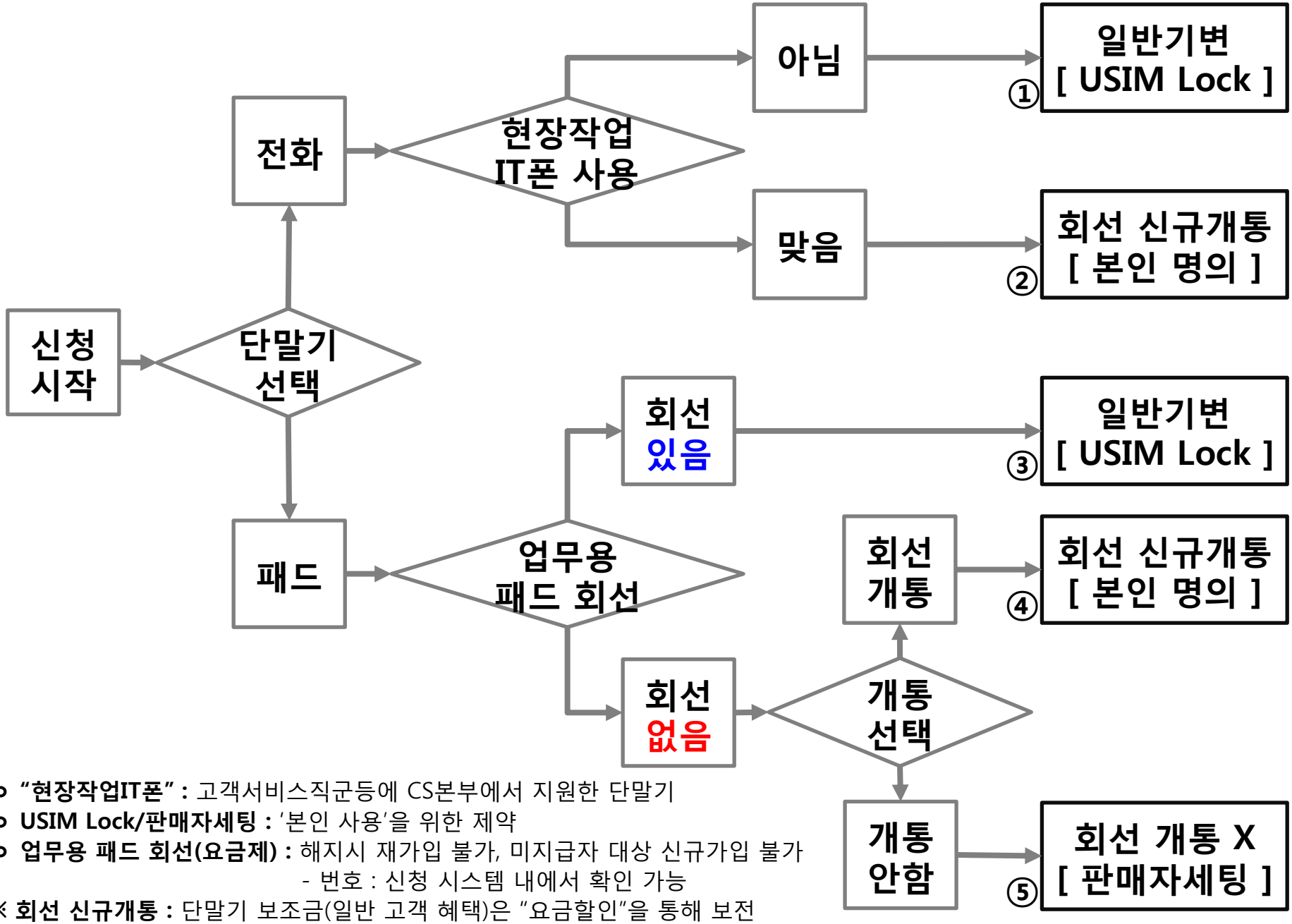
신청 유형별 처리 프로세스



- **"현장작업IT폰" :** 고객서비스직군등에 CS본부에서 지원한 단말기
- **USIM Lock/판매자세팅 :** '본인 사용'을 위한 제약
- **업무용 패드 회선(요금제) :** 해지시 재가입 불가, 미지급자 대상 신규가입 불가
  - 번호 : 신청 시스템 내에서 확인 가능

※ **회선 신규개통 :** 단말기 보조금(일반 고객 혜택)은 "요금할인"을 통해 보전

반품 방법

※ 원칙 : "필수"로 표기된 사항 불이행시 교품 불가

단말기 수령 → 개통 신청 (m&s콜센터로 전화 (수령 후 즉시/필수)) → 불량 확인 (기능, 외관 등) → 정상 → 사용

※ 외관상 불량이 있어도 A/S센터 처리를 위한 개통은 필수임

▣ 개통신청 콜센터 번호
→ 단말기 배송시 동봉 안내문 참조

불량 → "가입원부" 신청/수령 (필수 / m&s 콜센터)

제조사 A/S 센터 방문 "가입원부" 지참 필수 → 애플 → A/S센터에서 교환

LG → "불량 판정" 전산 입력 (A/S기사가 처리, 필수) → - m&s 콜센터와 통화 (교품 의사 확인/필수) → - 단말기 포장 - m&s 센터로 발송(착불) * 구성품(이어폰 등) 풀세트 반납 필수

※ 처리 조건
- 반품시 최초 "수령" 이후 8일 이내 발송 완료되어야 함(필수)
- 택배사 : 한진택배 또는 우체국택배(필수 / 타 택배사 불가)

※ 반품시 기존 USIM – 새 USIM 규격(사이즈) 관련 참고사항
- 같은 경우 : 새 USIM을 반품 기간동안 기존 단말기에 끼워 사용
- 다른 경우 : 기존 USIM 초기화(플라자, 지사) → 처리 완료 후 m&s 콜센터로 연락

삼성 → "불량판정서" 수령 (필수) → - m&s 콜센터와 통화 (교품 의사 확인/필수) → - 단말기 포장 / m&s 센터로 발송(착불) - "불량판정서" 동봉 필수 * 구성품(이어폰 등) 풀세트 반납 필수