

A/S 규정집

목 차

1. A/S 규정

2. 라켓

3. 신발

4. 의류 및 가방

5. 스노보드

- (주)동승통상 및 (주)세양스포츠는 품목별 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시)에 따라 다음과 같이 상품에 대한 보증을 실시합니다.
- 단, 제조공정의 잘못이 아닌 상품에 충격을 가했거나 사용자 부주의 및 과실에 의해 파손된 것은 제외되며 그 내용은 다음의 기준과 같습니다.

1. A/S 규정

1) A/S 규정 정의

(주)동승통상 및 (주)세양스포츠는 공식 수입, 판매한 YONEX 상품을 보증해드리는데 있어 상품 정보 및 사용 상태에 의거하여 판단하며 이러한 과정에서 보다 객관적이고 정확한 기준을 도입하고자 아래와 같은 기준을 적용하고 있습니다.

2) A/S 접수

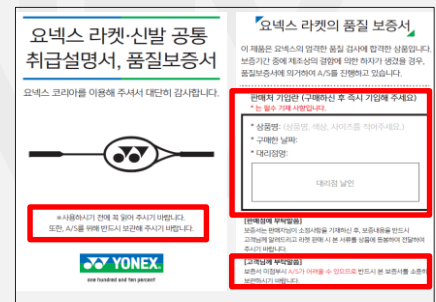
A/S 접수 시 다음의 사항을 반드시 지켜주시기 바랍니다. 보증기간 이내라 하더라도 다음 사항에 해당되지 않을 경우, A/S접수가 어려울 수 있으며 처리결과에 불이익을 받으실 수 있으니 반드시 확인 후 접수해 주시기 바랍니다.

• 공통 취급설명서, 품질보증서 필수 지참(라켓 및 신발 접수 시)

라켓 및 신발 구매 시, 해당 대리점의 직인이 새겨진 품질보증서 수령이 가능합니다.

품질보증서 미지참 시 A/S 접수가 어려울 수 있습니다.

(※온라인 구매 건은 온라인 구매내역서로 대체 가능)



• 구매영수증 필수 지참(의류 및 가방 접수 시)

의류 및 가방의 구입일 확인이 어려울 경우, 구매영수증 또는 온라인구매내역서를 제출하면 기간을 인정해 드립니다. 단, 영수증이 없는 경우는 3개월을 감안하여 본사출고일 또는 제조년월 기준 9개월(소비자기본법제8조제2항)을 품질보증기간으로 산정하므로 A/S 판정 시 불리하게 적용될 수 있습니다.

• 홀로그램 스티커 부착



• 시리얼번호 스티커 부착



(최초소비자가 10만원 이상 배드민턴라켓만 해당)

• 거트(스트링)가 매어진 상태

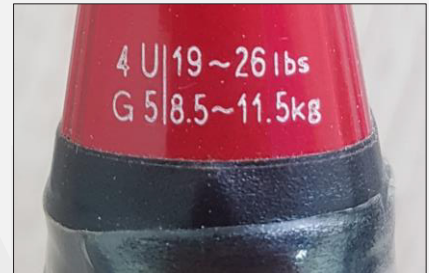
거트(스트링)를 끊은 상태에서 접수할 경우 라켓의 불량원인을 확인할 수 없으므로, A/S 판정 시 불리하게 적용될 수 있습니다. 기간이 소요될수록 라켓 파손의 정도가 심해질 수 있으니 파손된 즉시 접수해주시기 바랍니다.

❖ 거트(스트링)가 매어진 상태의 헤드모양

거트가 매어진 상태의 헤드 모양은 거트 매기 전의 타원형 상태를 유지해야 하며, 거트를 맨 후의 헤드 모양이 흐트러져 있으면 거트를 잘못 맨 원인으로 판단될 수 있어 A/S 판정 시 불리하게 적용될 수 있습니다.

❖ YONEX 권장 적정 텐션

YONEX에서 권장하고 있는 적정 텐션 이상 혹은 이하로 스트링하여 그 원인으로 파손이 발생한 경우에는 A/S 판정 시 불리하게 적용될 수도 있습니다. YONEX 라켓의 적정 텐션은 라켓의 삼각캡 측면에 표기되어 있으며, 홈페이지 또는 대리점에서도 확인이 가능합니다.



• 병행수입 또는 해외직구/구매대행 상품 A/S 불가

(주)동승통상 및 (주)세양스포츠에서 공식 수입, 판매한 YONEX 상품이 아닌 병행수입 또는 해외직구/구매대행 상품에 대해서는 품질보증을 해드리지 않습니다.

3) A/S 배송

A/S 처리와 관련하여 발생한 대리점과 당사간의 택배 비용은 모두 당사에서 부담하는 것을 원칙으로합니다.

A/S 접수는 전국 요넥스 대리점에서 가능합니다. **(본사 개인접수 어려움)**

구매 대리점이 아닌 타 대리점으로 접수할 경우 배송 비용이 발생할 수 있습니다.

4) 상품별 A/S 기준

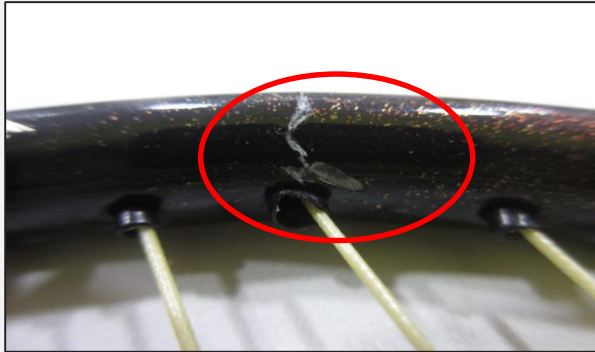
상품별	기준	기준 내용
라켓	품질보증기간	구입일 기준 1년
	필수사항 (모두 충족)	◎ 요넥스 라켓/신발 공통 품질보증서 또는 온라인 구매내역서 ◎ 라켓 보증서스티커(최초소비자가 10만원 이상 라켓만 해당) ◎ 홀로그램 스티커 ◎ 거트(스트링)가 매어져 있는 상태
	A/S 처리	◎ 새 상품 교환 ◎ A/S 불가 ◎ 손잡이수리 (배드민턴라켓만 해당) ◎ 보상판매 (최초소비자가 10만원 이상 배드민턴라켓만 해당)
신발	품질보증기간	구입일 기준 6개월
	필수사항	요넥스 라켓/신발 공통 품질보증서 또는 온라인 구매내역서
	A/S 처리	◎ 새 상품 교환 ◎ A/S 불가 ◎ 수선 (품질보증기간 이내 착용감에 영향 주지 않는 수선만 진행) ◎ 보상판매 (품질보증기간 이내 수선이 불가한 신발만 해당)
의류 및 가방	품질보증기간	구입일 기준 6개월
	필수사항	구매영수증 또는 온라인 구매내역서
	A/S 처리	◎ 새 상품 교환 ◎ A/S 불가 ◎ 수선 (품질보증기간 이내 무상수선, 이후 유상수선)

※ A/S 접수되는 라켓의 거트(스트링)는 심의 과정에서 제거될 수 있으며, 이에 따른 추가적인 보상이 어렵다는 점을 안내 드립니다.

2. 라켓

• 새 상품 교환

구매일로부터 1년 이내 외부에 의한 충격의 흔적이 없고, 아래의 항목에 해당되는 경우 새 상품으로 교환해드립니다.



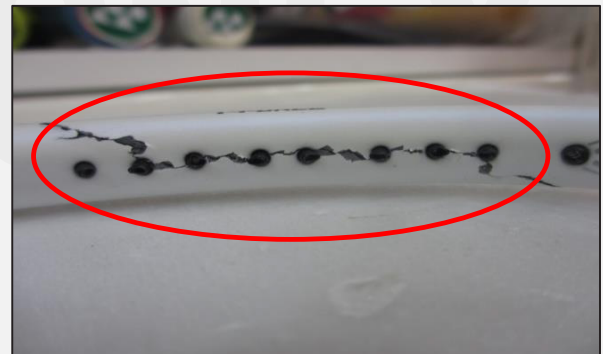
안쪽 크랙



프레임 함몰



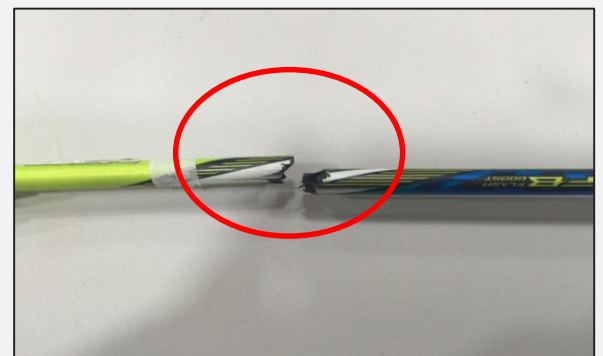
T조인트 실금



프레임 찢어짐



손잡이 회전

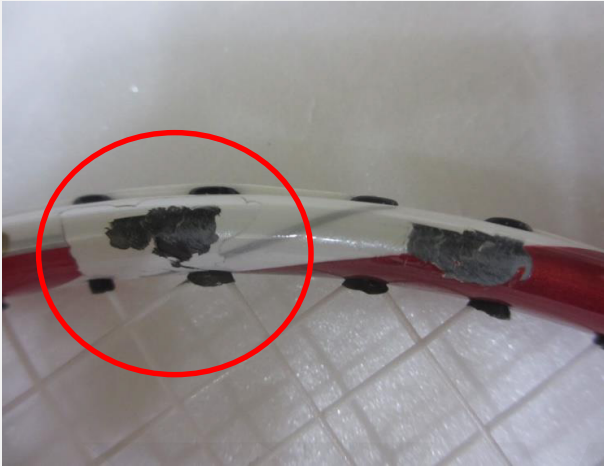


샤프트 절단

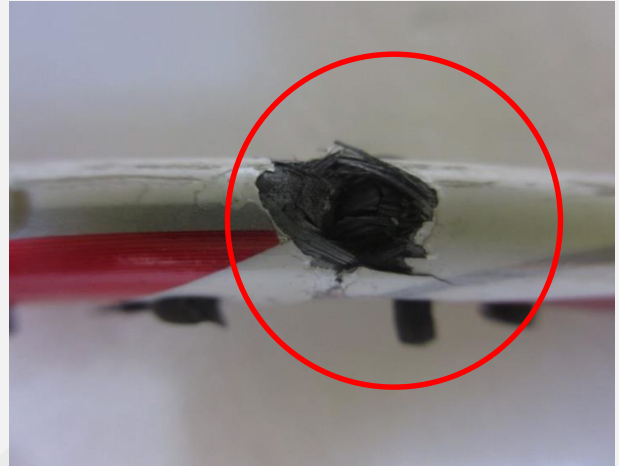
※ 새 상품 교환된 라켓의 거트(스트링)는 제공되지 않으며, 거트(스트링) 비용을 요넥스코리아에서 보상해드리지 않습니다.

• 새 상품 교환 어려움

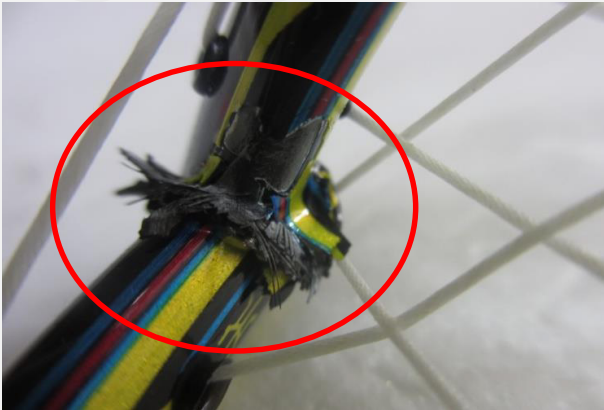
라켓에 흠집이 많은 상태 또는 거트(스트링)가 매어져 있으나 충격 흔적이 선명한 경우



흠집이 많은 상태 및 충격을 가한
흔적이 선명한 경우



거트가 안 매어진 상태에서
파손 흔적이 선명한 경우



파손 흔적이 선명하면서
라켓이 접힌 경우



파손에 의해
라켓이 두 동강이 난 경우

※ 이벤트 경품 및 선수 후원용 라켓, 대회 상품으로 지급된 라켓은 A/S가 어렵습니다.

• 배드민턴라켓 50% 보상판매

구분	정책 내용
대상	최초 소비자가 10만원 이상 배드민턴라켓
조건	구입일 기준 1년 이내 / 최대 1회 보상
기준	동일 상품 최초 소비자가의 50% 금액으로 구매

- 보상라켓은 **출고일자로부터 10일 이내** 하자 발생 시에만 A/S가능
 - **단순변심에 따른 보상라켓 환불은 어려움**
 - 동일상품 재고 없을 시 대체상품으로 보상판매 가능
 - 보상판매 라켓은 파란색 시리얼번호 스티커가 부착되어 있음
- (※ 제품 하자는 새 상품 교환 사례 참고)



• 라켓 수리

라켓 수리는 상품의 기능이 상실되므로 (주)동승통상 에서는 라켓수리를 하지 않습니다.
손잡이 소리 및 손잡이 회전 시, 손잡이 교체 수리만 진행됩니다.

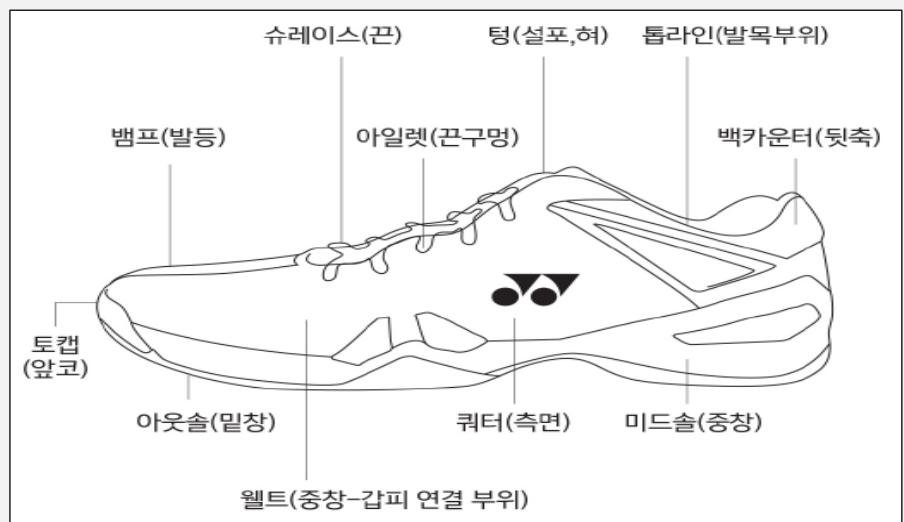
3. 신발

• 신발 부위별 A/S 기준

구분	불량유형	불량부위
새상품 교환 (1개월 이내)	외관상 불량	힐불량(굽), 장식불량, 인솔불량, 사이즈불량, 염색불량(물빠짐), 외관불량
	봉제(미싱) 불량	톱라인(발목부위), 토캡(앞코), 쿼터(측면), 웰트(대다리, 중창), 뱀프(발등), 라이닝(안감)
	접착 불량	아웃솔(밑창), 톱라인(발목부위), 토캡(앞코), 쿼터(측면), 뱀프(발등), 웰트(대다리, 중창), 미드솔(중창), 라이닝(안감)
수선가능 (6개월 이내)	마모(닳음)	아일렛(끈구멍, 도리), 텅(선포/허), 지할재(뒷축, 뒷보강), 기타
	발통증 유발	토캡(앞코), 쿼터(측면), 뱀프(발등), 지할재(뒷축, 뒷보강), 기타
	봉제(미싱) 불량	아일렛(끈구멍, 도리), 텅(선포/허), 지할재(뒷축, 뒷보강), 슈레이스(끈), 기타
	접착불량	아일렛(끈구멍, 도리), 텅(선포/허), 지할재(뒷축, 뒷보강), 기타
	어퍼(갑피) 불량	아일렛(끈구멍, 도리), 텅(선포/허), 지할재(뒷축, 뒷보강), 슈레이스(끈)
	기타	BOA 다이얼교체및끈교체등
수선 불가	어퍼(갑피) 불량	토캡(앞코), 쿼터(측면), 톱라인(발목부위), 웰트(대다리, 중창), 뱀프(발등), 라이닝(안감)
	마모(닳음)	톱라인(발목부위), 토캡(앞코), 쿼터(측면), 미드솔(중창), 뱀프(발등), 아웃솔(밑창), 라이닝(안감)
	불가상품	품질보증기간이후상품및A/S 접수불가부위

※ 상품불량에 의한 새 상품교환은 구매일로부터 1개월 이내에 가능합니다.
1개월 이후 새 상품 교환 및 수선은 어려우며, 50% 보상판매만 가능합니다.

• 신발 부위별 명칭



• 새상품 교환

구매일 기준 1개월 이내 상품의 불량 발생 시 새 상품으로 교환해드립니다.

(단, 소비자 과실 및 부주의로 인한 상품의 불량은 제외됩니다.)

• 신발 수선

품질보증기간 (6개월) 이내 상품 사용 도중 불량 발생 시 착용감에 영향을 주지 않는 수선범위 내에서 무상으로 수선해 드립니다. 수선 소요 기간은 A/S 접수 후 10~15일정도 소요되며, 휴일이 나본사 사정으로 인하여 지연 될 수 있습니다.

* 신발수선기준

구분	정책 내용	정책 내용
6개월 이내	무상수선	1차 수선→2차 수선→3차 교환 (동일 수선부위에 한함)
6개월 이후	A/S 불가	수선을 포함한 A/S 접수 불가
재수선	무상수선	수선 후, 2개월 이내 불량 재발생 시

* 신발 A/S 접수 불가부위



밑창(아웃솔) 전체 교체 및 파워쿠션 보강은 A/S 접수가능 대상이 아닙니다.

• 신발 수선불가 범위

착용감에 영향을 줄 수 있는 범위는 수선이 진행되지 않습니다.

어퍼(갑피)불량 : 갑피 찢어짐 현상



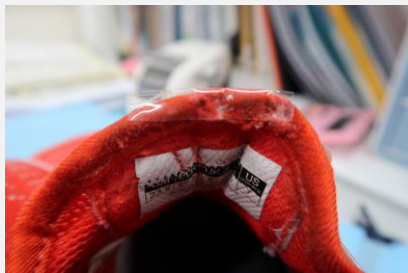
범위 : 토캡(앞코), 쿼터(측면), 톱라인(발목부위), 웰트(대다리, 중창), 뱀프(발등), 라이닝(안감)

접착불량 : 아웃솔, 중창 등 떨어짐 현상



범위 : 아웃솔(밑창), 톱라인(발목부위), 토캡(앞코), 쿼터(측면), 뱀프(발등), 웰트(대다리, 중창), 미드솔(중창), 라이닝(안감)

마모(닿음) : 갑피 등 마찰에 의한 까짐 현상



범위 : 톱라인(발목부위), 토캡(앞코), 쿼터(측면), 미드솔(중창), 뱀프(발등), 아웃솔(밑창), 라이닝(안감)

※ 밑창(아웃솔) 전체 교체 및 파워쿠션 보강 상품과 품질보증기간(6개월)이 지난 상품에 대해서는 A/S를 진행하지 않습니다.

• 신발 수선가능 범위 및 수선방법

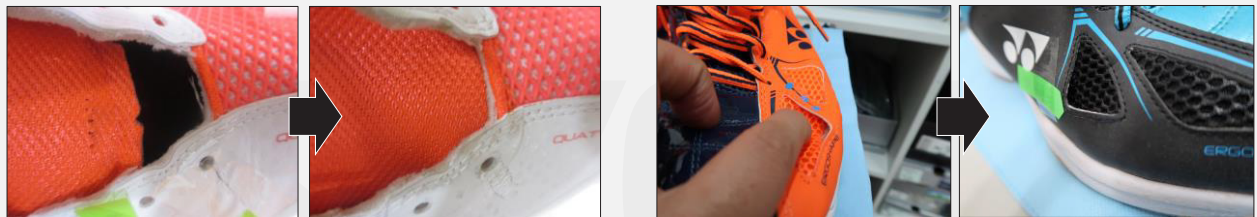
착용감에 영향을 주지 않는 수선을 진행합니다.

마모(닿음) : 갑피 등 마찰에 의해 마모되는 현상



범위 : 아일렛(끈구멍, 도리), 텅(설포/허), 지활재(뒷축, 뒷보강), 기타

봉제(미싱) 불량: 박음질 불 량또는 실밥터짐



범위 : 아일렛(끈구멍, 도리), 텅(설포/허), 지활재(뒷축, 뒷보강), 슈레이스(끈), 기타

어퍼(갑피)불량 : 외부압력에 따른 갑피 찢어짐



범위 : 아일렛(끈구멍, 도리), 텅(설포/허), 지활재(뒷축, 뒷보강), 슈레이스(끈)

접착불량 : 접착력 감소에 따른 떨어짐

범위 : 아일렛(끈구멍, 도리), 텅(설포/허), 지활재(뒷축, 뒷보강), 기타

발통증유발 : 발볼넓이 차이, 발모양에 따라 통증 발생

범위 : 토캡(앞코), 쿼터(측면), 뱀프(발등), 지활재(뒷축, 뒷보강), 기타

기타

범위 : BOA 다이얼 교체 및 끈 교체 등

• 배드민턴/테니스 신발 50% 보상판매

구분	정책 내용
대상	보증기간 내 수선 불가 대상 신발만 해당
조건	구입일 기준 6개월 이내 / 최대 1회 보상
기준	동일 상품 최초소비자가의 50% 금액으로 구매

- 보상신발은 **출고일자로부터 10일 이내** 하자 발생 시에만 A/S가능
- **단순변심에 따른 보상신발 환불은 어려움**
- 동일상품 재고 없을 시 대체상품으로 보상판매 가능
- 보상판매 신발은 인솔(깔창) 안쪽 바닥면에 요넥스 로고가 날인되어 있음
(※ 제품 하자는 새 상품 교환 사례 참고)



• 신발 사이즈 불량 및 발 통증 발생 시

신발의 사이즈 불량이나 발 통증으로 인한 A/S 접수 또는 고객과 분쟁 발생 시에 한국소비자생활연구원에 의뢰하여 정확한 원인을 파악한 후 상품에 대한 A/S 처리를 해드립니다.

4. 의류 및 가방

• 새 상품 교환

구매일 기준 1개월 이내 상품의 불량 발생 시 새 상품으로 교환해드립니다.
(단, 소비자 과실 및 부주의로 인한 상품의 불량은 제외됩니다.)

• 의류 및 가방 수선

사용 도중 제품의 불량 발생 시 무상 또는 유상으로 수선해드립니다.
수선 소요 기간은 A/S 접수 후 10~15일 정도 소요되며, 휴일이나 본사 사정으로 인하여 지연 될 수 있습니다.
(부자재 수선의 경우 보유 유무에 따라 2주 정도 소요 될 수 있음)

* 의류 및 가방 유/무상 수선 기준

구분	유/무상	수선 기준
6개월 이내	무상	봉제, 원단, 부자재 불량일 경우 수선 봉제불량은 보증기간 이후에도 수선가능 (*광범위한 찢어짐, 패딩 보충재 충전 등의 수선은 불가)
6개월 이후	유상	수선

* 의류 수선 불가 부위



사용 중 올트임, 보풀



마크 파손



세탁부주의로 인한 이염



부주의에 의한 제품손상

* 가방 수선 불가 부위



사용 중 생긴 마모로 인한 가방 외피, 내피의 벗겨짐, 찢어짐

* 기타 수선 불가 부위

사용 중 이염, 세탁 부주의 오염, 해외 구입 상품은 수선 어려움

• 새 상품 교환 어려움

보증기간 이내에 본사가 상품을 확인한 결과 아래와 같은 원인에 의한 손상으로 판단될 경우에는 새 상품 교환이 어렵습니다.

1. 세탁 부주의에 의한 이염, 오염 및 보풀 현상으로 판단될 경우
2. 세탁 부주의에 의한 탈색 및 수축 현상으로 판단될 경우
3. Care Label에 명시된 세탁법 불이행으로 판단될 경우
4. 세탁 건조기 사용에 의한 원단 수축/변형 및 올트임, 보풀로 판단될 경우
5. 사용자 부주의로 다리미, 담뱃불 등의 열원에 의한 파손으로 판단될 경우
6. 본인 과실에 의한 올풀림, 뜯김, 찢어짐, 보풀로 판단될 경우
7. 사용자 부주의 및 제3자의 행위에 의한 경우와 외부충격에 의한 손상일 경우
8. 상기 사항 이외에도 제조원 및 본사의 책임으로 볼 수 없는 원인으로 판정 또는 본사 이외의 사람이 고의 과실에 의한 파손이라고 판단될 경우

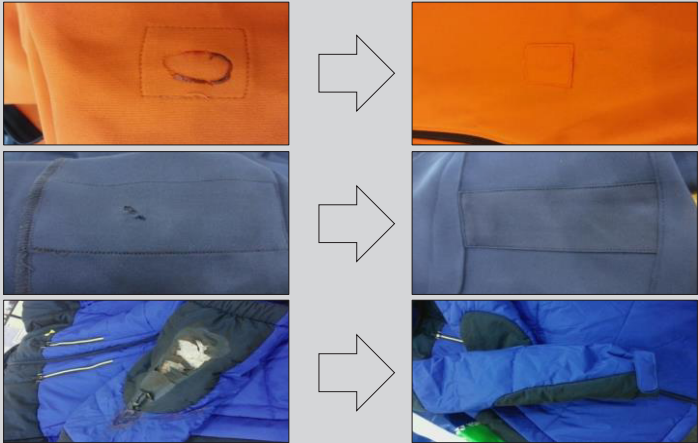
※ 주의사항

소비자 부주의에 의한 상품 훼손, 세탁 부주의에 의한 변형 및 6개월이 경과한 상품의 품질 이상에 대하여는 보증의 책임을 지지 않으며, 다만, 수선이 가능할 경우에는 무상 또는 유상으로 수선해 드립니다.

고객 부주의 임을 정확히 판단하지 못할 경우, 타 심의 기관에 의뢰 후, 결과 안내를 드립니다.
ex) 한국소비생활연구원

또한, 생산연도 기준 3년이 경과된 상품에 대해서는 A/S가 어렵습니다.
단, 구입일 6개월 이내임이 확인된 경우 수선 가능합니다.

• 의류 수선가능 범위 및 수선방법

수선유형	수선방법
찢김/ 태움	① 동일 색상 또는 비슷한 색상의 원단으로 덧댄 및 디자인 처리 (단, 디자인 처리는 부위별 상이)  ② 동일 색상의 실로 누빔
목, 허리, 손목 시보리(밴드)	① 동일 색상 또는 비슷한 색상의 원단 교체 ② 시보리가 없을 경우 비슷한 색상의 시보리로 교체
부속	부속 분실 시 교체 또는 제작하여 수선
지퍼 파손	지퍼 교체 가능
탈색 / 오염	동일색상 또는 비슷한 색상 원단으로 덧댄
울트임 / 보풀	A/S 어려움

• 가방 수선가능 범위 및 수선방법

수선유형	수선방법
봉제	봉제 불량인 경우 봉제 처리 수선 (단, 원단의 소재에 따라 가능여부가 달라짐)
부속	부속 분실 시 교체 또는 제작하여 수선 (지퍼 제외) ex) 어깨끈, 버클등

5. 스노보드

• 새 상품 교환

구매일 기준 12개월 이내 상품의 불량 발생 시 새 상품으로 교환해드립니다.
(단, 소비자 과실 및 부주의로 인한 상품의 불량은 제외됩니다.)

• 새 상품 교환 어려움

보증기간 이내에 본사가 상품을 확인한 결과 아래와 같은 원인에 의한 손상으로 판단될 경우에는 새 상품 교환이 어렵습니다. (반드시 구매하신 영수증이나 인터넷 구매내역을 지참하시어 구매하신 대리점으로 접수 부탁드립니다)

1. 데크에 외부 충격으로 인한 상처 등의 손상 및 파손이 있을 경우
 - 1) 활주 시 나무와 바위 등에 부딪힌 경우
 - 2) 고의로 레일 박스 등 조형물에 접촉 혹은 활주한 경우
 - 3) 장애물 등을無理하게 뛰어 잘못된 착지에 의한 경우
 - 4) 하프파이프, 테이블탑, 스노보드 파크 활주 시에 의한 테일 및 노즈의 착지에 의한 경우
 - 5) 관리 부주의로 인하여 데크가 넘어지는 등 외부 충격에 의한 파손일 경우
2. 고객의 의도에 의한 개조 수리를 한 경우
3. 화재, 지진 그 외 천재 지변 등의 재해에 의한 파손
4. 보관 상의 부주의 파손 (녹 등 관리부주의 등) 및 열원 (난방기구 등) 가까이서 변형된 경우 등
5. 보드에 녹 등, 사용자 관리 부주의에 의한 데미지가 있을 경우
6. 상기사항 이외에도 제조원 및 본사의 책임으로 볼 수 없는 원인으로 판정될 경우 및 고의 과실로 인한 파손이라고 판단될 경우

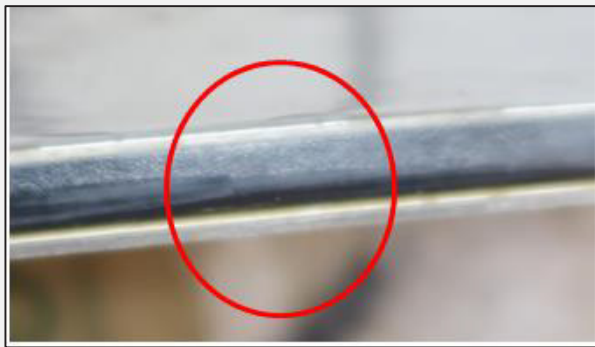
• 새 상품 교환 어려움



외부충격으로 인한 크랙 ①



외부충격으로 인한 크랙 ②



외부충격으로 인한 보드 본체 벌어짐
및 녹 발생



외부충격으로 인한 가로방향
크랙발생 (접힘)

※ 주의사항

- 1) 소비자 부주의에 의한 상품 훼손 및 변형, 또는 보증 기간인 1년이 경과한 상품의 품질 이상에 대해서는 보증의 책임을 지지 않습니다.
또한 A/S 접수 시 반드시 구매 영수증 또는 인터넷 구매내역을 동봉하여 구매하신 대리점으로 접수 부탁드립니다.
- 2) 판매점에 방문, 교환하기 위해 사용되는 교통비, 경비는 고객님의 부담입니다.
- 3) 새 상품 교환 시, 보드 본체 외에 왁스 및 시트지 시공 등의 비용은 보상되지 않습니다.

• 스노보드 수리

보드 데크 수리는 상품의 기능이 상실되므로 (주)세양스포츠 에서는 보드데크 수리를 하지 않습니다. 단, 고객님의께서 원하실 경우 전문수리 매장과 연계해 드립니다.
이 경우, (주)세양스포츠에서는 수리내용에 대한 책임을 지지 않습니다.



www.yonexmall.com (공식 온라인몰)
서울시 서초구 남부순환로 2543 (DS1977 서초빌딩)
TEL. 02.335.8077 FAX. 02.322.0106