

# 【아마존재팬】

## I. 반품 및 교환

### □ 의류(스포츠웨어 포함)&패션소품 신발&가방

- 고객 사정에 따른 반품·교환

상태	반품·교환
상품도착 후 30일 이내에 미사용 상품 또는 시착된 상품(시착불가상품, 럭키백 제외) 30일을 경과시 환불금액이 20% 감액됨	원칙적으로 상품대금(소비세포함)및 국내 반송료를 전액 환불 (배송료, 상환수수료는 환불하지 않음) 동일상품 교환은 되지 않으나, 일부 상품에 관해서는 색상 또는 사이즈가 교환이나, 다른 상품과의 교환이 가능한 경우가 있음. 패션 럭키백 상품은 반품·교환 불가
도착 후 30일 이내이나 사용한 상품	원칙적으로 반품·교환 불가

- 하자에 의한 반품·교환

상태	반품·교환
상품 도착 후 30일 이내	원칙적으로 상품대금(소비세포함)을 전액 환불(배송료, 상환수수료 포함) 교환 가능(병행수입품 제외) 패션 럭키백 상품은 미비 또는 파손시에 반품만 가능

- 주의사항

- 특수제작상품, 사이즈 수선품은 반품·교환 불가
- 단순변심으로 해외에서 상품 반송하는 경우, 반송료는 고객부담
- 하자에 의한 해외반송 상품은 상품 수령 후 반송료 상당 금액 환불
- 속옷, 스타킹, 레깅스 등은 시착 후 단순변심에 의한 반품·교환 불가
- 시착으로 발생할 수 없는 정도의 손상과 향수·담배 냄새, 화장 얼룩이 있거나 텍이 떨어진 경우 반품·교환 불가

□ **식품&음료 및 특별취급상품**

- 고객 사정에 따른 반품·교환

상태	반품·교환
상품 도착 후 30일 이내	사용이나 개봉에 관계없이 원칙적으로 반품·교환 불가

- 하자에 의한 반품·교환

상태	반품·교환
상품 도착 후 30일 이내	원칙적으로 지불한 금액 (상품대금, 소비세, 배송료, 상환수수료 포함) 을 전액 환불(교환 가능) *고객서비스센터로 연락

- 제품 하자로 해외에서 상품을 반송하는 경우 : 판매자가 상품 수령 후 반송료에 상응하는 금액 환불

\* 반품·교환 기간인 30일을 경과시 환불액 20%감액됨

- 주의사항

- 식품 : 실제 도착한 상품과 사이트상 표기가 다른 경우가 있으므로 사용 전에 반드시 도착한 상품 라벨 및 주의사항을 확인
- 특별취급상품 : 수령표를 받은 후에 배송에 의한 상품의 하자 원인으로 반품·교환은 불가(수령확인 전 하자확인 필수)
- 상품을 해외로부터 반송하는 경우 : 원칙적으로 배송 주소에 근거한 반송료가 적용

□ **그 위 상품(킨들 및 위에 명시된 상품군 제외)**

- 단순 변심에 따른 반품·교환

상태	반품·교환
상품 도착 후 30일 이내 미사용, 미개봉	상품대금(소비세포함) 전액환불 (배송료, 상환수수료 및 해외배송 수수료제외) 교환 불가
상품 도착 후 30일 이내 사용 후, 개봉 후	상품대금(소비세포함) 50% 환불 (배송료, 상환수수료 및 해외배송 수수료제외) 교환 불가

○ 하자에 의한 반품·교환

상태	반품·교환
상품 도착 후 30일 이내	상품대금(소비세포함) 전액환불 (배송료, 상환수수료 및 해외배송 수수료 포함) 교환 가능(병행수입제품은 교환 불가)

○ 해외 반품 주의사항

- 단순 변심으로 해외에서 상품을 반송하는 경우의 반송료는 고객 부담
- 하자로 해외에서 상품을 반송하는 경우의 반송료는 상품 수령 후 판매자가 반송료에 상당하는 금액 환불

○ 제품군별 주의사항

- 도서 : 띠지의 손상 및 누락 등 사유로 교환은 불가
- CD&DVD : CD의 케이스에만 손상이 있는 상품은 교환용의 케이스 발송
- 홈&키친, 스포츠&아웃도어, DIY·공구, 차 & 오토바이 용품, 악기
  - 본체에 연료를 붙여서 사용하는 타입 (카트리리지 식) 의 상품은 연료 분리 후 반송
  - 연료를 직접 주입하는 타입 (연료탱크가 있는 것) 의 상품은 연료 주입 전 외관상 상 여부 확인, 연료 주입 후 하자가 발견되면 연료 배출, 건조 후 반송
  - 핸드메이드 상품의 경우, 개별 상품에 따라 외관상 약간의 차이가 있기 때문에 반품·교환 전에 제조업체에 문의 필요
- 컴퓨터·주변기기, 비디오 게임기 본체
  - 개인정보 및 이력 삭제 후 반송
- 헬스&뷰티, 애견용품, 화장품
  - Amazon.co.jp 에서는 유효기간이 최저 30일 남아있는 상품을 출하
  - 사용 전에는 반드시 신고된 상품 라벨이나 설명서를 확인
  - 사용시 용법, 용량을 반드시 확인
- 주얼리
  - 핸드메이드 상품의 경우, 개별 상품에 따라 외관상 약간의 차이가 있기 때문에 반품·교환 전에 제조업체에 문의 필요
- 손목시계(소비세포함 30만엔 미만)
  - 착용 후 하자가 있을 경우 보증서의 문의처에 문의

□ 고가상품(소비세 포함 30만엔 이상)

○ 고객 사정에 따른 반품·교환

상태	반품·교환
상품 도착 후 30일 이내 미사용, 미개봉	상품대금(소비세포함)을 전액 환불 (배송료, 수수료 미포함) 교환 불가

○ 하자에 의한 반품·교환

상태	반품·교환
상품 도착 후 30일 이내	상품대금, 소비세, 배송료, 수수료 전액 환불 교환 불가

- 제품 하자로 해외에서 상품을 반송하는 경우 : 판매자가 상품 수령 후 반송료에 상응하는 금액 환불

\* 반품·교환 기간인 30일을 경과시 환불액 20%감액됨

○ 주의사항

- 반드시 Amazon.co.jp 가 지정하는 배송업자를 지정한 후에 반송(온라인으로 수속을 완료 후에 본 사이트에서 배송업체에 대해 이메일 안내)
- 반송료 및 운송보험료의 부담은 하기와 같습니다.
  - 단순 변심에 의한 반품·교환 : 고객 부담 (선불)
  - 하자에 의한 상품의 반품·교환 : Amazon.co.jp 부담 (착불)

□ 반품·교환불가 상품

○ 어떤 사유로도 반품·교환불가 상품

- Amazon 상품권
- 디지털 뮤직
- 게임&PC소프트웨어 다운로드상품
- Android앱 스토어로부터 구입한 상품 (앱, 앱내 과금, 및 Amazon코인)
- Amazon비디오
- 수주생산품, 특수제작품, 글새김 상품 및 사이즈 수선품
- 자동·수동의 기계식 손목시계 (보증서의 문의처에 문의)
- 금고
- 제조사 기성의 외부포장으로 배송한 상품을 외부포장이 안된 상태로 반송한 경우나 외부포장에 손상이 있을 경우
- 제조사가 기성의 외부포장에 직접 출하전표가 붙여있다는 이유의 반품

○ 단순변심으로 인한 반품·교환불가 상품

- 잡지
- 선불카드 또는 선불식 상품
- 애완동물용 식품, 음료, 건강기능식품, 의약품
- 사용한 또는 개봉한 소모품
- 착용한 귀걸이
- 원동기 부착된 자전거, 자동이륜차
- 수주 생산의 상품
- 시착 포함 사용 또는 개봉된 속옷 (양말, 스타킹, 레깅스, 스포츠레깅스, 타이츠 등 포함)
- 생물, 식물
- 화장실, 세면화장대, 시스템 키친, 문

- 발동기상품 (잔디 깎는 기계, 베는 기계 등)
- 목재, 건축자재 (대형 목재건축자재)
- 초기 불량인 아닌 시착으로는 발생될 수 없는 소모(착용으로 인한 주름, 구두밀창의 얼룩, 구두밀창의 흠집 등) 및 향수나 담배 냄새, 파운데이션 등의 화장 얼룩이 확인된 옷 & 패션소품, 신발 & 가방
- 시착 후, 고객 책임에 의한 파손, 고장, 오염, 미비가 생긴 상품
- 제조사가 초기불량이라고 인정하지 않는 상품 (액정 패널의 차이, 도트 빠짐, 사용 후의 외관에 생긴 상처 등)
- 확장, 기기의 증설이나 부품의 교체, 상품자체를 개조, 조정한 상품
- 표준 소프트웨어 이외의 소프트웨어를 설치한 상품 및 그것에 기인하는 결함이 생긴 상품
- 고객의 요청으로 제조사가 감정서·감별서의 발행을 발급받은 상품
- Amazon 식료품 카테고리 상품

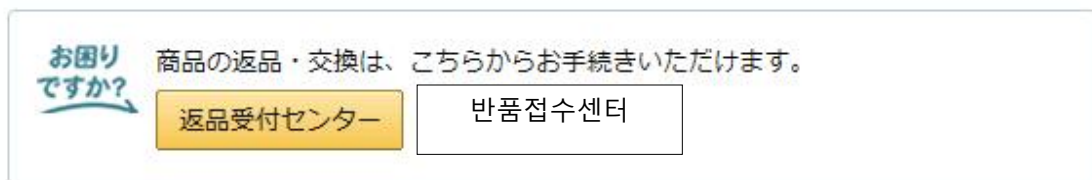
○ 주의사항

- Amazon.co.jp 에서 구입한 상품이 Amazon의 정책에 의해 반품·교환 불가한 경우는 온라인 반품접수센터에 반품·교환 불가라고 표시됨.
- 반품·교환 불가의 상품이 하자가 있을 때는 고객센터로 연락
- 반품·교환 불가 상품을 반송한 경우 고객에게 회송 불가

○ 개봉상품 판단기준

- Amazon.co.jp의 포장은 개봉해도 무관하나, 아래의 경우는 개봉된 것으로 간주
  - 제조사의 자체 포장을 개봉한 경우
  - 제조사의 자체 포장에 파손이 있을 경우
  - 상품을 의도적으로 파손시켜 재포장 되어 있을 경우
  - 상품 텍이 떼어져 있을 경우
  - 상품의 비닐포장이 개봉 되어 있을 경우
  - 케이블을 고정한 와이어 등이 떨어져 있을 경우
  - 그 외 상품 자체에 사용된 흔적이 있을 경우

□ 반품 절차(Amazon.co.jp가 판매하고 발송하는 상품)



1. 반품접수센터 주문이력 확인
2. 반품·교환 하고 싶은 상품을 선택 → 상품 또는 주문 옆에 있는 「상품을 반품 또는 교환한다」 를 선택 → 반품·교환의 사유를 기입
3. 반송료 내용 확인(환불액에서 반송료를 감액하는 경우 있음)

4. 반품용 라벨의 인쇄, 상자에 부착

5. 상품을 도착시와 최대한 유사하게 포장, 반송

- 반품신청을 한 경우 반송된 상품을 쇼핑몰에서 수령하는대로 환불처리를 시작
- 접수 후에 환불을 취소할 경우 상품을 반송하지 않으면 됨(쇼핑몰에 환불 취소연락 불필요).
- 교환신청을 한 경우는 쇼핑몰에서 교환상품을 발송하므로 기수령한 상품은 반송해야 함. 재고가 없을 경우 교환 불가로 환불처리될 수 있음.

#### □ Amazon 마켓 플레이스 상품

- Amazon.co.jp 은 Amazon마켓 플레이스의 거래에는 직접 관여하지 않으므로, 판매자 개별의 반품정책 확인 필요
- Amazon 마켓 플레이스의 판매자가 판매하더라도, Amazon.co.jp 가 발송하는 상품의 반품 및 환불은 Amazon.co.jp 의 정책에 준함

1. 반품가능 여부 및 반품조건 확인 : 주문이력 페이지에서 판매자명 선택시 프로필 페이지 하단에 게재
2. 판매자에게 반품 의뢰(주문이력의 반품 또는 교환 메뉴로 판매자에게 반품 요청서 발송)
3. 판매자 승낙시 이메일로 통보되고, 반송용 라벨 발송됨.
4. 반품용 라벨의 인쇄, 상자에 부착
5. 상품을 도착시와 최대한 유사하게 포장, 반송(상품 부속품이나 책자 동봉)
6. 통상적으로 상품 반송완료 후 7일 이내 환불

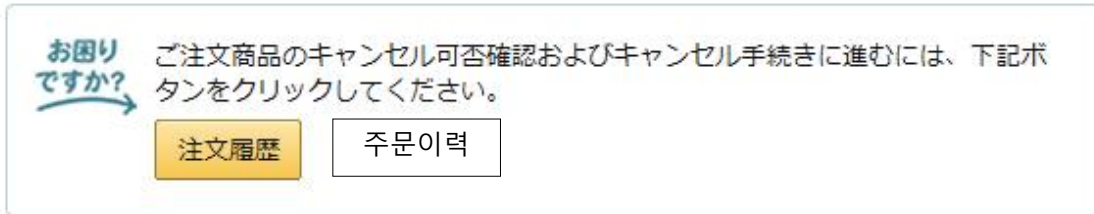
#### □ 해외로부터의 반품 · 교환

- 해외로부터 반품 · 교환은 원칙적으로 Amazon.co.jp 가 직접 해외에 배송한 상품이 대상
- 고객 사정으로 인한 반품시 반송료는 고객부담(환불금액에 배송료 및 해외배송수수료는 불포함)
- 하자로 인해 해외로부터 상품을 반송하는 경우, 쇼핑몰에서 상품을 수령한 후, 반송료에 상당하는 금액을 환불(환불금액에 배송료 및 해외배송수수료는 불포함)
- 반품시 DHL(보험 포함)로 반송 요망
- 해외전송 서비스를 이용하여 주문한 상품 (교환품 포함)의 일본으로부터의 수출, 거주국으로부터 일본에의 수입관련 모든 책임은 고객에게 있으며 Amazon.co.jp는 일절의 책임을 지지 않음

## II. 주문취소

### □ 주문취소 절차

- 주문한 상품의 취소 가능여부는 주문이력에서 확인 가능



1. "상품취소" 메뉴가 보이면 → 취소 가능
2. "취소요청" 메뉴가 보이면 → 주문상품의 출하준비가 이미 시작되어있지만, 취소가능성이 있음
3. "상품취소" 및 "취소요청" 메뉴가 없는 경우 → 주문상품은 이미 발송되었기 때문에 취소 불가(상품 수령 후, 반품·환불의뢰 필요)



- 상품을 취소하는 메뉴 또는 취소요청 메뉴가 있는 경우
    - 해당 메뉴 선택 → 취소할 상품 선택(주문전체 취소일 경우 전체 상품 선택) → 취소 사유 선택 → 선택한 상품의 취소 → 쇼핑몰에서 취소 가능 여부 2시간 이내 이메일 발송
    - Amazon 마켓 플레이스의 판매자가 발송하는 상품의 경우는 필수사항을 입력하여 Email 송신(24시간 이내 판매자가 이메일 회신)
  - 주문이력에서 취소 불가능한 상품
    - Amazon상품권 및 Amazon코인으로 주문한 상품
    - 디지털콘텐츠(디지털뮤직, 게임&PC소프트 다운로드 상품, Kindle 등)
- \* 단, 발매일전의 예약주문은 취소가능