

롯데홈쇼핑 공정거래 내부운영 규정

제 1장 총 칙

제 1 조 (목 적)

1. 본 규정은 롯데홈쇼핑(이하 “롯데홈”이라 한다)과 파트너사 간 상품판매 방송을 준비·진행함에 있어 내부 의사결정 및 운영상의 구속력 있는 기준으로 활용되며, 거래 단계별 기준과 절차를 정하여 불공정거래 행위를 예방하고 투명한 거래질서를 확립하는 것을 목적으로 한다.
2. 롯데홈의 공정거래 내부운영 규정은 ‘대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률’과 ‘TV홈쇼핑사업자의 특정 불공정거래행위에 대한 위법성 심사지침’ 등에 의거하여 작성된 것으로 이 공정거래 내부운영 규정에 열거되지 않은 사항은 ‘대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률’ 등 관련 법령에 따른다.

제 2 조 (적용 범위)

본 규정은 롯데홈을 통하여 상품판매 방송을 진행하는 파트너사와의 거래에 적용하는 것으로 한다.

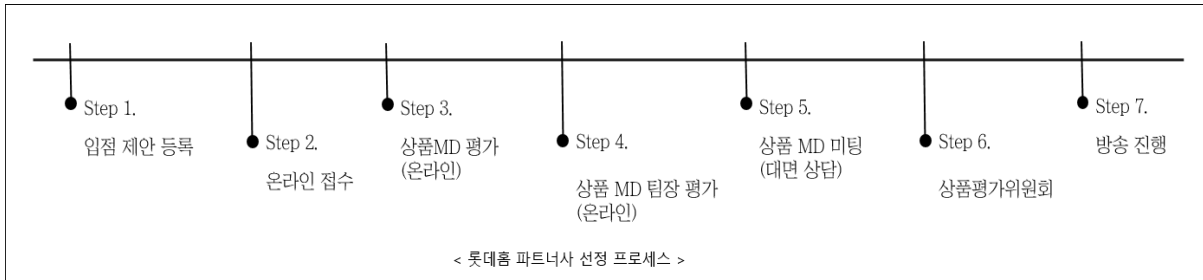
제 3 조 (적용 대상)

본 규정은 파트너사와 직, 간접적으로 거래하는 롯데홈의 모든 임직원에게 적용되며, 롯데홈 임직원은 파트너사와의 거래 과정에서 본 규정을 준수하여야 한다.

제 4 조 (제 재)

1. 본 규정을 위반하여 파트너사에 피해를 야기한 임직원은 ‘컴플라이언스 제재위원회 규정’에 의거 그 위반 내용 및 피해 정도에 따라 징계한다.
2. 본 규정 위반에 대한 제재는 컴플라이언스 제재위원회에 의결하고, 컴플라이언스 제재위원장의 결재를 득할 시 그 효력이 발생한다.

제 2장 공정 거래



제 5 조 (파트너사 선정 기준 및 절차)

1. 입점 신청

- ① 입점 신청은 롯데홈의 회사 홈페이지 내 입점 제안 페이지를 통해서만 신청 가능하다.

2. 상품 평가

- ① 롯데홈은 파트너사가 제안한 모든 상품의 평가를 절차에 따라 진행하여야 한다. 파트너사가 제안한 상품의 진행 상태는 롯데홈의 파트너사 시스템을 통해 확인 가능하며, 상품 평가를 담당하는 MD는 채택/미채택 여부와 이에 대한 의견을 5일 이내(영업일 기준) 파트너사에 제공하여야 한다.

3. 파트너사 등록

- ① 상품 평가를 거쳐 채택이 된 상품은 상품평가위원회를 통해 최종 선정 여부를 결정한다. 상품이 최종 선정되어 입점이 확정된 파트너사는 부여받은 파트너사 코드를 통해 정보를 등록하고 롯데홈이 요청하는 입점 필수 서류를 제출하여야 한다. 상품 선정의 기준은 이 규정의 제6조(상품 선정 기준 및 절차)를 따른다.

4. 기본거래계약 체결

- ① 파트너사 등록이 완료된 파트너사는 거래 형태에 따른 기본거래계약을 롯데홈 파트너사 지원시스템을 통해 전자로 체결한다.

제 6 조 (상품 선정 기준 및 절차)

1. 상품 선정 기준

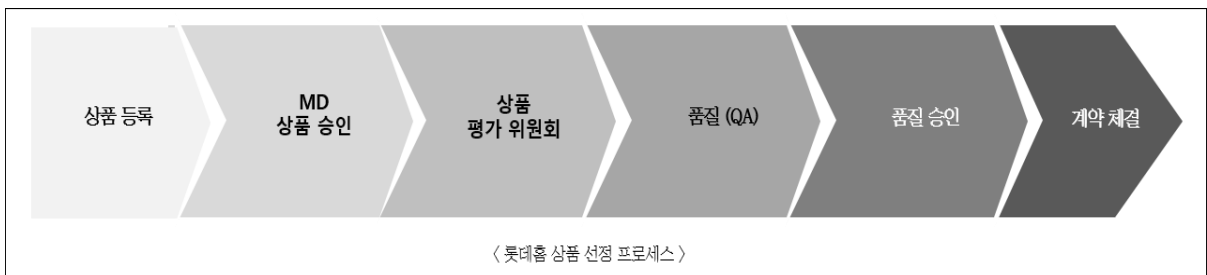
- ① 롯데홈의 상품 선정은 상업적 측면과 공익적 측면을 모두 고려하여 진행한다.
- ② 상업적 측면은 시장성 및 상품성 등을 고려하며 공익적 측면은 중소기업과의 상생협력, 방송 적합성 등을 중점에 두고 평가한다.

2. 상품 선정 기준표

구 분	항 목	가 중 치
상품성	기능/디자인/맛	15
	브랜드력	15
	가격(조건)	20
	판매전략/컨셉	5
시장성	트렌드	10
	시장규모	5
방송적합성	시연성	10
	차별성 (경쟁사/동종상품)	10
	적합성 (심의,QA)	5
	방송표현	5
총 점		100

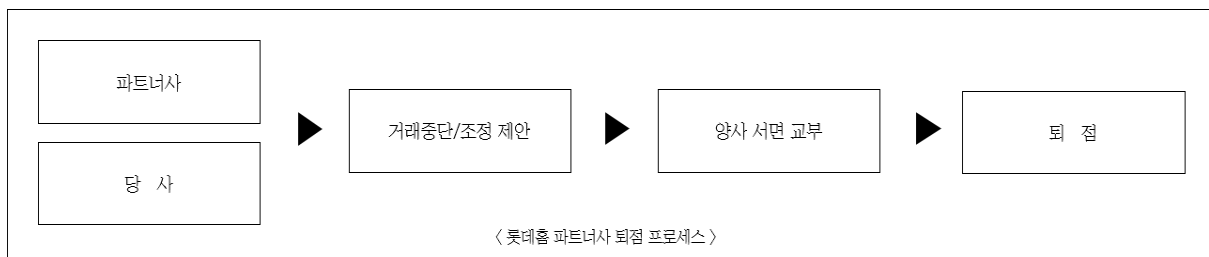
- ① 상품 선정 기준표에 제시된 항목별 가중치 총합 점수가 75점 이상일 경우 절차에 맞는 다음 평가를 진행하여야 한다.
- ② 상품 선정 기준표에 제시된 항목별 가중치 총합 점수가 75점 미만일 경우 상품 담당MD는 미흡 사항에 대한 사유를 파트너사에 제공하여야 한다.
- ③ 상품MD는 파트너사의 입점 재신청에 대해 어떠한 불이익도 제공해서는 아니 되며 파트너사의 입점 재신청 횟수를 제한해서는 아니 된다.

3. 상품 선정 절차



- ① 상품 선정의 공정성과 객관성을 확보하기 위하여 ESG위원회 및 일반 고객이 포함된 상품평가 위원회를 진행하여 상품MD의 독단적 상품 선정을 방지한다.
- ② 철저한 품질 평가를 통해 파트너사의 제출 서류 사실 여부를 검증하고, 방송 부적격 상품을 방송 MD가 무리하게 선정·진행하는 것을 방지한다.
- ③ MD 상품 승인 또는 상품평가위원회의 평가에 미흡한 파트너사는 별도의 이의신청 절차 및 횡수에 제한없이 롯데홈 상품 선정 프로세스에 상품 등록을 다시 할 수 있으며 담당 MD는 평가를 재신청한 파트너사에게 어떠한 불이익도 제공하여서는 아니 된다.

제 7 조 (파트너사 퇴점 기준)



1. 파트너사와 롯데홈은 다음 각 호의 1에 해당한 때에는 상대방에 대하여 해지 의사를 서면으로 통지함으로써 이 계약 혹은 개별 계약의 전부 또는 일부를 해제 또는 해지할 수 있다.

- ① 채무자 회생 및 파산에 관한 법률상의 보전처분, 절차 등에 들어갔거나 들어갈 염려가 인정될 경우
- ② 주요 자산에 대하여 압류, 경매, 체납처분, 기타 강제집행 절차가 개시된 경우
- ③ 주요 자산 또는 영업을 제3자에게 양도한 경우
- ④ 관계 기관에 의하여 영업정지, 영업허가 취소 등의 처분을 받아 사실상 전체 영업 운영이 불가능한 경우
- ⑤ 기업구조조정촉진법에 정의된 부실징후기업으로 판단되어 이에 관한 절차가 개시된 경우
- ⑥ 금전지급의무를 정당한 이유없이 불이행하거나, 재무상태가 현저히 악화되어 계약을 지속하기 어렵다고 판단되는 경우, 정당한 이유없이 계약 상의 의무를 이행하지 않은 경우
- ⑦ 상품의 A/S, 교환, 반품, 회수 등의 처리를 할 수 없는 경우
- ⑧ 지식재산권을 침해하거나 관계법령 상 위법한 경우
- ⑨ 대규모유동업법 등 법령 위반을 포함하여 상대방 혹은 그 대리인, 사용인이 부정한 행위를 하여 이 계약을 계속 유지할 수 없는 경우
- ⑩ 기타 롯데홈 기본거래계약서에 명시한 사항을 위반한 경우

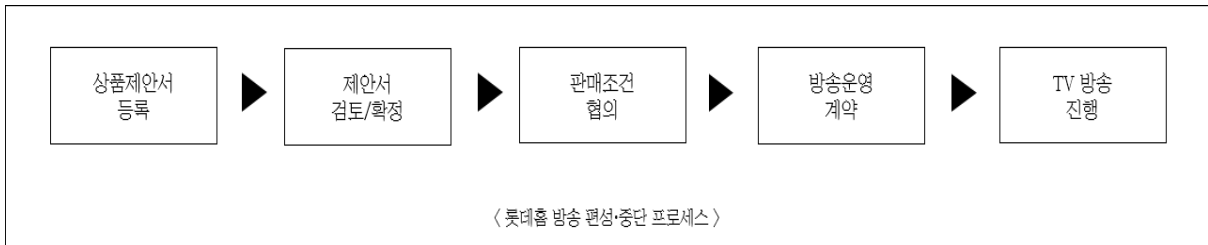
3. 롯데홈은 파트너사가 다음 각 호를 모두 충족하는 경우 이 계약 및 이에 따른 거래를 유지할 의사가 없는 것으로 보아 해당 파트너사에 대해 3개월의 기간을 두고 이를 시정할 것을 요구하고 시정을 위한 협의를 진행할 수 있으며 해당 파트너사가 이에 불응할 경우 거래 중단 후 계약 혹은 개별계약 전부 또는 일부를 해제 또는 해지할 수 있다.

- ① 해당 파트너사의 최근 1년간 순주문 및 광고수수료가 미발생할 경우
- ② 해당 파트너사가 최근 6개월간 신규 상품 미등록한 경우
- ③ 해당 파트너사가 입점 절차 완료 후, 상품을 등록하지 않고 1년 경과할 경우

제 8 조 (기본 방송 횟수 보장)

롯데홈은 중소기업과의 상생협력을 위하여, 신규입점 중소기업의 신상품에 대하여 롯데홈의 TV채널 및 T커머스 채널을 활용하여 방송을 3회 보장하여야 한다.

제 9 조 (방송 편성·중단 기준)

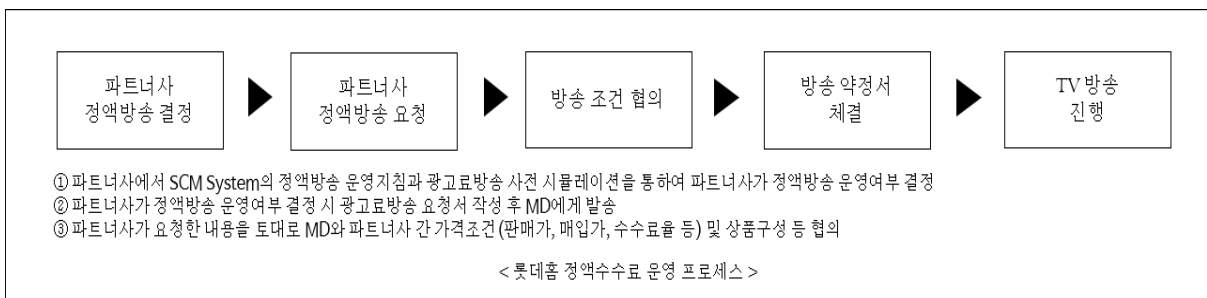
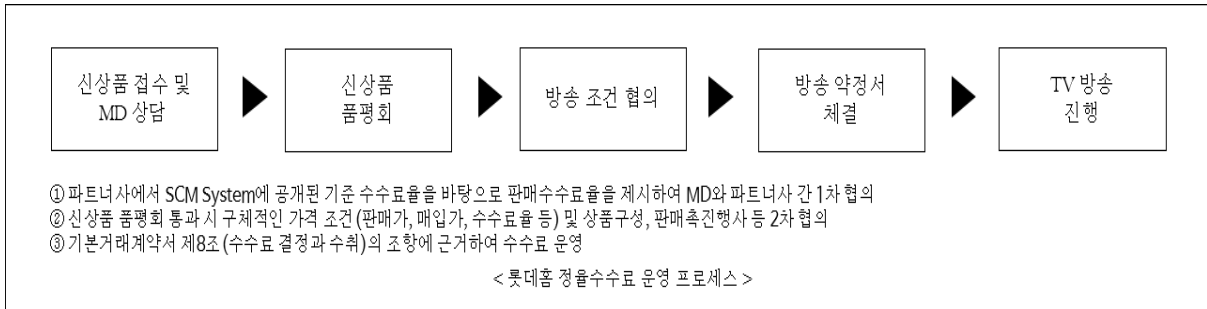


1. 롯데홈은 파트너사와 충분한 사전 협의를 통해 제안된 상품을 적합한 시간대에 편성하여야 한다.
2. 롯데홈은 파트너사와 편성을 협의하는 과정에서 파트너사의 방송상품 연계편성 진행 여부가 편성 시간 등 결정에 영향을 주지 않도록 하여야 하며, 담당MD는 파트너사의 연계편성에 대해 강요 및 관여하여서는 아니 된다.
3. 롯데홈은 해당 상품의 방송 편성안이 결정될 시 파트너사가 해당 편성 시간을 확인할 수 있도록 즉시 공유하여야 한다.
4. 편성 확정은 롯데홈과 파트너사가 판매방송약정서 서명을 완료하는 시점에 이루어지며, 확정된 편성시간은 (1) 동종 경쟁 홈쇼핑에 파트너사의 동 상품 판매방송이 예정되어 있거나 제3자의 동일 상품 판매 방송이 예정되어 있는 경우 (2) 파트너사가 중요한 방송 관련 자료를 제출하지 않은 경우 (3) 파트너사가 입고시기 및 수량 등을 롯데홈에게 약정한 내용대로 이행하지 않은 경우 (4) 파트너사의 입고 상품에 하자가 발생한 경우 (5) 파트너사의 상품에 대하여 제3자로부터 분쟁이 제기된 경우 (6) 물량 부족, 방송 심의 불합격 등 파트너사의 귀책 사유일 경우 (7) 기타 방송 일시를 변경 하여야 할 불가피한 사유 등을 제외하고는 변경될 수 없다.
5. 상품 매진, 판매효율 저조 등의 사유가 발생한 경우 롯데홈과 파트너사는 상호 협의에 따라 편

성 시간을 조정할 수 있다.

6. 최종 편성 확정 전 가편성안은 편성 확정이 이르지 않은 사안으로 최종 편성 확정시까지 협의를 통해 변경할 수 있다.

제 10 조 (판매수수료를 결정·변경 기준)



1. 판매수수료란 파트너사가 롯데홈의 매체를 통하여 자신의 상품을 판매하는데 있어 상품 1개 당 또는 1회당 롯데홈에게 지불하는 수수료를 의미하며 판매수수료는 상품의 생산원가를 감안하여 파트너사가 부당한 피해를 입지 않는 범위 내에서 책정하여야 한다.
2. 동일한 상품군에 대해선 적정 범위를 넘어서는 수수료 차별을 하여서는 아니 된다.
3. 판매수수료는 상품MD미팅 및 판매조건 협의 시 충분한 상호 협의를 통해 결정하여야 하며, 결정된 내용은 파트너사에게 즉시 공유하여야 한다.
4. 롯데홈은 파트너사와 판매수수료 협의 시, 협의 시점으로부터 가장 최근에 공정거래위원회에서 발표한 TV홈쇼핑 판매수수료 발표자료를 파트너사에게 제공하고 이를 토대로 협의를 진행하여야 한다.

< 2022년도 유통거래 실태조사 TV 효쇼핑 평균수수료 >

(단위:%)

중분류	소분류	최저	최대	전체
일반식품	신선식품	17.8	32.4	22.8
	가공식품	19.8	32.6	24.1
	즉석식품	26.8	31.7	29.6
건강식품	건강식품	29.6	48.1	39.5
가정생활	건강용품	23.5	41.9	34.8
	생활용품	25.1	38.7	33.1
	주방용품	24.6	39.1	34.5
	욕실위생용품	24.6	42.1	33.6
	가구인테리어	23.7	40.4	32.2
여성의류	여성경장	27.2	43.9	40.6
	여성캐주얼	26.9	44.8	42.9
	속옷모피	25.3	41.0	36.2
	진유니섹스	27.6	46.5	39.8
남성의류	남성경장	27.4	44.0	39.4
	남성캐주얼	28.4	44.1	41.3
	셔츠넥타이	27.0	45.3	42.5
아동유아	아동유아용품	27.0	43.3	29.7
문화	문구완구애완	11.0	40.5	35.3
	도서음반악기	32.5	34.6	34.6
스포츠레저	스포츠용품	21.7	40.8	39.2
	레저용품	26.5	42.0	39.3
잡화	잡화	27.9	43.1	38.0
	보석액세서리	14.6	38.7	32.0
가전디지털	대형가전	15.1	38.5	31.1
	소형가전	26.2	39.8	35.5
	디지털기기	27.3	38.6	31.5
이미용품	화장품	41.4	30.1	37.7
	이미용품	27.8	41.3	34.3
해외명품	해외명품	30.2	36.6	33.6

- 최초 런칭 상품의 판매수수료율은 롯데홈과 파트너사의 협의에 따라 합리적으로 결정되어야 하며 관련 내용은 거래신청서를 통해 최종 해당 부서의 부서장 승인을 받아야 한다.
- 판매수수료 조정은 합리적인 사유로 파트너사가 먼저 요청하는 경우에만 충분한 협의를 통해 합리적인 범위 내에서만 조정 가능하며 롯데홈의 요청으로 판매수수료 조정이 진행 되어서는 아니 된다.
- 최초 상품 런칭 이후 최초 운영 수수료에서 파트너사의 합리적인 요청에 의해 판매수수료를 변경할 경우, 상품 담당MD는 해당 변경 내용을 팀장에게 보고하고 최종 해당 부서의 부서장 승인을 거쳐야 판매수수료율 변경이 가능하다.
- 롯데홈은 파트너사가 판매수수료 등 거래조건과 관련한 불만을 접수하거나 이의신청을 할 수 있는 시스템을 운영하기로 하며, 관련 사항에 대하여 파트너사에 충분히 사전 고지하기로 한다.
- 공급가 변동에 따른 납품가격 조정, 악성 재고소진 등 합리적인 사유로 파트너사가 판매수

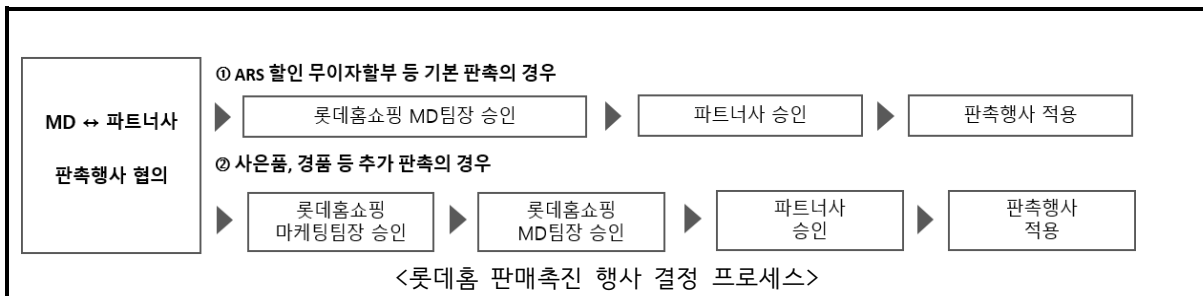
수료 조정을 하는 경우 해당 부서의 부서장 승인 하에 일시적으로 탄력수수료제를 운영하여 파트너사의 이익 개선에 기여하여야 한다.

10. 중소기업의 정액수수료 운영 남용을 사전 방지하기 위해 롯데홈쇼핑 정액수수료방송 운영지침을 준수하며, 다음 각 호의 1에 해당되는 상품에 한하여 파트너사와 합의하여 진행한다

- ① 상품의 특성상 판매금액이나 수량이 단기에 확정되지 않아 판매수수료 산정이 곤란한 상품
- ② 신상품의 홈쇼핑 적합성 및 시장 반응 점검을 위한 테스트 목적으로 하는 상품
- ③ 재고 소진용 상품 또는 생산 종료되는 상품
- ④ 광고, 홍보용 상품
- ⑤ 보험, 금융, 여행 등 사후적으로 가격이 결정되는 상품
- ⑥ 판매호황으로 매출액 등이 정률방송보다 파트너사에게 유리할 것으로 판단되는 상품
- ⑦ 지난 방송에서의 판매부진 만회를 위한 파트너사의 요청 상품
- ⑧ 파트너사에 안정적인 방송채널 제공

11. 롯데홈은 파트너사가 정액수수료 방송을 시행하고자 하는 경우 정액수수료 방송 운영지침을 확인할 수 있도록 사전 공개하여야 하며 정액방송 진행 시 유의사항에 대해 계약 전 확인할 수 있도록 조치하여야 한다.

제 11 조 (판매촉진행사 운영 기준)



1. 롯데홈은 판매촉진행사를 실시하기 이전에 아래의 사항에 대해 파트너사와 약정하지 아니하고는 파트너사에게 해당 판매촉진행사에 소요되는 비용을 부담시키는 행위를 하여서는 아니 된다.

<판매촉진비용의 부담에 관한 약정사항>

- ① 판매촉진행사의 명칭 및 기간
- ② 판매 상품의 품목 및 상품명
- ③ 판매촉진행사에 소요될 것으로 예상되는 비용의 규모 및 사용내역
- ④ 해당 판매촉진행사를 통하여 롯데홈과 협력사가 얻을 것으로 예상되는 경제적 이익의 비율
(예상이익의 비율을 산정할 수 없는 경우에는 롯데홈과 협력사의 예상이익이 같은 것으로 추정)
- ⑤ 판매촉진비용의 부담 비율 또는 액수

2. 1항의 약정은 롯데홈과 파트너사가 각각 서명 또는 기명날인한 서면으로 이루어져야 하며 롯데홈은 약정과 동시에 이 서면을 파트너사와 교부하여야 한다.
3. 파트너사와의 판매촉진비용 부담비율은 롯데홈과 파트너사가 각각 해당 판매촉진행사를 통하여 직접적으로 얻을 것으로 예상되는 경제적 이익의 비율에 따라 정하되 그 부담비율은 100분의 50을 초과하여서는 아니 되며 주요 판매촉진행사 부담비율은 아래와 같다.

구 분	내 용	비 고	
기본 판촉	ARS 할인	자동전화주문(ARS) 주문 시 구매 가격이 할인되는 혜택	파트너사 요청 또는 동의 시 공동 부담(롯데홈 최소 50% 이상 부담)
	TV 쇼핑할인	온라인 주문 시 구매 가격이 할인되는 혜택	
	무이자 할부	고객이 카드를 이용하여 할부 주문 시 발생하는 카드 할부 수수료 비용을 면제해주는 혜택	
	쿠폰 할인	온라인 주문 시 상품 구매가를 할인해주는 혜택	
	카드 할인	상품 주문 시, 행사 카드결제로 가격이 할인되는 혜택	
	적립금 부여	상품 주문 시, 일정 금액 또는 일정 비율 적립금을 부여해주는 혜택	
	일시불 할인	카드로 일시불 주문 시 구매 가격이 할인되는 혜택	
추가 판촉	사은품	프로모션으로 제공하는 사은품 또는 경품	
	경품(추첨)		

<롯데홈 판매촉진 행사 부담 기준>

4. 롯데홈은 판매촉진행사의 진행 여부, 진행 내용, 부담 비율 등을 파트너사와 사전에 충분한 협의를 통해 정하여야 하며, 결정된 내용은 파트너사에 즉시 공유하여야 한다.
5. 롯데홈은 파트너사와 판매촉진행사에 관한 내용을 약정서에 기재해야 하며, 약정한 사항에 대해 조정 사유가 발생한 경우, 충분한 시간을 두고 사전 협의를 통해 합리적인 범위 내에서 그 내용을 조정하고 조정된 내용을 약정서에 기재 및 교부하여야 한다.
6. 롯데홈과 파트너사가 사전에 약정한 판매촉진행사를 진행하면서 당초 약정사항에 포함되지 않은 비용이 발생할 경우, 롯데홈이 해당 비용 전체를 부담하며, 부담한 비용은 판매촉진비용 부담 대상에 포함하여서는 아니 된다.

7. 롯데홈과 파트너사의 판매촉진행사 비용 정산은 기본 판촉과 추가 판촉(경품)으로 구분하며, 정산 절차는 아래와 같다.

구 분	내 용	비 고
기본 판촉	월 단위 배송 완료 시점 기준 주문 건 수 집계→총판매대금에서 파트너사 지불 비용 공제→잔여 대금 지급	파트너사분담 약정 시
추가 판촉(경품)	파트너사 경품 비용 先 지불 → 파트너사지불 비용을 월 정산시 지급	

<롯데홈 판매촉진행사 정산 절차>

8. 롯데홈과 파트너사가 협의하지 않고 파트너사 개별적 판단 하에 연계편성을 실시할 경우, 해당 비용은 판매촉진비용 분담 대상이 될 수 없다.

제 12 조 (방송제작비용 분담 기준)

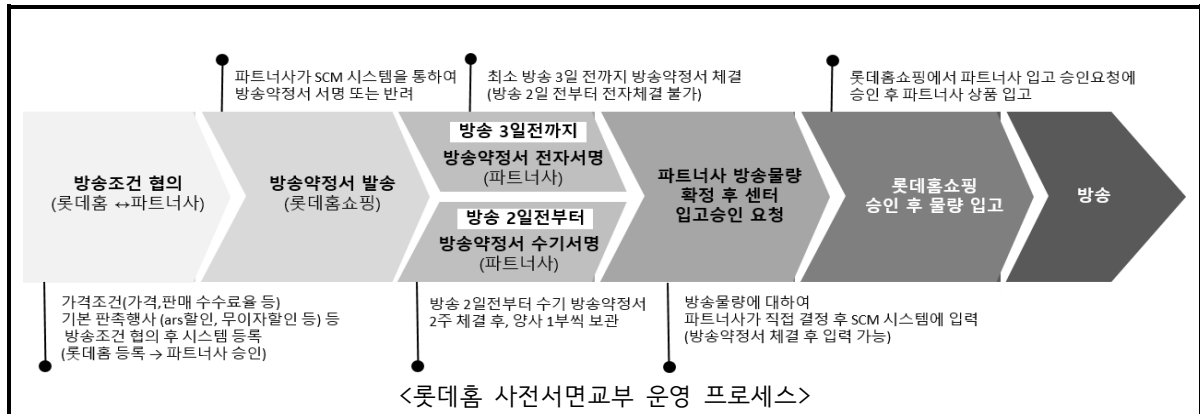
구 분	내 용	비 고	
방송제작	쇼호스트	방송 상품에 대한 적절한 정보와 특장점을 고객에게 쉽고 정확하게 전달하기 위한 상품 설명자	기본 쇼호스트(2인 내) 비용 전액부담. 단, 협력사가 유명 인사 또는 상품 판매 전문가 투입 요청시 협의 분담
	모델	방송 상품의 이해를 돕기 위해 착용, 활용, 조리하는 장면을 시연	프로그램 참여 모델비용 전액을 당사 부담하며, 모델 투입 외 불필요한 방송인의 경우 제외함. 또한, 협력사 초빙게스트는 제외
	세트 제작	방송 상품판매를 위한 세트(공간)을 디자인 및 제작	방송제작 (특수/일반) 형태 상관없이 비용 전액 당사 부담
서비스	분장 및 헤어지원	방송에 출연하는 진행자 출연자 및 모델 등에게 상품컨셉에 부합하는 분장, 헤어, 의상, 코디, 액세서리 등 연출 지원	
	방송 진행 지원	방송 전 판매상품을 방송 세트와 어울리게 배치하고, 출연자의 동선, 방송장비의 상태 등을 점검하여 원활하게 진행될 수 있도록 관리	
	방송 제작 지원	방송 제작을 위한 기획 업무, 인력 관리, 세트 구성, 상품 준비 등을 총괄하여 운영함	

<롯데홈이 부담하는 항목>

1. 방송출연(쇼호스트, 모델 등)과 방송제작(세트제작, 분장 및 헤어지원 등)에 소요되는 비용은 기본적인 방송제작 비용으로서 롯데홈이 부담하는 것이 원칙이다.
2. 1항의 롯데홈이 부담하는 기본적인 방송제작 비용 외에 파트너사가 특정 판매전문가·보조출연자·모델 등의 방송출연 추가 또는 변경을 요구하는 경우 그로 인해 소요되는 비용은 롯데홈과 파트너사가 사전 협의를 통해 분담할 수 있다.

- 인서트 영상 제작비용은 해당 영상물의 소유 주체가 부담하는 것이 원칙이며, 공동 소유의 인서트 영상물의 경우, 롯데홈과 파트너사가 공동부담한다. 공동 소유의 인서트 영상물은 상대방의 동의 없이 활용될 수 없다.

제 13 조 (사전서면교부 운영 기준)



- 롯데홈은 파트너사와 계약을 체결한 즉시 아래의 법정 계약사항이 명시된 서면을 교부하여야 한다.

<TV 홈쇼핑사가 계약서면에 명시해야할 법정 계약사항>
(대규모유통업법 시행령 제2조)

- ① 거래형태, 거래품목 및 기간
- ② 납품방법, 납품장소 및 일시
- ③ 상품대금의 지급수단 및 지급시기
- ④ 상품의 반품조건
- ⑤ TV홈쇼핑 사업자가 상품판매대금에서 공제하는 판매수익 또는 수수료 및 협력사가 판매수익 또는 수수료 외에 추가로 부담하는 비용
- ⑥ 방송 횟수 및 일시
- ⑦ 방송출연자의 인건비와 그 분담 여부 및 조건
- ⑧ 소비자가 주문한 상품의 배송조건
- ⑨ 소비자가 구매를 취소하거나 반품한 상품의 배송 및 처리조건

- 제1항의 서면에는 롯데홈과 파트너사가 각각 서명 또는 기명날인하여야 한다.
- 방송 약정서 체결은 거래 조건 합의가 완료되지 않은 경우 등을 제외하고 방송 3일 전까지 체결되어야 하며, 최소 방송 1일 전까지는 어떠한 경우라도 거래 조건 합의를 완료하고 약정 체결을 완료 및 교부하여야 한다.

4. 롯데홈은 파트너사와 방송 약정을 체결한 법정 계약사항의 일부 또는 전부에 대해 변경 약정을 체결하는 경우 파트너사가 요구한 변경 내용에 따라 방송 약정을 체결하고, 체결 즉시 변경된 약정 내용을 기재한 방송 약정서를 파트너사와 교부하여야 한다.
5. 방송 약정 변경 계약은 프로모션 내용 변경, 상품 가격 오류, 상품 코드 변경 등의 사유로 담당부서장의 승인을 받은 경우에만 체결이 가능하며, 담당부서장은 변경 내용을 확인하여 파트너사 손해 및 사전 협의 여부 등을 종합적으로 검토하여 승인 여부를 결정한다.
6. 롯데홈은 재방송 판매상품의 거래에 대해 본 방송 판매 상품의 거래와 마찬가지로 약정을 체결해야 하며, 약정 체결 즉시 서면으로 파트너사에게 교부하여야 한다.
7. 시즌성 사전 기획 상품의 경우, 롯데와 파트너사가 방송 수개월 전 상품 품목·준비 물량 등을 합의하는 시점에서 해당 계약사항에 대한 계약을 우선 체결하고 그 즉시 이러한 계약내용을 기재한 계약 서면을 파트너사에게 교부하여야 한다.
8. 7항과 같이 일부 계약 내용에 대해 우선 계약을 체결한 경우, 추후 정하기로 한 계약사항에 대해 계약을 체결하는 즉시, 계약 사항을 기재한 계약서면을 파트너사에게 교부하여야 한다.
9. 상품의 하자, 방송판매 상품 물량 미확보 등 파트너사의 귀책으로 인해 정상적인 방송판매 진행이 어려운 경우 담당MD는 해당 부서의 부서장의 승인을 득한 후 방송 일시 변경 혹은 계약 해지를 체결할 수 있다. 해당 부서의 부서장은 방송 일시 변경 또는 계약 해지 사유를 확인하여 파트너사의 귀책 여부, 손해 여부, 사전 협의 여부 등을 종합적으로 검토하여 승인하여야 한다.

제 14 조 (상품 배송 및 관리비용 분담 기준)

1. 롯데홈이 고객에게까지 배송을 담당하는 경우, 파트너사는 롯데홈 또는 롯데홈이 지정한 자(택배회사 등)에게 상품을 인도할 때까지의 배송책임 및 비용을 부담하고, 롯데홈 또는 롯데홈이 지정한 자(택배회사 등)가 고객에게 상품을 인도할 때까지의 비용은 롯데홈이 부담한다. 이 경우 반품으로 인한 책임 및 비용은 롯데홈이 부담한다.
2. 파트너사가 고객에게까지 배송을 담당하는 경우, 상품을 고객에게 인도할 때까지의 배송책임 및 비용을 파트너사가 부담한다. 이 경우 반품으로 인한 배송책임 및 비용은 파트너사가 부담한다.
3. 상품의 반품 발생 시 1항의 경우는 롯데홈이 2항의 경우에는 파트너사가 반품비용을 부담하는 것이 원칙이며, 상호 협의에 의해 변경될 수 있다.

4. 롯데홈이 운영하는 물류센터에 상품을 입고하는 경우, 물류센터 입고 전까지의 배송 및 관리비용은 파트너사가 부담하며 이후 물류센터 운영 및 상품 관리비용은 롯데홈이 부담하는 것을 원칙으로 한다.

제 15 조 (반품 관리 운영 기준)

1. 롯데홈은 정당한 사유 없이 납품 받은 상품의 전부 또는 일부를 반품하여서는 아니 된다.

<예외적으로 반품이 허용되는 정당한 사유>
(대규모유통업법 제 10조)

- ① 특약매입 (반품 조건의 구체적 약정 및 서면 교부)
- ② 위·수탁거래
- ③ 납품받은 상품이 하자가 있거나 협력사 귀책으로 오손·훼손
- ④ 납품받은 상품이 계약한 상품과 다른 경우
- ⑤ 롯데홈이 반품으로 인해 생기는 손실을 스스로 부담하고 협력사의 반품 동의를 얻은 경우
- ⑥ 직매입거래에서 일정한 기간·계절에 집중적으로 판매되는 상품
(계약체결시 반품 조건을 구체적으로 약정 및 서면 교부)
- ⑦ 직매입거래에서 협력사가 반품이 자기에게 직접적으로 이익이 된다는 객관적인 근거자료를 첨부한 서면으로 반품일 이전에 자발적으로 반품을 요청
- ⑧ 그 밖에 직매입거래의 경우로서 정당한 사유가 있는 경우

2. 롯데홈은 1항에서 정한 정당한 사유가 발생할 경우, 파트너사에게 서면으로 반품대상 상품, 수량 등을 통지하여 반품을 진행하여야 한다.
3. 롯데홈은 특약매입거래나 위수탁거래의 경우 상품 판매를 마감한 이후 판매되지 않은 상품을 파트너사와 합의한 일정한 기간(예: 10영업일) 이내에 반품하여야 한다. 또한 납품 받은 상품이 파트너사의 귀책사유로 오손·훼손되거나 계약한 상품과 다른 경우에는 별도로 정한 반품 기한 내에 반품하여야 한다(단, 신선 농·수·축산물의 경우는 2일 이내 진행하며, 거래 형태 무관).
4. 1항 6호에 따른 일정한 기간·계절에 집중적으로 판매되는 상품의 사례는 다음과 같다.
 - ① 기념일 상품 : 화이트데이 사탕, 빼빼로데이 과자, 어린이날 완구, 크리스마스 트리 등
 - ② 명절 상품 : 추석 선물세트, 설 선물세트, 차례용품 등
 - ③ 입학기/졸업시즌 용품 : 가방, 연필, 공책, 실내화, 교복, 꽃다발 등
 - ④ 휴가철 용품 : 수영복, 튜브 등 물놀이용품, 스키복, 고글 등 스키용품 등
 - ⑤ 계절 용품 : 에어컨, 제습기, 선풍기, 히터 등

5. 4항에 해당하는 경우라도 상품의 반품은 롯데홈과 파트너사가 계약을 체결한 시점에 반품조건에 대해 구체적으로 약정하고 그 반품 조건이 명시된 계약서를 서면으로 미리 교부한 경우에만 가능하다.
6. 롯데홈이 반품을 진행하는 경우 공정거래 담당부서의 검토 및 승인절차를 거쳐야 하며, 파트너사에게 반품대상 상품, 수량 등을 통지하여 반품을 진행하여야 한다(특약매입거래나 위수탁거래 제외).
7. 롯데홈이 파트너사와 반품조건에 대해 합의한 경우 양사가 서명 또는 기명 날인한 반품합의서를 파트너사에게 교부하여야 하며, 이를 파트너사와 계약이 끝난 날부터 5년간 보존하여야 한다.

제 16 조 (기타 불공정 행위 기준)

1. 롯데홈은 정당한 사유 없이 파트너사에게 자기 또는 제3자를 위하여 금전, 물품, 용역, 그 밖의 경제적 이익을 제공하게 하여서는 아니 된다.
2. 롯데홈은 방송 판매상품 매출 부진에 따른 판매수수료를 보전하기 위하여 파트너사에게 계약 조건 변경을 강요하거나 당초 계약에 없던 금전 제공을 요구하여서는 아니 된다.
3. 롯데홈은 파트너사에게 계약서면을 교부하기 전까지 납품할 상품을 제조·주문하게 하거나 납품할 상품을 위한 설비·장치를 준비하도록 요구하여서는 아니 되며, 법령에서 허용하고 있는 사유 등 정당한 사유가 없는 이상 상품의 수량을 거부하여서는 아니 된다.
4. 롯데홈은 부당하게 납품업자 등에게 배타적 거래를 하도록 하거나 파트너사가 다른 사업자와 거래하는 것을 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.
5. 롯데홈은 파트너사에게 거래와 무관한 기부금·협찬금·기타금품 및 향응 등을 요구하여서는 아니 된다.
6. 롯데홈은 파트너사에게 정당한 사유 없이 아래와 같은 요구행위를 하거나 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.

<금지행위>
(대규모유통업법 제 17조)

- ① 상품권 물품구입 요구
- ② 현저한 저가납품 요구
- ③ 현저히 많은 수량 납품 요구
- ④ 판매촉진행사 참여강요
- ⑤ 할인가격 정상가 미환원· 환원지연
- ⑥ 상품광고 강요
- ⑦ 약정체결 후 계약조건 변경 강요
- ⑧ 거래 개시 전·후, 협력사가 다른 사업자에게 공급하는 상품의 공급조건, 상품원가 등 경영정보 제공 요구 등

※ ⑥ 상품광고 강요에는 연계편성(PPL) 등을 포함함

- 7. 롯데홈은 경영정보 제공 요구가 불가피함(판촉비용 정산 근거자료, 디자인, 상표권 등의 침해 관련 소명자료를 파트너사가 자발적으로 제공하지 않는 경우 등)을 객관적으로 증명할 수 있는 경우에 한하여, 경영정보 요청 시스템을 통하여 파트너사에게 경영정보를 최소한의 범위에서 요구할 수 있으며, 수령한 경영정보는 목적 범위 내에서만 사용하기로 한다.
- 8. 경영정보 요청 시 해당 부서 부문장의 전자 결재를 득하고, 시스템 내 양식에 맞춰 필요한 정보를 작성한 후 발송하여야 하며 롯데홈의 정식 요청에도 불구하고 파트너사가 정보 제공을 원하지 않는 경우, 자료 회신을 강요할 수 없다.
- 9. 롯데홈은 파트너사와 사전 합의 없이 방송을 취소하거나 편성시간, 내용 등을 변경하지 않는다.
- 10. 롯데홈과 파트너사가 편성을 변경하거나 취소하기로 합의한 경우, 편성의 변경·취소는 파트너사가 시스템을 통하여 신청하는 경우에만 가능하며 롯데홈은 어떠한 경우에도 파트너사에게 편성의 변경·취소를 강요하여서는 아니된다.
- 11. 롯데홈은 임의로 사은품이나 상품 구성 내용을 변경하여 파트너사로 하여금 추가 비용을 부담하게 하여서는 아니 된다.
- 12. 중간유통업자(벤더)의 실질적 역할이 거의 없거나 파트너사가 원하지 않음에도 불구하고, 파트너사로 하여금 중간유통업자를 통하여 입점할 것을 강요하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- 13. 롯데홈은 파트너사가 보유한 특허권, 디자인권, 상표권 등의 물적·지식재산권을 침해하여서는 아니 된다.
- 14. 특별한 사정이 없는 한 롯데홈은 판매분 매입 형태의 거래를 진행하여서는 아니 된다.

※ 판매분매입: 소비자에게 판매된 수량에 대해서만 납품업자로부터 매입한 것으로 처리하는 거래 관행

15. 롯데홈은 파트너사가 롯데홈의 법 위반행위를 관계기관에 신고하거나 알리는 행위를 한 것을 이유로 파트너사에게 불리하게 계약조건을 변경하는 행위, 계약의 이행과정에서 불이익을 주는 행위 등을 하여서는 아니 된다.

부칙

1. 본 규정은 2016년 11월 04일부터 실시한다.
2. 본 규정은 2019년 01월 15일부터 실시한다
3. 본 규정은 2022년 05월 13일부터 실시한다.
4. 본 규정은 2022년 07월 18일부터 실시한다.
5. 본 규정은 2023년 06월 28일부터 실시한다.
6. 본 규정은 2023년 12월 22일부터 실시한다.