doTERRA Korea 온라인 판매 가이드라인

도테라코리아(유)

1. 목적

본 가이드라인은 도테라코리아(유)(이하 “회사”)의 Independent Product Consultant(이하 “IPC”)가 온라인을 통해 도테라 제품을 홍보하거나 판매하는 경우 준수하여야 할 기준과 절차를 정함을 목적으로 합니다.

IPC의 온라인 판매 활동은 소비자 보호와 건전한 유통질서 유지, 도테라 브랜드 가치 보호를 위하여 관련 법령, 도테라코리아의 방침 및 절차와 본 가이드라인에 따라 이루어져야 합니다.

회사는 IPC 자격을 보유하고 회사의 사전 승인을 받은 회원에 한하여 온라인을 통한 제품 판매를 허용합니다.

2. 온라인 판매 사전 심의

1) 사전 심의 원칙

① 온라인 판매를 희망하는 IPC는 판매 사이트를 개설하거나 운영하기 전에 회사의 사전 심의를 받아야 합니다.

② 제출된 신청서는 관련 법령과 도테라코리아의 방침 및 절차, 본 가이드라인을 기준으로 심의합니다.

③ 심의기간은 신청서와 구비서류가 모두 접수된 날부터 약 10영업일이며, 심의 내용 또는 추가 확인 필요 여부에 따라 기간이 연장될 수 있습니다.

④ 온라인 판매 사이트는 심의가 완료되어 회사의 승인 공문을 받은 이후에만 공개하거나 운영할 수 있습니다.

⑤ 신청 내용이 관련 법령이나 회사의 방침 및 절차에 부합하지 않는 경우 승인이 거부될 수 있습니다.

⑥ 심의를 위해 제출한 서류는 반환되지 않습니다.

⑦ 회사의 사전 승인 없이 사이트를 공개하거나 온라인 판매를 시작한 경우 회사는 사이트 운영 및 판매 중단을 요청할 수 있습니다.

2) 제출서류

온라인 판매 사전 심의를 신청하는 IPC는 다음 서류를 제출하여야 합니다.

① 온라인 판매 사전 심의 신청서 (당사 내부 양식)
② 공개 전 사이트 전체 화면 자료 또는 스크린카피

③ 판매 예정 제품 목록 및 가격표
④ 사업자등록증 (업태: 전자상거래업)
⑤ 통신판매업 신고증
⑥ 건강기능식품 판매업 신고증 (건강기능식품 판매 시 해당)
⑦ 기타 회사가 심의를 위하여 필요하다고 요청하는 자료

※ ②, ③의 경우, 심의 시 회사가 해당 사이트에 직접 접속하여 관련 내용을 확인할 수 있는 경우 제출을 생략할 수 있습니다.

3) 접수 방법

이메일: 도테라코리아 윤리강령부 <krcompliance@doterra.com>

3. 승인 후 운영 및 재심의

1) 운영 중 모니터링

① 회사는 승인을 받은 온라인 판매 사이트에 대해서도 관련 법령과 회사의 방침 및 절차 준수 여부를 수시 또는 정기적으로 확인할 수 있습니다.

② 회사의 모니터링 또는 외부 신고 등을 통하여 규정 위반 사실이 확인되는 경우 회사는 해당 IPC에게 시정, 게시물 삭제, 판매 중단 또는 사이트 운영 중단을 요청할 수 있습니다.

③ 동일하거나 유사한 위반이 반복되거나 위반의 정도가 중대한 경우에는 온라인 판매 승인 취소, IPC 계정 제한 등 추가적인 조치가 이루어질 수 있습니다.

④ 사전 심의를 통과하였다는 사실이 운영 중 발생한 위반행위에 대한 책임을 면제하는 것은 아닙니다.

2) 재심의 대상

승인을 받은 IPC가 다음 사항을 변경하려는 경우에는 변경 전에 회사의 재심의를 받아야 합니다.

① 도메인 또는 사이트 주소
② 사이트명 또는 쇼핑몰명
③ 사이트 운영자
④ 판매 제품
⑤ 기타 최초 승인 내용과 비교하여 중요한 변경에 해당하는 사항

※ 회사는 변경 사항의 중요도를 고려하여 재심의 대상 여부를 판단할 수 있으며, 재심의 대상 여부가 불분명한 경우에는 변경 전에 회사에 확인하여야 합니다.

4. 온라인 판매 사이트의 사용 목적

① IPC의 온라인 판매 사이트는 도테라코리아 제품을 홍보하고 판매하기 위한 독립된 사이트로 운영하여야 합니다.

② 온라인 판매 사이트에서는 도테라코리아에서 판매하는 제품만 판매할 수 있습니다.

③ 사이트는 회사가 직접 운영하는 공식 홈페이지, 공식몰 또는 본사 직영몰로 오인되지 않도록 구성하여야 합니다.

④ IPC는 승인을 받은 온라인 판매 사이트를 제3자에게 대여하거나 양도하여서는 안 됩니다.

⑤ 사이트의 운영, 상품 등록, 주문 처리 또는 배송 업무를 제3자에게 위탁하는 경우에도 해당 사이트의 운영 및 규정 준수에 대한 책임은 승인을 받은 IPC에게 있습니다.

5. 허용되는 온라인 판매 범위

① IPC의 온라인 판매는 회사의 사전 승인을 받은 독립 온라인 판매 사이트에서만 가능합니다.

② 회사의 승인을 받지 않은 판매 채널에서 직접 또는 간접적으로 제품을 판매하거나 판매를 유도하는 행위는 허용되지 않습니다.

6. 금지되는 온라인 판매 채널 및 판매 방식

다음 채널 또는 방식에 의한 제품 판매는 금지됩니다.

① 네이버 스토어, 쿠팡, G마켓, 옥션, 11번가 등 오픈마켓 및 종합 온라인 쇼핑몰
② 당근마켓, 번개장터, 중고나라 등 중고거래 또는 개인 간 거래 플랫폼
③ 네이버 카페, 밴드 등 온라인 커뮤니티 및 게시판
④ 인스타그램, 블로그, 페이스북, 유튜브 등 SNS를 통한 직접적인 판매 행위
⑤ 기타 회사가 승인하지 않은 온라인 판매 채널 또는 판매 방식

7. 판매 가능한 제품

① 도테라코리아에서 구매한 제품만 온라인으로 판매할 수 있습니다.

② 해외 도테라 지사에서 구매한 제품 등 도테라코리아에서 구매하지 않은 제품은 온라인으로 판매할 수 없습니다.

③ 다음 각 호의 제품은 일반 소비자에게 판매할 수 없으며, 회원 대상 혜택 및 프로모션은 온라인 판매 사이트에 적용하거나 일반 소비자에게 제공할 수 없습니다.

- 회원 등록 키트
- LRP 관련 키트 및 혜택
- 회원 전용 제품
- BOGO 프로모션, 이달의 할인 제품 등 회원을 대상으로 운영되는 프로모션 및 할인 혜택

- 회사가 증정품 등으로 제공한 비매품
- 키트 구성품으로만 제공되며 도테라코리아에서 단품으로 판매하지 않는 제품
- 기타 회사가 별도로 지정한 제품 또는 혜택

④ 판매가 중단되었거나 품절된 제품을 실제 판매 가능한 제품처럼 표시하거나 소비자의 구매를 유도하여서는 안 됩니다.

⑤ 제품의 사용기한, 보관상태 또는 품질이 적절하지 않은 제품을 판매하여서는 안 됩니다.

8. 판매 가격 및 거래조건

① IPC는 브랜드 가치, 건전한 유통질서 및 회사가 공급하는 회원 공급가 등을 종합적으로 고려하여 합리적인 가격으로 판매하여야 합니다.

② IPC는 브랜드 가치 또는 건전한 유통질서를 현저히 저해할 정도의 지나치게 낮은 가격으로 판매하거나, 지속적·반복적인 가격 할인을 통해 다른 IPC와 과도한 가격 경쟁을 유도하여서는 안 됩니다.

③ 소비자가 실제 거래조건을 오인할 수 있는 할인율, 정상가격 또는 비교가격을 표시하여서는 안 됩니다.

④ 배송비, 반품조건, 교환조건 및 기타 거래조건은 소비자가 구매 전에 명확하게 확인할 수 있도록 표시하여야 합니다.

⑤ 회사는 브랜드 가치의 보호, 건전한 유통질서 또는 소비자 보호를 위하여 판매 가격이나 거래조건의 시정을 요청할 수 있으며, IPC는 이에 적극 협조하여야 합니다.

9. 운영자 정보 및 회사와의 관계 표시

온라인 판매 사이트에는 운영자가 도테라코리아와 독립된 Independent Product Consultant(IPC)임을 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 다음 사항을 명확하게 표시하여야 합니다.

① 회사가 승인한 Independent Product Consultant(IPC) 로고를 사이트 상단에 표시
② 운영자의 성명 및 상호
③ 사업자등록정보
④ 통신판매업 신고정보
⑤ 고객센터 연락처
⑥ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등 관련 법령에서 요구하는 사업자 정보 및 소비자 보호를 위한 표시사항
⑦ 다음의 고지 문구

※ 본 사이트는 도테라코리아(유)에 등록된 Independent Product Consultant가

독립적으로 운영하는 온라인 판매 사이트입니다. 본 사이트는 doTERRA International LLC 또는 도테라코리아(유)가 직접 운영하는 공식 홈페이지나 공식 온라인몰이 아닙니다.

고지 문구는 사이트 하단 또는 소비자가 쉽게 확인할 수 있는 위치에 상시 게시하여야 합니다.

10. 브랜드 및 지적재산권의 사용

① 도테라의 회사명, 상표, 로고, 제품명, 제품 이미지, 출판물 및 기타 지적재산권은 회사의 지적재산으로서 관련 법령에 따라 보호됩니다.

② IPC는 회사가 허용하거나 사전에 서면으로 승인한 범위에서만 회사의 지적재산권을 사용할 수 있습니다.

③ IPC는 회사가 승인하지 않은 방식으로 회사의 로고 또는 브랜드 식별 요소를 수정하거나 변형하여서는 안 됩니다.

④ IPC는 도테라 또는 도테라 제품의 명칭을 포함한 상표, 상호, 도메인명 또는 기타 회사의 지적재산권을 출원·등록하거나 이에 관한 권리를 취득하여서는 안 됩니다.

⑤ 소비자가 IPC가 운영하는 온라인 판매 사이트를 회사가 직접 운영하는 공식 온라인 판매 사이트로 오인할 우려가 있는 다음의 표현을 사용하여서는 안 됩니다.

- 공식몰
- 공식 온라인몰
- 본사몰
- 본사 직영
- 도테라 공식 판매처
- 공식대리점
- 공식총판
- 본사 정품몰
- 그 밖에 회사가 직접 운영하거나 회사의 공식 온라인 판매 사이트인 것으로 소비자가 오인할 우려가 있는 표현

⑥ 사이트의 구성, 디자인, 색상 또는 문구를 회사의 공식 홈페이지와 동일하거나 유사하게 제작하여 소비자가 회사의 공식 홈페이지 또는 공식 온라인 판매 사이트로 오인할 우려가 있도록 하여서는 안 됩니다.

11. 도메인 및 검색광고

① 사이트의 도메인명 또는 사이트명에 “도테라”, “doTERRA”, 회사의 제품명 또는 상표를 사용할 수 없습니다.

② 질병명, 치료명 또는 질병의 예방·치료를 의미하는 표현을 검색 키워드, 태그 또는 사이트 설명에 사용할 수 없습니다.

③ 회사명, 상표 또는 제품명을 이용한 유료 검색광고(파워링크, 키워드 광고)를 운영하거나 가격비교 서비스에 상품을 등록 또는 광고하여서는 안 됩니다.

④ 검색결과에서 소비자가 회사의 공식 홈페이지 또는 공식 온라인 판매 사이트로 오인할 우려가 있는 제목, 설명 또는 표시를 사용하여서는 안 됩니다.

12. 제품 홍보 및 표시·광고

① IPC는 제품을 질병의 예방 또는 치료에 효능·효과 있는 제품 또는 의약품으로 오인하게 하는 표시·광고를 하여서는 안 됩니다.

② 식품, 건강기능식품, 화장품 및 기타 회사가 판매하는 제품은 관련 법령에서 허용하는 범위 내에서만 표시·광고하여야 합니다.

③ 다음과 같은 표시·광고는 금지됩니다.

- 질병의 예방 또는 치료 효능을 표방하는 표현
- 의학적 효능·효과를 암시하거나 표방하는 표현
- 사실과 다르거나 과장된 표현
- 객관적으로 입증되지 않은 표현
- 소비자를 기만하거나 오인·혼동시킬 우려가 있는 표현
- 다른 회사 또는 다른 제품을 비방하는 표현
- 회사가 승인하지 않은 제품의 사용 방법 또는 활용 방법을 안내하는 표현
- 제품의 용도 또는 분류를 벗어나는 표현
- 치료 전후 사진, 사용 후기 등을 이용하여 효능·효과를 단정하거나 소비자가 오인할 우려가 있는 표현
- 의사, 약사, 의료기관 또는 특정 기관이 제품을 보증하거나 추천하는 것으로 오인시키는 표현

④ IPC는 회사가 공식적으로 제공한 제품 설명, 사용 방법 및 광고자료를 임의로 수정·편집하거나, 일부만 발췌하여 본래의 의미를 왜곡하여서는 안 됩니다.

⑤ 관련 법령과 구체적인 금지 표현은 별첨 「표시·광고 가이드」를 준수하여야 합니다.

13. 제품 포장 및 판매 상태

① 제품의 용기, 포장, 라벨, 설명서 또는 사용기한 표시를 임의로 수정하거나 훼손하여서는 안 됩니다.

② 제품을 개봉하거나 소분하여 판매하여서는 안 됩니다.

③ 서로 다른 제품을 임의로 조합하여 회사의 공식 세트 상품인 것처럼 판매하여서는 안 됩니다.

④ 정품 포장이 훼손되었거나 보관상태가 적절하지 아니하여 제품의 품질 또는 안전성이 우려되는 제품은 판매하여서는 안 됩니다.

14. 온라인 판매 사이트 운영자의 자체 관리 의무

1) 주문 및 판매 현황 모니터링

① IPC는 소비자 보호와 건전한 유통질서 유지를 위하여 주문 및 판매 현황을 지속적으로 자체 모니터링하여야 합니다.

② IPC는 주문 수량, 주문 빈도, 배송지, 연락처, 결제 정보 및 기타 거래 내역을 확인하여 일반적인 소비자의 구매행태로 보기 어려운 주문이나 거래가 있는지를 지속적으로 점검하여야 합니다.

③ IPC의 자체 모니터링은 단순히 주문을 확인하는 데 그치지 않고, 도테라 제품이 허용되지 않은 온라인 판매처 또는 제3자에게 재판매되거나 공급될 가능성이 있는지를 확인하는 것을 포함합니다.

2) 비정상적인 주문 또는 거래

다음과 같은 주문 또는 거래는 일반적인 소비자의 자가소비 목적 구매로 보기 어려운 비정상적인 주문 또는 거래에 해당할 수 있습니다.

① 동일한 구매자가 단기간에 동일한 제품을 반복적으로 대량 주문하는 경우

② 동일한 주소지, 연락처 또는 이메일을 이용한 주문이 반복되는 경우

③ 서로 다른 구매자 명의의 주문이 동일한 배송지로 반복되거나 집중되는 경우

④ 여러 주문에서 동일하거나 유사한 결제 정보가 반복적으로 사용되는 경우

⑤ 특정 제품만 비정상적으로 많은 수량을 주문하는 경우

⑥ 주문량이 일반적인 개인 소비 수준을 현저히 초과하는 경우

⑦ 구매자가 재판매, 공동구매 또는 제3자 공급 목적을 밝히거나 그러한 목적이 의심되는 경우

⑧ 온라인 판매처, 소매점 또는 기타 판매업자에게 공급되는 것으로 의심되는 경우

⑨ 실제 구매자와 주문자 또는 수령인이 일치하지 않는 거래가 반복되는 경우

⑩ 구매자의 연락처가 허위이거나 불분명하여 실제 구매자를 확인하기 어려운 경우

⑪ 기타 주문 수량, 주문 횟수, 배송지, 연락처, 결제 형태 또는 거래 내역 등을 종합적으로 고려할 때 일반적인 소비자의 자가소비 목적 구매로 보기 어려운 경우

※ 위 각 호는 비정상적인 주문 또는 거래를 판단하기 위한 예시에 불과하며, 어느 하나에 해당한다고 하여 반드시 위반 거래로 확정되는 것은 아닙니다.

3) 확인 및 회사 보고

① IPC는 비정상적인 주문 또는 거래가 확인되는 경우 주문 목적, 실제 구매자, 사용 목적 및 재판매 여부 등을 확인하기 위하여 필요한 조치를 하여야 합니다.

② IPC는 재판매, 제3자 공급, 허용되지 않은 온라인 판매 또는 기타 회사의 방침 및 절차 위반이 확인되거나 합리적으로 의심되는 경우에는 해당 주문의 출고 또는 거래를 진행하기 전에 즉시 회사에 알려야 합니다.

③ 이미 제품이 출고된 후 이상 거래를 인지한 경우에도 지체 없이 회사에 관련 사실을 보고하여야 합니다.

④ IPC는 회사의 확인이 완료될 때까지 해당 주문의 처리, 출고 또는 추가 거래를 보류하여야 합니다.

⑤ IPC가 이상 거래를 회사에 자진하여 보고하고 조사에 성실히 협조한 경우, 회사는 해당 IPC의 자체 모니터링 및 조사 협조 여부를 종합적으로 고려하여 제재 여부 및 제재 수준을 결정할 수 있습니다.

4) IPC의 자료 보관·관리 의무

① IPC는 관련 법령에서 허용하는 범위 내에서 주문 및 거래 내역 등 온라인 판매와 관련된 자료를 적절하게 보관·관리하여야 합니다.

② 회사는 이상 거래 또는 회사의 방침 및 절차 위반 여부를 확인하기 위하여 다음 자료의 제출을 요청할 수 있습니다.

- 주문일자 및 주문 수량
- 판매 제품 및 판매금액
- 구매자 및 수령인 정보
- 배송지 및 연락처
- 결제 내역
- 주문 취소 및 반품 내역
- 구매자와의 상담 또는 문의 내역

- 그 밖에 거래 사실 또는 규정 준수 여부를 확인하기 위하여 필요한 자료

③ IPC는 회사의 자료 제출 또는 사실 확인 요청에 성실히 협조하여야 합니다.

④ IPC는 자료 제출 과정에서 개인정보가 포함된 경우, 관련 법령을 준수하여 안전하게 처리하여야 합니다.

5) IPC의 관리 책임

① IPC는 본인의 온라인 판매 사이트에서 이루어지는 주문, 판매 및 배송과 관련한 운영전반에 대하여 관리 책임을 부담합니다.

② 사이트의 운영, 상품 등록, 주문 처리, 고객 응대 또는 배송 업무를 직원 또는 제3자에게 맡긴 경우에도 해당 행위에 대한 관리 책임은 승인을 받은 IPC에게 있습니다.

③ IPC는 다음의 사유만으로 관리 책임이 면제되는 것은 아닙니다.

- 주문 내용을 알지 못하였다는 사유
- 직원 또는 제3자가 처리하였다는 사유
- 물류업체가 임의로 처리하였다는 사유
- 구매자의 재판매 목적을 알지 못하였다는 사유
- 주문이 자동으로 접수되어 확인하지 못하였다는 사유

④ 회사는 IPC가 필요한 자체 모니터링을 실시하고 이상 거래를 발견한 즉시 회사에 보고하는 등 합리적인 관리 조치를 하였는지 여부를 구체적인 사실관계에 따라 종합적으로 고려할 수 있습니다.

15. 회사의 자료 요청 권한 및 IPC의 제출·조사 협조 의무

① 회사는 온라인 판매 사이트의 운영 현황, 판매 현황 또는 관련 법령 및 회사의 방침 및 절차 준수 여부를 확인하기 위하여 필요한 정보 및 자료를 요청할 수 있습니다.

② IPC는 이상 거래 또는 규정 위반 여부 확인을 위한 회사의 자료 제출 및 사실 확인 요청에 성실히 협조하여야 합니다.

③ IPC는 자료 제출을 거부하거나, 허위 자료를 제출하거나, 중요한 사실을 누락하여서는 안 됩니다.

④ IPC는 회사의 조사 또는 사실 확인을 방해하거나 관련 자료를 임의로 삭제, 변경 또는 훼손하여서는 안 됩니다.

16. 소비자 보호 및 개인정보 관리

① IPC는 전자상거래 및 소비자 보호 관련 법령에 따라 판매자 정보, 거래조건, 청약철회 및 반품 기준 등을 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 명확하게 고지하여야 합니다.

② IPC는 소비자의 개인정보를 제품 판매, 배송 및 고객 응대 등 온라인 판매에 필요한 범위에서만 수집·이용하여야 합니다.

③ IPC는 소비자의 동의 없이 개인정보를 회사 또는 제3자에게 제공하여서는 안 됩니다. 다만, 관련 법령에 근거가 있거나 회사의 방침 및 절차 위반 여부의 조사와 관련하여 관련 법령에 따라 적법하게 제공하는 경우에는 예외로 합니다.

④ IPC는 주문 및 거래 자료와 개인정보를 분실, 유출, 변조 또는 훼손으로부터 안전하게 관리하여야 합니다.

⑤ 온라인 판매 사이트의 운영 및 개인정보 보호와 관련하여 발생하는 책임은 사이트 운영자인 IPC에게 있습니다.

17. 규정 위반에 따른 조치

① IPC가 관련 법령, 도테라코리아의 방침 및 절차 또는 본 가이드라인을 위반한 경우 회사는 위반의 내용, 정도, 반복 여부, 고의성, 조사 협조 여부 및 소비자 피해 발생 가능성 등을 종합적으로 고려하여 다음 각 호의 조치를 할 수 있습니다.

1. 시정 또는 소명 요청
2. 광고 또는 게시물의 수정·삭제 요청
3. 제품의 판매 중단
4. 프로모션 중단
5. 비정상적인 주문 또는 거래에 대한 출고 또는 처리 보류
6. 온라인 판매 사이트의 일시 운영 중단 요청
7. 온라인 판매 승인 취소 및 사이트 운영 중단 요청
8. 제품 주문 또는 회사 프로그램 참여 제한
9. 후원수당 또는 기타 보상의 지급 보류
10. IPC 계정의 일시 정지
11. IPC 계약 해지
12. 손해배상 청구 또는 민·형사상 법적 조치
13. 기타 회사의 방침 및 절차에 따른 조치

② IPC가 비정상적인 주문 또는 거래를 인지하고도 회사에 알리지 아니하거나, 재판매 또는 제3자 공급 가능성이 있는 주문 또는 거래를 반복적으로 처리한 경우에는 본 가이드라인에서 정한 자체 관리 의무를 위반한 것으로 판단될 수 있습니다.

18. 기타

① 본 가이드라인에 명시되지 아니한 사항은 관련 법령과 도테라코리아의 방침 및 절차에 따릅니다.

② 회사는 관련 법령, 시장환경 또는 회사의 방침 및 절차의 변경 등에 따라 본 가이드라인을 개정할 수 있습니다.

③ IPC는 최신 가이드라인 및 회사의 공지사항을 확인하고 이를 준수하여야 합니다.

④ 본 가이드라인과 도테라코리아의 방침 및 절차의 내용이 상충하는 경우에는 도테라코리아의 방침 및 절차를 우선 적용합니다.