

## FAQ – 자주 묻는 질문

### 공구가 고장 났을 때 어떻게 연락하면 되나요?

세가지 가능한 방법을 제안 드립니다 :

- 첫번째 방법: 무료전화 080-220-2000 으로 전화주시면,** 힐티의 고도로 훈련되고 경험이 풍부한 고객 서비스 직원 중 한명이 고객님의 공구를 관리 하는데 도움을 드릴 것입니다. 고객님의 공구를 바로 고객님의 문 앞에서 픽업할 수 있도록 아래의 간단한 정보만 제공해 주시면 됩니다:
  - 공구의 종류와 일련번호를 알려주십시오. (공구박스 밑면에 있거나, 배터리를 빼면 공구 아래쪽에서 발견할 수 있습니다)
  - 고객님의 픽업 주소, 배송 주소, 연락 받을 분의 성함과 연락처를 알려주십시오.
  - 견적서가 필요하신 고객님은 견적서 승인이 필요하신 분의 이메일과 연락처를 말씀해 주십시오
  - 고객님께서 고장이 난 원인이나 증상을 말씀해 주시면, 보다 빠른 수리를 위해 큰 도움이 될 것입니다
- 두번째 방법:** 고객님의 힐티 계정을 통해 수리를 원하는 공구를 '공구 관리 페이지'에서 선택하여 온라인 양식을 작성해 주십시오. 이 작성 방법에 대해 더 자세히 알고 싶으시면 아래 링크를 클릭하셔서 관련 영상을 보아주시기 바랍니다. 첫 번째 방법과 동일한 절차가 진행되어야 합니다.
- 세번째 방법 :** 힐티 센터에 고장난 공구를 맡기십시오. 고객님의 가까운 힐티 센터에 수리를 맡기시면 됩니다. 첫 번째 옵션과 동일한 고객 정보 수집 절차가 진행됩니다.

\* 참고 1 : 힐티는 수리 또는 보증 수리 접수를 위한 품질보증서나 구입 증명을 필요로 하지 않습니다. 모든 공구에는 공구 구매 및 사용에 대한 세부 정보가 있는 RFID / NFC 태그가 장착되어 있습니다.

\* 참고 2 : 수리 접수에 사용 된 방법과 관계없이 모든 배송비가 무료 입니다.  
(단, 힐티에서 지정한 일양 택배사를 이용하는 경우에 한해서 무료입니다.)

## 수리할 공구를 택배사에 전달하기 전에 무엇을 준비해야 하나요?

1. 가급적이면 공구박스과 함께 수리가 필요한 공구를 보내주십시오. 즉, 수리가 필요한 공구만을 힐티 공구 박스 안에 넣어 주시고 그 외의 부수적인 소모품은 힐티 공구 박스 안에 넣지 말아 주십시오.
2. 악세사리, 인서트, 그리스 병 등과 같은 부수적인 소모품들은 배송 중에 분실 위험이 있기 때문에 제외하고 보내주십시오.
3. 택배사가 픽업 시 보다 쉬운 공구 확인을 위해
  - a. 공구 픽업 장소에 여러가지 공구가 있을 경우에는 고객님의 픽업할 공구를 확정해야 하는 책임이 있습니다.
4. 택배사로부터 픽업과 배송을 증명하기 위해, 고객님은 회사 명판과 함께 문서에 서명 하여야 합니다.

## 수리하는데 얼마나 걸리나요?

1. 공구가 무상 수리 기간안에 있다면 픽업 완료 후 3 일 (5 일) 이내 수리 및 배송이 완료 됩니다.
2. 무상 수리 기간 이후에는 아래에서 선택할 수 있습니다.
  - a. 수리견적 요청을 하지 않는 경우(수리 견적 사전 승인) : 어느 지역(사무실, 집, 현장)이든지 픽업 완료 후부터, 수리 및 배송을 포함하여 3 일 (5 일)일내 완료 됩니다.
  - b. 수리에 대한 견적을 먼저 요청할 경우 고객의 수리에 대한 확인 여부를 기다리기 때문에 더 오래 걸릴 수 있습니다. 하지만 최대한 빨리 견적을 받아 보실 수 있습니다.

수리 견적 사전승인 제도를 이용하시려면 힐티 기술 영업 담당이나 힐티 무료 전화로 상담 받으세요.

\*3 일(5 일)은 성공적인 픽업이 완료된 후부터 아래와 같이 계산 됩니다.

1. 서울특별시 및 6 대 광역시 (울주군, 강화군, 옹진군 제외)

힐티 수리를 위한 접수 방법	Day 0 (D0) : 수리 오더 확인	Day 1(D1): 고객 및 현장에서 픽업	Day 2 (D2): 아침 8:30 수리 센터에 도착	Day 3 (D3) 고객에게 공구 배송
방법 1: 무료 전화를 통한 접수	17:00 까지	다음 날 (D1)	(D2)	(D3)
방법 2: 힐티온라인을 통한 접수	17:00 까지	다음 날 (D1)	(D2)	(D3)
방법 3: 힐티 센터를 통한 접수	17:00 까지	다음 날 (D1)	(D2)	(D3)

2. 서울특별시 및 6 대 광역시 제외지역 (제주도를 포함한 도서 산간 지역 및 군사 보호 구역 제외)

힐티 수리를 위한 접수 방법	Day 0 (D0) : 오더 확인	Day 2 (D2): 고객 및 현장에서 픽업	Day 3 (D3): 아침 8:30 수리 센터에 도착	Day 5 (D5) 고객에게 공구 배송
방법 1: 무료 전화를 통한 접수	17:00 까지	다 다음 날 (D2)	(D3)	(D5)
방법 2: 힐티온라인을 통한 접수	17:00 까지	다 다음 날 (D2)	(D3)	(D5)
방법 3: 힐티 센터를 통한 접수	17:00 까지	다 다음 날 (D2)	(D3)	(D5)

## 내가 수리 보낸 공구의 상태나 위치를 추적할 수 있나요?

네, 가능합니다.

상세한 내용은 힐티 무료 전화로 연락 주세요.

## 힐티는 어떤 종류의 수리 보증서비스를 제공하나요?

### 전체 비용 관리 :

1. 2년 무상 : 구입일로부터 최장 2년까지 수리 비용을 전혀 부담하지 않습니다. 모든 마모성 부품, 인건비, 운임 등 모든 비용을 힐티가 부담합니다. 힐티의 내구성 있는 디자인과 고품질 수리서비스를 만나보세요. 단, 예외 사항을 확인해 주세요.
2. 수리비 상한제 : 새 공구 가격의 40%로 이하로 고정된 수리비 상한제로 완벽한 안심! 대부분의 공구는 수리비 상한가까지 청구되지 않습니다. 수리비 상한가를 초과하는 수리 비용은 힐티가 부담하면 세금만 추가로 청구됩니다. 따라서 고객님은 수리 건적을 검토하느라 귀중한 시간을 낭비할 필요 없이 수리건적 사전 승인을 하시면 가장 빠른 시간 안에 수리 완료된 공구를 받을 수 있습니다.
3. 제품 품질 보증 서비스 : 힐티는 고객이 제품을 사용하는 동안, 재질 또는 제조상의 결함이 발견된 제품에 대해 무상으로 수리하거나 교환해 드립니다.  
충전기 및 배터리 : 1년 이내에 재질 또는 제조상의 결함이 발견된 경우 무상 교환해 드립니다.  
(수리비 상한제와 수리 보증서비스는 적용되지 않습니다.)

### 고품질의 수리 서비스 :

1. 3개월 수리 보증 : 무상 수리 기간이 지나면 수리비용이 청구됩니다. 매번 유상 수리 한 후에는 3개월간의 무상 수리 기간 연장의 혜택을 누릴 수 있으며, 그 기간 내에 수리 비용이 발생하는 경우, 마모 및 파손, 공임 및 운송비용을 포함하여 모든 비용을 무상으로 처리해 드립니다. 힐티는 최신의 수리센터, 숙련된 기술자, Hilti 정품 부속 사용 등을 바탕으로 3개월의 수리 보증을 제공 할 수 있습니다. 또한 힐티 수리서비스 센터는 ISO 인증을 받은 절차에 따라 수리 완료된 모든 공구를 공장 초기 설정으로 원상 복구하며 공구 배송 전에 성능 및 전기 안전성검사를 수행 합니다.

### 신속하고 일관된 수리 소요 기간 :

힐티는 지역별로 3일 또는 5일의 처리 원칙을 가지고 있습니다. 우리는 스위스 시계와 같이 작동하는 최고의 운영 프로세스를 통해 수리 시간 약속에 대한 90% 이상의 신뢰를 달성하고 있습니다.

공구 종류별 보증 적용에 대한 자세한 내용은 'Tool Repair Schedue'를 참조해 주십시오.  
예외 사항을 알고 싶으시면 '힐티 수리 서비스 정책'을 참조해 주십시오.

힐티는 최신 수리 센터 및 힐티의 고품질 수리가 어떻게 이루어 지는지를 고객분들이 확인할 수 있도록 모든 고객에게 힐티 수리서비스 센터 무료 방문의 기회를 드립니다.

- 힐티 기술 영업 담당자에게 문의하여 사전 방문을 예약해 주십시오.

## 내 공구 수리에 얼마의 비용이 발생할까요?

수리 비용에 대한 정확한 금액을 제시하는 것은 상당히 어렵습니다. 이 금액은 공구의 사용된 기간, 공구 상태 등 여러가지 요소를 고려하여 정하게 됩니다. 그러나 여러분에게 좀 더 정확한 가이드를 드리기 위해 힐티는 수리비 상한가 금액을 알려드립니다. 수리비 상한가 금액은 힐티코리아 홈페이지에 공지되어 있습니다. 힐티코리아 홈페이지를 방문하시어 현재 고객님의 공구에 대한 수리비 상한가 금액을 확인해 보시기 바랍니다.

많은 경우(70% 이상), 수리 비용은 수리비 상한가 보다 낮게 청구됩니다.

힐티는 수리 비용에 대해 명확하고 투명한 정보를 고객님께 제공하고 있습니다. 2017년부터 평균적으로 많이 사용되는 공구에 대한 1회 평균 수리비용, 수리 빈도 등의 정보를 제공하고 있습니다.

이러한 정보는 시장에서 수집 가능한 요소들을 바탕으로, 고객님의 실제로 지불한 비용을 기반으로 만들어 졌습니다.

더 자세한 정보를 원하시면 힐티 기술 영업팀에 문의해 주시기 바랍니다.

또한 문의를 통해, 힐티의 FM 공구 관한 수리 비용에 대해서도 알 수 있을 것 입니다.

## 현재 사용하고 있는 공구를 언제 새로운 공구로 바꿔야 하나요?

현재 시장에서, 고객과 공급 업체들이 사용하는 다양한 방법들이 있지만, 일반적으로 경제적인 수명이 아니라 비용에 기반한 것들입니다.

모든 공구들은 경제적 수명 종료 시기가 있으며, 그 시기는 모두 다릅니다. 이 시기는 공구의 상태에 따라 달라지기 때문입니다. 2017년부터, 힐티는 공구에 대한 경제적 수명을 대략적으로 알려드리고 있습니다. 이 정보는 시장에서 수집 가능한 데이터를 바탕으로, 유사한 어플리케이션을 사용하는 고객들의 실제 비용을 고려하여 만들어졌습니다.

힐티는 고객님의 각 공구에 대한 경제적 수명을 제공하고, 경제적 수명 종료 시기에 있는 공구에 대한 보상판매 (Trade-in)을 할 수 있도록 컨설팅 해 드릴 것 입니다.

힐티 기술 영업팀에 문의하시어, 현재 가지고 있는 공구나 구매 예정인 공구에 대해 예상되는 공구 수명 정보를 제공받아 보시기 바랍니다.

## 공구를 분실했을 때 어떻게 해야 하나요?

공구상을 통해서는 힐티 공구의 수리가 어렵기 때문에, 분실된 공구의 수리가 필요한 경우에는 대부분 힐티 수리서비스 센터에 입고가 됩니다. 힐티 공구는 공구에 있는 시리얼 번호를 통해 쉽게 구별이 가능하며, 수리 접수 또한 간편합니다. 힐티는 인수 인계의 형식적인 절차를 마무리 짓기 위해 고객에게 연락할 수 있습니다.

그러므로 도난을 당한 경우, 힐티 고객 서비스 센터 이메일 주소로 분실한 공구에 대한 자세한 정보를 포함한 고객님의 회사의 공문 또는 경찰서에 신고된 보고서를 이메일로 보낼 것을 제안 드립니다. (이메일을 통해 제공하는 세부 정보가 많을수록 고객님의 분실 공구를 쉽게 찾을 수 있습니다.)

## 공구 소유권을 다른 회사로 변경하고 싶을 때 어떻게 해야 하나요?

힐티에 연락해서 공구 소유권을 변경해 주십시오. 소유권 변경을 하시면, 수리 비용에 대한 책임은 새로운 소유권자 가지게 될 것 입니다.

재 등록을 하시면 수리 기간 중 새로운 소유자에게 중단 없는 수리 서비스를 제공할 수 있습니다. 수리하는 동안 재 등록 절차를 진행해야 하는 경우 재 등록 절차 때문에 힐티의 표준 수리 서비스 제공이 지연될 수 있습니다.

판매일자와 제품 보증 일자는 거래명세서 발행일 기준이며, 재 등록일자가 아님을 참고해 주시기 바랍니다.