

# 배송 및 배달 정책

최종 업데이트: 2025년 11월 27일

## 1. 배송 정보

### 1.1 배송 방법

당사는 신뢰할 수 있는 배송 파트너를 통해 고객님께 제품을 안전하게 배송해 드립니다. 주문하신 상품은 주문 확인 후 순차적으로 포장 및 발송됩니다.

주요 배송업체:

- CJ대한통운 - 전국 배송, 익일배송 가능 (일부 지역 제외)
- 우체국택배 - 전국 배송, 도서산간 배송 우수
- 로젠택배 - 전국 배송, 대량 상품 배송

### 1.2 배송 시간

출고 일정:

- 평일 오후 2시 이전 주문: 당일 출고 (영업일 기준)
- 평일 오후 2시 이후 주문: 익일 출고
- 주말 및 공휴일 주문: 익 영업일 출고

출고 후 배송 소요 시간:

- 수도권 (서울, 경기, 인천): 1-2일
- 광역시 (부산, 대구, 대전, 광주 등): 2-3일
- 그 외 지역 (일반 택배 가능 지역): 2-4일
- 도서산간 지역: 3-7일 (추가 배송비 발생)

※ 주의사항: 천재지변, 물량 폭주, 배송업체 사정 등으로 인해 배송이 지연될 수 있습니다.

## 2. 배송비 안내

### 2.1 기본 배송비

배송비 안내:

- 무료배송: 0원 - 50,000원 이상 구매 시
- 일반배송: 3,000원 - 50,000원 미만 구매 시
- 도서산간: 추가 3,000원 - 제주 및 도서산간 지역
- 해외배송: 별도 문의 - 국가별 상이

## 2.2 배송비 할인 혜택

다음과 같은 배송비 할인 혜택을 제공합니다:

- 회원 등급별 무료배송 기준 차등 적용
- VIP 회원:** 30,000원 이상 무료배송
- 정기 구독 고객:** 배송비 항시 무료
- 프로모션 기간:** 배송비 무료 이벤트 진행

## 3. 교환 및 반품 정책

### 3.1 교환/반품 가능 기간

상품 수령일로부터 **7일 이내** 교환 및 반품이 가능합니다. 단, 상품의 택(tag) 및 라벨이 훼손되지 않고 원래의 포장 상태를 유지한 경우에 한합니다.

### 3.2 교환/반품 불가 사항

다음의 경우 교환 및 반품이 제한될 수 있습니다:

- 고객의 책임 있는 사유로 상품이 훼손된 경우
- 포장을 개봉하였거나 포장이 훼손되어 상품 가치가 현저히 감소한 경우
- 고객의 사용 또는 일부 소비로 상품 가치가 현저히 감소한 경우
- 시간 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 상품 가치가 현저히 감소한 경우
- 주문 제작 상품 또는 맞춤형 상품
- 식품, 화장품 등 유통기한이 있는 상품의 포장을 개봉한 경우
- 디지털 콘텐츠 상품 (다운로드 완료 시)

### 3.3 교환/반품 배송비

교환 및 반품 시 배송비:

고객 변심인 경우:

- 왕복 배송비: 고객 부담 (6,000원)
- 도서산간 추가: 실비 청구

상품 하자 또는 오배송인 경우:

- 왕복 배송비: 판매자 부담 (무료)
- 도서산간 추가: 판매자 부담

※ **중요:** 상품 하자나 오배송의 경우 배송비를 고객이 먼저 부담하신 후, 교환/반품 처리 완료 시 환불해 드립니다.

## 3.4 교환/반품 절차

교환 및 반품 절차는 다음과 같습니다:

### 1단계: 교환/반품 신청

- 마이페이지 > 주문내역에서 교환/반품 신청
- 고객센터 전화 또는 이메일로 신청

### 2단계: 상품 반송

- 신청 승인 후 상품 포장 및 반송
- 수거 서비스 이용 또는 직접 발송

### 3단계: 상품 확인

- 반송 상품 입고 및 상태 확인
- 검수 완료 (영업일 기준 2-3일 소요)

### 4단계: 처리 완료

- 교환: 새 상품 발송
- 반품: 환불 처리 (결제수단별 3-7일 소요)

## 4. 환불 정책

### 4.1 환불 처리 기간

결제수단별 환불 소요시간:

- 신용카드: 3-5 영업일 (카드사 정책에 따라 상이)
- 실시간 계좌이체: 3-5 영업일 (은행 영업일 기준)
- 가상계좌: 3-5 영업일 (입금 확인 후)
- 휴대폰 결제: 환불 불가 (당월 취소만 가능)
- 포인트/쿠폰: 즉시 (자동 복원)

### 4.2 부분 환불

복수 상품 주문 시 일부 상품만 반품하는 경우, 무료배송 조건에 미달하게 되면 최초 배송비가 환불금액에서 차감될 수 있습니다.

## 5. 배송 조회 및 고객 지원

### 5.1 배송 조회

배송 조회 방법:

- 온라인: 마이페이지 > 주문/배송조회에서 실시간 확인
- 모바일 앱: 주문내역에서 배송 추적
- 송장번호: 출고 완료 시 SMS/이메일로 발송

### 5.2 고객센터 안내

고객센터 연락처:

- 전화: 1588-XXXX (평일 09:00-18:00)
- 이메일: [support@example.com](mailto:support@example.com)
- 카카오톡: @ddauction
- 1:1 문의: 마이페이지 > 고객센터

## 6. 기타 안내사항

### 6.1 배송 전 확인사항

배송 전 다음 사항을 확인해 주세요:

- 배송지 주소 및 연락처를 정확히 입력해 주세요
- 부재 시 연락 가능한 전화번호를 남겨주세요
- 경비실, 무인택배함 등 안전한 보관 장소를 요청하실 수 있습니다
- 배송 메시지를 통해 요청사항을 남겨주세요

### 6.2 특별 배송 서비스

제공 가능한 특별 배송 서비스:

- 새벽배송: 일부 상품에 한해 제공 (별도 표기 상품)
- 당일배송: 서울 일부 지역 한정 (12시 이전 주문 시)
- 지정일 배송: 선물 등 특정일 배송 가능 (2일 전 주문 필수)

### 6.3 분실 및 파손

배송 중 상품이 분실되거나 파손된 경우, 고객센터로 즉시 연락 주시기 바랍니다. 배송업체와 협의하여 신속하게 재발송 또는 환불 처리해 드립니다.

## 약관

본 배송 및 배달 정책은 2024년 1월 1일부터 시행되며, 관련 법규 및 회사 정책에 따라 변경될 수 있습니다. 변경 시 웹사이트를 통해 공지하며, 중요한 변경사항의 경우 개별 통지할 수 있습니다.

자세한 문의사항은 고객센터로 연락 주시기 바랍니다.