숙박업 운영 핵심 비결,

실제 전문가에게 듣다

우리 업소만의 약관 만들기

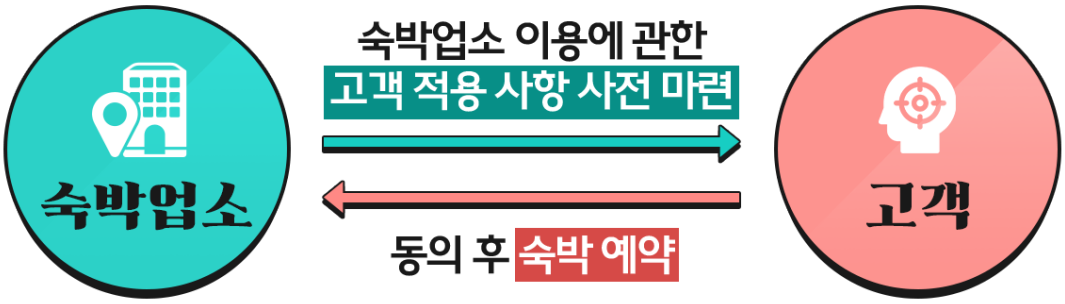


우리 업소만의 약관 만들기

(1) 약관의 의미

약관이란 "그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약 내용"을 말한다.

숙박업소가 고객들에게 숙박업소 이용에 관하여 적용되는 사항들을 미리 마련해서 고객들에게 보여주고, 이에 동의한 고객만이 숙박 예약을 할 수 있다면 그 내용은 고객이 개별적으로 수정을 할 수 없기 때문에 "약관"이 되게 된다.



(2) 약관에 대한 규제

약관은 계약 당사자 중 일방이 단독으로 작성하게 되기 때문에 그 내용이 불공정할 수 있어서 우리나라는 "약관의 규제에 관한 법률"에 약관과 관련하여 사업자가 지켜야 할 의무 및 불공정한 조항은 무효가 된다는 내용을 규정해두고 있다.

(3) 약관 작성 및 설명의무

약관과 관련하여 사업자가 지켜야 할 의무는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 표준화, 체계화된 용어를 사용하여 한글로 작성하고, 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확히 표시하여야 한다는 것이다.

또한, 고객에게 약관의 내용을 설명하고, 고객이 요구할 경우 약관의 사본을 고객에게 내주어야 한다.

온라인상으로 약관이 제시되는 경우는 약관의 내용을 설명할 수 없기는 하지만, 중요한 내용을 굵은 글씨체나 빨간색 등으로 표시하고, 약관을 다운로드할 수 있는 버튼을 만들어 둘 필요가 있다.

우리 업소만의 약관 만들기

(4) 불공정약관조항

약관규제법에 따라 공정성을 잃은 약관 조항은 무효가 되기 때문에, 사업자는 약관을 작성할 때 조항이 무효가 되지 않도록 공정하게 작성할 필요가 있다.

대표적으로 고객에게 부당하게 불리한 조항, 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항, 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 조항은 모두 무효가 될 수 있다.

(5) 약관에 들어갈 내용

약관은 계약 당사자 중 일방이 단독으로 작성하게 되기 때문에 그 내용이 불공정할 수 있어서 우리나라는 "약관의 규제에 관한 법률"에 약관과 관련하여 사업자가 지켜야 할 의무 및 불공정한 조항은 무효가 된다는 내용을 규정해두고 있다.

- ❶ 제1조 약관의 목적
- ❷ 제2조 정의
- ❸ 제3조 약관의 변경
- ❹ 제4조 숙박계약이 신청 및 성립
- ❺ 제5조 예약금 및 대금의 지급
- ❻ 제6조 숙박계약의 해지와 위약금
- ❼ 제7조 성수기 및 시설운영시간
- ❽ 제8조 추가요금의 발생
- ❾ 제9조 이용규칙의 준수
- ❿ 제10조 면책
- ⓫ 제11조 분쟁해결

우리 업소만의 약관 만들기

(5) 약관에 들어갈 내용(제1조 ~ 제11조)

제1조 약관의 목적

약관의 목적에는 이 약관이 숙박업소가 제공하는 숙박시설에 대한 이용에 있어 숙박업소와 고객의 권리 및 의무를 규정한다는 점을 명확히 해야 한다.

제2조 정의

정의 조항은 둘 수도 있고 안 둘 수도 있는데, 숙박시설이 어디를 말하는지, 고객이 어떤 사람을 뜻하는지 정도를 기재하는 것이 좋다. 고객은 당연히 온라인 또는 오프라인에서 이 약관에 동의하고 숙박계약을 체결한 자를 말한다.

제3조 약관의 변경

숙박업소 운영 도중 약관의 변경이 필요할 수도 있기 때문에 사업자의 필요에 따라 약관이 변경될 수 있다는 내용을 기재할 필요가 있다. 다만 변경된 약관은 소급해서 적용하지 않는 것이 일반적이므로 숙박계약을 체결한 시점의 계약이 적용된다는 점을 명확히 한다.

제4조 숙박계약의 신청 및 성립

숙박예약의 신청 및 숙박계약의 성립 조항에는 고객이 숙박예약을 신청하고 숙박업소에서 이를 수락하였을 때 비로소 숙박계약이 성립한다는 내용으로 기재하면 되는데, 고객의 성명, 생년월일, 예약 보증을 위한 신용카드번호와 같이 숙박예약을 할 때 요구하는 정보나 자료들을 함께 기재해주기도 한다.

또한, 숙박업소에서 숙박예약신청을 거절하는 경우를 반드시 기재해줄 필요가 있다.

대표적으로 예약금을 받는 경우에는 예약금, 예약금이 아니라 숙박비 전체를 받는 경우에는 숙박비가 입금되지 않았다거나, 숙박예약에 허위정보를 기재하였거나, 객실에 여유가 없거나, 전염병자 또는 미성년자에 해당한다거나, 일전에 숙박업소에 위해가 될 만한 행동을 한 적이 있다거나, 마약/흉기와 같은 금지물품을 소지하고 있다거나, 관련 법령에 따라 숙박이 불가한 경우 등 법령 및 사회상규에 따를 때 숙박예약을 거절할 근거가 있어야 한다.

숙박계약의 신청 및 성립 조항은 고객과의 불필요한 분쟁을 예방하기 위하여 반드시 필요한 조항이므로 시간을 두고 작성할 필요가 있다.

한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION

우리 업소만의 약관 만들기

(5) 약관에 들어갈 내용(제1조 ~ 제11조)

제5조 예약금 및 대금의 지급

숙박업소에서 예약금을 받을 때는 고객이 숙박업체의 귀책사유 없이 숙박예약을 취소하였을 때는 예약금이 숙박업체에 귀속되고 환불되지 않는다는 내용을 약관에 기재할 필요가 있다.

예약금이 아니라 대금 전액을 예약 시에 한 번에 수령할 때에는 대금 전액이 지급되어야 숙박업체가 숙박예약 신청을 수락한다는 사실을 약관에 기재해야 한다.

만약 숙박업소에서 퇴실일에 대금을 지급받는 경우는 퇴실일에 대금을 지급받는다는 사실 및 실제로 숙박하지 않는 경우에도 대금을 지급해야 한다는 내용이 기재되어야 할 것이다.

제6조 숙박계약의 해지와 위약금

숙박업소 약관에는 일반적으로 고객이 언제든 숙박계약을 해지할 수 있으며, 해지 시 숙박업소에 지급해야 하는 위약금을 기재한다. 계약을 언제 해지하느냐에 따라 위약금액이 달라지게 규정하는 것이 일반적인데, 소비자와 분쟁이 발생하였을 때 당사자간 합의한 기준이 없을 때 적용되는 소비자분쟁해결기준을 참고하여 위약금 규정을 작성할 수 있다.

제7조 성수기 및 시설운영시간

성수기에 금액을 달리 받고, 위약금도 달라지는 경우 그 내용을 이용약관에 규정해둘 필요가 있다. 성수기는 매년 달라질 것이므로, 성수기는 홈페이지 공지사항에 공지된다는 내용을 약관에 기재하는 것이 좋다. 또한 시설 중 일부 예컨대, 카운터, 식당, 카페 등 운영시간이 24시간이 아닌 경우 '숙박시설은 365일, 24시간 운영되지만 일부 시설은 예외가 있으며 해당 시설의 운영시간은 홈페이지 공지사항에 기재된다'는 내용을 약관에 기재할 필요가 있다.

제8조 추가요금의 발생

숙박시설 이용 시 추가요금이 발생할 수 있는 사항에 대해서도 이용약관에 규정해 두는 것이 좋다. 체크아웃시간을 준수하지 않았거나, 레이트체크아웃을 신청하였거나, 객실키를 분실하거나 객실 내 미니바나 유료 TV프로그램, 온수풀을 이용하는 경우 등 추가로 비용을 청구하는 내역이 약관에 기재될 필요가 있다.

약관에 기재하기에는 너무 잦은 약관의 변경이 예상되는 경우는 추가비용이 발생하는 사항에 대하여 숙박시설 내 및 홈페이지 공지사항에 별도로 기재한다고 할 수도 있다.

우리 업소만의 약관 만들기

(5) 약관에 들어갈 내용(제1조 ~ 제11조)

제9조 이용규칙의 준수

숙박시설을 이용하면서 준수해야 할 사항은 별도의 이용규칙을 정하여 홈페이지 공지사항에 게시한다고 하고, 해당 이용규칙은 이 약관의 내용을 이루며, 이 약관에 규정된 대로 개정될 수 있다는 점을 기재해 두는 것이 좋다.

제10조 면책

숙박계약과 관련하여 고객에게 발생한 손해에 대해서 회사가 책임지지 않는 경우에 대해서 면책조항을 기재해두는 것도 가능하다. 예컨대 숙박업소 이용과 관련하여 제3자와 발생한 분쟁이나 고객이 이용규칙을 준수하지 않아서 발생한 손해에 대해서 회사의 귀책사유가 없는 한 책임지지 않는다는 내용을 규정할 수 있다.

제11조 분쟁해결

회사는 고객과 분쟁이 발생하는 경우 원만히 해결하기 위하여 노력하지만, 해결이 불가한 경우 민사소송법에 따른 관할 법원에서 소송을 통해서 해결한다고 규정해 두는 것이 일반적이다.

한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION