롯데호텔 리워즈 회원약관

다음 사항들은 롯데호텔앤리조트 롯데호텔 리워즈 (이하 '본 프로그램')의 특별한 서비스와 특전 및 어워드에 대한 내용에 관한 것입니다. 모든 조항은 롯데호텔앤리조트의 고유 견해로 회원을 보호하고자 만들어졌으며 롯데호텔앤리조트는 롯데호텔 또는 제휴사의 내부 사정 및 제휴 관계 변경 등에 따라 필요한 경우 본 프로그램 규정, 조건, 특전 또는 롯데호텔 리워즈와 관련된 어워드 등을 변경할 수 있습니다.

제1조 목적

본 약관은 롯데호텔앤리조트(이하 "호텔")에서 운영하는 롯데호텔 리워즈(이하 "멤버십")의 이용에 관한 서비스 내용과 기본적인 운영 사항들을 규정하는데 목적이 있습니다.

제2조 용어의 정의

1. "롯데호텔 리워즈 회원"(이하 "회원")이란 멤버십 이용 약관과 개인정보의 수집, 제공 활용에 동의하고, 정해진 가입 절차에 따라 가입한 고객입니다.
2. "롯데호텔 리워즈 카드"(이하 "모바일 멤버십 카드")란 회원이 호텔 멤버십 서비스를 정상적으로 이용할 수 있도록 호텔에서 발급한 모바일 카드입니다.
3. "리워즈 포인트(이하 "포인트")란 호텔 서비스 이용에 대하여 호텔이 정한 적립률에 따라 회원에게 부여됩니다. 그 가치는 호텔에서 정의하며 본약관의 개정에 따라 변경될 수 있습니다.
4. "기프트 바우처"란 회원에게 연 1회 제공하는 서비스 바우처입니다. 서비스 바우처는 회원 등급별로 다르게 제공됩니다.
5. "포인트 바우처"란 회원이 직접 보유한 포인트를 바우처로 전환하여 발급받은 바우처를 말하며, 호텔 홈페이지를 통해서만 전환할 수 있습니다.
6. "유효숙박"이란 회원이 호텔 홈페이지 및 모바일 앱, 호텔 예약부서 등을 통해 예약하고 투숙을 완료한 숙박으로, 자세한 내용은 제6조에 따릅니다.
7. "유효사용금액"이란 회원이 유효숙박 시 결제한 금액 중, 포인트 적립이 가능한 금액으로 세금 및 봉사료를 제외한 객실요금과 객실요금으로 청구한 호텔 직영 식음업장 이용 금액 및 객실 미니바 이용 금액을 포함하고 통화 기준은 USD($)입니다. 적용 환율은 호텔이 정하여 호텔 홈페이지에 고시합니다. 자세한 내용은 제6조 및 제7조에 따릅니다.
8. "롯데면세점"이란 한국지역 내에 있는 롯데면세점으로 기타 국가의 지점 및 인터넷 면세점은 해당되지 않습니다.
9. "온라인 쿠폰"이란 호텔이 발급하여 회원이 호텔 홈페이지 및 모바일 앱에서 확인 가능 한 쿠폰이며, 회원은 온라인 쿠폰을 사용하여 호텔에서 특정 기간 제공하는 혜택을 받을 수 있습니다.
10. "스탬프"란 호텔에서 스탬프 프로모션을 진행하면 회원의 계정에 자동으로 발급되는 온라인 적립 수단이며, 스탬프를 적립하여 관련 혜택을 받을 수 있습니다.

제3조 멤버십 개요

1. 본 멤버십 프로그램은 무료로 운영하는 멤버십입니다.
2. 멤버십 프로그램의 서비스 제공 항목으로는 리워즈 포인트 적립 및 사용, 할인혜택 제공, 기프트 바우처 및 온라인 쿠폰 제공, 스탬프 적립, e-SHOP이 있습니다.
3. 멤버십 프로그램의 이용약관 및 운영에 관한 서비스 적용 범위는 다음과 같습니다.
   ① 시그니엘 (서울, 부산)
   ② 롯데호텔 (서울, 월드, 부산, 제주, 울산, 하노이, 사이공, 시애틀, 괌, 모스크바, 상트페테르부르크, 블라디보스토크, 양곤)
   ③ L7 (명동, 강남, 홍대)
   ④ 롯데시티호텔 (김포, 구로, 마포, 명동, 대전, 제주, 울산, 긴시초)
   ⑤ 롯데아라이리조트
   단, 롯데뉴욕팰리스, 롯데시티호텔 타슈켄트팰리스, 롯데호텔 사마라, 롯데리조트(속초, 부여, 제주아트빌라스)는 서비스 범위에서 제외됩니다.
4. 제공되는 모든 서비스의 혜택은 회원 본인에 한하여 제공되며 이용 시 모바일 멤버십 카드와 함께 사진이 부착된 신분증을 제시하여야 합니다.

제4조 회원가입 및 계정 생성

1. 회원가입은 호텔 홈페이지 및 모바일 앱 그리고 호텔의 지정 영업장에서 가능합니다.
2. 멤버십 가입은 만 19세 이상의 개인회원을 대상으로 하며, 법인 또는 단체 등은 가입할 수 없습니다.
3. 회원은 하나의 멤버십 계정만 소유할 수 있습니다. 중복 가입 시 하나를 제외한 멤버십은 해지 처리되며, 해지 처리되는 멤버십 계정의 포인트와 혜택은 잔존하는 멤버십으로 통합 처리됩니다.
4. 회원 가입 시 모바일 멤버십 카드가 발급되며, 호텔 홈페이지 또는 모바일 앱에서 확인 가능합니다. 호텔의 지정 영업장에서 회원 가입한 경우에는, 호텔 홈페이지 및 모바일 앱에서 회원 계정을 활성화한 후 확인 가능합니다.
5. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제29조 제2항의 개인정보 유효기간제에 따라 1년간 홈페이지 로그인 등 당사 서비스를 이용하지 않은 회원님의 개인정보는 분리 보관되며, 서비스 이용에 제한을 받을 수가 있습니다.

제5조 회원 탈퇴 및 자격 상실

1. 회원은 호텔 홈페이지 및 모바일 앱, 서면 기타 호텔이 정한 방법을 통해 탈퇴를 요청할 수 있습니다.
2. 회원 탈퇴 시 보유한 계정 및 포인트, 혜택은 자동 소멸됩니다.
3. 회원 자격은 탈퇴시까지 유효하나, 다음과 같은 사유가 발생한 경우 호텔은 회원의 멤버십을 해지하거나 자격을 종료시킬 수 있습니다.
   ① 회원이 멤버십 특전, 포인트, 바우처 등을 제3자에게 양도 또는 판매하는 경우
   ② 회원 가입 시, 허위 내용 등록, 기재누락, 오기입이 있는 경우
   ③ 타회원의 서비스 이용을 방해하거나 그 정보를 도용하는 등 거래질서를 위협하는 경우
   ④ 회원이 호텔의 정상적인 운영을 방해하는 경우
   ⑤ 회원이 사망한 경우
   ⑥ 기타 부당한 행위를 하는 경우
4. 회원 자격 종료 시 보유한 계정 및 포인트, 회원 자격에 따른 혜택은 소멸되며 기타 특전 사용이 불가합니다.

제6조 회원등급 및 특전

1. 회원등급은 클래식, 실버, 골드, 플래티넘 총 4단계로 분류합니다.
2. 회원 가입과 동시에 클래식 회원 자격이 부여됩니다.
3. 회원등급 유지 및 승급은 호텔이 규정한 조건을 충족해야 합니다.
4. 호텔은 회원의 1년간 멤버십 이용실적 중 유효숙박을 산출하여 다음의 기준에 따라 회원 등급을 조정하며, 3가지 조건 중 1가지 이상 충족 시 적용됩니다.

[회원등급 조정 기준]

기준	CLASSIC	SILVER	GOLD	PLATINUM
투숙횟수	신규 가입	3회 이상	10회 이상	20회 이상
투숙박수		7박이상	25박 이상	50박 이상
유효사용금액		$2,000 이상	$7,000 이상	$15,000 이상

5. 제6조 4항의 회원 등급 조정 기준(투숙횟수, 투숙박수, 유효사용금액)과 관련한 1년간 유효숙박의 인정 세부 조건은 다음과 같습니다.
   (1) 유효숙박 산정기간은 체크아웃 기준, 매년 1월 1일부터 12월 31일까지의 이용 실적을 기반으로 반영됩니다.
   (2) 다음은 유효숙박 및 유효사용금액에서 제외됩니다.
      ① 장기 숙박 요금, 특가 상품 예약
      ② 무료 객실, 무료숙박권 사용 예약(패키지상품, 무료/유료 멤버십 제공 숙박권)
      ③ 여행사 또는 대행사를 통한 예약
      ④ 항공사 및 여행사 직원 요금이 적용된 예약
      ⑤ 조직, 연회, 협회 요금이 적용된 예약
      ⑥ 회원 본인이 호텔에 직접 지불하지 않은 금액
6. 등급 조정은 승급, 유지, 강등으로 분류하며, 매년 1월 첫째주에 반영됩니다.
7. 회원 등급은 당해 년도 12월 31일까지 유지됩니다.
8. 회원 등급별로 차등 서비스 혜택을 제공하며, 회원 등급별 서비스 및 이용 세부 조건은 다음과 같습니다.
   (1) 회원 등급별 서비스 혜택

		클래식	실버	골드	플래티넘	비고
포인트 적립		유효사용금액의 3%가치	유효사용금액의 4.5%가치	유효사용금액의 5.25%가치	유효사용금액의 6%가치	- 통화기준 USD($) - $1 = 100 포인트
기프트바우처	1박 무료숙박권	-	-	-	1매	- 전 체인 공통 제외 날짜: 12/24, 12/25, 12/31
	금액바우처	-	$10 1매	$50 1매	$50 2매	
식음 할인		5%	5%	10%	10%	- 호텔 직영 식음업장에 한해 제공 - 시그니엘 (서울, 부산), 롯데호텔 양곤의 경우 CL,SL(제외), GL 5%, PL 10% 적용
세탁 할인		-	10%	15%	20%	- 호텔 직영매장에 한해 제공
헤온베딩 할인		-	-	침대류 10% 린넨류 15%	침대류 20% 린넨류 25%	- 구매 문의: hsblue@lotte.net
클럽라운지 동반 1인 무료		-	-	o	o	- 클럽라운지 객실 투숙 시 동반 1인 무료 이용 (2인 투숙 시, 예약 1인 기준으로 동반 1인 무료 제공) - 14세 이상에 한하여 클럽라운지 이용 가능 - 클럽라운지 서비스는 클럽라운지 또는 이그제큐티브라운지 운영 호텔에 한하여 제공
객실 업그레이드		-	-	o	o	- 시그니엘 및 5성급 호텔에 한하여 객실 상황에 따라 가능 시 제공 (스위트 객실 제외)
웰컴 어메니티*		-	-	o	o	- 시그니엘 및 5성급 호텔에 한해 제공
Late Checkout		-	-	-	15:00	- 롯데호텔 제주의 경우 7,8월 제외 - 호텔 사정으로 제공 불가 시, 1,000 포인트 대체 제공
공통 특전		리워즈 회원 요금 제공 한국 내 롯데면세점 10~20% 할인 (일부 브랜드 및 품목 한정) 롯데시티호텔 마포 나루, 롯데시티호텔 김포공항 Ccafé 레스토랑 10%할인 (본인에 한함/조식 제외)				

   (2) 회원 등급별 서비스 혜택 이용 세부 조건
      ① 모든 특전은 회원 본인 투숙 객실(1실)에 한하여 제공됩니다.
      ② 기프트 바우처는 회원 본인에 한해 사용 가능합니다.
      ③ 기프트 바우처는 발급시마다 회원의 계정에서 1포인트 자동 차감됩니다.
      ④ 기프트 바우처의 유효기간은 발행 년도로부터 익년 1월 31일까지입니다. 만료된 후에는 자동 소멸되며, 유효기간 연장은 불가합니다.
      ⑤ 기프트 바우처의 사용처는 다음과 같습니다.
         ■ 사용처: 객실, 호텔 직영 식음업장, 시그니엘서울 에비앙스파 (롯데면세점 사용 불가)
      ⑥ 기프트 바우처를 미 사용하거나 사용 후 발생하는 잔액에 대해서는 환불 또는 포인트 환원이 불가합니다.
      ⑦ 기프트 바우처 중, 1박 무료 숙박권은 사전 예약 후 이용이 가능하며 체크인 시 숙박권을 제시하여야 합니다. (예약문의: 각호텔별 예약담당)
      ⑧ 상기 서비스 및 혜택은 이용 호텔의 사정에 따라 기타 서비스로 대체 제공되거나 제공이 불가 할 수 있습니다.

제7조 포인트 적립

1. 회원은 멤버십 프로그램의 조건 및 규칙에 따라 포인트를 적립할 수 있고, 여러 개의 회원번호로 포인트를 나누어 적립할 수 없습니다.
2. 포인트는 회원 본인이 호텔에 직접 투숙한 후 회원번호를 제시하고 직접 지불을 완료한 부분에 한하여 적립됩니다.
3. 포인트는 유효 숙박에 한해 회원 등급별로 차등 적립되며 그 기준은 다음과 같습니다.
   ● 리워즈 포인트 = 유효사용금액 X 등급별 적립률 X 100
   예시) 회원의 유효사용금액이 $100인 경우

등급	적립율	적립포인트
클래식	3%	300
실버	4.5%	450
골드	5.25%	525
플래티넘	6%	600

4. 다음은 포인트 적립에서 제외됩니다.
   ① 객실요금 외 부대시설 이용 금액
   ② 세금 및 봉사료
   ③ 임대업장 이용 금액
   ④ 회의실 및 연회 이용 금액
   ⑤ 상품권 구매, 유료 멤버십 가입비 및 연회비
   ⑥ 여행사 또는 대행사를 통한 요금
   ⑦ 항공사 및 여행사 직원 요금
   ⑧ 조직, 연회, 협회, 장기숙박, 특가 상품 요금
   ⑨ 무료 객실, 무료숙박권 사용(패키지상품, 멤버십 제공 숙박권)
   ⑩ 회원 가입 이전의 이용 실적
   ⑪ 호텔 직영 식음업장에서 직접 지불한 금액
   ⑫ 본인이 직접 호텔에 지불하지 않은 금액
   ⑬ e-SHOP 이용 금액
5. 회원은 같은 날 최대 3개의 객실까지 포인트를 적립할 수 있습니다. (단, 회원본인 객실 외 추가 2객실까지 회원이 직접 결제한 경우에만 포인트가 적립됩니다.)
6. 회원이 모바일 멤버십 카드를 제시하지 않아 포인트가 적립되지 않은 경우, 체크아웃일로부터 6개월 이내에 당사 홈페이지를 통해 포인트의 적립을 요청할 수 있습니다.
7. 포인트는 항공사 마일리지와 중복 적립이 불가합니다. (택1)

제8조 포인트 사용

1. 포인트 사용 시에는 모바일 멤버십 카드와 함께 사진이 부착된 신분증을 제시하고 포인트 사용 의사를 표명해야 합니다.
2. 포인트의 가치는 다음과 같습니다.
   ● 포인트 가치: 100포인트 = USD $1
3. 포인트의 사용처는 다음과 같습니다.
   (1) 호텔
   ● 사용처: 객실, 호텔 직영 식음업장, 시그니엘서울 에비앙스파
   ● 최소 사용 포인트: 1,000포인트
   (2) 롯데면세점
   ● 사용처: 한국지역 내에 있는 롯데면세점 (기타 국가의 지점 및 인터넷 면세점 제외/일부 브랜드 및 품목에 한정)
   ● 최소 사용 포인트: 10,000포인트
4. 포인트 사용시에는 소멸일자가 빠른 포인트부터 우선적으로 차감됩니다.
5. 차감된 포인트는 반환이 불가합니다.

제9조 포인트 전환

회원은 보유한 포인트를 바우처 또는 호텔과 제휴한 외부 파트너사와 포인트로 전환할 수 있습니다.

(1) 포인트 → 포인트 바우처 전환
   ① 회원은 보유한 포인트를 호텔 홈페이지를 통해 포인트 바우처로 전환할 수 있습니다.
   ② 포인트 바우처 전환 시, 사용처, 바우처 단위, 사용자정보를 명시하여야 합니다.
   ③ 포인트 바우처의 사용처는 다음과 같습니다.
      A. 호텔
      ● 사용처: 객실, 호텔 직영 식음업장, 시그니엘서울 에비앙스파
      B. 롯데면세점
      ● 사용처: 한국지역 내에 있는 롯데면세점 (기타 국가의 지점 및 인터넷 면세점 제외/일부 브랜드 및 품목에 한정

   ④ 포인트 바우처는 발급 즉시 보유 포인트가 차감되며 바우처 발급 단위(차감포인트)는 다음과 같습니다.
      A. 호텔
      ● 발급 단위: $10(1,000포인트), $50(5,000포인트), $100(10,000포인트)
      B. 롯데면세점
      ● 발급 단위: $100(10,000포인트)

   ⑤ 포인트 바우처의 유효기간은 발급월로부터 1년입니다. 만료된 후에는 자동 소멸되며, 유효기간 연장은 불가합니다.
   ⑥ 발급된 포인트 바우처는 취소 불가하며, 현금으로 교환하거나 판매할 수 없습니다. 이러한 방법으로 포인트 바우처를 획득한 경우에는 사용이 불가합니다.
   ⑦ 포인트 바우처를 사용한 후 발생하는 잔액은 환불 또는 환원이 불가합니다.
   ⑧ 회원은 포인트 바우처 발급 시, 사용자를 사전에 지정하여 선물할 수 있으며, 바우처에 명시된 사용자에 한해 사용이 가능합니다.
   ⑨ 발급된 포인트 바우처는 호텔 홈페이지 또는 모바일 앱에서 확인할 수 있습니다.
(2) 포인트 → 파트너사 포인트로 전환
   ① 회원은 보유한 포인트를 호텔 홈페이지를 통해 호텔과 제휴한 파트너사의 포인트로 전환할 수 있습니다.
   ② 포인트 전환에 적용되는 이용 약관은 파트너사별로 다를 수 있습니다. 전환된 포인트의 사용 또는 기타 이용은 해당 파트너사의 프로그램 이용 약관에 따릅니다.
   ③ 호텔 및 파트너사의 사정에 따라 서비스의 내용이 변경되거나 종료될 수 있습니다.
   ④ 파트너사 포인트로 전환 요청을 신청한 경우, 재 전환 및 취소가 불가합니다.
   ⑤ 파트너사의 정보는 호텔 홈페이지를 통해 확인할 수 있습니다.

제10조 기부

1. 회원은 호텔과 연계되어 있는 자선단체에 포인트를 기부할 수 있습니다.
2. 호텔과 연계된 자선 단체는 유니세프 한국위원회이며, 자선단체는 사정에 따라 변경될 수 있고 이 경우 홈페이지를 통해 게시됩니다.
3. 회원은 1,000포인트($10), 5,000포인트($50), 10,000포인트($100) 단위로 당사 홈페이지를 통해 기부할 수 있습니다.
4. 포인트를 기부한 후에는 취소가 불가합니다.
5. 기부된 포인트에 따른 소득공제용 영수증은 회원의 주민등록번호 등 고유식별 정보수집에 대한 법률상의 문제로 발급되지 않습니다.

제11조 포인트 소멸

1. 적립된 포인트는 적립일로부터 3년째 되는 해의 12월 31일에 소멸됩니다.
2. 소멸된 포인트는 반환되지 않으며 소멸시부터 사용할 수 없습니다.
3. 본 멤버십 프로그램이 종료되는 경우, 종료 안내 후 6개월 경과한 시점을 기준으로 보유 포인트는 자동 소멸됩니다.

제12조 온라인 쿠폰 및 스탬프

1. 온라인 쿠폰의 기능 및 혜택: 쿠폰의 유형에 따라 회원 등급별로 각 체인호텔에서 이용하실 수 있는 다양한 혜택이 제공됩니다. 쿠폰의 혜택은 호텔의 관련 정책에 따라 변경될 수 있습니다. 쿠폰에 대해서는 호텔 홈페이지 및 모바일 앱에서 확인 가능하며, 발급된 쿠폰은 발급 시 안내 드린 유효기간 내에서만 사용이 가능합니다.
2. 스탬프의 기능 및 혜택: 호텔에서 스탬프 프로모션을 통해 프로모션 기간 동안 회원이 계정에 스탬프를 적립해 드리며, 해당 프로모션의 조건을 충족할 경우 다양한 쿠폰으로 교환하여 사용할 수 있습니다. 적립된 스탬프 및 발급된 쿠폰은 타인에게 양도가 불가하며 스탬프의 구체적인 운영 방침이나 활용 및 혜택, 유효기간은 호텔의 마케팅 정책에 따라 변경될 수 있습니다.
3. 기타 서비스: 호텔은 추가적인 서비스를 개발하여 회원에게 제공할 수 있습니다. 서비스 제공 기준은 각각의 서비스 제공 시점에 롯데호텔 홈페이지에 게시한 기준으로 적용됩니다.

제13조 개정

1. 호텔은 호텔 및 제휴사의 사정에 따라 프로그램 구성, 특전 및 내용을 변경할 수 있으며, 본 멤버십 프로그램을 종료할 수 있습니다.
2. 호텔은 약관을 적용하고자 하는 날로부터 14일 이전에 약관이 개정된다는 사실과 개정된 내용 등을 홈페이지, 서면, 전자우편(E-mail), 문자메세지 중 1가지 이상의 방법으로 회원에게 안내합니다.
3. 회원은 변경된 약관에 동의하지 않을 수 있으며, 동의하지 않을 경우 회원 탈퇴를 할 수 있습니다. 단 호텔이 위 약관 변경 고지 후, 회원이 변경 약관 적용일까지 이의를 제기하지 않으면 약관 변경에 동의한 것으로 간주합니다.
4. 본 멤버십 프로그램을 종료할 경우 종료 최소 6개월전에 호텔 웹사이트에 공지하며, 전 회원을 대상으로 1회 이상 전자우편(E-mail)을 통한 안내문을 발송합니다.
5. 약관 개정 변경 및 종료에 관한 통지는 마케팅 수신 동의여부와 상관없이 모든 회원에게 고지가 되며, 회원 본인이 확인하지 않았거나, 회원이 정확한 정보를 제공하지 않음으로 인한 불이익에 대해서는 호텔에 그 책임이 없습니다.

제14조 해석 및 관할 법원

1. 모든 프로그램에 관한 규칙 및 예외사항에 대해 해석은 관련 법령 및 상관례에 따라 합리적으로 해석합니다.
2. 본 프로그램의 약관이 회원 주거지역의 강행법규에 위배되는 부분이 있을 경우 해당 회원의 가입은 취소될 수 있습니다.
3. 본 약관은 국제관례를 참조하였으며 대한민국 법에 의거하여 구성되었습니다.
4. 본 약관과 관련하여 발생되는 일체의 분쟁은 서울중앙지방법원을 제1심 관할 법원으로 합니다.

변경일자

변경일자 : 2016년 3월 1일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2016년 8월 1일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2018년 3월 23일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2019년 1월 1일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2019년 5월 28일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2020년 3월 2일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2020년 6월 2일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2020년 7월 7일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2020년 9월 1일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2021년 12월 28일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2022년 2월 23일 [이전버전 다운로드]

시행일자 : 2022년 3월 7일

이상의 롯데호텔 리워즈 멤버십 약관은 2022년 3월 7일부터 적용됩니다.

㈜호텔롯데 04533, 서울특별시 중구 을지로 30 / 02-771-1000
대표이사 안세진 / 사업자등록번호 104-81-25980 /
통신판매신고번호 중구02802호