

[Autoship 제도 변경 Q&A]

<1. Autoship 제도 변경 안 >

■ Autoship 제도 변경 안

1. 시행일 : 2018.09.03(월)부터
2. 신청 : 7개월 차부터 7%할인
 - 신규 신청 후 6개월 동안 할인을 없음 <6개월이란: 결제 월로부터 결제완료 된 6번 횟수 기준 의미>
 - 신규 신청 후 6개월 내 제품변경 불가
3. 주문 가능 CV : 50CV~355CV
4. 결제일 : 10일, 20일
5. 신청 대상자 : Autoship 희망회원 (FO회원, 소비회원)

■ 기존 Autoship에 가입된 회원

1. 2018년 7월 31일 이전 (구) Autoship 신청 회원은 일반 회원가격으로 6개월 유지한것으로 간주
EX> 2018년 7월 16일로 신청 → 2019년 3월 이후로 7% 적용
(단, 6회 연속 혹은 비연속 결제 완료 시)
EX> 2018년 7월 16일 신청 (8월 첫 결제) → 8월,9월,11월,12월,1월,3월 결제 / 10월,2월 미결제 → 2019년 4월 부터 7%적용
2. 2019년 3월 1일부터 7%할인적용
(6개월 연속 결제 or 비 연속 6번 결제 시 적용, 단 연속 2개월 미결제 시 자동 해지)
3. 기존 Autoship 해지 시 신규 신청만 가능
4. 2019년 2월까지 신규Autoship, 구Autoship 같이 운영 (5일,10일,20일) / 2019년 3월부터 5일 결제 없음
5. 2018년 8월까지만 제품변경 가능
6. 2018년 9월~2019년 2월까지 제품변경 없이 진행 (※ 7월,8월 공지 이후 SMS 알림 / 결제완료 횟수기준 (6회))
7. 구) Autoship, 신) Autoship로 전환되는 시점에 Autoship 변경내용 고지 예정 (동의서 준비)

<세부내용>

1. Autoship을 여러 번으로 나누어 신청할 수 있나요? (복수 신청 가능)

- 가능합니다. 단, 여러 건의 Autoship 총 합산 CV가 355CV 까지만 가능 합니다.

2. Autoship을 정지할 수 있나요?

- 죄송합니다. Autoship의 경우 할인을 적용으로 정지는 불가능합니다. 만약, Autoship 정지를 꼭 원하신다면
- 카드일 경우 : 본인의 카드결제가 되지 않도록 카드사에 직접 정지 요청 바랍니다.
 - 자동 출금일 경우 : 통장에 잔고를 비워두시기 바랍니다.
- (단, 연속 2개월 미 결제시 자동 해지 될 수 있음 안내)

3. 7월 Autoship 신청 시 8월 시작으로 신청 가능한가요?

- 네, 가능합니다.

4. Autoship 신청이 안 되는 제품이 있나요?

- 단종제품, 정수기필터, 판매보조용품은 신청할 수 없습니다.

5. 유니메이드 제품은 기존 Autoship과 다르게 신Autoship에서는 7% 할인을 적용 받나요?

- (재경부의 확인이 필요한 부분으로 추후 안내)

6. Autoship 자동출금 신청 시 등록이 어려운 은행이 있나요?

- 네, 대부분의 은행(지방은행 포함)이 가능 하지만 증권사나 저축은행, 카카오뱅크, k뱅크 등은 자동출금 등록이 어려우며, 개인종합자산관리계좌(ISA계좌)는 계좌 특성상 계좌를 해약 시에만 출금이 가능하기 때문에 등록이 어렵습니다.

7. 효성 FMS에서 문자를 받았는데요. 이게 무슨 말이에요?

- 사장님, 혹시 오토쉽 신청을 하시면서 결제를 자동출금으로 선택하셨습니까? 효성FMS는 여러 이용기관의 의뢰를 받아 은행과의 연결 역할을 담당하고 있는 자동출금 대행업체입니다.

저희 유니시티는 실제로 효성FMS 기관에 출금을 대행하여 출금처리 되고 있습니다.

최근 개인정보에 대한 걱정과 염려가 많아지는 가운데, 정부정책 강화조치에 따라 [예금주의 휴대전화번호를 필수 사항]으로 입력하고 회원 신청 시 등록된 예금주에게 [자동이체등록 내용을 문자로 발송]하도록 2014년 4월 1일 (월)부터 시행되었기에 문자 알림이 발송 되었습니다.

8. 유지 의무기간

- 의무기간 없음 (본인 희망기간)

- 본인이 Autoship 청약 철회 신청서를 제출할 때까지 Autoship 계속 진행됩니다

9. 해지 기준

- 자발적 해지 혹은 2개월연속 미결제시 해지

10. 해지 시 재가입 기준 (기존회원동일)

- 재 가입은 바로 가능하며, 다시 회원가로 6개월진행 이후(결제완료 횟수 기준) 7개월차부터 7%할인 됩니다.
EX> 19년 4월, 5월 미결제로 6월에 자동 해지시 해지된 당월에 재신청 가능

11. Autoship 청약철회(해지) 요청 시 어떻게 해야 하나요?

- FO회원이 계약을 취소하길 원하는 경우, 신청인의 서명이 첨부된 오토쉽 청약철회 신청서를 접수하여야 하며, 청약철회 신청서는 본인의 요청한 결제일 4일(영업일 기준)이전에 접수되어야만 신청한 당월에 처리됩니다.

(기준일 이후 해지신청서를 접수한 경우 당월 오토쉽 물품 배송될 수 있으며, 익월부터 해지 적용됩니다.)

고객지원센터 방문접수 또는 팩스와 우편접수가 가능합니다.

콜센터로도 접수 가능.

본인만 신청 가능 ▶ 본인확인 회원번호, 성함, 연락처, 생년월일 확인 후 해지 의사 확인 후 가능.

12. FO 해지 시 Autoship 도 해지되나요?

- 네, 유니시티의 회원쉽을 해지하는 경우 오토쉽 계약도 자동 해지됩니다.

업무: 센터 회원쉽 해지 시 Autoship 가입여부 확인 후 CS 김순정대리에게 해지 알림

13. Autoship 주문 건도 반품은 가능한가요 ?

- 할인율이 적용되어 반품은 Autoship 철회 신청 시에만 가능하며, 당사 반품 규정 내 전체 또는 부분 반품이 가능합니다. 또한 패키지(구성품)가 모두 입고되어야만 반품이 가능하며 교환은 불가능합니다.

반품 요청 시 : 청약철회 신청서 안내 후 센터 반품담당자에게 접수 안내

14. 제품 변경 기준 <시스템 적용 상황에 따라 변동가능성 있음>

- 6개월동안 동일 제품 유지 시 6개월마다 1회 제품 변경 가능 <결제완료 기준>
- 직전대비 CV 최대 10% 까지만 허용 (예 : 200→220CV)
- 점수 하향은 기준 없음 (예 : 240 → 50CV)

15. Autoship 당월 결제 후 제품 변경 요청 시

- 사장님, Autoship 제품 변경은 자동결제 시스템 방식으로 결제 전에만 변경 가능하므로, 이미 결제된 Autoship은 제품 변경이 어렵습니다.
- Autoship을 결제하기 전에 변경하시라는 문자전송 서비스를 진행하고 있으니, 문자를 참고하시어 가능한 날짜까지 변경 부탁드립니다.

16. 제품변경은 언제까지 가능한가요?

- 제품변경은 6개월 이후(결제완료기준) 가능하며, Autoship 결제일 4일전(영업일)까지 가능합니다
- 해당월 Autoship이 결제된 후에는 익월부터 적용됩니다.

17. 결제일, 결제방법 변경은 언제까지 가능한가요?

- 결제일, 결제방법 변경은 Autoship 결제일 4일전(영업일)까지 변경 가능합니다.
 - 해당월 Autoship이 결제된 후에는 익월부터 적용됩니다.
- ※ 오토쉽 결제일 변경은 카드는 1일전, 자동출금은 영업일 기준 4일전 까지만 가능
- 당월 오토쉽이 이미 결제 되었다면, 변경은 가능하나 익월부터 적용됨을 안내 후 변경
- 당월 오토쉽 결제일 이전으로 요청한다면 이번 달 결제 후 익월 적용됨을 안내
- Ex) 1. 2월 11일에 오토쉽 10일 결제를 20일로 변경 요청 → 당월 결제가 이미 진행된 건으로 변경처리는 가능하나 익월부터 처리됨을 안내 (한 달에 오토쉽은 2번 결제가 진행되지 않음)
2. 2월 11일에 오토쉽 20일 결제를 10일로 변경 요청 → 변경 요청 날짜가 이미 지난 건으로 당월 20일 결제 진행된 후 재 연락주시어 변경 하실것을 안내
3. 2월 21일에 오토쉽 20일 결제를 10일로 변경요청 → 변경 가능

18. Autoship 미결제 건에 대해 카드, 주소, 제품 변경 가능한가요?<시스템 적용 상황에 따라 변동 가능성 있음>

- 6개월 연속결제 or 비연속 6번결제 후 7회차에 해당되는 시점의 미결제건 만 가능합니다.
- (미결제 건 결제 시에는 오토쉽 배송 주소 및 품목 변경은 없는지 확인 후 진행 / 변경된 내용은 익월 적용되지 않음을 추가 안내)
- ※ 미결제 건 결제 시 무통장 입금을 요청할 경우, 무통장 마감 담당자에서 주문번호를 꼭 전달

19. Autoship 결제일은 어떻게 되나요?

- 10일, 20일 입니다. 제품 수령은 결제일로부터 2~3일 후 받으실 수 있습니다.
- 결제일이 공휴일인 경우!!
- 카드결제 ▶ 공휴일 전 영업일 결제
- 자동출금 ▶ 공휴일 이후 영업 일에 출금 -> 출금 익일 확인 후 발송.

20. Autoship 결제일(10일, 20일) 보다 미리 결제할 수 있나요?

- 신청 첫 월의 경우 수령일 관계없이 결제가 가능하며, 익월부터는 지정된 날짜에만 결제가 가능합니다.

21. 미 결제 시 카드 사용 여러 개로 결제 가능한가요? / 할부 / 카드변경 가능한가요?

- 죄송합니다. Autoship 은 별도의 주문방식으로 여러 개의 카드 결제나 할부 적용이 전산상 처리 되지 않습니다. 양해 부탁드립니다.

- 카드 변경 : 자동결제로 이루어지는 결제 시스템으로 이미 등록된 가입자 카드 외 본인여부 카드확인이 어려워 카드변경이 불가합니다.

22. 10일, 20일 결제를 하지 못했습니다. 결제는 언제까지 가능한가요?

- 미결제에 한해서는 해당월 말일까지 결제 가능합니다.

23. Autoship 제품 중 단종 제품이 나올 경우 제품 변경 가능 시점(7회차)이 아니더라도 가능한가요?

- 네, 가능합니다. 단종이 될 경우 기본적으로 해당 제품은 1~2개월 정도의 물량을 확보하나 상황에 따라 제품 변경 가능 시점이 아니더라도 단종 제품에 대한 제품 변경은 가능합니다.

24. Autoship 제품 변경에 대한 문자전송 서비스는 앞으로 6개월에 한번 발송되나요?

- 네, 제품 변경에 대한 안내문자 전송 서비스는 6개월 결제 후 제품 변경 가능 시점에 문자를 보내드릴 예정입니다.

25. 부사업자일 경우 오토쉽 신청, 변경, 해지가 가능한가요?

- 구) Autoship과 동일한 프로세서 적용

	본인	부사업자
AS 신청	가능	가능 ※ 주사업자의 신분증 및 결제사본, 주사업자의 서명이 있는 신청서를 준비하여 방문 시 가능
AS 제품/결제일 변경	가능	가능 ※ 부사업자임을 명확하게 확인, 주사업자 동의 확인 후 변경
AS 주소 변경	가능 본인 확인 후 변경	불가 차후 문제 발생시, 제품 환수 불가
AS 결제방식 변경	가능 주민등록번호 뒷자리 삭제된 사본, 본인 명의의 카드사본 or 통장사본 팩스로 접수	가능 부사업자 정보 확인 후 주사업자의 주민등록번호 뒷자리삭제된 사본, 주사업자 명의의 카드사본 or 통장사본 팩스로 접수
AS 해지	가능	불가
AS 미결제 결제	가능 회원번호 및 성함확인 후 "000 본인이십니까?"	가능 회원번호 및 성함확인 후 "부사업자 000 본인이십니까?"