

## 전기이륜차 구매 회원

## A/S 발생 시 대처 및 이용 안내

안전한 운행 · 신속한 A/S · 체계적인 사후관리

## 차량 이상이 발생했나요?

안전한 장소에 정차한 후 증상을 확인해 주세요. 안전운행에 영향을 줄 수 있는 이상은 즉시 운행을 중단하고 A/S 를 접수해 주세요.

이누리는 차량 판매 이후에도 회원 여러분이 안심하고 운행할 수 있도록 **신속한 A/S 와 지속적인 서비스 개선**을 제공하겠습니다.

## 1. 안전과 관련된 이상은 즉시 운행을 중단해 주세요

## 안전 관련 이상은 즉시 A/S 접수

아래 증상이 발생하면 안전한 장소에 정차하고 차량을 무리하게 운행하거나 직접 수리하지 마세요.

- 주행 중 전원이 갑자기 꺼지는 현상이 발생하는 경우
- 스로틀이 비정상적으로 작동하는 경우
- 브레이크 작동이 평소와 다르거나 제동력이 현저히 떨어지는 경우
- 핸들 또는 조향이 비정상적으로 뻑뻑하거나 흔들리는 경우
- 주행이 어려울 정도의 심한 진동이나 충격음이 발생하는 경우
- 연기, 타는 냄새 또는 비정상적인 발열이 발생하는 경우
- 기타 회원님께서 정상적인 안전운행이 어렵다고 판단되는 경우

**처리 안내** 차량 상태를 신속하게 확인하여 가능한 경우 즉시 A/S 를 진행하고, 정비가 필요한 경우 필요한 부품과 정비일정을 안내드립니다.

## 2. A/S 접수 전 간단히 확인해 주세요

일부 증상은 전원상태나 배터리 장착상태 등을 확인하는 것만으로 정상화될 수 있습니다. **외부에서 확인 가능한 범위까지만 점검하고, 차량 분해·배선·센서·커넥터 임의 조작은 하지 마세요.**

## ① 전원이 켜지지 않는 경우

- 메인배터리 잔량 확인
- 차량 전원을 완전히 OFF 한 후 다시 ON
- 배터리가 정상적으로 장착되어 있는지 확인
- 외부에서 확인할 수 있는 케이블 또는 커넥터의 이상 여부를 육안으로 확인

## ② 메인배터리가 충전되지 않는 경우

- 안장 및 발판이 완전히 닫혀 잠금 상태인지 확인
- 보조배터리가 정상적으로 장착되어 있는지 확인

- 배터리 장착부에 이물질이 없는지 확인
- 가능할 경우 다른 정상 보조배터리에서도 동일 증상 여부 확인

### ③ 보조배터리가 인식되지 않는 경우

- 안장 및 발판 잠금상태 확인
- 보조배터리 재장착
- 배터리 장착부 이물질 여부 확인
- 다른 보조배터리에서도 동일 증상이 발생하는지 확인

### ④ P 모드가 해제되지 않는 경우

- 사이드스탠드가 완전히 올라가 있는지 확인
- 사이드스탠드 센서 주변 흙·이물질 확인
- 계기판 경고문구 또는 에러코드 확인

### ⑤ 계기판에 에러코드가 표시되는 경우

- 계기판의 에러코드 또는 경고문구 화면을 사진으로 촬영
- A/S 접수 시 촬영한 화면을 함께 전달

## 3. 전·후륜 휠 부위의 쇳소리·마찰음 안내

**작은 마찰음은 정상적인 특성일 수 있습니다.**

전기이륜차는 엔진음이 없어 브레이크와 휠의 작은 작동음도 상대적으로 크게 들릴 수 있습니다. 다만 평소보다 소음이 현저히 크거나 증가하거나, 진동·제동 이상이 함께 발생하면 A/S 를 접수해 주세요.

## 4. 운행은 가능하지만 A/S 점검이 필요한 경우

아래 증상은 현재 차량 운행이 가능하더라도 정상적인 상태는 아니므로 **가급적 빠르게 A/S 를 접수**하여 점검을 받아주세요.

- 계기판 화면 이상, 깜빡임 또는 정보 표시 오류
- 좌·우 스위치 일부 기능 이상
- 방향지시등·헤드램프·번호판등 등화장치 이상
- 사이드스탠드 센서 이상
- 메인 또는 보조배터리 인식이 간헐적으로 불안정한 경우
- 충전이 평소와 다르거나 원활하지 않은 경우
- 모터 출력이 평소와 다르게 느껴지는 경우
- 계기판에 에러코드 또는 경고문구가 표시되는 경우
- 번호판 브라켓 또는 외장부품의 파손이나 풀림
- 쇼크업소버 또는 모터 주변에 오일 흔적이 확인되는 경우
- 평소와 다른 소음이나 진동이 발생하는 경우

작은 이상 증상이라도 조기에 점검하면 추가적인 고장을 예방할 수 있습니다. A/S 센터에서 현재 운행이 가능한 상태인지 또는 우선 점검이 필요한 상태인지 안내드립니다.

※ 헤드램프·테일램프·방향지시등 등 안전운행에 필요한 등화장치가 정상적으로 작동하지 않는 경우에는 특히 야간 운행을 삼가주시기 바랍니다.

## 5. A/S 접수 시 아래 정보를 알려주세요

1. 회원님 성함 및 연락처
2. 차량번호
3. 차량 모델명
4. 이상 증상
5. 증상을 확인할 수 있는 사진 또는 동영상

### 사진·동영상 첨부를 권장합니다.

계기판 경고문구·에러코드, 이상 소음 또는 차량 작동상태를 확인할 수 있는 자료를 함께 보내주시면 원인 판단과 정비 준비시간을 줄이는 데 도움이 됩니다.

## 6. A/S 접수 방법

| 구분   | 접수 방법                        | 운영시간 / 안내                                    |
|------|------------------------------|----------------------------------------------|
| 유선   | 1533-2008<br>내선 2 번          | 연중무휴 10:00~18:00<br>운행불가·안전 관련 증상 또는 상담 시 권장 |
| 카카오톡 | ‘이누리 전기오토바이’<br>카카오톡 채널 문자접수 | 연중무휴 10:00~22:00<br>사진·동영상·계기판 화면 첨부 가능      |
| 웹    | A/S 웹접수 페이지                  | 9 월 중 오픈 예정<br>휴대폰으로 차량정보·증상·사진/영상 등록        |

## 7. A/S 처리 안내

A/S 가 접수되면 회원님께서 알려주신 증상을 바탕으로 **차량 상태와 운행 가능 여부를 우선 확인**한 후 필요한 정비방법과 일정을 안내드립니다.

| A/S 접수 | 증상 확인 | 운행 가능 여부 판단 | 정비방법·일정 안내 | 수리·부품 교체 | 정상작동 확인 |
|--------|-------|-------------|------------|----------|---------|
|--------|-------|-------------|------------|----------|---------|

간단한 조치로 해결할 수 있는 경우에는 우선 조치방법을 안내드리며, 정비가 필요한 경우에는 필요한 부품과 정비일정을 확인하여 최대한 신속하게 A/S 를 진행합니다.

### 대차서비스 안내

차량 운행이 불가능하고 수리가 장기간 지연되는 경우에는 **차량 상태와 수리기간 등을 확인하여 필요한 경우 대차서비스를 지원할 수 있습니다.**

대차서비스 제공 여부는 A/S 센터에서 차량 상태와 운영상황을 종합적으로 확인하여 안내드립니다.

## 8. 보증수리 및 유상수리 안내

보증기간 내 정상적인 사용 중 발생한 제품의 하자는 보증정책에 따라 A/S 를 진행합니다. 다만 다음과 같은 경우에는 차량 점검 결과에 따라 유상수리가 적용될 수 있습니다.

- 사고 또는 외부 충격에 의한 파손
- 임의 개조 또는 비정상적인 분해·수리
- 사용상 부주의로 인한 손상
- 정상적으로 마모되는 소모품
- 기타 제품 자체의 하자로 보기 어려운 경우

유상수리가 필요한 경우에는 수리내용과 예상비용을 회원님께 먼저 안내한 후 정비를 진행합니다.

## 9. 차량을 오래 안전하게 사용하기 위한 권장사항

전기이륜차도 일반 이륜차와 마찬가지로 정기적인 점검과 관리가 차량의 성능과 수명을 유지하는 데 중요합니다.

- 타이어 공기압과 마모상태
- 브레이크 작동상태
- 전·후륜의 비정상적인 유격이나 진동
- 등화장치 작동상태
- 배터리 장착 및 충전상태
- 계기판 경고등 또는 에러코드
- 평소와 다른 소음이나 진동
- 차량 외관 및 주요 체결부 이상 여부

평소와 다른 현상이 느껴진다면 고장이 심해질 때까지 기다리기보다 초기에 A/S 를 접수하여 점검받는 것을 권장드립니다.

## 10. 구매 이후에도 회원의 운행을 함께 관리하겠습니다

**구매 이후에도 안심하고 이용할 수 있도록 관리하겠습니다.**

이누리는 실제 A/S 사례와 부품별 데이터를 지속적으로 관리하고 반복되는 문제의 원인을 분석하여 제품 품질과 정비체계를 개선하고 있습니다. 주요 부품의 사전 확보와 정비 프로세스 개선을 통해 A/S 접수부터 진단, 부품 준비, 수리까지의 처리시간을 지속적으로 단축해 나가겠습니다.

9 월 중에는 웹 A/S 접수 시스템을 추가하여 회원님께서 더욱 편리하게 A/S 를 접수하실 수 있도록 개선할 예정입니다.

**보다 빠른 A/S 와 체계적인 사후관리를 통해 회원님께서 차량을 사용하지 못하는 시간을 최소화하고, 구매 이후에도 안심하고 이용할 수 있는 전기이륜차 서비스를 만들어 가겠습니다.**