

쿠팡이츠 뱃지 프로모션 정책

쿠팡이츠는 최상의 고객경험을 제공하는 것을 목표로 서비스를 제공하고 있으며, 이를 위하여 여러가지 뱃지 프로모션 정책을 시행하고 있습니다.

1. 뱃지 운영 일반

- 쿠팡이츠는 각 뱃지의 기준에 부합하는 매장에 한시적으로 뱃지 부여 및 추가적인 혜택을 제공할 수 있고, 기준 미부합 또는 뱃지 프로모션 종료시 회수할 수 있으며, 기간, 조건, 명칭 등은 개별 뱃지의 성격에 따라 다릅니다.
- 뱃지 프로모션은 회사의 상황에 따라 유동적으로 운영됩니다.
- 운영 상황에 따라 본 정책에 명시되지 않은 추가 뱃지가 운영될 수 있고, 별도 안내로 정하지 않을 경우 본 정책의 내용에 따릅니다.

2. 와우 뱃지 운영

A. 와우 뱃지란?

- 와우 뱃지는 와우 뱃지 기준을 충족하는 매장(와우 뱃지 매장)에 대해 부여하는 쿠팡이츠의 뱃지 프로모션 중 하나입니다.
- 와우 뱃지 매장은 와우혜택이 적용됩니다. 와우혜택은 쿠팡 와우회원인 고객이 와우 뱃지 매장에 배달 주문 시 쿠팡이 고객에게 제공하는 추가 혜택입니다. 와우혜택의 내용은 고객경험을 고려하여 쿠팡이 운영 상황에 따라 사전공지 없이 변경할 수 있고, 고정적인 내용을 보장하지 않습니다.
- 와우 뱃지 매장에는 쿠팡이츠가 준비한 다양한 혜택이 제공될 수 있습니다.
- 와우 뱃지 프로모션은 와우혜택이 제공되는 지역에 한해 적용됩니다.

B. 와우 뱃지 부여

와우 뱃지는 아래 기준을 고려하여 수시 업데이트 됩니다. 운영 상황에 따라 기준은 변동될 수 있습니다. (세부 지표는 쿠팡이츠 스토어 앱 또는 쿠팡POS에서 확인하실 수 있습니다)

항목	내용
주문 완료율	매장의 전체 주문 건 중 고객에게 정상적으로 배달이 완료된 주문 건의 비율(고객 취소, 배달파트너 배정 지연 등 매장사유 외의 건은 제외)

픽크타임 운영시간	쿠팡이츠의 픽크타임 운영 시간 중 (점심 11시 ~ 14시, 저녁 17시 ~ 21시) 사장님 포털에 미리 등록한 운영시간 대비 실제 운영한 시간의 비율
고객부담 배달비	매장이 동시 이용 중인 타 배달 플랫폼 대비 해당 매장의 쿠팡이츠 고객부담 배달비의 수준
최소주문금액	매장이 동시 이용 중인 타 배달 플랫폼 대비 해당 매장의 쿠팡이츠 최소주문금액의 수준
메뉴 가격	매장이 동시 이용 중인 타 배달 플랫폼 대비 해당 매장의 쿠팡이츠 메뉴가격의 수준
메뉴 수	매장이 동시 이용 중인 타 배달 플랫폼 대비 해당 매장의 쿠팡이츠 메뉴 수의 수준
기타 할인 혜택	매장이 동시 이용 중인 타 배달 플랫폼 대비 해당 매장의 쿠팡이츠 쿠폰, 할인 혜택(금액 및 발급 유무 등)의 수준
운영 시간	매장이 동시 이용 중인 타 배달 플랫폼 대비 해당 매장의 쿠팡이츠 운영 시간 수준

- 쿠팡이츠만 이용하는 사장님이라면 조리 정확도, 운영시간과 주문 완료율만 기준으로 합니다.
- 위 조건 외에도 전체적인 고객경험을 고려하여 쿠팡이츠의 운영상 판단에 따라 부여될 수 있습니다.

C. 와우 뱃지 회수

와우 뱃지는 다음의 경우 즉시 회수될 수 있습니다.

- ① 와우 뱃지 매장 운영기준에 부합하지 않을 경우
- ② 식약처 및 관공서 등의 행정처분을 받은 경우
- ③ 약관 및 정책 위반의 경우
- ④ 판매자가 와우 뱃지 매장 선정을 희망하지 않는 경우
- ⑤ 기타 고객경험에 부정적인 영향을 미치는 행위를 했을 경우

D. 기타 와우 뱃지 관련 사항

- 와우 뱃지는 상생 요금제를 이용중인 매장 중 와우 뱃지 부여 기준을 준수한 매장에 부여됩니다.
- 와우 뱃지를 위한 지표 산정은 수시 업데이트되며, 결과는 쿠팡이츠 스토어 앱 또는 쿠팡POS에서 확인하실 수 있습니다.
- 와우 뱃지 부여 기준 준수 여부를 확인하고 순차적으로 뱃지 부여/회수가 반영되므로, 매장에 즉각적인 와우 뱃지 부여를 보장하지 않습니다. 와우 뱃지 부여 기준 준수 후 스토어센터로 문의주시면 조금 더 신속한 반영이 가능할 수 있습니다.

- 와우 뱃지는 배달서비스(포장서비스의 일부 지표 포함)를 기준으로 선정됩니다.
- 와우 뱃지 혜택 및 운영에 참고하실 내용은 쿠팡이츠 사장님 포털 공지사항을 통해 안내됩니다.
- 쿠팡이츠는 와우 뱃지 혜택 및 회수 기준을 안내하거나 와우 뱃지 기준 관리를 도와주는 와우 뱃지 관리지원 서비스를 운영하고, 와우 뱃지 매장의 운영을 향상시키기 위한 컨설팅을 제공할 수 있습니다.
- 쿠팡이츠는 연중 무휴 안정적으로 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있으며, 정상적인 서비스 운영이 어렵거나, 서비스를 운영하는 것이 판매자, 파트너, 고객의 안전을 위협할 우려가 있는 등의 사유가 발생하는 경우 서비스가 일시 중단될 수 있고, 이 기간은 와우 뱃지 지표 산정기간에서 제외됩니다.

시행일: 2025. 4. 1.