

반품

Dell 은 고객과의 관계를 소중히 여기며 고객이 Dell 로부터 직접 구매한 대부분의 제품을 반품할 수 있는 옵션을 제공합니다. 반품 정책에 명시된 대로 고객은 적격제품 반품에 대하여 배송 및 취급 비용, 적용 가능한 재입고 수수료를 제외하고 크레딧 또는 지불한 구매 가격을 반환받을 수 있습니다. 반품 정책은 인터넷, 전화 또는 Dell 온라인 스토어를 통해 Dell 에서 직접 구매하는 경우에만 적용됩니다.

Dell 반품 정책 - 반품 및 환불

Dell 제품을 반품하는 방법, 7 일 반품 기한을 포함하여 Dell 반품 정책의 세부 내용을 확인하시기 바랍니다.

반품

모든 반품은 델의 반품 정책 약관에 따라 처리됩니다. 본 반품 정책은 [판매조건](#)과 함께 Dell 한국 반품 정책을 구성합니다.

Step 1

Dell.com/orders 에 접속하여 주문 번호를 입력하세요.

Step 2

"반품/교환"을 선택하세요. 본인 확인하고 반품 신청 절차 지시사항을 따르세요.

Step 3

제품을 원래 포장에 담아 픽업을 기다리세요.

Step 4

반품 진행 상황을 온라인으로 추적하세요. Dell.com/orders 에 접속하여 주문 번호를 입력한 후 "세부 정보 보기"를 선택하여 자세한 내용을 확인하세요. 반품이 접수 및 확인되면 크레딧 환급이나 환불 처리해 드립니다.

반품 정책과 자주 묻는 질문

반품 정책

델(Dell)은 고객과의 관계를 소중히 여기며, 델에서 직접 구매한 대부분의 제품에 대해 반품 옵션을 제공합니다. 자세한 내용은 아래를 참조하세요.

- 이 정책은 해당 법률이나 계약에 달리 명시되지 않는 한 기업 고객의 반품을 허용하지 않습니다.
- 모든 유효한 구매에 대한 반품은 별도의 계약이 없는 한 본 반품 정책이 적용됩니다. 이 기간 내에 반품 절차를 완료해야 합니다.

일부 예외 사항은 아래에 명시되어 있습니다.

- 델은 특정 제품의 반품 기간을 연장하는 프로모션을 제공할 때가 있습니다. 이러한 프로모션에 해당하는 제품을 구매한 경우, 반품 권리와 의무가 다를 수 있습니다.
- 확인된 반품의 경우 델은 실제 지불한 금액을 환불하거나 크레딧으로 환급할 것입니다. 환불 또는 크레딧 환급은 배송 및 처리 비용, 적용 가능한 재입고 수수료(이 정책에서 나중에 설명함), 또는 양쪽 모두만큼 감액될 수 있습니다. 재입고 수수료에 대한 자세한 내용은 아래를 참조하세요.
- 제품을 원래 포장 상태로, 새 것과 같은 상태로, 원래 발송된 모든 미디어, 문서 및 기타 항목과 함께 반품하세요.
- 반품은 송장 일자 또는 제품 공급 일자로부터 7 일 이내 또는 해당 법률이나 계약에서 정한 기한 이내에 델이 수령할 수 있도록 발송해야 하며, 그렇지 않으면 환불이나 크레딧 환급이 감액되거나 취소될 수 있습니다.
- 고객은 주문한 제품과 다르거나 배송 중 멸실 또는 파손 유무 또는 포장 유무를 확인하기 위해 해당 제품을 검사하고, 합리적 검사 또는 테스트를 거쳐서 명백한 이슈가 있는 경우, 제품의 배송일로부터 30 일 이내에 이를 델에 통지하여야 합니다. 고객은 본 통지의무를 이행하지 않는 경우 제품 수령을 거부할 수 없고, 델은 그러한 결함에 대하여 책임을 지지 않으며 제품이 배송완료된 것으로 간주됩니다. 고객의 통지에 따라 델의 담당자는 델의 관련 후속조치와 관련하여 고객을 접촉하며, 델의 재량에 따라 수령이 거부된 제품의 교체 또는 환불 조치를 취할 수 있습니다.

- 번들 또는 프로모션 중에 구매한 제품에 대한 특별 조건이 적용됩니다. 아래의 "프로모션 항목" 섹션을 참조하세요.
- 델이 아닌 다른 곳에서 구매한 제품의 경우, 해당 판매처의 반품 정책을 확인하세요.
- 모든 반품은 구매가 이루어진 국가에서만 가능합니다.

예외 사항:

- 다음의 경우를 제외하고 소프트웨어는 언제라도 반품할 수 **없습니다**:
 - 델이 반품 가능 제품에 설치한 운영 체제나 애플리케이션으로 해당 제품의 반품 기간 내에 반품하는 경우.
 - 실체가 있는 미디어(DVD 또는 CD)에 있는 소프트웨어로 밀봉된 패키지를 열거나 제거하지 않은 경우.
 - 전자상 전달된 소프트웨어로 라이선스 계약 또는 기타 적용 가능한 조건을 수락하지 않은 경우.
- 다음 제품은 언제라도 반품할 수 **없습니다**:
 - Dell APEX
 - 델 및 타 브랜드의 엔터프라이즈 제품, 서버, 데이터 스토리지, 데이터 보호, 통합 인프라, 하이퍼 통합 인프라, 네트워킹 제품.
 - 델 Wyse™ 및 Wyse 브랜드 제품.
 - 타 브랜드 소프트웨어 제품.
 - 맞춤형 제품.
 - 볼륨 라이선스:
 - 델과의 서면 계약을 통해 달리 명시하지 않은 경우, 볼륨 라이선스 계약을 통해 구매한 소프트웨어에는 반품 권한이 없습니다.
- 델은 반복적인 반품, 델 판매 조건 위반 또는 기타 허용되지 않은 행위가 있는 경우 반품을 거부할 권리가 있습니다.

재입고 수수료:

- 이 정책에서 지정한 기간 내에 확인된 반품의 경우, 델은 무료로 반품 배송 라벨을 제공하며, 다음의 경우 재입고 수수료를 부과하지 않습니다:

- 반품하는 제품이 불량인 경우.
- 델의 실수로 인해 제품을 반품해야 하는 경우.
- 개인 용도로 구매한 소비자인 경우.

- 위의 경우를 제외한 모든 허용되는 반품에 대해 델은, 해당 법률에서 허용하는 한도 내에서, 제품 가격의 15%에 해당하는 재입고 수수료를 부과할 수 있습니다. 이 가격에는 배송 및 처리비 또는 판매세가 포함되지 않습니다. 보통 환불 또는 크레딧 금액에서 재입고 수수료를 공제합니다.

프로모션 항목:

번들 또는 프로모션 중에 구매한 제품에 대한 환불 또는 크레딧 환급은 복잡할 수 있습니다.

프로모션에 따라 델은 구매한 제품의 반품에 대한 환불 또는 크레딧 금액에서 할인, 프로모션 항목 또는 사용된 카드의 액수를 공제할 수 있습니다. 이러한 종류의 할인 및 프로모션의 예는 다음과 같습니다:

- "컴퓨터를 구매하고 프린터를 무료로 받으세요."

- 컴퓨터를 반품하지만 프린터는 보유하는 경우, 델은 환불 또는 크레딧 금액에서 프린터의 가격만큼 공제할 수 있습니다.

델 제품을 반품하기 전 유의사항:

모든 제품은 새것과 같은 상태여야 합니다. 특히 이 정책의 마지막에 나오는 "운영 체제에 대한 참고 사항"을 확인하세요.

- 제품에 저장된 데이터를 백업한 후 삭제하세요.

- 모든 기밀, 독점 및 개인 정보를 제거하세요.

- 또한 플래시 드라이브, CD 또는 PC 카드 및 제품과 함께 제공되지 않은 모든 케이블 또는 포트 장치를 제거하세요.

- 모든 제품을 송장 일자 또는 제품 공급 일자로부터 7 일 이내 또는 해당 법률이나 계약에서 정한 기한 이내에 델이 수령할 수 있도록 발송해야 합니다.
- 모든 제품을 원래 포장과 함께 델에 반품하세요. 이때 원래 발송된 모든 미디어, 문서 및 기타 물품을 포함시켜야 합니다.
- TV 를 반품하는 경우, 원래 포장 상태로 반품해야 합니다. 이에는 상자와 보호 완충제가 포함됩니다. 원래 포장이 없는 경우, 원래 포장의 구조 및 완충 보호와 동일하거나 그 이상인 포장을 해야 합니다.
- 부분 반품의 경우, 번들 또는 프로모션 가격, 비공개 할인 또는 할인 혜택으로 인해 환불 또는 크레딧 금액이 송장 또는 개별 구성 요소 가격보다 적을 수 있습니다.
- 델은 반품된 제품에 남아 있는 기밀, 독점 또는 개인 정보에 대해 책임지지 않습니다. 또한 손실되거나 손상된 데이터 또는 반품과 함께 포함된 분리 가능한 미디어나 장치에 대해서도 책임지지 않습니다.

운영 체제에 대한 참고 사항:

Intel® 8 세대 이상 CPU 가 탑재된 시스템은 마이크로소프트 윈도우 11 운영 체제에서 최적의 성능을 발휘하도록 설계되었습니다. 공장에서 설치된 운영 체제를 제거하고 윈도우 11 이 아닌 운영 체제(예: 윈도우 XP 또는 윈도우 10)를 실행하면 델에 반품할 수 없으며 환불을 받을 수 없게 될 수 있습니다. 또한 이로 인해 시스템 불안정성과 성능 문제가 발생할 수 있으며, 이러한 문제는 보증, 지원 또는 서비스 계약으로 해결되지 않을 수 있습니다.

반품 상태 추적은 어떻게 하나요?

온라인으로 반품 상태를 추적하세요.

Dell.com/orders 로 이동하여 주문 번호를 입력한 후 "세부 정보 보기"를 선택하여 자세한 내용을 확인하세요. 반품이 접수 및 확인되면 크레딧 환급이나 환불 처리해 드립니다.

환불은 언제 받나요?

- 반품된 제품이 델에 도착한 날로부터 3 영업일 (델로부터 직접 개인 용도로 구매한 소비자의 경우) 또는 해당 법률이나 계약에 따른 일자 이내에 원래 결제 방법으로 금액이 환불될 수 있다는 점을 유의하시기 바랍니다.
- 제품을 반품한 후에는 작업 메뉴에서 반품 상태 옵션을 사용하여 반품 진행 상황을 확인하세요.
- 위의 기간을 초과하여 크레딧 환급 또는 환불을 받지 못한 경우, 작업 메뉴에서 주문 번호를 입력하여 고객 지원팀에 문의하세요.
- 델은 반품 제품을 송장 일자 또는 제품 공급 일자로부터 7 일 이내 또는 해당 법률이나 계약에서 정한 기한 이내에 수령해야 합니다. 반품이 델에 해당 기한 이내에 도착하지 않으면 환불 또는 크레딧 금액이 감액되거나 취소될 수 있습니다.
- 확인된 반품의 경우 델은 실제로 지불한 금액을 환불하거나 크레딧으로 제공합니다. 환불 또는 크레딧은 배송 및 처리비용, 적용 가능한 재입고 수수료(정책에서 설명), 또는 둘 다에 의해 감액될 수 있습니다.

예외가 있나요?

1. 다음의 경우를 제외하고 소프트웨어는 언제라도 반품할 수 **없습니다**:
 - 델이 반품 가능 제품에 설치한 운영 체제나 애플리케이션으로 해당 제품의 반품 기간 내에 반품하는 경우.
 - 실체가 있는 미디어(DVD 또는 CD)에 있는 소프트웨어로 밀봉된 패키지를 열거나 제거하지 않은 경우.
 - 전자상 전달된 소프트웨어로 라이선스 계약 또는 기타 적용 가능한 조건을 수락하지 않은 경우.
2. 다음 제품은 언제라도 반품할 수 **없습니다**:
 - Dell APEX
 - 델 및 타 브랜드의 엔터프라이즈 제품, 서버, 데이터 스토리지, 데이터 보호, 통합 인프라, 하이퍼 통합 인프라, 네트워킹 제품.
 - 델 Wyse™ 및 Wyse 브랜드 제품.
 - 타 브랜드 소프트웨어 제품.
 - 맞춤형 제품.

- 볼륨 라이선스:
 - 델과의 서면 계약을 통해 달리 명시하지 않은 경우, 볼륨 라이선스 계약을 통해 구매한 소프트웨어에는 반품 권한이 없습니다.
- 3. 델은 반복적인 반품, 델 판매 조건 위반 또는 기타 불허가 행위가 있는 경우 반품을 거부할 권리가 있습니다.

수수료가 있나요?

델은 반품된 제품에 대해 해당 법률에서 허용하는 한도 내에서 재입고 수수료를 부과할 수 있습니다.

이 정책에서 지정한 기간 내에 확인된 반품의 경우, 델은 무료로 반품 배송 라벨을 제공하며, 다음의 경우 재입고 수수료를 부과하지 않습니다:

- 반품하는 제품이 불량인 경우.
- Dell 의 실수로 인해 제품을 반품해야 하는 경우.
- 개인 용도로 구매한 소비자인 경우.

위의 경우를 제외한 모든 허용되는 반품에 대해 델은 해당 법률에서 허용하는 한도 내에서 제품 가격의 15%에 해당하는 재입고 수수료를 부과할 수 있습니다. 이 가격에는 배송 및 처리비 또는 판매세가 포함되지 않습니다. 보통 환불 또는 크레딧 금액에서 재입고 수수료를 공제합니다.

번들 또는 프로모션 중에 구매한 제품에 대한 환불 또는 크레딧 환급은 복잡할 수 있습니다.

이러한 할인 및 프로모션의 예는 다음과 같습니다:

"컴퓨터를 구매하고 프린터를 무료로 받으세요."

컴퓨터를 반품하지만 프린터는 보유한 경우, 델은 환불 또는 크레딧 금액에서 프린터의 가격만큼 공제할 수 있습니다.

