

취소/환불 규칙

구매자의 결제 취소 신청

1. 구매회원은 정상적으로 결제된 상품 및 서비스 등을 공급받지 못한 경우 그 사실을 결제일로부터 10 영업일 이내에 회사에 통보하여야 합니다.
2. 구매회원이 결제대금에 대하여 결제일로부터 10 영업일 이내에 코인큐가 정한 방법(온라인 신청)으로 신청하면 코인큐는 결제금액에 대하여 판매자 지급보류 결정을 하게 됩니다.
3. 구매회원은 배송기간이 결제일로부터 10 영업일이 넘는 해외상품 또는 일정기간 서비스가 제공되는 기간제 상품 거래 시 제 1 항 및 제 2 항에 유의하여 주시기 바랍니다. 결제 취소 기간이 지난 거래의 경우 구매회원과 가맹점 사이의 법률관계에 기인하여도 코인큐는 해당 결제대금을 구매회원에게 반환 할 의무를 부담하지 않으며, 구매회원과 가맹점사이의 반품, 계약 해제, 환불 등 법률관계는 구매회원이 직접 가맹점과의 사이에서 처리하여야 합니다.
4. 코인큐는 정당하게 접수된 환불접수에 대하여 그 결제대금을 회원에게 환급합니다.
5. 구매회원이 암호화폐로 결제한 경우 암호화폐의 특성상 취소거래는 불가능 하며, 구매회원의 정산옵션에 따라 환불거래를 진행합니다.
6. 실물 상품에 대한 거래의 경우 수령한 상품에 대한 반품이 완료된 이후에 결제 취소/환불이 가능합니다.

판매자의 결제 취소 신청

1. 판매회원은 정상적으로 결제된 거래에 대하여 상품 및 서비스 등을 공급할 책임이 있습니다.
2. 판매물품의 결제수단으로 암호화폐 옵션을 사용하는 경우 판매회원은 결제가 완료된 이후의 암호화폐의 시세변동에 대하여 책임이 있습니다.
3. 결제된 상품 및 서비스 등을 공급할 수 없고 이에 대한 귀책사유가 판매회원에게 있을 경우 판매회원은 회원이 선택한 암호화폐 정산 방식에 따라 구매회원에게 환불을 진행하여야 합니다.
4. 판매회원은 관리자 페이지에서 거래취소를 요청함으로써 결제 취소를 신청하게 됩니다.

환불 방식

1. 구매회원이 암호화폐 이외의 수단(카드, 휴대폰 등)으로 결제를 완료한 경우
거래취소를 원칙으로 하며, 거래취소가 불가능 할때엔 판매회원이 구매회원의 계좌로 직접 환불(입금)하여야 합니다.
2. 구매회원이 암호화폐로 결제를 완료한 경우
암호화폐로 결제된 거래의 경우 암호화폐의 특성상 취소거래는 불가능 하며, 환불거래를 원칙으로 합니다. 환불은 판매회원의 정산옵션에 따라 방식이 달라지며 구매회원은 거래 시 하단의 암호화폐 환불방식을 충분히 이해한 뒤 결제를 진행하여야 합니다. 환불은 환불이 결정된 시점부터 3 영업일내에 구매회원이 등록한 암호화폐 계좌로 입금되며, 판매회원의 지급 보류된 암호화폐가 코인큐 계좌 내에 부족한 경우 판매회원이 구매회원의 계좌로 직접 환불(입금)하여야 합니다.
 - a. 판매회원이 암호화폐 정산옵션을 선택한 경우
코인큐는 암호화폐 정산옵션의 경우 구매회원이 결제한 암호화폐 수량을 기준으로 환불을 진행합니다.
 - b. 판매회원이 현금 정산옵션을 선택한 경우
코인큐는 현금 정산옵션의 경우 구매회원이 결제한 암호화폐 현금가액을 기준으로 환불을 진행합니다. 코인큐는 결제를 완료한 시점의 코인큐가 참조하는 거래소 시세를 기준으로 구매회원이 결제한 암호화폐를 KRW 또는 USD 로 환산하고, 환불이 결정된 시점의 거래소 시세를 기준으로 환산된 금액에 해당하는 암호화폐 수량을 기준으로 환불을 진행합니다.

주의사항

1. 암호화폐의 특성상 해당 암호화폐의 네트워크 속도에 따라 암호화폐 수신시점이 크게 차이가 날 수 있으며, 위에 설명한 암호화폐 환불기준일자는 발송일을 의미합니다.
2. 암호화폐 환불 시 사용자가 기입한 암호화폐 주소가 암호화폐 지갑종류 오류, 개인키 분실 등의 사유로 문제가 발생하여도 코인큐는 해결할 수 없으므로 환불 암호화폐 기입에 각별한 주의를 당부드립니다.