coupang newsroom

자주 묻는 질문: 주문/결제 ep.14

2026. 7. 15.

생활과 떼놓을 수 없는 서비스, 쿠팡. 하지만 일상에 밀접하다보니 궁금한 점이 생길때가 종종 있습니다. 고객들을 위해 자주묻는 질문을 쿠팡 뉴스룸에도 소개합니다. 그 여섯 번째 편은 주문/결제 편입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주묻는 질문' 페이지를 참고하세요.

질문 미리보기

1. [로켓배송] 재입고 알림은 어떻게 신청하나요?
2. [로켓배송] 로켓배송/로켓프레시 상품이 일시 품절로 주문이 안돼요.
3. [로켓배송] 다른 계정으로 로그인하거나 배송지를 바꾸면 없었던 상품 재고가 있다고 나와요.
4. [로켓배송] 상품 가격이 왜 자꾸 바뀌는 건가요?
5. [로켓프레시] 로켓프레시 상품은 얼마부터 주문할 수 있나요?
6. [사전예약] 로켓배송 사전예약은 무엇인가요?
7. [사전예약] 품절된 사전예약 상품은 언제 재입고되나요?
8. [환급] 고효율 가전제품 환급이 무엇인가요?

[로켓배송] 재입고 알림은 어떻게 신청하나요?

품절 상태인 상품의 상품 페이지 내 [재입고 알림신청] 버튼을 클릭하면 신청이 완료됩니다. 이후 상품의 재고가 확보되면 앱 알림을 받을 수 있습니다.

[로켓배송] 로켓배송/로켓프레시 상품이 일시 품절로 주문이 안돼요.

모든 상품은 갑작스러운 주문량 증가 및 공급 이슈로 일시 품절될 수 있습니다. 해당 상품의 재입고 알림을 원하시면 상품 페이지 내 [재입고 알림신청] 버튼을 클릭해 주시기 바랍니다. 이후 상품의 재고가 확보되면 모바일 앱 알림을 받을 수 있습니다.

참고사항

- 배송지가 변경되면 재고 상태가 달라질 수 있습니다.
- 배송지가 로켓프레시 가능 지역인지 확인해 주세요. 서비스 지역이 아닌 경우 품절로 노출됩니다.

[로켓배송] 다른 계정으로 로그인하거나 배송지를 바꾸면 없었던 상품 재고가 있다고 나와요.

로켓배송 상품은 각 지역마다 상품이 출고되는 물류센터가 다르며, 물류센터는 보유하고 있는 상품의 종류, 재고수량 등이 모두 다릅니다. 이 때문에 배송 주소지 설정에 따라 보이는 상품의 종류나 주문 마감시간이 달라질 수 있습니다.

[로켓배송] 상품 가격이 왜 자꾸 바뀌는 건가요?

로켓배송 상품의 경우 시장가를 반영하여 실시간으로 가격이 변동될 수 있으며, 로그인 상태 및 프로모션 진행 상황에 따라서도 가격이 변동될 수 있습니다.

[로켓프레시] 로켓프레시 상품은 얼마부터 주문할 수 있나요?

로켓프레시 상품은 쿠폰 및 즉시할인을 모두 적용한 후 **최종 결제 금액이 15,000원 이상**일 경우 주문이 가능합니다.
구매 가능 금액이 부족한 경우, 장바구니에 추가로 필요한 [로켓프레시] 상품을 담아 기준 금액을 충족한 후 한 번에 주문해 주시기 바랍니다.

[사전예약] 로켓배송 사전예약은 무엇인가요?

신상품 및 한정 수량 상품을 출시일 또는 도착예정일에 맞춰 사전에 예약하여 구매할 수 있는 서비스입니다. 해당 상품에는 [사전예약중]이라고 표기된 배지가 부착되어 있습니다.

유의사항

- 사전예약 상품은 다른 상품과 함께 구매할 수 없습니다. (사전예약 상품만 단독으로 구매 가능)
- 사전예약 상품은 PC에서는 수량 선택이 가능하나, 모바일에서는 수량 선택 및 장바구니 기능이 제공되지 않습니다.

- 모바일 앱은 최신 버전으로 업데이트해야 사전예약 서비스를 정상적으로 이용할 수 있습니다.
- 기본적으로 와우 멤버십 가입 유무에 상관없이 사전예약 상품을 구매할 수 있으나, 사전예약 상품이 19,800원 미만인 경우에는 와우 멤버십 회원만 구매할 수 있습니다.

[사전예약] 품절된 사전예약 상품은 언제 재입고되나요?

품절된 사전예약 상품은 재입고 확인 및 재입고 알림신청이 불가한 점 양해 부탁드립니다.

[환급] 고효율 가전제품 환급이 무엇인가요?

한전 전기요금 복지할인가구를 대상으로 고효율 가전제품 구매 시 구매비용의 일정비율(가구당 30만원 한도)을 지원해주는 사업입니다.

대상별 구매비용 비율 지원

- 다자녀, 대가족, 출산가구 : 15%
- 장애인(중증), 유공자, 기초생활수급자, 사회복지시설, 차상위계층, 생명유지장치 : 30%
  ※ 지원한도는 매년 갱신되지 않으며, 과거년도 포함 가구당 지원받을 수 있는 누적 한도입니다.
  예) '24년에 15만 원을 지원받은 경우, '25년에는 15만 원 한도 내에서만 지원 가능합니다.
  자세한 내용은 [고효율 지원사업 홈페이지]를 참고하시거나, [으뜸효율 고객센터]로 문의해 주세요.

으뜸효율 홈페이지
https://en-ter.co.kr/support/info/info01/info.do

으뜸효율 고객센터
1551-1212

- 환급 대상: 2026년 1월 1일 ~ 2026년 12월 31일까지 구매한 지원대상 제품
- 신청 기간: 2026년 2월 9일 오전 10시 ~ 2026년 12월 31일 (※ 예산 소진시 '26년 사업 조기종료)
- 필요 서류:
  ① 에너지 소비효율 등급라벨 사진
  ② 제조번호(시리얼번호)와 모델명이 기재된 명판 사진
  ③ 거래내역서(구매내역서) : 구매자 성명, 모델명, 품목 등
  ④ 결제영수증 : 거래금액, 거래일시, 승인번호, 판매처 정보
  ⑤ 신분증

거래명세서(거래내역서) 출력하기 (PC 웹사이트에서만 가능)
① 마이쿠팡 → [(MY쇼핑) 주문목록/배송조회] 이동
② 해당 상품에서 [주문 상세보기] 클릭
③ 하단의 '결제영수증 정보'에서 [거래명세서] 클릭
④ '공급받는자' 부분에 정보 직접 입력 및 수정 가능
(사업자등록번호, 상호명, 성명, 사업장주소, 업태, 종목)
⑤ 우측 상단에 [출력] 클릭

참고사항

- 분할 거래명세서 발행 : 하나의 주문번호로 고효율 대상 상품을 여러 개 구매하신 경우, 거래명세서에서 각 상품의 거래금액과 총 할인금액을 확인하실 수 있습니다. 분할된 거래명세서 발급이 필요하신 경우, 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락해 주시기 바랍니다.
- 제품의 명판 사진 확인이 어려우신 경우, 해당 제조사에 문의하셔서 확인해 주시기 바랍니다.

다른 자주 묻는 질문도 궁금하다면 아래 링크를 클릭해보세요. 더 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주묻는 질문' 페이지에서 살펴볼 수 있습니다.

자주 묻는 질문: 주문/결제 시리즈

취재 문의 media@coupang.com