

# 정품 서비스 절차 안내

세나는 신속하고 정확한 서비스를 제공하기 위해서 언제나 노력합니다. 제품의 고장이나 기타 서비스가 필요한 경우 아래 절차에 따라 서비스를 요청하십시오.

쉽게 복구될 수 있는 오류들은 **자가조치 방법을 읽고 간단하게 조치해** 보십시오.



- 헤드셋은 헬멧에서 탈착하여 발송하십시오. 세나가 서비스를 위해 요청한 물품(메모리 등)을 제외한 제3의 물품(헬멧, 기타 부착 액세서리 등)에 대해서는 손상, 파손, 멸실에 대해서 책임지지 않습니다.
- 증상의 테스트 및 진단에 시간이 필요하며 입고 순서대로 서비스를 진행하므로 **현장 조치는 불가능**합니다.
- 입고일로부터 2~3 영업일 내에 대부분 출고가 완료되며 특수한 사례의 경우 별도로 상담 전화를 드립니다.
- 상담이 필요하지 않은 단순 교환 등은 출고 시 알림톡으로 서비스 결과를 안내합니다.
- 문의는 [support@sena.co.kr](mailto:support@sena.co.kr)로 보내 주십시오.

## 서비스 절차

정품 서비스는 아래의 절차에 따라 진행됩니다.

1. 온라인 서비스 신청 및 접수번호 발급 → 2. 세나코리아로 택배 발송 → 3. 입고 및 서비스 진행 → 4. 택배 출고

### 1. 온라인 서비스 신청 및 접수번호 발급

정품 서비스 신청은 세나코리아 웹사이트에서 온라인으로만 가능합니다.

신청 과정에서는 정품을 확인하기 위해 서비스품의 **시리얼 번호 또는 BD 주소**를 입력해야 합니다. 미리 준비하십시오. 모든 입고품은 전문가의 테스트 과정을 거친 후에 처리 또는 상담을 진행하므로 시간 단축을 위해서 증상에 대해서 상세하고 객관적으로 기술하십시오.

서비스 접수를 완료하면 즉시 기재하신 이메일 주소로 접수번호, 택배 주소 등이 포함된 접수 이메일을 발송합니다.

서비스 신청 바로가기 [www.sena.co.kr/support/service-request/](http://www.sena.co.kr/support/service-request/)



제품정보등록이 되어있는 제품이면 로그인 후 선택하여 쉽게 신청이 가능합니다.

### 2. 세나코리아로 택배 발송

- 서비스 품을 안전하게 포장하여 선불 택배로 발송하십시오.
- 빠른 택배 분류를 위해서 택배 박스 겹면 또는 송장에 EUR로 시작하는 서비스 접수 번호를 반드시 기재하십시오.

### 3. 입고 및 서비스 진행

- 입고된 순서대로 서비스를 진행합니다.
- 일반적인 증상은 **입고일로부터 3 영업일 이내**에 서비스가 완료됩니다.
- 비용안내 등 고객과 상담이 필요한 경우에는 전화로 연락을 드립니다. (070-7668-4800)

## 4. 택배 출고

- 서비스가 완료된 제품은 서비스 신청서 상에 입력하셨던 주소로 택배 발송합니다.
- 처리 결과 및 배송 정보는 카카오 알림톡으로 알려드립니다. 발송한 다음날 오전부터 배송 조회가 가능합니다.

---

## 참고

[제한보증, 책임제한 및 한정](#)