

# 켄싱턴리조트 예약 업무 및 시설 이용 규정

## 제1조 (목적)

켄싱턴리조트 예약 업무 및 시설 이용 규정(이하 '본 규정'이라 한다)은 ㈜이랜드파크가 운영하는 켄싱턴리조트의 객실 등을 이용함에 있어 예약 및 시설 이용에 관한 제반사항을 구체적으로 정함을 목적으로 한다.

## 제2조 (정의)

1. '회사'라 함은 ㈜이랜드파크를 말한다.
2. '회원'이라 함은 회사와 켄싱턴리조트 전 지점 이용에 관한 분양 또는 입회 계약을 체결한 공유자 또는 회원을 의미한다.
3. '고객'이라 함은 '회원'과 '비회원'을 포함한 '회사'가 운영하는 시설을 이용하는 사람을 의미한다.
4. 본 규정에서 달리 정하지 아니하는 한, 본 규정에서 사용하는 용어는 통합시설 이용 및 관리계약서, 시설이용약관에 정의된 바와 같다.

## 제3조 (적용)

1. 본 규정은 회원의 켄싱턴리조트의 전 지점의 예약 및 시설 이용 등에 관련된 모든 사항에 적용된다. 단, 각 지점별 특이 사항은 해당 지점에 대하여 본 규정에 우선한다.
2. 본 규정에서 정하지 않은 사항은 회사가 회원과 협의하여 정할 수 있다. 다만, 협의가 곤란한 경우 관련 법규 및 상관례를 참고하여 회사가 정한다.

## 제4조 (이용 관리 규정)

### 1. 객실 이용 요금

가. 회원은 객실 이용시 회사가 정한 객실 이용 요금을 지불하여야 한다.

1) 회원에게 부여된 연간 이용가능일수 내에서 회원 본인이 직접 숙박하는 경우 회사 정책에 따른 분양회원 요금이 적용되고, 가족회원으로 등재된 경우에는 동일하게 적용된다.

2) 회원은 회사의 객실 사정에 따라 연간 이용가능일수를 초과하여 이용할 수 있으며, 연간 이용가능일수 초과시 회사 정책에 따른 '회원우대가'를 적용한다.

나. 회원은 체크인시 반드시 프런트를 방문하여 회원 구분에 따른 본인 확인 절차를 거쳐야 한다.

1) 체크인 시 회원 본인이 프런트를 방문하여 본인임을 확인하여야만 분양회원 요금이 적용된다.

2) 동반자가 회원보다 먼저 입실하였을 경우에는 체크아웃 전까지 반드시 본인이 프런트를 방문해 회원 동반임을 확인시켜 주어야 하며 그렇지 않은 경우 회사 정책에 따른 '회원우대가'가 적용되며, 차액 발생시 차액을 지불하여야 한다.

다. 회사는 회사 정책에 따른 회원에 대한 객실 이용 요금을 홈페이지에 별도 공지할 수 있으며, 제9조에 따라 변경내용을 공지할 수 있다.

라. 체크아웃 후 미납된 이용요금, 과태료 등이 있을 경우, 위 요금 발생시부터 지불 완료 시까지 회원의 객실이용이 제한될 수 있다.

## 2. 체크인 & 체크아웃 정책

- 입실 시간은 15시부터 (22시까지이다. 22시 이후 입실을 할 경우 반드시 '회사'에 사전 통지해야 하며, 사전통지 없이 입실 시간을 초과할 경우 입실이 제한될 수 있다.
- 퇴실 시간은 익일 오전 11시까지 퇴실함을 기준으로 한다.
- 입, 퇴실 예외(Early C/I 및 Late C/O)가 발생할 경우 회사 규정에 의한 추가 요금을 지불하여야 한다.
- 15시 이후 퇴실 시 해당 객실의 1박 요금이 부과된다.

## 3. 미성년자 이용

미성년자는 보호자 미동반 투숙 시 입실이 불가하다. 입실 후 미성년자 단독 투숙 발견 시 회사는 즉시 퇴실을 요구할 수 있다.

## 4. 반려동물 동반

모든 객실(펫 프렌들리 서비스 룸 제외)은 애완동물의 입실이 불가하다. 애완동물 동반 입실 시 퇴실 조치된다.  
퇴실 이후 애완동물 동반 입실 확인 시에는 딥클리닝 비용(객실 면적에 따라 추가됨)의 과태료 부과, 이용정지의 페널티를 적용할 수 있다.  
만일, 객실 판매가 어려운 정도의 오염과 상태가 발견될 경우 객실 판매 불가 기간 동안의 해당 객실요금이 추가로 부과된다.

## 5. 객실 내 취사 행위

객실 내 취사행위는 클린룸을 제외한 객실에서만 가능하다.  
클린룸 취사 행위 발견시 혹은 클린룸을 제외한 객실 사용 후 취사로 인한 냄새나 오염 발생 시 객실 상태에 따라 딥클리닝 비용(객실 면적에 따라 추가됨)의 과태료 부과, 이용정지의 페널티를 적용할 수 있다.  
만일, 객실 판매가 어려운 정도의 오염과 상태가 발견될 경우 객실 판매 불가 기간 동안의 해당 객실요금이 추가로 부과된다.

## 6. 객실 내 기물 파손

회원이 객실의 집기를 파손했을 경우 회사에 가액을 배상해야 한다.  
가. 과실, 부주의로 인한 파손의 경우 회사가 산정한 물품 가액을 7일 이내 보상해야 한다.  
나. 고의로 인한 파손의 경우 회사가 산정한 물품 가액의 200% 금액을 보상해야 한다.  
고의로 인한 파손이 2회 이상 누적 시 페널티가 적용된다.  
다. 수리가 가능한 경우에는 수리비 상당액을 보상한다.  
수리나 파손으로 인하여 객실 판매가 불가할 경우 객실 판매 불가 기간 동안의 해당

객실요금이 추가로 부과된다.

#### 7. 위험물 및 반입 금지 품목

가. 객실 내부에서 폭발물, 인화성 물품 및 자재, 기타 위험한 화학 물질 또는 물품의 사용은 엄격히 금지된다. 다음의 항목은 객실 내부에 반입이 금지되는 물품의 예이며 이에 국한되지 아니한다.

- 가연성, 폭발성, 인화성 강한 유해 물품 (양초 및 폭죽 포함)
- 약취가 심한 물품
- 국내법에 저촉되는 물품

나. 위험물 및 반입 금지 품목 소지로 인하여 객실 내외 시설 및 타인에게 피해 발생 시 금전적, 정신적 손상 등 모든 책임은 회원이 부담한다.

회원의 위험물 및 반입 금지 품목 소지 행위로 인하여 객실 판매가 어려운 정도의 오염과 상태가 발견될 경우 객실 판매 불가 기간 동안의 해당 객실요금이 추가로 부과된다.

다. 회원이 이를 위반할 경우 과태료 내지 이용정지의 페널티를 부과할 수 있다.

#### 8. 소음 발생 및 소란 행위

가. 과도한 소음 또는 기타 소란 행위등으로 인해 다른 고객에게 불편함을 주는 행위 발생시 주의, 경고, 퇴실 조치, 이용정지의 페널티를 부과할 수 있다.

나. 다음의 항목은 다른 고객에게 영향을 미칠 가능성이 높은 상황으로 이는 예시에 불과하고 이에 국한되지 아니한다.

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

#### 9. 폭언, 폭행 및 부적절한 행위

회사가 운영하는 모든 시설에서 회원이 회사의 직원 혹은 다른 고객에 대하여 폭언, 폭행, 성희롱 등 부적절한 행위를 하는 경우 주의, 경고, 퇴실, 이용정지 등의 페널티가 적용된다.

#### 10. 금연 안내

회사가 운영하는 모든 객실은 금연이다. 투숙 기간 동안 지정 구역 외 흡연 시 과태료를

부과할 수 있다. 회원의 흡연으로 객실 판매가 어려운 정도의 오염과 상태가 발견될 경우 객실 판매 불가 기간 동안의 해당 객실요금이 추가로 부과된다.

#### 11. 상업적 용도 사진 및 영상 촬영

- 가. 회원은 숙박용도 이외의 목적으로 회사 시설을 사용하는 행위를 하여서는 안 된다. 허가 받지 않은 시설 내에서 상업적 용도 사진 촬영은 불가하다.
- 나. 회사의 허가를 받아 상업적 목적으로 회사 제반 시설을 촬영시 촬영 장소 및 시간에 따라 요금이 부과된다.
- 다. 시설 내에서 허가받지 않고 촬영된 사진 및 영상의 상업적 사용은 불가하며 민형사상 책임을 부담한다.
- 라. 위반시 페널티를 부과할 수 있다..

#### 12. 이용 관리 규정 중복 위반 행위

위 4항부터 11항까지 행위에 대하여 위반 회수 및 경중에 따라 11조에 의한 페널티가 적용된다.

### 제5조 (예약 접수)

- 1. 회원의 연간 이용가능기간은 매 해년도 3월 1일부터 익년 2월 말까지(1년간)로 하며, 회원이 객실을 이용하고자 할 경우 유선 또는 홈페이지(모바일)로 예약신청을 하여야 한다.
- 2. 회원은 예약 시 회사가 지정하는 예약 업무 담당자(이하 "예약실"이라 한다)의 요청이 있을 경우 시설 이용을 위하여 다음에 해당하는 정보 제공 및 회사가 이를 기록함에 동의해야 한다. 회원은 개인정보제공을 거부할 수 있고, 거부시 시설 이용이 제한될 수 있다.
  - 회원번호, 이용자명, 신청자명, 연락처, 이용일 및 비고사항 등
- 3. 회사 예약실은 고객에게 전달받은 사항과 관련하여 타 부서의 업무공유 및 협의가 필요하다고 판단될 경우 해당 정보의 전달 및 협의하여 고객의 투숙에 불편이 없도록 처리하도록 한다.
- 4. 회원의 객실 이용 및 예약 방법은 시설이용약관에 따라 평일(주중), 성수기, 주말 및 연휴로 구분한다. 회사의 사정에 따라 위 기간이 변경될 경우 '회사'의 홈페이지(또는 지면)로 안내한다.
  - 가. 객실 예약 공통
    - 1) 객실 예약은 회원들의 공평하고 원활한 이용을 위하여 회원 1인당 1일 1객실 사용을 우선으로 한다.
    - 2) 회원 1인이 3실 이상을 예약할 경우 단체 예약으로 간주되어 유선 예약만 가능하다.
    - 3) 회원 1구좌당 동일 일자에 2실을 초과하여 중복 예약 신청시 회사는 부정한 예약에 대하여 회원에게 알리고 이를 취소할 수 있다.
    - 4) 회원은 회사가 안내하는 객실당 기준 인원을 준수해야 하며 최대 2인까지 추가 가능하다(단, 회사의 사정에 따라 일부지점은 제외될 수 있다). 추가 입실 인원이 2인을 초과할 경우 회원은 추가 객실을 예약해야 한다. 추가 요금 지불 없이 객실당 추가 가능 인원을 초과하여 입실 시에는 퇴실 조치된다.
    - 5) 객실 예약 마감(이하 "만실"이라 한다)의 경우 (유선상) 대기접수가 진행이 가능하다.

나. 여름, 겨울 성수기 객실 예약 : 회원은 여름, 겨울 성수기 예약 접수 기간에 팩스, 인터넷, 모바일로 예약 신청하고, 회사는 회원권 사용실적에 따른 시스템 추첨 배정에 의하여 객실을 배정한다.

다. 평일(주중), 주말, 연휴 기간의 예약은 아래와 같다

- 1) 내륙, 제주지역 : 5개월 전 첫 영업일부터 유선 인터넷 선착순 예약
- 2) 그 외 연계체인 예약은 1개월 전 첫 영업일부터 유선 선착순 예약

### 제6조 (예약 확인)

1. 고객의 요청으로 초기 예약 접수 이후 예약확인이 필요할 시 예약번호 기준으로 확인하도록 하며, 예약번호 확인이 불가능할 시 투숙객명과 핸드폰 뒷자리번호로 확인 가능하다.  
단, 회원권의 상세 정보 및 해당 예약 외 구좌에 대한 예약확인은 불가하다.
2. 예약번호는 예약 완료 시 생성되며, 고객이 지정한 연락처를 통해 예약 상황 확인 메시지를 발송한다.

### 제7조 (예약 변경 및 취소)

#### 1. 예약 취소 및 변경

가. 정기 예약 기간의 예약 건 중 투숙예정일 기준 10일 전까지 취소 및 변경을 통보한 경우에 한하여 예약 취소 및 변경이 가능하다. 단, 예약 변경은 한 예약건당 1회에 대하여 투숙일자 변경이 가능하다.

나. 취소 가능 일자가 지난 예약 취소나 변경 건의 경우 아래의 기준에 의한 예약불이행 점수가 부과된다. 위 점수는 성수기 추첨 점수에 반영된다.

구분	10일전	9일전	8일전	7일전	6일전	5일전	4일전	3일전	2일전	1일전	당일	조기퇴실, NO-SHOW (비수기 주중/주말/연휴)	조기퇴실, NO-SHOW (성수기)
예약불이행	0점	-1점	-2점	-3점	-4점	-5점	-6점	-7점	-8점	-9점	-10점	-15점, 박수차감	-20점, 박수차감

(단, 위 기준은 회사의 사정에 따라 변경 될 수 있다.)

#### 2. 노쇼, 조기퇴실

가. 노쇼의 경우 1박을 이용가능일수에서 차감한다.

나. 조기퇴실의 경우 퇴실 일자를 포함하여 박수를 차감한다. 가령 2박 예약시 1박 이용 후 조기 퇴실하면 2박을 이용가능일수에서 차감, 3박 예약시 1박 이용 후 조기 퇴실하면 2박을 이용가능일수에 차감한다.

다. 노쇼와 조기퇴실시 성수기에는 위 1. 나.항의 기준에 의하여 20점 차감, 주중, 주말, 연휴에는 15점을 차감한다.

#### 3. 무분별한 취소에 대한 페널티

무분별한 취소는 다른 회원들의 이용권리를 제한하고 불편함을 유발하므로, 회원 구좌당 입실일 기준 3일 이내 예약 취소 또는 no-show가 1개월간 3건 이상 발생할 경우 해당 회원에 대하여 이용정지의 페널티를 적용할 수 있고, 회원의 해당 기간 동안의 예약은 회사에 의하여 강제로 취소된다.

#### 4. 예약 취소 및 변경, No-show에 대해 발생하는 불이익은 모두 예약자에게 있음을 원칙으로 한다.

5. 천재지변 또는 회사 시설 이용의 문제 발생으로 투숙하지 못할 경우에는 회원에게 페널티를 부과하지 아니한다.

### 제8조 (예약 및 투숙 거절)

아래의 경우 회사는 회원 및 회원을 포함한 객실 이용을 요청하는 고객의 예약 및 투숙을 거절할 수 있다.

1. 객실이 만실 일 경우
2. 예약 접수 가능일 이전의 예약 신청
3. 시설의 관리운영상 이용 제한을 실시할 필요가 있는 경우
4. 예약 정지 페널티로 이용이 불가능한 경우
5. 유상 판매 및 양도, 비매품 판매
6. 본 규정 제4조를 위반한 경우
7. 이 외 고객의 애완동물 동반, 위험 물품 소지 등을 포함하여 타 이용객의 숙박에 불이익을 초래할 수 있다고 판단될 경우

### 제9조 (객실이용료의 변경)

1. 회사는 시설 투자 및 유지 관리 비용, 물가, 인건비 등의 상승을 고려하여 필요에 따라 객실 이용료를 변경할 수 있다.
2. 전 항에 의해 객실 이용료가 변경될 경우 회사는 홈페이지 등을 통하여 회원에게 그 취지 및 금액을 통지하여야 한다.

### 제10조 (기타 금지 행위)

1. 회원 카드 및 명의대여
  - 가. 회원은 타인에게 회원카드를 대여하거나 회원 이름으로 대신 이용하게 하는 일체의 행위(이하 '회원 명의 대여'라 한다) 등이 금지된다.
  - 나. 회원으로부터 명의를 대여받은 자는 별도의 객실 이용요금을 지급하여야 하며, 대여받은 자가 이용하는 콘도 이용일수는 회원의 연간 이용가능 일수에서 차감한다.
  - 다. 회원이 명의를 대여할 경우 경고, 내용증명, 컨싱턴리조트 전체 시설에 대한 이용정지 등의 페널티가 적용된다. 단, 다구좌 회원일 경우, 전체 구좌에 페널티가 적용된다.
  - 라. 회원 명의 대여의 예시는 아래와 같으며 이에 국한되지 아니한다.
    - 1) 회원이 자신의 명의로 예약한 후 제3자로 하여금 회원을 사칭해 투숙 또는 입장하게 하는 경우
    - 2) 상품 거래 및 커뮤니케이션 채널 등에 회사의 객실 예약 이용권을 직·간접적으로 게시하거나 상업적으로 판매하는 경우
    - 3) 기타 회원 명의로 타인이 회사의 시설을 이용하게 하는 일체의 행위(유·무상 불문)
2. 비매품 쿠폰 판매 행위  
회원 대상 비매품으로 발행되는 객실 쿠폰은 판매 불가하다.

만일 회원이 비매품 쿠폰을 유상으로 판매한 경우, 컨싱턴리조트 전체 시설의 예약 정지 페널티가 적용된다. 다구좌 회원일 경우, 전체 구좌에 페널티가 적용된다.

### **제11조 (페널티 규정)**

1. 회사는 본 규정 위반행위에 대하여 사안의 경중에 따라 다음과 같은 유형의 페널티를 적용할 수 있다. 단, 사안이 매우 중대하고 심각하여 다른 회원들의 권리를 심각하게 침해하는 회원에 대하여 운영위원회 회의를 거쳐 '탈회' 여부를 논의할 수 있다.

- 가. 주의경고
- 나. 내용증명
- 다. 퇴실
- 라. 과태료 부과(클리닝 비용 등)
- 마. 이용정지

2. 회사는 홈페이지를 통해 회원들에게 위 1항의 구체적인 페널티 적용에 관한 기준을 공고하고, 페널티 적용 기준이 변경될 경우 이를 공지한다.

3. 페널티 유효 기한

본 규정 위반 시점으로부터 최대 1년간 그 정보가 보관되며, 매년 3월 1일 페널티 정보는 갱신된다.

4. 아래의 페널티는 전체 회원에게 그 취지가 공고된다.

- 가. 7조 3항 무분별한 취소에 대한 페널티
- 나. 10조 1항 회원 명의대여 규정에 위반되는 행위
- 다. 10조 2항 비매품 쿠폰 판매 행위

### **제12조 (기타 사항)**

회사는 회사가 운영하는 쾌적하고 합리적인 운영을 위하여 본 규정을 개정할 수 있으며, 본 규정의 개정 시에는 회사 홈페이지에 공지하고 효력 발생일로부터 1주일 전에 회원에게 통지한다.