LOTTE HOTEL Rewards 会员条款

以下条款适用于乐天酒店及度假村LOTTE HOTEL REWARDS（以下称为"本计划"）的特别服务和特别优惠及奖励。所有条款根据乐天酒店及度假村固有观点，为保护会员而设立，乐天酒店及度假村根据乐天酒店及度假村或关联公司的内部情况及合作关系变化等，需要时可更改本计划的规定、条件、特别优惠或与计划相关的奖励等。

第 1 条 目的

乐天酒店及度假村（"酒店"）品牌由乐天酒店有限公司（公司）运营。LOTTE HOTEL REWARDS （"会员计划"）是由公司运营和管理的忠诚度计划。这些条款和条件适用于与您使用公司运营的会员计划相关的服务和基本操作细节。

第 2 条 术语的定义

1. "LOTTE HOTEL REWARDS 会员"（以下简称"会员"）是指同意会员使用条款和个人信息的收集、提供及使用，并按照规定的注册流程进行注册的顾客。
2. "LOTTE HOTEL REWARDS 卡"（以下简称"电子会员卡"）是指酒店为了保证会员正常使用酒店会员服务而发放的电子卡。
3. "Rewards 积分"（以下简称"积分"）是根据会员使用酒店服务的情况，按照酒店制定的累计标准给予会员的积分。积分价值由酒店定义，并可根据本条款的修订内容进行相应变更。
4. "礼券"是指为会员提供的服务代金券，每年发放 1 次。服务代金券金额与会员等级有关。
5. "积分代金券"是指会员将持有的积分自行兑换后获得的代金券，仅支持在酒店官网进行兑换。
6. "合格入住"是指会员通过酒店网站、移动应用程序、各连锁公司的预订部门等进行预订的住宿，详情请参阅第 6 节。
7. "有效使用金额"是指会员有效住宿期间支付的金额中可正常累计积分的金额。包含除税金和服务费以外的客房费用、作为客房费用收取的酒店直营餐饮店使用金额和客房迷你吧使用金额，货币标准为美元 ($)。适用汇率由酒店规定并在酒店官网公示。详情参照第 6 条和第 7 条所示内容。
8. "合格积分"是指通过第 2.7 节中的"合格金额"累计的积分，并根据会员级别而定。通过以下活动赚取的积分可兑换积分，但不适用于确定会员级别。
   - ① 通过酒店活动和促销获得的所有奖励积分
   - ② 无法延迟退房的补偿积分
   - ③ 从酒店附属合作伙伴和酒店预订者计划 (Booker Program) 转换的积分
9. "乐天免税店"是指韩国境内的乐天免税店，不包括其他国家/地区的商店或线上免税店。
10. "线上优惠券"是指酒店发行的优惠券，会员可在酒店网站或手机应用程序查看。会员可使用线上优惠券领取酒店限时优惠。
11. "印章"是指在酒店印章促销期间，通过线上累计自动发放至会员账号的印章。会员可累积印章，领取优惠。
12. "渠道"是指公司为会员提供会员服务的渠道。服务范围包括第 3.4 节中的列表。
13. "公司主页和手机应用程序"是指公司为会员提供服务的网站和各种应用程序。通过这些网站和应用程序，各连锁店和本公司向会员提供公告服务。

第 3 条 会员概述

1. 本会员计划免费运营。
2. 会员计划中提供的服务项目包括累计和使用 Rewards 积分、提供打折优惠、e-SHOP, 提供礼券和线上折扣券以及累计印章。
3. 所有服务优惠仅向会员提供。会员在使用服务时须出示带有照片的身份证和手机会员卡。
4. 关于会员计划条款和条件及操作的服务范围如下:
   - ① 嘉格尼尔（首尔、釜山）
   - ② 乐天酒店（首尔、世界、釜山、济州、蔚山、河内、西贡、西雅图、关岛、莫斯科、圣彼得堡、符拉迪沃斯托克、仰光）
   - ③ L7 酒店（明洞、江南、弘大）
   - ④ 乐天城市酒店（金浦、九老、麻浦、明洞、大田、济州、蔚山、锦糸町）
   - ⑤ 乐天新井度假村
   - ⑥ 指定为会员计划对象的公司业务部门之一

   但乐天纽约店、乐天城市酒店、乐天城市酒店塔什干 PALACE、乐天酒店萨马拉、乐天度假村（束草、扶余、济州艺术别墅）和乐天天山 CC 不在服务范围内。此外，上述服务范围可能会根据公司政策发生变化。
5. 由于与乐天酒店的业务部门整合，乐天度假村（束草、扶余、济州艺术别墅）和乐天天山 CC 的会员计划服务将在乐天酒店和乐天度假村之间的系统接口完成后应用。当乐天度假村和乐天天山 CC 包含在服务范围内后，公司将在公司网站和手机应用程序各别公布，并通过电子邮件向所有会员发出至少一次通知。

第 4 条 注册会员和创建帐户

1. 可通过酒店官网、手机应用程序或酒店指定的营业场所注册会员
2. 年满 19 岁的个人可注册会员，法人或团体等身份类型无法注册。
3. 会员仅可拥有一个会员账户。若进行了重复注册，系统将取消多余的账户，仅保留一个账户。如果被取消的会员账户中剩有积分和优惠，会合并至保留的会员账户中。
4. 注册会员时，会一并发放电子会员卡，会员可在酒店官网或手机应用程序中查看。如果是在酒店指定的营业场所注册的会员，应在酒店官网或手机应用程序中激活会员账户之后，方可查看。
5. 根据信息通讯网使用推广及信息保护等相关法律第 29 条第 2 款中所述的个人信息有效期限，对于 1 年内未登录公司网站、使用公司服务的会员，公司将对会员的个人信息进行单独保管。此类会员在使用服务时可能会受到限制。

第 5 条 注销会员和取消资格

1. 会员可通过酒店官网、手机应用程序或书面形式等酒店规定的其他方法申请注销。
2. 注销会员后，原持有的账户、积分和优惠将自动作废。
3. 会员资格在退会之前始终有效，但如发生以下情况，酒店可能会解除会员关系或终止会员资格。
   - ① 会员将自己的会员特惠、积分、代金券等权益转让或出售给第三方时
   - ② 注册会员时，提交虚假内容、遗漏信息、填写错误时
   - ③ 妨碍其他会员使用服务，或盗用其他会员信息等存在威胁交易秩序的行为时
   - ④ 会员妨碍酒店的正常运营时
   - ⑤ 会员离世时
   - ⑥ 存在其他不当行为时
4. 会员资格到期后，原持有的账户、积分和会员专属优惠会作废，亦不可再享受其他特别优惠。

第 6 条 会员级别和特惠

1. 会员级别分为普通卡、银卡、金卡和白金卡共 4 个级别。
2. 会员在完成注册后将获得普通会员资格。如果会员是注册由各连锁经营的各别会员计划，公司将授予新会员资格，或转换会员的计划，无需额外的注册流程。在此情况下，将通过公司网站和手机应用程序公布详细的确定或转换标准。
3. 会员级别的维持及升级应满足酒店规定的条件。
4. 酒店将根据以下标准，通过考虑会员一年内的合格入住以确定其会员级别，其中至少有一半须满足适用级别。

[会员级别调整标准]

标准	普通卡	银卡	金卡	白金卡
入住房晚	新会员注册	5 晚以上	25 晚以上	50 晚以上
合格积分		1,500 点积分或以上	20,000 点积分或以上	70,000 点积分或以上

5. 根据第 6.4 节规定的会员等级确定标准（入住房晚，合格积分），一年中合格住宿的详细认定条件如下
   - (1) 有效住宿以退房时间为准，按照每年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间的使用实绩进行核算。
   - (2) 下列情形不属于有效住宿和有效使用金额的范围。
     - ① 长期住宿费用、预订特价商品
     - ② 免费客房、使用免费住宿券预订（套餐商品、用于免费/付费会员的住宿券）
     - ③ 通过旅行社或代理公司预订
     - ④ 预订可享受航空公司或旅行社员工价
     - ⑤ 预订可享受组织、宴会或协会价
     - ⑥ 非会员本人直接支付给酒店的金额
6. 级别确定分为升级、维持和降级。升级于每个月的 10 日（每月一次）显示，维持和降级则于每一年 1 月的第一个星期（每年一次）显示。
7. 会员级别将维持至同年的 12 月 31 日。如果会员等级于同一年的年中获提升，调整后的会员等级将维持至次年的 12 月 31 日。
8. 会员享受的服务优惠与会员级别有关，不同会员级别的服务和使用细则如下。

(1) 各会员级别的服务优惠

		普通卡	银卡	金卡	白金卡	备注
累计积分		相当于合格金额的 4%	相当于合格金额的 6%	相当于合格金额的 8%	相当于合格金额的 10%	- 货币标准为美元 ($) - $1 = 100 积分
礼券	1 晚免费住宿券	-	-	-	1 张	- 所有连锁酒店均不适用的日期：12/24、12/25、12/31 - 礼券仅在满足合格入住的情况下提供。
	金额代金券	-	1 x 10 美元代金券	2 x 50 美元代金券	2 x 50 美元代金券	- 礼券仅在满足合格入住的情况下提供。
餐饮折扣优惠		5%	5%	10%	10%	- 仅可用于酒店直营餐饮店 - 如为嘉格尼尔（首尔、釜山）、仰光乐天酒店，CL 和 SL 级别不享受优惠，GL 和 PL 级别分别享受 9.5 折和 9 折
洗衣折扣		-	10%	15%	20%	- 仅可用于酒店直营店
海蓝寝具折扣		-	-	床上用品 10% 优惠，床单 15% 优惠	床上用品 20% 优惠，床单 25% 优惠	- 购买咨询：hsblue@lotte.net
行政贵宾厅同行 1 人免费（仅限入住行政楼层客房期间）		-	-	○	○	- 入住行政贵宾厅客房时，同行 1 人免费（2 人入住时，以 1 人预订为准，同行 1 人免费） - 仅允许 14 岁以上宾客入住行政贵宾厅 - 仅在拥有行政贵宾厅或行政酒廊的酒店提供行政贵宾厅服务。 - 如果会员使用一张免费进入行政楼层大厅的线上优惠券，此礼遇则不可用
一张免费进入行政楼层大厅的优惠券，可供单人使用（线上优惠券）		-	-	-	三张优惠券	- 每张优惠券最多可使用两晚 - 线上专属优惠券（仅适用于乐天酒店网站和应用程序） - 线上优惠券仅适用于位于韩国的乐天酒店。
客房升级		-	-	○	○	- 根据客房供应情况，于嘉格尼尔和五星级酒店提供（不包括特别客房，如特色客房、暖炕客房和套房）
客房升级优惠券（线上优惠券）		-	-	三张优惠券	五张优惠券	- 每张优惠券于整个入住期间有效 - 线上专属优惠券（仅适用于乐天酒店网站和应用程序） - 线上优惠券仅适用于位于韩国的乐天酒店。
单人免费早餐券一张（线上优惠券）		-	-	-	五张优惠券	- 每张优惠券有效期为 1 晚 - 线上专属优惠券（仅适用于乐天酒店网站和应用程序） - 线上优惠券仅适用于位于韩国的乐天酒店。
欢迎设施		-	-	○	○	- 仅限嘉格尼尔和五星级酒店提供
延迟退房		-	-	下午 2:00	下午 2:00	- 乐天酒店济州和嘉格尼尔釜山的 7 月和 8 月除外 不包括特色客房、暖炕房、套房等特别客房 - 如果因酒店情况无法提供，则以积分作为补偿 * 城市/L7 : 1,000 点积分 * 五星 : 2,000 点积分 * 嘉格尼尔和乐天酒店首尔 EX Tower：3,000 点积分
下一年度会员级别的顺延房晚*		-	-	-	○	- 白金会员可在日历年结束时，将超过其会员级别所需晚数 (50 晚) 的合格晚数自动顺延至下一年。 - 顺延房晚仅在下一个日历年有效，不可再次延续至下一年。
通用特别优惠		提供 Rewards 会员价格 韩国境内乐天免税店提供 9 折至 8 折优惠（仅限部分品牌和品类） 乐天城市酒店麻浦 Naru、乐天城市酒店金浦机场 C'café 餐厅提供 9 折优惠（仅限本人/不含早餐）				

* 顺延房晚计算如下，以适用于下一年度的会员级别。

下一年的顺延房晚 = 截至年底的合格房晚总数（包括上一年的顺延房晚）- 上一年的顺延房晚（现已过期）- 更新当前白金级别所需的合格房晚

例如 2023 年合格房晚总数：80 晚（上一年顺延房晚为 0）
更新当前白金级别所需的合格晚数：50 晚
下一年的顺延房晚：30 晚 (80 - 50 = 30)

（案例 A）2024 年合格房晚总数：65 晚（包括上一年的 30 晚顺延房晚）
2024 年实际合格房晚：35 晚 (65 - 30 = 35)
2025 年更新当前白金级别所需的合格晚数：50 晚
下一年的顺延晚数：0 晚 (65 - 30 - 50 = -15)

（案例 B）2024 年合格房晚总数：155 晚（包括上一年的 30 晚顺延房晚）
2024 年实际合格房晚：125 晚 (155 - 30 = 125)
2025 年更新当前白金级别所需的合格晚数：50 晚
下一年的顺延晚数：50（155 - 30 - 50 = 75, 每年最多顺延 50 晚房晚）

* 顺延房晚有效期至次年 12 月 31 日，之后过期。顺延房晚不可延期并适用于第二年或第三年。

(2) 不同会员级别的服务优惠使用细则
- ① 所有特别优惠仅限会员本人入住的客房（1 间）使用。
- ② 礼券仅限会员本人使用。
- ③ 每发放一次礼券，将从会员账户中自动扣除 1 积分。
- ④ 礼券有效期为发放当年起至同年 12 月 31 日。如果会员等级于年中获提升，礼券有效期为发放当年起至次年 12 月 31 日。代金券有效期届满自动作废，有效期不可延期。
- ⑤ 礼券的可用范围如下。
  - ■ 使用地点：客房、酒店直营餐饮店（乐天免税店不可用）
- ⑥ 对于未使用的礼券或使用后的余额，不支持退款或积分返还。
- ⑦ 若要使用礼券中的 1 晚免费住宿券，须提前预订，并在入住时出示住宿券。（预订咨询：各酒店的预订负责人）
- ⑧ 根据住宿酒店的具体情况，上述服务和优惠可能会无法提供或使用其他服务代替。

第 7 条 累计积分

1. 会员可以根据会员计划的条件及规则累计积分，不可使用多个会员号分别累计积分。
2. 仅限会员本人亲自入住酒店，并在结算时提供会员号且由会员本人亲自支付完成的部分可累计积分。
3. 仅有效住宿可按会员级别累计积分，其标准如下。
   - ● Rewards 积分 = 有效使用金额 X 各等级累计率 X 100

   示例）如果会员的有效使用金额为 $100。

级别	累计率	累计积分
普通卡	4%	400
银卡	6%	600
金卡	8%	800
白金卡	10%	1,000

4. 以下情况不累计积分。
   - ① 客房费用以外的附带设施使用金额
   - ② 税金和服务费
   - ③ 在租用店铺的使用金额
   - ④ 会议室和宴会使用金额
   - ⑤ 购买商品券、付费会员注册费和年费
   - ⑥ 通过旅行社或代理公司支付的费用
   - ⑦ 航空公司和旅行社员工价
   - ⑧ 组织、宴会、协会、长期住宿和特价产品费用
   - ⑨ 免费客房、使用免费住宿券（套餐商品、会员住宿券）
   - ⑩ 注册会员前的使用实绩
   - ⑪ 在酒店直营餐饮店直接支付的金额
   - ⑫ 非本人直接支付给酒店的金额
   - ⑬ e-SHOP 使用金额
5. 在一天之内，会员最多可累计 3 间客房的积分。（但是，非会员本人入住的其他 2 间客房必须由会员亲自支付，才可累计积分）
6. 若因会员未出示电子会员卡而未累计积分，可在退房之日起的 6 个月以内通过本公司官网申请补充累计积分。
7. 积分不可与航空公司里程重复累计。（二选一）

第 8 条 积分的使用

1. 使用积分时，需同时出示电子会员卡和带有照片的身份证件，并明确告知使用积分的意愿。
2. 积分的价值如下所示。
   - ● 积分价值：100 积分 = 1 美元
3. 积分的可用范围如下所示。

   (1) 酒店
   - ● 使用地点：客房、酒店直营餐饮店
   - ● 积分最低消费：1,000 分

   (2) 乐天免税店
   - ● 使用地点：韩国境内免税店（其他国家和地区的分店及网上免税店除外/仅限部分品牌和品类）
   - ● 积分最低消费：10,000 分
4. 使用积分时，优先从作废日期较早的积分开始扣减。
5. 已扣减的积分不可返还。

第 9 条 兑换积分

会员可将所持积分兑换为代金券，也可兑换为酒店外部合作商的积分。

(1) 将积分兑换为积分代金券
- ① 会员可通过酒店官网将所持的积分兑换为积分代金券。
- ② 兑换积分代金券时，必须标明使用地点、代金券面值和用户信息。
- ③ 积分代金券的可用范围如下。

  A. 酒店
  - ● 使用地点：客房、酒店直营餐饮店

  B. 乐天免税店
  - ● 使用地点：韩国境内免税店（其他国家和地区的分店及网上免税店除外/仅限部分品牌和品类）

- ④ 发放积分代金券后，系统会立即扣减所持积分。代金券发放面值（扣减积分）如下所示。

  A. 酒店
  - ● 发放面值：$10（1,000 积分）、$50（5,000 积分）、$100（10,000 积分）

  B. 乐天免税店
  - ● 发放面值：$100（10,000 积分）

- ⑤ 积分代金券的有效期为自发放月份起 1 年。到期后自动作废，有效期不可延长。
- ⑥ 已发放的积分代金券不可取消，也不能兑换为现金或出售。如果通过类似途径获得积分代金券，则无法使用。
- ⑦ 使用积分代金券后剩余的金额不可退款或返还。
- ⑧ 会员获取积分代金券时，可提前指定用户后赠送，此时仅限代金券上注明的用户使用。
- ⑨ 已发放的积分代金券可通过酒店官网或手机应用程序查看。

(2) 积分兑换为合作商积分
- ① 会员可通过手机应用程序转换积分，将积分转换为酒店附属合作伙伴积分。
- ② 适用于兑换积分的使用条款可能根据合作商而有所不同。使用或操作已兑换积分时，将遵循相应合作商的计划使用条款。
- ③ 根据酒店及合作商的实际情况，服务内容可能会存在变动或终止。
- ④ 申请兑换为合作商积分后，不可再次兑换或取消。
- ⑤ 合作商的信息可通过酒店官网查看。

(3) 合作伙伴 → 积分转换
- ① 会员可通过手机应用程序转换积分，将酒店附属合作伙伴积分转换为积分。
- ② 管理积分转换的条款和条件可能因合作伙伴而异。经转换积分的兑换或其他使用将受 LOTTE HOTEL REWARDS 计划条款和条件的约束。
- ③ 服务内容可能会根据酒店或合作伙伴的情况发生变更或终止。
- ④ 一旦要求转换为合作伙伴积分，则不可撤销或取消。
- ⑤ 会员可在酒店网站查看合作伙伴的信息。
- ⑥ 经转换的积分不计入合格积分。（不适用于确定会员级别）

第 10 条 捐赠

1. 会员可将积分捐赠给与酒店关联的慈善机构。
2. 与酒店相关联的慈善机构是联合国儿童基金会韩国委员会。慈善机构根据情况可能会发生变动，该情况下会通过官网公告。
3. 会员可通过本公司官网以 1,000 分 ($10)、5,000 分 ($50) 或 10,000 分 ($100) 为单位进行捐赠。
4. 积分一旦捐赠，不可取消。
5. 因涉及到收集会员身份证号码等个人识别信息的相关法律问题，因此不提供扣除个人所得用相关收据。

第 11 条 积分的作废

1. 累计积分将在累计之日起第五年的 12 月 31 日到期。（此政策适用于 2023 年 1 月 1 日起累计的积分，2023 年前累计的积分则在累计之日起第三年的 12 月 31 日到期。）

   例如 2021 年的累计积分 → 2024 年 12 月 31 日到期
   2022 年的累计积分于 → 2025 年 12 月 31 日到期
   2023 年的累计积分于 → 2028 年 12 月 31 日到期
2. 作废的积分无法返还，自作废之时起不可使用。
3. 本会员计划终止后，以终止公告后 6 个月的时间点为准，所持积分自动作废。

第 12 条 线上优惠券和印章

1. 线上优惠券的功能和优惠：根据优惠券的类型，各连锁酒店将为不同级别的会员提供多种可用优惠。优惠券的具体优惠内容根据酒店的相关政策可能会发生变动。优惠券可在酒店官网和手机应用程序中查看。已发放的优惠券仅可在发放时告知的有效期限内使用。
2. 印章的功能和优惠：在促销活动期间，酒店会通过印章促销自动累计印章至会员账户。如果符合促销条件，可兑换多种优惠券后使用。已累计的印章和发放的优惠券不可转让给他人，印章的具体运营方针或使用范围、优惠内容、有效期根据酒店的营销政策可能会发生变动。
3. 其他服务：酒店可继续开发其他服务后提供给会员使用。服务提供标准将以各项服务提供之时在乐天酒店官网公示的内容为准。

第 13 条 修订

1. 根据酒店及合作商的具体情况，酒店可能会更改计划、特别优惠和内容，也可能会终止本会员计划。
2. 自条款生效日起 14 天前，酒店将通过官网、书面形式、电子邮件 (E-mail) 和短信中的一种或多种方式，告知会员条款修订这一事实和具体修订内容等事项。
3. 会员有权不同意变更后的条款，该情况下可注销会员。但是，酒店在公告上述条款变更事项后，会员在条款变更日之前仍未提出异议的，则视为同意条款的变更。
4. 终止本计划时，需至少在终止前 6 个月通过酒店网站进行公告，并向全体会员发送至少 1 次电子邮件 (E-mail) 予以通知。
5. 无论会员是否同意接收营销信息，条款修订变更和终止的通知都会发送给所有会员。因会员本人未确认或未提供正确信息而导致的任何不利后果，酒店概不负责。

第 14 条 解释和管辖法院

1. 有关本计划的所有规章和例外事项，将按照相关法律和商业惯例进行合理解释。
2. 如果本计划的部分条款违反会员所在地区的强制性法律，则可能会取消该会员的申请资格。
3. 本条款参考了国际惯例，并依据韩国法律制定。
4. 与本条款有关的一切纠纷，以首尔中央地方法院作为一审管辖法院。

变更日期

变更日期 : 2016年3月1日 [从前版本下载]
变更日期 : 2016年8月1日 [从前版本下载]
变更日期 : 2018年3月22日 [从前版本下载]
变更日期 : 2019年1月1日 [从前版本下载]
变更日期 : 2020年3月2日 [从前版本下载]
变更日期 : 2020年6月2日 [从前版本下载]
变更日期 : 2020年7月17日 [从前版本下载]
变更日期 : 2020年9月1日 [从前版本下载]
变更日期 : 2021年12月28日 [从前版本下载]
变更日期 : 2022年2月23日 [从前版本下载]
变更日期 : 2022年3月7日 [从前版本下载]
变更日期 : 2022年5月27日 [从前版本下载]

施行日期 : 2023年1月1日

以上乐天酒店 Rewards 会员条款是 2023年1月1日以适用