2024. 10.

김채은 박혜원

서비스 정책서

[ Lento - 감성을 담은 소품 렌탈샵, 여유로운 선택 ]

[ 1. 회원 7](#_Toc181875606)

[**1.1 회원 개요** 8](#_Toc181875607)

[1.1.1 회원 정의 8](#_Toc181875608)

[1.1.2 회원의 종류 8](#_Toc181875609)

[1.1.3 회원 가입 구분 8](#_Toc181875610)

[**1.2 회원 기본정책** 9](#_Toc181875611)

[1.2.1 회원 가입 9](#_Toc181875612)

[1.2.2 회원 정보 10](#_Toc181875613)

[1.2.3 서류 제출 10](#_Toc181875614)

[1.2.5 회원 탈퇴 11](#_Toc181875615)

[1.2.6 회원 탈퇴 정보 관리 정책 11](#_Toc181875616)

[1.2.7 회원 재가입 12](#_Toc181875617)

[1.2.8 미성년자 회원 정책 12](#_Toc181875618)

[1.2.9 비회원 12](#_Toc181875619)

[1.2.10 회원 상태 13](#_Toc181875620)

[**1.3 회원 전환** 13](#_Toc181875621)

[1.3.1 회원 전환 정의 13](#_Toc181875622)

[1.3.2 회원 전환 정책 13](#_Toc181875623)

[**1.4 회원 ID / Password 정책** 13](#_Toc181875624)

[1.4.1 회원 ID 13](#_Toc181875625)

[1.4.2 회원 Password 14](#_Toc181875626)

[**1.5 로그인** 15](#_Toc181875627)

[1.5.1 로그인 개요 15](#_Toc181875628)

[1.5.2 로그인 방식 16](#_Toc181875629)

[1.5.3 로그인 보안 16](#_Toc181875630)

[1.5.4 로그인 유지 16](#_Toc181875631)

[1.5.5 ID 찾기 17](#_Toc181875632)

[1.5.6 Password 찾기 17](#_Toc181875633)

[**1.6 회원 활동 평가** 18](#_Toc181875634)

[1.6.1 구매 등급 정의 18](#_Toc181875635)

[1.6.2 구매 등급 산정 18](#_Toc181875636)

[1.6.3 구매 등급별 혜택 19](#_Toc181875637)

[1.6.4 블랙리스트 대상 19](#_Toc181875638)

[1.6.5 블랙리스트 관리 19](#_Toc181875639)

[ 2. 상품 21](#_Toc181875640)

[**2.1 상품 개요** 21](#_Toc181875641)

[2.1.1 상품 정의 21](#_Toc181875642)

[2.1.2 상품의 종류 21](#_Toc181875643)

[2.1.3 상품 구분 21](#_Toc181875644)

[**2.2 상품 기본 정책** 23](#_Toc181875645)

[2.2.1 상품 상세보기 23](#_Toc181875646)

[2.2.2 찜 기능 24](#_Toc181875647)

[2.2.3 사용자 맞춤 추천 24](#_Toc181875648)

[2.2.4 상품 연결 태그 24](#_Toc181875649)

[2.2.5 최근본 상품 24](#_Toc181875650)

[**2.3 상품 관리 정책** 25](#_Toc181875651)

[2.3.1 상품 업데이트 25](#_Toc181875652)

[2.3.2 상품 재고 관리 25](#_Toc181875653)

[**2.4 상품 등록 정책** 26](#_Toc181875654)

[2.4.1 취급 주의 상품 26](#_Toc181875655)

[2.4.2 취급 불가 상품 26](#_Toc181875656)

[ 3. 주문 27](#_Toc181875657)

[**3.1 주문 개요** 27](#_Toc181875658)

[3.1.1 주문 정의 27](#_Toc181875659)

[3.1.2 주문 단계 27](#_Toc181875660)

[**3.2 주문 정책** 27](#_Toc181875661)

[3.2.1 구매 신청 27](#_Toc181875662)

[3.2.2 구매 확인 27](#_Toc181875663)

[3.2.3 구매 계약의 성립 28](#_Toc181875664)

[3.2.4 결제 서비스 28](#_Toc181875665)

[ 4. 예약 30](#_Toc181875666)

[**4.1 예약 개요** 30](#_Toc181875667)

[4.1.1 정의 30](#_Toc181875668)

[4.1.2 예약 단계 30](#_Toc181875669)

[**4.2 예약 정책** 31](#_Toc181875670)

[4.2.1 예약 시스템 31](#_Toc181875671)

[4.2.2 예약 확인 및 알림 31](#_Toc181875672)

[ 5. 배송 32](#_Toc181875673)

[**5.1 배송 개요** 32](#_Toc181875674)

[5.1.1 배송 정의 32](#_Toc181875675)

[5.1.2 배송 및 거래 완료 32](#_Toc181875676)

[**5.2 배송 정책** 32](#_Toc181875677)

[5.2.1 배송 전(합배송/변경/취소) 32](#_Toc181875678)

[5.2.2 당일 배송 지원 33](#_Toc181875679)

[5.2.3 실시간 배송 서비스 33](#_Toc181875680)

[5.2.4 무인 택배함 34](#_Toc181875681)

[5.2.5 배송 후(교환/환불) 34](#_Toc181875682)

[5.2.6 환불 안내 35](#_Toc181875683)

[5.2.7 분실 보상 처리 절차 35](#_Toc181875684)

[ 6. 반품 및 대여 종료 37](#_Toc181875685)

[**6.1 반품 개요** 37](#_Toc181875686)

[6.1.1 반품 정의 37](#_Toc181875687)

[6.1.2 반품 및 대여 종료 37](#_Toc181875688)

[**6.2 반납 신청 절차** 37](#_Toc181875689)

[6.2.1 반납 신청 방법 37](#_Toc181875690)

[6.2.2 반납 장소 및 방식 37](#_Toc181875691)

[**6.3 반납 확인 및 검수** 38](#_Toc181875692)

[6.3.1 반납 상품 검수 38](#_Toc181875693)

[6.3.2 검수 후 대여 종료 확정 38](#_Toc181875694)

[**6.4 반납 시 유의사항** 38](#_Toc181875695)

[6.4.1 반납 기간 38](#_Toc181875696)

[6.4.2 반납 비용 38](#_Toc181875697)

[6.4.3 상품 상태 유지 38](#_Toc181875698)

[**6.5 반납 완료 후 처리** 39](#_Toc181875699)

[6.5.1 반납 완료 알림 39](#_Toc181875700)

[6.5.2 대여 종료 후 발생 가능한 사항 39](#_Toc181875701)

[**6.6 손상 및 분실 처리** 39](#_Toc181875702)

[6.6.1 손상 또는 분실된 상품의 처리 39](#_Toc181875703)

[6.6.2 보상 및 처리 절차 39](#_Toc181875704)

[ 7. 할인 40](#_Toc181875705)

[**7.1 할인 제공 개요** 40](#_Toc181875706)

[7.1.1 할인 정의 40](#_Toc181875707)

[7.1.2 할인 혜택 40](#_Toc181875708)

[**7.2 할인 정책** 40](#_Toc181875709)

[7.2.1 할인 정보 40](#_Toc181875710)

[7.2.2 정기 할인 40](#_Toc181875711)

[7.2.3 특별 이벤트할인 41](#_Toc181875712)

[7.2.4 생일 할인 41](#_Toc181875713)

[ 8. 쿠폰 42](#_Toc181875714)

[**8.1 쿠폰 제공 개요** 42](#_Toc181875715)

[8.1.1 쿠폰 정의 42](#_Toc181875716)

[8.1.2 쿠폰 적용 단계 42](#_Toc181875717)

[**8.2 쿠폰 사용 조건** 43](#_Toc181875718)

[8.2.1 적용 대상 43](#_Toc181875719)

[8.2.2 사용 기간 43](#_Toc181875720)

[8.2.3 사용 방법 43](#_Toc181875721)

[8.2.4 최소 구매 금액 43](#_Toc181875722)

[**8.3 쿠폰의 양도 및 재발급** 43](#_Toc181875723)

[ 9. 사용자 생성 콘텐츠 (UGC) 정책 44](#_Toc181875724)

[**9.1 사용자 생성 콘텐츠의 개요** 44](#_Toc181875725)

[9.1.1 정의 44](#_Toc181875726)

[9.1.2 콘텐츠 44](#_Toc181875727)

[**9.2 UGC 작성 가이드라인** 44](#_Toc181875728)

[9.2.1 가이드라인 44](#_Toc181875729)

[**9.3 콘텐츠 관리 및 검토** 44](#_Toc181875730)

[**9.4 콘텐츠의 저작권 및 책임** 45](#_Toc181875731)

[9.4.1 저작권 45](#_Toc181875732)

[9.4.2 법적 책임 45](#_Toc181875733)

[ 10. 저작권 및 지적 재산권 정책 46](#_Toc181875734)

[**10.1 저작권 보호 개요** 46](#_Toc181875735)

[10.1.1 정의 46](#_Toc181875736)

[10.1.2 관련 법률 46](#_Toc181875737)

[**10.2 저작권 보호 범위** 46](#_Toc181875738)

[10.2.1 콘텐츠 46](#_Toc181875739)

[**10.3 콘텐츠 사용 제한** 47](#_Toc181875740)

[**10.4 저작권 침해 대응** 47](#_Toc181875741)

[10.4.1 정책 47](#_Toc181875742)

[10.4.2 대응 방법 47](#_Toc181875743)

[10.4.3 사용자 생성 콘텐츠(UGC) 관련 47](#_Toc181875744)

[ 11. 이용 약관 49](#_Toc181875745)

[**11.1 서비스 이용** 49](#_Toc181875746)

[11.1.1 서비스 이용 규칙 49](#_Toc181875747)

[11.1.2 회원가입 및 관리 49](#_Toc181875748)

[11.1.3 서비스 중단 및 변경 49](#_Toc181875749)

[**11.2 사용자** 50](#_Toc181875750)

[11.2.1 사용자의 책임 50](#_Toc181875751)

[11.2.2 제한 사항 50](#_Toc181875752)

[11.2.3 서비스의 종료 50](#_Toc181875753)

[11.2.4 문의 사항 50](#_Toc181875754)

[ 12. 개인정보 보호정책 51](#_Toc181875755)

[**12.1 개인 정보** 51](#_Toc181875756)

[12.1.1 개인정보 항목 51](#_Toc181875757)

[12.1.2 수집 방법 51](#_Toc181875758)

[12.1.3 사용 목적 51](#_Toc181875759)

[12.1.4 보유 및 이용 기간 51](#_Toc181875760)

[12.1.5 기술적 및 관리적 대책 52](#_Toc181875761)

[12.1.6 관련 문의 52](#_Toc181875762)

# 1. 회원

### **1.1 회원 개요**

#### 1.1.1 회원 정의

회원이란 렌토(Lento)에 개인정보를 제공하여 회원 가입을 한 자로서, 렌토(Lento)에서 제공하는 서비스를 지속적으로 제공받을 수 있다.

#### 1.1.2 회원의 종류

* 일반회원
* 일반회원이란 구매를 목적으로 렌토(Lento)에 가입하는 회원이다.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 회원 구분 | | 가입 조건 |
| 일반 회원 | 개인 | - 이름, 주민번호, 휴대폰 번호로 본인 인증 (만 14세 이상)  - 국내거주 외국인의 경우 외국인등록번호로 인증  - 외국인 등록번호가 없는 외국인 가입은 불허  - 동일한 사람의 중복 ID를 통한 가입은 불허 |
| 법인 | - 사업자 등록 번호로 가입여부 조회 후 가입  - 사업자 등록번호는 전문 인증 기관을 통해 인증  - 동일 법인 ID에 대해서 중복 ID를 통한 가입은 불허 |

* Admin 회원
* 웹을 운영하는 Admin 회원으로 Admin Tool에서 별도 관리된다.
* MD, Webmaster 등

#### 1.1.3 회원 가입 구분

일반 회원의 가입 구분은 다음과 같다.

* 내국인
* 성인

→ 렌토(Lento) 회원에 가입한 자

* 청소년

→ 만 14세 이상부터 만 19세 미만인 청소년으로 렌토(Lento)회원에 가입한 자

* 아동

→ 만 14세 미만인 아동회원으로 법정 대리인 동의 후 렌토(Lento)에 가입한 자

* 외국인
* 실명인증 수단 보유

→ 외국인등록번호 혹은 여권번호를 통해 실명확인을 한 렌토(Lento)회원

* 실명인증 수단 미보유

→ 외국에 거주하여 실명확인 수단을 갖고 있지 않은 외국인으로, 렌토(Lento) 회원 가입시 E-mail 인증절차를 통해 가입한 회원

* 법인회원
* 렌토(Lento) 회원으로 가입한 법인회원

### **1.2 회원 기본정책**

#### 1.2.1 회원 가입

* 일반회원 - 개인
* 개인 회원은 렌토(Lento) 사이트를 통해 렌토(Lento)회원으로 가입한다.
* 개인 회원은 SNS(카카오톡, 인스타그램, 네이버)를 통해 렌토(Lento)회원으로 가입한다.
* 일반회원 - 법인
* 개인 법인으로 가입 시에는 별도의 서류 제출 없이 본인 명의, 입금 계좌 등록 절차로 가입 가능하다.
* 사업자 법인 및 글로벌 법인으로 가입시에는 서류 제출 승인 후 가입 가능하다.

법인 회원은 개인 회원 권한을 가지기 위해서는 별도로 개인 회원으로 가입한다.

#### 1.2.2 회원 정보

* 일반회원 - 개인
* 렌토(Lento) 개인 회원은 별도의 부가 정보 없이 가입 가능하다.
* 일반회원 - 법인
* 렌토(Lento) 법인 회원으로 가입하기 위해서는 렌토(Lento) 법인 가입 정보를 입력해야 한다.

#### 1.2.3 서류 제출

법인 회원으로 승인받기 위해서는 필요 서류를 제출하여 운영자의 심사를 받아야 한다.

다음의 경우 운영자는 법인 승인을 거부할 수 있다.

* 승인 요청 후 국내 거주 7일 이내/ 해외 거주 15일 이내 서류를 미제출 한 경우
* 서류 일부를 미제출하여 운영자가 서류 제출 요구한 날 기준으로 국내 거주 7일 이내/ 해외 거주 15일 이내 서류를 미제출 한 경우
* 운영자 판단에 따라 추가 서류가 필요한 경우 운영자가 해당 회원에게 추가 서류 제출을 통보한 날 기준으로 국내 거주 7일이내/ 해외 거주 15일 이내 서류를 미제출 한 경우
* 제출 서류 정보가 일치하지 않는 경우,

승인 신청이 거부된 회원은 사유에 따라 법인 회원 승인을 재요청할 수 있다.

1.2.4 회원 정보 변경

* 회원 정보변경은 렌토(Lento) 회원 정보 변경 프로세스를 따른다.
* 단, 렌토(Lento)에서 추가적으로 정보를 받는 상품 수령 장소, Email/SMS 수신여부 등은 렌토(Lento)에서 변경 가능하다.
* 렌토(Lento) 추가 정보 수정 시 회원 선택에 따라 동일하게 회원 정보를 변경할 수 있다.

#### 1.2.5 회원 탈퇴

* 회원은 본인 의사에 의하여 렌토(Lento) 회원에서 탈퇴할 수 있다.
* 탈퇴를 원하는 회원은 렌토(Lento) 사이트에서 직접 탈퇴 신청을 하거나 고객센터를 해 본인 확인 후 탈퇴 가능하다.
* 다음의 회원은 즉시 탈퇴가 불가능 하므로 제약조건을 해소한 후 탈퇴가 가능하다.
* 진행중인 거래내역이 있는 경우
* 환불대기/예정 중인 거래내역이 있는 경우

#### 1.2.6 회원 탈퇴 정보 관리 정책

회원 탈퇴 후 재가입 여부를 확인하기 위해 개인정보 식별 키값, ID를 30일간 보관하며, 30일 이후에는 자동 삭제한다.

* 일반회원 - 개인
* 판매 거래 정보 관리를 위해 구매와 관련된 상품정보, ID, 거래내역에 대한 기본 정보는 5년간 보관.
* 탈퇴 시 쿠폰은 즉시 삭제 처리되고, 재가입시에는 복원 불가.
* 일반회원 - 법인
* 판매 거래 정보 관리를 위해 판매 관련 정보를 5년간 보관.
* 계약 또는 계약 철회 기록, 판매 상품 기록.

#### 1.2.7 회원 재가입

* 동의 및 추가 정보 입력 후 회원 재가입이 가능하다.
* 렌토(Lento) 회원을 탈퇴한 회원도 회원 탈퇴 후 30일 이후에 렌토(Lento) 회원으로 신규 가입 가능하다.
* 단, 동일한 ID 사용이 불가능하며, 신규 ID로만 가능하다.
* 기존 ID의 회원 정보, 구매 정보, 쿠폰 등은 복원되지 않는다.

#### 1.2.8 미성년자 회원 정책

미성년자 회원은 만 19세 미만의 회원을 말한다.

* 청소년
* 만 14세 이상 만 19세 미만
* 아동
* 만 14세 미만
* 렌토(Lento) 회원 가입 시 미성년자 가입에는 제한이 없으며, 청소년 이상 일반 회원은 렌토(Lento)의 모든 서비스를 이용할 수 있다.
* 렌토(Lento) 회원 가입 시 만 14세 이상만이 가입 가능하며, 모든 개인 → 회원은 렌토(Lento)의 모든 서비스를 이용할 수 있다.
* 단, 청소년 회원의 법인 회원가입은 별도의 정책을 따른다.
* 상품 상세 내용 조회 및 구매에 대한 제한은 두지 않는다.

#### 1.2.9 비회원

* 렌토(Lento)에서는 비회원 주문이 가능하다.
* 비회원으로 주문 시 본인인증(휴대폰, 아이핀) 및 비회원 주문 이용약관 동의 후 주문이 가능하다.
* 비회원으로 주문하는 경우 쿠폰 적용이 불가능하다.
* 비회원으로 주문 후 주문/배송 조회, 세금계산서 신청 등을 하는 경우 주문 번호와 E-mail을 입력받는다.
* 비회원의 개인정보는 회원과 동일한 저장소에서 관리되며, 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률에 의거하여 계약 및 청약 철회를 위해 5년간 보존한다.

#### 1.2.10 회원 상태

렌탈 커넥트(Rental Conncect) 회원 상태는 다음과 같이 정의한다.

* 정상
* 렌토(Lento)에서 제공하는 서비스를 정상적으로 이용할 수 있는 상태
* 휴먼
* 1년간 로그인 정보가 없는 회원으로 휴먼 해지를 통해 ‘정상’ 상태 변경 가능
* 탈퇴
* 회원 본인의사에 탈퇴한 상태

### **1.3 회원 전환**

#### 1.3.1 회원 전환 정의

회원 전환이란 기존 회원이 기존 회원 정보로 다른 종류의 회원으로 신규 가입하는 것을 말한다.

#### 1.3.2 회원 전환 정책

렌토(Lento)에서는 개인회원과 법인회원의 양측 권한을 가질 수 없다.

### **1.4 회원 ID / Password 정책**

#### 1.4.1 회원 ID

* 회원 가입
* 사용자 등록을 위해 필요한 필수 정보(이름, 이메일 주소, 비밀번호 등)를 제공해야 한다.
* 제공한 정보는 정확하고 최신 상태여야 하며, 허위 정보 제공 시 계정이 제한될 수 있다.
* 아이디 및 비밀번호 관리
* 사용자 계정의 ID와 비밀번호는 비밀로 유지해야 하며, 타인과 공유해서는 안 된다.
* 계정 보안을 위해 비밀번호를 정기적으로 변경할 것을 권장
* 계정 보안
* 계정에 의심스러운 활동이 발견될 경우 즉시 고객 지원팀에 보고해야 한다.
* 다중 인증(MFA) 등 추가 보안 조치를 사용할 수 있도록 권장
* 계정 비활성화 및 삭제
* 사용자 요청에 따라 계정을 비활성화하거나 삭제할 수 있는 절차를 마련한다.
* 계정 비활성화 또는 삭제 후에도 일부 개인 정보는 법적 요구에 따라 보관될 수 있다.
* 서비스 이용 제한
* 사용자 ID가 정책을 위반하거나 부정한 방법으로 생성된 경우, 서비스 이용을 제한할 수 있다.
* 이러한 경우 사용자에게 사전 통지할 수 있다.

#### 1.4.2 회원 Password

* 패스워드 생성
* 패스워드는 최소 8자 이상이어야 하며, 대문자, 소문자, 숫자 및 특수 문자를 조합하여 사용해야 한다.
* 개인 정보(예: 생일, 이름)를 포함해서는 안 된다.
* 패스워드 변경
* 사용자는 정기적으로(예: 3개월마다) 패스워드를 변경해야 한다.
* 이전에 사용한 패스워드는 재사용할 수 없다.
* 패스워드 보안
* 패스워드는 다른 사람과 공유해서는 안 되며, 공용 장치에서는 저장하지 않아야 한다.
* 계정 로그인 시 비밀번호 입력 후 로그아웃하여 보안을 강화해야 한다.
* 비밀번호 복구
* 사용자가 비밀번호를 잊어버린 경우, 등록된 이메일로 복구 링크를 발송한다.
* 복구 링크는 유효 기간이 있으며, 사용자는 즉시 새 비밀번호로 변경해야 한다.
* 비정상적인 로그인 시도
* 여러 번의 잘못된 로그인 시도가 발생할 경우, 계정이 잠금 처리될 수 있으며, 사용자는 고객 지원팀에 문의해야 한다.

### **1.5 로그인**

#### 1.5.1 로그인 개요

로그인은 렌토(Lento)의 개인 로그인, 법인 로그인으로 구분한다.

* 개인 로그인
* 렌토(Lento) 로그인
* SNS(카카오톡, 인스타그램, 네이버) 로그인
* 법인 로그인
* 렌토(Lento) 법인 로그인

#### 1.5.2 로그인 방식

로그인과 로그아웃 방식은 개인 회원과 법인 회원 모두 렌토(Lento) 회원 기본 정책으로 진행한다.

#### 1.5.3 로그인 보안

렌토(Lento)는 고객의 정보 도용 방지를 위해, 고객 동선이 3시간 동안 없을 경우 자동 로그아웃으로 고객의 정보를 보호하며, 로그아웃 후 이동페이지에 따라 로그인이 필요할 수 있다.

* 로그인 필요
* 개인

→ My page 영역 등 개인화 영역

* 법인

→ 법인 Office 전 영역

→ 법인 지원센터 개인화 영역

* 로그인 불필요
* 개인

→ 카테고리 페이지, 상품 상세, 검색

* 법인

→ 법인 지원센터 공용 페이지

#### 1.5.4 로그인 유지

렌토(Lento) 회원은 렌토(Lento) 회원 정책에 따라 고객의 편의성을 부여한다.

#### 1.5.5 ID 찾기

* 개인
* 렌토(Lento) 사이트에서 가능하며, 렌토(Lento) ID 찾기 정책에 따른다.
* 법인
* 법인 Office에서 가능하며, 법인 유형별 필수 입력 형식은 다음과 같다.

→ 개인 법인, 글로벌 국내거주 개인 법인 - 휴대폰 / 아이핀(i-PIN)인증 택 일

→ 사업자 법인, 글로벌 국내거주 사업자 법인 - 회사명, 사업자 등록 번호

→ 글로벌 해외거주 개인 법인 - 이름, 여권번호 / ID 번호

→ 글로벌 해외거주 사업자 법인 - 회사명, 사업자 등록 번호

#### 1.5.6 Password 찾기

* 개인
* 렌토(Lento) 사이트에서 가능하며, 렌토(Lento) Password 찾기 정책을 따른다.
* 법인
* 법인 Office에서 가능하며, 법인 유형별 필수 입력 형식은 다음과 같다.

→ 개인 법인, 글로벌 국내거주 개인 법인 - ID, 이름, 휴대폰 / 아이핀(i-PIN)인증 택 일

→ 사업자 법인, 글로벌 국내거주 사업자 법인 - ID, 회사명, 사업자 등록 번호

→ 글로벌 해외거주 개인 법인 - ID, 이름, 여권번호 / ID 번호

→ 글로벌 해외거주 사업자 법인 - ID, 회사명, 사업자 등록 번호

### **1.6 회원 활동 평가**

#### 1.6.1 구매 등급 정의

* 개인 및 법인 회원의 구매활동을 평가하여 활동성이 높은 회원에 대한 차별화된 혜택부여를 하기 위해 구매 등급을 관리한다.
* 구매 등급 별로 운영자가 마케팅 및 회원 관리에 활용한다.

#### 1.6.2 구매 등급 산정

* 렌토(Lento) 구매 등급은 총 3등급으로 구분하여 관리한다.
* 신규 회원
* 본 회사에 처음 가입한 사용자
* 가입 축하 혜택으로 첫 렌탈 시 특별 할인이 제공된다.
* 기본적인 기능을 이용할 수 있으며, 다양한 상품을 탐색하고 예약할 수 있는 권한이 주어진다.
* 일반 회원
* 일정 기간 동안 활동한 사용자
* 추가 할인 혜택과 우선 예약 기능 제공
* 리뷰 작성 시 포인트를 적립할 수 있는 기회 제공
* VIP 회원
* 최고 등급의 회원
* 전용 고객 지원 서비스, 특별 할인, 한정 상품 예약 우선권 제공
* 구매등급은 최근 3개월 동안 구매 확정된 주문에 대해서 구매 건수와 구매 금액을 기준으로 매월 1일 구매 등급에 반영한다.
* 각 등급 충족 조건을 모두 적용한다.

#### 1.6.3 구매 등급별 혜택

* 구매 등급별 혜택은 월별로 쿠폰을 제공한다.
* 쿠폰의 사용기간은 해당 월로 제한한다.

#### 1.6.4 블랙리스트 대상

렌토(Lento)에서 비정상 활동이 반복되는 개인 및 법인 회원은 블랙리스트에 등록되어 별도로 관리된다.

* 정당한 사유없이 컴플레인을 제기하거나 주기적으로 반품, 교환, 환불 등을 요청하는 경우
* 공공질서를 해치는 저속, 음란한 내용의 정보를 작성하는 경우
* 도배성 게시물을 반복하여 작성하는 경우

#### 1.6.5 블랙리스트 관리

* 블랙리스트에 등록된 회원은 구매를 포함한 렌토(Lento)에서 모든 활동에 대해 모니터링 대상으로 체크된다.
* 최근 6개월간 누적 컴플레인 횟수, 반품/교환/환불 횟수, 게시판 신고 횟수(삭제 포함)로 선정해서 매월 1일 등록/등급 수정/삭제한다.
* 블랙리스트 등급은 주의, 경고, 위험 단계로 분류하여 관리한다.
* 주의
* 고객센터 판단 강성 컴플레인 횟수 5회, Buyer 귀책 사유인 반품/교환/환불 판정 회수가 전체 구매 횟수의 30% 이상, 게시판 신고 횟수 10회 이상
* 경고
* 고객센터 판단 강성 컴플레인 횟수 10회, Buyer 귀책 사유인 반품/교환/환불 판정 회수가 전체 구매 횟수의 50% 이상, 게시판 신고 횟수 20회 이상
* 위험
* 고객센터 판단 강성 컴플레인 횟수 15회, Buyer 귀책 사유인 반품/교환/환불 판정 회수가 전체 구매 횟수의 80% 이상, 게시판 신고 횟수 30회 이상
* 해당 등급 산정 시 해당 개인 및 법인회원에게 경고 조치를 하며, 경고 조치 이후에도 비정상 활동이 지속적으로 발생할 경우 사안에 따라 ‘탈퇴’ 시킬 수 있다.

# 2. 상품

### **2.1 상품 개요**

#### 2.1.1 상품 정의

상품이란 렌탈 커넥스(Rental Connect)에서 렌탈 및 구매가 가능하다.

#### 2.1.2 상품의 종류

렌토(Lento)의 상품은 다음과 같은 카테고리로 구분된다.

|  |  |
| --- | --- |
| **상품 카테고리** | **종류** |
| 일상 소품 | 주방 / 욕실 / 인테리어 |
| 이벤트 소품 | 결혼식 / 생일 |
| 계절별 소품 | 크리스마스 / 할로윈 |

#### 2.1.3 상품 구분

상품의 카테고리별 종류는 다음과 같다.

* 일반 상품
* 주방

→ 냄비 · 프라이팬 · 솥

→ 컵 · 잔 · 텀블러

→ 조리 도구

→ 커피 · 티 용품

→ 와인 · 칵테일 용품

* 욕실

→ 욕실선반 · 욕실정리

→ 욕실 수납장

→ 디스펜서 · 욕실잡화

* 인테리어

→ 조명

→ 디퓨저 · 캔들

→ 플라워 · 식물

→ 포스터 · 액자

* 이벤트 소품
* 결혼식

→ 풍선

→ 조화

→ 웨딩 소품(티아라, 화관)

* 생일

→ 풍선

→ 초

→ LED 빔 프로젝터

* 계절별 소품
* 크리스마스

→ 트리 · 오너먼트

→ 리스 · 조화

→ 가랜드 · 모빌

→ 파티용품 · 의상

* 할로윈

→ 캔들 홀더

→ LED 조명

→ 파티 용품(머리띠)

### **2.2 상품 기본 정책**

#### 2.2.1 상품 상세보기

* 상품 명
* 이름
* 옵션
* 가격
* 설명
* 정보
* 특징
* 이미지
* 단독 사진 - 옵션 별
* 사용 사진
* 조립 설명 사진
* 재고량 확인
* 옵션 별 재고 확인 가능

#### 2.2.2 찜 기능

* 상품을 저장하고, 찜 카테고리에서 확인 가능하다.
* 상품을 상품의 카테고리 별로 볼 수 있다.
* 회원은 자신이 직접 폴더를 만들어 상품을 해당 폴더로 이동시킬 수있다.
* 편집 기능을 이용하여 상품의 순서를 변경하거나 삭제 가능하다.

#### 2.2.3 사용자 맞춤 추천

* 과거 구매 기록으로 상품 추천 기능을 제공한다.
* 찜한 상품을 기반으로 상품 추천 기능을 제공한다.
* 최근 본 상품을 기반으로 상품 추천 기능을 제공한다.

#### 2.2.4 상품 연결 태그

사용된 콘텐츠(.jpg)를 보며 사용자가 자신에게 어울리는 아이템을 발견한 태그를 클릭하면

곧바로 상품 상세페이지 확인이 가능하다.

#### 2.2.5 최근본 상품

사용자가 최근에 본 상품을 다시 확인할 수 있는 기능을 제공한다.

* 최근 본 상품 5개의 상품 명 및 상품 이미지를 볼 수 있다.
* 찜을 눌러 찜한 상품에 추가 가능하다.

### **2.3 상품 관리 정책**

#### 2.3.1 상품 업데이트

신상품은 매주 월요일에 업데이트되며, 이를 통해 고객에게 최신 트렌드와 다양한 선택지를 제공한다.

* 신상품 선정
* 매주 상품 팀은 시장 동향, 고객 피드백 및 판매 데이터를 분석하여 신상품을 선정하고, 고객의 니즈에 맞는 제품을 지속적으로 발굴한다.
* 상세 정보 입력
* 신상품이 등록될 때, 제품의 상세 정보(가격, 이미지, 설명 등)를 체계적으로 입력하여 고객이 충분한 정보를 기반으로 구매 결정을 내릴 수 있도록 지원한다.
* 마케팅 및 프로모션 계획
* 신상품이 업데이트되면, 마케팅 팀과 협력하여 프로모션을 계획하고 홍보할 수 있는 전략을 수립한다.

#### 2.3.2 상품 재고 관리

품절 없는 상품 관리와 경쟁사와의 가격 차별화를 위한 모니터링을 지속적으로 진행하여 고객 만족도를 높인다.

* 재고 실시간 모니터링
* 시스템을 통해 판매량을 실시간으로 모니터링하여, 특정 상품의 재고 상태를 확인하고, 적정 재고 수준을 유지할 수 있도록 관리한다.
* 품절 방지 전략
* 고수요 상품에 대한 예측 및 분석을 통해 재고 부족 현상을 미리 방지하며, 공급업체와의 긴밀한 협력을 통해 품절 상태를 최소화한다.
* 경쟁사 가격 분석
* 경쟁사 가격을 정기적으로 분석하여 가격 차별화를 도모한다.
* 정기적인 재고 평가
* 재고 회전율 및 상품 판매 추세를 기반으로 정기적인 재고 평가를 실시하여 비효율적인 재고를 줄이고, 신속하게 상품 업데이트를 진행할 수 있도록 한다.

### **2.4 상품 등록 정책**

#### 2.4.1 취급 주의 상품

* 판매자와 구매자의건전하고 안전한 전자상거래를 위해 현행법령상 신고·허가·인증 또는 판매 자격 요건이 필요한 상품군을 ‘취급 주의 상품’으로 정의한다.
* 신고·허가·인증 또는 판매자격 요건을 갖추지 않고 상품을 판매할 경우 상품은 관리자에 의해 판매금지 처리되며 거래취소가 진행될 수 있다.

#### 

#### 2.4.2 취급 불가 상품

* 안전한 거래질서 확립 및 구매자 보호를 위해 현행법령상 제조 및 유통이 제한된 상품군 또는 인터넷을 통해 판매가 금지된 상품군을 ‘취급 불가 상품’으로 정의하고 이에 대한 판매 행위를 제한하고 있다.
* 취급 불가 상품(환금성 상품의 카테고리 제한정책 위반 등록을 포함)이 확인될 경우, 해당 상품은 관리자에 의해 판매금지처리되며 거래취소가 진행될 수 있다.

# 3. 주문

### **3.1 주문 개요**

#### 3.1.1 주문 정의

렌토(Lento)에서 회원이 렌탈 플랫폼을 이용하여 상품을 구입하는 경우, 이를 용이하게 할 수 있도록 제공하는 통합 결제서비스를 의미한다.

#### 3.1.2 주문 단계

* 상품 검색
* 장바구니에 담기
* 회원 ID 로그인 또는 비회원 주문
* 주문서 작성
* 결제 방법 선택 및 결제
* 주문 화면 확인(주문 번호)
* 주문 성공 화면

### **3.2 주문 정책**

#### 3.2.1 구매 신청

* 회원은 플랫폼 상에서 제시한 상품의 판매 조건에 응하여 청약의 의사표시로서 본 약관 및 렌토(Lento)가 정한 절차에 따라 구매를 신청해야 한다.
* 회원은 상품을 구매하기 전에 반드시 작성한 상품의 상세 정보와 거래 조건을 정확하게 확인해야 한다.
* 구매하려는 상품의 내용과 조건을 확인하지 않고 구매함으로 인하여 발생한 모든 손해는 구매한 회원 본인에게 있다.

#### 3.2.2 구매 확인

* 렌토(Lento)는 회원의 상품 구매 신청이 있는 경우 회원에게 구매확인 통지를 한다.
* 구매확인 통지를 받은 회원은 자신의 구매내역을 확인하여야 하고, 의사표시와 불일치 등이 있는 경우네느 구매 변경 및 취소를 요청할 수 있다.
* 렌탈 커넥트는(Rental Connect)는 배송전에 회원의 요청이 있는 경우에는 지체없이 그 요청에 따라야 한다.

#### 3.2.3 구매 계약의 성립

* 다음 각 호의 사유가 있는 경우에는 회원이 구매신청에 대하여 승낙하지 않을 수 있다.
* 신청 내용에 허위, 기재누락, 오기가 있는 경우
* 미성년자가 담배(전자담배 포함), 주류, 성인용품 등 청소년 보호법에서 금지하는 재화 등을 구매하는 경우
* 동일한 상품을 반복적으로 주문 취소한 후 재주문하는 경우
* 관할청의 처분 등으로 상품 등의 판매가 중단된 경우
* 기타 구매 신청에 승낙하는 것이 회사의 기술상 현저히 지장이 있다고 판단하는 경우
* 상품에 대한 구매계약은 상품에 대한 결제가 완료된 때에 성립한 것으로 본다.
* 렌토(Lento)의 승낙의 의사표시에는 회원의 구매 신청에 대한 확인 및 판매 가능 여부, 구매 신청의 정정 취소 등에 관한 정보 등을 포함해야 한다.
* 미성년자가 법정 대리인의 동의 없이 상품을 구매하는 경우, 미성년자 본인 또는 법정 대리인은 해당 계약을 취소할 수 있다.

#### 3.2.4 결제 서비스

* 회원은 결제 서비스를 이용하기 위하여 개인 회원 가입 시에 휴대전화와 인증 및 본인 호가인 절차를 진행해야하며, 법인은 본인 확인 절차에 따를 수 없다면 증빙자료를 제출할 수 있다.
* 무통장 입금
* 은행명 : 국민은행
* 예금주 : 주식회사 렌탈 커넥트
* 계좌번호 : 12345-06-789012

\*\* 주문자명과 동일한 입금자명으로 입금해야 하며, 주문 후 24시간 이내에 입금이 이루어지지 않을 경우 주문은 자동 취소된다.

* 신용카드 결제
* 카드사의 조건에 맞는 무이자 할부 이벤트 적용
* 휴대폰 결제
* 이동 통신사 정책으로 당월에만 취소 가능
* 휴대폰 결제는 부분취소가 불가능하며, 해당 월 결제건에 한해서만 전체 취소 가능
* 회원은 상품을 구매할 때에 반드시 본인 명의의 결제 수단을 사용하여야 하며, 타인 타인의 결제수단을 임의로 사용해서는 안 된다.
* 결제수단 소유자, 제휴사의 손실과 손해에 대한 모든 책임은 결제를 진행한 회원에게 있다.
* 회원은 결제 시 정당하고, 적법한 사용권한을 가지고 있는 결제 수단을 사용해야 한다.
* 상품의 구매신청 이후 합리적인 일정 기간 내 결제가 이루어 지지 않는 경우 운영자는 해당 주문을 취소할 수 있다.

# 4. 예약

### **4.1 예약 개요**

#### 4.1.1 정의

* 렌토(Lento)는 직관적인 달력 시스템을 통해 원하는 렌탈 기간과 날짜를 예약할 수 있다.
* 고객에게 편리한 예약 경험을 제공하며, 고객이 예약 사항을 쉽게 확인하고 관리할 수 있도록 지원한다.

#### 4.1.2 예약 단계

* 상품 선택
* 고객이 원하는 상품 선택
* 렌탈 기간 설정
* 선택한 상품에 대해 원하는 렌탈 시작일과 종료일을 달력에서 선택
* 예약 확인
* 선택한 상품과 렌탈 기간에 대한 정보를 확인
* 개인 정보 입력
* 예약을 위해 필요한 개인 정보를 입력
* 결제 진행
* 예약과 관련된 결제를 진행
* 예약 완료
* 예약이 완료되면, 고객에게 예약 확인 알림이 발송

### **4.2 예약 정책**

#### 4.2.1 예약 시스템

* 고객은 상품을 선택한 후, 달력 시스템을 통해 원하는 렌탈 기간 및 날짜를 설정하여 예약할 수 있다.
* 이 시스템은 사용자의 편의를 고려하여 설계되었으며, 원하는 날짜에 상품을 손쉽게 예약할 수 있도록 도움.

#### 4.2.2 예약 확인 및 알림

* 고객이 예약을 완료하면, 렌탈 커넥트는 예약 확인 알림을 제공하여 고객에게 예약 사항을 확인할 수 있도록 한다.
* 예약 날짜 3일 전에 리마인더 알림을 발송하여 고객이 잊지 않고 예약한 상품을 이용할 수 있도록 지원

# 5. 배송

### **5.1 배송 개요**

#### 5.1.1 배송 정의

* 렌토(Lento)는 회원에게 편리한 배송 서비스를 제공한다.
* 회원은 예약한 물품이 정해진 날짜와 시간에 안전하게 배송되도록 요청할 수 있으며, 이를 통해 손쉽게 물품을 수령하고 사용할 수 있다.

#### 5.1.2 배송 및 거래 완료

* 렌토(Lento)는 배송과 관련하여 회원, 배송업체 등 관련 당사자 사이에 분쟁 등이 발생하는 경우에는 이에 관여하지 않으며 어떠한 책임도 부담하지 않는다.

→ 해당 분쟁 등은 관련 당사자가 직접 해결해야 한다.

* 회원은 구매한 상품의 배송이 완료된 경우 일정한 기간 내에 렌토(Lento)에 대하여 구매 확정, 교환 또는 반품의 의사표시를 해야 한다.
* 회원은 구매확정이 이루어진 경우 렌토(Lento)에 대하여 상품의 하자, 미수령, 반품 등의 사유로 이의를 제기할 수 없다.

### **5.2 배송 정책**

#### 5.2.1 배송 전(합배송/변경/취소)

* 배송 전 옵션 및 주소 변경은 평일 낮 12시 이전 문의로 남겨주시면 처리 가능하다.
* 주문건과의 합배송 및 상품 추가가 불가하다.
* 합배송을 원할 경우 기존 주문건 취소 후 재주문 해야한다.
* 품절 연락을 받았을 경우, 직접 취소요청이 아닌 고객센터를 통해 처리해야 한다.
* 부분취소로 무료배송이 해지되는 주문건에 대해 '배송지연' 사유로 부분취소 요청 시, 시스템상 자동 배송비 차감이 불가해 별도의 배송비 입금 안내를 진행한다.

→ 배송비 입금 확인 후 취소완료 및 나머지 상품의 출고가 진행된다.

* 주문취소를 철회한 회원은 고객센터로 반드시 확인 연락해야 한다.

→한 번 취소되었던 주문건은 시스템상 배송이 누락되는 경우가 있다.

* 이미 취소완료된 주문건은 취소철회(주문복구)가 불가하다.
* 주문 즉시가 아닌 물류시스템과의 연동 시점에 재고가 카운팅 되므로, 당일발송 수량 초과 혹은 품절이 발생할 수 있다.
* 당일발송 상품은 평일 16시 이전 단독주문 시 당일발송된다.
* 주문 연동 시차로 인해 16시가 임박해 주문하신 경우 익일 출고된다.

→주말 및 공휴일 주문건은 익일 발송된다.

* 부분배송을 원하지 않으실 경우 반드시 주문 즉시 고객센터로 의사전달 해주셔야 처리가 가능하며, 사전 요청 없이 부분배송이 진행된 후 취소/반품 시 발생하는 배송비는 본인부담이다.

#### 5.2.2 당일 배송 지원

* 당일배송 구매 금액은 일반배송 주문건의 무료배송 기준에 합산되지 않는다.
* 당일배송 주문건에 대한 반품 및 상담은 고객센터를 통해 가능하다.
* 당일배송주문건의 반품은 일반배송 주문건과 합배송 및 반품이 불가하다.

#### 5.2.3 실시간 배송 서비스

실시간 배송 서비스는 사용자가 주문한 상품의 배송 상태를 실시간으로 확인하고, 현재 위치를 추적할 수 있도록 지원하는 기능이다.

* 실시간 위치 확인
* 회원은 상품이 어디에 있는지 실시간으로 추적 가능하며 이를 통해 배송 진행 상황 명확하게 파악 가능
* 배송 단계별 업데이트
* 상품이 출발지에서 출발할 때, 배송 중일 때, 도착 예정일 때 등 배송 상태가 단계별로 업데이트되어 고객에게 전달된다.
* 정확한 예상 도착 시간 제공
* 회원은 예상 도착 시간을 실시간으로 확인
* 푸시 알림 기능
* 배송이 진행될 때 주요 이벤트(배송 출발, 배송 도착 예정, 배송 완료 등)에 대해 푸시 알림을 통해 즉각적으로 확인

5.2.4 무인 택배함

* 무인 택배함 서비스는 고객이 비접촉 배송을 요청할 수 있는 옵션을 제공한다.
* 고객의 요구에 따라 무인 택배함에 배송이 이루어진다.
* 비접촉 배송
* 배송 기사가 고객이 지정한 무인 택배함에 상품을 안전하게 보관하며, 이를 통해 대면 접촉 없이 상품을 수령할 수 있다.
* 배송 완료 알림
* 물품이 무인 택배함에 배송되면 고객에게 즉시 사진 또는 알림이 발송되어 안전하게 수령할 수 있도록 안내된다.
* 편리한 수령 시간
* 고객은 택배함에 저장된 물품을 원하는 시간에 자유롭게 수령할 수 있어 시간 제약 없이 이용할 수 있다.

#### 5.2.5 배송 후(교환/환불)

* 교환은 동일 상품의 다른 옵션으로만 가능하다.
* 타 상품으로의 교환은 불가하므로 반품 후 재주문 해야한다.
* 1회 교환 완료 후 반품 요청 시 고객센터로 접수해야 한다.
* 실수로 잘못 주문했을 경우, 부분취소/반품 문의는 고객센터로 문의해야 한다.

→ 배송 전일 경우 취소 후 재주문 해야 한다.

* 하나의 주문건에서 부분배송 받았을 경우, 나머지 상품까지 전체 수령 후 반품 신청해야 한다.

→ 먼저 수령한 상품은 오염/냄새/흔적/훼손 등 보관에 주의해야하며, 처음 수령 시

포장 그대로 반품해야 원활한 처리가 가능하다.

5.2.6 환불 안내

* 환불은 결제 수단대로만 진행된다.
* 취소 완료 및 반품 완료 후 환불 일정 혹은 환불 금액 등 환불과 관련한 자세한 사항은 고객센터로 문의해야 한다.

#### 5.2.7 분실 보상 처리 절차

* 조회 및 확인
* 택배 사 배송조회를 통해 물건의 배송 상태와 위치 확인
* 때로는 배송 상태가 갱신되지 않거나 업데이트가 되지 않는 경우도 있으니, 배송조회를 통해 최신 정보를 확인하는 것이 중요
* 고객센터 문의
* 택배물품이 배송조회에도 나타나지 않거나 분실되었다고 판단될 때, 택배 사 고객센터에 문의
* 문제 해결 담당자 선정
* 고객센터에서는 문제 해경을 위해 담당자 선정
* 해당 담당자와 연락하여 분실된 물품의 상황 자세히 설명 및 기타 필요한 추가 정보 등 제공
* 조사 및 추적
* 제공된 정보를 토대로 분실된 물건에 대한 조사 및 추적 과정 진행
* 물건의 배송 경로와 상황을 다시 확인하고 어떤 문제가 발생했는지 파악
* 보상 및 처리
* 분실이 확인된 경우, 택배사는 배송 상품 가액에 준하는 보상 또는 대체 상품 제공 검토

# 6. 반품 및 대여 종료

### **6.1 반품 개요**

#### 6.1.1 반품 정의

* 렌토(Lento)에서 대여한 상품은 대여 기간 종료 후 정해진 절차에 따라 반납한다.
* 렌토(Lento) 회원은 지정된 반납 기간 내에 상품을 반납하여 대여 절차를 완료할 의무가 있다.

#### 6.1.2 반품 및 대여 종료

* 반납이 완료됨으로써 대여가 종료된다.
* 반납 후에도 추가 확인이나 검수가 필요한 경우, 대여 종료가 지연될 수 있다.
* 반납 지연 시 추가 요금이 부과될 수 있으므로, 대여 기간 내에 반납을 완료해야 한다.

### **6.2 반납 신청 절차**

#### 6.2.1 반납 신청 방법

* 대여 종료일이 가까워지면, 회원은 반납을 준비하여 반납 방법에 따라 처리해야 한다.
* 렌토(Lento)에서 지정하 반납 절차에 따라, 지정 택배사나 무인 택배함을 이용하여 반납할 수 있다.
* 반납 시 상품의 상태를 사진으로 기록해두는 것을 권장한다.

#### 6.2.2 반납 장소 및 방식

* 렌토(Lento)에서 제공하는 반납 방법은 택배 반납 또는 무인 택배함을 포함하며, 각 반납 방법의 절차를 준수해야 한다.
* 지정된 반납 방법을 따르지 않을 경우, 추가 비용이 발생하거나 반납이 인정되 지 않을 수 있다.

### **6.3 반납 확인 및 검수**

#### 6.3.1 반납 상품 검수

* 반납된 상품은 렌토(Lento)에서 상태를 확인하고 검수를 진행한다.
* 상품에 하자, 손상 분실 등이 발생한 경우 추가 요금이 부과되거나 환불이 제한될 수 있다.

#### 6.3.2 검수 후 대여 종료 확정

* 렌토(Lento)에서 상품 검수가 완료되면 회원에게 반납 완료 및 대여 종료를 안내한다.
* 대여 종료 후 반납 관련 사항에 대한 추가 문의 사항은 고객센터로 연락 가능하다.

### **6.4 반납 시 유의사항**

#### 6.4.1 반납 기간

* 상품은 지정된 반납 기한 내에 반납해야 하며, 지연 시 추가 비용이 부과될 수 있다.
* 대여 종료일 3일 전부터 반납을 준비하고, 사전에 반납 방식에 대한 안내를 받는다.

#### 6.4.2 반납 비용

* 반납은 대체로 무료로 제공 지정된 반납 방법을 따르지 않은 경우 추가 비용이 발생할 수 있다.
* 반납 시 발생하는 비용은 대여 계약에 명시된 조건을 따른다.

#### 6.4.3 상품 상태 유지

* 반납 시 상품은 처음 수령한 상태를 유지해야 한다.
* 오염, 손상, 훼손 등의 문제가 발생할 경우, 추가 요금이 부과될 수 있다.
* 반납 전 상품의 오염이나 파손 여부를 확인하고 필요한 경우 적절한 조치를 취한 후 반납한다.

### **6.5 반납 완료 후 처리**

#### 6.5.1 반납 완료 알림

* 반납 절차가 완료되면 렌토에서 회원에게 반납 완료와 대여 종료를 안내한다.
* 반납이 완료된 후 환불, 교환 등의 처리는 고객센터를 통해 추가적으로 문의할 수 있다.

#### 6.5.2 대여 종료 후 발생 가능한 사항

* 반납 이후 상품 하자, 손상 등의 문제가 발견되면 렌토(Lento)에서 회원에게 추가 안내를 진행할 수 있으며, 필요한 경우 보상 절차를 안내받을 수 있다.
* 대여 종료 이후 재대여를 원할 경우, 새로운 대여 계약 절차를 통해 가능하다.

### **6.6 손상 및 분실 처리**

#### 6.6.1 손상 또는 분실된 상품의 처리

* 대여 기간 중 상품이 손상되거나 분실될 경우, 회원은 즉시 고객센터로 통보한다.
* 손상 또는 분실로 인해 발생되는 보상 비용은 렌토(Lento)의 정책에 따라 부과된다.

#### 6.6.2 보상 및 처리 절차

* 상품의 손상 정도에 따라 수리 또는 대체 상품 비용이 청구될 수 있으며, 회원에게 상세한 비용 내역이 제공된다.
* 상품이 회수 불가능한 상태일 경우, 상품의 대체 비용이 청구된다.

# 7. 할인

### **7.1 할인 제공 개요**

#### 7.1.1 할인 정의

* 렌토(Lento)는 고객에게 다양한 할인 혜택을 제공하여 소품 렌탈 서비스를 더욱 매력적으로 이용할 수 있도록 한다.
* 고객은 결제 과정에서 적용할 수 있는 다양한 할인 혜택을 통해 비용을 절감할 수 있다.

#### 7.1.2 할인 혜택

* 고객은 결제 과정에서 적용할 수 있는 다양한 할인 혜택을 통해 비용을 절감할 수 있다.
* 할인 정책은 회원 등급에 따라 차별화된 혜택을 제공하며, 다양한 프로모션을 통해 고객의 이용을 장려한다.

### **7.2 할인 정책**

#### 7.2.1 할인 정보

* 할인 정보
* 사용자에게 진행 중인 특별 할인 및 프로모션 정보를 메인 화면의 팝업으로 제공하여, 고객이 손쉽게 최신 할인 정보를 확인할 수 있도록 한다.
* 이를 통해, 회원은 언제든지 할인 혜택을 놓치지 않고 이용 가능

#### 7.2.2 정기 할인

신규 회원, 일반 회원, VIP 회원 등으로 회원 등급을 구분하고, 각 등급에 따라 특정 비율의 할인을 제공한다.

회원 등급에 따른 할인 혜택은 다음과 같다.

* 신규 회원
* 가입 후 첫 구매 시 5% 할인 제공.
* 일반 회원
* 기본 할인율 5% 적용.
* VIP 회원
* 할인율 10% 적용 및 추가 혜택 제공.

#### 7.2.3 특별 이벤트할인

* 명절 및 특정 기념일(예: 크리스마스, 연말, 설날 등)에 맞춰 할인 프로모션을 진행한다.
* 사용자에게 추가적인 할인 혜택을 제공하여, 더 많은 상품을 이용할 수 있는 기회를 마련한다.

#### 7.2.4 생일 할인

* 회원의 생일을 기념하여 특별 할인을 제공한다.
* 생일 할인은 회원에게 생일 월에 사용 가능한 특별 쿠폰으로 제공된다.

# 8. 쿠폰

### **8.1 쿠폰 제공 개요**

#### 8.1.1 쿠폰 정의

렌토(Lento)는 모든 신규 회원에게 회원 가입 즉시 사용할 수 있는 3,000원 할인 쿠폰을 제공한다. 이 쿠폰은 렌토(Lento)의 다양한 서비스 이용 시 사용 가능하며, 해당 쿠폰을 통해 사용자는 소정의 금액을 할인 받을 수 있다.

#### 8.1.2 쿠폰 적용 단계

* 쿠폰 발급
* 고객은 신규 회원 가입, 특별 이벤트 참여 등을 통해 쿠폰을 발급
* 상품 선택
* 원하는 상품을 선택하여 장바구니에 담기
* 쿠폰 코드 입력
* 결제 페이지에서 발급받은 쿠폰 선택
* 할인 적용
* 입력한 쿠폰 코드에 따라 결제 금액에서 할인액이 자동으로 차감

\*예시 : 3,000원 할인 쿠폰을 사용하면, 총 결제 금액에서 3,000원이 할인

* 결제 진행
* 할인된 금액으로 결제 완료

### **8.2 쿠폰 사용 조건**

#### 8.2.1 적용 대상

* 본 쿠폰은 신규 가입 회원 후 즉시 발급되며, 기존 회원에게는 적용되지 않는다.

#### 8.2.2 사용 기간

* 발급된 쿠폰은 회원 가입일로부터 30일 이내에 사용해야 하며, 기간이 경과하면 자동으로 소멸된다.

#### 8.2.3 사용 방법

* 쿠폰은 결제 과정에서 쿠폰 코드 입력란에 코드를 입력하여 사용할 수 있습니다. 할인 적용 후 최종 결제 금액이 표시된다.

#### 8.2.4 최소 구매 금액

* 쿠폰 사용 시 최소 구매 금액이 있을 수 있으며, 이는 서비스별로 다를 수 있다. 해당 정보는 쿠폰 발급 시 안내함.

### **8.3 쿠폰의 양도 및 재발급**

* 발급된 쿠폰은 회원 개인에게만 사용 가능하며, 타인에게 양도하거나 판매할 수 없다.
* 쿠폰 분실 또는 삭제로 인한 재발급은 불가능하며, 쿠폰의 유효기간이 지나면 자동으로 소멸된다.

# 9. 사용자 생성 콘텐츠 (UGC) 정책

### **9.1 사용자 생성 콘텐츠의 개요**

#### 9.1.1 정의

사용자 생성 콘텐츠(UGC)란 렌토(Lento)에 회원이 자발적으로 작성하거나 업로드하는 모든 형태의 콘텐츠를 의미한다.

#### 9.1.2 콘텐츠

* 리뷰, 댓글, 사진, 동영상, 블로그 게시물 등이 포함
* 사용자의 개인적인 경험, 의견 및 창작물을 반영

### **9.2 UGC 작성 가이드라인**

#### 9.2.1 가이드라인

사용자는 아래의 가이드라인을 준수하여 콘텐츠를 작성해야 한다.

|  |  |
| --- | --- |
| 진실성 | 사용자는 자신의 경험에 근거하여 사실에 기반한 내용을 작성해야 하며, 허위 정보를 포함해서는 안 됨. |
| 공정성 | 비방적이거나 타인을 공격하는 내용은 허용되지 않으며, 정중하고 건설적인 피드백을 권장. |
| 법적 준수 | 불법적인 내용, 저작권 침해, 또는 인종 차별, 성차별과 같은 차별적인 표현은 금지. |
| 상업적 목적 금지 | 개인 또는 기업의 상업적 목적을 위한 홍보성 콘텐츠는 허용되지 않음. |

### **9.3 콘텐츠 관리 및 검토**

렌토(Lento)는 사용자 생성 콘텐츠를 지속적으로 모니터링하며, 다음의 기준에 따라 관리한다.

* 부적절한 콘텐츠 검토
* 사용자가 신고한 콘텐츠는 신속하게 검토되어 부적절한 내용이 확인될 경우 삭제된다.
* 사전 경고 및 조치
* 콘텐츠가 정책에 위반될 경우 사용자는 사전 경고 없이 콘텐츠가 삭제될 수 있다.
* 반복적으로 위반 시 사용자 계정이 제한될 수 있다.

### **9.4 콘텐츠의 저작권 및 책임**

#### 9.4.1 저작권

* 저작권
* 사용자가 작성한 콘텐츠에 대한 저작권은 작성자에게 있다.
* 렌토(Lento)는 해당 콘텐츠를 홍보, 마케팅, 서비스 개선 목적으로 사용할 수 있는 권리를 부여 받는다.

#### 9.4.2 법적 책임

* 법적 책임
* 사용자는 자신의 콘텐츠에 대한 법적 책임을 지며, 타인의 저작권이나 지적 재산권을 침해하지 않도록 주의해야 한다.
* 저작권 침해로 인한 모든 법적 문제는 사용자가 책임지며, 렌탈 커넥트 (Rental Connect)는 이러한 문제에 대해 어떠한 책임도 지지 않는다.

# 10. 저작권 및 지적 재산권 정책

### **10.1 저작권 보호 개요**

#### 10.1.1 정의

렌토(Lento)는 본 서비스에 포함된 모든 콘텐츠에 대한 저작권을 보유한다.

#### 10.1.2 관련 법률

* 저작권법
* 창작자가 자신의 창작물에 대해 가지는 권리를 보호하는 법률
* 상표법
* 상표나 서비스 마크가 상품이나 서비스의 출처를 식별하고 보호하는 법률
* 특허법
* 창작자가 독점적으로 사용할 권리를 보호하는 법률

기타 관련 법률에 의해 보호된다. 사용자는 이러한 권리를 존중하고 준수해야 한다.

### **10.2 저작권 보호 범위**

#### 10.2.1 콘텐츠

본 서비스의 **모든 텍스트, 이미지, 그래픽, 로고, UI 디자인, 소프트웨어 코드 및 기타 자료**는 렌토(Lento) 또는 제3자의 지적 재산권에 속함.

* 사용자는 본 서비스에서 제공하는 콘텐츠가 저작권법에 의해 보호받고 있음을 인지해야 함.

### **10.3 콘텐츠 사용 제한**

사용자는 본 서비스의 콘텐츠를 다음과 같은 방식으로 사용할 수 없다.

|  |  |
| --- | --- |
| 무단 복제 또는 배포 | 저작권자의 사전 서면 동의 없이 콘텐츠를 복사, 배포 또는 전송하는 행위 |
| 상업적 이용 | - 콘텐츠를 상업적인 목적으로 사용할 수 없음  - 광고, 판매 또는 다른 상업적 용도로 활용할 수 없음 |
| 변경 및 수정 | 콘텐츠를 무단으로 수정하거나 변형하는 행위는 금지된다. |

### **10.4 저작권 침해 대응**

#### 10.4.1 정책

렌토(Lento)는 저작권 침해에 대해 매우 엄격한 정책을 갖고 있습니다.

만약 사용자가 저작권을 침해하는 콘텐츠를 발견할 경우, 즉시 고객 지원센터에 신고해야 하며, 렌토(Lento)는 해당 내용을 검토하여 적절한 조치를 취할 것입니다.

#### 10.4.2 대응 방법

이러한 조치는 다음을 포함한다.

* 콘텐츠 삭제
* 저작권을 침해하는 콘텐츠는 즉시 삭제될 수 있다.
* 법적 조치
* 심각한 침해가 발생한 경우, 법적 조치를 취할 수 있다.

#### 10.4.3 사용자 생성 콘텐츠(UGC) 관련

사용자가 작성한 리뷰, 댓글 등 사용자 생성 콘텐츠는 사용자가 저작권을 보유하나,

렌토(Lento)는 이를 활용할 수 있는 비독점적이고 무상 라이선스를 부여받는다.

* 사용자는 본 서비스를 통해 작성한 콘텐츠가 타인의 권리를 침해하지 않도록 주의해야함.

# 11. 이용 약관

### **11.1 서비스 이용**

본 렌토(Lento) 서비스의 이용자는 아래의 이용 약관을 준수해야 하며, 서비스 이용 시 아래 조건에 동의한 것으로 간주한다.

#### 11.1.1 서비스 이용 규칙

* 서비스 이용 규칙
* 사용자는 본 서비스에서 제공하는 소품을 대여, 예약, 구매할 수 있다.
* 사용자는 서비스 이용 시 제공하는 정보가 정확해야 하며, 잘못된 정보로 인해 발생하는 책임은 사용자에게 있다.

#### 11.1.2 회원가입 및 관리

* 회원가입 및 관리
* 서비스 이용을 위해 회원 가입이 필요하며, 회원 가입 시 정확한 정보를 제공해야 한다.
* 렌토(Lento)는 부정 사용 또는 약관 위반 시 회원 자격을 제한하거나 박탈할 수 있다.

#### 11.1.3 서비스 중단 및 변경

* 서비스 중단 및 변경
* 렌토(Lento)는 서비스 운영을 위해 필요할 경우 서비스를 일시적으로 중단하거나 변경할 수 있으며, 이 경우 사전에 고지한다.
* 천재지변, 시스템 오류 등의 불가피한 상황에서는 사전 고지 없이 서비스가 중단될 수 있다.

### **11.2 사용자**

#### 11.2.1 사용자의 책임

* 사용자의 책임
* 사용자는 소품 대여 시 제품을 적절히 사용해야 하며, 파손 또는 분실 시 사용자에게 배상 책임이 있다.
* 사용자는 서비스를 통해 획득한 정보를 제3자에게 제공하거나 상업적으로 이용할 수 없다.

#### 11.2.2 제한 사항

* 제한 사항
* 렌토(Lento)는 아래와 같은 행위를 금지한다.
* 타인의 개인정보를 도용하는 행위
* 불법적인 목적으로 서비스를 이용하는 행위
* 시스템 행위 또는 데이터 무단 접근 시

#### 11.2.3 서비스의 종료

* 서비스의 종료
* 사용자는 언제든지 본 서비스의 회원에서 탈퇴할 수 있으며, 이 경우 개인정보는 정책에 따라 처리된다.
* 약관의 변경
* 본 약관은 사전 고지 후 변경될 수 있으며, 변경된 약관은 공지된 시점부터 효력이 발생한다.

#### 11.2.4 문의 사항

* 문의 사항
* 약관과 관련된 문의 사항은 고객 지원 센터로 연락

# 12. 개인정보 보호정책

### **12.1 개인 정보**

본 렌토(Lento)는 사용자의 개인정보 보호를 매우 중요하게 생각하며, 개인정보 보호 관련 법령을 준수한다. 이 개인정보 보호정책은 사용자가 제공하는 개인정보가 어떻게 수집, 사용, 공유, 저장되는지 설명한다.

12.1.1 개인정보 항목

* 수집하는 개인정보 항목
* 필수 정보: 이름, 이메일, 전화번호, 결제 정보 (카드 번호 등), 주소
* 선택 정보: 생년월일, 성별, SNS 계정 정보

#### 12.1.2 수집 방법

* 개인정보 수집 방법
* 회원 가입 시 제공된 정보
* 서비스 이용 과정에서 자동으로 수집되는 정보 (예: 로그 기록, 쿠키 등)

#### 12.1.3 사용 목적

* 개인정보의 사용 목적
* 회원 관리 (회원 가입, 본인 인증 등)
* 서비스 제공 및 개선 (예약 처리, 결제, 고객 지원 등)
* 마케팅 및 광고 활용 (이메일, 문자 메시지 등으로 프로모션 정보 제공)

#### 12.1.4 보유 및 이용 기간

* 개인정보의 보유 및 이용 기간
* 회원 탈퇴 시까지 보관하며, 탈퇴 후 일정 기간 동안 관련 법령에 따라 보관
* 개인정보의 제3자 제공
* 원칙적으로 개인정보를 외부에 제공하지 않으나, 법적 의무가 있거나 서비스 제공을 위해 필요한 경우 동의를 받음.

#### 12.1.5 기술적 및 관리적 대책

* 개인정보 보호를 위한 기술적 및 관리적 대책
* SSL 암호화 기술을 사용해 결제 및 개인정보를 안전하게 처리
* 내부 보안 시스템을 통해 불법적인 접근 방지

#### 12.1.6 관련 문의

* 개인정보 관련 문의
* 개인정보와 관련된 문의는 고객 지원 센터로 연락