

Multi Study 서비스 환불 정책

시행일: [2026.04.16]

멀티스터디는 디지털 강의 콘텐츠, 패키지 상품, 월간권 등 온라인 학습 서비스를 제공합니다. 본 환불 정책은 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 및 관련 법령을 바탕으로 운영됩니다. 디지털 콘텐츠의 특성상, 이용자가 콘텐츠 이용을 시작한 경우에는 청약철회가 제한될 수 있습니다.

1. 적용 대상

본 환불 정책은 다음 상품에 적용됩니다.

- 단건 패키지 강의
- 월간권 또는 기간제 이용권
- 기타 멀티스터디에서 판매하는 디지털 학습 콘텐츠

2. 기본 원칙

이용자가 결제를 완료한 후 콘텐츠 제공이 시작되기 전까지는 관련 법령 및 본 정책에 따라 환불이 가능합니다.

다만 디지털 콘텐츠의 특성상 다음에 해당하는 경우 환불 또는 청약철회가 제한될 수 있습니다.

- 동영상 재생, 강의 자료 열람, 파일 다운로드 등 이용이 개시된 경우
- 결제 전 또는 결제 과정에서 청약철회 제한에 대해 고지하고 이용자가 이에 동의한 경우
- 이용자의 책임 있는 사유로 콘텐츠가 훼손되거나 재판매 가치가 현저히 감소한 경우

3. 패키지 강의 환불 기준

가. 전액 환불 가능

- 결제 후 7일 이내
- 강의 영상 재생 이력 없음

- 자료 다운로드 이력 없음
- 수강 이력 없음

나. 환불 제한 또는 불가

- 강의 영상 재생이 시작된 경우
- PDF, 예제 파일, 실습 자료 등 다운로드가 이루어진 경우
- 콘텐츠 이용이 실질적으로 개시된 경우

다. 부분 환불

회사가 부분 환불을 운영하기로 한 경우, 아래와 같이 적용할 수 있습니다.

- 전체 강의 중 일부만 이용한 경우: 이용한 강의 수, 다운로드 여부, 부가 자료 제공 여부를 반영해 환불액 산정
- 이미 제공된 혜택, 할인, 쿠폰, 이벤트성 가격이 있는 경우 해당 금액을 반영하여 환불액 산정
- 미이용 시 전액 환불
- 1강 이상 재생 또는 자료 다운로드 시 환불 불가

4. 월간권 환불 기준

가. 결제 또는 신청 완료 후 이용 개시 전

- 승인 전이거나, 승인되었더라도 강의 열람 전인 경우 전액 환불 가능

나. 이용 개시 후

- 월간권 승인 후 강의 상세 열람, 영상 재생, 자료 다운로드 등 이용이 개시된 경우 환불이 제한될 수 있음

다. 수동 승인형 월간권인 경우

- 입금 확인 전 신청 철회 가능
- 승인 후 실제 열람 전까지는 환불 가능
- 승인 후 열람 또는 다운로드가 발생하면 환불 불가

5. 회사 귀책 사유에 의한 환불

다음과 같은 경우 회사는 전액 또는 일부 환불을 진행할 수 있습니다.

- 결제는 완료되었으나 정상적인 서비스 제공이 불가능한 경우
- 장기간 장애로 인해 상품의 핵심 이용이 불가능한 경우
- 회사의 고의 또는 중대한 과실로 이용이 현저히 제한된 경우
- 표시·광고 내용과 실제 제공 내용이 현저히 다른 경우

6. 환불 신청 방법

환불을 원하는 이용자는 아래 방법으로 신청할 수 있습니다.

- 문의 채널: support@whiklab.com
- 기재 사항: 이름, 가입 이메일, 결제일시, 결제수단, 환불 사유

회사는 접수 후 확인 절차를 거쳐 환불 가능 여부를 안내합니다.

7. 환불 처리 기간

환불이 가능한 경우 회사는 관련 법령에 따라 환불 사유가 확인된 날로부터 지체 없이 처리하며, 원칙적으로 3영업일 이내 환급 절차를 진행합니다. 결제수단별 실제 환급 시점은 카드사, PG사, 은행 등 처리 일정에 따라 달라질 수 있습니다.

8. 환불 금액 산정 시 공제 가능 항목

환불 금액 산정 시 다음 항목이 공제될 수 있습니다.

- 이미 이용한 콘텐츠에 해당하는 금액
- 다운로드가 완료된 부가 자료의 제공 대가
- 쿠폰, 프로모션, 이벤트 할인분
- 결제대행사 또는 금융기관에서 발생한 수수료
단, 관련 법령에 반하는 과도한 공제는 하지 않습니다.

9. 환불이 제한될 수 있는 경우

다음의 경우 환불이 제한되거나 거절될 수 있습니다.

- 타인에게 계정을 공유하거나 부정 사용한 경우
- 강의 자료를 무단 복제, 배포, 공유한 경우
- 서비스 운영을 방해하거나 약관을 중대하게 위반한 경우
- 환불 요청 내용이 허위이거나 입증이 불가능한 경우

10. 문의처

환불 문의

- 이메일: support@whiklab.com
- 운영시간: 평일 10:00~18:00
- 기타 문의 페이지: <https://www.multi-study.com/admin/messages/new>