이용약관

㈜이랜드파크는 ㈜이랜드파크가 운영하는 켄싱턴호텔앤리조트(이하 '회사'라 한다)의 객실 및 시설 이용과 관련하여 필요한 사항을 규정합니다.
이용 약관을 참고하여 즐거운 여행에 활용하시기 바랍니다

제 1 조 (본 약관의 목적 및 적용)

① 본 약관은 ㈜이랜드파크와 ㈜이랜드파크가 운영하는 켄싱턴호텔앤리조트(이하 '회사')의 숙박 예약을 희망하는 일반 이용자 혹은 실제 숙박하는 자(이하 모두 '고객'이라 합니다)간의 권리와 의무에 대하여 규정함을 그 목적으로 합니다.

② 회사와 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 세부사항은 신용카드사와 회사의 가맹점간의 약관에 따릅니다.

④ 회사는 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.

제 2 조 (숙박예약 신청과 숙박계약의 성립)

① 회사에 숙박을 희망하는 고객은 회사에 숙박 예약을 신청할 수 있으며, 이 때 회사는 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, 제 3 자 제공에 대한 동의
3. 기타 회사에서 필요하다고 정하는 사항

② 고객의 숙박예약 신청을 회사가 승낙하였을 때에 숙박계약이 성립된 것으로 합니다.

③ 이 약관은 서비스 메뉴 및 회사에 게시하여 공시함으로써 효력을 발생합니다.

④ 회사는 이 약관의 내용을 변경할 수 있으며, 변경된 약관은 제 1 항과 같은 방법으로 공지 또는 통지함으로써 효력을 발생합니다

⑤ 회원제서비스 이용고객은 변경된 약관 사항에 동의하지 않으면 서비스 이용을 중단하고 이용계약을 해지할 수 있습니다. 약관의 효력발생일 이후의 계속적인 서비스 이용은 약관의 변경사항에 동의한 것으로 간주됩니다.

제 3 조 (숙박예약 신청의 거절)

다음과 같은 경우에 회사는 고객의 숙박예약 신청을 거절할 수 있습니다.

1. 본 약관을 적용할 수 없는 숙박 요청을 할 때
2. 객실의 여유가 없을 때
3. 고객이 전염병자로 명백히 판단될 때

4. 고객이 타 고객 또는 회사 직원에게 위해를 가하는 행동을 하거나, 금지물품(동물, 마약, 총기류 등)을 휴대, 소지한 이력이 있는 경우
5. 고객이 민법상 미성년자로서 19 세의 생일에 이르지 않았을 때
6. 숙박계약 이행을 위하여 회사가 거래 통념상 예상되는 정도 이상의 부담을 가지는 경우
7. 대한민국 법령 등이 규정하는 바에 따라 숙박할 수 없다고 판단될 때
8. 고객이 타인 또는 회원을 사칭하여 예약하거나 회원의 권리를 부정 사용하여 예약한 경우
9. 고객이 회사의 숙박권을 유상 판매 및 양도 등 상업적 목적으로 예약한 것으로 판단되는 경우
10. 고객이 예약과 취소를 반복하여 회사의 예약 업무를 현저히 방해하는 경우
11. 고객이 법령 또는 공공질서나 미풍양속에 위배되는 행위를 할 염려가 있다고 객관적으로 판단될 때
12. 기타 정당한 사유가 있는 경우

제 4 조 (예약금)

① 회사는 숙박 예약 시 예약금의 지불을 요청할 수 있습니다.

② 전항의 예약금은 고객의 숙박요금 결제 시 숙박요금에 우선적으로 충당됩니다. 다만 제 5 조 및 제 6 조에서 정한 내용에 해당할 때에는 회사가 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, 회사가 신용카드 회사에 제 5 조 및 제 6 조에서 정하는 위약금 또는 손해배상금을 청구합니다. 이 경우, 회사는 고객의 요청이 있을 시 접수 번호, 접수 일시, 위약금 내용을 알려드립니다.

제 5 조 (고객에 의한 숙박계약 해제・해지)

① 회사는 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 제 7 조에 따른 숙박등록 이후에는 아직 도래하지 않은 숙박일을 의미합니다. 성수기는 회사가 홈페이지 또는 지면에 안내한 기간을 적용하며, 주말은 금요일・토요일 숙박 및 공휴일 전일 숙박으로 한다.

1. 일반 숙박 고객

가. 비성수기 주중

i. 숙박예정일 2 일전까지 해제、해지하였을 경우 : 위약금 없음
ii. 숙박예정일 1 일전까지 해제、해지하였을 경우 : 총 요금의 10%
iii. 숙박예정일 당일 해제・해지 또는 No-show(숙박예정일에 숙박 등록이 없는 상태)가 발생 하였을 경우 : 총 요금의 20%

나. 비성수기 주말

i. 숙박예정일 8 일전까지 해제、해지하였을 경우 : 위약금 없음
ii. 숙박예정일 6 일전까지 해제、해지하였을 경우 : 총 요금의 20%
iii. 숙박예정일 4 일전까지 해제、해지하였을 경우 : 총 요금의 40%
iv. 숙박예정일 2 일전까지 해제、해지하였을 경우 : 총 요금의 60%

v. 숙박예정일 2 일전 18:00(호텔현지시간)이후부터 숙박예정일 당일 해제・해지 또는 No-show(숙박예정일에 숙박 등록이 없는 상태)가 발생 하였을 경우 : 1 박당 약정요금의 90%

다. 성수기 주중/주말

i. 숙박예정일 8 일전 18:00(호텔현지시간) 까지 해제、해지하였을 경우 : 위약금 없음

ii. 숙박예정일 6 일전 18:00(호텔현지시간) 까지 해제、해지하였을 경우 : 1 박당 약정요금의 20%

iii. 숙박예정일 4 일전 18:00(호텔현지시간) 까지 해제、해지하였을 경우 : 1 박당 약정요금의 40%

iv. 숙박예정일 2 일전 18:00(호텔현지시간) 까지 해제、해지하였을 경우 : 1 박당 약정요금의 60%

v. 숙박예정일 2 일전 18:00(호텔현지시간)이후부터 숙박예정일 당일 해제・해지 또는 No-show(숙박예정일에 숙박 등록이 없는 상태)가 발생 하였을 경우 : 1 박당 약정요금의 90%

라. 단, 회사의 정책에 따라 지점별 취소 및 위약금 규정이 상이할 수 있으니, 각 지점별 취소규정을 반드시 확인하시기 바랍니다.

2. 단체 숙박 고객: 별도 단체 숙박 계약에서 정한 내용에 따름

② 제 1 항의 위약금은 호텔 홈페이지 또는 예약부서를 통한 직접 숙박 예약에 한하며, 그 외의 경로로 예약된 경우 별도 위약금 약관 규정이 적용되는 경우 해당 기준이 우선적으로 적용될 수 있습니다.

③ 무분별한 취소는 다른 고객들의 이용권리를 제한하고 불편함을 유발하므로, 고객 계정 당 예약 취소가 3 개월간 50 건 이상 발생할 경우 해당 고객에 대하여 90 일 이용정지의 페널티를 적용할 수 있고, 고객의 해당 기간 동안의 예약은 회사에 의하여 강제로 취소된다.

④ 회사의 정책에 따라 위약금은 변경될 수 있으며, 성수기와 비수기에 따라 다른 요금이 적용됩니다.

⑤ 천재지변 또는 회사 시설 등의 이용 불가 등 고객의 귀책이 아닌 다음과 같은 경우 위약금과 페널티를 부과하지 아니할 수 있습니다. 단, 본인이 아닌 친인척에 해당하는 사유인 경우 가족관계증명서를 제출해야 합니다.

1. 천재지변으로 인한 항공, 선박, 기차, 버스 등 교통수단 운행중단 및 교통상황이 악화된 경우. 단, 운행중단 관련 증빙이 필요합니다.
2. 시설 이용일 당일 출발지역 또는 예약한 지점 인근 지역의 화재, 홍수, 태풍, 지진, 화산폭발, 폭풍, 미세먼지, 기타 기후변화, 자연재해 및 이와 유사한 경우. 단, 기상청 특보, 재난안전문자, 주민등록등본(출발지역 확인용) 등 증빙이 필요 합니다.
3. 시설 이용 3일 이내 입원 및 통원치료 등 상해、질병 사고를 입은 경우. 단, 진단서, 진료확인서, 의사소견서, 보험금 청구서, 교통사고 사실확인서 등 증빙이 필요합니다.
4. 시설 이용 3일 이내 유행병, 전염병, 감염병 등 및 이와 유사한 경우. 단, 진단서, 진료확인서 등 증빙이 필요 합니다.
5. 정부(지방자치단체 포함)의 명령이 있는 경우. 단, 주민등록등본(출발지역 확인용), 관련 서류 등 증빙이 필요합니다.

6. 시설 이용 7일 이내 본인 및 친인척의 사망 등 조사의 경우. 단, 부고장, 사망확인서 등 증빙이 필요합니다.

⑥ 이용계약은 서비스 이용희망자의 이용약관 신청에 대하여 회사가 승낙함으로써 성립합니다.

제 6 조 (회사에 의한 숙박계약의 해제・해지)

① 회사는 다음의 경우 숙박계약이 성립한 후에도 이를 해제・해지 할 수 있습니다.

1. 고객이 제 7 조에 따른 체크인을 하기 전
   가. 고객이 제 2 조에 따라 제공한 정보가 허위인 때
   나. 제 3 조 제 1 항, 제 3 항 내지 제 11 항에 해당될 때
   다. 제 4 조에 규정된 예약금 지불요청에 응하지 않았을 때
2. 고객이 제 7 조에 따른 체크인을 한 이후
   가. 본 약관 제 3 조 제 3 항 내지 제 11 항에 해당될 때
   나. 본 약관 제 11 조 또는 회사가 정한 이용규칙을 불이행하였을 때
   다. 장기투숙 고객이 제 8 조 제 2 항에 따른 이용요금 지불 요청에 응하지 않았을 때
   라. 기타 고객이 대한민국 법령, 본 약관 규정 또는 회사와의 별도 특약에서 정한 사항을 위반하고, 회사의 시정요청을 거절하여 호텔의 정상적인 운영을 방해한 경우

② 본 조에 따라 회사가 숙박계약을 해제・해지 하는 경우 회사는 회사가 입은 손해의 배상을 고객에게 청구할 수 있습니다.

제 7 조 (입/퇴실 절차)

① 입실(체크인)은 숙박일 15:00 부터 가능하나 지점 및 현장 사정에 따라 달라질 수 있으며, 이 경우 별도 안내됩니다. 단, 22 시 이후 입실할 경우 고객은 반드시 '회사'에 사전통지해야 하며, 사전통지없이 위 입실시간을 초과할 경우 입실이 제한될 수 있습니다

② 고객은 회사에 도착하는 즉시 프런트에서 다음 사항을 등록하여야 합니다.

1. 제 2 조 제 1 항의 사항
2. 보증금 (숙박 예정 기간 전체 객실이용료의 10%에 해당하나, 각 지점 정책마다 다를 수 있음. 객실 요금 외에 이용 과정에서 발생한 부대시설 이용요금 등이 퇴실 시 미납될 경우 이로써 충당합니다) 결제를 위한 유효한 신용카드 정보

③ 회사는 제 2 호의 신용카드 유효성을 확인하기 위하여 보증금을 결제할 수 있으며, 퇴실 시 이를 취소합니다.

④ 퇴실(체크아웃) 시간은 익일 오전 11 시까지를 기준으로 합니다.

제 8 조 (이용요금의 지불)

① 고객은 퇴실 시 이용요금(객실요금, 기타 시설 및 서비스 이용료 등을 합하여 고객이 실제로 지불해야 하는 금액을 의미하며, 이하 동일합니다)을 지불하여야 합니다.

② 회사는 장기투숙 고객에 대해서 별도의 특약상 조건에 따라 또는 합리적으로 필요한 경우 퇴실전이라도 이용요금의 지불을 요청할 수 있으며, 고객은 회사의 청구에 따라 이용요금을 지불하여야 합니다.

③ Early C/I 및 Late C/O 의 경우 회사 규정에 의한 추가 요금을 지불하여야 하고, 15 시 이후 퇴실시 해당 객실의 1 박 요금이 부과됩니다.
④ 고객은 이용요금 지불의 혼란을 미연에 방지하기 위하여 퇴실 예정 1 일전에 이용요금 정산을 확인할 수 있습니다.
⑤ 고객은 제 7 조에 따른 체크인을 한 경우에는 고객 측의 사정으로 숙박하지 않은 경우에도 이용요금을 지불하여야 합니다.

제 9 조 (객실 키 수령 및 반납)

① 고객은 체크인시 프런트에서 객실 키를 수령하시고, 퇴실 시 이용요금 지불과 함께 프런트에 이를 반납해야 합니다.
② 고객이 투숙 중 객실 키를 분실했을 때는 즉시 프런트에 통보하여야 하며, 제작비용을 지불하여야 합니다.

제 10 조 (숙박의 책임)

① 고객이 회사가 정한 이용규칙 및 본 약관을 이행하지 않음으로써 발생되는 사고, 기타 고객의 귀책사유로 발생한 사고에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.
② 고객이 회사에 체크인(입실)하기 전 혹은 체크아웃(퇴실)후에 발생한 사고에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.

제 11 조 (이용규칙의 준수)

고객은 회사가 정한 별첨 1 에 따른 이용규칙을 준수하여야 합니다. 이를 위반할 경우 회사는 고객에게 퇴실을 요구하거나 추가 요금을 부과할 수 있으며, 회사가 입은 손해에 대한 배상을 요구할 수 있습니다.

제 12 조 (영업시간)

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

제 13 조 (약관의 변경)

① 본 약관의 내용은 회사의 정책에 따라 변경될 수 있습니다. 회사는 약관의 변경 시 홈페이지 등을 통하여 공지할 수 있습니다.
② 고객은 숙박계약의 체결 시점에 시행 중인 약관의 적용을 받으며 변경된 약관은 소급하여 적용되지 않습니다.

제 14 조 (분쟁의 해결 및 관할법원)

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

제 15 조 (기타)
본 약관의 내용은 회사가 규정하는 제규정과 동시에 적용될 수 있으며, 충돌 시 본 약관과 제규정간의 우선 적용 규정에 따라 적용됩니다.

부칙
제 1 조 (시행일) 이 약관은 2024 년 7 월 25 일부터 시행합니다.

부칙
제 1 조 (시행일) 이 약관은 2025 년 5 월 19 일부터 시행합니다.

부칙
제 1 조 (시행일) 이 약관은 2025 년 9 월 1 일부터 시행합니다.

이용약관 별첨1. 켄싱턴호텔앤리조트 이용규칙 <시행 2025. 5. 19., 개정 2025. 4. 17.>

켄싱턴호텔앤리조트 이용규칙(이용약관 제11조 관련)

[시행 2025. 5. 19.]

㈜이랜드파크가 운영하는 켄싱턴호텔앤리조트의 객실 등 시설을 이용함에 있어 시설의 이용객은 아래의 사항을 준수하여야 합니다. 이용규칙을 준수하여 즐거운 여행에 활용하시기 바랍니다.

1. 미성년자 이용

미성년자는 보호자 미동반시 입실이 불가합니다. 입실 후에도 미성년자 혼숙 발견 또는 미성년자 단독 투숙 시 회사는 즉시 퇴실을 요구할 수 있습니다.

2. 반려동물 동반

가. 회사의 모든 객실(펫 프렌들리 서비스 룸 제외)은 애완동물의 입실이 불가하고 애완동물 동반 입실 시 즉시 퇴실 조치됩니다.

나. 퇴실 이후 애완 동물 동반 입실 확인 시에는 딥클리닝 비용(객실 면적에 따라 추가됨)을 징수합니다.

다. 만일, 퇴실 이후 객실 판매가 어려운 정도의 오염과 상태가 발견될 경우 고객은 객실 판매 불가 기간 동안의 해당 객실요금을 추가로 지불하여야 합니다.

3. 객실 내 취사 행위

가. 객실 내 취사행위는 클린룸을 제외한 객실에서만 가능하며 회사의 정책을 준수하여야 합니다.

나. 클린룸 취사 행위 발견 시 혹은 클린룸을 제외한 객실 사용 후 취사로 인한 냄새나 오염 발생 시 객실 상태에 따라 딥클리닝 비용(객실 면적에 따라 추가됨)을 징수합니다.

다. 만일, 퇴실 이후 객실 판매가 어려운 정도의 오염과 상태가 발견될 경우 회사는 객실 판매 불가 기간 동안의 해당 객실요금을 청구할 수 있습니다.

4. 객실 내 기물 파손

고객이 객실의 집기를 파손했을 경우 회사에 가액을 배상해야 합니다.

가. 과실, 부주의로 인한 파손의 경우 회사가 산정한 물품 가액을 7일 이내 보상해야 합니다.

나. 고의로 인한 파손의 경우 회사가 산정한 물품 가액의 200% 금액을 보상해야 합니다. 고의로 인한 파손이 2회 이상 발견 시 회사는 고객의 이용을 제한할 수 있습니다.

다. 수리가 가능한 경우에는 수리비 상당액을 보상해야 합니다.

라. 수리나 파손으로 인하여 객실 판매가 불가할 경우 고객은 객실 판매 불가 기간 동안의 해당 객실요금을 추가로 지불하여야 합니다.

5. 위험물 및 반입 금지 품목

가. 객실 내부에서 폭발물, 인화성 물품 및 자재, 기타 위험한 화학 물질 또는 물품의 사용은

엄격히 금지됩니다. 회사는 고객을 즉시 퇴실 조치 할 수 있습니다.

나. 다음의 항목은 객실 내부에 반입이 금지되는 물품의 예이며 이에 국한되지 아니합니다.

1) 가연성, 폭발성, 인화성 강한 유해 물품 (양초 및 폭죽 포함)
2) 악취가 심한 물품
3) 국내법에 저촉되는 물품
4) 객실내 반입이 금지되는 취사용품

다. 위험물 및 반입 금지 품목 소지로 인하여 객실 내외 시설 및 타인에게 피해 발생 시 금전적, 정신적 손상 등 모든 책임은 고객이 부담합니다.

라. 고객의 위험물 및 반입 금지 품목 소지 행위로 인하여 객실 판매가 어려운 정도의 오염과 상태가 발견될 경우 객실 판매 불가 기간 동안의 해당 객실요금을 추가로 지불하여야 합니다.

마. 고객이 이를 위반할 경우 회사는 추후 고객의 시설 이용을 제한할 수 있습니다.

6. 소음 발생 및 소란 행위

가. 과도한 소음 또는 기타 소란 행위 등으로 인해 다른 고객에게 불편함을 주는 행위 발생 시 주의, 경고, 퇴실 조치, 이용정지의 페널티를 부과할 수 있습니다.

나. 다음의 항목은 위 가.항의 다른 고객에게 영향을 미칠 가능성이 높은 상황으로 이는 예시에 불과하고 이에 국한되지 아니합니다.

1) 객실 투숙 및 부대 시설 이용 중에 타인에게 방해가 될 정도로 어린이들이 뛰어노는 행위를 방치할 경우
2) 음향 기기 등 전자 제품 반입으로 인해 지나친 소음이 발생할 경우
3) 과도한 음주와 고성방가로 직원 및 다른 이용객에게 불쾌감을 주는 경우
4) 객실 내부에서 취사 행위로 인한 음식물 냄새, 연기, 소음 등의 불편 사항이 발생할 경우
5) 허가 받지 않은 외부 케이터링 업체가 내방해 웨딩 및 기타 연회를 진행할 경우
6) 객실을 투숙 목적 이외의 이벤트 용도로 사용할 경우
7) 룸파티 소품을 사용해 벽면 또는 바닥 등의 객실 상태가 훼손되는 경우
8) 객실 내부에서 흡연하여 주변 객실로 연기 또는 냄새가 전파될 경우
9) 장식품, 옷걸이, 도서, 전자 제품 등 객실 내 비품을 가져가는 경우

7. 폭언, 폭행 및 부적절한 행위

회사가 운영하는 모든 시설에서 고객이 회사의 직원 혹은 다른 고객에 대하여 폭언, 폭행, 성희롱 등 부적절한 행위를 하는 경우 회사는 고객에게 주의, 경고, 퇴실 조치를 할 수 있으며, 고객의 이용을 제한할 수 있습니다.

8. 금연 안내

가. 회사가 운영하는 모든 객실은 금연 구역입니다. 고객이 투숙 기간 동안 지정 구역 외 흡연 시 국민건강증진법에 따라 과태료가 부과될 수 있습니다.

나. 고객의 객실내 흡연으로 객실 판매가 어려운 정도의 오염과 상태가 발견될 경우 고객은 객실 판매 불가 기간 동안의 해당 객실요금이 추가로 지불하여야 합니다.

9. 상업적 용도 사진 및 영상 촬영

가. 고객은 숙박용도 이외의 목적으로 회사 시설을 사용하는 행위를 하여서는 안됩니다. 허가 받지 않은 시설 내에서 상업적 용도 사진 촬영은 불가합니다.

나. 회사의 허가를 받아 상업적 목적으로 회사 제반 시설을 촬영 시 촬영 장소 및 시간에 따라 요금이 부과됩니다.

다. 시설 내에서 허가 받지 않고 촬영된 사진 및 영상의 상업적 사용은 불가하며 민형사상 책임을 부담합니다.

라. 위반 시 회사는 고객에게 퇴실 또는 이용제한의 조치를 취할 수 있습니다.

10. 귀중품 보관

투숙 시 일어난 고객의 어떤 분실 및 도난 사고에 대하여 회사는 책임을 지지 않으며, 고객은 회사의 프론트 금고에 귀중품을 보관할 수 있습니다.

11. 지불 보증

고객은 투숙 기간 내 발생한 모든 금액에 대해 지불 책임이 있으며, 회사는 고객이 미지불한 금액을 결제하기 위해 고객에게 입실 시 Deposit Card 제시를 요청할 수 있습니다.

12. 집기 시설물 및 비품의 오남용 금지

안전사고 예방 및 객실 비품의 손상을 방지하기 위하여 가구(침대, 쇼파, 테이블 등)는 배치된 위치를 벗어나는 임의적 이동 및 정해진 목적 이외의 활용이 불가합니다.

부칙

제1조(시행일)

본 규정은 2024년 7월 25일부터 시행한다. <제정 2024. 6. 25.>

부칙

제1조(시행일)

본 규정은 2025년 5월 19일부터 시행한다. <개정 2025. 4. 17.>