

FAQ 쿠런티

Q. 최저가 상품인데 보상 처리된 경우 판매자가 이의 신청을 할 수 있나요?
 보상 내역에 문제가 있는 경우 판매자는 보상 승인 후 3일 안에 이의 신청할 수 있으며, 쿠팡은 2일 이내 답변 드립니다.(영업일 기준)

Q. 최저가 고객보상 승인 건이 타당하지 않은 경우 이의 신청은 어떻게 하나요?
 WING > 고객관리 > 쿠런티보상관리 메뉴에서 고객이 신청한 최저가 보상 요청 건을 확인합니다. 우측 맨끝 고객보상내역 열에서 [상세보기]를 클릭하여 팝업창에 있는 상세내용을 확인한 후 하단 '온라인문의로 접수해주세요'를 클릭하여 양식에 맞게 신청하시기 바랍니다.

Q. 이의 신청 건이 승인되면 최저가 고객보상 정산은 언제 지급되나요?
 매월 1일~말일까지 이의 신청 승인 건은 익월 10일 지급됩니다. 지급일이 공휴일일 경우 가장 빠른 다음 영업일에 지급되며, 지급 내역은 WING > 정산관리 > 추가지급 메뉴에서 확인할 수 있습니다.

Q. 최저가 고객보상 이후 고객이 환불하는 경우 판매자에게 차감된 정산은 어떻게 처리되나요?
 고객 환불 시 최저가 고객보상으로 판매자에게 차감된 금액은 추가정산을 통해 입금해 드립니다. 매월 1일~말일까지 최저가 고객보상 중 환불 건을 확인하여 익월 10일 지급합니다. 지급 내역은 WING > 정산관리 > 추가지급 메뉴에서 확인할 수 있습니다.

Q. 최저가 산정 기준 금액은 무엇인가요?
 최저가는 상품가와 배송비 모두를 포함한 금액을 기준으로 산정합니다. 단, 카드 할인 및 개인 포인트 할인은 제외합니다.

Q. 쿠런티를 등록하여 판매할 경우 별도 이용료가 있나요?
 쿠런티를 등록하여 판매할 경우 쿠런티이용료 5%를 부과합니다.(부가세 별도)
 WING > 정산관리 > 정산현황 메뉴에서 최종지급액 오른쪽 [상세열기] 버튼을 클릭하면 [쿠런티이용료] 항목에서 이용료를 확인할 수 있습니다. 쿠런티 베타오픈 기간 동안 쿠런티이용료는 무료이며, 쿠런티 프로그램 런칭 후 5/8부터 쿠런티이용료 5%를 1%로 할인해 드립니다.

Q. 쿨런티 적용 후, 지불할 이용료는 어디서 확인하나요?

WING > 정산관리 > 정산현황 메뉴에서 최종지급액 오른쪽 [상세열기] 버튼을 클릭하면 [쿨런티이용료] 항목에서 이용료를 확인할 수 있습니다.

Q. 쿨런티는 누구나 판매할 수 있나요?

판매자점수 우수 판매자이면서, 배송비가 무료배송 또는 9800원 이상 무료배송(기본 배송료 2500원 이하)을 등록한 상품인 경우 쿨런티 상품으로 판매할 수 있습니다. 판매자점수는 주문이행 98점, 정시배송완료 95점 이상 만족해야 합니다.(판매자점수 지난 30일 기준) 당월 판매자점수가 충족되지 않을 경우 익월 판매자점수에 따라 신청할 수 있습니다.

Q. 쿨런티는 모든 카테고리 및 상품군에서 판매할 수 있나요?

예약, 한정상품, 중고상품, 리퍼상품, 경매상품, 품질상품은 판매할 수 없습니다. 여행 / 숙박 / 항공 / 순금 / 골드바 / 주얼리 / e 쿠폰 / 상품권 / 도서 / 음반 카테고리는 최저가 상품을 판매할 수 없습니다.

Q. 쿨런티를 등록하면 상품노출 확률이 높아지나요?

최저가 상품에는 온라인 최저가 보장 상품을 의미하는 '쿨런티'를 달아드립니다. 쿨런티 상품은 쿠팡 주요 노출 영역에 집중 노출되며, 로켓배송처럼 필터를 적용해 고객이 쿨런티 상품만 따로 모아 볼 수 있어 노출 확률이 높아집니다.

Q. 온라인 최저가를 유지하지 못하면 쿨런티는 어떻게 되나요 ?

쿨런티는 고객과의 약속입니다. 따라서 고객과의 신뢰 유지를 위해 온라인 최저가를 유지해야 합니다. 온라인 최저가가 아닌 상품으로 확인되어 최저가 고객보상이 승인 되면 쿨런티가 해제 됩니다. 해제된 상품은 온라인 최저가로 가격을 변경해 재등록할 수 있습니다.

Q. 최저가 고객보상이 승인된 상품을 다시 최저가로 판매 할 수 있나요?

최저가 고객보상이 승인되면 해당 상품은 '쿨런티'가 해제됩니다. 다시 최저가로 판매 하려면 WING > 상품관리 > 상품조회/수정 메뉴에서 [가격/재고/쿨런티/판매상태 변경] 버튼을 눌러 판매가격을 온라인 최저가로 설정한 후 쿨런티 적용 여부에 Y를 선택 하세요.

Q. 쿨런티 신청 자격을 상실했습니다. 자격이 회복되면 다시 쿨런티를 붙여야 하나요?
네. 그렇습니다. 쿨런티 신청 자격 상실로 인해 해제된 쿨런티를 복원하려면 WING > 상품관리 > 상품조회/수정 메뉴에서 [가격/재고/쿨런티/판매상태 변경] 버튼을 눌러 원하는 상품에 다시 쿨런티를 적용해야 합니다. 쿨런티 신청 자격은 매주 수요일 오후 2시 업데이트 됩니다. 신청 자격을 갖추지 못하면 쿨런티가 해제되니 자격을 유지할 수 있도록 신경 써 주세요.

Q. 갑자기 쿨런티가 해제되었습니다. 왜 그런가요?

쿨런티로 등록된 상품이 온라인 최저가가 아닐 경우 쿨런티가 해제됩니다. 해제 시 WING에 등록된 이메일로 알려드립니다. 해제된 상품을 온라인 최저가로 가격 조정 후 다시 신청할 수 있습니다. 상품의 온라인 판매 가격은 매우 유동적으로, 쿨런티 해제 시 쿠팡에서 확인한 온라인 최저가 출처를 알려드릴 수 없습니다. 양해 부탁드립니다.

Q. 쿨런티 신청 자격이 바뀌면 어떻게 해야 하나요?

모든 판매자의 쿨런티 신청 자격은 매주 수요일 오후 2시에 업데이트 됩니다. 신청 자격을 만족하면 WING 메인화면 알림창 또는 WING > 상품관리 > 상품조회/수정 메뉴에서 쿨런티 열이 생성되어 원하는 상품에 쿨런티를 적용할 수 있습니다. 쿨런티 신청 자격을 상실하면 이미 적용한 쿨런티가 해제되오니 신청 자격을 유지할 수 있도록 신경 써주세요.