

카카오스타일

판매자 운영 정책

2024.05

(주) 카카오스타일

고객센터 1670-8051

이메일 zpay@kakaostyle.com

[카카오스타일 운영 정책]

(주)카카오스타일(이하 ‘카카오스타일’ 또는 ‘자사’)은 구매자와 판매자 모두에게 쾌적하고 안전한 거래 환경을 제공 및 조성하기 위해 [카카오스타일 운영 정책]에 따라 운영하며, 카카오스타일에 입점한 판매자는 해당 정책을 확인하고 동의 및 준수하여야 합니다.

운영 정책을 준수하지 않을 경우 서비스 이용에 제한을 받을 수 있으니 주의하여 주시기 바랍니다.

해당 정책은 2024년 2월 기준으로 작성 되었으며 추후 일부 정책이 추가 및 변경 될 수 있습니다.

[목차]

제 1장. 용어 정의

제 2장. 기본 운영 정책

1조. 판매자의 책임 및 의무 사항

3조. 상품 노출 정책

2조. 서비스 이용 정책

4조. 고객 서비스 제공 정책

5조. 배송비 정책

6조. 가격 정책

제 3장. 배송 및 구매확정 정책

1조. 포장의 의무

3조. 가송장

2조. 배송 지연

4조. 구매확정 정책

제 4장. 환불, 반품, 교환 및 취소 정책

1조 .반품 정책

2조. 취소 정책

3조. 교환 정책

4조. 귀책 사유의 정의 및 기준

제 5장. 카카오스타일 제공 서비스 정책

1조. 리뷰 정책

2조. 쿠폰 정책

3조. Z결제 할인가 정책

제 6장. 고객 응대 정책

1조. 고객 응대 정책

제 7장. 산업안전보건 정책

제 8장. 클린 정책

※별첨. 모니터링 대상 안내

제 1장. 용어 정의

- (1) '입금 전 주문'이란, 무통장 입금으로 주문 후 결제가 발생하지 않은 상태를 말합니다.
- (2) '결제완료'란, 주문 후 결제까지 모두 완료 처리된 상태를 말합니다.
- (3) '상품 준비 완료'란, 배송을 위한 상품 준비가 완료된 상태입니다.
- (4) '배송 중'이란, 판매자가 택배사에 상품을 전달하여 택배사에서 배송이 진행되고 있는 상태를 말합니다.
- (5) '배송 완료'란, 판매자가 택배사 등을 통해 발송한 상품이 구매자에게 전달되어 배송이 완료된 상태를 말합니다.
- (6) '구매확정'이란, 구매자가 주문에 대한 상품을 제공받은 후 서비스 만족(반품 의사 없음)에 대한 확인이 완료된 상태입니다.
- (7) '취소'란, 구매자의 주문을 철회하여 구매자가 결제한 금액을 환불하는 것을 말합니다.
- (8) '취소 요청'이란, 구매자가 주문완료, 배송준비중(상품준비완료 상태)에 대한 구매의사를 철회했을 경우를 말합니다.
- (9) '취소 거부'란, 판매자가 구매자의 취소 요청을 특정한 사유에 의거하여 거부하는 것을 말합니다.
- (10) '취소 완료'란, 판매자가 구매자의 취소 요청을 승인하여, 구매자가 결제한 금액을 환불 받는 것을 말합니다.
- (11) '취소보류'란, 주문 취소 과정에서 판매자가 구매자와의 연락이 되지 않거나 구매자의 환불계좌 등이 확인되지 않아 즉시 취소 처리가 불가능한 상황을 말합니다.
- (12) '반품'이란, 구매자가 발송된 상품을 되돌려 보내는 것으로, 결제한 금액의 환불을 동반하는 것을 말합니다.
- (13) '반품 요청'이란, 구매자가 배송중, 배송완료 상태의 주문건에 대한 구매의사를 철회했을 경우를 말합니다.
- (14) '반품 거부'란, 판매자가 구매자의 반품 요청을 특정한 사유에 의거하여 거부하는 것을 말합니다.
- (15) '반품보류'란, 주문 반품 과정에서 판매자가 구매자와의 연락이 되지 않거나 구매자의 환불계좌 등이 확인되지 않아 즉시 반품 처리가 불가능한 상황을 말합니다.

- (16) ‘반품 진행중’이란, 판매자가 구매자의 반품 요청을 승인하여 구매한 상품을 다시 회수하고 있는 상태를 말합니다.
- (17) ‘반품 완료’란, 판매자가 회수가 완료된 반품 상품을 확인하고, 시스템에서 구매자의 반품 요청을 승인하여 구매자에게 결제한 금액을 환불하는 것을 말합니다.
- (18) ‘교환’이란 구매자가 구매한 상품과 동일한 상품의 다른 옵션으로 변경하는 것을 의미합니다.
- (19) ‘교환 전 상품’이란, 구매자가 교환하기 전 상품입니다.
- (20) ‘교환 후 상품’이란, 구매자가 교환을 신청한 이후 판매자가 새롭게 배송을 보내고자 하는 상품입니다.
- (21) ‘교환배송비’란 반품수거 배송비와 초도 배송비를 의미합니다. (왕복 배송비와 동일 개념)
- (22) ‘총 교환 비용’이란, 구매자가 판매자에게 지급해야하는 교환 시 발생하는 비용 차액입니다.
- (23) ‘총 환불 비용’이란, 판매자가 구매자에게 지급해야하는, 반품 및 교환 시 발생하는 비용 차액입니다.
- (24) ‘영업일’이란, 영업을 하는 날로서 월요일부터 금요일까지를 의미합니다. 판매자가 임의로 설정한 휴무일 및 주말과 법정공휴일은 영업일에 해당하지 않습니다.
- (25) ‘직권 처리’란, 카카오스타일이 자사 및 제공하는 서비스에 부정적인 영향을 미칠 것을 판단하여 판매자의 운영 등에 직접적으로 개입하는 행위를 말합니다.
- (26) ‘연동형 스토어’란, 카카오스타일에서 지원하는 솔루션 사에 한정하여 자사물에 등록되어 있는 상품의 정보를 그대로 카카오스타일 서비스에 동일하게 노출하는 입점 형태를 말합니다.
- (27) ‘등록형 스토어’란, 카카오스타일 파트너센터에 판매자가 직접 상품의 세부 정보를 등록하고 판매를 관리할 수 있는 입점 형태를 말합니다.
- (28) ‘Z결제 판매가’란, 기본적으로 카카오스타일 서비스 내에서 노출되는 상품의 판매가격 정보를 말하며, Z결제 할인가가 설정된 경우 해당 할인이 적용된 최종 가격 정보입니다.

(29) ‘Z결제 할인가’란 Z결제 판매가 가능한 상품에 대해 판매자가 직접 혜택을 설정하여 적용되는 최종 할인 가격 정보를 말합니다. Z결제 할인가로 설정된 가격은 카카오택스타일 Z결제 주문에만 적용됩니다.

(30) ‘발송 예정일’이란 파트너가 각 판매 제품의 출고 예정일을 판단하여 사전에 입력한 정보를 말하며, 발송예정일이 입력된 경우 고객과 파트너간 배송조건과 관련한 별도 배송조건이 설정된 것으로 봅니다.

제 2장. 기본 운영 정책

판매자는 구매자의 이용 편의를 위하여 카카오택스타일의 기본 운영 정책을 숙지하고 지켜야 합니다. 카카오택스타일은 아래의 기본 운영 정책을 지키지 않은 판매자에게 해당 정책을 준수하도록 수정을 요청할 수 있으며 판매자는 이에 적극 협조하여야 합니다.

만약 원만한 수정 처리가 이루어지지 않을 경우, 패널티와 불이익을 받을 수 있습니다.

제 1조. 판매자의 책임 및 의무 사항

- 판매자는 전자상거래법과 관련하여 아래 1) ~ 5) 항에 따른 행위를 하여서는 안됩니다. 이를 준수하지 않은 경우, 패널티와 불이익을 받게 될 수 있습니다.
- 전자상거래법이 개정될 경우, 가장 최근 개정안에 따릅니다.
 - 1) 상품 배송료, 결제 수수료 등을 과다하게 소비자에게 전가하는 행위
 - 2) 판매자 임의로 특정상품의 교환/환불이 불가하다고 규정하는 행위
 - 3) 결제대금 환급을 결제 수단의 환불 또는 현금 등이 아닌 자사몰 예치금, 포인트 등으로만 한정하여 전환하는 행위
 - 4) 판매자 임의로 반품/교환의 횟수를 제한하는 행위
 - 5) 전자상거래법이 규정한 청약철회기한(7일)을 무시하고 판매자가 임의로 규정하는 행위
- 판매자는 공정하고 안전한 거래 환경을 조성하기 위해 협조해야 하며, 다음의 경우 거래 질서 방해 행위로 규정되며 적발 시 서비스 이용에 제한이 있을 수 있습니다.
 - 소비자 보호법을 무시한 청약철회 방해
 - 상품에 대한 허위정보 기재

- 실물 및 배송이 없는 허위 거래
- 직원, 가족 등 지인 간에 부당한 목적 및 방법으로 행하는 거래
- 판매자 및 구매자가 사전에 부당한 목적으로 협의한 거래
- 쿠폰, Z결제 포인트, 이벤트 등 판매자와 구매자가 공모하여 직접 또는 제3자를 통하여 부정거래를 진행하는 경우
- 직거래를 유도하거나 직거래를 진행하는 경우
- 카카오택시에 영향을 줄 수 있는 부당한 목적으로 구매자에게 회유, 권유하는 행위
- 판매자가 랭킹, 노출 순위, 구매평 등을 조작하기 위해 자체 거래를 진행하는 경우
- 판매가, 할인가의 과도한 조정을 이용하여 거래를 일으키는 경우
- 기타 카카오택시가 정하지 않은 방식으로 시스템에 접근하는 경우

제 2조. 서비스 이용 정책

제 2-1조. 서비스 입점

- 카카오택시 서비스 입점은 파트너센터에서 카카오택시 서비스 약관, 정책에 동의 후 입점 신청을 통해 입점 승인이 완료된 상태를 뜻합니다.
- 카카오택시에서 제공하고 있는 판매 채널은 총 3가지이며, 각 입점 기준 및 정책은 상이하게 적용됩니다.
 - 판매 채널 : 지그재그, 패션바이카카오, 포스티
 - 패션바이카카오는 지그재그 서비스 입점이 필수 조건입니다.
 - 포스티는 지그재그 입점 여부와 관계없이 별도 입점이 가능합니다.
- 동일 사업자로 운영하는 동일 스토어의 복수 개의 판매채널 입점을 원할 경우, 반드시 신규 입점 신청이 아닌 파트너센터 내 ‘원클릭 판매채널 확장’기능을 통해 입점 신청을 해야합니다.
 - 원클릭 판매채널 확장 기능을 통해 입점한 스토어는 하나의 파트너센터 계정에서 여러 판매 채널의 상품 관리, 주문 관리, 정산 관리를 할 수 있습니다.
 - 또한, 하나의 파트너센터 계정에서 ‘대시보드’ 메뉴를 통해 여러 판매채널의 데이터(찜, 즐겨찾기, 방문자 수, 주문 수 등)를 확인할 수 있습니다.

- 판매 채널에 따라 입점 이후 이용할 수 있는 서비스도 다르게 적용됩니다.
- 입점 이후 스토어 컨셉 및 취급 카테고리가 변경될 경우 카카오택스타일 서비스 입점 정책에 기반하여 재심사가 진행되며 서비스 이용에 제한이 있을 수 있습니다. 심사는 서비스 입점 정책을 기반으로 내부 운영상태 점검 기준에 따라 전반적으로 검토됩니다.
- 입점 이후 전체상품의 상당수(약 70% 이상)가 입점 카테고리 외 다른 카테고리에 해당하는 상품을 진열 또는 판매 하는 경우, 카카오택스타일은 판매자의 입점 카테고리를 변경할 수 있습니다. 아울러, 입점 카테고리 변경 시, 변경된 카테고리에 따라 Z결제 판매 수수료가 변경됩니다.
- Z결제 이용을 위해서는 솔루션 사의 상품 연동 앱 설치가 선행되어야 합니다. 만약 이용 중인 솔루션사와의 상품 연동을 지원하지 않는 경우, 카카오택스타일 파트너센터를 통해 상품을 직접 등록하여야 합니다.
- 입점 승인 후 서비스 내 Z결제 버튼이 노출된 직후부터는 구매가 발생할 수 있으므로 승인 이후에는 판매 및 운영 관리가 진행되어야 합니다.
- 카카오택스타일 판매 채널 이용은 반드시 Z결제가 수반되어야 하며, 서비스 내에 Z결제가 불가능한 상품은 노출할 수 없습니다.
- 판매자는 입점 이후 타 플랫폼 내지 자사몰 등으로 판매를 유도하는 행위를 할 수 없습니다.

제 2-2조. 수수료 정책

- 입점 카테고리 및 상품 등록시 선택한 상품 카테고리에 따라 수수료가 각각 다르게 적용되며 수수료는 파트너센터를 통해 확인할 수 있습니다.
- 스토어 유형 및 카테고리에 따라 수수료가 각각 다르게 적용되며 수수료는 파트너센터를 통해 확인할 수 있습니다.
- 회사는 내부 정책에 따라 수수료 할인 프로그램을 진행할 수 있습니다.
이 경우, 회사는 해당 프로그램 내용을 파트너센터를 통해 별도로 고지하고, 고지된 내용에 따라 할인된 수수료율을 적용할 수 있습니다.
- 수수료 변경이 예정되어 있는 경우, 최소 30일 전에 파트너센터 및 이메일을 통해 이를 고지해야 합니다.

- 카카오택스타일에서 운영하는 서비스(판매 채널)에서 Z결제 서비스를 통해 상품 판매 시, 고객의 총 결제금액(배송비 포함*)에 대해 수수료가 부과됩니다.
- Z결제 서비스 이용 수수료에 관하여 회사와 Z결제 판매자간 별도 합의가 있는 경우, 아래 명시된 수수료가 아닌 별도 합의된 수수료가 적용됩니다.
- 동일 주문에 품목이 상이한 상품이 포함되어 있는 경우, 배송비에 대해서는 가장 낮은 수수료율 품목의 수수료율을 적용합니다.

제 2-3조. 운영종료 및 퇴점

- 운영종료란, 카카오택스타일에 입점한 판매자가 자사몰 자체의 운영을 종료한 경우를 의미합니다. 스토어의 신상품 등록 및 주문 처리 등의 운영이 아예 불가능한 것으로 판단되거나, 등록된 사업자가 폐업으로 확인된 경우 운영종료로 처리됩니다.
- 퇴점이란, 카카오택스타일에 입점한 판매자가 더이상 카카오택스타일에서 제공하는 판매 채널 일부 또는 모든 채널의 이용 및 판매를 원하지 않아 퇴점을 요청하는 것을 말합니다.
- 퇴점은 아래의 두 가지 유형으로 구분됩니다.
 - 입점한 전체 판매 채널을 모두 퇴점하는 경우
 - 입점한 판매 채널 중 일부 채널만 퇴점하는 경우
- 퇴점 요청 시, 파트너센터 내에 '퇴점 신청서'를 기재 및 제출해야 합니다.
 - 입점한 판매 채널 중 일부만 운영 중단할 경우에도 신청서 제출은 필수입니다. ('퇴점 요청 채널'을 기재하여 제출)
- 입점 스토어의 운영이 종료되거나 퇴점할 경우, 자동으로 잔여 정산 지급이 보류됩니다.
- 운영종료 및 퇴점 요청 시점에 잔여 주문 처리 건이 존재할 경우, 30일 안에 모두 처리해야 하며 처리가 완료된 이후 정산이 완료됩니다.
- 30일 내 미처리 시, 잔여 주문 건을 모두 직권 취소 후 정산됩니다.
- 잔여 주문 건 및 추가 발생할 수 있는 반품, 교환 등의 구매자 클레임을 대비하고자, 운영종료 및 해지 신청이 접수된 날로부터 30일 간 정산이 일시 보류됩니다.
- 모든 주문건이 처리되고 카카오택스타일 측으로 지급 보류 해지를 요청 한 경우에만 지급 보류가 해제됩니다.

- 운영종료 처리된 판매자는 모든 주문건이 처리된 이후에 파트너센터 접속이 일부 제한될 수 있습니다.
- 카카오택시 퇴점 이후 1개월 이내에 서비스 재신청이 불가합니다.
- 서비스 이용과 중단을 반복할 경우, 일정 기간 동안 재입점이 보류됩니다.
- 아래와 같은 사유로 서비스 이용이 중단된 경우 서비스 재신청이 제한될 수 있습니다.
 - 카카오택시 서비스 운영 정책 위반으로 직권 해지된 이력이 있는 경우
 - 카카오택시 페널티 정책 위반으로 서비스가 종료된 이력이 있는 경우
- 일부 판매 채널의 퇴점 진행 시, 해당 판매 채널에서 발생했던 잔여 주문건의 처리가 30일 이내에 완료되지 않을 경우, 운영 불량 상태로 간주하여 별도 고지 없이 모든 판매 채널의 운영 및 정산 예정금액 지급이 보류될 수 있습니다.
- 퇴점 요청일로부터 서비스 내에 노출이 제한되며, 잔여 주문건이 모두 처리된 시점부터는 파트너센터 접속이 일부 제한될 수 있습니다.

제 2-4조. 부가 서비스 이용 및 해지

- 부가 서비스란, 카카오택시의 판매 채널에서 판매자의 매출 증대 또는 이용 편의를 위하여 제공하는 유, 무상의 모든 서비스를 의미합니다.
 - 직진배송, 광고, 셀링툴 연동 등
- 판매 채널에 따라 제공하는 부가 서비스가 일부 상이할 수 있습니다.
- 부가 서비스 이용은 각 서비스의 신청 버튼을 통해 신청하거나, 고객센터를 통해 문의하여 주시기 바랍니다. 서비스에 따라 판매자가 파트너센터에서 직접 이용 설정도 가능합니다.
- 부가 서비스 이용해지란, 카카오택시에서 제공하는 부가 서비스를 신청한 판매자가 더 이상 서비스 이용 및 판매를 원하지 않아, 서비스 이용 중단을 요청하는 것을 말합니다.
- 제공되는 부가 서비스의 형태에 따라 이용 중단이 반드시 선행될 수 있으며, 이 때 부가 서비스 이용해지 희망일로부터 7일전에는 파트너센터를 통해 이용 해지 신청서를 제출해 주셔야 합니다.
- 부가 서비스 해지가 완료된 판매자가 추후 서비스 재이용을 희망할 경우, 이용 약관에 다시 동의하셔야 합니다.

- 판매자 의사와 상관없이 서비스 이용 약관에 의거하여 계약 해지 사유가 발생한 경우에는 별도의 신청서 제출 없이 서비스가 해지될 수 있습니다.
- 본 운영 정책에 규정되지 않은 사항은 해당 서비스의 운영 정책을 우선 합니다.
- 각 서비스 별 정책을 확인하지 않아 발생하는 문제는 판매자의 귀책이므로 각 부가 서비스 별 운영 정책을 반드시 참고하시기 바랍니다.

제 3조. 상품 노출 정책

제 3-1조. 상품 노출 정책

1) 공통

- 판매자는 구매자에게 정확한 상품 정보를 제공해야 하며, 상품 정보에 대한 관리 전반의 책임은 판매자에게 있습니다. 사실과 다른 상품 정보 제공, 동일 상품의 중복 노출 등으로 구매자에게 혼선을 주거나 불리한 조건 및 가격의 상품을 판매하여 구매자의 혜택을 축소시킬 수 있는 모든 행위를 금지합니다.
- 판매자는 「전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시」(이하 “상품정보제공고시” 및 기타 관련 법령) 에 따라 제공하여야 하는 정보를 정확하고 구체적으로 입력 하여야 하며, 상품 품목 별 상품 정보 제공 고시 및 기타 관련 법령이 제·개정 되는 경우에는 그에 맞추어 관련 정보를 즉시 수정 또는 보완해야 합니다. 만약, 판매자가 ‘상품 정보 제공 고시’ 등에 따른 필수 정보를 입력하지 않거나, 잘못 된 정보를 제공하는 경우 카카오타일은 상품 미노출 처리 및 서비스 이용 정지 등 필요한 조치를 취할 수 있습니다.
- 동일 상품이 중복 노출될 경우, 판매자 입점 유형에 해당하는 상품을 우선 노출합니다. 단, 상품의 혜택 조건이 상이한 경우 서비스 이용자 만족도를 위해 혜택 등 구매자 편의성이 더욱 높은 상품이 우선 노출됩니다.
- 동일 상품이 중복 노출될 경우 카카오타일에서 정한 동일상품 및 동일 옵션의 판단 기준에 따라 상품이 통합 노출 됩니다.
- 카카오타일 서비스 입점 및 운영 정책에 부합하는 스토어 및 상품만 노출 가능합니다.
- 카카오타일 서비스에 노출되는 상품은 연동형 및 등록형 두 가지 상품 유형으로 구분되며, 카카오타일 통합결제(Z결제) 기능 지원이 가능한 상품을 대상으로 합니다.

- Z결제 지원을 원하지 않을 경우, 상품을 '진열안함' 처리하여 앱 내 노출을 제한할 수 있습니다. 단, 카카오택시에서 상품 단위 별 Z결제 지원 처리를 제공하지 않습니다.
- 아래상품 유형은 등록이 불가하며, 등록할 경우 상시 모니터링을 통해 미노출 처리될 수 있습니다.
 - 청소년 유해 상품에 해당하는 상품
 - 타 브랜드/타인의 지적재산권 등 권리를 침해하는 상품
 - 상표권 침해 상품
 - 저작권 침해 상품
 - 초상권 침해 상품
 - 특허권 침해 상품 등
 - 서비스 등 상품 이외 무형의 상품
 - 선정적인 상품
 - 과장 광고에 해당하는 상품
 - 상품 정보가 미흡하거나 오기재된 상품
 - 동일 상품을 중복 노출하는 상품
 - 한 상품을 반복적으로 사이트에 업로드하여 서비스 내 동일 상품을 다량 노출하는 경우
 - 동일한 사업자가 여러 판매자로 입점하여, 동일 상품의 동일 이미지를 노출하는 경우
 - 서비스 내 노출 및 판매중인 연동형 상품을 일반 등록형 상품으로 중복 등록하는 경우
 - 이 외, 카카오택시 정책에 따라 등록 및 연동이 불가한 상품 등
- 파트너센터를 통해 등록 가능한 상품 수에는 별도 제한이 없습니다.
- 카테고리 및 옵션명을 제외한 상품 정보는 등록 후 수정이 가능하며, 수정 횟수에는 별도 제한이 없습니다.
- 지그재그 파워업 Ai 광고로 노출되는 상품은 별도의 광고 검수 가이드를 따릅니다.

2) 카테고리

- ‘카테고리’란 카카오스타일 서비스 내에 노출되는 상품의 범주를 의미합니다.
- 카테고리 수정 여부는 상품 유형별 상이합니다.
 - 파트너센터를 통해 등록된 상품은 1차 카테고리 수정은 불가합니다. 1차 카테고리 오입력 시, 오입력된 상품은 상품 삭제 후 재등록합니다.
 - 연동형 상품의 경우, 1차~3차 카테고리 수정이 가능합니다.
 -

3) 상품명

- 상품명은 판매 상품의 정보를 나타낼 수 있도록 정확한 상품명을 기재합니다.
- 상품명은 한글, 영어, 숫자로만 표시할 수 있습니다.
- 상품명은 최대 100자까지 작성 가능하며, 글자수가 15자 이상인 경우 서비스 내 말줄임표로 노출됩니다.
- 아래 상품 유형은 상품명은 등록이 불가하며, 등록할 경우 상시 모니터링을 통해 해당 상품이 미노출 처리될 수 있습니다.
 - 타 브랜드/타인의 지적재산권 등 권리를 침해하는 문구
 - 상표권 침해 문구
 - 저작권 침해 문구
 - 초상권 침해 문구
 - 특허권 침해 문구
 - 카카오스타일 서비스와 동일하거나 유사한 표현
 - 특수문자 : ☆, ♥, ♠, ☎, 💕 등
 - 판매 상품과 관련없는 후킹 문구
 - 판매 가격과 일치하지 않는 광고성 문구
 - 과장 광고에 해당하는 표현
 - 실증자료 없이 절대적 표현을 사용하는 경우 : 최대, 최고, 최고급, 제일, 유일, 최적 등
 - 부당하게 비교하는 표시·광고의 경우 : 비교 조건이 다르거나 특정 항목의 비교 결과를 근거로 전체적인 우수성을 주장하는 예

- 거짓·과장 광고의 표시·광고의 경우 : 전자파가 거의 발생하지 않는, 전자파 없는 전기매트 등

- 혐오/편견 조장 등 사회통념상 문제가 될 수 있는 표현
- 이 외, 카카오스타일 정책에 따라 등록이 불가한 문구 등

4) 상품 이미지

- ‘대표 이미지’란 서비스 내 노출되는 썸네일을 의미합니다.
- 대표 이미지는 최소 1개를 반드시 등록해야 합니다.
- 대표 이미지는 판매하고자 하는 상품의 정보를 나타낼 수 있는 이미지를 등록합니다.
- 추가 이미지는 상품의 디테일, 소재 등 추가적으로 안내하고자 하는 이미지를 등록합니다.
- 추가 이미지는 최대 10개를 등록할 수 있으며, JPG 파일의 경우 등록된 이미지 순서에 따라 서비스 내 노출됩니다. GIF 이미지를 등록할 경우, 가장 마지막에 노출됩니다.
- 이미지의 등록 권장 사이즈는 1080*1296px, 5mb 이하이며, 권장 사이즈 이 외의 이미지는 서비스 내 정상 노출되지 않을 수 있습니다.
- 이미지 등록 시, 가로/세로 비율이 1:1.8 이상일 경우 이미지 등록이 불가합니다.
- 등록된 이미지는 최적화 과정에서 품질 저하가 발생할 수 있습니다.
- 아래 이미지 유형은 등록이 불가하며, 등록할 경우 상시 모니터링을 통해 해당 상품이 미노출 처리될 수 있습니다.
 - 이미지 등록 권장 사이즈에 해당되지 않는 이미지
 - 해상도 및 화질이 낮아, 판매 상품 확인이 불가한 이미지
 - 판매 상품과 관련없는 이미지
 - 타 브랜드/타인의 지적재산권 등 권리를 침해하는 이미지
 - 상표권 침해 이미지
 - 저작권 침해 이미지
 - 초상권 침해 이미지
 - 특허권 침해 이미지 등
 - 텍스트가 기재된 이미지

- 선정적으로 해석될 수 있는 이미지
- 혐오/편견 조장 등 사회통념상 문제가 될 수 있는 이미지
- 이 외, 카카오스타일 정책에 따라 등록이 불가한 이미지 등

5) 상품 설명

- 상품 설명 항목은 상품 설명 이미지 및 텍스트 등록이 가능합니다.
- 이미지 등록 시, 가로/세로 비율이 1:1.8 이상일 경우 이미지 등록이 불가합니다.
- 등록된 이미지는 최적화 과정에서 품질 저하가 발생할 수 있습니다.
- 텍스트 입력 시, 최소 100자 이상 입력해야 합니다.
- 설치/배송이 필요한 상품의 경우, 상품 설명 이미지 내에 해당 내용을 상세히 기재해야 합니다.
 - 대형 가전, 가구 등 도서/산간 지역 설치 및 배송 불가한 상품의 경우, 반드시 구매자가 인지할 수 있도록 상세페이지 내 해당 사실을 기재해야 합니다.
- 예약 배송일 지정이 필요한 상품의 경우, 상품 설명 이미지 내에 배송 일정에 대해 상세히 기재해야 합니다.

6) 판매 가격

- 판매가격은 상품의 주요 정보이므로 판매자는 정확한 가격 정보를 입력 및 관리하여야 하며, 정보에 대한 책임과 의무는 판매자에게 있습니다.
- 등록형 상품은 두 가지 가격 값을 설정할 수 있으며, 각 항목별 정의는 다음과 같습니다.
 - a) 시중 판매가 : 자사몰 등 최근 2개월간 고객에게 제공한 판매 가격(결제금액 기준)
 - b) 판매가 : 카카오스타일 서비스 내 노출되는 상품 가격
- 판매가는 입력한 옵션 판매가 중 최저 금액 정보로 자동 노출됩니다.
- 입력된 판매가격 정보는 이중가 가격 표시에 활용되나, 지나치게 과장되거나 근거가 부족한 시중 판매가는 공정위의 제재 대상이 될 수 있으며 카카오스타일 정책에 따라 이중가 노출이 제한될 수 있습니다.

7) 옵션

- 상품 등록 시, 선택한 카테고리에 해당하는 옵션값이 자동 선택됩니다.
 - 카테고리에 따라 색상, 사이즈 옵션 항목이 필수 입력 사항인 상품이 있습니다.
 - 사이즈값이 단일 사이즈인 경우, 'FREE'로 입력합니다.
 - 색상의 경우, 컬러칩 중 판매 제품과 가장 유사한 색상을 선택합니다.
 - 그 외 카테고리의 상품의 경우, 해당하는 옵션을 필수로 설정해야 합니다.
- 생성된 옵션 목록의 삭제를 원할 경우, 옵션의 판매상태를 '품절'로 변경한 후 삭제합니다.
- 생성된 옵션명은 변경이 불가하며, 옵션별 판매가 및 재고는 판매 여부와 관계없이 변경 가능합니다.
- 옵션 조합 개수는 상품 유형별 등록 및 Z결제 지원되는 개수가 존재합니다.
 - 파트너센터를 통해 등록하는 상품의 경우, 최대 1,000개 까지 생성이 가능합니다.
 - 연동형 상품은 최대 2,000개 이하의 상품에 한해 Z결제가 지원됩니다.
- 최대 1,000개까지 생성이 가능합니다.
- 각인 요청 문구 등 상품 주문 시 고객의 입력 사항이 필요한 경우, '입력형 옵션'을 추가합니다.
- 아래 옵션 유형은 등록이 불가하며, 등록할 경우 상시 모니터링을 통해 해당 상품이 미노출 처리될 수 있습니다.
 - 타 브랜드/타인의 지적재산권 등 권리를 침해하는 옵션명
 - 상표권 침해 옵션명
 - 저작권 침해 옵션명
 - 초상권 침해 옵션명
 - 특허권 침해 옵션명 등
 - 카카오스타일 서비스와 동일하거나 유사한 표현
 - 판매 상품과 관련없는 후킹 문구
 - 혐오/편견 조장 등 사회통념상 문제가 될 수 있는 옵션명
 - 이 외, 카카오스타일 정책에 따라 등록이 불가한 옵션명 등
- '옵션 이미지'는 상품 구매 시, 해당 색상 옵션에 노출되는 이미지를 의미합니다.
- 옵션 이미지는 색상 기준으로 1장씩 등록하며, 이미지 등록 권장 사이즈는 1080*1296px, 5mb이하 입니다.

- 아래 옵션 이미지는 등록이 불가하며, 등록할 경우 상시 모니터링을 통해 해당 상품이 미노출 처리될 수 있습니다.
 - 아래 이미지 유형은 등록이 불가하며, 등록할 경우 상시 모니터링을 통해 해당 상품이 미노출 처리될 수 있습니다. 이미지 등록 권장 사이즈에 해당되지 않는 이미지
 - 해상도 및 화질이 낮아, 판매 상품 확인이 불가한 이미지
 - 판매 상품과 관련없는 이미지
 - 타 브랜드/타인의 지적재산권 등 권리를 침해하는 이미지
 - 상표권 침해 이미지
 - 저작권 침해 이미지
 - 초상권 침해 이미지
 - 특허권 침해 이미지 등
 - 선정적으로 해석될 수 있는 이미지
 - 혐오/편견 조장 등 사회통념상 문제가 될 수 있는 이미지
 - 이 외, 카카오택스타일 정책에 따라 등록이 불가한 이미지 등

8) 상품정보제공고시

- 판매 상품에 대한 상품정보제공고시 항목은 필수 입력 사항입니다.
- 상품 등록 시, 선택한 카테고리에 해당하는 품목정보가 자동 선택됩니다.
- ‘상품 상세페이지 참조 전체 선택’시, 상품 설명 이미지에 해당 내용이 반드시 포함되어야 합니다.
- 연동형 상품의 경우, 상품 설명 이미지 내에 필수적으로 상품정보제공고시 항목을 포함하여야 합니다.
- 상시 모니터링, 고객 제보, 민원 접수 등을 통해 상품 정보 제공 고시 미입력 또는 입력 정보 누락이 발견 된 경우에는 상품 미노출 또는 서비스 이용 정지가 될 수 있습니다.

9) 배송 상품 상세 설정

- 배송 상품 상세 설정은 판매 상품에 맞는 정확한 정보를 입력해야 합니다. 해당 정보는 해외 배송 단계에서 활용되며, 정보에 대한 모든 책임과 의무는 판매자에게 있습니다.
 - 세트 상품의 경우, 세트 상품 전체에 대한 정보를 입력합니다.
 - 미입력 시, 선택한 카테고리에 가장 적합한 정보가 자동 저장됩니다.

10) 상품 삭제

- 파트너센터를 통해 등록된 상품은 개별/일괄적으로 삭제가 가능합니다.
- 연동형 상품의 경우, 상품 삭제가 불가능합니다.

11) 기타

- 판매자가 관리하는 자체상품코드가 있을 경우 ‘자체상품코드’를 입력합니다. 브랜드 상품의 경우 상품의 모델명(품번)으로 관리가 가능합니다.
- 브랜드 상품의 경우, 판매하는 상품의 브랜드를 선택합니다. 해당 브랜드관에 상품이 노출됩니다.
- 병행수입 스토어로 입점한 경우, ‘병행수입 대상’ 항목을 선택합니다.
 - 병행수입 상품은 병행수입 스토어로 입점한 스토어만 판매가 가능합니다.
- 의류/패션잡화 상품 등록 시, 사이즈 템플릿 등록 및 관리가 가능합니다.
- 상품 검색 속성은 판매 상품에 해당하는 속성을 선택합니다.
- ‘상품 검색어’ 추가 시, 고객이 해당 키워드를 입력할 경우 상품이 노출되며 파트너센터를 통해 등록된 등록형 상품에 한해 입력이 가능합니다.
- 상품 검색어는 최대 20개까지 등록 가능하며, 한국어/영어/일어 등 다국어로 입력 가능합니다.
- 아래 키워드는 등록이 불가하며, 등록할 경우 상시 모니터링을 통해 해당 상품이 미노출 처리될 수 있습니다.
 - 타 브랜드/타인의 지적재산권 등 권리를 침해하는 키워드
 - 상표권 침해 키워드
 - 저작권 침해 키워드
 - 초상권 침해 키워드
 - 특허권 침해 키워드
 - 카카오스타일 서비스와 동일하거나 유사한 키워드

- 특수문자 : ☆, ♥, ♠, ☎, ♥ 등
- 판매 상품과 관련없는 키워드
- 혐오/편견 조장 등 사회통념상 문제가 될 수 있는 키워드
- 과장 광고에 해당하는 키워드
 - 실증자료 없이 절대적 표현을 사용하는 키워드 :
최대,최고,최고급,제일,유일,최적 등
 - 부당하게 비교하는 표시·광고의 키워드 : 비교 조건이 다르거나 특정 항목의 비교 결과를 근거로 전체적인 우수성을 주장하는 예
 - 거짓·과장 광고의 표시·광고의 키워드 : 전자파가 거의 발생하지 않는, 전자파 없는 전기매트 등
- 이 외, 카카오스타일 정책에 따라 등록이 불가한 키워드 등

제 4조. 고객 서비스 제공 정책

- 판매자는 원활한 고객 응대를 위하여, 고객 센터를 필수적으로 운영하여야 합니다. (유/무선 중 최소 한 가지 운영 필수)
- 고객 센터는 최소 5시간 이상 운영을 권장합니다. 판매자는 다음의 경우와 같이 판매 운영에 영향이 있는 경우 스토어 홈을 포함한 파트너센터 기능 및 자사몰 공지사항 등을 통해 구매자에게 사전 고지하고 스토어 정보에도 반영하여야 합니다.
 - 1) 판매자 사정으로 상품 배송 등의 일정이 변경 혹은 불가하게 된 경우 : 배송지연, 품질, 휴무일, 휴가 발생 등
 - 2) 판매자 사정으로 고객센터 등의 연락 가능한 수단이 변경된 경우
 - 3) 운영 중인 자사몰의 사업자 정보 및 도메인 주소를 포함한 주요 정보가 변경된 경우
- 판매자는 파트너센터 내에 카카오스타일과 컨택 가능한 개별 연락처를 필수로 기재하여야 합니다.

- 카카오택타일은 판매자의 개별 연락처를 공지사항 전달, 인입된 CS 전달, 제공 서비스 상담, 새로운 서비스 및 이벤트 등 최신 정보 안내 등의 이용 목적으로만 활용하며 구매자 개인에게는 제공하지 않습니다.
- 카카오택타일은 고객 문의 및 운영 처리 등의 사유로 파트너센터에 기재되어 있는 판매자에게 연락을 취할 수 있으며 판매자는 이에 대해 성실히 응대해야 합니다.
- 카카오택타일에서 고객 문의 및 운영 처리와 관련하여 연락하였으나, 최초로 연락한 시점으로부터 24시간이내에 답변이 없는 경우에는 운영 불량 스토어로 처리될 수 있으며, 카카오택타일은 운영불량 혹은 운영종료 등으로 구분된 스토어에서 구매자의 요청이 없더라도 30일 이상 처리되지 않은 주문건이 확인될 경우 해당 주문을 직권으로 취소할 수 있습니다.

제 5조. 배송비 정책

- 판매자는 파트너센터를 통하여 배송비 정책을 설정하여야 합니다. 이때, 설정하는 배송비 정책은 판매자의 자사몰(쇼핑몰, 브랜드)과 동일하게 적용되어야 합니다.
- 자사몰과 카카오택타일의 배송비 정책이 상이할 경우, 카카오택타일 입점 서비스 심사가 진행되지 않을 수 있으며, 판매자는 카카오택타일의 요청에 따라 배송비 정책을 변경하여야 합니다.
- 고객이 판매자의 무료 배송비로 설정한 상품과 일반 상품들과 함께 구매하였을 경우, 무료 배송비 정책이 우선적으로 적용됩니다.
- Z결제가 아닌 타 플랫폼 및 자사몰로의 구매를 유도하는 등의 판매 촉진 행위는 불가합니다. 모니터링을 통해 발견될 경우 판매자에게 변경을 요청할 수 있으며 요청사항이 반영되지 않을 시에는 불이익을 받을 수 있습니다.
- 아래의 조건 중 하나라도 충족할 경우, 서비스 내에 상품이 '무료배송'으로 표기됩니다.
 - 1) 자사몰 혹은 파트너센터에서 전체 무료배송으로 설정하는 경우
 - 2) 자사몰 혹은 파트너센터에서 상품별 무료배송으로 설정하는 경우
 - 3) 조건부 무료배송 상태에서 5만원 미만의 상품이 무료배송에 해당될 경우

- 구매자가 두개 이상의 주문번호를 생성하여 각각의 배송비를 지불한 경우, 판매자가 임의대로 합배송 처리할 수 없습니다. 만약, 구매자와의 별도 합의 없이 임의 합배송 처리된 주문 건에 대한 책임은 판매자에게 있습니다.
- 판매자가 설정한 기본 배송비 이외 '추가 배송비'가 부과되는 대형 가전, 가구 상품의 경우 상세 페이지를 통해 추가 배송 비용 정보를 구매자에게 별도 안내하여 수취해야 합니다.

제 6조. 가격 정책

카카오스타일은 구매자에게 최적의 쇼핑 경험 및 만족을 제공하여, 판매자에게 더 많은 상품 노출 및 판매 기회를 제공할 수 있도록 가격 조건을 주요 상품 정보로 구분하여 다음과 같은 정책으로 운영합니다.

- 판매자는 카카오스타일 서비스 이용자의 혜택이 자사몰 이용자 대비 축소되거나 차별받지 않도록 협조하여야 합니다.
- 판매자는 카카오스타일 내 판매하는 상품이 자사몰과 동일한 가격 조건으로 서비스 내 노출 및 판매될 수 있도록 상품 정보를 정확하게 등록 및 관리 하여야 합니다.
- 판매자는 카카오스타일 서비스에서 판매하는 상품의 가격을 자사몰 대비 경쟁력 있는 가격 수준을 유지해야 합니다. 만약, 이에 위배되는 경우, 카카오스타일은 구매자의 편의성이 가장 높은 상품을 우선 노출하거나 판매자에 대하여 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

(1) '연동형 상품' 가격 정보 관리 기준

- 연동형 상품의 경우, 자사몰에 등록된 상품 정보를 통해 자동으로 연동되어 노출되는 판매가를 기준으로 서비스 내 노출됩니다.
- 상품의 판매가는 서비스 내에 노출되는 주요 정보이므로 실제와 다른 정보로 구매자에게 혼선을 주지 않도록 정확한 가격으로 등록, 관리하여야 합니다. 옵션별 추가 금액이 존재하는 상품의 경우, 실제 구매되는 최저 가격이 판매가로 입력되어야 하며, 상품명 내 실제 가격과 차이가 나는 광고성 멘트는 제한될 수 있습니다.

(2) '등록형 상품' 가격 정보 관리 기준

- 파트너센터를 통해 직접 상품 등록 시, 등록형 상품의 가격 정보는 자사몰과 동일하거나 구매자 혜택상 유리하여야 합니다.

- 등록형 상품이 자사몰에서 동시 판매되는 경우 자사몰에서 가격 정보가 변경될 시, 해당 조건과 동일하거나 구매자 혜택상 유리한 조건으로 판매될 수 있도록 수정/관리하여야 합니다.
- 본 정책서 [제 2장. 기본 운영 정책]의 제 3조 상품 노출 정책에 따라 중복노출 상품은 서비스 내 노출을 제한합니다.
- 판매자가 카카오스타일 서비스 내에서 동일 상품을 중복으로 등록 및 노출하거나, 자사몰 대비 불리한 조건의 가격으로 상품을 판매하는 행위는 카카오스타일 서비스 이용자로 하여금 지속적인 불편함을 야기시키고 혼란을 주는 것으로 판단될 수 있습니다. 이러한 경우, 카카오스타일 서비스에서 제공하는 서비스 및 이벤트 참여에 제한이 있을 수 있습니다.

제 3장. 배송 및 구매확정 정책

제 1조. 포장의 의무

- 판매자는 배송 시 파손 또는 훼손이 발생하지 않도록 상품을 견고하게 포장하여 배송하여야 합니다.
- 카카오스타일은 판매자의 포장 부실로 인한 구매자 불만 혹은 상품 훼손 등의 상황이 발생할 경우, 판매자에게 포장 방법에 대한 개선을 요청할 수 있습니다.

제 2조. 배송 지연

- 판매자는 결제 완료일로부터 3영업일 내에 상품을 발송 하는 것을 원칙으로 합니다. 판매자는 발송 예정일을 입력하는 방식으로 별도 배송조건을 설정할 수 있고, 발송예정일은 영업일 기준 1일 ~ 14일 사이에서 준수 가능한 일정을 선택하여 자유롭게 입력할 수 있습니다. 이때, 파트너는 스스로 입력한 발송 예정일을 준수하여 소비자에게 기한내 상품을 발송해야 합니다.
- 전 항의 경우 파트너가 사전에 별도 배송조건을 설정한 상품이므로, 전자상거래법 제15조 등에 따라 소비자와 판매자 간에 공급시기에 관한 약정이 따로 있는 상품으로 봅니다.

- 발송 예정일을 경과하여 상품이 발송 되는 경우, 회사는 패널티 부과 등 조치를 취할 수 있고, 구매자가 취소 또는 반품 요청 시 해당 주문 건은 파트너의 승인 없이 환불 처리할 수 있습니다.
- 결제완료일로부터 3영업일(주문시 판매자가 설정한 발송 예정일이 있었던 경우에는 해당 발송예정일 기준)로부터 40일이 경과 되는 시점에 발송하지 아니한 주문 건은 구매자의 취소 요청이 없더라도 자동 취소 및 자동 환불처리 됩니다.
- ‘예약 배송 및 배송일 지정’이 필요한 상품의 경우 구매자와 배송일을 반드시 별도 협의 및 사전 안내하시고 패널티 부과나 자동 환불처리가 진행되지 않도록 조치해야 합니다.

제 3조. 가송장 금지

- ‘가송장’이란 출고되지 않은 상품의 송장번호를 미리 등록하여 상품이 출고된 것처럼 보이게 하는 것을 의미하며, 송장번호 등록 후 2영업일 이내 배송이 시작되지 않는 경우(즉, 집하처리가 아예 이루어지지 않는 경우) 가송장으로 간주합니다.
- ‘가송장’(허위 배송 정보)을 입력한 사실이 확인될 시에는 페널티를 받을 수 있으며, 카카오스타일은 해당 상품의 주문을 배송 중 취소 처리할 수 있습니다.

제 4조. 구매확정 정책

제 4-1조. 구매확정의 개념

- ‘구매 확정’이란 구매자가 주문에 대한 상품을 제공받은 후 해당 주문에 대한 정상적인 수령 완료 및 서비스 만족이 확인된 상태를 말합니다.
- 구매자는 주문 상품을 수령한 후 언제든지 구매확정을 진행할 수 있습니다. 단, 배송 완료일로부터 7일이 경과하면 자동으로 ‘구매가 확정됩니다.
- 판매자는 구매자에게 ‘구매 확정’을 강요할 수 없으며, 이와 같은 상황이 발견될 경우 운영 제재를 받을 수 있습니다.

제 4- 2조. 구매확정 후 취소 정책

판매자는 구매확정이 완료된 이후에도 아래와 같은 사유가 있는 경우에는 파트너센터를 통해 취소(환불)할 수 있습니다.

- 구매자는 소비자 보호 법에 의거하여, 배송 완료일을 제외한 7일 이내 구매 확정 여부와 상관없이 반품을 요청할 수 있으며 판매자는 반품 조치 해야 합니다.
- 상품 하자 등의 판매자 귀책 사유의 경우, 배송 완료 30일까지 반품 처리를 진행해야 합니다.
- 구매확정 후 취소는 '상품가'를 기준으로 환불되므로 초기배송비 및 반품배송비가 발생할 경우 구매자와 별도 처리해야 합니다.
- 구매확정 후 취소는 구매자와 판매자 간 충분한 협의 후 진행되어야 하며, 구매확정 후 취소가 완료된 이후 발생할 수 있는 고객과의 민/형사 상 문제에 대해 카카오택스타일은 책임지지 않습니다.

제 4장. 반품 및 취소 정책

제 1조. 반품 정책

- 구매자는 '배송중', '배송완료' 상태인 경우에 한해 '반품 요청'을 할 수 있습니다.
- 구매자는 배송 완료일을 제외한 7일 이내에 반품 요청을 할 수 있으며, 판매자는 구매자가 동기간 내 반품을 요청하는 경우 고객의 요청에 따라 반품을 해주어야 합니다. 단, 구매자의 귀책사유로 상품이 훼손된 경우, 사용이나 일부 소비로 인해 상품의 가치가 현저히 감소한 경우, 복제 가능한 상품의 포장을 훼손한 경우, 구매회원의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 상품 등으로서 상품 판매 시 반품 제한을 명시적으로 고지하고 구매자의 동의를 받은 경우 및 기타 법령에 의하여 반품 및 교환이 제한되어 있는 경우는 예외로 합니다. 또한, 상품이 표시 또는 광고 내용과 다를 경우에는 상품수령 후 90일 이내 또는 그 사실을 알게 된 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내에 이용고객이 반품을 요청하면, 파트너는 이를 반품을 해주어야 합니다.
- 판매자는 '반품 요청'된 주문건에 대해 '반품 접수' 혹은 '반품 거부' 처리를 반품 요청일로부터 1영업일 이내 로 진행해야 하며, 지연되는 경우 페널티가 부여될 수 있습니다.

- 판매자는 ‘반품 접수’된 주문 건에 대해 빠른 회수가 완료될 수 있도록 적극적으로 관리하여야 합니다.
- 판매자는 상품 하자나 오배송 등 고객의 귀책 사유 없는 반품 배송비를 부담하도록 하여서는 아니되며, 반품 사유 변경시에는 고객과의 협의후에 지불 방식을 변경하여 반품 처리 하여야 합니다.
- 판매자는 반품 상품 수거 완료일로부터 3영업일 이내에 ‘환불’ 또는 ‘반품 거부’ 의사를 통지하여야 하며, 지연되는 경우 페널티가 부여될 수 있습니다.
- 판매자는 반품 상품 수령일로부터 3영업일 이내에 환불 또는 환불에 필요한 조치를 취하여야 합니다. 만약 3영업일 내에 아무런 조치를 취하지 않은 주문건은 자동 환불 될 수 있습니다.
- ‘환불’ 시에는 구매자가 결제한 방법으로 환불되며, 환불 방식에 대해 판매자가 임의로 지정할 수 없습니다.
- ‘반품 거부’ 시에는 정당한 사유를 바탕으로 반드시 구매자와의 사전 협의가 진행되어야 합니다. 만약, 다음과 같이 정당하지 않은 이유로 ‘반품 거부’ 시에는 판매자 페널티가 부여될 수 있습니다.
 - 세일 또는 할인 상품
 - 단순 텍 또는 라벨 제거
 - 기 성품이나 주문 제작으로 표기
 - 자사몰 사이트에 교환 불가 공지
 - 특정 상품 (니트 류, 흰색 상품, 속옷,레깅스 등)
 - 청약 철회 기간을 축소 표시하거나 7일 이내 상품 도착을 요구하는 경우
 - 이외 임의로 청약 철회를 제한하거나 방해한다고 판단되는 경우
- 반품을 거부할 수 있는 정당한 사유는 전자상거래 법 상 명시 되어 있는 ‘고객의 책임으로 인해 상품의 가치가 현저히 훼손 된 경우’ 를 의미합니다.
- 구매자는 앱을 통해 반품을 여러 차례 요청할 수 있으며 판매자는 구매자의 ‘반품 요청’을 접수 혹은 거부 처리해주어야 합니다. 만약, 전자상거래법에 부합하지 않는 사유 혹은 별다른 사유 없이 ‘반품 요청’을 거절하여 분쟁이 발생할 시, 판매자 페널티가 부여될 수 있습니다.
- 반품 신청 후 반품 귀책 사유 변경이 필요하거나 고객과의 협의가 필요한 경우, ‘반품 보류’ 로 변경할 수 있습니다

- 반품 보류 단계에서 30일 이상 처리되지 않고 남아있는 주문건에 대하여 카카오택배는 직권으로 환불 처리할 수 있습니다. 판매자는 구매자와의 연락이 되지 않거나, 분쟁이 발생한 경우 30일 이내로 처리하여야 하며, 해결이 어려운 경우 카카오택배 고객센터로 연락하여 적극적으로 분쟁을 해결해야 합니다.
- 장기간 반품 보류 상태로 남아있어 직권 환불 처리된 주문건에 대해서는 아래 내용을 증빙하는 경우에 한해서만 카카오택배에서 판매자에게 배송 비용을 정산합니다.
- 배송비 지불 기준
 - 1) 상품 상태에 따라 구매자 귀책이 분명하다고 판단되는 경우에 한해서만, 구매자 또는 카카오택배가 판매자에게 배송비 부담
 - 2) 상품 상태에 따른 불가 사유는 증빙 자료 제출 후 카카오택배 내부 검토 후 처리 (귀책 사유 판단)
 - 3) 택배 분실 케이스 : 택배사로부터 전달 받은 자료 제출이 있는 경우, 택배사 과실이므로 카카오택배에서 책임지지 않습니다.
- 구매자는 반품으로 요청한 주문건에 대해 교환으로 변경을 요청할 수 있으며, 이에 대해 판매자는 파트너센터를 통해 교환으로 변경하여 처리하여야 합니다.

제 2조. 취소 정책

- 파트너는 이용고객이 주문한 상품을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때, 즉시 해당 사실을 이용고객에 유선으로 통보하고 이용고객의 동의를 얻은 후 주문을 취소하여야 하며, 회사가 이용고객의 상품결제일로부터 3일 이내에 상품대금 환불 및 환불에 필요한 조치를 취할 수 있도록 협조하여야 합니다.
- 구매자는 '결제완료', '배송준비중' 상태에서 앱을 통해 판매자에게 '취소 요청'을 할 수 있습니다.
- 결제완료일로부터 3영업일이 경과되었음에도 상품준비완료 상태가 유지되는 경우, 배송 지연처리 시 입력한발송 예정일까지 배송이 이루어지지 않은 경우, 파트너가 설정한 별도 배송조건이 준수되지 않아 이용고객이 주문을 취소하는 경우에는 해당 주문 건은 파트너의 승인 없이 자동 환불처리됩니다. 단, 이용고객의 주문취소 요청 시점에 이미 해당 상품이 배송 중인 경우에는 취소가 아닌 반품절차가 진행됩니다.

- 취소 요청 건에 대하여 취소 완료 처리 또는 배송 처리를 하지 않는 경우, 해당 주문 건은 자동 환불처리 됩니다. 단, 배송중인 경우에는 취소가 아닌 반품절차에 의합니다.
- 판매자는 '취소 요청'된 주문건에 대해 '취소 완료' 혹은 '취소 거부' 처리를 취소 요청일로부터 1영업일 이내로 진행해야 하며, 지연되는 경우 페널티가 부여될 수 있습니다.
- '취소 거부'시에는 반드시 구매자와 사전 협의가 진행되어야 하며, 구매자와의 사전 협의 없이 취소 거부 처리될 시 판매자 페널티가 부여될 수 있습니다.
- '취소 거부'는 배송을 위한 상품 준비가 완료되었음을 전제조건으로 하며, '취소 거부 처리'와 동시에 송장번호를 입력하여 상품을 배송하여야 합니다.

제 3조. 교환 정책

- 카카오택시에서 '교환'은 동일 상품 간의 옵션을 변경하는 경우에만 적용됩니다. 다른 상품으로의 교환은 불가하며 반품 후 재주문해야 합니다.
- '교환배송비'란 반품수거 배송비와 초도 배송비를 의미합니다. (왕복 배송비와 동일 개념)
- '총 교환 비용'이란, 구매자가 판매자에게 지급해야하는 교환 시 발생하는 비용 차액입니다.
- '총 환불 비용'이란, 판매자가 구매자에게 지급해야하는, 교환 시 발생하는 비용 차액입니다.
- 구매자는 '배송중', '배송완료' 상태에서 앱을 통해 판매자에게 '교환 요청'을 할 수 있습니다.
- 구매자는 교환요청 가능 기간동안 판매가, 교환 수거 비용, 교환 배송 비용 총 3가지 항목에 대해 최초 주문 시점의 금액으로 보장받아야 합니다.
- 판매자는 상품 하자나 오배송 등 고객의 귀책 사유 없는 교환의 경우 고객에게 해당 교환 배송비를 부담하도록 하여서는 안됩니다.
- 구매자는 배송 완료일을 제외한 7일 이내에 교환 요청을 할 수 있으며, 판매자는 구매자가 동기간 내 교환을 요청하는 경우 고객의 요청에 따라 교환을 해주어야 합니다. 단, 구매자의 귀책사유로 상품이 훼손된 경우, 사용이나 일부 소비로 인해 상품의 가치가 현저히 감소한 경우, 복제 가능한 상품의 포장을 훼손한 경우, 구매회원의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 상품 등으로서 상품 판매 시 반품 제한을 명시적으로 고지하고 구매자의 동의를 받은 경우 및 기타 법령에 의하여 반품 및 교환이 제한되어 있는 경우는 예외로 합니다. 또한, 상품이 표시 또는 광고 내용과 다를

경우에는 상품수령 후 90일 이내 또는 그 사실을 알게 된 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내에 이용고객이 교환을 요청하면, 판매자는 교환을 해주어야 합니다.

- 판매자는 '교환 요청' 된 주문 건에 대해 '교환 접수' 혹은 '교환 거부' 처리를 교환 요청일로부터 1영업일 이내에 진행해야 합니다. 지연되는 경우 페널티가 부여될 수 있습니다.
- 판매자는 교환상품 수령일로부터 1영업일 이내에 교환을 위한 조치를 취하여야 합니다. 만약 판매자가 3영업일 내에 아무런 조치를 취하지 않을 경우, 해당 주문 건은 자동 환불될 수 있습니다.
- 판매자는 '교환 접수'된 주문 건에 대해 빠른 회수가 완료될 수 있도록 적극적으로 회수를 관리하여야 합니다.
- 판매자는 구매자와 '교환 배송비' 지불 방식 및 지불 주체에 대해 반드시 협의하여야 합니다.
- 판매자는 교환품 수거 완료일로부터 3영업일 이내에 '교환 재배송' 혹은 '교환 거부' 중에서 조치를 취하여야 하며, 지연되는 경우 페널티가 부여될 수 있습니다.
- '교환재배송' 처리 시, '교환후상품'에는 새로운 상품 주문번호가 생성됩니다.
- '교환재배송' 시에는 초기 배송과 동일하게 배송준비중으로 변경된 날로부터 판매자가 설정한 상품별 발송일 안에 배송 처리를 해야하며 그렇지 않을 경우 '교환 배송지연'으로 분류됩니다.
- 판매자는 단순 변심에 의한 교환등 이용 고객에게 반품 배송비, 교환 배송비를 청구해야하는 경우 파트너센터의 교환 완료 보류 처리를 통하여 교환 완료 처리를 유보할 수 있습니다.
- '교환 거부' 시에는 정당한 사유를 바탕으로 반드시 구매자와의 사전 협의가 진행되어야 합니다. 만약, 다음과 같이 정당하지 않은 이유로 '교환 거부' 시에는 판매자 페널티가 부여될 수 있습니다.
 - 세일 또는 할인 상품
 - 단순 텍 또는 라벨 제거
 - 기 성품이나 주문 제작으로 표기
 - 자사몰 사이트에 교환 불가 공지
 - 특정 상품 (니트 류, 흰색 상품, 속옷,레깅스 등)
 - 청약 철회 기간을 축소 표시하거나 7일 이내 상품 도착을 요구하는 경우
 - 이외 임의로 청약 철회를 제한하거나 방해한다고 판단되는 경우
- 교환을 거부할 수 있는 정당한 사유는 전자상거래 법 상 명시 되어 있는 '고객의 책임으로 인해 상품의 가치가 현저히 훼손 된 경우' 를 의미합니다.
- '교환 수거완료확정' 시에는 교환거부/ 교환옵션 변경 등 이전 상태로 돌릴 수 없습니다.

- ‘교환완료’ 시에는 7일 뒤에 자동으로 구매확정 처리 됩니다.
- ‘교환수거완료’ 및 ‘교환 배송 준비중’ 상태에서 30일 이상 남아있는 주문건에 대하여 대해서는 카카오택스타일은 직권으로 반품 상태로 변경 후 환불 처리할 수 있습니다.
- 판매자는 교환을 요청한 구매자와의 연락이 되지 않거나, 분쟁이 발생한 경우 30일 이내로 처리하여야 하며, 해결이 어려운 경우 카카오택스타일 고객센터로 연락하여 적극적으로 분쟁을 해결해야 합니다.
- 구매자는 1회 교환이 완료된 주문에 대해 서비스 내에서 다시 교환 혹은 반품을 접수할 수 없습니다. 재요청이 있을 경우 판매자와 구매자가 별도로 협의하여야 합니다.
- 구매자는 교환으로 요청한 주문건에 대해 반품으로 변경을 요청할 수 있으며, 이에 대해 판매자는 파트너센터를 통해 반품으로 변경하여 처리하여야 합니다.

제 4조. 귀책 사유의 정의 및 기준

카카오택스타일에서 정의하고 있는 각 귀책 사유의 유형은 다음과 같습니다.

1. 구매자 귀책

- 구매자의 부주의나 잘못으로 인하여 취소/교환/반품 등이 이루어지는 경우
- 유형 : 단순 변심, 고객 실수로 잘못 주문한 경우

2. 판매자 귀책

- 판매자의 부주의나 잘못으로 인하여 취소/교환/반품 등이 이루어지는 경우
- 유형 : 상품 파손 또는 불량, 오배송, 초기 구성품 누락, 잘못된 상품 정보 안내, 주문 처리 과정에서 지연으로 분류된 경우

3. 카카오택스타일귀책

- 카카오택스타일 의 부주의나 잘못으로 인하여 취소/교환/반품 등이 이루어지는 경우
- 유형 : 카카오택스타일 시스템 장애로 인하여 취소/교환/반품이 진행 된 경우

- 판매자는 구매자로부터 상품을 회수한 후, 상품 상태가 초기와 같지 않다고 판단될 경우 반품 및 교환을 거부할 수 있습니다. 단, 상품 박스 (포장재)가 상품의 가치를 결정하는 중요한 요소인 경우, 박스 훼손에 대한 규정을 반드시 고객이 쉽게 인지할 수 있도록 명시하여야 합니다.
- 잘못된 상품 정보란, 상품 상세 페이지에 실제 상품과 아예 다른 정보를 기재하거나 임의로 상품 정보를 입력하는 등, 구매자가 해당 상품 정보를 통해 실제 상품의 정확한 정보를 얻을 수 없음이 판단되는 경우를 의미합니다.

제 5장. 카카오택시 제공 서비스 운영 정책

카카오택시는 판매 촉진을 위한 다양한 서비스 기능을 제공할 수 있으며, 서비스별로 세부 운영 방침은 상이할 수 있습니다. 각 서비스별 판매 촉진 서비스 기능은 별도 공지를 통해 안내되는 정책을 따릅니다.

제 1조. 리뷰 정책

Z리뷰는 후기를 통해 유용한 정보 활용 및 쾌적한 쇼핑경험 제공과 판매자의 판매촉진을 목적으로 합니다.

- Z리뷰는 Z결제를 통해 구매한 주문 건에 대해서만 작성이 가능합니다.
- Z리뷰 작성을 위한 기본 조건은 다음과 같습니다.
 - 1) 리뷰는 상품주문번호 당 1건의 리뷰를 작성할 수 있다.
 - 2) 주문 상태가 배송완료 상태이며, 배송완료 일자 기준 30일 이내인 경우
 - 3) 상품 판매 가격에 대한 제한 없이 작성 가능
 - 4) 교환 후 상품이 구매확정 상태가 된 경우
 - 5) Z리뷰 작성 시, 텍스트 최소 20자 입력 필수
- Z리뷰는 Z결제 구매자만 작성할 수 있으며, 구매자는 작성 후 7일 이내에 수정할 수 있습니다.
- 카카오택시는 판매자가 리뷰를 조작하는 행위를 엄격히 금지하고 있습니다.
 - 1) 제 3자 또는 외부 업체를 통해 리뷰가 작성 된 경우
 - 2) 상품을 실제로 발송하지 않고 빈 박스 배송 등을 통해 상품 구매를 가장하여 리뷰를 작성한 경우

- 3) 판매자와 구매자간의 협의, 경제적 대가 제공 등을 통해 허위 또는 부정한 방법으로 리뷰 작성을 유도한 경우
 - 4) 체험단 상품 등 구매자와 판매자 간의 직간접적인 경제적 대가 관계가 존재 하나 이를 표기 하지 않는 경우
 - 5) 리뷰 및 상품 인기도 결과에 영향을 미치도록 부당하게 조작된 요소, 표시, 광고, 또는 방법을 사용한 경우
 - 6) 기타 회사가 제공하는 리뷰 작성 또는 게시 방법과 다른 비정상적인 방법을 통해 리뷰를 조작한 경우
- 카카오스타일은 위와같은 리뷰 조작행위를 예방하기 위하여 상시 모니터링을 진행합니다. 만약, 위와 같은 사실이 적발되거나 의심되는 경우, 카카오스타일은 즉시 이용중단 또는 퇴점 처리를 진행할 수 있습니다. 다만, 판매자가 객관적인 증빙자료를 통한 소명으로 사실과 다를음을 입증하거나 의혹을 해소하는 경우에는 카카오스타일의 판단에 따라 정상화 조치를 진행할 수 있습니다.
 - 전항에도 불구하고, 카카오스타일은 사안의 위반 정도가 경미하다고 판단하는 경우에는 재량에 따라 페널티를 달리 적용할 수 있습니다.
 - 판매자는 구매자가 작성한 리뷰에 대해 삭제, 수정할 수 없으며 구매자에게 수정 요청을 할 수 없습니다.
 - 판매자가 구매자에게 리뷰에 대한 수정을 요구한 사실이 확인되고 그로 인해 구매자가 서비스 사용에 불편함이 있을 경우, 카카오스타일은 판매자를 서비스 내 노출을 제한하는 등 제재 조치를 취할 수 있습니다.
 - 카카오스타일은 리뷰 검수 모니터링을 통해 적절하지 않은 리뷰는 작성자에게 사전 안내 없이 미노출 처리 됩니다.
 - 타인으로 하여금 불쾌감, 혐오감을 주는 리뷰를 고의적/악의적으로 생성하는 구매자에게는 페널티가 적용될 수 있습니다.
 - 적절하지 않은 리뷰 혹은 불쾌감, 혐오감을 주는 리뷰의 기준은 다음과 같습니다.
 - 1) 상품과 무관한 내용
 - 2) 비속어 및 부적절한 단어 사용
 - 3) 상품과 무관하거나 부적절한 이미지

- 4) 작성한 리뷰가 타인의 권리를 침해할 가능성이 있는 경우
 - 5) 그외 정상적인 리뷰라고 판단되지 않는 경우
- 단, 리뷰가 미노출 처리되더라도 리뷰 작성으로 지급된 포인트는 회수하지 않습니다.

제 2조. 쿠폰 정책

- 카카오스타일은 구매 활성화를 위해 다양한 형태의 쿠폰을 제공할 수 있습니다.
- 판매자는 파트너센터 내 ‘쿠폰 관리’ 기능을 통해 쿠폰을 생성, 관리할 수 있습니다.
- 셀러 쿠폰 생성 시, 판매자는 판매 채널별 쿠폰 발급 여부를 설정할 수 있습니다.
- 판매자가 발행한 쿠폰은 실사용된 주문 건에 한해 스토어 쿠폰 부담 금액이 발생하며 정산대금에서 공제됩니다.
- 서비스 내에서 제공되는 쿠폰의 유형은 다음과 같습니다.
 - 1) 장바구니 쿠폰 : 카카오스타일이 지정한 판매자의 상품에 사용할 수 있도록 발행한 쿠폰으로, 주문 시점 기준 사용 조건을 충족하는 경우, 주문 단위로 단일 혹은 여러 상품에 적용되는 쿠폰을 뜻합니다.
 - 2) 스토어 장바구니 쿠폰 : 판매자가 발행한 쿠폰으로 주문 시점 기준 사용 조건을 충족하는 경우, 스토어의 전체 상품에 적용되는 쿠폰을 뜻합니다.
 - 3) 스토어 상품 쿠폰 : 판매자가 발행하는 쿠폰으로 특정 상품에 한정해 주문 시점 기준 사용 조건을 충족하는 경우, 스토어의 단일 상품에 적용되는 쿠폰을 뜻합니다.
- 쿠폰을 사용한 주문 건의 취소,반품 시의 처리 기준은 다음과 같습니다.
 - 1) 쿠폰이 사용된 상품의 판매가 기준으로 쿠폰 할인 금액을 비율 배분하여, 취소/반품 상품 금액에서 배분된 쿠폰 비용을 차감한 후 환불됩니다.
 - 2) 반품 금액 중 쿠폰 할인 해지 비용이 우선하여 자동 차감 처리됩니다.
 - 3) 취소/반품으로 인해 사용된 쿠폰의 재발급 기준은 다음과 같습니다.

i) 전체 취소/반품인 경우 : 귀책 여부와 무관하게 최대 3회까지 쿠폰이 재발급되며, 유효기간이 만료된 경우 취소/반품 완료일 기준 +3일로 발급됩니다.

- 판매자는 취소/반품 처리 단계에서 쿠폰 해지 비용에 대한 상세 내역을 확인할 수 있습니다.
- 판매자는 정산 내역에서 상품 단위로 배분된 스토어 쿠폰 부담 금액을 확인할 수 있습니다.
- 쿠폰은 정률형과 정액형 두가지를 선택할 수 있습니다.
 - 정률형 쿠폰
 - 쿠폰의 최소주문금액은 쿠폰 사용이 가능한 기준 금액입니다.
 - 최소 주문금액 조건 충족 시 쿠폰 적용대상(상품가 또는 상품가의 합계금액)의 일정 비율대로 할인 됩니다.
 - 정률로 인해 산정된 할인 금액이 최대 할인 금액을 초과할 경우, 최대 할인 금액으로 쿠폰가를 적용합니다.
 - 정액형 쿠폰
 - 발급하는 쿠폰의 '할인금액'을 입력하여 적용합니다.
 - 할인금액은 10원 단위로 설정할 수 있고, 최소 주문 금액 및 사용 조건을 따릅니다.

제 3조. Z결제 할인가 정책

- 판매자는 파트너센터에서 상품 단위로 Z결제 할인가과 적용 기간을 설정하여 상품별 최종 판매가를 관리할 수 있습니다.
- 할인 금액(정액형) 설정 시, 상품의 판매가격 기준으로 할인 금액이 적용된 가격으로 서비스 내 노출됩니다.
- Z결제 할인가는 서비스 내 Z결제 판매 가능한 상품에 한해서만 적용됩니다.
- 설정한 할인 내역은 시작일시 시점 이전에만 삭제 가능하며, 시작일시 시점이을 지난 경우에는 정지 처리만 가능합니다.

제 6장. 고객 응대 정책

제 1조. 고객 응대

카카오스타일은 판매자가 아래의 사유에 해당하는 경우, 판매자에 대하여 사전에 유선 또는 이메일 등의 방법으로 해당 사실을 통지하고 시정을 요청합니다. 조치할 수 있습니다. 사전에 유선 또는 이메일 등의 방법으로 해당 사실을 통지하고 시정을 요청합니다. 이때, 판매자는 카카오스타일의 요청에 따라 적절한 조치를 취하여야 하고, 만약, 카카오스타일의 판단하에 처리가 미흡하다고 판단하는 경우에는 내부 운영정책에 의거하여 제재 조치를 할 수 있습니다. 만약, 판매자와 연락이 닿지 않거나 사안의 해결이 긴급을 요하는 등 부득이한 경우에는 카카오스타일이 선조치한 후 통보할 수 있습니다.

1. 구매자의 문의 해결에 대한 의무 미준수

- 1) 운영시간 내 자사몰 콜센터 연결 불가 및 문의게시판 운영 미흡
- 2) 카카오스타일이 컨택 가능한 스토어의 개별 연락처 관리 미흡
- 3) 카카오스타일로 접수된 컴플레인 처리를 위한 요청사항에 무응답/무대응
- 4) 카카오스타일의 요청사항에 대한 후속조치 미흡
- 5) 스토어 고객센터 번호 미기재/오기재

2. 판매자의 의무 불이행으로 인해 구매자 피해 발생을 유발하는 경우

- 1) 상품에 대한 허위정보 기재
- 2) 사전 고지 없는 배송지연 및 배송약속일 미준수
- 3) 불필요한 개인정보 수집
- 4) 그 외 동일한 사유로 피해자 다수 발생 확인 시

3. 카카오스타일의 정책에 위배되는 경우

- 1) 소비자 보호법을 무시한 청약철회 방해
- 2) 카카오스타일 또는 서비스의 이미지를 훼손하거나 부정적 영향을 미쳤다고 판단되는 사항
- 3) 정당한 사유나 구체적 확인 없이 카카오스타일로 책임 전가

- 4) 카카오스타일에 영향을 줄 수 있는 부정한 목적으로 구매자에게 회유, 권유하는 행위
- 5) 구매자와의 분쟁 시 해결 및 책임 회피

4. CS 정책

- 1) 파트너센터로 인입되는 문의게시글에 2영업일 내로 답변처리 하지 않는 경우
- 2) 판매자의 개별 사유로 인해 답변 처리가 지연될 수 있음을 사전 공지하지 않거나 혹은 카카오스타일과 관련하여 협의를 진행하지 않은 경우
- 3) 구매자가 카카오스타일 서비스 이용과 관련하여 판매자(셀러)의 정책에 정당한 의견 또는 불만을 제기한 경우

제 7장. 산업안전보건 정책

카카오스타일은 판매자에게 아래와 같은 사유가 발생하는 경우, 판매자에 대하여 서비스 이용 정지/해지 등의 조치를 즉시 진행할 수 있습니다. 또한, 산업안전보건법 등 관련법률에 의거하여 형사상 조치를 취할 수 있습니다.

- 서비스 이용 과정에서 직원에게 폭언, 협박 또는 음란한 언행을 하는 경우
- 카카오스타일의 이미지를 실추시키거나 신뢰성을 해하는 경우
- 상기 내용 이외에 카카오스타일의 건전한 운영을 방해한다고 판단되는 행위

제 8장. 클린 정책

카카오스타일은 사용자의 보다 안정적인 이용 경험을 위하여 클린 정책을 운영합니다. 각각의 항목을 기반으로 입점되어 있는 판매자의 스토어 및 상품에 대한 모니터링을 상시 진행합니다. 각 평가 항목을 준수하지 않을 경우, 별도의 제재 처리를 받을 수 있습니다. 또한 각 항목은 운영 정책 및 이용약관을 포함하고 있습니다.

- 클린정책 1회 위반 시 파트너사 메일을 통해 위반 사실을 통보하고 서베이를 발송합니다.
- 발송된 서베이에 대해 판매자는 48시간 내에 회신하여야 하며, 48시간 내에 미처리/미회신 시에는 1회 위반에 대하여 한 운영불량 5영업일이 적용됩니다.

- 위반 횟수는 판매 기간 동안 지속 누적되므로 꾸준한 관리가 필요합니다.
- 2회 위반 시에는 별도의 서베이 제출 없이, 위반 메일 발송 후 즉시 운영불량 1개월이 적용됩니다.
- 3회 위반 시에는 별도의 서베이 제출 없이, 위반 메일 발송 후 즉시 운영종료 처리되며 1개월 이내 서비스 재신청이 제한됩니다.
- 세부 항목은 별도의 클린정책을 통해 확인할 수 있습니다.

본 기준은 2024년 05월 23일부터 시행합니다.

※별첨1. 모니터링 대상 안내

카카오스타일은 고객에 믿고 구매할 수 있는 서비스 환경 구축을 위하여 상시 모니터링을 진행합니다.

아래 항목에 해당되는 상품은 상시 모니터링을 통해 미노출될 수 있습니다.

모니터링 대상	
- 판매 불가 상품, 정보 오기재 등 카카오스타일 정책에 맞지 않는 상품 등 개별 상품 모니터링	
- 고객 불편을 초래하여 민원이 발생하는 판매자 운영상태의 모니터링	
- 배송/교환/반품 등의 판매 및 처리 지연으로 인해 누적된 페널티 점수 모니터링	
- 카카오스타일의 가치에 반하는 정책 모니터링	
- 모니터링은 고객의 신고 및 카카오스타일 자체 모니터링을 통해 이루어집니다.	

구분	항목	상세 내용
상품	판매 불가 상품	전자상거래 법령에 위반되거나 또는 카카오스타일 정책에 따라 판매 불가한 상품을 판매하는 경우

	식약처 판매중지 요청 상품	식약처에서 불량상품으로 판매되어, 판매중지 요청이 인입된 이너뷰티 상품을 판매하는 경우
	가품 이슈가 제기된 병행수입 상품	고객 및 타셀러로부터 가품 이슈가 제기된 병행수입 상품의 경우
	정보 제공 오류 상품	상품 정보가 미흡하거나 오기재된 상품을 판매하는 경우, 과장광고에 해당하는 상품을 판매하는 경우
	지적재산권 침해 상품	타브랜드 및 타인의 상표권/저작권/초상권/특허권 등을 침해하는 상품을 판매하는 경우
	선정적 상품	성인용 상품, 선정적 이슈가 발생할 수 있는 상품을 판매하는 경우, 선정적으로 해석될 수 있는 포즈 및 이미지를 사용한 상품을 판매하는 경우
	상품 이외 유형의 상품	수선 서비스 등 상품 이외 무형의 상품을 판매하는 경우
	노출 불가 상품	유아동 전용 상품 등 카카오택시 정책에 따라 노출 불가한 상품을 판매하는 경우
	서류 미검수 상품	이너뷰티 등 서류 검수가 필수 선행되어야 하는 상품군 중 서류 미검수 상태의 상품을 판매하는 경우
	중복 노출 상품	동일 상품을 중복 노출하는 경우
	연동 불가 상품	병행수입 상품, 뷰티, 라이프 카테고리 등 연동형 상품 판매가 제한되어 연동이 불가하나, 연동형 상품으로 판매하는 경우
페널티	판매거부	판매자가 정당한 사유없이 일방적으로 판매를 하지 않아 페널티 점수가 누적된 경우
	배송/교환/반품 지연	배송/교환/반품 처리의 의무 기한이 넘어가게 되어 페널티 점수가 누적된 경우

구분	항목	상세 내용
CS	전자상거래법 미 준수	전자상거래법 관련 법령에 어긋나는 스토어의 별도 정책을 운영하고 있어 민원이 접수되는 경우
	개인 정보 관리 불량 또는 침해	고객의 개인정보를 타인에게 유출하거나, 타 목적으로 이용하는 경우
	불친절	고객에게 욕설, 비방, 협박등을 하거나 모욕감을 줄 수 있는 행위로 인하여 민원이 접수되는 경우
	민원 중재 거부	카카오스타일 혹은 외부 기관의 중재를 정당한 이유없이 거부하거나, 적극적으로 협조하지 않는 경우
	고객 상담 오처리	카카오스타일 정책 및 전자상거래 관련 법령과 어긋난 방법으로 고객 상담을 처리하거나 카카오스타일에서 요청한 내용과 상이하게 처리되어 민원이 재 접수되는 경우
	연락두절	고객 문의를 포함하여 카카오스타일과의 연락이 되지 않는 경우 유효하지 않은 고객센터 번호 및 카카오스타일과 스토어 담당자간 연락이 되지 않는 경우
	카카오스타일 서비스 이미지 훼손	구매자와 분쟁시 카카오스타일 고객센터와의 논의나 확인 없이 서비스의 오류임을 단정하여 안내하거나 그렇게 인지하도록 유도하는 경우
정책	외부 클레임	한국 소비자원, 공정거래위원회 등의 기관 또는 소비자 상담센터, 언론사, 인터넷(SNS 등)으로부터 서비스 불만족 등의 민원이 접수되어, 카카오스타일 정책과 맞지 않는 사항이 발견되었을 경우

※별첨2. 정책 변경사항 안내

[2020.05 변경사항]

- 제 1장. 용어정의 내 (11), (15), (18)~(23) 용어 추가
- 제 2장. 기본운영정책 - 제 2조. 고객센터 서비스 제공 정책 내 운영 불량 스토어의 판단 기준 추가 등 일부 내용 추가 / 제 3조. 배송비정책 내 무료배송 및 이벤트 정책 관련 일부 내용 추가 / 제 4조. Z결제 입점 및 해지 정책 추가
- 제 3장. 배송 및 구매확정 정책 - 제 4.2조 구매확정 후 취소 정책 일괄 추가
- 제 4장. 반품 및 취소정책 - 제 1조. 반품 정책 내 반품 보류 및 자동 환불 처리 관련 일부 내용 추가 / 제 3조. 교환정책 추가 / 제 4조. 귀책사유 정의 및 기준 추가
- 제 5장. Z결제 제공 서비스 운영 정책 추가(제1조 리뷰 정책, 제2조 쿠폰정책)
- 제 6장. 고객응대 정책 - 제 1조. 4항 일부 내용 추가

[2021.06 변경사항]

- 정책서 명칭 변경
- 제 1장. 용어정의 내 (28)~(31) 용어 추가
- 제 2장. 기본운영정책 - 제 1조. 판매자 의무사항 내 거래 질서 방해 행위 기준 추가
- 제 2장. 기본운영정책 - 제 2조. 서비스 이용 정책 내 지그재그 제공 서비스 추가 등 일부 내용 추가 / 서비스 해지 및 운영종료 시 지그재그 서비스 이용 종료 사항 추가
- 제 2장. 기본운영정책 - 제 3조. 등록형 스토어 상품 정책 추가
- 제 2장. 기본운영정책 - 제 4조. 상품 노출 정책 추가
- 제 2장. 기본운영정책 - 제 7조. 가격 정책 추가
- 제 5장. 지그재그 제공 서비스 정책 - 제 2조. 쿠폰 정책 내 쿠폰 생성 메뉴 설명 / 쿠폰 유형 추가 / 취소, 반품 시 사용된 쿠폰의 재발급 기준 추가
- 제 5장. 지그재그 제공 서비스 정책 - 제 3조. Z결제 할인가 정책 추가
- 제 7장. 산업안전보건 정책 추가

[2022.01 변경사항]

- 제 2장. 기본 운영 정책 - 제 3-2조. 등록형 상품 정책 항목 추가
- 제 2장. 기본 운영 정책 - 제 5조. 고객 서비스 제공 정책
- 제 2장. 기본 운영 정책 - 제 6조. 배송비 정책 내 추가 배송비 항목 추가
- 제 3장. 배송 및 구매확정 정책 - 제 2조. 배송 지연 정책 내 예약 배송 상품 항목 추가
- 제 5장. 지그재그 제공 서비스 운영 정책 - 제 1조. 리뷰 정책 내 부적절한 리뷰 항목 추가
- 제 5장. 지그재그 제공 서비스 정책 - 제 2조. 쿠폰 정책 내 쿠폰 유형 설명 문구 수정
- 제 5장. 지그재그 제공 서비스 정책 - 제 2조. 쿠폰 정책 내 쿠폰 해지에 따른 환불 처리의 변경 기준 수정 및 포인트 지급 기준 삭제

[2022.02 변경사항]

- 제 2장. 기본 운영 정책 - 제3-2조. 등록형 상품 정책 내 상품명 제한 항목 추가
- 제 2장. 기본 운영 정책 - 제 7조. 가격 정책 내 연동형 상품 가격 정보 관리 기준 추가
- 제 5장. 지그재그 제공 서비스 정책 - 제 2조. 쿠폰 정책 내 쿠폰 발급 채널 설정 항목 추가

[2022.04 변경사항]

- 제2장. 기본운영정책 제2-2조 서비스 해지에서 퇴점으로 명칭변경 및 관련 일부 내용 추가
- 제2장. 기본운영정책 제2-4조 부가 서비스 이용해지 항목 추가
- 제5장. 지그재그 제공 서비스 정책 - 제1조 리뷰 정책 내 일부 내용 추가

[2022.06 변경사항]

- 제 2장. 기본운영정책 - 제 3-2조. 등록형 상품 정책 항목 미노출 대상 상품 유형 내용 변경
- 제 2장. 기본운영정책 - 제 3-2조. 등록형 상품 정책 항목 카테고리 수정 방법 변경
- 제 2장. 기본운영정책 - 제 3-2조. 등록형 상품 정책 항목 추가 이미지 순서 항목 내용 변경
- 제 2장. 기본운영정책 - 제 3-2조. 등록형 상품 정책 항목 상품 삭제 정책 변경

[2022.07 변경사항]

- 제 1장. 용어설명 일부 삭제
- 제 2장. 3조. 상품 등록 정책을 상품 노출 정책로 변경
- 제 2장. 제 2-1조. 입점 내용 변경
- 제 2장. 제 2-2조. 수수료 정책 신규 추가
- 제 2장. 제 2-2조. 퇴점 및 운영종료로 조항 변경
- 제 2장. 제 2-3조. 운영종료 관련 내용 2-3조로 통합하여 삭제
- 제 2장. 제 4조. 삭제
- 제 2장. 제 5,6,7조 조항 번호 변경
- 제 5장. 제 1, 2, 3조 변경사항 일부 적용
- 제 8장. 클린정책 추가

[2023.02 변경사항]

- 제2장. 제 1조. 판매자의 의무 내용 변경
- 제2장 제2-2조. 수수료 정책 프로모션 용어 변경

[2023.08 변경사항]

- 제 2장. 기본 운영 정책 제 3-1조 옵션 통합 노출 항목 추가

[2023.08 변경사항]

- 제 1장 용어 정의 발송 예정일 정의 추가
- 제 3장 배송 및 구매확정 정책 제 2조. 배송 연기 안내 배송 지연 처리
- 제 3장 배송 및 구매확정 정책 제 2조. 발송 예정일 초과 상품 취소
- 제 3장 배송 및 구매확정 정책 제 2조. 배송 지연 기준

[2023.10 변경 사항]

- 제 2장 기본 운영 정책 제 4조. 연락 미답변 기준 및 직권처리 기준 변경
- 제 2장 기본 운영 정책 제 6조. 자사몰 대비 가격 비교 추가
- 제 3장 배송 및 구매확정 정책 제 2조. 배송연기 안내 내용 삭제
- 제 3장 배송 및 구매확정 정책 제 2조. 자동 주문 취소 내용 추가
- 제 4장 반품 및 취소 정책 제 1조. 반품 요청 처리 기한 변경
- 제 4장 반품 및 취소 정책 제 2조. 취소요청 처리 기한 변경
- 제 4장. 반품 및 취소 정책 제 2조. 자동 주문 취소 내용 추가
- 제 4장 반품 및 취소 정책 제 3조. 교환요청 처리 기한 변경
- 제 4장. 반품 및 취소 정책 제 2조. 자동 주문 취소 내용 추가
- 제 6장 고객 응대 정책 제 1조. 고객응대 제재처리 기준 변경
- 별첨1. 모니터링 대상 안내 노출 불가 상품 [남성 상품] 기준 제외

[2023.12 변경 사항]

- 제 2장. 기본 운영 정책 제 2-1조. 입점 카테고리 내용 변경
- 제 2장. 기본 운영 정책 제 2-2조. 입점 카테고리 및 상품 카테고리 수수료 적용 내용 추가
- 제 2장. 기본 운영 정책 제 2-2조. 스토어 유형 수수료 우선 적용 내용 삭제
- 제 2장. 기본 운영 정책 제 5조. 자사몰 배송비 동일 정책 추가
- 제 2장. 기본 운영 정책 제 5조. 배송비 정책 상이한 경우 정책 내용 추가
- 제 2장. 기본 운영 정책 제 5조. 파트너센터 배송비 정책 최우선 적용 삭제
- 제 5장. 카카오택시 제공 서비스 운영 정책 제 1조. 리뷰 정책 작성 기준 변경

[2024.02 변경 사항]

- 제 5장. 카카오택시 제공 서비스 운영 정책 제 1조. 리뷰 조작 행위 금지 내용 추가
- 제 5장. 카카오택시 제공 서비스 운영 정책 제 1조. 리뷰 조작 행위 모니터링 내용 추가
- 제 2장. 기본 운영 정책 제 3-1조. 상품 정보 제공 고시 내용 미입력 잘못 된 내용 기재 제재 조치 내용 추가

[2024.05 변경 사항]

- 제 4장. 반품 및 취소 정책 제 1조. 부적절 반품 거부 기준 추가 / 청약 철회 기준 (배송 완료일 제외 7일)
- 제 4장. 반품 및 취소 정책 제 3조. 부적절 교환 거부 기준 추가 / 청약 철회 기준 (배송 완료일 제외 7일)
- 제 3장. 배송 및 구매확정 정책 제 4-2조. 청약 철회 기준 (배송 완료일 제외 7일)