

[쿠팡이츠 리뷰 운영정책]

제 1 조 목적

본 운영정책은 쿠팡 주식회사(계열회사, 임직원 및 계약관계에 따른 이해당사자를 포함하여, 이하 총칭하여 "회사")가 제공하는 쿠팡이츠 서비스 이용자 및 판매자(이하 "이용자들")의 권리침해(개인정보유출, 명예훼손 등)등에 따라 선의의 서비스 이용자들에게 피해가 발생하지 않도록 함과 아울러 쿠팡이츠 리뷰 게시판(이하 '게시판')을 건전하고 안전하게 이용할 수 있는 환경 조성을 목적으로 합니다.

제 2 조 게시판 운영 원칙

- ① 본 운영정책에서 말하는 게시판은 다음과 같습니다.
 1. 리뷰: 상품의 실구매자가 작성하고 판매자가 댓글을 작성할 수 있는 리뷰게시판
 2. 별점: 상품의 실구매자가 판매자에게 부여하는 별점 기능
- ② 동조 제1항의 게시판은 이용자의 주문 결정을 위한 참고 자료로 활용되는 것으로, 기본적으로 다음과 같이 운영됩니다.
 1. 이용자들이 게시판에 작성한 게시물은 공개를 원칙으로 합니다.
 2. 게시판에는 개별 게시판의 목적에 맞게 작성된 게시물만이 노출됩니다.
 3. 게시판에 글/댓글 작성시 성명 일부 또는 회사에서 지정한 닉네임이 노출됩니다.
 4. 회사는 건전한 리뷰문화의 조성을 위해 이용자의 게시글 작성 권한을, 상품을 구매한 이용자 등으로 제한할 수 있습니다.
 5. 상품 구매에 따른 리뷰는 주문 후 회사가 정한 기간 내에서만 작성이 가능하며, 1주 문당 1회에 한해 작성할 수 있습니다.
 6. 이용자는 이용자가 작성한 게시물에 대해 직접 수정/삭제할 수 있으며, 삭제된 리뷰는 재작성이 불가능합니다. 단, 게시중단 요청하기 등에 따라 블라인드(숨김처리) 처리된 리뷰는 복원된 때에 삭제가 가능합니다.
 7. 회사는 판매 촉진을 위해 포털, 소셜 네트워크 서비스를 포함하여 회사가 승인한 국내외 웹사이트, 모바일 앱 등에 이용자들이 등록한 게시물을 이용자들의 동의에 따라 공개할 수 있습니다.
- ③ 회사는 다음 각 호에 해당하는 경우, 이용자들이 작성한 게시물을 블라인드(숨김처리) 처리 또는 이동, 삭제할 수 있습니다.
 1. 회사가 제공하는 서비스의 내용이나 화면 구성이 변경되는 경우

2. 회사의 게시물 관련 운영정책에 따라 정해진 기간 또는 시점을 기준으로 조정이 필요한 경우
 3. 기술적 지원의 어려움 등 회사의 사정으로 인해 더 이상 해당 게시물을 노출할 수 없거나 이동 또는 삭제가 필요한 상황인 경우
- ④ 회사는 이용자들이 '게시판'에 작성한 게시물이 본 운영정책을 준수하지 않는 경우 이동할 수 있으며, 이용자들이 운영정책을 위반하는 행위를 반복할 경우 게시물 작성 권한 제한 등 적절한 조치를 취할 수 있습니다.
 - ⑤ 회사는 회사의 합병, 영업양도, 회사가 운영하는 사이트 간의 통합, 서비스 개편 등의 사유로 원래의 게시물의 내용을 변경하지 않고 게시물의 게시 위치를 변경할 수 있습니다
 - ⑥ 이용자가 쿠팡이츠 서비스 이용 중단, 쿠팡 회원 자격을 제한 또는 상실한 경우 이용자가 작성한 게시물은 삭제됩니다.

제 3 조 이용자들의 의무 및 게시물 등록 기준

- ① 이용자들은 다음 각호의 행위를 하여서는 안 됩니다.
 1. 회사 또는 제3자의 저작권 등 지적재산권을 침해하는 행위
 2. 회사 또는 제3자의 명예를 훼손하거나 업무를 방해하는 행위
 3. 상품과 관계없는 내용 또는 무의미한 키워드를 반복하여 사용하는 행위
 4. 동항 제1호 내지 제3호 내용에 준하는 기타 게시판의 목적에 부합하지 않거나 본 운영정책에 위배되는 모든 행위
- ② 게시판에는 다음 각 호에 해당하는 내용이 포함된 게시물은 게시될 수 없습니다.
 1. 게시판의 개별 목적에 부합하지 않거나 해당 상품과 관련 없는 내용
 2. 대가를 목적으로 작성된 리뷰 및 특정 단체나 개인의 영리 또는 홍보 등을 위한 내용. 구체적인 내용은 아래 각목과 같습니다.
 - 가. 특정 판매자의 상품을 대상으로 하여 우호적인 내용의 게시물을 다수 · 반복적으로 게시하였고, 이러한 게시물의 내용 및 게시 횟수 등을 종합적으로 고려할 때 특정 판매자와의 경제적 이해관계가 있다는 점이 합리적으로 의심되는 경우
 - 나. 특정 판매자의 상품을 대상으로 하여 적대적인 내용의 게시물을 다수 · 반복적으로 게시하였고, 이러한 게시물의 내용 및 게시 횟수 등을 종합적으로 고려할 때 특정 판매자의 경쟁사업자와 경제적 이해관계가 있다는 점이 합리적으로 의심되는 경우

다. 영리 또는 홍보 등 목적으로 직접 또는 제3자(리뷰 대행업체 등 포함)를 통하여 허위 또는 과장된 게시글을 게재한 것으로 합리적으로 의심되는 경우

라. 정상적인 거래에 따른 이용후기가 아닌, 실제 거래 없이 등록된 리뷰 또는 대가성 리뷰로 합리적으로 의심되는 경우

3. 정당한 사유 없이 당사 및 판매자의 영업을 방해하는 내용. 게시물을 통해 이용자간 분쟁 상황으로 판단되는 경우를 포함합니다.
4. 다른 사람에게 성적 수치심을 주거나 혐오감, 불쾌감을 유발하는 내용
5. 정보통신망법 및 전자상거래법 등 관련 법령상 불법 혹은 공서양속에 위배되는 경우
6. 정당한 권한 없이 타인의 권리(지적재산권, 개인정보, 명예훼손 등)를 침해하는 내용
7. 특정인의 개인정보가 노출되는 내용
8. 성인콘텐츠, 성인용품, 성매매 또는 유흥업소 관련 내용
9. 애인대행 및 역할대행 서비스 관련 내용
10. 선정적이거나 혐오, 폭력적인 내용
11. 웹하드, P2P, 무료 음원 제공 관련 내용
12. 게임 아이템 거래 관련 내용
13. 도박, 카지노, 경륜, 경마 등 사행성이 포함된 내용
14. 대부업, 대부중개업 등 사금융 관련 내용
15. 흥신소, 심부름센터 관련 내용
16. 이미테이션 제품 홍보/판매 등 관련 내용
17. 복권 판매 내용
18. 총기, 도검류 판매 내용
19. 불법건강식품, 주류, 담배, 마약, 불법의약품 관련 내용
20. 해킹, 크래킹 관련 내용
21. 기타 불법 및 범죄적 행위에 결부 및 불법 행위를 조장하는 내용
22. 특정 개인이나 집단, 단체, 성별, 민족, 인종, 종교, 장애인 등에 대한 비방 및 차별 내용
23. 용공 등 이적 표현물

24. 공공질서 및 미풍양속에 위반되는 내용

25. 기타 동항 제1호 내지 제24호에 준하는 관련법령 및 이용약관, 운영정책에 위배되는 경우

제 4 조 이용 제한 등

- ① 회사는 이용자들이 게시하거나 전달하는 서비스 내의 모든 내용물이 제3조 2항에 해당하거나 부적합하다고 판단될 경우 일부 또는 전부를 블라인드(숨김처리) 또는 삭제할 수 있습니다. 회사가 리뷰를 부적합하다고 판단하여 블라인드하는 경우, 회사는 블라인드 후 해당 리뷰를 작성한 작성자에게 그 사유를 통지하고, 작성자는 회사 고객센터에 3영업일 이내에 이의를 제기할 수 있으며, 합리적인 소명이 이루어진 경우 해당 리뷰는 복원될 수 있습니다. 한편, 회사는 리뷰 블라인드 후 삭제 조치 시 사전에 해당 리뷰 작성자에게 그 사유를 통지하고, 리뷰 작성자가 3영업일 이내에 이의를 제기하지 않거나 합리적인 소명을 하지 못하는 경우에 한하여 해당 리뷰를 삭제할 수 있습니다. 다만, 욕설이 포함된 부적합 리뷰의 경우 통지 없이 블라인드 또는 삭제할 수 있습니다.
- ② 회사는 이용자들의 게시물로 인한 피해를 주장하는 제3자가 특정 게시물에 대한 게시중단을 요청하는 경우, 내부 기준에 따라 일부 또는 전부를 블라인드 할 수 있습니다. 단 회사는 게시중단 요청에도 불구하고, 해당 게시물이 정상적인 이용후기 등에 관한 내용으로 판단되는 경우 게시중단 요청에 따른 조치를 취하지 않을 수 있습니다.

[게시중단 요청하기에 따른 게시글 조치]

- 게시중단 요청하기 제도는 쿠팡이츠 서비스 이용자 또는 판매자가 작성한 게시물(리뷰 등)로 인해 명예, 초상권, 사생활 등의 권리를 훼손, 침해 받았다고 생각하는 신청인이 게시물에 대해 임시조치 또는 삭제 등을 해줄 것을 요청할 수 있는 제도입니다.
- 게시중단 요청하기는 신청인이 고객센터를 통해 유선으로, 또는 eatspartners@coupang.com 를 통해 이메일로 신청 가능합니다.
- 게시중단 요청하기가 접수된 게시물은 [정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 44 조의 2(정보의삭제요청)]의 법령을 준수하여 30 일간 임시조치(게시중단)를 진행하게 되며 신청인과 피신청인에게 이메일, 문자메시지 등을 통해 개별 안내됩니다. 임시조치 기간동안 피신청인의 이의(복원)신청이 접수되는 경우 해당 게시물은 임시조치 기간 내에도 복원될 수 있으며, 이의(복원) 신청이 없다면 해당 게시물은 임시조치 기간 30 일 경과 후에도 게시중단 상태가 유지됩니다. 단, 쿠팡이츠 서비스 이용 중단, 쿠팡 회원 자격 제한 또는 상실한 이용자가 작성한 게시물에 대하여 게시중단 요청하기가 접수된 경우, 쿠팡이츠 앱 내 해당 리뷰 조치 안내문을 게시하는 것으로 이용자에게 대한 개별 고지를 대체하게 됩니다.
- 게시중단 요청하기 절차와 별개로 신청인은 적법한 자격을 갖춘 관련 유관 기관을 통해 권리 침해 여부에 대한 판단 및 게시물 조치에 대한 결정을 요청할 수 있으며, 회사는 그

결과에 따라 게시글의 게시중단 상태 유지 또는 게시(재게시) 등의 조치를 취하게 됩니다.

- ③ 회사는 이용자가 본 운영 정책을 준수하지 않는 경우 쿠팡이츠 서비스 이용기준(고객용)에 따라 이용자에 대하여 본 서비스 이용 제공을 중단, 쿠팡 회원 자격 제한 또는 상실등 조치를 할 수 있습니다.
- ④ 회사는 판매자가 본 운영 정책을 준수하지 않는 경우 쿠팡이츠 서비스 이용약관(판매자용)에 따라 조치할 수 있습니다.
- ⑤ 게시글이 상거래 유도 등 특정 단체 또는 개인의 영리를 위한 상업적 내용 및 정당한 사유 없이 당사의 영업을 방해하는 내용(예: 허위정보 유포, 악의적 반복 게시, 비방 또는 모욕적 표현, 비밀정보 유출, 타사업 사용 유도 등) 등을 포함하고 있는 경우에는 회사는 회사 서비스 이용의 제한 조치를 취할 수 있습니다.
- ⑥ 이용자가 특정 판매자에 대해 고의, 반복적으로 악의적인 별점을 부여하는 예외적인 경우, 해당 별점은 해당 판매자의 별점 통계에 미산입될 수 있습니다.
- ⑦ 회사는 다음 각 호에 대해서는 제4조 제2항의 게시중단 요청하기에 따른 조치를 취하지 않습니다.
 - 1. 리뷰 별점만 기재된 경우
 - 2. 재게시된 리뷰를 대상으로 하는 경우
 - 3. 리뷰에 글, 사진 등이 없거나 무의미한 기호 등만 있는 경우