호텔 이용약관

제1조(본 약관의 목적 및 적용)

1. 본 약관은 주식회사 호텔롯데(이하 '당 호텔')와 고객(당 호텔에 숙박예약을 희망하는 자 및 실제 숙박하는 자를 의미하며, 이하 동일합니다)간의 권리와 의무에 대하여 규정함을 그 목적으로 합니다.
2. 당 호텔과 고객 간에 체결되는 숙박계약 및 기타 관련계약은 본 약관이 정하는 바에 의하며, 본 약관에 규정되지 않은 사항에 대해서는 법령, 상관례 또는 관습에 따릅니다.
3. 신용카드를 이용한 예약의 경우 예약의 절차에 관련된 것은 본 약관에 따르고, 그 외 고객이 사용하는 신용카드와 관련된 서부사항은 신용카드사와 당 호텔 가맹점간의 약관에 따릅니다.
4. 당 호텔은 본 약관의 취지, 법령 또는 관습에 위배되지 않은 범위 내에서 고객과 별도의 특약을 체결할 수 있고, 이 경우 본 해당 특약이 본 약관에 우선하여 적용됩니다.

제2조(숙박예약 신청과 숙박계약의 성립)

1. 당 호텔에 숙박을 희망하는 고객은 당 호텔에 숙박 예약을 신청할 수 있으며, 이 때 당 호텔은 예약고객에게 다음의 사항을 요청할 수 있습니다. 고객이 해당 요청을 거절할 경우, 숙박 예약이 제한될 수 있습니다.
   ① 고객의 성명, 생년월일, 성별, 국적, 주소, 여권번호, 연락처, 예약 보증을 위한 신용카드 번호 등
   ② 개인정보 수집 및 이용, 제3자 제공에 대한 동의
   ③ 기타 당 호텔에서 필요하다고 정하는 사항
2. 고객의 숙박예약 신청을 당 호텔이 승낙하였을 때에 숙박계약이 성립된 것으로 합니다.

제3조(숙박예약 신청의 거절)

다음과 같은 경우에 당 호텔은 고객의 숙박예약 신청을 거절할 수 있습니다.

1. 본 약관을 적용할 수 없는 숙박 요청을 할 때
2. 객실의 여유가 없을 때
3. 고객이 법령 또는 공공질서나 미풍양속에 위배되는 행위를 할 염려가 있다고 객관적으로 판단될 때
4. 고객이 전염병자로 명백히 판단될 때
5. 고객이 타 고객 또는 당 호텔 직원에게 위해를 가하는 행동을 하거나, 금지물품(동물, 마약, 총기류 등)을 휴대, 소지한 이력이 있는 경우
6. 고객이 만취상 미성년자로서 만 19세의 생일에 이르지 않았을 때
7. 숙박계약 이행을 위하여 당 호텔이 거래 통념상 예상되는 정도 이상의 부담을 가지는 경우
8. 대한민국 법령 등이 규정하는 바에 따라 숙박할 수 없다고 판단될 때
9. 기타 정당한 사유가 있는 경우

제4조(예약금)

1. 당 호텔은 숙박 예약 시 예약금의 지불을 요청할 수 있습니다.
2. 전항의 예약금은 고객의 숙박요금 결제 시 숙박요금에 우선적으로 충당됩니다. 다만 제5조 및 제6조에서 정한 내용에 해당할 때에는 당 호텔이 고객에게 청구하는 위약금 또는 손해배상금에 우선 충당하고, 잔액이 있을 경우 그 잔액을 고객에게 반환해 드립니다.
3. 예약금을 현금으로 납부하지 않고 신용카드를 이용하여 숙박계약을 체결한 경우에는, 당 호텔이 신용카드회사에 제5조 및 제6조에서 정하는 위약금 또는 손해배상금을 청구합니다. 이 경우, 당 호텔은 고객의 요청이 있을 시 접수 번호, 접수 일시, 위약금 내용을 알려드립니다.

제5조(고객에 의한 숙박계약 해제・해지)

1. 당 호텔은 고객이 고객 측의 사정으로 숙박계약의 전부 또는 일부를 취소했을 경우 다음과 같이 위약금을 청구합니다. 이 경우 '숙박예정일'이라 함은 숙박계약상 각 숙박일을 의미하되, 당 약관 제7조에 따른 숙박등록 이후에는 아직 도래하지 않은 숙박일을 의미합니다.
   ① 일반 숙박 고객
   가. 숙박예정일 1일 전 18:00(호텔현지시간) 까지 해제・해지하였을 경우: 위약금 없음
   나. 숙박예정일 1일 전 18:00(호텔현지시간) 이후부터 자정 사이에 해제・해지하였을 경우: 최초 1일 약정요금 (객실 요금, 기타 시설 및 서비스 이용료 등을 포함하여 숙박계약 성립 시 약정한 금액을 의미하며, 이하 동일합니다)의 100%.
   다. 숙박예정일 당일 해제・해지 또는 No-show(숙박예정일에 숙박 등록이 없는 상태)가 발생 하였을 경우 : 최초 1일 약정요금의 100%
   ② 단체 숙박 고객: 별도 단체 숙박 계약에서 정한 내용에 따름
2. 제1항의 위약금은 호텔 홈페이지 또는 예약부서를 통한 직접 숙박 예약에 한하며, 현지 또는 온라인 여행사 등을 경유한 기타 예약은 해당 여행사와의 별도 위약금 약관 또는 기타 계약에 따릅니다. 또한 홈페이지 예약에는 또는 예약부서에서 해당 호텔에 대한 별도의 위약금 기준을 안내한 경우에는 해당 기준이 우선적으로 적용됩니다.
3. 제1항의 위약금은 총 숙박예정기간 동안의 약정요금의 합계를 한도로 하며, 성수기와 비수기에 따라 다른 요금이 적용됩니다.
4. 호텔 사정에 따라 위약금 청구 시점은 변경될 수 있고, 고객은 위약금 지불의 혼란을 미연에 방지하기 위하여 호텔측에 관련 금액 사전 확인을 요청할 수 있습니다.
5. 전항의 경우 기차, 항공기 등 공공운수 기관의 불착 또는 지연, 기타 숙박지 개인의 책임이 아니라고 객관적으로 인정될 때에는 위약금을 청구하지 않습니다.

제6조(당 호텔에 의한 숙박계약의 해제・해지)

1. 당 호텔은 다음의 경우 숙박계약이 성립한 후에도 이를 해제・해지할 수 있습니다.
   ① 고객이 제7조에 따른 숙박등록을 하기 전
   가. 제2조 제1항의 정보가 허위인 때
   나. 제3조 제1항, 제3항 내지 제8항에 해당될 때
   다. 제4조에 규정된 예약금 지불요청에 응하지 않았을 때
   ② 고객이 제7조에 따른 숙박등록을 한 이후
   가. 제3조 제3항 내지 제8항에 해당될 때
   나. 당 호텔이 정한 이용규칙을 불이행하였을 때
   다. 장기투숙 고객이 제8조 제2항에 따른 이용요금 지불 요청에 응하지 않았을 때
   라. 기타 고객이 대한민국 법령, 본 약관 규정 또는 호텔과의 별도 특약에서 정한 사항을 위반하고, 호텔의 시정요청을 거절하여 호텔의 정상적인 운영을 방해한 경우
2. 본 조에 따라 당 호텔이 숙박계약을 해제・해지하는 경우 당 호텔은 당 호텔이 입은 손해의 배상을 고객에게 청구할 수 있습니다.

제7조(등록절차)

1. 숙박등록은 숙박일 15:00부터 가능하나 현장 사정에 따라 달라질 수 있으며, 이 경우 별도 안내됩니다.
2. 고객은 당 호텔에 도착하는 즉시 프런트에서 다음 사항을 등록하여야 합니다.
   가. 제2조 제1항의 사항
   나. 보증금 (숙박 예정 기간 전체 객실이용료의 10%에 해당하며, 객실 요금 외에 호텔 이용 과정에서 발생한 비용이 퇴숙시 미납될 경우 이로써 충당합니다) 결제를 위한 유효한 신용카드 정보
3. 당 호텔은 제2호의 신용카드 유효성을 확인한 뒤 보증금을 결제하며, 퇴숙시 이를 취소합니다.
4. 고객이 본 조의 숙박등록을 마침으로써 숙박계약상 숙박기간 전체에 대한 숙박 등록이 완료됩니다.

제8조(이용요금의 지불)

1. 고객은 퇴숙 시 이용요금(객실요금, 기타 시설 및 서비스 이용료 등을 합하여 고객이 실제로 지불해야 하는 금액을 의미하며, 이하 동일합니다)을 지불하여야 합니다.
2. 호텔은 장기투숙 고객에 대해서 별도의 특약상 조건에 따라 또는 합리적으로 필요한 경우 퇴숙 전이라도 이용요금의 지불을 요청할 수 있으며, 고객은 당 호텔의 청구에 따라 이용요금을 지불하여야 합니다.
3. 지불수단은 현금, 여행자수표, 신용카드, 롯데호텔 상품권, 롯데백화점 상품권, 관광상품권, 리워드포인트, 및/또는 기타 롯데호텔에서 발행한 숙박권 등으로 하며 개인수표는 수납하지 않습니다.
4. 고객은 이용요금 지불이 혼란을 미연에 방지하기 위하여 퇴숙 예정 1일전에 이용요금 정산을 확인할 수 있습니다.
5. 고객은 제7조에 따른 숙박등록을 밟은 이후에는 고객 측의 사정으로 숙박하지 않은 경우에도 이용요금을 지불하여야 합니다.

제9조(객실 키 수령 및 반납)

1. 고객은 숙박등록 시 프런트에서 객실 키를 수령하시고, 퇴숙 시 이용요금 지불과 함께 프런트에 이를 반납해야 합니다.
2. 고객이 투숙 중 객실 키를 분실했을 때는 즉시 프런트에 통보하여 주시고, 재 제작비용을 지불하시야 합니다.

제10조(숙박의 책임)

1. 숙박에 대한 당 호텔의 책임은 프런트에서 숙박등록을 완료하는 시점부터 시작되어 고객이 퇴숙을 위해 프런트에서 이용요금 지불 및 객실 키를 반납했을 때, 끝나게 됩니다.
2. 고객이 당 호텔이 정한 이용규칙 및 본 약관을 이행하지 않음으로써 발생되는 사고, 기타 고객의 귀책사유로 발생한 사고에 대하여 당 호텔은 책임을 지지 않습니다.

제11조(이용규칙의 준수)

고객은 당 호텔이 정한 이용규칙을 준수하여 주시기 바랍니다.

제12조(영업시간)

1. 당 호텔의 부대시설 영업시간은 별도로 게시되어 있으며 현장 사정에 따라 변경될 수 있습니다.
2. 건강상 문제 및 기타 사유로 인하여 당 호텔의 부대시설을 정상적으로 이용하기 어렵거나 타 고객의 이용에 지장을 초래하는 고객은 부대 시설의 전부 또는 일부의 이용이 제한될 수 있으며, 이를 위반하여 발생하는 사고에 대하여 당 호텔은 책임을 지지 않습니다.

제13조(퇴숙시간)

1. 당 호텔의 퇴숙시간은 정오가 원칙이나 현장 사정 등에 의해 달라질 수 있습니다.
2. 퇴숙시간이 경과되었을 경우 다음과 같이 추가요금이 부가됩니다.
   ① ~15:00 까지 : 1일 객실요금 (1일 약정요금이 아닌 당 호텔의 실 판매가를 의미하며, 이하 동일합니다)의 30%
   ② ~17:00 까지 : 1일 객실요금의 50%
   ③ ~17:00 이후 : 1일 객실요금의 100%
3. 호텔 사정에 따라 퇴숙 시간은 변경될 수 있고, 고객은 추가 요금 지불의 혼란을 미연에 방지하기 위하여 사전에 호텔측에 퇴숙 시간 및 관련 금액을 확인할 수 있습니다.

제14조(약관의 변경)

1. 본 약관의 내용은 호텔의 필요에 의해 언제든지 변경될 수 있습니다. 또한 이 약관의 일부 조항이 대한민국의 강행법규와 상충되는 경우에는 그 강행법규에 따릅니다. 다만 이 경우에도 약관의 나머지 조항의 효력에는 영향을 미치지 않습니다.
2. 고객은 숙박계약의 체결 시점에 시행 중인 약관의 적용을 받으며 변경된 약관은 소급하여 적용되지 않습니다.

제15조(분쟁의 해결 및 관할법원)

본 약관의 내용과 관련하여 분쟁이 발생한 경우 고객과 당 호텔이 상호 합의하여 해결하는 것을 원칙으로 하며, 합의가 이루어지지 않는 경우 관할법원은 민사소송법이 정하는 바에 따릅니다.

변경일자

변경일자 : 2021년 11월 29일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2022년 6월 10일 [이전버전 다운로드]

시행일자 : 2023년 6월 15일

이상의 호텔 이용약관은 2023년 6월 15일부터 적용됩니다.