

이커머스 고객 서비스 가이드

FAQ • 환불 가이드 • 배송 가이드

2024년 버전

자주 묻는 질문 (FAQ)

계정 및 회원가입

Q1. 회원가입은 어떻게 하나요?

A: 홈페이지 우측 상단의 "회원가입" 버튼을 클릭하세요. 이메일 주소, 비밀번호, 개인정보를 입력하고 약관에 동의하시면 됩니다. 이메일 인증을 완료해야 회원가입이 완료됩니다.

Q2. 비밀번호를 잊어버렸어요.

A: 로그인 페이지에서 "비밀번호 찾기"를 클릭하세요. 가입하신 이메일 주소를 입력하면 비밀번호 재설정 링크가 발송됩니다. 링크를 통해 새 비밀번호를 설정할 수 있습니다.

Q3. 회원정보 수정은 어떻게 하나요?

A: 로그인 후 마이페이지 > 회원정보 수정에서 개인정보, 배송지, 연락처 등을 변경하실 수 있습니다. 이메일 주소 변경 시에는 새로운 이메일로 인증이 필요합니다.

주문 및 결제

Q4. 주문은 어떻게 하나요?

A: 1. 원하시는 상품을 장바구니에 담기 2. 장바구니에서 수량 확인 후 주문하기 3. 배송지 정보 입력 및 확인 4. 결제 수단 선택 후 결제 완료 5. 주문완료 메시지 및 이메일 확인

Q5. 어떤 결제수단을 사용할 수 있나요?

A: 다음 결제수단을 지원합니다: - 신용카드/체크카드 (국내외 모든 카드사) - 계좌이체 (실시간 계좌이체) - 무통장 입금 (가상계좌) - 카카오페이, 네이버페이, 페이코 등 간편결제 - 휴대폰 소액결제

Q6. 주문 취소는 어떻게 하나요?

A: - **결제 완료 후 배송 준비 중:** 마이페이지 > 주문내역에서 직접 취소 가능 - **배송 시작 후:** 고객센터(1588-0000)로 연락하여 취소 요청 - 취소 시 결제수단에 따라 2-7일 내 환불 처리됩니다.

Q7. 주문내역을 확인하고 싶어요.

A: 마이페이지 > 주문내역에서 확인하실 수 있습니다. 주문번호, 주문상태, 배송조회, 영수증 출력 등이 가능합니다.

상품 관련

Q8. 상품 재고가 없다고 나오는데, 언제 입고되나요?

A: 상품 상세페이지에서 "재입고 알림" 버튼을 클릭하시면 입고 시 SMS/이메일로 알림을 드립니다. 정확한 입고일은 공급업체 사정에 따라 달라질 수 있습니다.

Q9. 상품 정보가 실제와 다른 경우 어떻게 하나요?

A: 고객센터로 연락주시면 확인 후 다음과 같이 처리해드립니다: - 상품정보 오류: 정정 후 안내 - 실물과 다른 경우: 무료 교환/환불 가능 - 사진과 색상 차이: 단순 번심 교환 규정 적용

Q10. 상품 후기는 어떻게 작성하나요?

A: 1. 배송완료 후 마이페이지 > 주문내역에서 "후기작성" 버튼 클릭 2. 별점(1-5점) 선택 3. 후기 내용 작성 (최소 10자 이상) 4. 사진 첨부 (선택사항) 5. 등록 완료 시 적립금 지급

고객서비스

Q11. 고객센터 운영시간은 언제인가요?

A: - **전화상담**: 평일 09:00-18:00 (점심시간 12:00-13:00 제외) - **1:1 문의**: 24시간 접수 가능 (답변: 영업일 기준 24시간 내) - **카카오톡 상담**: 평일 09:00-17:00 - 주말/공휴일: 1:1 문의만 접수 가능

Q12. 상품 문의는 어떻게 하나요?

A: 1. 상품 상세페이지 하단 "상품문의" 탭 2. 마이페이지 > 1:1 문의 3. 고객센터 전화(1588-0000) 4. 카카오톡 @쇼핑몰이름

Q13. 불만이나 개선사항이 있어요.

A: 소중한 의견을 다음 방법으로 전달해주세요: - 1:1 문의를 통한 개선제안 - 고객의 소리(VOC) 게시판 - 이메일: cs@company.com - 모든 의견은 검토 후 서비스 개선에 반영하겠습니다.

멤버십 및 혜택

Q14. 적립금은 어떻게 사용하나요?

A: - 적립금은 주문 시 현금처럼 사용 가능 - 최소 사용금액: 1,000원 이상 - 사용한도: 주문금액의 최대 50% - 유효기간: 적립일로부터 2년

Q15. 등급별 혜택이 있나요?

A: 네, 구매금액에 따라 4단계 등급제를 운영합니다: - **일반회원**: 구매금액 0원 이상 (적립률 1%) - **실버**: 구매금액 10만원 이상 (적립률 2%, 무료배송 쿠폰) - **골드**: 구매금액 30만원 이상 (적립률 3%, 생일쿠폰) - **VIP**: 구매금액 50만원 이상 (적립률 5%, 전용 상담사)

Q16. 쿠폰은 어떻게 받나요?

A: 쿠폰 획득 방법: - 신규가입 웰컴 쿠폰 - 생일 축하 쿠폰 (생일 당월) - 이벤트 참여 쿠폰 - 상품 후기 작성 쿠폰 - 마이페이지 > 쿠폰함에서 보유 쿠폰 확인 가능

기타

Q17. 개인정보 처리방침이 궁금해요.

A: 홈페이지 하단 "개인정보처리방침"에서 자세한 내용을 확인하실 수 있습니다. 개인정보 수집/이용 목적, 보유기간, 제3자 제공 등의 정보가 포함되어 있습니다.

Q18. 사이트 이용에 문제가 있어요.

A: 다음을 확인해보세요: 1. 인터넷 연결상태 확인 2. 브라우저 캐시 삭제 및 새로고침 3. 팝업차단 해제 4. 최신 브라우저 사용 권장 (Chrome, Safari, Edge) 5. 모바일앱 최신 버전 업데이트

Q19. 대량주문이나 기업구매는 가능한가요?

A: 네, 가능합니다. 대량주문 시 다음 혜택을 제공합니다: - 수량할인 적용 - 전용 담당자 배정 - 세금계산서 발행 - 맞춤형 배송 서비스 자세한 문의는 기업구매팀(070-0000-0000)으로 연락주세요.

Q20. 해외배송도 되나요?

A: 현재 국내배송만 가능합니다. 해외배송 서비스는 준비 중이며, 도입 시 별도 안내해드리겠습니다.

환불 가이드

환불 정책 개요

환불 가능 기간

- 일반 상품: 상품 수령일로부터 7일 이내
- 디지털 상품: 구매일로부터 7일 이내 (단, 다운로드 완료 시 제외)
- 맞춤형 제작상품: 환불 불가 (단, 하자 시 교환 가능)
- 식품/화장품: 개봉 전 7일 이내 (개봉 시 변심 환불 불가)

환불 가능 사유

- 상품 하자
- 제품 파손, 오염, 변질
- 기능상 결함, 성능 미달
- 상품정보와 다른 제품 배송
- 배송 오류
- 주문상품과 다른 상품 배송
- 수량 부족 또는 초과 배송
- 배송지 오배송 (고객 책임 아닌 경우)
- 단순 변심
- 색상, 사이즈 불만족
- 생각과 다른 디자인
- 더 이상 필요 없음

환불 신청 방법

1. 온라인 신청

- 마이페이지 > 주문내역 접속
- 해당 주문의 "환불신청" 버튼 클릭
- 환불사유 및 상세내용 입력
- 증빙자료 첨부 (사진 등)
- 신청 완료

2. 전화 신청

- 고객센터: 1588-0000
- 운영시간: 평일 09:00-18:00

- 주문번호와 환불사유 안내 필요

3. 1:1 문의

- 24시간 접수 가능
- 상세한 환불사유 작성
- 관련 사진 첨부 권장

환불 절차

단계별 진행과정

1. 환불 신청 접수
2. 신청서 검토 및 승인
3. 승인 시 반품주소 안내
4. 상품 회수
5. 고객이 직접 발송 또는 택배 수거 요청
6. 반품비용 정책에 따라 부담 주체 결정
7. 상품 검수
8. 반품상품 상태 확인
9. 환불 가능 여부 최종 결정
10. 환불 처리
11. 승인 시 환불 진행
12. 결제수단별 환불 완료

소요 시간

- 신용카드: 승인 후 3-5영업일
- 계좌이체: 승인 후 1-3영업일
- 간편결제: 승인 후 1-7영업일
- 무통장입금: 승인 후 1영업일

환불 비용

반품 배송비 정책

환불 사유	반품비용 부담	배송비
상품 하자/배송 오류	판매자 부담	무료
단순 변심	고객 부담	3,000원
무료배송 상품 변심 환불	고객 부담	왕복배송비 6,000원

환불 수수료

- 일반 환불: 수수료 없음
- 해외직구 상품: 관세/통관비용 고객 부담
- 할인쿠폰 사용 주문: 쿠폰 할인금액 차감 후 환불

환불 불가 사유

절대 환불 불가

1. 상품 특성상 불가
2. 주문제작/맞춤형 상품
3. 신선식품 (단, 하자 시 예외)
4. 개봉한 화장품/위생용품
5. 디지털 콘텐츠 (다운로드 완료)
6. 고객 사용/보관 부주의
7. 고객의 사용으로 인한 상품가치 현저히 감소
8. 포장재 훼손으로 상품가치 현저히 감소
9. 시간 경과에 따른 상품가치 현저히 감소
10. 기타
11. 복제가 가능한 상품의 포장을 훼손한 경우
12. 고객의 책임 있는 사유로 인한 재고 부족

부분 환불 정책

부분 환불 가능한 경우

- 세트 상품 중 일부만 하자: 해당 상품만 환불
- 수량 주문 시 일부 환불: 최소주문수량 이상 시 가능
- 사은품 포함 주문: 사은품 반납 필수

부분 환불 불가한 경우

- 세트 할인 상품: 전체 환불만 가능
- 묶음 할인 혜택: 할인 취소 후 환불 금액 재계산

특수 상품 환불 정책

예약판매 상품

- 출고 전: 전액 환불 가능
- 출고 후: 일반 환불 정책 적용

할인 상품

- 타임세일: 세일기간 내 환불 신청 시 정가 기준 환불
- 쿠폰할인: 쿠폰 반납 후 환불 또는 할인액 차감

적립금 사용 주문

- 사용한 적립금은 환불 승인 시 재적립
- 환불 취소 시 적립금 차감

환불 진행 상태 확인

확인 방법

1. 마이페이지: 주문내역 > 환불내역에서 실시간 확인
2. SMS 알림: 환불 단계별 자동 발송
3. 이메일 알림: 환불 완료 시 상세내역 발송

환불 상태 코드

- 접수완료: 환불 신청이 정상 접수됨
- 승인대기: 환불 신청 검토 중
- 반품요청: 상품 반품 필요 (반품주소 안내)
- 검수중: 반품상품 검수 진행 중
- 승인완료: 환불 승인, 환불 처리 시작
- 환불완료: 고객 계좌 입금 완료
- 반려: 환불 신청 거부 (사유 안내)

환불 거부 시 대응

이의신청 절차

1. 1차 이의신청: 고객센터 전화(1588-0000)
2. 2차 이의신청: 1:1 문의 또는 이메일(refund@company.com)
3. 분쟁조정: 소비자분쟁조정위원회 신청 안내

필요 자료

- 주문번호 및 환불신청번호
- 환불거부 통지서
- 상품 상태 증빙자료 (사진, 동영상)
- 배송 관련 증빙자료

자주 묻는 환불 질문

Q1. 환불 신청 후 취소할 수 있나요?

A: 상품 회수 전까지는 마이페이지에서 직접 취소 가능합니다. 회수 후에는 고객센터로 연락주세요.

Q2. 선물받은 상품도 환불할 수 있나요?

A: 가능합니다. 단, 구매자가 아닌 수령자 명의로 환불 신청해야 하며, 환불금은 수령자 계좌로 입금됩니다.

Q3. 해외카드로 결제한 경우 환불은 어떻게 되나요?

A: 원화 기준으로 환불 처리되며, 환율 변동에 따른 차액은 카드사 정책을 따릅니다.

Q4. 무료배송 조건을 만족했는데 부분환불 시 배송비가 청구되나요?

A: 네, 환불 후 잔여 주문금액이 무료배송 조건 미만이 되면 배송비가 차감됩니다.

Q5. 적립금으로만 결제한 주문의 환불은?

A: 사용한 적립금은 환불 승인 시 100% 재적립됩니다.

고객센터 안내

환불 전용 상담 - 전화: 1588-0000 (2번) - 이메일: refund@company.com - 카카오톡: @쇼핑몰이름 - 운영시간: 평일 09:00-18:00

긴급 환불 문의 - 결제 오류, 중복결제 등 긴급한 환불 건 - 주말/공휴일: 1:1 문의 이용 - 24시간 내 우선 처리

배송 가이드

배송 정책 개요

기본 배송 정책

- 배송업체: CJ대한통운, 로젠택배, 한진택배
- 배송 지역: 전국 (제주도, 도서산간 지역 포함)
- 배송 시간: 주문 완료 후 1-3일 (영업일 기준)
- 배송비: 기본 3,000원 (50,000원 이상 주문 시 무료)

배송 제외 지역

현재 모든 국내 지역으로 배송 가능합니다. - 군부대: APO/FPO 주소 불가 (인근 우체국 택배보관함 이용) - 일부 도서지역: 추가 배송비 발생 가능

배송비 정책

기본 배송비 체계

주문 금액	배송비
50,000원 미만	3,000원
50,000원 이상	무료
제주도/도서산간	+3,000원

무료배송 혜택

- 금액조건: 50,000원 이상 주문
- 수량조건: 일부 상품 2개 이상 주문
- 회원혜택: VIP 등급 무료배송 쿠폰
- 이벤트: 기간 한정 무료배송 이벤트

추가 배송비

- 제주도: 기본배송비 + 3,000원
- 도서산간: 기본배송비 + 3,000원 ~ 5,000원
- 대형상품: 별도 배송비 (상품별 표시)
- 설치상품: 설치비 별도 (20,000원~50,000원)

| 배송 시간

일반 배송

- 주문확인: 결제완료 후 1시간 내
- 출고준비: 주문확인 후 24시간 내
- 배송기간: 출고 후 1-2일
- 전체소요: 주문 후 2-3일 (영업일 기준)

출고일별 도착 예정일

출고일	서울/경기	충청/강원	경상/전라	제주도
월요일	화요일	수요일	수요일	목요일
화요일	수요일	목요일	목요일	금요일
수요일	목요일	금요일	금요일	토요일
목요일	금요일	토요일	토요일	월요일
금요일	토요일	월요일	월요일	화요일

| 특수 배송 서비스

당일배송 (서울/경기 일부 지역)

- 주문마감: 오후 2시
- 배송시간: 당일 오후 6-10시
- 추가비용: 5,000원
- 가능지역: 서울 전역, 경기 일부 (성남, 안양, 부천, 고양 등)

새벽배송 (신선식품)

- 주문마감: 전날 밤 11시
- 배송시간: 당일 오전 7-9시
- 추가비용: 4,000원
- 가능지역: 서울/경기 일부

택배보관함 배송

- 서비스: CU알림함, GS편의점택배보관함
- 추가비용: 없음
- 보관기간: 72시간
- 알림방식: SMS 발송

배송 상태 조회

조회 방법

1. **마이페이지**: 주문내역에서 실시간 조회
2. **SMS 알림**: 출고/배송완료 시 자동 발송
3. **배송사 홈페이지**: 송장번호로 직접 조회
4. **고객센터**: 전화 문의 (1588-0000)

배송 단계별 상태

- **주문접수**: 주문이 정상 접수됨
- **결제완료**: 결제 확인 완료
- **상품준비중**: 출고를 위한 상품 준비
- **출고완료**: 택배사에 상품 인계 완료
- **배송중**: 고객 지역 배송 시작
- **배송완료**: 고객에게 배송 완료

배송지 변경

변경 가능 시점

- **출고 전**: 마이페이지에서 직접 변경 가능
- **출고 후**: 배송사 고객센터로 직접 연락
- **배송중**: 배송기사와 직접 협의

변경 방법

1. **출고 전 변경**
2. 마이페이지 > 주문내역
3. 해당 주문의 "배송지 변경" 클릭
4. 새 주소 입력 및 저장
5. **출고 후 변경**
6. 각 택배사 고객센터 연락
7. 송장번호와 변경할 주소 제공
8. 추가 배송비 발생 가능

변경 불가 사례

- 배송완료 후 변경 요청
- 도서산간에서 일반지역으로 변경 (배송비 차액 환불 불가)
- 당일배송 주문의 마감시간 이후 변경

배송 관련 문제 해결

배송 지연 시 대응

1. 원인 확인
2. 물량 집중 (성수기, 이벤트 등)
3. 기상악화 (태풍, 폭설 등)
4. 교통상황 (사고, 공사 등)
5. 고객 대응
6. SMS/이메일로 지연 사유 안내
7. 예상 배송 완료일 고지
8. 보상 정책 적용 (적립금 지급 등)

배송사고 처리

1. 분실/도난
2. 배송사 조사 진행
3. 조사 결과 확인 후 재발송
4. 배송사 보험 처리
5. 파손
6. 수령 즉시 배송기사에게 확인
7. 파손 사진 촬영 및 보관
8. 교환 또는 환불 처리

부재중 배송 처리

- 1차 배송실패: 부재중 스티커 부착, SMS 발송
- 보관장소: 경비실, 택배보관함, 가까운 영업소
- 재배송 요청: 택배사 고객센터 또는 기사 직접 연락
- 보관기간: 영업소 보관 시 최대 7일

특수 상품 배송

대형가전/가구

- 배송방법: 화물차 배송
- 배송시간: 2-5일 소요
- 배송비: 30,000원~100,000원 (상품별 차이)
- 사전연락: 배송일 1일 전 연락
- 설치서비스: 별도 비용 (옵션)

냉장/냉동 식품

- 배송방법: 냉장/냉동 택배

- **배송시간:** 주문일+1일 (당일 주문 시 익일 출고)
- **주말배송:** 토요일 배송 가능, 일요일 배송 불가
- **보관주의:** 수령 즉시 냉장/냉동 보관

꽃배송/케이크

- **배송방법:** 당일 전용 배송
- **주문마감:** 배송희망일 2일 전까지
- **배송시간:** 오전(09-12시), 오후(14-18시) 선택
- **배송지역:** 서울/경기 일부 지역만 가능

배송 관련 정책

배송일 지정

- **지정가능일:** 주문일로부터 최대 30일 이내
- **지정시간:** 오전(09-12시), 오후(12-17시), 저녁(17-21시)
- **추가비용:** 2,000원
- **불가사유:** 일요일, 공휴일 (택배사 휴무)

안전포장 서비스

- **대상상품:** 깨지기 쉬운 상품, 고가 상품
- **포장재료:** 에어캡, 완충재, 포장박스
- **추가비용:** 없음 (기본 서비스)

친환경 포장

- **재활용 박스:** 80% 이상 사용
- **완충재:** 생분해성 소재 사용
- **과대포장 금지:** 상품 크기에 맞는 적정 포장

자주 묻는 배송 질문

Q1. 주말에도 배송이 되나요?

A: 토요일은 정상 배송되지만, 일요일과 공휴일은 배송되지 않습니다. 단, 신선식품의 경우 토요일 배송도 제한될 수 있습니다.

Q2. 배송시간을 정확히 지정할 수 있나요?

A: 정확한 시간 지정은 불가능하며, 오전(09-12시), 오후(12-17시), 저녁(17-21시) 시간대로만 지정 가능합니다.

Q3. 군부대로 배송이 가능한가요?

A: 직접 배송은 불가능하며, 가까운 우체국 택배보관함이나 민간 주소지로 배송을 권장합니다.

Q4. 해외배송도 되나요?

A: 현재는 국내배송만 가능합니다. 해외배송 서비스는 검토 중입니다.

Q5. 당일배송 지역을 확인하고 싶어요.

A: 주문 시 배송지 입력 후 당일배송 가능 여부가 자동으로 표시됩니다. 또는 고객센터로 문의해주세요.

Q6. 배송완료 SMS를 받지 못했어요.

A: 휴대폰 번호를 정확히 입력하셨는지 확인하고, 마이페이지에서 주문상태를 확인해주세요. 스팸 차단 설정도 확인해보시기 바랍니다.

배송비 절약 팁

1. 무료배송 활용

- 50,000원 이상 주문으로 배송비 절약
- 여러 상품을 한 번에 주문
- 가족, 친구와 합배송 이용

2. 회원등급 혜택

- VIP 등급 무료배송 쿠폰 활용
- 생일 할인쿠폰과 함께 사용
- 적립금과 쿠폰 조합 사용

3. 이벤트 기간 활용

- 무료배송 이벤트 기간 주문
- 특가 상품과 함께 구매
- 시즌별 대형 이벤트 활용

고객센터 배송 문의

배송 전용 상담 - 전화: 1588-0000 (1번) - 이메일: delivery@company.com - 카카오톡: @쇼핑몰이름 - 운영시간: 평일 09:00-18:00

배송 관련 긴급 문의 - 배송사고, 분실 신고 - 긴급 배송지 변경 - 주말/공휴일: 1:1 문의 이용

각 택배사 고객센터 - CJ대한통운: 1588-1255 - 로젠택배: 1588-9988 - 한진택배: 1588-0011