Nintendo Switch 고객지원 정보

수리 서비스 규정/보증 규정

규정일 : 2024년 11월 7일

한국닌텐도주식회사(이하, 당사)는 이하의 내용에 따라서 수리 서비스를 제공합니다.
반드시 「수리 서비스 규정」, 「보증 규정」을 읽고 동의하신 후 수리 서비스를 의뢰해 주십시오. 또한, 당사의 온라인 수리 접수 서비스를 이용하실 때에는 당사 홈페이지의 「이용 약관」도 함께 적용되므로 읽어 주시기 바랍니다.

본 규정의 대상은 다음과 같습니다.

- Nintendo Switch 본체
- Nintendo Switch(OLED 모델) 본체
- Nintendo Switch Lite 본체
- Joy-Con(L)/(R)
- Nintendo Switch Pro 컨트롤러
- Nintendo Switch 독
- 닌텐도 사운드 클록 Alarmo(Nintendo Switch Online 가입자 한정 상품)
- Nintendo Entertainment System 컨트롤러(Nintendo Switch Online 가입자 한정 상품)
- Super Nintendo Entertainment System 컨트롤러(Nintendo Switch Online 가입자 한정 상품)
- Nintendo 64 컨트롤러(Nintendo Switch Online 가입자 한정 상품)
- SEGA Mega Drive Fighting Pad 6B(Nintendo Switch Online 가입자 한정 상품)

수리 서비스 규정

수리 의뢰품을 보내 주실 때의 주의사항

- 보증서의 구입일 기재 및 구매점의 직인(혹은 그것을 대체할 수 있는 것을 첨부) 유무를 확인하신 후 보증서와 함께 보내 주십시오.
- 수리 의뢰품을 보내실 때는 제품에 흡집이나 파손 등이 발생하지 않도록 단단히 포장을 해 주십시오. 불충분한 포장으로 운송 중에 제품이 분실 혹은 파손된 것으로 판단될 경우에는 수리 서비스를 제공하지 않습니다.
- 특정 소프트웨어 및 부속품 사용 시 이상이 발생할 경우에는 반드시 그 소프트웨어와 부속품을 함께 발송해 주십시오.
- 구입 후에 고객님께서 부착하신 물품(보호 시트, 보호 커버, 스티커, 장식물 등)은 제거해 주십시오.

제거하지 않고 보내실 경우, 수리•검사 사정상 보내 주신 상태 그대로 돌려 드릴 수는 없습니다.
- 운송 중에 발생하는 사고에 대해 당사는 일절 책임을 지지 않습니다.
- 수리 서비스를 의뢰하실 때 고객님으로부터 제공받은 개인정보는 수리 서비스 제공 및 개선을 위해 사용됩니다.
- 의뢰 시점에 따라 대상 상품•관련 서비스의 이용 약관 등(Nintendo Switch, 닌텐도 어카운트의 이용 약관, 개인정보취급방침 등)에 변경이 있는 경우가 있습니다. 수리 서비스를 의뢰하실 때에는 최신 버전의 이용 약관을 확인, 동의하신 후에 수리를 신청해 주십시오.

수리에 대하여

- 출장 수리 의뢰는 받지 않습니다.
- 수리로 교환된 부품 등은 어떤 경우라도 반납하지 않습니다.
- 제품의 안전 및 기능을 확보하기 위하여 최소한으로 필요한 부분은 구체적인 수리 의뢰 내용과 상관없이 당사의 판단으로 수리하는 경우가 있습니다.
- 원칙적으로 시스템 소프트웨어가 탑재된 제품은 최신 버전으로 업데이트합니다. 또한, 당사가 필요하다고 판단했을 경우, 기록 매체(본체 저장 메모리 혹은 microSD 카드)에 저장되어 있는 소프트웨어 및 데이터를 최신 버전으로 업데이트하는 경우가 있습니다.
- 수리에 따라서는 재생 부품 및 개량 부품을 사용하는 경우가 있습니다.
- 수리에 따라서는 제품을 교환, 또는 제조 번호를 변경하는 경우가 있습니다.
- 수리에 따라서는 제품상에서 이루어진 각종 설정의 초기화나 다른 제품•서비스와의 연동을 해제하는 경우가 있습니다.
- 수리 시 사용하는 부품은 모두 한국 국내 사양입니다.
- 당사의 품질 기준을 초과하는 수리 의뢰에는 대응할 수 없습니다.
- 당사가 견적을 위해 받은 수리 의뢰품을 고객님이 맡기신 이후에 수리를 취소하여 반환하는 경우, 맡기셨을 때의 상태와 다를 수 있습니다.
- 수리 작업 착수 후 수리 취소는 접수 받지 않습니다.
- 수리품의 반환은 당사가 지정한 운송 업체를 통해 돌려 드리며, 한국 국내로만 배송합니다.

수리 의뢰품의 보관 기간에 대하여

- 수리 비용 또는 기본 검사비 청구 후, 비용이 결제되지 않은 상태로 1년이 경과했을 경우, 맡겨 주신 제품은 당사에서 처분합니다. (폐기 처리됨)
- 고객님의 사정으로 수리를 완료한 제품을 당사의 발송으로부터 1년간 수령하지 못하셨을 경우, 수리 의뢰품은 당사에서 처분합니다.
- 고객님의 정보(주소, 이름, 전화번호 등)가 기재되지 않거나 잘못 기재되어 당사로부터 연락 및 반환이 불가능할 경우, 보관 시작 후 1년이 경과한 수리 의뢰품은 당사에서 처분합니다.

교환 또는 수리를 거절하는 경우에 대하여

- 당사에 의하지 않은 분해, 개조(소프트웨어를 포함), 수리 등이 이루어진 흔적이 있을 경우.
- 구입 시 부착되어 있던 각종 라벨(시리얼 넘버 라벨이나 규격 표시 라벨 등)이 없거나 또는 벗겨낸 흔적이 있을 경우.
- 정상적이지 않은 사용 방법(Nintendo Switch 고객지원에 기재되어 있지 않은 방법 등)으로 작성된 데이터나 당사가 승인하지 않은 소프트웨어 등이 기록 매체(본체 저장 메모리 혹은 microSD 카드)에 저장되어 있을 경우, 또는 저장된 흔적이 있을 경우.
- 심하게 손상되어 수리 후에도 기능 개선 및 유지가 어려울 경우.
- 기록 매체(본체 저장 메모리 혹은 microSD 카드)내의 손상된 데이터 복구를 희망할 경우.
- 일반 가정 외(업무용 등)에서 사용하여 고장 및 손상된 경우.
- 한국닌텐도 정식 발매품이 아닌 경우.
- 일정 기간 내에 여러 제품의 수리를 계속 신청하거나, 동일한 고장으로 인한 수리를 계속 신청하는 등 상업적인 수리 신청이 의심된다고 판단한 경우.
- 이상의 경우가 아니더라도 당사에서 교환 또는 수리를 거절할 이유가 있다고 판단한 경우.

수리 비용에 대하여

- 보증 기간 만료 이후에 의뢰받은 수리는 유상 수리 처리됩니다.
- 보증 기간 내라고 하더라도 보증 규정에 기초하여 유상 수리 처리되는 경우가 있습니다.
- 수리 비용은 수리 시점의 제품 상태로부터 산정합니다.
- 고객님이 부담하실 수리 비용이 발생하는 경우, 대금 결제가 이루어진 이후에 수리 의뢰품을 배송해 드립니다.
- 수리 접수 후, 제품에 이상이 없는 것으로 판명되어 반송이 되거나, 유상 수리 판정 후, 수리를 취소하시는 경우에는 소정의 검사비(2만원)가 부과됩니다. (2024년 1월 24일부터 적용)
- 수리 비용은 수리 내용에 따라 판매 가격을 초과할 수 있습니다. 그 경우에도 수리 비용은 고객님의 부담이 됩니다.

기록 매체 내의 데이터 및 소프트웨어에 대하여

- 수리 내용에 따라서는 본체 저장 메모리 혹은 microSD 카드 등, 기록 매체에 저장되어 있는 데이터 및 소프트웨어가 삭제되거나 사용할 수 없게 될 가능성이 있습니다. 또한 그러한 데이터 및 소프트웨어의 인터넷 배포가 종료된 경우에는 재수신이 안 되는 경우가 있습니다. 사전에 양해 부탁드립니다.
- 기록 매체 내의 데이터 및 소프트웨어에 관련하여 발생한 손해에 대해서 당사는 일절 책임을 지지 않습니다.

기타 주의사항

- 보증서는 어떠한 경우에도 재발행 하지 않습니다.
- 수리용 부품 판매는 하지 않습니다.
- 수리용 부품의 보유 기간은 제품 제조 종료 후 5년간입니다. 보유 기간 만료 후에는 수리가 불가능할 수 있습니다. 또한, 의뢰 시점의 상황에 따라 보유 기간 내라고 하더라도 수리가 되지 않는 경우가 있습니다. 사전에 양해 부탁드립니다.
- 본 제품의 고장 및 수리로 인하여 발생하는 손해에 대해서 법에서 정하는 경우를 제외하고 당사는 일절 책임을 지지 않습니다.
- 본 규정은 예고 없이 변경될 수 있습니다.
- 본 규정의 최신 버전은 당사 홈페이지의 Nintendo Switch 고객지원에서 확인하실 수 있습니다. 본 규정은 항상 최신 버전을 적용합니다.
- 특별 사양의 한정 생산품에 대해서도 수리 의뢰 시의 재고 상황에 따라 다른 사양의 상품에 사용되고 있는 부품, 재생 부품 또는 개량 부품을 사용하는 경우가 있습니다. 또한 다른 사양의 상품에 사용되고 있는 부품을 사용하는 경우, 수리 후에는 다른 사양(외장을 포함)으로 변경이 됩니다. 사전에 양해 부탁드립니다.

보증 규정

보증 기간 내의 제품에 대해서는 「수리 서비스 규정」에 더해 본 규정이 적용됩니다. 본 규정과 함께 「수리 서비스 규정」도 반드시 읽어 주시고 동의를 하신 이후에 수리 서비스를 의뢰해 주십시오.

- 연장 보증 등, 당사 보증과 별도의 보증을 이용하시는 경우에는 수리품을 보내 주시기 전에 판매점에 상담해 주십시오.
- 정상적인 사용 방법(Nintendo Switch 고객지원에 기재되어 있는 사용 방법 등)을 준수하신 경우에 발생하는 고장에 대해서는 보증 기간 중 무상으로 수리해 드립니다.
- 보증 기간은 사용 개시 시기, 사용 기간에 관계없이 구매하신 날로부터 1년입니다.
- 수리 후에도 보증 기간은 변경되지 않습니다.
- 유상 수리된 부품의 보증 기간은 수리한 날로부터 6개월입니다.
- 본 보증서는 한국 국내에서만 유효합니다.
- 보증 기간 중이라도 하기의 경우에는 유상 수리 처리됩니다.

(1) 보증서가 확인되지 않는 경우.
(2) 보증서에 필요 사항(구입 연월일, 판매점명 등)이 기입되어 있지 않거나 도장이 없거나 또는 도장을 대체할 증명의 첨부가 없는 경우.

(3) 제조 번호가 있는 상품으로 그 번호의 판별이 불가할 경우.
(4) 정상적이지 않는 사용 방법에 의해 고장이 나거나 손상이 발생한 경우.
(5) 구매하신 이후에 운송, 이동 시의 낙하, 관리•보관상의 부주의로 고장 및 손상이 발생한 경우.
(6) 파손(액정 깨짐을 포함), 침수(부식), 낙하, 충격, 가압, 이물질 등의 영향으로 인해 고장 및 손상이 발생한 경우.
(7) 화재, 지진, 풍수해, 낙뢰, 염해, 가스해, 이상 전압 그 밖의 불가항력에 따른 고장 및 손상이 발생한 경우.
(8) 접속하고 있는 다른 기기로 인하여 본 제품에 고장 및 손상이 발생한 경우.
(9) 닌텐도 제품 또는 라이선스 제품 이외의 사용으로 인한 고장 및 손상이 발생한 경우.
(10) 소모 부품을 교환 또는 보충하는 경우.
(11) 고장이 아닌 부분을 고객님의 의뢰로 교환하는 경우.
(12) 그 밖에 당사가 유상 수리에 해당한다고 합리적으로 판단한 경우.

• 보증 기간 종료 후에 수리를 의뢰하시는 경우에도 배송비는 당사에서 부담합니다.
• 본 규정은 예고 없이 변경될 수 있습니다.
• 본 규정의 최신 버전은 당사 홈페이지에서 확인하실 수 있습니다. 또한 본 규정은 항상 최신 버전을 적용합니다.