

ProcessMind 환불 정책

시행일: 2026년 9월 14일

1. 서론

당사의 소프트웨어 제품 및 서비스를 선택해 주셔서 감사합니다. 당사는 최상의 사용자 경험과 고객 만족을 제공하기 위해 노력합니다. 다만 구매를 취소하거나 환불을 요청해야 하는 상황이 있을 수 있음을 이해합니다. 본 환불 및 취소 정책은 그러한 경우에 적용되는 지침과 절차를 설명합니다.

2. 취소 정책

2.1. 구독 기반 제품/서비스

구독 기반 서비스의 경우 언제든지 구독을 취소할 수 있습니다. 월간 구독의 경우 현재 청구 주기가 끝날 때까지 제품 또는 서비스를 계속 이용할 수 있으며, 그 이후에는 추가 요금이 부과되지 않습니다. 12개월 이상의 선불 구독은 당시 진행 중인 구독 기간이 끝날 때 취소 효력이 발생하며, 선불 요금은 환불되지 않습니다. 다만 14일 반품 기간(제3.1(a)항) 내이거나 본 정책 또는 고객 계약에 명시적으로 달리 규정된 경우는 예외입니다. 구독을 취소하려면 계정 설정에 제공된 안내를 따르거나 고객 지원팀에 문의하시기 바랍니다.

3. 환불 정책

3.1. 환불 자격

다음의 경우 환불을 제공합니다:

- a) 14일 반품 기간:** 고객 계약 제9.3항(반품 정책)에 따라 서비스에 대한 최초 주문일로부터 14일 이내에는 이유가 있거나 없거나 구독을 취소하고 전액 환불을 받을 수 있습니다.
- b) 승인되지 않은 청구:** 당사 웹사이트에서 이루어진 구매로 인해 신용카드/직불카드에 승인되지 않은 청구가 발생한 것을 확인한 경우입니다. 확인 후 전액 환불이 적용될 수 있습니다.
- c) 기술적 문제:** 기술적 문제 또는 호환성 문제가 해당 서비스의 이용을 실질적으로 방해하고, 당사 지원팀이 귀하의 신고 후 30일 이내에 이를 해결하거나 합리적인 대안을 제공하지 못한 경우, 확인 후 비례 환불이 적용됩니다.
- d) 기타 상황:** 위의 경우에 해당하지 않더라도 환불을 받을 자격이 있다고 생각하는 경우(예: 서비스가 기대에 미치지 못한 경우) 당사에 연락하여 발생한 상황을 알려주시기 바랍니다. 당

사는 각 요청을 개별적으로 검토하며 환불, 크레딧 또는 다른 해결책을 제공할 수 있습니다. 본 항에 따른 환불은 당사의 재량에 따른 호의적 조치입니다.

비례 환불은 사용하지 않은 구독 기간 또는 서비스 부분을 기준으로 산정한 부분 환불입니다. 환불액은 총 납부 금액에서 서비스 이용 기간에 해당하는 금액을 차감하여 결정됩니다.

예: 12개월 구독에 €100를 지불했으나 확인된 기술적 문제로 3개월 후 취소하는 경우, 비례 환불로 남은 9개월에 해당하는 미사용분인 €75를 환불받게 됩니다.

3.2. 환불 제외

다음의 경우에는 환불 대상이 아닙니다:

a) 반품 기간 경과 후 단순 변심: 14일 반품 기간이 지난 후 당사의 소프트웨어 또는 서비스를 더 이상 이용하고 싶지 않다고 결정한 경우로, 해당 소프트웨어 또는 서비스가 의도한 대로 작동하는 경우입니다(제3.1(d)항에 따라 당사가 달리 동의한 경우는 제외). 여기에는 취소 후 선불 구독에 남아 있는 미사용 기간이 포함됩니다.

b) 제3자 제품/서비스: 당사 플랫폼을 통해 판매된 경우에도 제3자 공급업체가 제공하는 제품 또는 서비스는 환불 대상이 아닙니다. 해당 공급업체의 환불 정책을 참조하시기 바랍니다.

3.3. 환불 절차

환불을 요청하려면 다음 단계를 따르시기 바랍니다:

a) 고객 지원팀에 문의: 주문 번호를 포함하여 구매 관련 세부 정보와 환불 사유를 제공하고 고객 지원팀에 환불 요청을 제출하시기 바랍니다.

b) 검토: 당사 지원팀은 제3.1항에 명시된 자격 기준에 따라 귀하의 요청을 검토합니다.

c) 환불 결정: 귀하의 요청이 자격 기준을 충족하면 당사는 부당한 지체 없이 환불 절차를 시작합니다. 법정 철회권을 행사하는 소비자인 경우에는 귀하가 철회 의사를 당사에 알린 날로부터 늦어도 14일 이내에 환불 절차를 시작합니다. 환불은 최초 결제 수단으로 이루어지며, 금융기관에 따라 계좌에 반영되기까지 추가 시간이 걸릴 수 있습니다.

d) 승인된 환불의 효과: 환불은 귀하가 당사 지원팀에 연락한 후 수동으로 처리됩니다. 14일 반품에 따른 전액 환불을 승인하면 해당 구독을 취소하고 해당 서비스에 대한 액세스를 종료합니다. 비례 환불을 승인하면 환불 승인 시 귀하와 합의한 대로 해당 구독 또는 좌석을 조정하거나 취소합니다. 고객 데이터는 고객 계약 제11.4항(계약 해지의 효과) 및 당사의 데이터

삭제 정책에 따라 보유 및 삭제됩니다. privacy@processmind.com로 당사에 연락하여 데이터의 즉시 삭제를 요청할 수도 있습니다.

3.4. 법정 권리. 소비자인 경우, 본 정책은 거주 국가의 소비자법에 따른 통신판매 계약의 철회권(해당하는 경우)을 포함하여 귀하가 보유할 수 있는 강행적 법정 권리를 제한하지 않습니다. 그러한 권리가 적용되는 경우 해당 권리가 본 정책에 우선합니다. 당사가 불만을 해결하지 못하는 경우 현지 소비자 보호 기관 또는 해당 국가의 유럽 소비자 센터에 연락할 수도 있습니다.

3.5. 소비자의 철회권(EU/EEA/영국). 소비자로서 원격으로 구매 계약을 체결한 경우(예: 온라인 구매), 이유를 제시하지 않고 계약 체결일로부터 14일 이내에 명확한 의사표시를 당사에 전달하여 계약을 철회할 수 있습니다(예: support@processmind.com으로 이메일 전송). 아래의 철회 양식을 사용할 수 있으나, 반드시 사용해야 하는 것은 아닙니다. 당사는 부당한 지체 없이, 그리고 철회 통지를 받은 날로부터 늦어도 14일 이내에 최초 거래에 사용한 것과 동일한 결제 수단으로 귀하가 지급한 금액을 환불합니다. 이는 제3.1(a)항에 따른 더 유리한 14일 반품 권리에 영향을 미치지 않습니다.

철회 양식 예시

수신: ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, The Netherlands, support@processmind.com:

본인은/당사는 다음 서비스에 관한 계약을 철회함을 통지합니다: [service]

주문일: [date]

소비자 성명: [name]

소비자 주소: [address]

소비자 서명(본 양식을 종이로 제출하는 경우에만): [signature]

날짜: [date]

4. 정책 업데이트

본 환불 및 취소 정책은 고객 계약에 따라 수시로 업데이트될 수 있습니다. 최신 버전은 당사 웹사이트에 게시되며, 중대한 변경 사항은 고객 계약에서 요구하는 사전 통지 기간에 따라 통지됩니다(제19.7항, 계약 변경 참조).

본 정책에 관한 질문이나 우려 사항은 support@processmind.com으로 고객 지원팀에 문의하시기 바랍니다.