



비트브릭 A/S 정책안내

(배포용)

bitBrick
Customer Service Policy



제품 사용 지원

A/S 절차

1. A/S 절차에 대하여
2. 운송비에 대하여

A/S 정책

1. 무상 서비스에 대하여
2. 유상 서비스에 대하여
3. 운송비에 대하여
4. 교환/반품에 대하여

A/S 비용 상세 안내

비트브릭

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. 메인보드 | 11. 가변저항 |
| 2. 무선통신 동글 | 12. 소리센서 |
| 3. 무선통신 모듈 | 13. 진동센서(단종) |
| 4. 디씨모터 | 14. 마이크로USB케이블 |
| 5. 서보모터 | 15. 데이터케이블 |
| 6. 엘이디 | 16. 배터리홀더 |
| 7. 선 따라가기 센서 | 17. 메인보드/센서류 (통합) |
| 8. 밝기 센서 | 18. 기타 부속품류 (통합) |
| 9. 버튼 센서 | |
| 10. 거리 센서 | |

다이아보드

1. 다이아보드
2. 다이아센서

코딩 관련 하드웨어 제품과 더불어 모든 전자 제품은 올바른 구동환경 및 정상적인 사용 환경이 보장되어야만 문제없이 작동할 수 있습니다. A/S 문제 접수 전, 아래 안내하는 내용과 같이 하드웨어 작동을 지원하는 정상적인 환경에서 사용하셨는지 확인하시면 보다 정확하고 빠른 A/S 진행이 가능합니다.

무선통신기능 지원 여부

	USB 유선연결	무선통신연결
다이아보드	O	X
비트브릭 스타터키트	O	O (무선통신세트 별도구매)
비트브릭 마스터키트	O	O
비트뮤직	O	X

코딩 가능 소프트웨어

	스크래치	엔트리	파이썬	앱인벤터
다이아보드	O	O	X	X
비트브릭 스타터키트	O	O	O	O (무선통신세트 별도구매)
비트브릭 마스터키트	O	O	O	O
비트뮤직	*컴퓨터 연결시 인터페이스로 활용 가능			

사용 지원 운영체제

운영체제	윈도우 OS	안드로이드 OS	크롬 OS
디바이스	PC, 노트북	패드, 스마트폰	크롬북
다이아보드	O	O	O
비트브릭 스타터키트	O	O	O
비트브릭 마스터키트	O	O	O
비트뮤직	O	O	O

(주)헬로릭스(= 비트브릭)에서는 판매자/구매자 간의 건전하고 안전한 거래를 위하여
A/S 관련 규정 및 정책을 마련하여 운영하고 있습니다.

1.A/S 절차에 대하여



①게시판에 신청서 작성
관리자 확인 후
제품 수거 신청



②접수 후 2~3일 내
배송기사 방문하여
제품 수거



③본사 제품 도착
A/S 기간
평균 3~7일 소요



④A/S 완료 후
신청서에 기재된
주소로 발송

- 비트브릭 홈페이지(<http://bitbrick.cc>) → 상단 메뉴 [고객 센터] → [A/S 신청] 메뉴에서 진행 가능합니다.
- 게시판 글쓰기를 누르면 자동으로 나오는 양식에 맞추어 올바른 내용을 기입해 주세요.
- 공지사항 및 A/S 정책을 읽지 않아 발생한 문제는 본사에서 책임지지 않습니다.

2.운송비에 대하여

제품 배송일로부터 15일 이내 문제 접수한 **초기 불량 제품**의 왕복 배송비는 모두 비트브릭에서 부담합니다.
그러나 제품 배송일로부터 15일 이내라도 **사용자 과실**로 발생한 고장, 또는 제품 배송일로부터 **15일 이후** 접수한
경우 수거 비용 3,000원이 발생하며 이는 아래 표와 같이 구매자 측에서 부담합니다.

택배 운임	운송비 (3,000원)
보낼 때 (구매자 → 회사)	고객님 부담
받을 때 (회사 → 구매자)	A/S 센터 부담

***수리비 미입금시 제품 발송 불가하며, 배송비 미입금시 착불로 배송됩니다.**

1. 무상 서비스에 대하여

보증기간 내 문제가 발생하면 무상 서비스 대상에 포함됩니다.

보증기간은 제품 구매 날짜를 기준으로 시작하며, 부품 종류에 따라 보증기간이 다릅니다.

*소모성 부품은 1개월의 보증기간 내 초기 불량인 경우에만 무상 서비스 대상에 포함됩니다.

각 부품의 보증기간과 종류는 다음과 같습니다.

보증기간	종류
1개월	*데이터 케이블, 바퀴, 모터혼, 바닥파츠, 고정핀, 소프트블록, 모터젠더케이스, 패키지 상자
3개월	서보모터, 디씨모터, USB케이블, 배터리홀더
6개월	센서, 무선통신 모듈, 무선통신 동글
12개월	메인보드

2. 유상 서비스에 대하여

무상 보증기간 내라도 다음과 같은 사유로 제품이 파손되었을 경우에는 유상 서비스 대상에 포함됩니다.

중고 구입품 및 개조 제품에 대해서는 보증기간이 적용되지 않습니다.

- 사용자의 고의, 과실 또는 부주의로 인한 고장
→ 낙하, 충격, 파손, 침수, 무리한 동작 등
- 임의로 제품을 분해, 개조, 변경했을 경우
- 천재지변으로 인해 제품이 고장 난 경우
- 정상적으로 사용하여 성능이 저하된 소모성 부품의 교환 → 모터류
- 잘못된 규격의 충전기기 사용으로 고장 난 경우
- 설명서 내 주의사항을 이행하지 않아 고장 난 경우

개조로 인한 불량 발생 시, 수리가 불가능한 경우 제조사가 피해보상을 책임지지 않습니다.

* 데이터케이블, USB케이블, 스피커, 악어클립 등 케이블류는 A/S가 불가능합니다.

단, 구매 후 생산 불량에 한해서는 새 제품으로 교환처리됩니다.

3. 교환/반품에 대하여

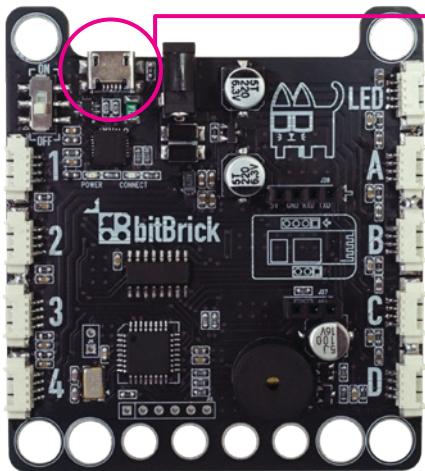
교환/반품은 제품 배송일로부터 15일 이내 접수되어야 하며, 아래 항목에 해당되는 경우에만 가능합니다.

- (주)헬로직스(=비트브릭)에서 직접 구매한 제품
- 사용하지 않은 제품

교환 및 반품 비용은 다음과 같습니다.

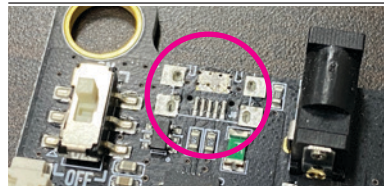
- 단순변심에 의한 교환/반품은 소비자가 배송비를 모두 부담합니다.
- 제품 초기 불량에 의한 교환/반품은 판매자가 배송비를 모두 부담합니다.

1. 메인보드



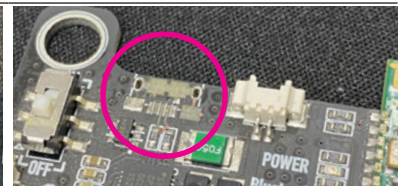
- ① USB포트 파손 (유상 수리비용 3,000원 / 불가제품 리퍼 15,000원)
- 다른 메인보드류 동일 (비트뮤직, 다이아보드 등 모든 메인보드류 포함)
 - A/S 요청이 가장 활발하게 들어오는 고장 사례
 - USB포트에 케이블을 연결한 후 위로 들어올리듯 잡아당겨 은색 포트가 부러짐

유상 수리 가능

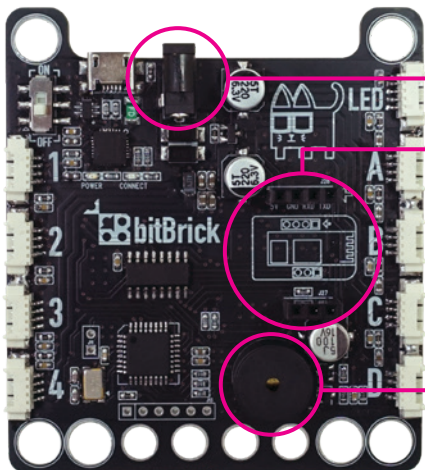


납땜의 흔적이 남아있음

유상 수리 불가



납땜 부분까지 모두 떨어짐



- ② 배터리홀더 커넥터 파손 및 고장 (유상 수리비용 2,000원)

- ③ 무선통신 고정핀 파손 (유상 수리비용 1,000원)

- 구멍이 4개 / 3개로 이루어진 무선통신 모듈 고정핀
- 아이들이 고정핀을 잡고 흔들다가 부러뜨리면서 파손되는 사례 다수
- 구부러져도, 부러져도 수리 가능

- ④ 버저 파손 및 고장 (유상 수리비용 3,000원)

- 다른 메인보드류 동일 (비트뮤직, 다이아보드 등 모든 메인보드류 포함)

- ⑤ 이 외 고장(파손)은 본사에서 확인 후 수리 또는 교환 여부 판단 후 처리

2. 무선통신 Dongle



- ① RESET의 파란 불빛 깜빡임이 없는 경우 (5,000원)

- ② 블루투스 모듈과 연결이 되지 않는 경우 (5,000원)

- 구매한지 2주 이내, 품질 기간 내 발생할 경우, 무상 교환
- 품질 기간 이후 발생할 경우, 부품 교체비 발생

- ③ Dongle 케이스가 파손된 경우 (1,000원)

- ④ USB 커넥터 부분 파손 (수리 불가)

- Dongle을 USB포트에 꽂은 상태에서 힘으로 눌렀을 때 발생
- 이 경우 수리가 불가 / 재구매 필요 (소비자가 15,000원 / VAT포함)

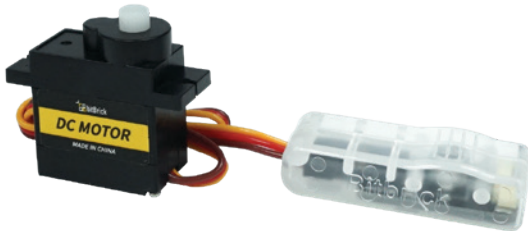


3. 무선통신 모듈



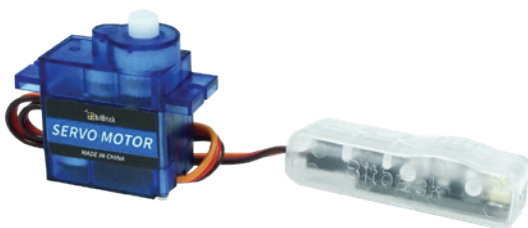
- ① 파란 불빛 깜빡임이 없는 경우 (5,000원)
- ② 무선통신 동글과 연결이 되지 않는 경우 (5,000원)
 - 동글과 동일
- ③ 핀 파손 (1,000원)
 - 강한 힘에 의해 핀이 구부러지거나 부러져도 수리가 가능

4. 디씨모터 *유상수리시 5,000원



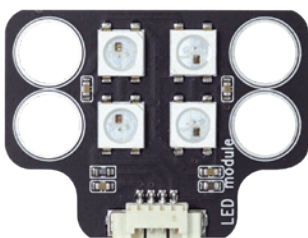
- ① 케이블선 끊어짐 (수리 불가)
 - 강한 힘으로 선을 잡아당긴 경우 본체와 선이 분리되거나 끊어짐
 - 유상 수리시 5,000원의 리퍼제품 교환 비용 발생
- ② 모터 부품 파손 (수리 불가)
 - 모터 혼을 끼운 상태로 억지로 돌리거나 떨어트려 파손될 경우 수리 불가
 - 유상 수리시 5,000원의 리퍼제품 교환 비용 발생
- ③ 강한 진동 / 발열 (수리 불가)
 - 많이 사용할 수록 모터 동작 시 떨림과 진동, 발열이 발생할 수 있음
 - 구매 후 3개월 이내 문제 접수 시 무상 교체 가능

5. 서보모터 *유상수리시 5,000원



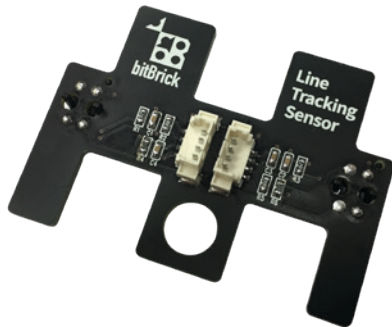
- ① 케이블선 끊어짐 (수리 불가)
 - 디씨모터와 내용 동일
- ② 모터 부품 파손 (수리 불가)
 - 디씨모터와 내용 동일
- ③ 강한 진동 / 발열 (수리 불가)
 - 디씨모터와 내용 동일

6. 엘이디



- 작동 시 불빛이 들어오지 않음 (4,000원 / 엘이디 개당 1,000원)
 - 소모성 제품으로 자주 사용할 경우 단자가 나갈 수 있음
 - 1구 엘이디는 1,000원 / 2구 엘이디는 2,000원의 수리비 청구

7.선 따라가기 센서



센서 파손 및 불량 (전체 수리비 4,000원 / 개당 2,000원)

- 양쪽에 있는 적외선 센서가 파손되어 흑백감지가 되지 않는 경우
- 강한 충격 등 물리적 파손과 잦은 사용에 따른 기능 소모 등의 이유로 발생

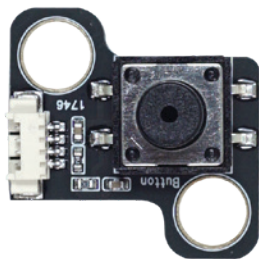
8. 밝기센서



밝기 감지 단자 파손 (2,000원)

- 센서 작동 시 밝기 감지가 되지 않는 경우
- 강한 충격 등 물리적 파손과 잦은 사용에 따른 기능 소모 등의 이유로 발생

9. 버튼센서



버튼 파손 (2,000원)

- 강한 힘으로 버튼을 누르는 등 과한 힘을 가했을 경우 버튼이 파손되어 눌리지 않음
- 잦은 사용에 따른 기능 소모 등의 이유로 발생

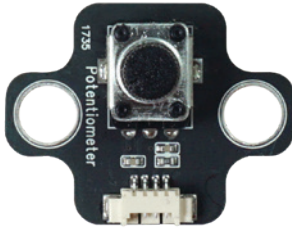
10. 거리센서



센서 파손 및 불량 (2,000원)

- 적외선 센서가 파손되어 거리감지가 되지 않는 경우
- 강한 충격 등 물리적 파손과 잦은 사용에 따른 기능 소모 등의 이유로 발생

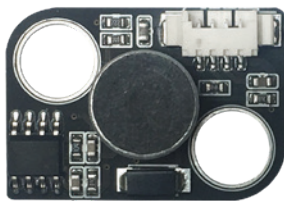
11.가변저항



센서 파손 및 불량(3,000원)

- 센서가 제대로 동작되지 않을 경우 수리 가능
- 손잡이를 끝까지 돌린 상태에서 강한 힘으로 돌렸을 경우 파손될 수 있음

12.소리센서



작동 시 센서 값이 표시되지 않음 (3,000원)

- 강한 충격 등 물리적 파손과 잦은 사용에 따른 기능 소모 등의 이유로 발생

13.진동센서 (단종)



작동 시 센서값이 표시되지 않음 (2,000원)

- 강한 충격 등 물리적 파손과 잦은 사용에 따른 기능 소모 등의 이유로 발생
- 진동센서는 2021년 비트브릭 마스터키트 구성에 포함되지 않음

14.마이크로 USB 케이블 *배송일로부터 1주일 이내 불량 발생시 무상 교환



USB 단자 파손 (수리 불가 / 소모품 / 유상 수리 시 1,000원)

- USB 포트에 단자를 꽂은 상태에서 강한 힘으로 들어 올렸을 때 단자가 꺾이며 파손됨
- 이 외 경우로 선 끊어짐, USB 커넥터 꺾임 등의 파손도 수리 불가
- 소모품으로서 배송일로부터 1주일 이후 파손 발생 시 수리 및 교환 불가

15. 데이터케이블 *배송일로부터 1주일 이내 불량 발생시 무상 교환



데이터케이블 끊어짐 (수리 불가)

- 메인보드 및 센서 등 케이블 커넥터에 데이터케이블을 꽂은 상태에서 강한 힘으로 뽑았을 경우 발생하는 끊어짐
- 외관상 이상이 없으나 연결이 안 되는 경우
- 소모품으로써 배송일로부터 1주일 이후 파손 발생 시 수리 및 교환 불가

16. 배터리홀더



연결선 파손 (수리 불가)

- 배터리홀더 본체와 연결선이 끊어지거나 건전지의 +, - 를 반대로 끼웠을 경우 발열이 발생하여 스프링과 본체가 파손될 수 있음
- 강한 충격, 건전지를 잘못 끼움, 잦은 사용에 따른 기능 소모 등의 이유로 파손 발생
- 위 경우 수리가 불가하며 재구매 필요 (소비자가 1,900원 /VAT포함)

17. 메인보드 / 센서류 (통합)



케이블 커넥터 파손 (2,000원)

- 수리가 가능한 경우 2,000원 / 파손 상태에 따라 수리 불가할 수 있음
- 데이터케이블을 끼우는 커넥터는 낙하, 강한 충격에 의해 파손될 수 있음

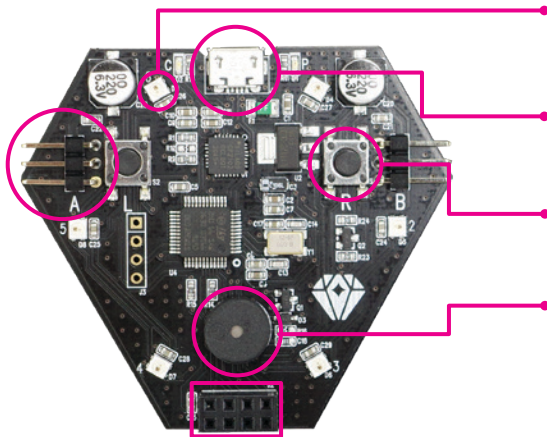
18. 기타 부속품류 (통합)



사출 부속품류 (수리 불가)

- 바퀴, 바닥파츠, 모터 혼, 고정핀, 모터 젠더 케이스 등
- 사용에 따라 소모되는 소모품이므로 수리 불가하며 단품 재구매 필요

1. 다이아보드



- ① 엘이디 파손 수리비
· 엘이디 개당 1,000원 / 전체 수리비 5,000원
- ② USB포트 파손 수리비
· 유상 수리비용 3,000원 / 불가제품 리퍼 15,000원
- ③ 버튼 파손 수리비
· 개당 1,000원
- ④ 버저 파손 및 고장 수리비
· 유상 수리비용 3,000원
- ⑤ 핀 교체비
· 유상 수리비용 1,000원
- ⑥ 이 외 고장(파손)은 본사에서 확인 후 수리 또는 교환 여부 판단 후 처리

2. 다이아센서



- ① 센서 수리비 (3,000원)
- ② 핀 교체비 (1,000원)

홈페이지

bitbrick.cc

메일

info@hellogeeks.kr

카카오톡 플러스친구

@비트브릭

