



## 힐티코리아(주) 수리 서비스 정책

힐티 수리 서비스는 힐티 공구를 사용하는 모든 고객에게 최고의 만족을 드리기를 위해, 최신의 수리 장비를 모두 갖춘 힐티 수리서비스 센터에서 체계적이고 훈련된 수리 전문 엔지니어가 힐티 정품 부품만을 사용하여 업계 최고의 수리 품질과 합리적인 가격, 빠른 수리 서비스를 제공해 드리도록 최선을 다하고 있습니다.

### 힐티 라이프 타임 서비스

#### 1. 무상 수리 서비스

힐티 공구를 구입하시는 고객에서는 구입일로부터 최장 2년까지 수리비용을 전혀 부담하지 않고 수리 서비스를 받으실 수 있습니다.

- 무료 픽업 및 무료 배송 서비스 제공 (힐티에서 지정한 택배사에 한함)
- 인건비를 포함한 모든 수리 비용 무료
- 마모성 부품을 포함한 모든 결함부품의 무상 수리 및 교환
- 수리 작업 후 실시되는 기능 점검 및 조정, 안전 점검 서비스 제공
- 무상 기간 내에 공구에 장착된 서비스 지시등이 켜졌을 경우, 수리 서비스 센터로 수리를 보내시면 무상 수리서비스를 받으실 수 있습니다.
- 작업시간 카운터가 탑재된 대형 다이아몬드 공구는 2년 안에 모터 작동시간이 200시간 이내일 경우만 무상 수리 서비스를 받을 수 있습니다.

공구 별 무상 수리 기간은 힐티코리아 홈페이지의 'Tool Repair Schedule (수리 상한가) 파일을 참조해 주십시오.

#### 무상 수리 제외 사항

- 화약식 타정공구의 피스톤, 버프 그리고 스프링 클립 / 휴대용 가스 톱의 스타트, 필터/ 전원코드/ 청소기 필터 등 해당 부속들을 수리 또는 교체하는 경우 비용은 고객이 부담하여야 합니다.
- 수리 도중 공구에서 부속이 없는 것을 발견하는 경우, 수리 부속은 교체되지만 무상 수리 기간에도 수리 비용은 청구됩니다. (예: 척, 먼지 캡, 깊이 게이지, 사이드 핸들 등)
- 수리 부속 교체를 원하지 않는 고객은 수리 접수 때 반드시 사전에 알려주셔야 합니다.
- 고객의 부주의나 사용 설명서에 반하는 부적절한 사용으로 인한 파손 및 고장의 경우 무상 수리에서 제외됩니다. (기기를 떨어뜨려 파손한 경우도 제외되며, 힐티 DRS 를 제외한 먼지 받이나 깔때기를 사용하는 경우도 제외됩니다.)
- 타사 수리 부속을 사용했거나 힐티에서 자가 수리를 허용한 수리 부속 외에 부속을 사용해 자가 수리 시도를 한 경우 무상 수리에서 제외됩니다. (자가 수리 허용 부속 : 카본 브러시, 전원 코드, 스위치)

#### 2. 수리 보증 서비스

무상 수리 기간 종료 후에, 유상 수리를 받으면, 그 유상 수리 후 3개월 이내 재 수리가 필요한 경우 무상 수리를 해 드립니다.

- 무료 픽업 및 배송 서비스 제공 (힐티에서 지정한 택배사에 한함)
- 인건비를 포함한 모든 수리 비용 무료



- 마모성 부품을 포함한 모든 결합부품의 무상 수리 및 교환
- 수리 작업 후 실시되는 기능 점검 및 조정, 안전 점검 서비스 제공
- 유상 수리 건이 발송된 시점부터 수리 보증 3 개월이 시작되며, 동일한 공구에 대해 수리 주문이 접수되지 않은 경우 90 일 후에 수리 보증 기간이 종료됩니다.
- DD 350 이상의 다이아몬드 제품의 경우 유상수리 후 90 일 또는 사용시간 50 시간 미만의 경우에만 수리 보증 서비스 적용 대상입니다.

#### 수리 보증 제외 사항

- 화약식 타정공구의 피스톤, 버프 그리고 스프링 클립 / 휴대용 가스 톱의 스타트, 필터/ 전원코드/ 청소기 필터 등 해당 부속들을 수리 또는 교체하는 경우 비용은 고객이 부담하여야 합니다.
- 고객이 부분 수리 또는 일부 수리를 원한 경우
- 수리 도중 공구에서 부속이 없는 것을 발견하는 경우, 수리 부속은 교체되지만 수리 보증 기간에도 비용은 청구됩니다. (예: 척, 먼지 캡, 깊이 게이지, 사이드 핸들 등)
  - 고객의 과도한 사용(Heavy user), 부주의나 사용 설명서에 반하는 부적절한 사용으로 인한 파손 및 고장의 경우 무상 수리에서 제외됩니다. 기기를 떨어뜨려 파손한 경우도 제외되며, 힐티 DRS 를 제외한 먼지 받이나 깔때기를 사용하는 경우도 제외됩니다.)
- 타사 수리 부속을 사용했거나 힐티에서 자가 수리를 허용한 수리 부속 외에 부속을 사용해 자가 수리 시도를 한 경우 무상 수리에서 제외됩니다. (자가 수리 허용 부속: 카본 브러시, 전원 코드, 스위치)
- 수리할 부분이나 손상된 부분이 없는 경우

### 3. 수리비 상한가 서비스

수리 비용의 상한선은 판매 기준 가격의 약 40% 입니다. (제품마다 차이가 있음)

- 책정된 수리비 상한가를 초과하는 부속 가격 및 공임 (모든 공구 종류별로 미리 공표된)은 힐티가 부담합니다.
- 힐티는 사전 통지 없이 수리비 상한가를 변경할 권리가 있습니다. 그러나 최신의 수리비 상한가는 힐티코리아 홈페이지를 통해 공지됩니다.

공구 별 수리비 상한가는 힐티코리아 홈페이지의 'Tool Repair Schedule (수리 상한가) 파일을 참고해 주십시오.

#### 수리비 상한제 제외 사항

- 수리비 상한가 금액에는 세금을 포함되지 않으며 세금은 별도로 청구됩니다. (부가가치세 별도 청구)
- 힐티는 공구를 부주의하게 사용하거나 정상적인 작업 조건을 초과하여 과도한 사용(Heavy user)을 하는 고객에 대해서는 서비스를 거부할 수 있는 권한을 가집니다 (기기를 떨어뜨려 파손한 경우도 제외되며, 힐티 DRS 를 제외한 먼지 받이나 깔때기를 사용하는 경우도 제외됩니다.)

#### 4. 수리 기간 보증 서비스

고객이 수리 맡긴 공구를 약속된 기간 이내에 수리를 완료하여 다시 받으실 수 있도록 수리 기간을 보증해 드리는 서비스입니다. (3 일 수리기간 보증 서비스)

- 수리할 공구의 픽업을 택배사가 성공적으로 완료된 후부터 수리 기간 보증서비스는 시작됩니다. (즉, 수리할 공구를 당사가 지정한 택배사의 배송기사에게 전달된 때로써 택배 송장 등에 의하여 확인된 때)
- 거래명세서 발행 전에 수리 기간 보증을 지키지 못하는 경우 수리비는 무료로 처리되고 고객에게 청구되지 않습니다.
- 거래명세서 발행 후에 수리 기간 보증을 지키지 못하는 경우 반품 거래명세서가 발행됩니다. 수리비는 무료입니다.
- 수리 접수 시 수리견적 하한제도 (10 만원 이하 견적 없이 수리) 동의 또는 '수리 견적 사전 승인 요청서'를 작성하여 수리비 견적을 사전 승인한 공구의 수리 건에 한해서 적용됩니다.
- 모든 공구는 일련번호와 개별 공구 단위로 추적 가능하게 독립적으로 힐티에 보내 져야 합니다.
- 힐티는 수리 공구의 늦은 픽업과 배송으로 인한 어떠한 손해에 대해서도 책임을 지지 않습니다

#### 수리 기간 보증 제외 사항

- 배송이 지정된 날짜와 장소에 고객이 부재 중이거나 수령을 거부하는 경우, 다른 날짜를 재지정 하는 경우는 제외됩니다
- 픽업 실패는 수리 비용 무료 사유에 해당되지 않습니다.
- 도서 산간, 읍면리 및 제주도, 군사보호시설 등 택배사의 정기적인 배송루트가 적용될 수 없는 지역은 제외됩니다.
- 유상 수리 중 수리 견적 승인이 필요한 공구는 제외됩니다.
- 수리 기간 보증제에서 제외되는 공구가 있습니다. (화약식 타정공구, 다이아몬드 공구(청소기 포함), 철근탐지기, 힐티코리아에서 판매 중단된 공구, 무상수리 서비스 기간이 없는 공구, 액세서리 등)
- 현금지불 고객 또는 신용위험 고객은 제외됩니다.
- 대량의 공구 픽업 및 배송의 경우 제외됩니다. (택배 회사가 정상적인 픽업을 할 수 없는 수리 물량일 경우, 1 일 수리 픽업 요청 10 대까지 대상이며, 10 대 이상일 경우 10 대 모두 수리 기간 보증서비스 대상에서 제외합니다. )
- 유상 수리 중 수리 견적 통보가 필요한 공구는 제외됩니다.
- 고객 과실로 인한 수리의 경우 수리 기간 보증에서 제외됩니다.
- 불가항력적인 상황이 발생한 경우는 제외됩니다. (천재지변, 자연재해, 화재, 파업 등)
- 무상 수리 기간에 해당되는 공구에 대해서는 금전적인 보상이 없습니다.
- 힐티는 수리 공구의 픽업 및 배송지연으로 인한 어떠한 손해에 대해서도 책임을 지지 않습니다.
- 지정되지 않은 택배사를 이용하는 경우는 제외됩니다. (현재 일양 택배만 지정됨)
- 수리 접수를 하지 않고 지정된 택배사로 수리 공구를 보내는 경우도 제외됩니다.
- 고객이 수리 공구를 힐티에 직접 수리 접수, 픽업을 요청하지 않고, 공구상이나 파트너를 통해 수리 공구를 접수하거나 발송하는 경우는 제외됩니다.



(총판 대리점 등)

- 힐티 수리 서비스 센터가 휴일이나 기타 특별한 사유로 운영하지 않는 경우는 제외됩니다.
- 설날, 추석 연휴 기간 전 2 주와 기간 후 1 주일을 포함하여 총 3 주간은 제외됩니다.
- 힐티코리아(주)에서 판매하지 않은 공구는 제외됩니다.
- 수리 접수 시 수리견적 하한제도 (10 만원 이하 견적 없이 수리) 동의를 하지 않은 경우에는 제외됩니다.

## 5. 제품 품질 보증 서비스

힐티는 고객이 제품을 사용하는 동안, 재질 또는 제조상의 결함이 발견된 제품에 대해, 무상으로 수리하거나 교환해 드립니다.

- 충전기 및 배터리: 2 년 이내에 재질 또는 제조상의 결함이 발견된 경우 무상 교환해 드립니다. (수리 상한제와 수리 보증서비스는 적용되지 않습니다.)

### 제품 품질 보증 제외 사항

- 정상적인 마모 등은 유상 수리입니다.

## 수리 서비스

### 1. 수리 서비스 배송 표준

힐티 고객 상담실, 힐티센터, 힐티 홈페이지의 접수 마감 시간은 오후 5 시입니다.

(12 시 이전 접수된 시 단위 구간의 경우는 익일까지 공구를 픽업합니다.)

- 수리 및 배송 총 소요 시간 (픽업 완료 시간 제외)
  - 3 일 이내: 전국 지역 (예외: 도서 산간, 읍면리 및 제주도, 군사보호시설 등 택배사의 정기적인 배송루트가 적용될 수 없는 지역)
  - 도서 산간, 읍면리 및 제주도, 군사보호시설 등 택배사의 정기적인 배송루트가 적용될 수 없는 지역은 4~7 일 이내 배송됩니다.  
(신용 수리 및 단종 제품, 수리 견적을 요청하는 경우 소요시간이 다소 지연될 수도 있습니다.)
- 배송 비용: 무료 픽업, 무상 수리의 경우 무료 배송, 유상 수리의 경우 수리 요청 건당 5,500 원이 별도 청구됩니다. (단, 지정된 일양 택배사를 제외한 택배사를 이용하는 경우 배송비가 청구됩니다.)

### 수리 서비스 배송 표준 제외 사항

- 지역적인 여건에 따라 픽업 및 배송이 지연될 수 있습니다.  
(제주도 등 도서 지역, 산간 지역, 군사보호 구역은 이 기준에서 제외됩니다.)

### 2. 수리 오더 접수

- 반드시 힐티 고객 상담실, 힐티코리아 홈페이지를 통해서 수리 접수하여야 합니다.

- 고객이 지정되지 않은 택배사를 이용해 공구를 보내거나 수리 서비스 센터를 직접 방문하는 경우: 우선 순위 수리 대상에서 제외됩니다.
- 빠르게 공구를 식별하기 위해 공구의 일련번호를 반드시 제공해 주셔야 합니다.
- 고객명과 전화 번호가 요구됩니다. (픽업 주소와 배송지 주소도 반드시 필요합니다.)
- 고객이 수리비 견적을 원하는 경우 반드시 수리 접수 때 요구해야 하며, 수리 접수 때 수리비 견적을 요청하지 않는 경우 힐티는 견적 통보, 승인 없이 바로 수리한 후 수리비를 고객에게 청구할 수 있습니다.
- 오래되고 경제 수명이 다한 공구는 수리 접수 중 제품 교환을 위해 상담을 해드립니다. (고객 상담실에서 주문 오더)

### 3. 공구 픽업 조건

- 유지 보수 / 수리 / 교체가 필요한 공구 및 액세서리에 해당합니다.
- 주문 접수에 기재된 제품 외에는 힐티가 책임질 의무가 없습니다.
- 픽업 요청 주소지에 고객이 반드시 있어야 합니다.
- 픽업 증빙 서류에 고객 성명 및 서명이 있어야 합니다.
- 택배 기사는 픽업 당일 픽업 전에 담당자에게 전화 또는 문자를 합니다.
- 택배 기사가 도착한 후 대기 시간은 3 분 이내입니다.
- 석면에 오염되거나 방사능에 노출된 공구는 수리를 위해 픽업할 수 없습니다. 그리고 힐티 수리서비스 센터에서 수리되지 않습니다.
- 배터리의 외부 손상(낙하 및 충격으로 인한 파손, 그을음, 팽창, Shell 파손, 누액 등)이나 물로 인한 손상을 입었을 경우 운송 중 화재 위험으로 인해 회수가 불가합니다.  
(화재를 방지하기 위해 지역 폐기업체에 연락하셔서 처리해 주시기 바랍니다.)"

### 4. 수리

- 수리 시에는 정품 Hilti 부품만 사용되며 Hilti 는 신뢰성과 성능 면에서 새 부품 또는 이에 상응하는 부품만을 사용합니다
- 수리 소요 시간에 기반한 인건비가 청구됩니다.
- 소액의 소모성 부품은 일정한 금액으로 청구됩니다.

#### 수리 제외 사항

- 교환된 부속은 고객에게 반송되지 않습니다.
- 고장 증세가 없거나 찾을 수 없는 공구는 수리되지 않은 상태로 보내 드립니다.
- 수리 도중 공구에서 수리 부속이 없는 것을 발견하는 경우 (수리 부속은 교체되지만 무상 수리 기간에도 비용은 청구) (예를 들어, 척, 먼지 캡, 깊이 게이지, 사이드 핸들 등)
- 수리 부속 교체를 원하지 않는 고객은 수리 접수 때 알려주셔야 합니다.
- 물로 인한 손상 (상세 내역은 '12 조'를 참조하십시오.)
- 석면 오염 물질이 있는 작업 현장의 공구



- 진공 청소기를 플라스틱 베이스와 용기를 함께 보내시면 수리되지 않은 채로 다시 고객에게 돌려보냅니다.

## 5. 수리비 견적

- 무상 수리 기간 이후에는 수리 건 당 10 만원 이하의 수리는 고객에게 별도의 견적 통보나 승인 없이 바로 수리 진행합니다.
- 10 만원 금액 이하의 수리에 대한 견적은 고객에게 제공되지 않고 바로 수리비가 청구됩니다.
- 수리 견적 사전 승인된 수리 건은 (견적이 필요하지 않음) 힐티의 최우선 수리서비스를 받을 것입니다
- 힐티의 수리 상한가에 기초하여 수리비 견적을 받지 않기로 동의한 고객 또한 최우선 수리서비스를 받을 권리가 있습니다
- 수리 접수 때 견적을 받는 것으로 등록된 고객에게는 수리비 견적이 제공됩니다.
- 수리비 견적 통화 또는 문자 발송 후 7 일간만 힐티 수리서비스 센터에서 대기합니다.
- 7 일의 대기 기간이 끝날 때까지 견적에 대한 답변이 없는 공구 또는 고객이 수리를 거절한 공구는 재조립 또는 분해된 상태로 반송 처리됩니다. 다만 힐티는 전기 안전에 대해 아무런 책임도 지지 않습니다.
- 고객은 수리 견적을 확인한 후에 수리 주문을 취소할 수 있지만 힐티는 이를 권고하지 않습니다. 이러한 공구는 고객에게 반송될 때 견적에 대한 응답이 없는 고객의 수리 건과 동일한 방식으로 처리됩니다.

### 수리 견적 제외 사항

- 수리할 부분이나 손상된 부분이 없는 경우

## 6. 수리견적 하한제도

- 고객님의 불필요한 수리 견적 승인절차로 인한 수리 지체시간을 최소화하기 위해 2021년 4월 1일부로 수리견적 하한제도 시행
- 10만원 미만의 견적이 발생시 견적 통보 없이 바로 수리 진행하는 제도입니다.
- 상기의 3일 수리기간 보증 서비스의 기타 조건 충족 시에는 수리견적 하한제도에 따른 견적 절차 생략 시 지체에 대한 환불 조치를 진행
- 자세한 문의 사항은 고객지원부 (080-220-2000)을 통해 문의

## 7. 공임

- 힐티 공구 수리에 적용되는 공임은 국가의 최저임금 시급(2025년 기준 10,030 원)을 기준으로 하여 일부 조정을 통해 결정됩니다.
- 사용되거나 교체되는 부품양에 따라 해당 수리에 필요한 시간이 측정되며, 이에 따라 기준 공임보다 실제 반영 공임이 높거나 낮을 수 있습니다.



- 기준 공임은 국가가 지정한 최저시급의 인상에 따라 변동될 수 있습니다.

## 8. 수리비 지불

- 힐티에 등록된 고객 계정이 없거나 현금 결제 고객으로 확인된 고객은 제공된 수리비 견적을 기반으로 수리하기 전에 선불 결제를 하여야 합니다
- 신용 거래가 정지된 고객의 공구는 수리를 위한 접수, 픽업이 되지 않습니다.

## 9. 수리비 송장

- 모든 경우에 거래명세서가 제공됩니다.
- 거래명세서는 주문처나 인도처 또는 청구지로 보내 드립니다.
- 수리된 공구 박스에 거래명세서를 동봉해서 보내 드립니다. 수리 거래명세서가 별도로 필요한 경우 수리 접수 시에 요청하여야 합니다

## 10. 공구 배송

- 힐티 공구 박스 없이 힐티 서비스 센터로 입고된 제품은, 수리를 마친 후 고객에게 출고 발송 시, 종이 박스를 무상으로 제공합니다. (운송 중에 발생할 수 있는 파손 등의 위험 방지하기 위한 목적)

## 11. 보상 판매

- 경제적 수명이 다한 공구 또는 단종된 공구를 힐티 수리서비스 센터에서 받은 경우, 고객이 교환 또는 보상 판매 제안에 동의하는 경우는 수리하지 않고 힐티에 의해 폐기 처리됩니다

## 12. 도난 보고

- 공구를 분실한 고객은 즉시 일련 번호를 포함하여 도난 신고를 하여야 합니다.
- 힐티 공구는 힐티 수리 서비스 센터 외부에서 대부분 수리할 수 없으므로, 익명의 고객이 수리하기 위해 힐티 수리 서비스 센터에 도난 신고된 공구를 보내는 경우 원래 고객에게 다시 반환될 수 있습니다.
- (단, 법적인 문제는 힐티가 책임지지 않습니다. 법률적인 문제는 쌍방 간에 해결하여야 합니다.)

## 13. 고장 난 부품의 처리

- 수리를 실시하기 위해서 대상 제품에서 떼어낸 고장 난 부품에 대해서는, 고객은 그 소유권을 포기하는 것으로 간주하며, 힐티는 해당 부품을 고객에게 반환하지 않습니다.
- 수리서비스를 제공하는 과정에서 부품 교환 시 수리 의뢰품에서 떼어낸 부품을 재활용하거나 분석 등을 목적으로 힐티가 임의로 판단해서 회수하는 경우가 있습니다. 회수한 부품은 힐티의 소유물로서 힐티의 판단에 따라, 자유롭게 이용 또는 재생하거나 폐기할 수 있습니다.

#### 14. 힐티 수리 서비스 정책 변경

- 힐티코리아는 고객에게 사전 통보 없이 정책을 변경할 권리가 있습니다.
- 그러나 최신의 수리 서비스 정책은 항상 힐티코리아 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.

#### 15. 물에 의한 손상

- 홍수나 화재진압 과정 등에서 침수된 전동공구는 사전 점검 없이 사용할 경우 위험할 수 있습니다.
- 침수로 인한 전기장치와 배선, 절연상태의 성능 저하는 화재나 감전위험을 초래할 수 있고 대부분의 경우 수리하기에는 경제적이지 않거나 안전하지 않습니다.
- 그러한 장비들을 수리하는 것은 힐티의 재량에 따라 이루어질 것입니다.
- 침수된 장비를 수리하거나 수리할 수 있을 정도의 상태로 만드는 것은 안전하거나 경제적이지 않으므로 힐티는 이러한 제품을 완전히 새 제품으로 교체하는 것을 권장합니다.
- 힐티의 모든 전동공구 장비 내부에는 배선, 전원코드, PRCD, 과전압 차단기와 각종 전자 부품들이 포함되어 있습니다.
- 침수된 제품을 힐티 수리서비스 센터로 보내기 전에 하기 내용을 확인하십시오.

##### 1. 손상 정도와 공구 종류를 확인하십시오.

공구가 물에 완전히 잠겼습니까 아니면 비 또는 다른 원인으로 젖었습니까? 얼마나 오랜 시간 동안 노출되었습니까?

##### 2. 침수된 공구 평가 - 침수 (화학물질, 하수, 오일과 먼지나 파편들)는 전동공구 심각한 손상을 주고 이것은 공구의 성능에 영향을 미칩니다.

특히 해수나, 소금물은 부식성과 잔여물로 인한 전도성 저하로 인해 더 심각한 영향을 미칩니다.

##### 3. 전동공구가 아닌 경우에는 점검 후 수리가 가능할 수 있습니다.

결정 시, 비용, 수리 용이성, 모든 오염물질 제거 가능 여부와 기타 사항과 함께 침수 공구를 수리해야 할 지 아니면 교체해야 할지 고려해야 합니다.

##### 4. 물, 화학 물질, 기름, 하수 등과 같이 어떠한 액체에 노출되었는지 확인하십시오.

##### 5. 질문이 있으시면 힐티코리아(주)에 080-220-2000 번으로 전화하여 확인하시기 바랍니다.