



서비스 보증제 안내

iFAMILY / IWEDDING SERVICE GUARANTEE



01. 약관

1. 약관정의 _ 본 약관은 결혼준비 과정에서 예기치 않게 발생할 수 있는 SERVICE의 미비 및 불이행으로 인해 관련 행사에 차질과 문제가 발생한 경우 객관적인 보상기준을 명시하여 회사를 이용하는 과정에 있어 불필요한 분쟁이나 불만을 해소하는데 있습니다.
2. 효력 _ 서명 주체의 대상은 신랑, 신부님과 양가부모님으로 한정하며 서명직후 효력이 발생합니다. 분쟁이나 문제가 발생했을 경우 회사의 공식안내메일 또는 구두안내 보다 본 보증제가 우선합니다.
3. 보증의 범위 _ 보증은 (주)아이패밀리에서에서 이용하신 상품과 서비스에 한해 적용합니다. 이용업체에서 고객님이 직접 구매 또는 이용하신 상품과 서비스는 적용되지 않으며 행사와 관련 없는 주관적인 불만족은 보증의 범위에 포함되지 않습니다.
4. 예외규정 _ 주관적인 불만이나 보증제도에 없는 서비스 불이행에 대하여 보상이 필요하다고 판단하는 경우에 회사는 고객님과 다양한 방법(상자대면, 회사의 상관례, 중재기관)을 통해 협의하여 보증방안을 마련합니다.

02. 서비스 보증제

사진 / 영상앨범(DVD)

사진 불만족의 경우 해당 스튜디오의 샘플을 기준으로 판단하며 환경적인 요인(식장, 계절, 고객님의 기분)에 따라 제기되는 불만족 기준은 보상 기준에 포함 또는 적용되지 않습니다.

| | |
|--|----------------------|
| 리허설촬영 손, 망실 | 리허설재촬영(동일조건) 현금 20만원 |
| 예식사진 부분 손, 망실 (대기실 or 폐백실) | 현금 30만원 |
| 예식사진 부분 손, 망실 (식장 or 원판) | 현금 200만원 |
| 예식사진 전체 손, 망실 | 현금 500만원 |
| 사전안내 미비 출고지연 (앨범 컷 선정완료 후 80일 이후 출고 시) ※단, 터치아트, 언더데이, 봉스튜디오, 원판인데이, 소극장스튜디오, 클로드스튜디오, 테라스스튜디오는 앨범 컷 선정 완료 후 90~100일 이후 출고 시 보상 | 현금 5만원 |

드레스 / 예복(턱시도, 맞춤정장)

드레스 및 예복 가용완성도는 고객님의 체형에 따라 약간의 차이가 있을 수 있습니다. 의상 착용 시 불편하신 사항을 아이패밀리 측에 전달해 주시면 빠르게 조치해 드리겠습니다.

| | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| 가용불량, 소품누락, 드레스 배송 지연으로 행사 시각에 늦는 경우 | 현금 20만원 |
| 예식 드레스 배송누락 또는 대체 상품 착용 | 해당 드레스 판매가의 3배 |
| 리허설 드레스 배송누락 또는 대체 상품 착용 | 리허설 재촬영(동일조건) 현금 20만원 |
| 헬퍼 지각 및 불성실로 인해 행사 시각에 늦는 경우 | 헬퍼 비용 전액 환불 |
| 맞춤정장 가용 및 품질불량 | 일체 재 작업 3회 이상 재 작업 시 전액 환불 |

헤어&메이크업 / 스킨케어

뷰티 관련 상품 중 의료수술 및 관련 서비스 안내 및 판매는 하지 않으며 해당매장 이용 시 주의를 부탁드립니다. 헤어, 메이크업은 행사종료 이후 이의 제기를 해 주시는 경우에는 별도의 조치나 보상이 어렵습니다. 시술 중 또는 완료후에 이의제기를 해주시면 최선을 다해 조치해 드리겠습니다.(재 시술 등) 본래 이용하신 헤어&메이크업 외에 행사당일 고객님의 요청에 의한 헤어 시술(펌, 컷트) 등으로 인한 지연은 보상기준에서 제외됩니다. 헤어&메이크업 상품에서 명시 된 직급은 메이크업 시술자를 의미하며, 신랑님의 경우 시술과정이 상대적으로 간소하여 명시 된 직급자와는 다른 시술자로 진행 됩니다.

| | |
|-------------------------------|---|
| 계약서에 명시된 직급자가 아닌 경우(하위직급만 해당) | 헤어&메이크업 판매가 전액 환불 |
| 피부트러블 발생 | 의료보험 적용한도 내 최대 30만원 치료비 보상 |
| 시술시간 지연으로 인한 예식지연 | 30분 이상 지연 - 헤어&메이크업 판매가의 50% 환불 / 1시간 이상 지연 - 헤어&메이크업 판매가 전액 환불 |

한복 / 예물 / 예단품목(이불, 은수저, 그릇)

한복, 예물 상품 구매 시 해당 상품의 "계약금"은 해당 이용업체로 결제 하시고, "잔금, 추가금"의 경우 반드시 아이패밀리 측으로 결제 하셔야 합니다. 계약금 이외의 금액(잔금, 추가금) 등을 이용업체로 직접 결제 할 경우 누락, 지연, 폐업 등의 피해에 대한 보상이 불가 합니다.

| | |
|---------------------------------|---------------|
| 원단 및 사이즈 불량, 세팅, 가봉, 파손 및 제품 불량 | 일체 재 작업 또는 교환 |
| 예물보증서 무단변경, 중량 미달 제품 판매 | 상품 판매가 전액 환불 |

페백 / 이바지 / 웨딩연주 / 부케 / 웨딩카 / 포토테이블

페백, 이바지 음식 변질로 인한 질병은 생산물 배상책임 보험 약관(해당 이용업체)에 따라 손해배상을 시행합니다.
“웨딩카” 차량운행 중 발생한 대인사고에 대해서는 자동차보험 약관(해당 이용업체)에 따라 손해배상을 시행합니다.

| | |
|-------------------------------------|--------------|
| 계약 또는 확정하신 상품과 상이한 제품이 배송된 경우 | 상품 판매가 전액 환불 |
| 계약 또는 확정하신 상품이 배송되지 않아 행사 차질이 생긴 경우 | 판매가의 5배 보상 |

파티 / 이벤트 / 테마예식

행사 당일 현장에서 추가한 상품은 보상기준에서 제외됩니다.

| | |
|---|----------------|
| 계약 또는 확정하신 상품과 상이한 제품이 배송되었거나, 상품이 배송되지 않아 행사 차질이 생긴 경우 | 전액 환불 |
| 계약 또는 확정하신 상품 중 일부상품(사진, 영상)의 손, 망실 | 상품 판매가의 15% 보상 |

청첩장 / 가전, 가구 / 여행 / 인테리어 / 해외예식

해당 상품과 서비스 관련 보증은 각 상품 이용 계약약관(해당 이용업체)에 따릅니다.

03. 사전 안내 말씀

- 결혼준비 과정에서 많은 스케줄이 발생합니다. 고객님의 사정으로 방문시간을 못 지키시게 되는 경우에는 해당매장 또는 아이패밀리 고객센터(02-540-4112)로 사전에 꼭 통보해 주셔야 합니다.
(통보 없이 스케줄 취소가 되는 경우에는 보증 적용이나 불만족에 대한 조치를 받으실 수 없습니다)
- 행사에 직접적인 차질이 없는 이용 업체 또는 아이패밀리 담당자의 불친절 상황 발생시 내용 수신 후 해당매장 또는 담당자 변경 조치를 이행합니다.
(고객님의 행사 담당자의 일신상 이유로 행사 관리가 어려울 경우, 고객님의 사전 설명 후 담당자가 변경 될 수 있습니다)
- 이용업체에 직접 결제를 하는(청첩장, 여행, 가전, 가구) 상품에 대해서는 관련 약관을 꼼꼼히 검토해 주시고 해당약관을 어기거나 이행하지 않는 경우에는 아이패밀리 고객센터(02-540-4112)로 연락 주시면 최선을 다해 조치해 드리겠습니다.
- 불가피하게 발생하는 불만족 문제 중 보증제에 명시되지 않은 내용은 회사가 객관적인 확인을 잘 파악할 수 있도록 전달해 주시기 바라며 필요 시 회사는 이용하신 업체나 담당자와의 삼자 대면 등의 요청을 드립니다. 내용여부에 따라 즉각적인 시정, 책임자가 사과조치 또는 보증 내용에 근거한 보상을 실시합니다.
- 서비스 품질개선 및 예기치 않은 불만족의 원만한 해결 등을 위해 고객님의 모든 통화 내용은 녹취되며, 녹취한 내용은 고객님의 포함한 외부에 일체 제공되지 않습니다.

신뢰할 수 있는 기업 (주)아이패밀리에스씨를 이용해주셔서 감사 드립니다.
저희 아이패밀리에스씨는 항상 고객님의 입장에서 보다 만족스런 서비스 제공을 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.