

# 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)

1. 업체가 제작 시작 버튼을 누른 이후 발생하는 모든 출력·부자재 비용은 업체 책임 하에 자동 발생하므로 환불이 불가합니다.
2. 제작 시작 이후 취소 요청은 업체의 재량에 따르며, 회사는 환불을 제공하지 않습니다.
3. 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)

1. 회사는 3D 프린팅 출력물을 직접 제작하지 않으며, 중개 플랫폼 역할만 담당합니다.
2. 출력 품질, 배송 지연, 제작 중 발생하는 문제 등은 업체의 책임입니다.
3. 회사는 분쟁 발생 시 사실 확인 및 조정 도움을 제공할 수 있으나 결과에 대한 책임을 지지 않습니다.
4. 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)

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

## 제7조 (중복 의뢰 및 시스템 오류 처리)

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

## 제8조 (불량 출력물 및 품질 문제)

1. 3D 프린팅 출력물의 품질 문제는 제작 업체의 책임입니다.
2. 불량 출력물 발생 시 이용자는 먼저 업체와 협의해야 하며, 회사는 분쟁 중재를 도울 수 있습니다.
3. 명백한 불량(모델과 현저히 다른 출력, 파손, 미완성)에 대해서는 업체가 재제작 또는 환불 처리해야 합니다.
4. 배송 중 파손에 대한 책임은 배송 업체와 계약한 제작 업체에게 있습니다.
5. 회사는 출력물 품질 분쟁에 대한 직접적인 법적 책임을 지지 않습니다.

## 제9조 (부칙)

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