

제품 정보 안내

[Original Message]

사료통세트를 구매했는데요 세척해서 사용하나요?

안녕하세요 고객님. duit입니다,

저희 두잇의 제품을 이용해주셔서 감사합니다.

문의하신 사료통의 경우 부드러운 수세미로 가벼이 물세척 해주시기를 권장드리고 있으며,

두잇 사료통은 사람이쓰는 식기와 동일한 플라스틱 소재이오니

세척으로 인한 미세한 스크래치안에 세균번식이 발생 할 수 있기때문에

6개월에 한번씩 교체해주시기를 권장드리고 있사오니 이 점도 참고 부탁드립니다.

이외 궁금하신 사항이 있으시면 1:1 문의 부탁드립니다.

반려동물과 고객 만족을 위해 더욱 더 노력하는 duit이 되겠습니다.

감사합니다.

[Original Message]

집 바닷 전체에 카펫이 깔려있는데 카펫 위에서도 작동이 될까요?

안녕하세요, 고객님.
duit 고객문의 담당자 입니다.

저희 duit_디자인연구소 제품을 이용해 주셔서 감사합니다.

카펫 모질이나 길이에 따라 상이할 순 있으나
수평으로 평평하고 납작한 바닥과 비슷한 재질일 경우
슬로우/패스트 모두 정상적으로 작동되오니 구매에 참고 부탁드립니다.

감사합니다.

동그란거 두개만 바꾸고 싶은데 리필형 인가요??

안녕하세요, 고객님.
duit 고객문의 담당자 입니다.

저희 duit_디자인연구소 제품을 이용해 주셔서 감사합니다.

duit_티라미수 보드 제품은 1회 사용을 겨냥하여 만든 제품으로
일부의 골지 또는 골판지만 따로 교체는 어렵습니다.

다만 티라미수 보드 특성상 2개의 스크래쳐는 양방향 사용 가능하며
총 4회 사용 가능하다는 점에서 장점이라 안내드리고 있습니다.

이외 궁금하신 사항이 있으시면 1:1문의나 고객센터(1599-3874)로 문의 부탁드립니다.

반려동물과 고객 만족을 위해 더욱 더 노력하는 duit이 되겠습니다.

감사합니다.

제품 정보 안내

안녕하세요, 고객님.

duit 고객문의 담당자입니다.

저희 duit_디자인연구소 제품을 이용해 주셔서 감사합니다.

퓨어다가 사용 하는 이오나이저는 (안전)기준치 0.05ppm(농도) 보다

훨씬 낮은 0.027ppm 이 발생합니다.

아무래도 두잇 제품 같은 경우, 반려동물 용품에 중점을 두다 보니

시중에 판매되고 있는 (타사제품 포함) 기준치 이상의 강력한 탈취 성분을 사용하는 기기와는

결이 다른 제품이니, 이 점 구매 전 참고하여 주시기를 부탁드립니다.

이 외 궁금하신 사항이 있으시면 1:1문의나 고객센터(1599-3874)로 문의 부탁드립니다.

반려동물과 고객 만족을 위해 더욱 더 노력하는 duit이 되겠습니다.

감사합니다.

[Original Message]

3개 구매해서 사용중인데 하나가 소음이 굉장히 심한데 어떻게해야하나요?

안녕하세요 고객님,

duit 고객 문의 담당자입니다.

먼저 말씀하여 주신 퓨어다 제품의 경우

이온 발생기에서 이온이 만들어 지는 과정에서 고주파 소리가 발생되며, 이 부분은 정상적인 사항입니다.

고주파 발생으로 음이온이 발생하여 2-3m 내에 감지된 냄새분자들을 중성/파괴 제거시키는 기능을 하여 탈취기 목적대로

진행되는게 맞으며, **냄새 분자가 더 많이 발생하였을 경우 그만큼의 (사람이 감지하지 못한) 음이온을 생성하기 위해 고주파가 발생**되는 것입니다.

제품 동작 중에만 간헐적으로 발생되어 실제 고주파 음이 발생하는 시간은 2분 가량으로 발생되며

가까이에 움직임이 감지되면 동작이 중지되므로 고주파 음도 들리지 않아 반려동물에게 영향이 없는 점 참고 부탁드립니다.

만족스럽지 못한 답변 남겨 드려 죄송합니다.

감사합니다.

구어 사용 배제

안녕하세요 고객님 두잇입니다.

동봉돼있는 저속 충전기로 5시간 충전해주신게 맞으실까요?

따로이 고속 충전기로 충전치 마시길 부탁드립니다

충전 후 전원버튼을 한 번 누르신 다음 파란 구가 두 번 깜빡 거리는지 확인 후 사용해주시길 부탁드립니다.

두 번 깜빡 거림이 있는 뒤 손을 흔들어주시다가 움직임이 감지되지 않도록 멀리 두시면 작동될 것입니다.

안녕하세요 고객님 두잇입니다.

1) 어댑터를 뺐다가 다시 꽂아주신 뒤 그릇 탈착 후 띠링- 부착 후 띠링- 소리를 들어주신 뒤 APP 내 0점 조정 눌러주시길 부탁드립니다.

2) **기기 새로이** 추가 연동 시 리셋버튼을 단순 누른다고 하여 duit_22(23)으로 시작하는 기기 와이파이가 노출되지 않으며 리셋버튼 누르기 전 반드시 어댑터를 뺐다가 꽂는 과정 후 U자모양의 리셋버튼을 누르시는 작업을 한 세트로 진행해주셔야 연동이 시작됩니다.

지문 면적 넓게 리셋버튼을 **눌러주시길** 부탁드립니다.

감사합니다.

[Original Message]

안녕하세요

저번에도 그러더니

이번에도 또 입금확인이 안되고 있네요ㅠ

조인애로 주문 입금하였습니다

확인 부탁드립니다!

안녕하세요, 고객님.

duit 고객문의 담당자 입니다.

저희 duit_디자인연구소 제품을 이용해 주셔서 감사합니다.

2025.02.11 09:29:38

의 시각으로 입금해주신 점 확인하였습니다.

현재 내부적인 사이트 혼선으로 인하여 자동 입금 처리 매칭이 실패되고 있습니다.
조만간 이는 해결될 것으로 보여져 시간 양해 부탁드립니다..

바로이 입금 처리 완료하였사오니 정상적으로 출고처리될 예정입니다
감사합니다.

교환 환불 규정

□ 수령일자 기준 7일 이내 초도불량 제품의 경우 교환/반품 처리가 가능합니다.
(인입하여 첫 클레임 주신 일자를 기준으로 상담)

□ 단순 변심에 의한 반품, 교환 가이드 라인

일반적으로 소비자는 자신이 체결한 전자상거래 계약에 대해 그 계약의 내용을 불문하고 그 청약철회 및 계약해제의 기간(통상 7일) 내에는 청약철회 등을 자유롭게 할 수 있습니다

하지만, 다음 어느 하나에 해당하는 경우에는 인터넷쇼핑몰 사업자의 의사에 반해서 주문 취소 및 반품을 할 수 없습니다

1. 소비자의 잘못으로 물건이 멸실(물건의 기능을 할 수 없을 정도로 전부 파괴된 상태)되거나 훼손된 경우(다만, 내용물을 확인하기 위해 포장을 훼손한 경우에는 취소나 반품이 가능)
 2. 소비자가 사용해서 물건의 가치가 뚜렷하게 떨어진 경우
 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 물건의 가치가 뚜렷하게 떨어진 경우
 4. 복제가 가능한 물건의 포장을 훼손한 경우
(ex : 쿼션류 택 제거, 디바이스 제품 사료 사용 등)
- 다만, 상세페이지 등 재화 등의 내용이 표시/광고의 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행될 시 공급 받은 날로부터 30일 이내 교환/반품 가능합니다.
(EX : 더 테이블 플러스 제품의 내용 상세 페이지에 더 테이블 기기를 판매하였을 경우 등)

디바이스 예외 교환/반품 처리 (중요 기능 AS 처리 필요할 시 _ 사용 중 파손이 아닌)

- 구입 후 10일 이내에 AS 처리를 해야하는 경우 보증 기간 (1년) 이내 교환/환급
- 구입 후 1개월 이내에 AS 처리를 해야하는 경우 보증 기간 (1년) 이내 교환/ 무상 수리
- 제품 구입 후 운송 과정 및 제품 설치 중 피해가 발생된 경우 제품 교환 처리
- 제품 교환이 불가할 경우 환급으로 처리
- 제품의 동일한 원인으로 고장이 3회째 발생한 경우 제품의 교환/ 환급으로 처리
- 제품의 서로다른 원인으로 고장이 5회째 발생한 경우 제품의 교환/ 환급으로 처리
- 제품의 AS 직후 사업자가 의뢰인 제품을 분실 혹은 파손했을 경우 교환/환급으로 처리

교환 또는 반품 가능한 경우

배송 받은 날을 기준으로 7일 이내에 제조상 결함에 의한 불량 제품으로 판단되는 경우 새 제품으로 교환 또는 반품 처리
(*일반적으로 전자상거래 계약에 대해, 그 계약의 내용을 불문하고 통상 7일 이내에는 청약철회 등을 자유롭게 할 수 있음)

구매한 상품이 상세페이지 등 표시, 광고 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 때에는 공급 받은 날, 그 사실을 알게 된 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 교환 또는 반품 처리

교환 또는 반품 불가능한 경우

이용자에게 책임 있는 사유로 재화 등이 멸실 또는 훼손된 경우(물건의 기능을 할 수 없을 정도로 전부 파괴된 상태)
(다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우에는 청약철회를 할 수 있습니다)

이용자의 사용 또는 일부 소비에 의하여 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우

시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우

복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우

개별 주문 생산되는 재화 등 청약철회시 판매자에게 회복할 수 없는 피해가 예상되어 소비자의 사전 동의를 얻은 경우

디지털 콘텐츠의 제공이 개시된 경우, (다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우 제공이 개시되지 아니한 부분은 청약철회를 할 수 있습니다.)

※ 교환/반품 접수 절차 없이 임의로 제품을 반송할 경우 반품 내용 확인이 어려워 환불이 지연되거나 진행되지 않을 수 있습니다.
※ 고객님의 마음이 바뀌어 교환, 반품을 하실 경우 상품반송 비용은 고객님의께서 부담하셔야 합니다. (색상 교환, 사이즈 교환 등 포함)

교환 환불 규정

디바이스 제품 / 가구류 / 리빙류 공통

□ 수령일자 기준 7일 이내 초도불량 제품의 경우 교환/반품 처리가 가능합니다.
(인입하여 첫 클레임 주신 일자를 기준으로 상담)

□ 단순변심에 의한 반품, 교환 가이드 라인

일반적으로 소비자는 자신이 체결한 전자상거래 계약에 대해 그 계약의 내용을 불문하고 그 청약철회 및 계약해제의 기간(통상 7일) 내에는 청약철회 등을 자유롭게 할 수 있습니다

하지만, 다음 어느 하나에 해당하는 경우에는 인터넷쇼핑몰 사업자의 의사에 반해서 주문 취소 및 반품을 할 수 없습니다

- 1. 소비자의 잘못으로 물건이 멸실(물건의 기능을 할 수 없을 정도로 전부 파괴된 상태)되거나 훼손된 경우(다만, 내용물을 확인하기 위해 포장을 훼손한 경우에는 취소나 반품이 가능)
 - 2. 소비자가 사용해서 물건의 가치가 뚜렷하게 떨어진 경우
 - 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 물건의 가치가 뚜렷하게 떨어진 경우
 - 4. 복제가 가능한 물건의 포장을 훼손한 경우
(ex : 쿠션류 택 제거, 디바이스 제품 사료 사용 등)
- 다만, 상세페이지 등 재화 등의 내용이 표시/광고의 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행될 시 공급 받은 날로부터 30일 이내 교환/반품 가능합니다.
(EX : 더 테이블 플러스 제품의 내용 상세 페이지에 더 테이블 기기를 판매하였을 경우 등)

디바이스 예외 교환/반품 처리 (중요 기능 AS 처리 필요할 시 _ 사용 중 파손이 아닌)

- 구입 후 10일 이내에 AS 처리를 해야하는 경우 보증 기간 (1년) 이내 교환/환급
- 구입 후 1개월 이내에 AS 처리를 해야하는 경우 보증 기간 (1년) 이내 교환/ 무상 수리
- 제품 구입 후 운송 과정 및 제품 설치 중 피해가 발생된 경우 제품 교환 처리
- 제품 교환이 불가할 경우 환급으로 처리
- 제품의 동일한 원인으로 고장이 3회째 발생한 경우 제품의 교환/ 환급으로 처리
- 제품의 서로다른 원인으로 고장이 5회째 발생한 경우 제품의 교환/ 환급으로 처리
- 제품의 AS 직후 사업자가 의뢰인 제품을 분실 혹은 파손했을 경우 교환/환급으로 처리

강성의 기준은 우선 아래와 같습니다.
1) 고다 커뮤니티 지속적인 부정 리뷰 작성 (예시로 유명한 애치목장 님이 계셨습니다.)
2) 전화 마감때까지 단선 거부 (박연주님_소보원고소)
3) 대표님과의 전화 요청
4) 문정사무실 방문하신다는 고객

↳ 위 같은 수준이어야 강성으로 기준을 잡고 안내해드리고 있는데 ,
이 경우
[끝까지 반려_고객소보원접수 / 사은품 발송 / 예외 교환 / 예외 환불]

의 가이드로 진행하고 있으며
대표님께 보고드리고 유선 상 한 번 더 컨펌을 받았습니다.
(근래에는 보고드린 사은품발송건 외 없었습니다.)

↳ 추가로 영업팀 부서에서 리뷰 확인 후 별도의 클레임 진행 요청주시는 건들이 있는데
팀 내부적으로 다시 한 번 더 정책을 다져서 요청주신 바대로 진행하기보단
의견을 제시하여 반려할 수 있는 건 반려하기로 진행하고 있습니다.

↳ 이 외 대표님께서 지시해주시는 (리뷰 건) 사항들은 특별히 집중하고 있는 편입니다.