

[교품 관련]

1. 단말기가 불량입니다. 교품 절차는 어떻게 되나요?

☞ 단말기 교품은 개통 후 15 일(D+14) 내에만 가능합니다.(해당 기간 이후에는 제조사에 방문하여 수리를 받으셔야 합니다.)

단말 불량 발생시, 개통 후 14 일 이내 제조사의 서비스센터에 방문하여 단말 '불량 판정서' 발급 후 2 일 이내 M&S 콜센터로 접수하여 주시기 바랍니다. (교품 기준은 불량 단말기 우선 수거 후 새 단말기 발송이 원칙입니다.)

* 교품 프로세스 : 본인이 직접 제조사 방문하여 불량판정서 발급 → M&S 콜센터 교품 신청

→ 불량 단말기 반송(불량판정서 동봉 필수) → 반송단말기 검증 및 확인

→ 새단말기 발송 → 전산 교품 처리

※ 제조사별 A/S 센터 안내

URL : <https://help.kt.com/asreq/MobileAsCenterInfo.do>

2. 불량 단말기 반송 주소는 어떻게 됩니까? (국내 제조사 단말 限)

☞ [경기도 안양시 동안구 평촌대로 253 번길 25 안양우체국 사서함 99 kt 임직원 단말교체 담당자 앞]이며 반송 시 우체국 착불 이용 부탁 드립니다. 타 택배사 이용 시 배송 비용은 본인 부담입니다. *불량 단말기 반송 시'불량판정서(A/S 서비스센터 발급)' 동봉 필수 (불량판정서 미 동봉 시, 교품처리 불가)

3. 개통한 지 16 일째 되었습니다. 교품 안 되나요?

☞ 교품은 개통 후 15 일(D+14) 이내로만 가능합니다. 해당 기간 이후에는 제조사 서비스센터에 직접 내방하여 서비스를 받으셔야 합니다.

4. 기존 단말기 양도/판매하여 원복 할 단말기가 없습니다. 새 핸드폰을 먼저 보내주면 안 되나요?

☞ 불량 단말기가 정상적으로 입고되어 반송 확인이 된 경우에 한하여 새 단말기 발송이 가능하오니 양해하여 주시기 바랍니다.

5. 교품하는 기간 동안 전화를 사용하지 못하는데, 가까운 KT M&S 직영점에서 교품받을 수 있나요?

☞ 직영점, 지사에서는 교품이 불가합니다. 번거로우시겠지만 "임직원 기변 센터"(02-2040-0707)를 통해 교품 진행 부탁 드립니다.

6. 단말기 불량은 아니지만 마음에 들지 않습니다. 교환 안되나요?

☞ 네, 단순변심에 의한 교환은 불가합니다. 불량외의 경우에도 반드시 제조사 A/S 센터를 통해 불량판정서를 발급 받아야 합니다.

7. 단말기 불량입니다. 동종 모델이 아닌 타 모델로 교품이 가능한가요?

☞ 단말기 불량에 의한 교품은 반드시 동종 모델로만 가능합니다. 타 모델로 변경은 불가합니다.