

# 쿠팡이츠 판매자용 서비스 처리기준

## 제1장 총칙

### 제1조 목적

본 서비스 처리기준(이하, '본 처리기준'이라 합니다)는 쿠팡이츠 서비스 이용 약관의 내용을 보다 구체화하여 상호 준수해야 할 의무를 명확히 하고, 건전한 거래질서 확립 및 소비자의 보호를 위하여 자율적으로 준수를 촉진함에 그 목적이 있습니다.

### 제2조 기준의 효력

본 처리기준은 "쿠팡이츠 서비스 이용약관 - 판매자용"(이하 '이용약관'이라 합니다)과 일체를 이루며, 상호 보완적인 효력이 있습니다.

### 제3조 용어의 정리

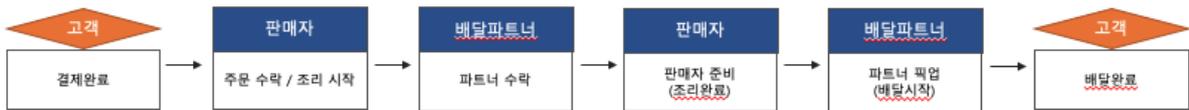
1. '쿠팡이츠 이용정책'이란 본 처리기준을 포함하여 쿠팡이츠, 판매자 전용 시스템 등에 게시된 서비스에 대한 이용정책, 이용 약관, 규칙 및 지침 및 서비스 이용과 관련하여 즉시 쿠팡 주식회사(계열회사, 임직원 및 계약관계에 따른 이해당사자를 포함하며, 이하 통칭하여 '회사'라고 합니다)가 설정한 기타 정책(향후 회사가 개정하는 내용 포함)을 의미합니다.
2. '판매자 전용 시스템'이란 회사와 판매자 간에 관련 정보를 상호 교환하기 위하여 회사가 제공하는, 판매자가 쿠팡이츠 서비스를 이용하기 위하여 필요한 기능을 갖춘 온라인 포털 서비스 툴을 의미합니다.
3. '스토어점수'란 고객 경험을 측정하는 데이터 지표로서, 판매자의 모든 판매활동에 대해 주문, 배달, 서비스 별 고객 경험을 측정하여 점수화한 것을 의미하며, 구체적인 내용은 '쿠팡이츠 스토어점수 정책'에서 정합니다.
4. '직권 취소'란 판매자의 주문 수락 이후 회사가 판매자의 동의 없이 상품의 주문을 취소하고, 해당하는 경우 환불 및 회수절차에 소요되는 비용은 판매자가 부담하는 것을 의미합니다.
5. '일시정지(De-Live)'이란 일시적으로 쿠팡이츠 서비스 화면 상 판매자 검색 및 노출이 되지 않도록 하는 것을 의미합니다.
6. '거래중지'란 쿠팡이츠에서의 판매 활동이 정지되는 것을 의미합니다.
7. '영업일'이란, 영업을 하는 날로써 월요일부터 금요일(공휴일 제외)을 의미합니다. 판매자의 배달 달력을 통해 판매자가 설정한 배달 휴무일과 회사가 설정한 배달 휴무일은 포함

되지 않는 것으로 합니다.

8. 기타 본 처리기준에서 사용하는 용어는 이용약관에서 정하는 바를 따릅니다.

#### 제4조 판매자의 의무

- ① 판매자는 본 처리기준을 수시로 확인하여 변동사항을 확인하여야 하며, 고객이 통상적으로 제공받을 것으로 기대하는 수준 이상의 서비스 품질이 유지될 수 있도록 노력하여야 합니다.
- ② 판매자는 계약 이행 시 변경사항이 발생한 경우, 판매자 전용 시스템을 통하여 사전에 변경사항을 통지하여야 합니다.
- ③ 판매자는 고객 또는 외부 기관으로부터 민원이 접수되어 분쟁이 발생한 경우 즉시 회사에게 통지하여야 하며, 회사는 원만한 민원해결을 위해 관련 자료 및 사건 경위에 대한 소명을 요청할 수 있으며 판매자는 소명 요청이 있는 날로부터 1 영업일 내에 소명하여야 합니다. 판매자가 이를 준수하지 않을 경우 회사는 분쟁조정에 발생된 비용을 청구하거나 정산에서 차감할 수 있습니다.
- ④ 판매자는 고객이 주문한 상품을 아래의 절차에 따라 신속하고 정확하게 고객에게 배달 또는 포장 수령할 수 있도록 하여야 하며, 구체적인 기준은 다음과 각 호와 같습니다.



- 포장주문은 배달파트너 관련 절차 제외 및 고객의 방문수령

1. 판매자는 주문접수 시 조리가 완료될 예상조리시각을 입력하여야 합니다.
2. 판매자는 조리완료 시 조리가 완료되었다는 것(조리완료)을 입력하여야 합니다.

## 제2장 판매자 준수사항

#### 제5조 고객서비스 처리절차

- ① 판매자는 회사의 고객센터 등을 통해 고객문의가 접수된 경우 회사는 원만한 민원해결을 위해 관련 자료 및 사건 경위에 대한 소명을 요청할 수 있으며 판매자는 소명 요청이 있는 날로부터 원칙적으로 1 영업일 내에 소명하여야 합니다. 다만, 사안에 따라 회사는 최대 5일 기준으로 추가 소명기간을 부여할 수 있습니다.
- ② 제1항에 따른 소명요청에 대하여 1 영업일 이내 답변하지 못하게 되면, 스토어점수가 낮아지게 되며, 정책에서 규정하는 목표점수 미달 시, 단계에 따라 패널티 부여, 프로모션 참여 기회 제한, 노출 순위 조정 등 불이익을 당할 수 있습니다.
- ③ 회사의 고객센터 등에 욕설, 근거 없는 비방, 개인정보 등이 게시된 경우, 회사는 판매자의 동의 없이 해당 게시글에 대한 노출 중단 및 삭제를 직권으로 처리할 수 있으며, 판매자도

회사에게 해당 게시글에 대한 노출 중단 및 삭제를 요청할 수 있습니다.

## 제6조 재료 등 관리

- ① 판매자는 고객의 주문 등을 고려하여 상품의 조리를 위하여 필요한 재료 및 기타 자원(이하, '재료 등'이라고 합니다)을 충분하고 적절하게 관리하여야 하며, 재료의 변경사항이 발생하여 판매가 불가능한 경우, 판매자 전용 시스템(메뉴관리)을 통하여 판매가능여부를 고객에게 사전 통지하여야 합니다.
- ② 판매자가 재료 등을 충분히 준비하지 않아 고객의 주문을 처리할 수 없는 경우 회사는 해당 판매자에 대하여 즉시 일시정지, 임시휴무 등 주문을 더이상 받지 않도록 판매자의 상태를 변경 처리할 수 있습니다.

## 제7조 포장

- ① 판매자는 배달 또는 픽업시 파손 또는 훼손이 발생하지 않도록 상품의 종류에 따라 적절하고 견고하게 포장하여야 합니다. 만약 판매자의 귀책으로 배달 또는 픽업된 상품이 파손되는 경우 제13조 제1항 제3호의 불만족 상품으로 책정이 되며, 회사는 해당 상품의 주문을 직권으로 취소합니다.
- ② 판매자는 상품 포장 시 제3자의 상표 기타 지적재산권을 침해할 수 있는 포장재를 사용하여서는 아니됩니다.
- ③ 판매자는 주류가 포함된 주문의 경우 주류와 음식을 구분하여 분리포장하여야 하고, 상품 내 주류 포함 여부를 배달대행사가 배정한 파트너에게 안내해야 합니다.

### 제7조의2 포장주문

- ① 고객이 포장주문 서비스를 통해 주문 후 상품 수령 시, 매장에서 취식 가능 여부는 판매자의 재량으로, 회사가 관여하지 않습니다.
- ② 포장주문의 경우 회사는 배달에 관여하지 않고, 예외적으로 판매자가 상품 회수에 소요되는 배달비를 추가로 부담하는 경우에는 환불 대상 상품을 반환 받을 수 있습니다. 단, 상품 회수가 불가능한 사유가 있는 경우(고객의 상품 섭취, 부재, 회수 거부 등) 판매자는 환불 대상 상품을 반환 받을 수 없으며, 이 경우에도 판매자는 환불에 소요되는 비용을 부담하여야 합니다.
- ③ 판매자는 조리시간을 준수하여 고객이 예정된 시간에 상품을 수령할 수 있도록 하여야 합니다.
- ④ 판매자의 귀책사유가 발생할 경우 스토어점수에 부정적인 영향을 미치게 되며, 내부 기준에 따라 불이익을 받을 수 있습니다.

## 제8조 배달

- ① 판매자는 고객이 주문한 상품을 최대한 좋은 품질로 신속하게 조리 등 준비하여 배달대행사가 배정한 파트너에게 전달하여야 합니다.
- ② 통상적인 수준을 초과한 상품의 조리 지연, 주문 상품 착오, 오배달·오픽업·누락배달 등 판매자의 귀책사유가 발생한 경우, 판매자는 이를 시정하여 고객이 상품을 정상적으로 수령할 수 있도록 노력해야 하며, 판매자 귀책사유로 인하여 고객의 취소 요청이 있을 경우 회사는 판매자의 동의 없이 해당 주문을 취소처리 할 수 있습니다.
- ③ 판매자의 귀책사유가 발생할 경우 스토어점수에 부정적인 영향을 미치게 되며, 내부 기준에 따라 불이익을 받을 수 있습니다.

## 제9조 취소 등

- ① '즉시취소'란, 결제가 완료되고 판매자가 수락하기 전의 상태에서 고객이 취소하는 경우를 말하며, 이 경우 판매자는 즉시 해당 결제방법에 따라 결제취소 또는 환불을 진행하여야 하고, 또한 회사는 판매자의 확인 없이 즉시취소를 진행할 수 있습니다.
- ② 판매자의 주문수락 이후 판매자의 귀책사유 없이 고객이 수령을 거부하겠다는 의사를 표시한 경우 다음 각 호에 따라 처리합니다.
  1. 판매자가 조리를 시작하고 배달대행사가 배정한 파트너에게 상품을 전달하기 이전(포장 주문의 경우 고객이 상품 수령하기 전)에 고객이 수령을 거부하겠다는 의사를 표시한 경우 회사는 해당 주문 건에 대한 정산을 진행하고, 조리 중 상품은 판매자가 자체 폐기합니다.
  2. 판매자가 배달대행사가 배정한 파트너에게 상품을 전달한 이후 고객이 수령을 거부하겠다는 의사를 표시한 경우 회사는 해당 주문 건에 대한 정산을 진행하고, 배달되지 못한 상품은 회사가 자체 폐기합니다.

## 제10조 재조리(재배달)

- ① 재조리(재배달)는 판매자의 귀책사유가 발생하고 고객이 상품을 다시 배달할 것을 요청하는 경우 동일한 상품에 한하여 진행하는 것을 원칙으로 하며, 재조리(재배달)에 소요되는 비용은 판매자가 부담하여야 합니다.
- ② 판매자는 고객과 협의한 내용에 따라 상품의 재조리(재배달) 절차를 진행하여야 하며, 최대한 좋은 품질로 신속하게 조리하여 배달대행사가 배정한 파트너에게 전달하여 고객이 신속하게 정상적으로 재조리(재배달)된 상품을 받을 수 있도록 하여야 합니다.
- ③ 판매자는 배달대행사가 배정한 파트너를 통하여 고객으로부터 상품을 회수하여야 하며, 고객이 회수에 동의하지 않는 등 회수가 불가능한 경우에는 상품을 회수받지 못할 수 있습니다.
- ④ 판매자가 본 처리기준의 재조리(재배달) 관련 규정 및 판매자 전용 시스템에 게시되어 있는

재배달에 관한 세부 정책을 위반하는 경우, 회사는 직권으로 환불 조치를 취할 수 있습니다.

### 제11조 환불

- ① 환불은 상품의 하자 및 불량, 오배달 등 판매자의 귀책사유가 발생하고 고객이 상품의 재조리(재배달)를 바라지 않는 경우 진행하는 것을 원칙으로 하며, 회사는 내부적으로 정한 기준에 따라 환불의 시기를 정하여 직권으로 환불처리할 수 있습니다.
- ② 판매자는 회수를 희망할 경우 배달대행사가 배정한 파트너를 통하여 고객으로부터 상품을 회수하여야 하며, 수행할 인원을 직접 섭외, 고용하거나 판매자 본인이 직접 회수할 수 없습니다.
- ③ 판매자가 회수를 희망하더라도 고객이 회수에 동의하지 않는 등 회수가 불가능한 경우(고객의 상품 섭취, 부재 등 포함)에는 상품을 회수받지 못할 수 있으며, 판매자의 희망으로 회수가 진행되는 경우, 회수비용은 판매자의 부담으로 합니다.
- ④ 판매자가 본 처리기준의 환불 관련 규정 및 판매자 전용 시스템에 게시되어 있는 환불에 관한 세부 정책을 위반하는 경우, 회사는 직권으로 환불에 대한 조치를 취할 수 있습니다.
- ⑤ 쿠팡이츠 이용정책을 위반한 상품의 경우 회사가 직권으로 환불을 처리할 수 있습니다.
- ⑥ 환불은 귀책사유의 주체가 부담하는 것을 원칙으로 하며, 각 주체별 귀책 사유 예시는 다음 각 호와 같습니다.
  1. 고객 귀책: 단순 번심, 고객 실수로 주문을 잘못된 경우 등
  2. 판매자 귀책: 조리지연, 상품 누락, 잘못된 영수증 부착으로 인한 오배달/오픽업 등
  3. 회사의 귀책: 회사의 시스템 장애로 취소/재조리(재주문)/환불이 발생하는 경우, 배달대행사가 배정한 파트너의 귀책 등

### 제12조 직권회수

판매자의 귀책사유로 고객이 상품의 재조리(재배달)을 원하거나 주문을 취소했을 때, 고객이 상품의 회수를 원함에도 불구하고 판매자가 회수하지 않는 경우에는 회사는 배달대행사가 배정한 파트너 등을 통해 직권으로 상품을 회수하며 이 때 회수에 들어간 비용은 판매자가 부담합니다.

### 제13조 금지행위

- ① 판매자는 건전한 거래질서를 위협하는 다음과 같은 행위를 하여서는 아니 되며, 회사는 판매자가 다음과 같은 행위를 하는 경우 이에 따른 고객보상, 패널티 부과 등 계약에 따른 불이익을 줄 수 있습니다. 금지되는 행위가 중첩되는 경우 각 항목을 각각 적용할 수 있습니다.
  1. 관련 법령 위반 및 공공 기관의 민원 제기 등
    - 가. 법령에 부적합한 상품의 판매: 관련 법령에 부적합한 상품을 판매하거나 관련 법령에 부적합한 환경에서 상품을 조리하는 경우

- 나. 상품의 결함: 결함이 있거나 위생적이지 못한 상품을 판매하거나 이에 관한 고객 문의 또는 언론보도가 발생하는 경우
  - 다. 권리침해: 권리침해 상품으로 확인되거나 권리침해 분쟁에 대해 소명하지 못하는 경우
  - 라. 정보제공 오류: 전자상거래법 제13조 제4항에 따른 상품정보제공고시를 이행하지 않거나, 사실과 다른 내용을 고지하는 경우(고지한 내용과 다른 상품을 발송하는 것 포함)
  - 마. 개인정보 유포 등 정보보호의무 위반: 고객의 개인정보를 회사의 동의 없이 제3자에게 발설 또는 유포하거나 타 목적으로 사용하는 경우
  - 바. 외부 기관 민원: 한국소비자원, 공정거래위원회 등의 기관 또는 소비자 상담센터, 언론사, 인터넷(sns 등)으로부터 서비스 불만족 등의 민원이 회사로 접수되어 본 처리기준에 부합하지 않는 서비스 처리 사항이 확인되는 경우
  - 사. 유해물질 검출: 관련기관의 보도자료 또는 언론보도 등으로 상품에 유해물질 또는 기타 이물질 등이 포함되어 있다는 것이 확인된 경우
2. 쿠팡이츠 이용정책 위반
- 가. 재조리(재배달)/회수/환불 거부: 정당한 이유 없이 재조리(재배달)/회수/환불을 거부하는 경우
  - 나. 스토어점수 정책 위반: 스토어점수 정책에서 규정하는 주의 및 경고(레드 단계) 단계 해당 행위
  - 다. 비정상적인 방식의 판매 행위: 타사거래 유도, 배달비 과다 설정, 상품 메뉴나 가격을 실제와 다르게 기재하는 경우 및 일체의 어뷰징 등 비정상적인 방식으로 판매하는 행위
  - 라. 조리불가 상품 주문 유도: 상품 조리가 불가능함에도 불구하고 고객을 기만할 의도로 고의로 상품 주문을 유도한 후 유선 등을 통해 주문 변경하도록 하여 다른 상품의 판매를 촉진시키는 경우
  - 마. 프로모션 및 혜택 관련 어뷰징: 회사의 프로모션 및 각종 혜택을 본인 또는 제3자가 누리기 위하여 비정상적으로 이루어지는 일체의 부정행위
  - 바. 기타 쿠팡이츠 이용정책 위반 행위
3. 서비스 품질 관련
- 가. 불만족 상품: 상품 및 배달 등에 대해 불량 또는 불만족 등의 문의가 접수된 경우
  - 나. 부적절한 응대: 고객 혹은 회사 직원에게 욕설, 비방, 협박 등을 하거나 모욕감을 주는 등의 문의가 접수된 경우
  - 다. 민원 중재 거부: 정당한 이유 없이 민원 등에 대한 중재를 거부한 경우
  - 라. 고객상담 오처리: 회사의 본 처리기준 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한

법률」 등 전자상거래 관련법령 등과 어긋난 방법으로 고객상담을 처리하여 민원이 접수되는 경우

마. 연락 두절: 회사가 고객 문의 및 상품 판매, 정산 등의 이유로 연락하였으나, 최초로 연락한 시점으로부터 1 영업일 이내에 판매자의 응대가 없는 경우(만약 회사가 별도의 소명기간을 부여한 경우 그 소명기간 이내에 응대가 없는 경우)

바. 지속적으로 주문을 거절하거나, 장기간 주문 수락률이 현저히 저조하여 서비스 품질에 저해되는 경우

사. 장기휴무, 영업시간 및 메뉴 미등록 등 장기간 고객이 주문을 할 수 없는 상태로 유지하여 영업의사가 없다고 판단되는 경우

4. 판매자가 쿠팡이츠 이용정책 및 관련 법령을 위반했음에도 불구하고 귀책주체를 고의적으로 변경하는 등 기타 판매자가 손해를 모면하거나 부당한 이득을 취하고자 고객 또는 회사를 기만할 목적으로 부당한 행위를 하는 경우

② 회사는 판매자가 관련 법령, 쿠팡이츠 이용정책을 위반한 것으로 의심되는 경우, 이에 대한 내부 조사를 진행할 수 있으며, 이 경우 일시적으로 정산대금의 지급을 보류할 수 있습니다.

③ 회사는 판매자의 쿠팡이츠 이용정책 및 관련 법령 위반행위로 인해 입은 손해 및 판매자가 취득한 부당한 이익에 대하여는 쿠팡이츠 이용정책에 따른 패널티 부과 이외에 판매자에 대하여 부당이익 반환 및 손해배상 등을 청구할 수 있습니다.

④ 쿠팡이츠 이용정책에 명시되지 않은 사항에 대해 판매자의 귀책사유로 고객보상이 발생하는 경우, 판매자가 회사에 지급하여야 하는 고객보상금은 상품판매가액의 10%(천원 이하인 경우 최소 금액은 천원으로 함)를 원칙으로 합니다. 단, 예외적으로 강성 클레임이 발생하는 경우 회사와 판매자의 협의에 따라 추가 지급될 수 있습니다.

### 제3장 고객 만족을 위한 제도

#### 제14조 스토어점수

① 스토어점수 각 항목의 구성, 각 점수 비율, 측정 주기(단기, 중기, 장기), 지표 혼합 비율 등 세부 정책은 보다 정확한 서비스 품질 측정 및 관리목적에 의해 상시 변경될 수 있으며, 판매자는 판매자 전용 시스템에서 스토어점수 정책과 자신의 스토어점수를 확인하여야 합니다.

② 판매자는 각 항목별 회사가 정한 목표점수를 유지하기 위해 노력하여야 하며, 목표 달성 실패 시 스토어점수 정책이 정하는 단계별 준수사항을 이행하여야 합니다.

③ 스토어점수는 제15조의 패널티 부과, 제16조의 프로모션 신청 기회 부여 등 회사가 판매자에게 혜택 또는 패널티를 부여하기 위한 판단 기준이 됩니다.

### 제15조 패널티

판매자용 이용약관 제8조 제4항 및 제5항에 의거하여, 판매자가 이용약관을 포함하여 쿠팡이츠 이용정책을 위반하는 경우 회사의 내부 기준에 따라 부여될 수 있는 패널티의 종류와 효과는 다음과 같습니다.

1. 주의, 경고: 스토어점수 정책에서 정하는 바에 따라 부여되며, 프로모션 참여 기회 제한, 스토어 노출 순위 조정, 고객 평점 상세 모니터링 진행 등이 포함될 수 있습니다.
2. 직권 취소, 노출 순위 조정, 일시정지
3. 일시정지 패널티가 3회 이상 적용된 경우, 회사는 해당 판매자의 상품을 판매 종료하고 계약을 해지할 수 있습니다.
4. 판매자가 쿠팡이츠 이용정책을 중대하게 위반한 경우, 일시정지 패널티 횟수와 무관하게 회사는 판매자의 상품을 판매 종료하고 계약을 해지할 수 있습니다.

### 제16조 프로모션

- ① 프로모션이라 함은 보다 나은 고객 경험을 추구하기 위하여 일부 혹은 전 판매자들에게 더 높은 판매 기회를 부여하는 일련의 활동을 말합니다.
- ② 프로모션 또는 프로모션 참여 기회는 제14조의 스토어점수 및 기타 회사 내부 기준에 따라 판매자 별로 달리 부여될 수 있습니다.
- ③ 판매자는 프로모션에 참여하거나 프로모션이 제공될 경우 보다 나은 고객 경험을 위하여 서비스 품질이 유지될 수 있도록 성실히 운영하며, 프로모션의 목적에 맞지 않는 어뷰징은 금지됩니다.
- ④ 프로모션 참여 및 진행에 있어 판매자의 부적절한 행위가 발견된 경우 회사는 해당 판매자의 프로모션을 중단하고 프로모션 참여 기회를 제한할 수 있고, 부적절한 행위가 반복하여 발생하거나 심각성이 중대한 경우 패널티 부과 등 계약에 따른 불이익을 줄 수 있습니다.

### 제17조 고객만족을 위한 회사의 조치

- ① 회사는 판매자가 판매상태 변경 등의 조치를 못하고 있는 것으로 판단되는 경우, 판매자의 스토어점수 등의 관리 및 보다 나은 고객의 경험을 목적으로 직접 아래 예시와 같은 변경 조치(단, 예시에 한정되지 않음)를 할 수 있습니다. 회사의 조치에도 불구하고 판매자는 언제라도 판매상태를 다시 변경할 수 있습니다.

<예시>

- ① 주문 폭주 사유로 주문 거절 시 자동으로 '일시정지(60분)' 상태 적용
- ② '수락지연', '금일휴업', '금일 영업마감' 사유로 주문 거절 시 자동으로 '임시휴무(1일)' 상태 적용

- ② 판매자는 쿠팡이츠 이용정책에 위배되지 않는 범위에서 판매할 상품의 메뉴, 가격, 배달비 등

을 결정할 최종적인 권한이 있습니다.

- ③ 판매자가 상품의 메뉴, 가격, 배달비 등을 설정 혹은 변경하는 경우 회사는 회사의 중개 경험 및 데이터 등을 토대로 보다 나은 고객 경험 등을 목적으로 판매자가 설정 혹은 변경하려는 상품의 메뉴, 가격, 배달비 등에 관하여 협의할 수 있습니다.