

우아한형제들 - 전국가맹점주협의회간 상생협약

당사자인 (사)전국가맹점주협의회(이하 '전가협'이라 한다)와 배달의민족 운영사인 (주)우아한형제들(이하 '우형'이라 한다)은 신의성실과 상생협력의 원칙에 입각하여 다음과 같이 합의한다. 양 당사자는 합의사항을 철저히 준수하고 이행한다. 입회인인 더불어민주당 을지로위원회는 이 합의사항을 확인하며 양 당사자가 이를 준수하고 이행하도록 지원한다.

- 다 음 -

제1조(상생협의회 구성)

- ① 양 당사자는 배달플랫폼과 이를 활용하는 사업자인 자영업·소상공인의 건전한 상생협력 문화 조성을 위해 <배달의민족 상생협의회>(이하 '상생협의회')를 출범한다.
- ② 상생협의회는 최소한 반기 당 1회 이상으로 양 당사자에 관한 중대한 사안의 논의가 필요한 시점에 개최한다.
- ③ 상생협의회의 권한 및 역할, 구성, 참여 자격 요건 등에 대해서는 양 당사자가 별도로 협의하여 정하되, 각 당사자 대표(이사)가 참석하거나 대표(이사)의 전권위임장을 가진 자가 참석한다.
- ④ 상생협의회의 원활한 진행을 위해 실무협의를 매월 1회 이상 진행한다.

제2조(고객정보)

- ① 우형은 가맹점의 고객 정보 접근에 대한 장벽을 완화한다.
- ② 우형은 고객이 스스로 전화번호를 제공하는 것에 대해 선택할 수 있는 기능 및 가맹점의 단골 고객 관리를 위해 주문 접수 시 고객의 과거 주문 횟수를 보여주는 기능을 제공한다.

제3조(광고 노출 기준)

① 우형은 점포(광고)노출 기준을 합리적으로 이해할 수 있는 수준으로 공개하고, 월정액 광고(울트라콜)의 경우 광고 위치로부터 고객에 가까운 순으로 배열하는 정렬 방식을 우선으로 노출한다.

제4조(프랜차이즈 프로모션)

① 우형과 가맹본부, 가맹점주 간 프로모션 비용 분담률을 가맹점이 이용하는 POS에 공개한다.

② 프랜차이즈의 경우 광고판촉 행사 시,

1. 해당 영업포지 가맹점주의 70% 이상 동의
2. 가맹본부 비용부담액이 전체 비용의 50% 이상

조건을 광고판촉 계약서 또는 내부 정책 문서에 기재하고 이 기준에 따라 시행한다.

제5조(가맹점 영업지역)

① 프랜차이즈의 경우 가맹점간 영업지역 관련 분란을 방지하기 위해 가맹본부 또는 가맹점 단체가 소속 가맹점들의 동의를 얻어 우형에 요청할 경우 가맹사업거래 정보공개서와 가맹계약서상 개별 가맹점 영업지역을 기준으로 배달구역을 정한다. 단, 영업지역이 설정되지 않은 지역의 경우 그러하지 아니하다.

② 가맹점이 해당 가맹점의 영업지역이 아닌 다른 가맹점의 영업지역에 배달구역을 설정하고자 하는 경우 그 지역을 영업지역으로 하는 가맹점 또는 가맹본부의 동의를 구하여 설정하도록 한다.

③ 가맹점이 다른 가맹점의 영업지역에 배달구역을 설정하여 영업 중인 경우에 배달구역을 설정한 점주의 동의를 구하여 배달구역을 조정한다.

제6조(플랫폼 간 호환) 우형은 배달의민족의 주문이 가맹점이 이용하는 배달주문앱, POS프로그램, 배달대행 프로그램에 원활히 호환되도록 적극 협력한다.

제7조(리뷰)

① 리뷰는 가맹점이 원할 경우 점포 양도양수 시 동업자, 가족, 직원에게 이전될 수 있도록 한다.

② 악성리뷰의 경우 가맹점이 요청할 경우 일정기간(30일 등) 게시하지 않도록 하여 자영업자가 피해를 보지 않도록 한다. 또한 악성리뷰로 인한 가맹점 피해를 최소화하기 위해 리뷰 노출 시스템을 개편한다.

③ 리뷰 대행 업체 활용, 허위 리뷰 등록 등 가맹점의 불공정한 행위에 대해서는 양 기관이 공동으로 허위리뷰 근절 캠페인을 진행한다.

제8조(가격 변경) 가맹점주가 메뉴 가격을 자유롭게 변경할 수 있도록 한다. 단, 정책변경 시 해당 프랜차이즈 본부와 사전에 협의하는 조건으로 한다.

제9조(캠페인 요청 및 참여) ① 전가협과 우형은 소상공인 권익 증진 및 소비자 보호 등을 위한 각종 홍보 및 캠페인을 공동으로 실시할 수 있다.

② 캠페인의 구체적인 내용은 '상생협의회'에서 정한다.

부 칙

제1조(시행일) 본 합의는 합의서 서명 후 즉시 시행한다.

제2조(개정) 본 협약의 내용 중 관계 법령에 저촉되거나 위배될 소지가 있는 경우 상생협의회를 거쳐 상호 합의하여 개정한다.

제3조(유효기간) ① 본 협약의 유효기간은 효력이 발생한 날로부터 2년으로 한다.

② 존속기간 만료 전 3개월까지 변경합의가 없는 경우 동일한 내용으로 갱신되는 것으로 한다.

