

26. 숙박업(1개 업종)

숙박업 (1 - 3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 성수기 주중 ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소 - 사용예정일 7일 전까지 취소 - 사용예정일 5일 전까지 취소 - 사용예정일 3일 전까지 취소 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 ② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소 - 사용예정일 7일 전까지 취소 - 사용예정일 5일 전까지 취소 - 사용예정일 3일 전까지 취소 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 10% 공제후 환급 ○ 총요금의 30% 공제후 환급 ○ 총요금의 50% 공제후 환급 ○ 총요금의 80% 공제후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상 ○ 손해배상	* 성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 다음의 기간을 적용함. .여름시즌: 7.15~8.24 .겨울시즌: 12.20~2.20 * 주말 : 금요일· 토요일 숙박, 공휴일 전일 숙박 * 소비자가 사용당일 사용예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄.

숙박업 (2-3)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
2) 성수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 .사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소 .사용예정일 7일 전까지 취소 .사용예정일 5일 전까지 취소 .사용예정일 3일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 .사용예정일 10일 전까지 취소 .사용예정일 7일 전까지 취소 .사용예정일 5일 전까지 취소 .사용예정일 3일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 3) 비수기 주중 - 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제후 환급 ○ 총요금의 40% 공제후 환급 ○ 총요금의 60% 공제후 환급 ○ 총요금의 90% 공제후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상 ○ 손해배상 ○ 계약금 환급 ○ 총요금의 10% 공제 후 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상	

숙박업 (3-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
4) 비수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 .사용예정일 2일 전까지 취소 .사용예정일 1일 전까지 취소 .사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 총요금의 30% 공제 후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상	
5) 기후변화 및 천재지변으로 소비자의 숙박지역 이동 또는 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일 계약 취소 - 이동수단(항공기 등)의 이용이 불가한 경우 - 이용이 불가한 경우	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급	* 기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가한 경우는 기상청이 강풍·풍랑·호우·대설·폭풍해일·지진해일·태풍·화산주의보 또는 경보(지진포함)를 발령한 경우로 한정됨
6) 거짓, 과장 또는 기만적인 표시·광고를 한 경우	○ 계약금 환급	