

해외 채널 구매의 경우 환불 및 자동갱신 취소 방법 안내

어베스트 제품을 프로그램 내에서 구매하시거나 해외 채널(<http://www.avast.com>)에서 직접 구매하신 경우에는 당사에서 관련 정보를 보유하고 있지 않으므로, 환불이나 취소 등에 대한 문의가 불가능합니다.

주문 취소 및 환불 과정에서는 이메일, 신용카드 정보 등 개인 및 금융 정보가 활용되기 때문에 당사에서는 처리해 드릴 수 없으며, 구매자가 직접 신청하여야 합니다.

※ 주의 : 구매 시점으로 30일 이내에 환불 신청을 해야만 하며, 30일 이후에는 불가능합니다.

1. 해외 구매 여부 확인

- 1) 신용카드로 구매하신 경우에는 다음 그림과 같이 구매처가 “(주)소프트메일”이 아닌 “DRI*AVAST SOFTWARE s.r.o” 또는 “아일랜드DIGITAL”로 표기됩니다.

[Web발신]
 [카드] 님
 08/28 13:41
 1,000(KRW) 아일랜드
 DIGITAL 승인

[Web발신]
 [(카드)]해외원화결
 제시 추가수수료가 발생할
 수 있으니 현지통화로 결제
 하세요

- 2) avast@digitalriver.com에서 발송한 구매 관련 메일을 수신한 경우

Avast - 주문 확인 (주문 #2819030) 받은편지함 x

avast@digitalriver.com
 나에게



Avast 고객이 되어주셔서 감사합니다.

다음은 주문 요약과 설치 지침 및 고객님의게 유용할 수 있는 일부 URL입니다.

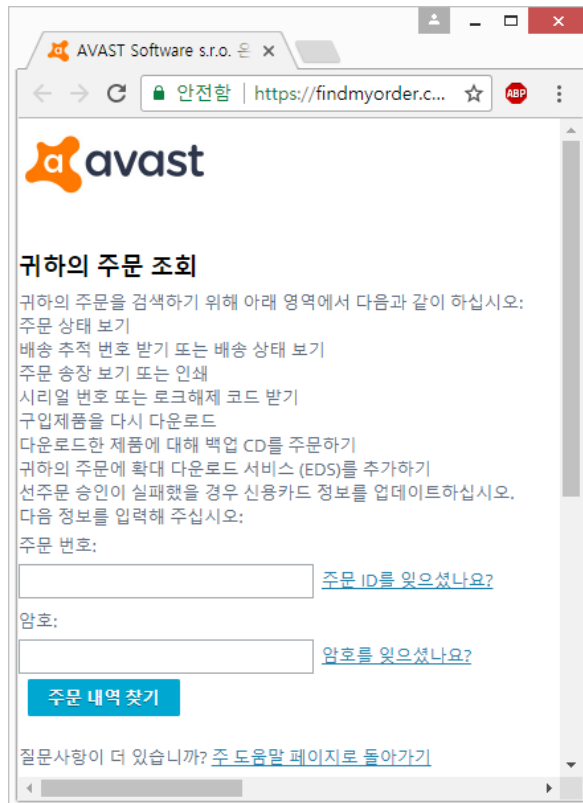
주문 정보	청구 주소
주문 ID: 28190300762 주문 날짜: 2017년 8월 27일 (일) 송장: 당사 주문 포털 에서 확인할 수 있습니다.	이름: [Redacted] 주소: 55555 KR 이메일: [Redacted]@gmail.com

[주문 포털](#)에 로그인하여 주문 세부정보를 확인하려면 비밀번호가 필요합니다.

어베스트코리아 www.avastkorea.com을 통해 제품을 구매해 주셔야 한국내고객지원이 가능합니다.

- 3) 해외 채널 구매 확인: 수신한 이메일에서 주문번호(Order ID)와 비밀번호를 입력하여 확인할 수 있습니다.

https://findmyorder.com/DRHM/store?Action=DisplayCustomerServiceOrderSearchPage&SiteID=avast&Locale=ko_KR&ThemeID=38044100&Env=BASE



AVAST Software s.r.o. AVAST

안전함 | [https://findmyorder.c...](https://findmyorder.com/DRHM/store?Action=DisplayCustomerServiceOrderSearchPage&SiteID=avast&Locale=ko_KR&ThemeID=38044100&Env=BASE)

귀하의 주문 조회

귀하의 주문을 검색하기 위해 아래 영역에서 다음과 같이 하십시오:

- 주문 상태 보기
- 배송 추적 번호 받기 또는 배송 상태 보기
- 주문 송장 보기 또는 인쇄
- 시리얼 번호 또는 로크해제 코드 받기
- 구입제품을 다시 다운로드
- 다운로드한 제품에 대해 백업 CD를 주문하기
- 귀하의 주문에 확대 다운로드 서비스 (EDS)를 추가하기
- 선주문 승인이 실패했을 경우 신용카드 정보를 업데이트하십시오.

다음 정보를 입력해 주십시오:

주문 번호:

 [주문 ID를 잊으셨나요?](#)

암호:

 [암호를 잊으셨나요?](#)

주문 내역 찾기

질문사항이 더 있습니까? [주 도움말 페이지로 돌아가기](#)

2. 주문 취소

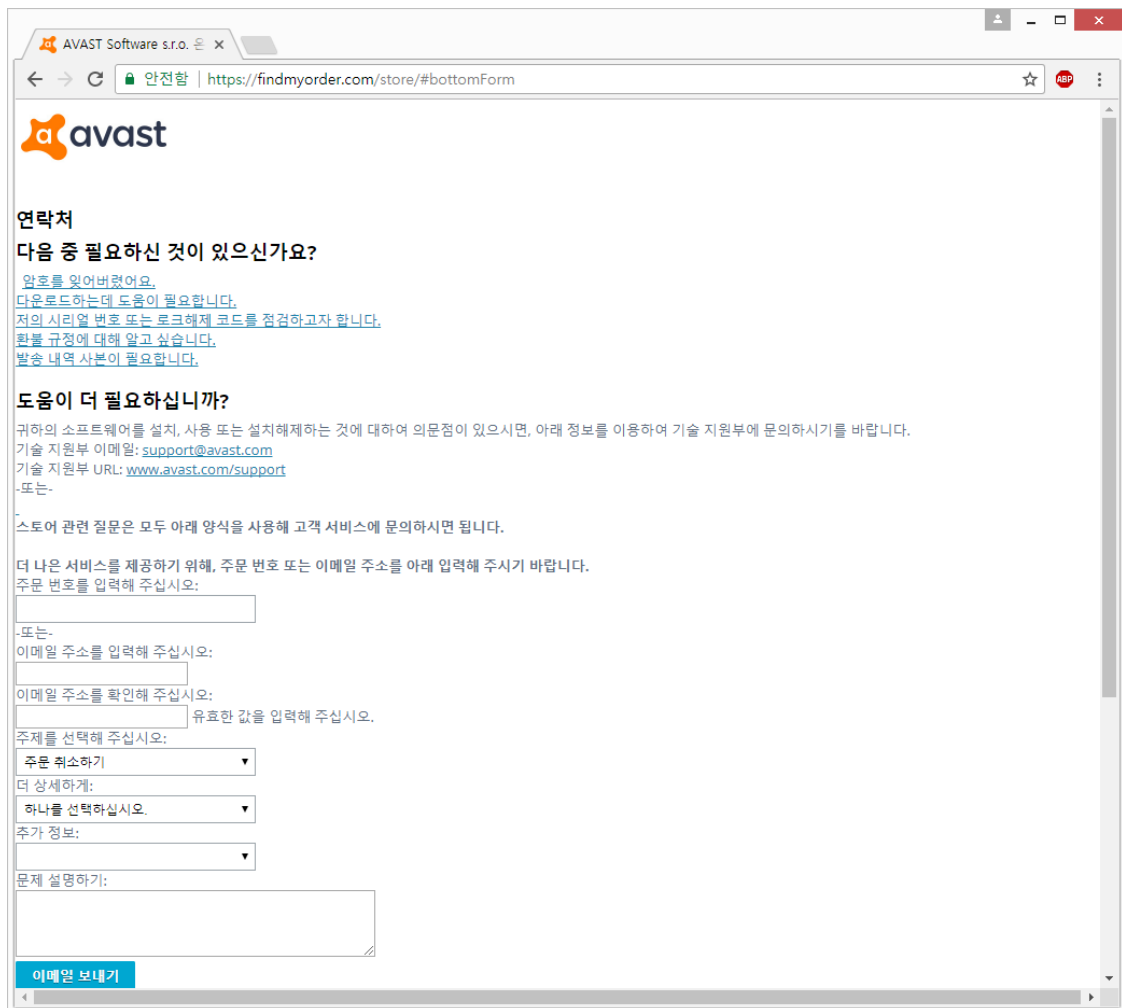
해외 채널을 통해 구입하신 내역을 확인하였고, 구입일로부터 30일 이내인 경우에는 주문을 취소하여 환불 받을 수 있습니다.

입력하는 모든 정보는 “ 영어 ”로 하여야 합니다. “한글”을 입력하는 경우에는 제대로 처리되지 않거나, 영어로 다시 입력을 요구하는 경우가 있습니다.

주문을 취소하기 위해서는 **주문 ID(Order ID)**와 **이메일 주소**가 필요하며, 정확하게 입력하지 않으면 환불되지 않습니다. 참고로, 주문 ID와 이메일 주소는 라이선스 관련 메일에 포함되어 있습니다.


- 1) 아래 사이트에 접속하고, “주제를 선택해 주십시오” 항목을 “주문 취소하기”로 선택합니다.

https://findmyorder.com/store?Action=DisplayContactFormPage&Env=BASE&Locale=ko_KR&SiteID=avast&ThemeID=38044100



AVAST Software s.r.o. x

← → ↻ | 안전함 | <https://findmyorder.com/store/#bottomForm> ☆ GBP ⋮

 avast

연락처
다음 중 필요하신 것이 있으신가요?
[알호를 잊어버렸어요.](#)
[다운로드하는데 도움이 필요합니다.](#)
[저의 시리얼 번호 또는 로크해제 코드를 점검하고자 합니다.](#)
[환불 규정에 대해 알고 싶습니다.](#)
[발송 내역 사본이 필요합니다.](#)

도움이 더 필요하십니까?
귀하의 소프트웨어를 설치, 사용 또는 설치해제하는 것에 대하여 의문점이 있으시면, 아래 정보를 이용하여 기술 지원부에 문의하시기를 바랍니다.
기술 지원부 이메일: support@avast.com
기술 지원부 URL: www.avast.com/support
-또는-
스토어 관련 질문은 모두 아래 양식을 사용해 고객 서비스에 문의하시면 됩니다.

더 나은 서비스를 제공하기 위해, 주문 번호 또는 이메일 주소를 아래 입력해 주시기 바랍니다.
주문 번호를 입력해 주십시오:

-또는-
이메일 주소를 입력해 주십시오:

이메일 주소를 확인해 주십시오:
 유효한 값을 입력해 주십시오.

주제를 선택해 주십시오:
주문 취소하기 ▼

더 상세하게:
하나를 선택하십시오. ▼

추가 정보:
▼

문제 설명하기:

어베스트코리아 www.avastkorea.com을 통해 제품을 구매해 주셔야 한국내고객지원이 가능합니다.

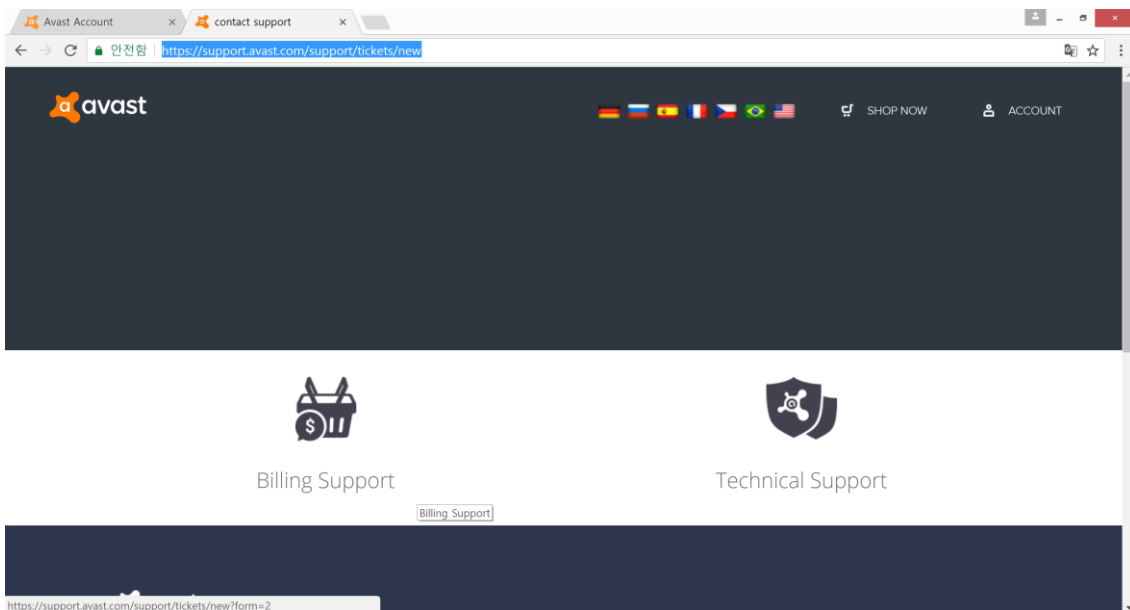
- 2) 주문 번호, 이메일 주소 (2번), 더 상세하게, 추가정보, 문제 설명하기 항목을 입력 또는 선택 합니다. 입력할 경우에는 영어로 입력해야 합니다.
- 3) 입력을 다하고 나면 “ 이메일 보내기 ” 버튼을 클릭합니다.

이후 문의한 내용에 대한 답변이 이메일로 오게 됩니다. 2-3일 이내에 메일이 오지 않으면, 스팸 편지함 등을 확인하시기 바랍니다.

3. 자동 갱신 해제 방법

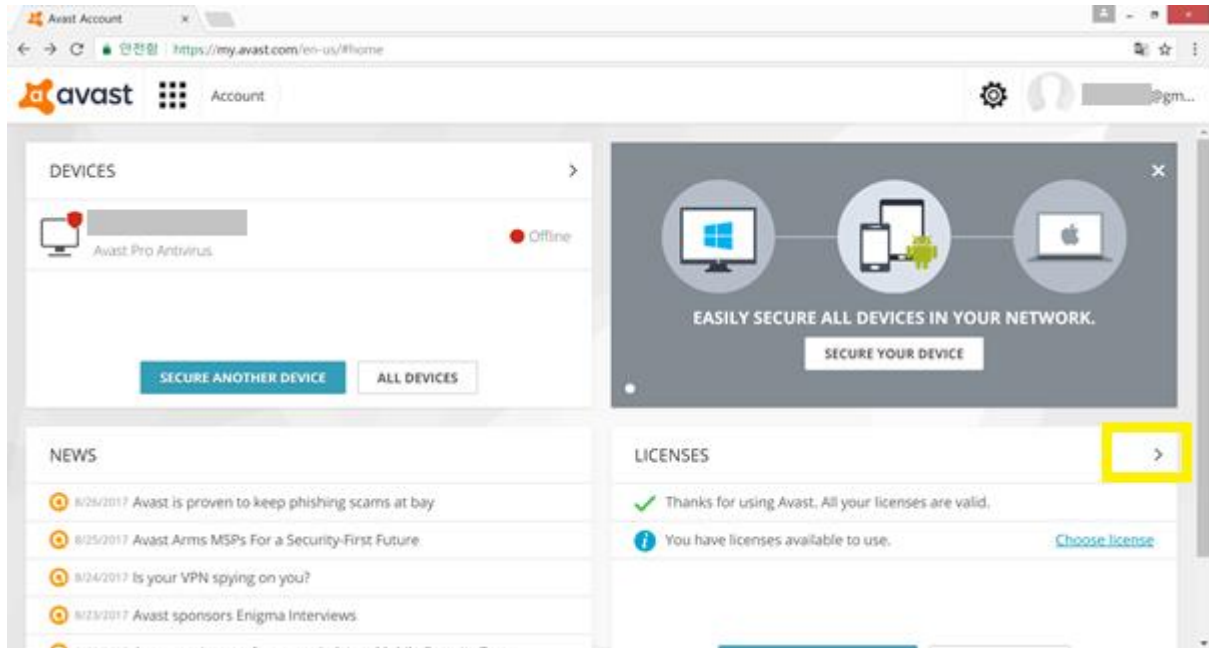
어베스트 해외 채널에서 구매할 경우에는 제품 구매 뿐만 아니라 기한이 만료될 때에 자동으로 갱신 구매되도록 구성되어 있습니다. 따라서, 몇 달 또는 1-2년 후에 신용카드가 결제되는 상황이 발생하게 되며, 이용자가 당황하는 경우가 종종 있습니다. 이러한 방식은 국내의 환경과 다르기 때문에, 한국 소비자 분들이 불편을 겪는 사항 중의 하나입니다.

- 1) <https://support.avast.com/support/tickets/new> 사이트를 방문합니다. 주문할 때, 입력한 이메일 주소를 이용하여 가입합니다.

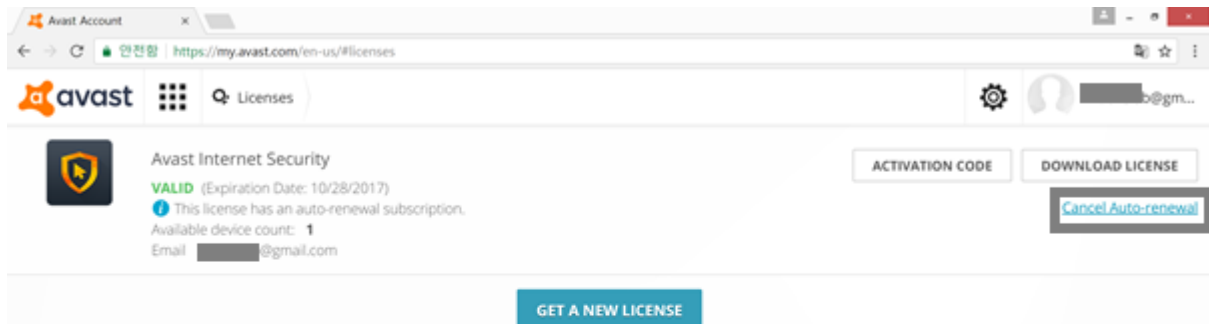


어베스트코리아 www.avastkorea.com을 통해 제품을 구매해 주셔야 한국내고객지원이 가능합니다.

2) 오른쪽 가운데 있는 LICENSE 옆에 있는 “>” 버튼을 클릭합니다.

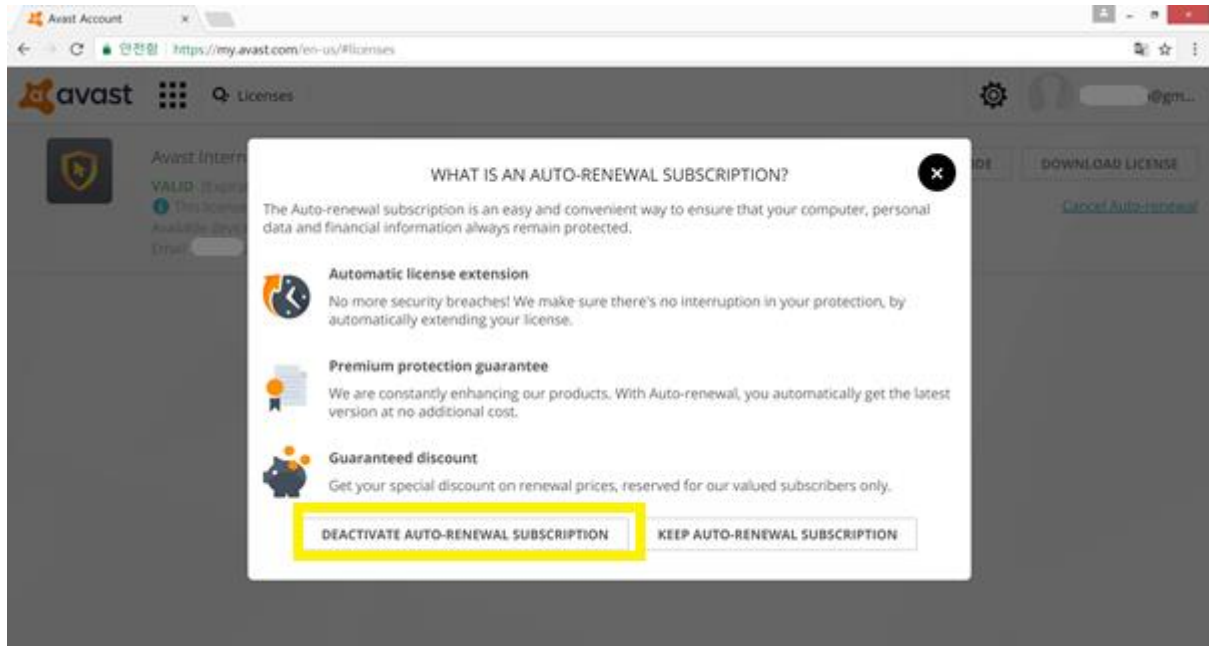


3) 구매했던 라이선스를 확인하고, 오른쪽에 있는 “Cancel Auto-Renewal” 버튼을 클릭합니다.



어베스트코리아 www.avastkorea.com을 통해 제품을 구매해 주셔야 한국내고객지원이 가능합니다.

4) 팝업 창에서 “DEACTIVATE AUTO-RENEWAL SUBSCRIPTION” 버튼을 클릭합니다.

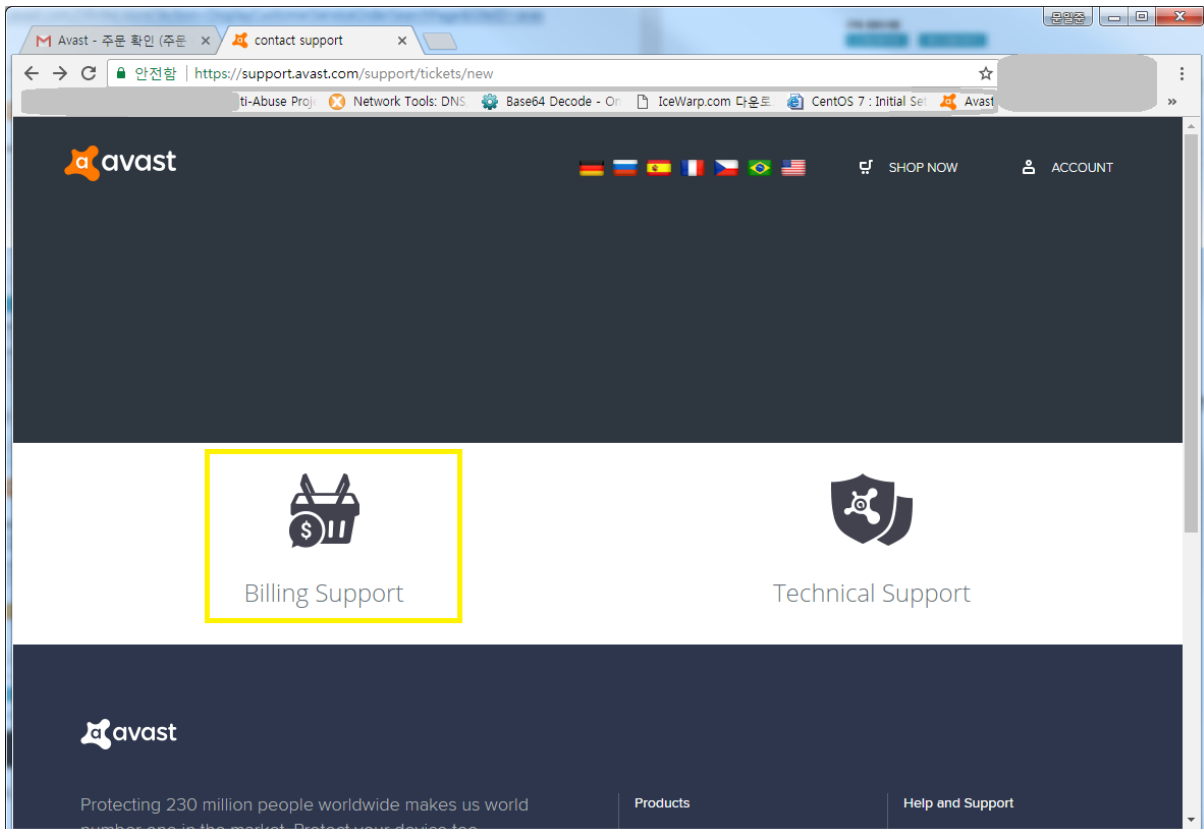


어베스트코리아 www.avastkorea.com을 통해 제품을 구매해 주셔야 한국내고객지원이 가능합니다.

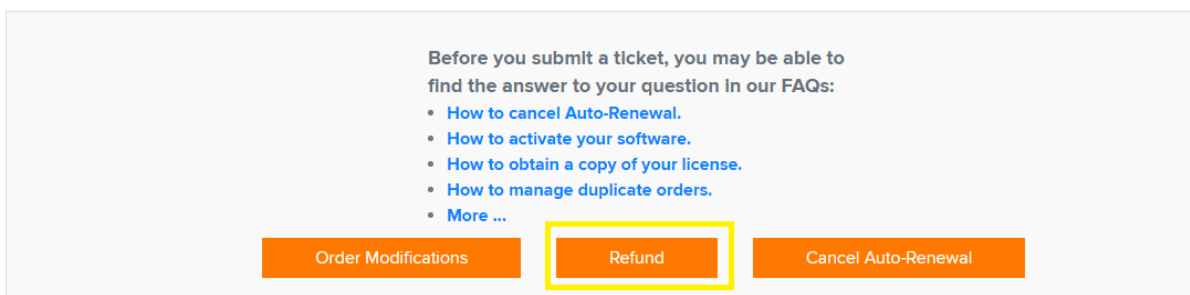
4. 기술 지원 센터 문의

지금까지 과정을 거쳐서 구매 취소나 자동 갱신 해지가 이뤄지지 않았다면, 마지막 수단으로 기술지원 센터로 직접 문의해야 합니다.

- 1) <https://support.avast.com/support/tickets/new> 웹사이트에 로그인(또는 가입)합니다. 가운데 있는 “Billing Support”를 클릭합니다.



- 2) “Refund”를 클릭하고, 관련 절차를 진행합니다.



어베스트코리아 www.avastkorea.com을 통해 제품을 구매해 주셔야 한국내고객지원이 가능합니다.

3) 다음의 항목을 “ 영어 ”로 입력합니다. 입력을 전송하려면 “ SUBMIT ” 버튼을 클릭합니다.

Description (max 250 characters) *	<input type="text" value="tell us how we can help"/>
Full Name	<input type="text"/>
Order ID *	<input type="text" value="as it appears on your order confirmation"/>
Time since the product was purchased *	I purchased my Avast product less than 30 days ago
	Yes <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
Reason for refund request *	<input type="text" value="..."/>
Billing Address *	<input type="text"/>
More information	<div><p>B <i>I</i> <u>U</u> </p><input type="text"/></div> <p>+ Attach a file</p> <p>Terms Of Support Service</p>
<div><input type="button" value="CANCEL"/> <input type="button" value="SUBMIT"/></div>	

이후 문의한 내용에 대한 답변이 이메일로 오게 됩니다. 2-3일 이내에 메일이 오지 않으면, 스팸 편지함 등을 확인하시기 바랍니다.