

서비스 이용 약관 (Terms and Conditions)

1. 서비스 보증 (Warranty)

이지컴아이앤씨에서 판매 하는 모든 장비의 보증 기간은 해당 제조사의 공식 보증 정책을 따릅니다.

보증 범위에는 하드웨어 자체의 결함만 포함되며, 다음의 경우는 보증에서 제외됩니다.
소프트웨어 및 애플리케이션 문제, 데이터 손실 또는 손상, 고객의 전원 환경 불안정, 네트워크 장애 또는 타사 장비와의 충돌 등 고객 환경에 기인한 문제

보증 기간 이후에 발생하는 수리나 점검은 유상 서비스로 진행되며, 별도의 서비스 비용이 청구됩니다.

HP / HP Inc.	1588-3003 (고객지원 / 수리 접수)
HPE (Hewlett Packard Enterprise)	보증 / 표준 지원: +82 1577-2912
	온라인 문의/접수 : https://support.hpe.com/connect/s/?language=ko
Dell	개인 고객: 080-200-3800
	기업 고객: 080-854-0066
Lenovo	1670-0088 (온라인문의) https://support.lenovo.com/kr/ko

이지컴아이앤씨	(대표) 02-704-2077 (이메일) cx@ezcom.co.kr
	(고객센터 챗봇서비스) https://ezcom.zendesk.com/hc/ko

2. 원격 지원 (Remote Support)

장애 발생 시, 당사는 우선적으로 전화 상담 및 원격 제어 프로그램을 통한 **1차 기술 지원**을 제공합니다.

원격 지원으로 문제가 해결되지 않을 경우, 현장 방문 지원이 순차적으로 진행됩니다.

원격 지원 가능 시간은 평일 오전 9시부터 오후 5시까지이며, 긴급 상황 발생 시 별도 협의 후 지원이 가능합니다.

보증 기간 내: 제조사 보증 범위에 따라 원격 진단·일부 조치 무료 제공(최대 무료 원격시간: 예시 60분)

보증 외/유상 지원: 원격지원은 시간단위 과금(30분당 40,000원)

데이터 손실 면책: 고객 사전 백업 미이행 또는 고객 환경(타사 SW/네트워크 설정 등)으로 인한 데이터 손실은 당사 면책

3. 방문 서비스 (On-Site Support)

방문 서비스는 장비 보증 범위 내에서 제공됩니다. 단, 방문 시 발생하는 출장비는 고객의 위치에 따라 차등 청구됩니다.

출장비 기준 (평일 근무시간내)

서울·수도권(서울, 인천, 경기 주요 도시): 50,000~150,000원 / 회

수도권 외곽(경기 북부·동부, 강화, 가평, 양평 등): 150,000~200,000원 / 회

충청·강원권: 200,000~500,000원 / 회

영남·호남권 주요 도시(부산, 대구, 광주, 전주 등): 500,000원 이상 / 회

제주 및 도서 산간 지역: 개별 협의 (항공/선박 운임 포함)

현장 방문 시 교체 부품이 필요한 경우, 부품 비용은 별도로 청구됩니다.

4. 고객의 협조 사항

현장 방문 시 반드시 고객사 담당자가 배석해야 하며, 장비 접근 권한을 확보해야 합니다.

사전에 백업되지 않은 데이터는 데이터손실에 대해서 당사는 책임지지 않습니다.

고객이 사전에 제공한 장비 설치 위치, 네트워크 환경, 전원 조건 등 정보가 실제와 다를 경우, 추가 작업 시간이 소요되며 이에 따른 추가 비용이 청구됩니다.

5. 반품 및 교환 정책 (Return & Exchange)

당사에서 제공되는 제품은 고객 환경에 맞춰 구성 및 설치되는 맞춤형 제품으로, 단순 번식, 주문 착오, 호환성 문제 등에 의한 반품은 어려운 점 양해 부탁드립니다.

제품 수령 후 초기 이상이 확인되는 경우에도, 제조사 정책에 따라 전체 교환이 아닌 부품 교체 방식으로 처리됩니다.

제품 이상이 의심되실 경우, AS 접수를 통해 신속한 점검과 부품 교체를 도와드리겠습니다.
AS접수 및 서비스 항목은 1번 서비스보증 부분을 참조 바랍니다.

단, 고객 사용 환경(전원, 네트워크, 외부 장비 간 충돌 등)에 기인한 문제로 확인될 경우에는 유상 수리 또는 출장비가 발생할 수 있습니다.

상기 내용에 대해서 궁금하신 점이 있으시면 언제든지 문의를 부탁드립니다.