



# 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. 효 령 \_ 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 펌백실)	현금 30만원
예식사진 부분 손, 망실 (식장 or 원판)	현금 200만원
예식사진 전체 손, 망실	현금 500만원
사진안내 미비 출고지연 (앨범 컷 선정완료 후 80일 이후 출고 시) ※단, 터치아트, 언더데이, 붓스튜디오, 원판인데이, 소극장스튜디오, 클로드스튜디오, 테라스스튜디오, 소울페이지, 오브라마에스트라, 드로제, 비비엔다, 스페셜필름은 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.

가봉불량, 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 가봉 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 고객님 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 변경으로 인한 질병은 생산을 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 이용해주시어서 감사 드립니다.  
저희 아이패밀리에스씨는 항상 고객님의 입장에서 보다 만족스런 서비스 제공을 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.