

3D 프린팅 의뢰 취소 및 환불 기준

시행일: 2025년 12월 1일

본 기준은 Whik Lab(이하 '회사')이 제공하는 3D Locker 서비스(이하 '서비스') 내 3D 프린팅 의뢰 기능을 이용할 때 적용되는 취소 가능 단계, 환불 크레딧 지급 기준, 업체 책임 범위 등을 규정합니다.

본 기준은 서비스 이용약관 및 환불 정책의 일부로서 동일한 효력을 갖습니다.

제1조 (의뢰 확정 및 크레딧 차감)

이용자가 업체 견적을 확인한 뒤 의뢰 확정 버튼을 누르면 크레딧이 아래 기준에 따라 즉시 차감됩니다.

- Free 이용자: 20크레딧 차감 (크레딧 기준가에 따라 환산)
- Standard/Pro 구독자: 10크레딧 차감 (크레딧 기준가에 따라 환산)
- Pro 구독자: 매월 5건까지 의뢰 확정 시 크레딧이 차감되지 않습니다. 초과 시 10크레딧 차감 (크레딧 기준가에 따라 환산)

크레딧 차감은 플랫폼 운영 및 중개 서비스 제공에 대한 이용 비용을 의미합니다.

제2조 (의뢰 취소 가능 단계)

3D 프린팅 의뢰는 다음 상태에서만 취소할 수 있습니다.

- NEW 단계: 의뢰 생성 후 업체 견적 대기 상태
- QUOTED 단계: 업체가 견적을 제시한 상태
- WAITING_CONTACT 단계: 이용자가 의뢰를 확정했으나 제작이 시작되기 전 상태

다음 단계에서는 취소가 불가능합니다.

- IN_PRODUCTION (제작 시작)
- SHIPPED (배송 중)
- DELIVERED, COMPLETED (수령 완료)

중요: 취소 처리는 플랫폼 시스템 시간(UTC+9 기준)을 기준으로 하며, 업체가 제작 시작 버튼

(IN_PRODUCTION)을 누르면 자동으로 취소 불가 상태로 전환됩니다.

제3조 (의뢰 취소 시 크레딧 환불 기준)

취소가 가능한 단계에서 의뢰를 취소할 경우 환불 크레딧은 아래와 같습니다.

이용자 유형	확정 시 차감	취소 시 환불	순수 차감 (플랫폼 운영비)
Free	20크레딧 (4,000원)	15크레딧 (3,000원)	5크레딧 (1,000원)
Standard/Pro	10크레딧 (2,000원)	8크레딧 (1,600원)	2크레딧 (400원)
Pro 무료건 (월 5건)	0크레딧 (무료)	0크레딧 (환불 없음)	0크레딧

제4조 (제작 시작 후 취소 불가)

- 업체가 제작 시작 버튼을 누른 이후 발생하는 모든 출력·부자재 비용은 업체 책임 하에 자동 발생하므로 환불이 불가합니다.
- 제작 시작 이후 취소 요청은 업체의 재량에 따르며, 회사는 환불을 제공하지 않습니다.
- 단, 업체의 과실(제작 지연, 미연락, 거부 등)이 명백한 경우, 회사는 차감된 크레딧을 전액 복원합니다. 단, 실 출력 비용 환불 책임은 업체에게 있습니다.

제5조 (업체의 책임 범위)

- 회사는 3D 프린팅 출력물을 직접 제작하지 않으며, 중개 플랫폼 역할만 담당합니다.
- 출력 품질, 배송 지연, 제작 중 발생하는 문제 등은 업체의 책임입니다.
- 회사는 분쟁 발생 시 사실 확인 및 조정 도움을 제공할 수 있으나 결과에 대한 책임을 지지 않습니다.
- 해외 업체의 제작·배송 지연, 통관 문제, 국제 배송 부담 등은 해당 업체의 책임이며, 회사는 이에 따른 환불 의무를 부담하지 않습니다.

제6조 (보상 크레딧 지급)

- 이용자가 '수령 완료' 버튼을 누르면 2크레딧을 보상으로 지급합니다.
- 이용자가 한줄 메시지 또는 포토 리뷰를 작성할 경우 추가로 1크레딧을 지급합니다.
- 보상 크레딧은 환불 대상이 아니며, 서비스 내 사용만 가능합니다.

제7조 (충복 의뢰 및 시스템 오류 처리)

- 시스템 오류 또는 충복 제출로 인해 크레딧이 비정상적으로 차감되었을 경우 회사는 사실 확인 후 즉시 복구합니다.
- 크레딧 복구는 이용자의 계정에 직접 반영되며, 복구 이후 취소는 본 기준을 따릅니다.

제8조 (불량 출력물 및 품질 문제)

- 3D 프린팅 출력물의 품질 문제는 제작 업체의 책임입니다.
- 불량 출력물 발생 시 이용자는 먼저 업체와 협의해야 하며, 회사는 분쟁 중재를 도울 수 있습니다.
- 명백한 불량(모델과 현저히 다른 출력, 파손, 미완성)에 대해서는 업체가 재제작 또는 환불 처리해야 합니다.
- 배송 중 파손에 대한 책임은 배송 업체와 계약한 제작 업체에게 있습니다.
- 회사는 출력물 품질 분쟁에 대한 직접적인 법적 책임을 지지 않습니다.

제9조 (부칙)

- 본 기준은 공지일부터 시행합니다.
- 공고일자: 2025년 12월 1일
- 시행일자: 2025년 12월 1일