

바이어 대응 실무 시나리오 가이드 - 8 편

바이어가 품질 문제를 이유로 환불을 요구합니다 - 품질 클레임 대응 전략

1. 상황 설명

한국의 제조업체 N 사는 동남아 바이어 O 사에 부품 1 만 개를 납품했습니다. 출하 전 QC 성적서를 제공했고 외관 문제도 없었습니다. 그러나 납품 후 바이어가 12%에 표면 문제(pitting)가 있다며 환불 또는 교환을 요청했습니다.

2. 문제 분석

- 계약서 및 견적서상의 품질 기준과 허용 오차 확인
- 바이어가 제시한 증거(사진/영상)의 명확성 확인
- 출하 시점의 검사 자료, 성적서와 비교 검토
- 바이어 기준이 계약 기준과 다를 경우, 수출자가 전부 책임지지 않아도 됨
- 환불 또는 교환은 책임 판단 후 부분 보상 방식도 가능

3. 실무 시나리오

 [클레임 회신 메일 예시]

Dear O,

Thank you for bringing this to our attention. We regret any inconvenience caused. As per our agreement dated [Date], QC criteria and tolerance levels were clearly pre-approved.

Please share high-resolution images of the affected items so we may verify the issue. We will review and discuss a reasonable resolution such as partial credit or replacement.

Best regards,
N Team

4. 실무 문구 예시 정리

- 증거 요청: Kindly share clear photos or video evidence of the issue.
- 허용오차 강조: The reported issue appears within the agreed tolerance level.
- 환불 거절: Full refund is not applicable as the items passed final inspection before shipment.
- 부분보상 제안: We are willing to offer partial credit or replacement for affected items.

5. 사전 예방 팁

- 계약서에 허용 공차, 외관 기준, 검사 방식 명시
- 출하 전 QC 성적서와 사진 기록 보관
- 바이어 확인용 샘플 제공 또는 선행 납품 확보
- 품질 클레임 제기 기한 설정 (예: 7 일 이내)
- 제 3 자 검사업체 활용 가능 조항 삽입

마무리 정리

품질 클레임은 계약 기준, 증거, 출하 이력 등을 바탕으로 대응해야 합니다. 환불이나 교환은 신중하게 결정해야 하며, 가능하다면 부분 보상 또는 교체 방식으로 리스크를 최소화하는 것이 중요합니다.

시리즈 마무리 예고

본 시리즈는 8 편까지로 1 차 마무리됩니다. 요청 시 PDF 통합본 또는 카드뉴스 버전 제공이 가능합니다.