

## [보도자료] 쿠팡 트래블, 펜션 상품 하루 전 취소해도 '100% 환불' 보장

2022. 7. 19.



- 쿠팡 트래블 입점 펜션 6천여 개 대상, 하루 전 취소해도 금액 100% 환불 정책 적용
- 풀빌라, 키즈 펜션, 바다 인근 펜션, 애견 펜션 등 테마별 숙박 상품 확인 및 예약 가능

2022. 7. 19. - 쿠팡의 여행 상품 전문관 '쿠팡 트래블'이 펜션 상품 6천여 개를 대상으로 하루 전 취소 시 100% 환불 보장 정책을 실시한다.

쿠팡은 여행 숙박 상품에 관한 고객 경험 개선 및 차별화된 서비스를 통해 고객 만족을 제공하기 위해 펜션 투숙 하루 전 100% 환불 보장 프로그램을 실시한다고 19일 밝혔다.

기존 타 여행사의 경우 취소 불가 숙박 상품은 가격이 저렴하다는 장점이 있으나, 급작스러운 여행 일정 변경으로 예약을 취소할 시 위약금을 물어야 한다는 단점도 있었다. 쿠팡 트래블의 100% 환불 보장 상품은 기존의 경쟁력 있는 가격 그대로, 위약금에 대한 부담 없이 유사시 유동적인 여행 스케줄 조정이 가능하다는 점에서 고객 경험을 긍정적으로 개선할 수 있을 것으로 기대된다.

이번 환불 보장 정책은 쿠팡 트래블에서 판매 중인 펜션 숙박 상품 총 6천여 개를 대상으로 적용된다. 100% 환불 적용 상품은 구매 페이지에 '하루 전 100% 환불'이라는 별도의 태그가 표기된다. 지역별로 환불이 보장되는 펜션을 모아 볼 수 있도록 구성해 편리한 쇼핑도 가능하다.

쿠팡 트래블은 100% 환불 적용 상품 외에도 고객들이 합리적인 가격의 다양한 펜션 숙박 상품들을 간편하게 쇼핑할 수 있도록 구성했다. 풀빌라, 키즈 펜션, 바다 인근 펜션, 애견 펜션 등 다양한 테마별로 펜션 숙박 상품을 확인할 수 있으며 지역별 인기 상품도 소개해 원하는 유형의 펜션을 쉽게 찾을 수 있다.

이철웅 쿠팡 트래블 총괄 디렉터는 "여행에 대한 고객의 가장 큰 불만은 취소, 환불에 관한 것"이라며 "코로나19로 여행 관련 불확실성이 증대된 상황에서 고객이 마음 편히 여행 계획을 세울 수 있도록 돕기 위해 환불 보장 서비스를 준비했다"고 말했다. 그는 또 "쿠팡은 'Wow the customer'를 최우선 가치로 삼고 있으며, 여행 분야에서도 혁신적인 서비스와 차별화된 고객 경험을 제공하기 위해 계속해서 노력할 것"이라고 강조했다.

취재 문의 [media@coupang.com](mailto:media@coupang.com)