

The ATEN logo is located in the top left corner. It features the word "ATEN" in a bold, white, sans-serif font. To the left of the letters, there are three horizontal white lines of varying lengths, creating a stylized arrow or signal icon.The AVIT logo is in the top right corner. "AVIT" is written in a large, bold, blue sans-serif font. Below it, the word "meets" is written in a smaller, lowercase, blue sans-serif font. The text "meets" is positioned on a thin, horizontal green bar.The main title is centered on the page. "2021" is written in a large, light blue, sans-serif font. Below it, "ATEN Technical Service" is written in a bold, dark blue, sans-serif font. At the bottom of the title block, "기술 지원 서비스 가이드 북" is written in a light blue, sans-serif font. The background features abstract blue shapes and a circuit board pattern.



CONTENTS

신뢰 할 수 있는 ATEN 기술 지원 서비스

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

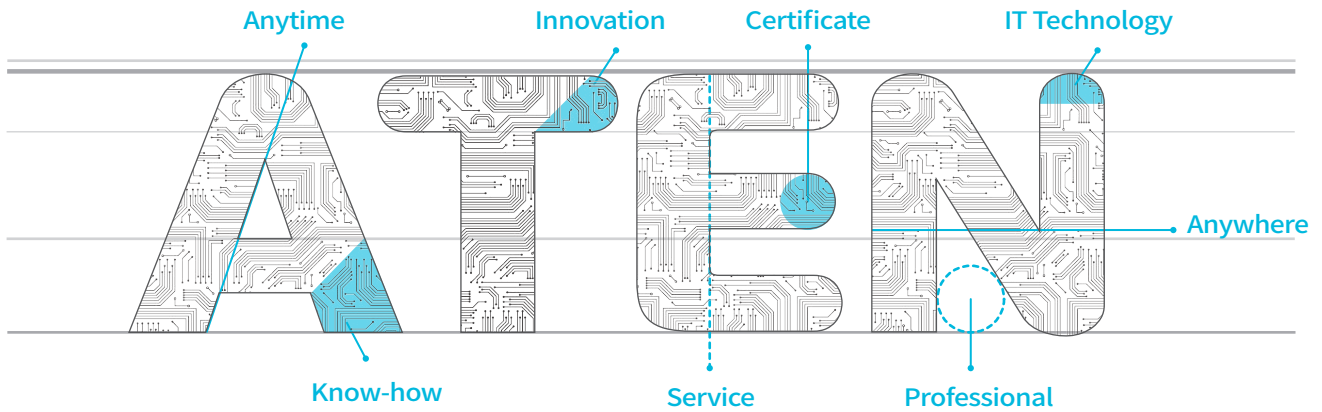
ATEN 기술 지원 서비스란?

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. RMA 서비스: 제품 수리 서비스 | 2 |
| 2. DOA 서비스 | 4 |
| 3. A+ 서비스 | 4 |
| 4. 제품 보증 연장 서비스 | 5 |
| 5. 무료체험 서비스 | 6 |
-

“

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

- 카카오프러스 :



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 불가능한 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 연장 됩니다.
- 케이블 및 액세서리 부속품은 제품 보증정책에서 제외됩니다.

구분	제품 보증기간
전제품 (케이블 및 액세서리 제외)	3년

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 발생한 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 불가 합니다.
해외 직구 제품에 대한 수리 요청 시 수리 비용이 발생함을 알려 드립니다.
(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

1-4. 서비스 절차



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	KVM 스위치	KVM Over IP 연장기	KVM Over IP 스위치	KVM 모듈	시리얼 콘솔 서버	
CM1164A CM1284	VM1600A VM3200 VM7404 VM7104 VM7604 VM8604 VM7804 VM8804 VM7514 VM8514 VM7814 VM8814 VM7904 VM3250 VM7824 VM8824 VM7584	VM0404 VM0404HA VM0404HB VM0808HA VM0808HB VM3404H VM3909H VM5404D VM5404H VM5808D VM5808H VM51616H VM6404H VM6809H VM0202H	KH1508A KH1516A KH1532A KH2508A KH2516A	KE6900 KE6900ST KE6940 KE8950 KE8952 KE6910 KE6912 KE8900ST KE8900SR KE9900ST KE9950 KE9952 KE6920R KE6920T KE6922R KE6922T		KH1508Ai KH1516Ai KN1132V KN1108VA KN1116VA KN2116VA KN2132VA KN2140VA KN4116VA KN4132VA KN4140VA KN4164V KN8132V KN8164V KN1000A KN2124VA KN4124VA	KA7120 KA7130 KA7140 KA7166 KA7168 KA7169 KA7170 KA7175 KA7176 KA7177 KA7178 KA7188 KA7189 KA7230S KA7240S KA7520 KA7570 KA7920 KA7970 KA8270 KA8278 KA8280 KA8288 KA9140	SN0108A SN0116A SN0132 SN0148 SN3101 SN9108 SN9116 SN3101 SN0108CO SN0116CO SN0132CO SN0148CO SN9108CO SN9116CO
		비디오 Over IP 연장기	컨트롤 시스템	Gbe Managed 스위치	LCD KVM 스위치			
		VE8900 VE8950	VK1100 VK2100 VK108US VK112EU VK224 VK236 VK248 VK0100 VK0200	ES0152 ES0152P	KL1108VN KL1116VN KL1508A KL1516A KL1508Ai KL1516Ai			

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

* 이외의 제품들은 ATEN 선출고 서비스를 별도 구매하시면 A+ 서비스와 동일한 서비스를 받으실 수 있습니다.

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 제품 연장 보증 서비스 중 선 교체 서비스를 구매 하시면 동일 서비스를 받을 수 있습니다.

4. 제품 보증 연장 서비스

- ▶ 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.

4-1. 제품 보증 연장

- 당사의 표준 제품 보증기간은 제품 구매일로부터 3년이지만, 제품 보증기간 연장 서비스를 구매하시면 최대 5년까지 제품 보증기간을 연장할 수 있습니다.



4-2. 선 교체 서비스

- 제품 보증기간내에 제품 장애 발생 시 새 제품으로 교체해 드리는 서비스입니다.
- 제품 보증 연장 서비스와 함께 구매 할 수 있습니다.

4-3. 제품 보증 연장 서비스 및 선 교체 서비스

제품 보증 연장 서비스 팩 종류	서비스 팩 내용	설명
*[제품명]+W1	보증기간 1년간 연장	보증기간 합계 4년 : 기본 보증 3년 + 1년 연장 서비스
*[제품명]+W2	보증기간 2년간 연장	보증기간 합계 5년 : 기본 보증 3년 + 2년 연장 서비스
*[제품명]+WS	선 교체 서비스 (제품 무상 선 교체 서비스)	제품 표준 제품 보증기간(3년) 내에 제품 장애 발생 시 제품 무상 선 교체 서비스
*[제품명]+WS1	보증기간 1년간 연장 제품 무상 선 교체 서비스	보증기간 합계 4년 : 기본 보증 3년 + 1년 연장 서비스 제품 무상 선 교체 서비스
*[제품명]+WS2	보증기간 2년간 연장 제품 무상 선 교체 서비스	보증기간 합계 5년 : 기본 보증 3년 + 2년 연장 서비스 제품 무상 선 교체 서비스
*[제품명]+PW1	제품구매 90일 이후 보증 기간 1년 연장	보증기간 합계 4년 : 기본 보증 3년 + 1년 연장 서비스 (제품 구매 시점부터 서비스 시작)
*[제품명]+PW2	제품구매 90일 이후 보증 기간 2년 연장	보증기간 합계 5년 : 기본 보증 3년 + 2년 연장 서비스 (제품 구매 시점부터 서비스 시작)

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

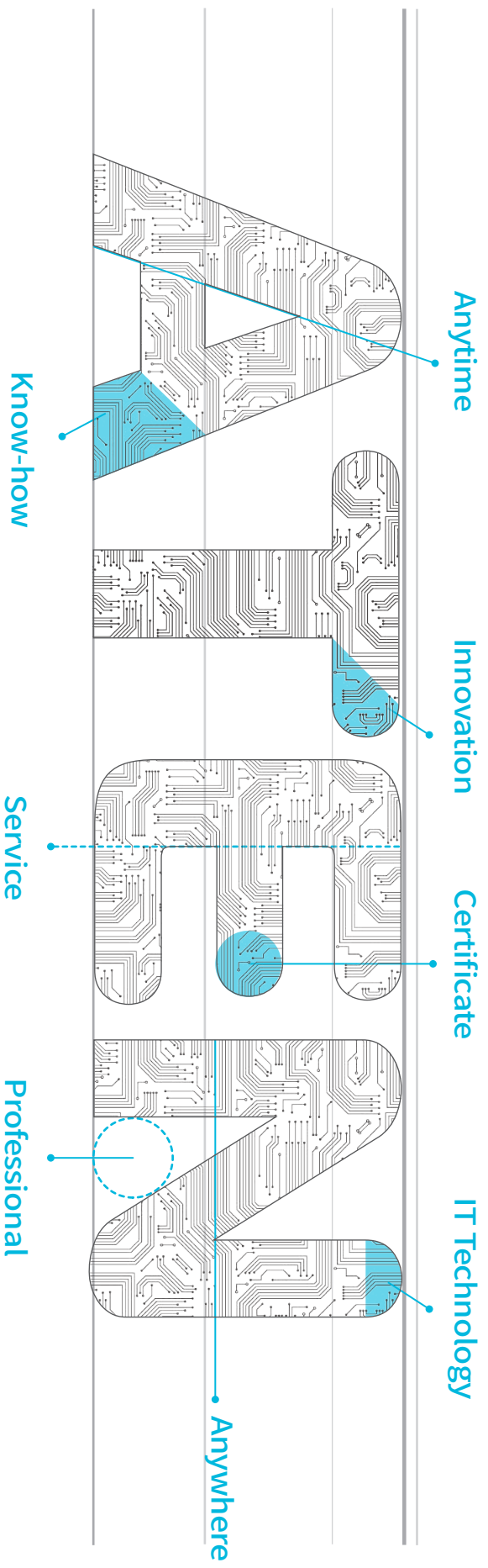
개인 고객	신분증 사본 (주민등록증, 운전면허증 여권 등)
기업 고객	사업자 등록증, 담당자 명함 사본

5-3. 배송비 및 체험 기간

배송비	왕복 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 주의 하시기 바랍니다.
- 제품 고장 및 파손 발생 시 고객이 해당 제품의 수리 비용을 지불해야 하므로 제품 사용 시 주의하시기 바랍니다.





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