다.

4. 제품 보증연장 프로그램

▶ 장기간으로 제품을 사용해야 하는 고객의 제품 보증기간의 만료로 인한 수리비용 또는 동일 제품 재구매 부담을 줄일 수 있도록 ATEN에서는 아래와 같이 제품 보증 연장 서비스를 제공합니다.

4. ATEN 보증연장 프로그램

- ATEN 보증연장 프로그램은 기본 3년의 무상 기간 만료 후 발생하는 제품의 수리 비용 또는 재구매 비용 부담을 합리적으로 절감할 수 있도록 ATEN이 제공하는 고객 만족 프로그램입니다.



소프트웨어, 케이블, 어댑터등은 보증연장 프로그램을 구매할 수 없습니다.

4-1. 종류

- **무상 보증 프로그램**

구매하신 모든 제품은 기본 3년 동안 무상 보증을 제공합니다.(단, 소프트웨어, 케이블, 아답터, 액세서리, ATEN essentials 제품 제외)

- **제품 교환 프로그램**

무상 보증 지원 제품의 고장 발생시 동일 제품 또는 동급 이상 제품으로 교체해드립니다.

- **보증연장 프로그램**

기본 3년 무상 보증 프로그램에 최대 2년 무상 보증을 구매하면 최장 5년까지 무상 보증을 제공합니다.

4-2. 정책

- **구매 시 보증 프로그램**

제품 구매시 제품 교환 프로그램과 보증연장 프로그램을 함께 구매할 수 있습니다.

- **구매 후 보증 프로그램**

제품 구매 후 별도로 제품 교환 프로그램과 보증연장 프로그램을 구매할 수 있습니다.

* 무상 보증 기간 내 프로그램을 구매하는 경우 제품 구매 시점부터 보증 기간이 적용됩니다.

* 무상 보증 기간 후 프로그램을 구매하는 경우 보증 프로그램 구매 시점부터 보증 기간이 적용됩니다.

4-3. 구매 조건

- 제품이 정상적인 상태인 경우 제품 교환 프로그램 및 보증연장 프로그램 구매가 가능합니다.

4-4. 내용 비교

프로그램	보증연장 프로그램명	프로그램 내용	상세 내용
구매 시 보증 프로그램 [제품과 같이 구매 가능핚 프로그램]	제품명 + <u>W1</u>	1년 보증연장	기본 3년 + 1년 보증연장 보증기간 합계 4년
	제품명 + <u>W2</u>	2년 보증연장	기본 3년 + 2년 보증연장 보증기간 합계 5년
	제품명 + <u>WS</u>	보증기간 내 제품 교환	기본 3년 + 제품 교환 무상 보증기간 중 수리가 발생한 경우 제품 교환 지원
	제품명 + <u>WS1</u>	1년 보증연장, 4년 제품 교환	기본 3년 + 1년 보증연장 + 4년 제품 교환 보증기간 합계 4년 및 보증기간 4년 내 수리가 발생한 경우 제품 교환 지원
	제품명 + <u>WS2</u>	2년 보증연장, 5년 제품 교환	기본 3년 + 2년 보증연장 + 5년 제품 교환 보증기간 합계 5년 및 보증 기간 5년 내 수리가 발생한 경우 제품 교환 지원
구매 후 보증 프로그램 [제품 구매 이후 별도 구매 가능핚 프로그램]	제품명 + <u>PW1</u>	1년 보증연장	기본 3년 + 1년 보증연장 보증기간 합계 4년
	제품명 + <u>PW2</u>	2년 보증연장	기본 3년 + 2년 보증연장 보증기간 합계 5년
	제품명 + <u>PWS</u>	보증기간 내 제품 교환	기본 3년 + 제품 교환 무상 보증기간 중 수리가 발생한 경우 제품 교환 지원
	제품명 + <u>PWS1</u>	1년 보증연장, 4년 제품 교환	기본 3년 + 1년 보증연장 + 4년 제품 교환 보증기간 합계 4년 및 보증 기간 4년 내 수리가 발생한 경우 제품 교환 지원
	제품명 + <u>PWS2</u>	2년 보증연장, 5년 제품 교환	기본 3년 + 2년 보증연장 + 2년 제품 교환 보증기간 합계 5년 및 보증 기간 5년 내 수리가 발생한 경우 제품 교환 지원

4-5. 비고

- 단종 및 단종 예정 제품은 교환 프로그램 및 보증연장 프로그램을 구매할 수 없습니다.
- 자재가 부족한 제품은 수급 불균형의 사유로 교환 프로그램 및 보증연장 프로그램을 구매할 수 없습니다.
- 기본 3년간 제공하는 무상 보증 프로그램 기간 경과 후 구매 후 보증 프로그램을 구매시 기본 보증 기간 3년은 포함되지 않습니다.
(예 - 기본 3년 무상 보증 기간 경과 후 '구매 후 연장 2년 / 5년 제품 교환' 구매 시 '보증 연장 2년 / 2년 제품 교환'만 제공)

4-6. 연락처

- 유선**
02) 467 - 6789 (내선: 306)
- 이메일**
support@aten.co.kr / sales@aten.co.kr

5. 무료체험 서비스

▶ ATEN 제품을 구입하기 전에 고객 환경에 설치하여 무료로 체험할 수 있는 서비스입니다.

5-1. 서비스 소개

- 단종 제품 및 일부 제품 (LCD 제품 및 다중 구성 제품)을 제외한 ATEN 모든 제품

5-2. 신청 방법

- 무료체험 서비스 신청서 작성 후 증빙 자료와 함께 Fax(02-467-9876) 또는 E-mail(sales@aten.co.kr)로 제출

개인 고객	신분증 사본 (주민등록증, 운전면허증 여권 등)
기업 고객	사업자 등록증, 담당자 명함 사본

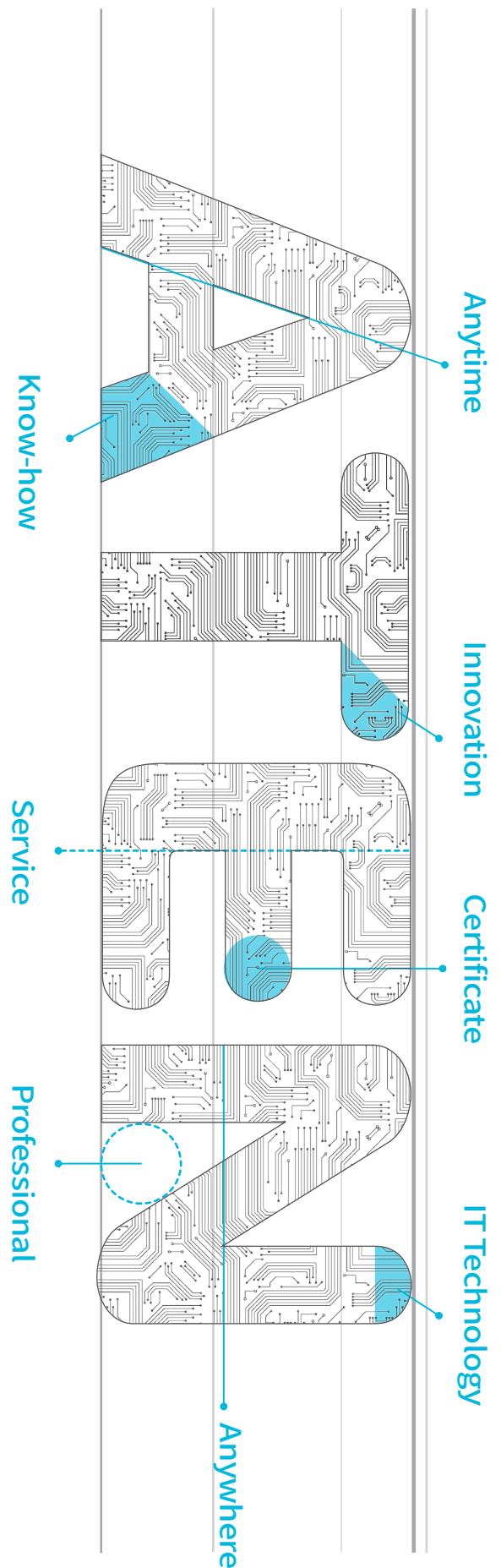
5-3. 배송비 및 체험 기간

배송비	양복 배송비 고객 부담
체험 기간	배송일 기준 최대 2주

5-4. 주의 사항

- 제품 분실 및 부속품 누락 시 고객에게 해당 비용이 청구 될 수 있으므로 주의하시기 바랍니다.
- 제품 고장 및 파손 발생 시 고객이 해당 제품의 수리 비용을 지불해야 하므로 제품 사용 시 주의하시기 바랍니다.

MEMO



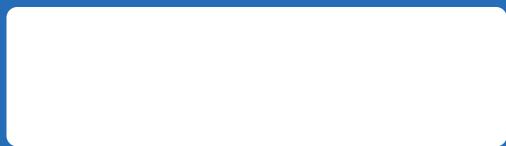


에이텐코리아 주식회사

ATEN Korea Co., Ltd

서울시 금천구 디지털로9길 32 갑을그레이트밸리 B동 303호
Tel: 02-467-6789 Fax: 02-467-9876
www.aten.co.kr E-mail: support@aten.co.kr

공식 판매처:



ATEN에 대하여

ATEN International Co., Ltd.는 1979년에 설립되었으며 IT 연결 및 관리 솔루션을 제공하는 선두 업체입니다. 통합된 KVM, 전문 A/V 및 인텔리전트 전력 솔루션을 제공하는 ATEN 제품은 기업, 정부, 산업, 교육 및 소매 환경에서 전자 장치를 연결, 관리 및 최적화합니다. ATEN은 500개 이상의 국제 특허를 출원하였으며 혁신적인 솔루션을 끊임없이 생산하는 글로벌 R&D 팀을 보유하고 있어 전세계에서 사용 가능한 포괄적인 제품 포트폴리오를 제공합니다.



ATEN 기술지원부
카카오 플러스 친구



ATEN 홈페이지



ATEN eShop