

# 3D Locker 환불 정책

버전: v3 | 시행일: 2025년 12월 1일

본 환불 정책은 Whik Lab(이하 '회사')이 제공하는 3D Locker 서비스(이하 '서비스')의 크레딧 환불, 구독 환불, 3D 프린팅 의뢰 취소 환불 기준을 규정합니다.

중요: 3D 프린팅 의뢰 취소 및 환불 기준 문서와 본 환불 정책이 충돌할 경우, '3D 프린팅 의뢰 취소 및 환불 기준' 문서가 우선 적용됩니다.

## 제1조 (크레딧 환불 기본 원칙 및 3계층 구조)

### 1. 크레딧 정의

크레딧은 서비스 이용을 위한 가상의 권한으로, 3D 생성, AR 생성, 의뢰 확정 등 다양한 기능 이용 시 차감됩니다.

### 2. 3계층 크레딧 구조

크레딧은 다음의 3가지 유형으로 구분되며, 각 유형별로 환불 및 소멸 기준이 다릅니다.

#### 1) 보상 크레딧

- 획득: 리뷰 작성(1크레딧), 수령 완료(2크레딧) 등 서비스 이용 보상
- 적립 제한: 일 최대 15크레딧 / 월 최대 120크레딧 / 총 보유 상한 200크레딧
- 환불: 유상 환불 불가
- 소멸: 없음 (영구 사용 가능)
- 사용 우선순위: 1순위 (가장 먼저 사용)

#### 2) 구독 크레딧

- 획득: Standard/Pro 구독 시 매월 제공
- 환불: 불가
- 소멸: 해당 월 말 미사용 시 자동 소멸
- 사용 우선순위: 2순위 (만료 임박)

#### 3) 충전형 크레딧

- 획득: 유료 결제로 직접 충전
- 환불: 법정 철회 기간(결제 후 7일) 내 미사용 시 가능
- 소멸: 충전일로부터 1년 후 자동 소멸
- 사용 우선순위: 3순위 (소멸 임박 순)

3. 시스템 오류 또는 중복 차감 등 회사의 귀책 사유가 있을 경우 회사는 전액 복구합니다.

4. 이용자의 단순 변심이나 실수로 인한 크레딧 사용은 환불되지 않습니다.

## 제2조 (구독 상품 환불)

1. 구독 상품은 디지털 콘텐츠 즉시 제공 상품으로 결제 후 단순 변심 환불이 불가합니다.

2. 결제 오류, 중복 결제, 서비스 미제공 등의 사유가 있을 경우 회사가 전액 환불합니다.

3. 구독 중 언제든 해지할 수 있으며, 다음 결제일부터 갱신이 중단됩니다.

4. 구독 해지 시 이미 결제된 현재 기간의 구독료는 환불되지 않으며, 해당 기간이 종료될 때까지 서비스를 이용할 수 있습니다.

## 제3조 (3D 프린팅 의뢰 취소 및 환불)

3D 프린팅 의뢰 취소 시 단계별 환불 기준은 다음과 같습니다.

중요: 환불 크레딧은 확정 시 차감된 크레딧 중 기본 증가수수료(Free 5크레딧, Standard/Pro 2크레딧)를 제외한 금액입니다.

### 3-1. 취소 가능 단계

단계	설명
NEW	의뢰 생성 후 업체 견적 대기
QUOTED	업체가 견적을 제시한 상태
WAITING_CONTACT	의뢰 확정 후 제작 시작 전

### 3-2. 취소 불가 단계

단계	설명
IN_PRODUCTION	제작 시작
SHIPPED	배송 중
DELIVERED	배송 완료

COMPLETED	수령 완료
-----------	-------

### 3-3. 크레딧 차감 및 환불 기준

이용자 유형	확정 시 차감	취소 시 환불	순수 차감
Free	20크레딧 (기준가 환산)	15크레딧 (기준가 환산)	5크레딧 (기준가 환산)
Standard/Pro	10크레딧 (기준가 환산)	8크레딧 (기준가 환산)	2크레딧 (기준가 환산)
Pro 구독 (월 5건까지)	0크레딧 (차감 없음)	0크레딧 (환불 없음)	0크레딧

※ 중요: 제작 시작(IN\_PRODUCTION) 이후에는 취소가 불가하며, 업체가 이미 소재 및 제작 비용을 투입하였으므로 환불이 제공되지 않습니다. 단, 업체의 과실(제작 지연, 미연락, 거부 등)로 인한 취소 시에는 전액 환불됩니다.

### 제4조 (보상 크레딧)

1. 이용자가 수령 완료 버튼을 누르면 2크레딧을 지급합니다.
2. 리뷰 작성 시 1크레딧을 추가 지급합니다.
3. 보상 크레딧은 환불 대상이 아니며, 서비스 내에서만 사용 가능합니다.

### 제5조 (환불 처리 기한)

1. 크레딧 환불은 즉시 계정에 반영됩니다.
2. 시스템 오류로 인한 환불은 최대 5영업일 내 처리됩니다.
3. 구독 상품의 결제 오류 환불은 확인 후 7~14영업일 내 원결제 수단으로 환불됩니다.

### 제6조 (환불 불가 사항)

다음의 경우 환불이 불가합니다.

1. 이용자의 단순 변심으로 인한 크레딧 사용
2. 제작 시작 후 취소 요청(업체 과실 제외)
3. 이용자의 정보 오류로 인한 배송 문제
4. 이미 사용한 구독 기간의 구독료
5. 보상으로 지급된 크레딧
6. 크레딧은 현금 환불이 불가하며, 서비스 내에서만 사용 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.
3. 이용자는 크레딧 차감 오류 발견 시 즉시 고객 지원팀에 연락해야 합니다.

## 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(모델 외 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 (법적 근거)

본 환불 정책은 다음의 법적 근거에 따라 작성되었습니다.

1. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조  
- 디지털 콘텐츠 제공 서비스의 청약 철회 제한

- 구독 서비스의 환불 불가 사유

## 2. 콘텐츠산업 진흥법 제27조

- 디지털 콘텐츠 제공 후 소비자 보호
- 크레딧 등 가상 자산의 환불 기준

## 3. 중개 플랫폼 서비스의 책임 범위

- 3D 프린팅 중개 서비스의 특성상 회사는 중개자 역할만 수행
- 제작 및 배송 책임은 업체에게 귀속

## 제10조 (정책의 개정)

1. 본 환불 정책은 필요 시 변경할 수 있으며 변경 시 사전 고지합니다.

2. 변경된 정책은 공지 후 7일 이후부터 효력이 발생합니다.

3. 변경 전에 발생한 거래는 변경 전 정책을 따릅니다.

## 제11조 (부칙)

1. 본 정책은 공지일부터 시행합니다.

2. 공고일자: 2025년 12월 1일

3. 시행일자: 2025년 12월 1일