

수리 의뢰서

고객/업체명		연락처		E - Mail	
주 소					

[개인 정보 보호에 관한 안내]

1. 정보의 수집 목적 및 이용에 관하여 수리의뢰서에 기재하는 고객의 개인정보(이하, 정보)은 아래와 같은 목적을 위해 회사가 수집 이용합니다.
 - 1) 수리 서비스의 제공 및 대금 결제
 - 2) 제품보증, 수리, 배송 등에 관한 고객 지원의 제공
 - 3) 서비스와 관련된 고객의 의견 수렴 및 수리 만족도 조사
2. 정보의 보관에 관하여 제공하신 정보는 회사가 비밀로 유지하여 제3자에게 부당하게 유출되지 않도록 보관을 합니다.

원칙적으로, 개인정보 수집 및 이용 목적이 달성된 후에는 해당 정보를 지체 없이 파기 합니다.

단, 관계법령의 규정에 의하여 보존할 필요가 있는 경우 회사는 관계법령에서 정한 일정한 기간 동안 회원정보를 보관합니다.
3. 정보의 공개에 관하여 아래의 경우를 제외하고, 고객의 동의 없이 정보를 제3자에게 공개하지 않습니다.
 - 1) 위 수집, 이용 목적을 위해서 배송업자, 대금결제기관, 설문기관 등에 제공이 필요한 경우
(이 경우 해당 기관, 업체에 정보의 엄중한 관리를 요구하고 목적 이외의 사용을 금하도록 한다)
 - 2) 사법 또는 행정기관(중앙행정부/처, 검찰청, 경찰서, 법원)으로부터 법적 근거를 수반한 요청을 받은 경우
4. 고객의 권리 및 문의 사항

고객님께서 제공하신 정보의 수정, 변경, 삭제를 요구할 수 있으며 기타 정보에 관한 문의는 당사 고객센터 1644-6440(cs@idis.co.kr)로 연락 주시기 바랍니다.

1644-6440(cs@idis.co.kr)로 연락 주시기 바랍니다.
5. 만 20세 미만의 미성년자가 본 수리 요청서를 작성하실 경우 부모님 등 법정 대리인의 동의를 얻으시기 바라며, 동의가 없는 경우에는 향후 본 행위를 취소할 수 없습니다.
6. 회사는 필요에 따라 본 정책을 수정 및 삭제할 수 있습니다

[수리 전 주의사항 안내 및 고객 동의서]

고객 여러분의 데이터를 안전하게 보호하기 위해서 저장매체의 내용을 주기적으로 백업하시기 바랍니다.

특히 수리 의뢰 전 고객님의 사용하는 저장매체(HDD)의 내용을 반드시 백업하시기 바랍니다.

1. 제품의 수리(S/W 업그레이드 포함) 중 발생하는 데이터 손실에 대하여 서비스센터에서는 책임을 지지 않습니다.
서비스 센터에서는 접수 된 모든 제품에 대하여 별도의 백업을 대행하지 않습니다.
2. 제품의 고장으로 인한 데이터 손실이 발생된 경우 당사는 손실 데이터에 대하여 책임 지지 않습니다.
(또한 고장 기간에 녹화 안됨으로 인한 사건, 사고에 대한 부분도 책임 지지 않습니다)
3. 택배 운송 중 분실 및 파손으로 인한 데이터 손실은 당사에서 책임 지지 않습니다.
단, 제품에 대한 피해 보상은 소비자 분쟁해결 기준에 의거하여 보상 합니다.
4. 제품(저장 매체)의 데이터 초기화(삭제)에 동의 하지 않으면 서비스가 불가능 할 수 있습니다.
5. 수리 접수 시 액세서리(수량) 및 제품의 형태에 대하여 확인하시기 바라며, 확인되지 않은 내용은 책임 지지 않습니다.
6. 수리 완료 연락 후 6개월이 경과해도 찾아가지 않을 때에는 관련 법령에 따라 처리하오니 양지 바랍니다.
7. 접수증(수리의뢰서) 분실 시 제품의 인도가 불가능한 경우가 있사오니 주의 바랍니다.
8. 수리 보증 기간은 정상적으로 제품을 사용하는 과정에서 수리한 부분이나 기능에 종전과 동일한 고장이 발생 했을 경우 180일이며, 취급 부주의 및 소모성 부품의 성능 저하는 보증 하지 않습니다.
9. 대리인 접수 시 위 사항에 대하여 접수한 해당 대리인에게 그 책임이 있습니다.

개인정보 보호에 대한 안내 및 수리 전 주의사항을 충분히 숙지하였으며, 위 모든 사항에 동의 합니다.

20 년 일 일

고객명: 서명

택배 발송주소: 대전광역시 유성구 테크노3로 8-10 고객지원센터

TEL: 042-930-9780~1 / FAX: 042-930-9696

제품 수리 입고 전 고객 사전 점검표

제품 구분	☐ 녹화기 ☐ 카메라 ☐ 기타제품	모델명		제품 S/N	
구입/설치일		불량 발생일		발생 형태	☐ 상시 ☐ 간헐 ☐ 특정 조건
증상 분류	점검 항목	고객 확인 및 조치 방법		점검 결과	상세 증상 / 결과 해당 제품
네트워크 접속불량	LAN 연결 상태	LAN 케이블-커넥터가 단단히 연결되어 있는지 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	접속/등록/설정 중 안 되는 기능기록 IPC/녹화기
	LINK 표시등	녹화기-스위치 포트의 LINK 표시등 상태 확인 (녹색: PoE 전원 / 주황색: Network LINK 상태 확인)		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	LED 꺼짐/점멸 등 상태 기록 IPC/녹화기
	IP 및 접속 정보	IP 주소-서브넷-게이트웨이 및 중복 IP 여부 확인 (가능한 경우)		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 미확인	내부망/외부망 중 접속 실패 구분 IPC/녹화기
	등록 및 설정 접속	녹화기 카메라 등록 상태와 웹/설정 접속 가능 여부 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	오류 메시지 또는 화면 사진 IPC/녹화기
연결끊김	케이블-커넥터	UTP 케이블 꺾임-손상-수분 유입 및 커넥터 체결 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	끊김 시간/빈도 기록 IPC/녹화기
	포트 교차 확인	가능한 경우 정상 포트 또는 케이블로 바꾸어 증상 비교		☐ 정상 ☐ 개선 ☐ 동일 ☐ 미실시	교체 후 증상 변화 기록 IPC
	PoE 스위치	PoE 포트 상태-전력 여유 확인, 다른 포트로 교차 확인 (가능한 경우)		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 미확인	여러 카메라 동시 끊김 여부 IPC
영상불량(안나옴)	채널별 영상 확인	한 채널만 안 나오는지 전체 채널이 안 나오는지 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	해당 채널 번호 기록 IPC/녹화기
	카메라 전원	전원 어댑터 또는 PoE 연결 상태 및 전원 표시 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	전원 LED/PoE 상태 기록 IPC
	영상 경로 교차 확인	가능한 경우 정상 케이블-포트-채널로 바꾸어 비교		☐ 정상 ☐ 개선 ☐ 동일 ☐ 미실시	교차 점검 결과 기록 IPC/녹화기
영상불량(노이즈)	영상 상태 구분	깨짐-줄무늬-색상 이상-간헐 노이즈 중 해당 증상 기록		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	낮/밤, 특정 시간대 여부 IPC/녹화기
	주변 환경	야간 조명-헤드라이트-반사광-습기 등 환경 변화 확인		☐ 정상 ☐ 개선필요 ☐ 해당없음	환경과 증상 연관성 기록 IPC
전원불량(POE, AC)	전원 연결 확인	정격 어댑터-전원 케이블-콘센트 연결 상태 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	전원 LED 상태 기록 IPC/녹화기
	PoE 연결 확인	PoE 스위치 포트 및 전원 공급 상태 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	다른 PoE 포트에서 변화 여부 IPC
부팅안됨	전원 재인가	전원을 분리하고 약 30초 후 다시 연결		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	부팅 로그/재부팅 반복/무반응 IPC/녹화기
	주변기기 분리	가능한 경우 USB 등 외부기기를 분리하고 재부팅 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 미실시	변화 여부 기록 녹화기
초점불량	초점 및 렌즈 상태	렌즈 오염-보호필름-초점 설정 상태 확인(지원 모델)		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	항상 흐림/특정 거리만 흐림 IPC
PTZ동작불량	PTZ 제어	회전-틸트-줌 명령 및 제어 설정 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	특정 방향/기능만 불량인지 PTZ
IR LED	야간 영상 확인	야간 모드에서 IR 동작 및 야간 영상 상태 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	주간/야간 차이 기록 IPC
제품 소음	소음 발생 조건	소음 발생 시점과 위치, 지속/간헐 여부 기록		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	동영상 또는 녹음 확보 IPC/녹화기
녹화불량(추가 확인)	HDD 및 녹화 설정	HDD 인식-상태, 녹화 일정 및 재생 가능 여부 확인		☐ 정상 ☐ 이상 ☐ 해당없음	오류 메시지/재생 불가 시간 녹화기
환경 요인(추가 확인)	설치 환경	침수-습기-분진-고온-밀폐 랙-케이블 길이 등 확인		☐ 정상 ☐ 개선필요 ☐ 해당없음	현장 환경 사진 첨부 IPC/녹화기
재현 정보	발생 조건 및 재현	발생 시간-빈도-사용 중 동작-재부팅 후 재현 여부 기록		☐ 재현 ☐ 미재현 ☐ 미확인	재현 절차를 구체적으로 기록 공통
증빙 자료	사진-동영상 확보	오류 화면, LED, 케이블 연결 및 현장 설치 상태 촬영		☐ 확보 ☐ 미확보	파일명 또는 첨부 여부 공통

수리 접수 정보			
주요 불량 증상 / 오류 메시지		콜센터 상담 여부	☐ 상담함 ☐ 미상담
고객 점검 후 증상	☐ 동일 ☐ 개선 ☐ 미재현	증빙 자료	☐ 사진 ☐ 동영상 ☐ 없음
고객 요청 사항		기타	

※ 고객 점검은 외부 연결 및 기본 설정 확인을 원칙으로 합니다. 제품 분해·기관 수리·전원부 측정은 하지 마십시오. 고객 점검 결과만으로 제품 불량 여부를 단정하지 않으며, 입고 후 최종 판정합니다.