

CCM

소비자중심경영

모두투어 CCM 가이드북



차 례

1.	모두투어의 소비자중심경영(CCM) 서문	p. 3
2.	CCM의 필요성과 목적	p. 4
3.	CCM의 기대효과	p. 5
4.	고객현장	p. 6
5.	고객맞이 자세	p. 7
6.	전화응대 자세	p. 8
7.	안내 내용	p. 9
8.	민원 처리 원칙	p.10
9.	민원 전화응대 자세	p.11
10.	민원 - 고객 처리 절차도	p.12
11.	민원 - 내부 처리 절차도	p.13
12.	표준여행약관 국외여행	p.14-17
13.	표준여행약관 국내여행	p.18-21



모두투어 소비자중심경영(CCM)

서 문

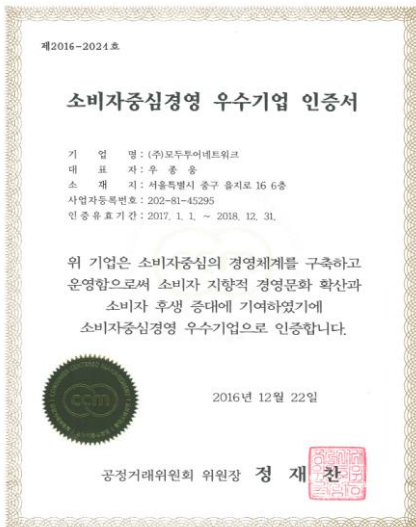
(주)모두투어네트워드는 창사이래, 고객 가치를 최우선으로 소비자중심경영을 펼쳐왔으며 이러한 경영방침의 일환으로 2011년, 소비자중심경영의 도입을 선포하게 되었다.

고객관리에 대한 지대한 관심과 원활한 운영에 대한 갈망은 2012년, 소비자중심경영(CCM) 체계를 구축, 신규인증을 획득하는 계기를 마련하였고 그 후 2014년과 2016년에도 엄격한 심사를 거쳐 재인증을 취득하게 되었다.

이에 당사는 3회 연속 소비자중심경영 인증을 획득한 명실상부한 대한민국 대표 기업으로써 고객 가치 혁신을 통해 기업경쟁력을 강화시키고 고객과 함께 성장할 수 있는 기업의 초석을 다지려 한다.

또한 소비자중심경영이 기업의 핵심경영전략임을 다시 한 번 상기하고 양적 성장보다는 질적 성장을 통해 고객감동을 실천할 수 있는 초일류 기업으로 도약하는 것을 소비자중심경영의 궁극적 목표로 한다.

2017년 6월
최고고객책임자(CCO)
한 옥 민





소비자중심경영(CCM)이란? **C**onsumer **C**entered **M**anagement

기업의 모든 경영활동을 소비자 중심으로 구성하고 이를 지속적으로 개선해 나가는 것.

공정거래위원회가 인증하고 한국소비자원이 운영하는 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는 지를 평가하는 제도.

인증기관



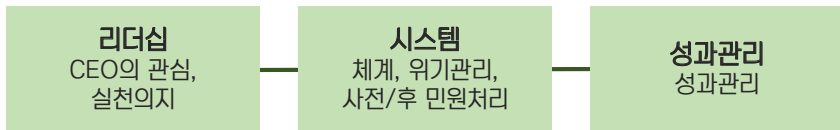
공정거래위원회

운영기관



한국소비자원

소비자중심경영(CCM)의 구성



모두투어 소비자중심경영(CCM) 필요성

- ① 고객의 니즈의 다양성
- ② 기술력의 상향 평준화
- ③ 임직원의 고객 중요성 인지
- ④ 내부 시스템이 고객 지향적으로 변화
- ⑤ 고객 접점의 중요성 인식
- ⑥ 일관성있고 체계적인 처리 기준 필요

모두투어 소비자중심경영(CCM) 목적

임직원에게 고객 관련 업무 처리에 대한 명확한 행동 기준을 제시하고 고객과의 분쟁으로 인한 불필요한 비용을 절감하고 소비자 만족도 향상과 당사 서비스의 질을 개선함으로써 핵심가치를 이루고 사람들에게 가치있는 경험과 즐거움을 제공하는데 목적이 있다.

CCM GUIDE BOOK의 목적

CCM GUIDE BOOK을 통해 모두투어 임직원들은 전보다 한 단계 높은 차원의 서비스 실천으로 고객 응대 과정에서 잠재적인 민원요소를 제거하고 민원을 제기한 고객에게 CCM 체계의 기준에 따른 신속하고 체계적으로 문제를 처리하여 고객 만족을 얻기 위함이다.



CCM 기대효과

- 소비자 측면**
- 상품 및 서비스 선택정보 제공 효과
 - 소비자문제 발생시 CCM 운영체계에 따라 신속하고 합리적인 해결 가능
- 기업 측면**
- CEO와 임직원의 소비자 관련 인식 제고
 - 상품과 서비스 수준을 소비자 관점에서 지속적인 혁신을 통해 궁극적으로 대내외 경쟁력 제고
- 공공 부문**
- 사후 분쟁 해결 및 시정조치에 필요한 사회적 비용 절감 효과 기대
 - 소비자 중심의 선순환 시장 조성



인증기업 인센티브

- ① 소비자피해사건 자율처리
: 소비자가 결과를 수락하는 경우, 공정위의 별도 조사 및 심사절차 면제
- ② 법 위반 제재수준 경감
- ③ 우수기업 포상
- ④ 인증마크 사용권한 부여

CCM 인증마크



엠블럼





고객현장

모두투어는 고객의 즐거움과 신뢰에서 시작합니다.

고객의 웃음과 고객의 즐거운 마음 모두가 모두투어의 원동력이란 사실을 깊이 새기며 고객 감동을 위해 열린 마음으로 최선을 다하겠습니다.

1. 고객서비스 향상을 위해 고객중심에 서서 생각하고 행동하겠습니다.
2. 고객의 작은 목소리라도 귀를 기울여 고객이 만족을 느낄 수 있도록 마지막까지 최선을 다하겠습니다.
3. 고객의 신뢰를 바탕으로 흔들림 없는 기업체가 되기 위해 끊임없이 연구하고 노력하겠습니다.

우리는 고객에게 최상의 서비스와 기쁨을 드리기를 위해 이와 같은 사항을 성실히 임할 것이며 항상 감사하는 마음으로 고객에게 다가서겠습니다.

모두인의 10대 근무 자세

1. 나는 모두인으로서의 자부심을 가지고 회사 발전을 위하여 최선을 다한다.
2. 나는 걸려오는 전화가 우리 맘의 결실임을 명심하고 수발에 최선을 다한다.
3. 나는 나의 월급이 고객으로부터 나오는 것임을 기억하고 항상 친절로서 봉사한다.
4. 나는 여행전문가임을 자임하며 우리 회사 여행상품 내용을 100% 파악한다.
5. 나는 고객의 말은 항상 옳다는 마음가짐으로 고객감동을 위하여 최선을 다한다.
6. 나는 우리를 비판하는 고객이 진짜 고객임을 알고 고객의 불만에 귀 기울인다.
7. 나는 재확인을 생활화하여 업무 실수율을 ZERO로 한다.
8. 나는 항상 고객의 입장에서 생각하며 나의 생각을 고객에게 강요하지 않는다.
9. 나는 나의 서비스 점수를 50점으로 생각하고 서비스 개선을 게을리 하지 않는다.
10. 나는 친절과 예의로서 동료들을 대한다.



고객을 맞이하는 자세

정성맞이	고객을 언제나 정중한 자세와 밝은 미소로 정성껏 맞이합니다.
경청	고객의 작은 소리도 귀담아 들으려고 노력합니다.
실천	고객의 입장에서 생각하고 감사하는 마음자세로 행동합니다.
해결	고객의 불편, 불만사항을 근원적으로 해결하기 위하여 최선을 다합니다.
주인정신	맡은 임무는 내가 우리 회사의 대표라는 정신으로 임합니다.

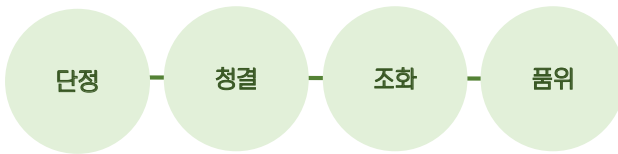
고객의 기대

고객은 자신의 말을 귀 기울여 듣고, 반응하고 해결하고, 책임지는 사람과의 대화를 원한다.
고객을 위한 마음으로 적극적이고 능동적으로 대하여, 자랑스러운 모두인이 되도록 한다.

전문성	직원들은 업무에 대해 전문적일 것이다
친절함	직원들은 친절할 것이다
신속성	요청한 업무는 빨리 처리해줄 것이다

고객맞이 용모와 복장

단정하고 청결한 용모와 복장은 이미지를 결정짓는 중요한 요소이다. 본인의 인격을 표현하는 외적기능임과 동시에 모두투어를 알리는 첫인상이므로, 기품있는 모습으로 고객을 맞는다.



표정

온화한 표정과 시선은 나와 상대방을 즐겁게 하며, 상대를 편안하게 해준다.
눈과 입에 미소를 담고 상대의 눈과 눈 사이를 바라보며 대화하여 좋은 인상을 남긴다.

- 상대와 비슷한 표정으로 감정을 공유한다.
- 턱을 들거나 당겨서 건방져 보이거나 소극적으로 보이지 않는다.
- 고개를 한쪽으로 기울여 느슨한 느낌을 주지 않는다.
- 바른 시선으로 고객을 바라보고 고객과 적당한 간격을 유지한다.

**전화응대 자세**

하나	정확한 인사말과 이름
둘	밝은 미소에서 나오는 기분 좋은 음성
셋	정확하게
넷	신속하게
다섯	정중하게

전화응대 내용

첫인사	기분 좋은 음성으로 고객을 맞이함. 통일된 그리팅 사용
끝인사	통일된 클로징 사용
정중한 표현	고객의 이야기를 경청하며 적절한 호응어 사용
경청/호응	고객의 의도를 정확히 파악하고, 중간에 말을 끊지 않음
호칭	적절한 고객 호칭을 일관되고 적절하게 사용
기타문의	정확한 안내
컴플레인	고객 상황에 대한 이해 및 접수 전달
이해도	고객 요구사항에 대해 정확하게 인지하고 적절한 대답 및 솔루션 제공
상품설명 의 유창성	상품설명에 대해 막힘없이 유창하게 제공
정확성	상품설명에 대해 막힘없이 정확하게 제공
개인정보 활용 동의	개인정보 활용 동의에 대한 이해 및 정확한 설명
전환극대화	이벤트/특전 인지도 속지
상품검색 숙련도	ERP를 활용하여 원하는 정보를 신속 정확하게 전달



정확한 정보제공과 안내

- 여행상품 문의에 대해 고객에게 최적의 상품을 제안 드리도록 최선
- 상품에 대한 포함, 불포함사항에 대한 정확한 안내를 진행
- 예약한 소비자가 출발하기 전 확정일정에 대해 안내
- 고객의 질의사항에 정확하고 틀림없는 정보를 안내하고, 성심성의껏 답변
- 상품에 대한 정보습득을 게을리 하지 않고, 최신의 정보, 정보 오류를 전달하지 않도록 노력
- 여행상품 결제안내, 개인정보에 대한 안내 사항과 여행자 계약서에 대한 안내 등 필수, 부가적인 안내사항을 전달

주요서비스 내용

주요MOT	고객서비스절차	서비스표준
상담	여행상품안내 상품 및 지역에 대한 설명	고객의 성향에 맞는 상품을 제안하거나 찾는 상품을 제공하고, 해당상품에 대한 정확한 정보를 제공. 구체적인 출발일을 확인하고, 해당일자에 출발가능한 상품을 제시.
예약	예약 시 필요정보 안내 계약금안내 계약서 및 개인정보 활용 동의 안내	상담한 상품과 동일한 상품인지를 정확하게 인지. 예약 상품에 대한 정확한 정보를 제공. 개인정보 활용 동의와 여행자 계약서에 대하여 명확히 설명.
결제	여행상품 결제 계좌 안내, 카드 결제방식 안내	결제 가능한 유형을 설명하고, 원하는 결제 유형을 선택. 현금영수증 발행여부, 카드 승인영수증 전달 등 결제에 관련한 정보를 정확하게 제공하고 확인.
확정일정 안내	확정일정표 전송 안내	출발 전 확정된 일정에 대해 안내.
멤버십 가입	가입절차 및 혜택 안내	모두멤버스 멤버십 가입에 대한 절차와 혜택을 설명. 멤버십 가입을 진행. 서비스 내용을 완전히 이해했는지 확인.



모두투어 민원 처리 5대 원칙

- ① **신속성** : 고객 민원 발생 또는 예상될 경우 최대한 빨리 담당자가 고객과 응대할 것
- ② **일관성** : 민원 관련 담당자(상품, 영업) 및 협력업체 대리점에 처리 방침 전파 및 처리창구 일원화를 통해 안내사항의 내용을 통일할 것
- ③ **개방성** : 처리 담당자를 지정하여 고객이 쉽게 접근할 수 있도록 응대 가능한 체계를 운영할 것
- ④ **공감성** : 고객 의견을 접수하기 위한 공감표현(유감표현)을 적극적으로 하여 고객 의견을 끌어내고 듣도록 할 것
- ⑤ **신뢰성** : 고객이 처리 담당자를 신뢰하지 못하거나 처리에 곤란을 겪는 경우를 대비하여 책임자(관리자)가 개입할 것

민원 고객 전화예절

하나

정확한 인사말과 이름을 사용

안녕하십니까 모두투어 000입니다.

둘

민원내용 접수 및 기록

고객정보, 이용상품정보 확인

불만 경청 및 내용 확인

단체행사현황에 접수내용 기재 및 해결담당 전달

전화 맺음말 (상황에 맞게 수정 사용)

불편을 끼쳐드려 대단히 죄송합니다. 신속하게 처리 및 회신 드리도록 하겠습니다.

(회신일시 약속)

감사합니다.

- 기타 일반 상품문의 및 전화번호 안내 등 민원과 관련없는 건은 고객정보 확인후 해당 담당자에게 전달
- 애매한 경우 발생시 해당 상담원에게 문의 및 지시 받고 처리 진행
- 해결담당자 연락가능시간 약속 [해결담당과 자율 의사결정]



셋

민원접수 완료 및 고객 접촉

접수 완료 후 정해진 시간 안에 고객과 1차 접촉 진행 필수
 해결안 마련을 위한 고객 의지 및 의사 확인
 (고객특이사항, 성향 등 파악)

넷

불만경위 파악 및 해결안 마련

가이드 경위서 및 현지 진행 일정표(쇼핑, 선택관광, 방문내용 포함), 여행계약서,
 일정변경동의서, 특약설명서
 고객과 녹취내용 재확인
 금전 보상 여부 결정
 고객만족부 의견과 다른 의견 제시할 경우 해당건 팀장(고객만족부) 보고

- 보상(배상)액 결정 : 당사 여행보상기준표 참고, 해당 랜드사 또는 상품담당자와 협의

다섯

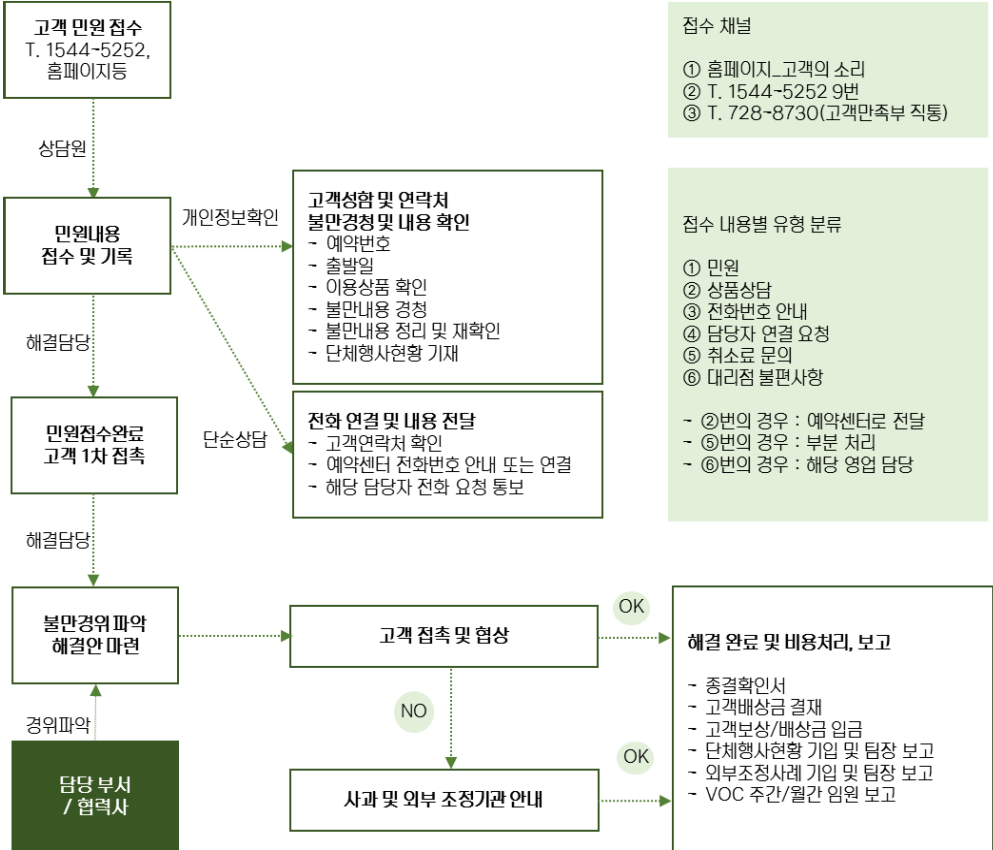
마무리

소비자접촉 및 해결 협상 (해결안 제시)
 해결안 고객 수용시 종결확인서 작성(물질 보상 있는 경우에 한함)
 해결안 불수용시 소비자에게 사과 및 외부조정기관(한국소비자원 등) 안내
 해결완료 및 팀장에게 보고
 단체행사현황기입(해결 후 24시간 내 작성)
 외부조정사례 기입(조정완료 후 1주일 내)
 추가 민원접수 시 STEP3 과정부터 재진행



모두투어 고객 민원 센터

- ① 클레임(Claim)은 소비자가 상품을 이용하면서 항공, 숙박, 음식, 이용시설의 하자나 결함 또는 문제에 대해 구체적으로 지적.
- ② 컴플레인(Complain)은 제공받은 상품이나 서비스에 대한 객관적인 문제가기보다는 소비자 개인의 기대치를 따라가지 못하거나 주관적인 느낌이나 감정의 불쾌함으로 발생하는 것.



처리 시한

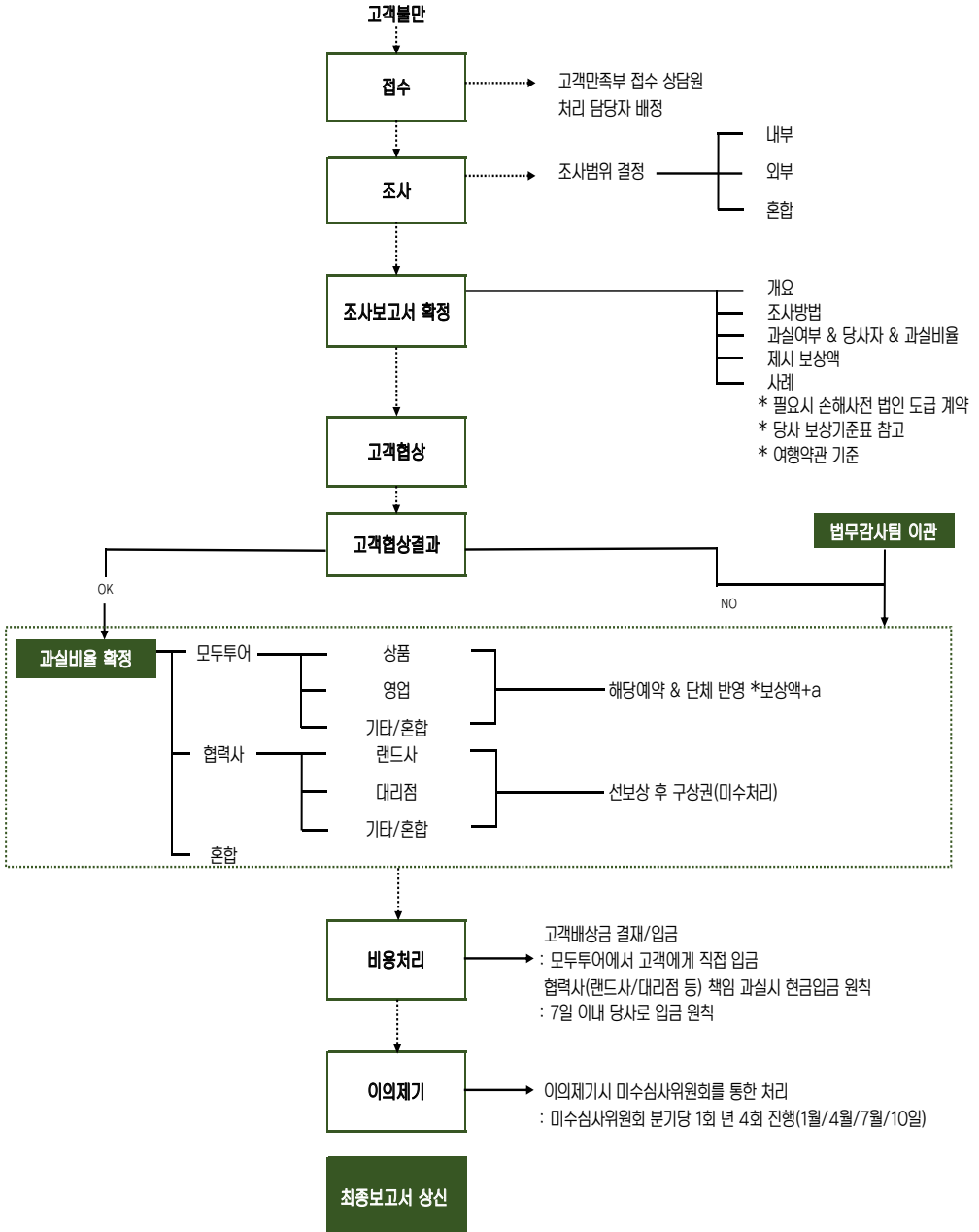
접수확인(평일기준 24시간 內) -> 처리 완료(접수 후 7일 內) -> 입금 완료(합의 후 7일 內)

조정기관

모두투어와 고객간 협의가 안될 시, 한국소비자원, 여행불편처리센터(KATA)를 기준으로 안내.



고객만족부 민원 내부 처리 절차



**표준약관 제 10021호 (2014. 12. 19 개정)****국외여행표준약관****제1조(목적)**

이 약관은 (주)모두투어네트워크와 여행자가 체결한 국외여행계약의 세부 이행 및 준수사항을 정함을 목적으로 합니다.

제2조(당사와 여행자 의무)

- ① 당사는 여행자에게 안전하고 만족스러운 여행서비스를 제공하기 위하여 여행알선 및 안내, 운송, 숙박 등 여행계획의 수립 및 실행과정에서 맡은 바 임무를 충실히 수행하여야 합니다.
- ② 여행자는 안전하고 즐거운 여행을 위하여 여행기간 화합도모 및 여행업자의 여행 질서 유지에 적극 협조하여야 합니다.

제3조(용어의 정의)

여행의 종류 및 정의, 해외여행수속대행업의 정의는 다음과 같다.

1. ‘기획여행’이라 함은 당사가 미리 여행목적지 및 관광일정, 여행자에게 제공될 운송 및 숙박서비스내용(이하 ‘여행서비스’라 한다), 여행요금을 정하여 광고 또는 기타 방법으로 여행자를 모집, 실시하는 여행을 말한다.
2. ‘희망여행’이라 함은 여행자(개인 또는 단체)가 희망하는 여행조건에 따라 당사가 운송, 숙박, 관광 등 여행에 관한 전반적인 계획을 수립하여 실시하는 여행을 말한다.
3. ‘해외여행 수속대행’ (이하 수속대행계약이라 함)이라 함은 당사가 여행자로부터 소정의 수속대행 요금을 받기로 약정하고, 여행자의 위탁에 따라 다음에 열거하는 업무(이하 수속대행업무라 함)를 대행하는 것을 말한다.
 - 1) 사증, 재입국 허가 및 각종 증명서 취득에 관한 수속
 - 2) 출입국 수속서류 작성 및 기타 관련업무

제4조(계약의 구성)

- ① 여행계약은 여행계약서(붙임)와 여행약관, 여행일정표(또는 여행 설명서)를 계약내용으로 합니다.
- ② 여행일정표(또는 여행설명서)에는 여행일자별 여행지와 관광내용, 교통수단, 쇼핑횟수, 숙박장소, 식사 등 여행실시일정 및 당사의 제공 서비스 내용과 여행자 유의사항이 포함되어야 합니다.

제5조(특약)

당사와 여행자는 관계법규에 위반되지 않는 범위내에서 서면으로 특약을 맺을 수 있습니다. 이 경우 표준약관과 다름을 당사는 여행자에게 설명해야 합니다.

제6조(안전정보 제공 및 계약서 등 교부)

당사는 여행자와 여행계약을 체결할 때 여행약관과 외교부 해외안전여행 홈페이지(www.0404.go.kr)에 게재된 여행지 안전정보를 제공하여야 하며, 여행계약을 체결한 경우 계약서와 여행일정표(또는 여행설명서)를 각 1부씩 여행자에게 교부하여야 합니다.

제7조(계약서 및 약관 등 교부 간주)

다음 각 호의 경우 여행계약서와 여행약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)가 교부된 것으로 간주합니다.

1. 여행자가 인터넷 등 전자정보망으로 제공된 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는여행설명서)의 내용에 동의하고 여행계약의 체결을 신청한데 대해 당사가 전자정보망 내지 기계적 장치등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우
2. 당사가 팩시밀리 등 기계적 장치를 이용하여 제공한 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 대하여 여행자가 동의하고 여행계약의 체결을 신청하는 서면을 송부한데 대해 당사가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우

**제8조(당사의 책임)**

당사는 여행 출발시부터 도착시까지 당사 본인 또는 그 고용인, 현지여행사 또는 그 고용인 등 (이하 '사용인'이라 함)이 제2조제1항에서 규정한 당사 임무와 관련하여 여행자에게 고의 또는 과실로 손해를 가한 경우 책임을 집니다.

제9조(최저행사인원 미 충족시 계약해제)

- ① 당사는 최저행사인원이 충족되지 아니하여 여행계약을 해제하는 경우 여행출발 7일전까지 여행자에게 통지하여야 합니다.
- ② 당사는 여행참가자 수 미달로 전항의 기일내 통지를 하지 아니하고 계약을 해제하는 경우 이미 지급 받은 계약금 환급 외에 다음 각 목의 1의 금액을 여행자에게 배상하여야 합니다.
 - 가. 여행개시 7일전까지 여행계약 해제 통지시 : 계약금 환급
 - 나. 여행출발 1일전까지 통지시 : 여행요금의 30%
 - 다. 여행출발 당일 통지시 : 여행요금의 50%

제10조(계약체결 거절)

당사는 여행자에게 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있을 경우에는 여행자와의 계약체결을 거절할 수 있습니다.

1. 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 지장에 있다고 인정될 때
2. 질병 기타 사유로 여행이 어렵다고 인정될 때
3. 계약서에 명시한 최대행사인원이 초과되었을 때

제11조(여행요금)

- ① 여행계약서의 여행요금에는 다음 각 호가 포함됩니다.
단, 희망여행은 당사자간 합의에 따릅니다.
 1. 항공기, 선박, 철도 등 이용운송기관의 운임(보통운임기준)
 2. 공항, 역, 부두와 호텔사이 등 송영버스요금
 3. 숙박요금 및 식사요금
 4. 안내자경비
 5. 여행 중 필요한 각종세금
 6. 국내외 공항, 항만세
 7. 관광진흥개발기금
 8. 일정표내 관광지 입장료
 9. 기타 개별계약에 따른 비용
- ② 여행자는 계약체결시 계약금(여행요금 중 10%이하 금액)을 당사에게 지급하여야 하며, 계약금은 여행요금 또는 손해배상액의 전부 또는 일부로 취급합니다.
- ③ 여행자는 제1항의 여행요금 중 계약금을 제외한 잔금을 여행출발 7일 전까지 당사에게 지급하여야 합니다.
- ④ 여행자는 제1항의 여행요금을 당사자가 약정한 바에 따라 카드, 계좌이체 또는 무통장입금등의 방법으로 지급하여야 합니다.
- ⑤ 희망여행요금에 여행자 보험료가 포함되는 경우 당사는 보험회사명, 보상내용 등을 여행자에게 설명하여야 합니다.

제12조(여행요금의 변경)

- ① 국외여행을 실시함에 있어서 이용운송, 숙박기관에 지급하여야 할 요금이 계약체결시보다 5% 이상 증감하거나 여행요금에 적용된 외화환율이 계약체결시보다 2% 이상 증감한 경우 당사 또는 여행자는 그 증감된 금액 범위 내에서 여행요금의 증감을 상대방에게 청구할 수 있습니다.
- ② 당사는 제1항의 규정에 따라 여행요금을 증액하였을 때에는 여행출발일 15일전에 여행자에게 통지하여야 합니다.

**제13조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)**

- ① 위 제1조 내지 제12조의 여행조건은 다음 각 호의 1의 경우에 한하여 변경될 수 있습니다.
 1. 여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우
 2. 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송, 숙박기관 등의 파업, 휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우
- ② 제1항의 여행조건 변경 및 제12조의 여행요금 변경으로 인하여 제11조제1항의 여행요금에 증감이 생기는 경우에는 여행출발 전 변경 분은 여행출발 이전에, 여행 중 변경 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ③ 제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제14조 또는 제15조의 규정에 의한 계약의 해제, 해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발 전 발생 분은 여행출발 이전에, 여행 중 발생 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ④ 여행자는 여행출발 후 자기의 사정으로 숙박, 식사, 관광 등 여행요금에 포함된 서비스를 제공 받지 못한 경우 당사에게 그에 상응하는 요금의 환급을 청구할 수 없습니다. 단, 여행이 중도에 종료된 경우에는 제16조에 준하여 처리합니다.

제14조(손해배상)

- ① 당사는 현지여행사 등의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 가한 경우 당사는 여행자에게 손해를 배상하여야 합니다.
- ② 당사의 귀책사유로 여행자의 국외여행에 필요한 사증, 재 입국 허가 또는 각종 증명서 등을 취득하지 못하여 여행자의 여행일정에 차질이 생긴 경우 여행사는 여행자로부터 절차대행을 위하여 받은 금액 전부 및 그 금액의 100%상당액을 여행자에게 배상하여야 합니다.
- ③ 당사는 항공기, 기차, 선박 등 교통기관의 연 발착 또는 교통체증 등으로 인하여 여행자가 입은 손해를 배상하여야 합니다. 단, 여행사가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 때에는 그러하지 아니합니다.
- ④ 당사는 자기나 그 사용인이 여행자의 수하물 수령, 인도, 보관 등에 관하여 주의를 해태(懈怠)하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 여행자의 수하물 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못합니다.

제15조(여행출발 전 계약해제)

- ① 당사는 또는 여행자는 여행출발전 이 여행계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 발생하는 손해액은 '소비자분쟁해결기준'(공정거래위원회 고시)에 따라 배상합니다.
 1. 여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우(여행자의 취소 요청시)
 - 여행출발일 ~30일전까지 취소 통보시 - 계약금 환급
 - 여행출발일 29~20일전까지 취소 통보시 - 여행요금의 10% 배상
 - 여행출발일 19~10일전까지 취소 통보시 - 여행요금의 15% 배상
 - 여행출발일 9~8일전까지 취소 통보시 - 여행요금의 20% 배상
 - 여행출발일 7~1일전까지 취소 통보시 - 여행요금의 30% 배상
 - 여행출발 당일 취소 통보시 - 여행요금의 50% 배상
 2. 당사의 취소통보로 여행이 취소된 경우 손해배상
 - 여행개시 ~30일전까지 통보시 - 계약금 환급
 - 여행개시 29~20일전까지 통보시 - 여행요금의 10% 배상
 - 여행개시 19~10일전까지 통보시 - 여행요금의 15% 배상
 - 여행개시 9~8일전까지 통보시 - 여행요금의 20% 배상
 - 여행개시 7~1일전까지 통보시 - 여행요금의 30% 배상
 - 여행출발 당일 취소 통보시 - 여행요금의 50% 배상

단, 최저행사인원이 충족되지 않아 불가피하게 기획여행을 실시할 수 없는 경우에는 제9조(최저행사인원 미 충족시 계약해제)의 조항에 의거하여 당사가 여행자에게 배상한다.



② 당사 또는 여행자는 여행출발 전에 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있는 경우 상대방에게 제1항의 손해배상액을 지급하지 아니하고 이 여행계약을 해제할 수 있습니다.

1. 당사가 해제할 수 있는 경우

가. 제13조제1항제1호 및 제2호사유의 경우

나. 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 현저한 지장이 있다고 인정될 때

다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우

라. 여행자가 계약서에 기재된 기일까지 여행요금을 납입하지 아니한 경우

2. 여행자가 해제할 수 있는 경우

가. 제13조 제1항 제1호 및 제2호의 사유가 있는 경우

나. 여행자의 3촌 이내 친족이 사망한 경우

당사제출용 증빙서류 - 친족을 확인 할 수 있는 서류(가족관계증명서 등...)

- 진단서 또는 사체검안서(사망진단서)

- 그 밖의 필요서류

다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우

당사제출용 증빙서류 - 진단서

- 그 밖의 필요 서류

라. 배우자 또는 직계존비속이 신체이상으로 3일 이상 병원(의원)에 입원하여

여행 출발 전까지 퇴원이 곤란한 경우 그 배우자 또는 보호자 1인

당사제출용 증빙서류 - 친족을 확인할 수 있는 서류(가족관계증명서 등...)

- 진단서

- 그 밖의 필요서류

마. 당사의 귀책사유로 계약서 또는 여행일정표(여행설명서)에 기재된 여행일정대로의 여행실시가 불가능해진 경우

바. 제12조제1항의 규정에 의한 여행요금의 증액으로 인하여 여행 계속이 어렵다고 인정될 경우

제16조(여행출발 후 계약해지)

① 당사 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 이 여행계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 이로 인하여 상대방이 입은 손해를 배상하여야 합니다.

② 제1항의 규정에 의하여 계약이 해지된 경우 당사는 여행자가 귀국하는데 필요한 사항을 협조하여야 하며, 이에 필요한 비용으로서 당사의 귀책사유에 의하지 아니한 것은 여행자가 부담합니다.

제17조(여행의 시작과 종료)

여행의 시작은 탑승수속(선박인 경우 승선수속)을 마친 시점으로 하며, 여행의 종료는 여행자가 입국장 보세구역을 벗어나는 시점으로 합니다. 다만, 계약내용상 국내이동이 있을 경우에는 최초 출발지에서 이용하는 운송수단의 출발시각과 도착시각으로 합니다.

제18조(설명 의무)

당사는 계약서에 정하여져 있는 중요한 내용 및 그 변경사항을 여행자가 이해할 수 있도록 설명하여야 합니다.

제19조(보험가입 등)

당사는 이 여행과 관련하여 여행자에게 손해가 발생한 경우 여행자에게 보험금을 지급하기 위한 보험 또는 공제에 가입하거나 영업보증금을 예치하여야 합니다.

제20조(기타사항)

① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 이 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 당사 또는 여행자가 합의하여 결정하되, 합의가 이루어지지 아니한 경우에는 관계법령 및 일반관례에 따릅니다.

② 특수지역에의 여행으로서 정당한 사유가 있는 경우에는 이 표준약관의 내용과 달리 정할 수 있습니다.



표준약관 제 10021호 (2014. 12. 19 개정)

국내여행표준약관

제1조(목적)

이 약관은 (주)모두투어네트워크와 여행자가 체결한 국내여행계약의 세부이행 및 준수사항을 정함을 목적으로 합니다.

제2조(여행업자와 여행자 의무)

- ① 당사는 여행자에게 안전하고 만족스러운 여행서비스를 제공하기 위하여 여행알선 및 안내, 운송, 숙박 등 여행계획의 수립 및 실행과정에서 맡은 바 임무를 충실히 수행하여야 합니다.
- ② 여행자는 안전하고 즐거운 여행을 위하여 여행자간 화합도모 및 당사의 여행질서 유지에 적극 협조하여야 합니다.

제3조(여행의 종류 및 정의)

여행의 종류와 정의는 다음과 같습니다.

1. 희망여행 : 여행자가 희망하는 여행조건에 따라 당사가 실시하는 여행.
2. 일반모집여행 : 당사가 수립한 여행조건에 따라 여행자를 모집하여 실시하는 여행.
3. 위탁모집여행 : 당사가 만든 모집여행상품의 여행자 모집을 타 여행업체에 위탁하여 실시하는 여행.

제4조(계약의 구성)

- ① 여행계약은 여행계약서(붙임)와 여행약관, 여행일정표(또는 여행 설명서)를 계약내용으로 합니다.
- ② 여행일정표(또는 여행설명서)에는 여행일자별 여행지와 관광내용, 교통수단, 쇼핑횟수, 숙박장소, 식사 등 여행실시일정 및 여행사 제공 서비스 내용과 여행자 유의사항이 포함 되어야 합니다.

제5조(특약)

당사와 여행자는 관계법규에 위반되지 않는 범위내에서 서면으로 특약을 맺을 수 있습니다. 이 경우 표준약관과 다름을 당사는 여행자에게 설명하여야 합니다.

제6조(계약서 및 약관 등 교부)

당사는 여행자와 여행계약을 체결한 경우 계약서와 여행약관, 여행일정표(또는 여행설명서)를 각 1부씩 여행자에게 교부하여야 합니다.

제7조(계약서 및 약관 등 교부 간주)

다음 각 호의 경우에는 당사가 여행자에게 여행계약서와 여행약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)가 교부된 것으로 간주합니다.

1. 여행자가 인터넷 등 전자정보망으로 제공된 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 동의하고 여행계약의 체결을 신청한데 대해 당사가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우.
2. 당사가 팩시밀리 등 기계적 장치를 이용하여 제공한 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 대하여 여행자가 동의하고 여행계약의 체결을 신청하는 서면을 송부한데 대해 당사가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우.

제8조(여행업자의 책임)

- ① 당사는 여행 출발시부터 도착시까지 당사 본인 또는 그 고용인, 현지여행업자 또는 그 고용인 등(이하 '사용인'이라 함)이 제2조제1항에서 규정한 당사의 임무와 관련하여 여행자에게 고의 또는 과실로 손해를 가한 경우 책임을 집니다.



- ② 당사는 항공기, 기차, 선박 등 교통기관의 연발착 또는 교통체증 등으로 인하여 여행자가 입은 손해를 배상하여야 합니다. 다만, 여행업자가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 때에는 그러하지 아니합니다.
- ③ 당사는 자기나 그 사용인이 여행자의 수화물 수령, 인도, 보관 등에 관하여 주의를 해대하지 아니하였음을 증명하지 아니 하는 한 여행자의 수화물 멸실, 훼손 또는 연착으로 인하여 발생한 손해를 배상하여야 합니다.

제9조(최저 행사인원 미 충족시 계약해제)

- ① 당사는 최저행사인원이 충족되지 아니하여 여행계약을 해제하는 경우 당일여행의 경우 여행출발 24시간 이전까지, 1박2일 이상인 경우에는 여행출발 48시간 이전까지 여행자에게 통지하여야 합니다.
- ② 당사가 여행참가자 수의 미달로 전항의 기일내 통지를 하지 아니하고 계약을 해제하는 경우 이미 지급받은 계약금 환급 외에 계약금 100% 상당액을 여행자에게 배상하여야 합니다.

제10조(계약체결 거절)

당사는 여행자에게 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있을 경우에는 여행자와의 계약체결을 거절할 수 있습니다.

- 1. 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 지장이 있다고 인정될 때.
- 2. 질병 기타 사유로 여행이 어렵다고 인정될 때.
- 3. 계약서에 명시한 최대행사인원이 초과되었을 때

제11조(여행요금)

- ① 여행계약서의 여행요금에는 다음 각 호가 포함됩니다. 다만, 희망여행은 당사자간 합의에 따릅니다.
 - 1. 항공기, 선박, 철도 등 이용운송기관의 운임(보통운임기준)
 - 2. 공항, 역, 부두와 호텔사이 등 송영버스요금
 - 3. 숙박요금 및 식사요금
 - 4. 안내자경비
 - 5. 여행 중 필요한 각종 세금
 - 6. 국내 공항, 항만 이용료
 - 7. 일정표내 관광지 입장료
 - 8. 기타 개별계약에 따른 비용
- ② 여행자는 계약 체결시 계약금(여행요금 중 10%이하의 금액)을 여행업자에게 지급하여야 하며, 계약금은 여행요금 또는 손해배상액의 전부 또는 일부로 취급합니다.
- ③ 여행자는 제1항의 여행요금 중 계약금을 제외한 잔금을 여행출발 전일까지 여행업자에게 지급하여야 합니다.
- ④ 여행자는 제1항의 여행요금을 당사자가 약정한 바에 따라 카드, 계좌이체 또는 무통장입금 등의 방법으로 지급하여야 합니다.
- ⑤ 희망여행요금에 여행자 보험료가 포함되는 경우 당사는 보험회사명, 보상내용 등을 여행자에게 설명하여야 합니다.

제12조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)

- ① 위 제1조 내지 제11조의 여행조건은 다음 각 호의 1의 경우에 한하여 변경될 수 있습니다.
 - 1. 여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우
 - 2. 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송, 숙박기관 등의 파업, 휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우
- ② 제1항의 여행조건 변경으로 인하여 제11조제1항의 여행요금에 증감이 생기는 경우에는 여행출발 전 변경 분은 여행출발 이전에, 여행 중 변경 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.



- ③ 제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제13조 또는 제14조의 규정에 의한 계약의 해제, 해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발 전 발생 분은 여행출발이전에, 여행 중 발생 분은 여행 종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ④ 여행자는 여행출발후 자기의 사정으로 숙박, 식사, 관광 등 여행요금에 포함된 서비스를 제공받지 못한 경우 여행업자에게 그에 상응하는 요금의 환급을 청구할 수 없습니다. 다만, 여행이 중도에 종료된 경우에는 제14조에 준하여 처리합니다

제13조(여행출발 전 계약해제)

- ① 당사 또는 여행자는 여행출발전 이 여행계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 발생하는 손해액은 ‘소비자분쟁해결기준’(공정거래위원회 고시)에 따라 배상합니다.
1. 당사의 귀책사유로 당사가 취소한 경우
 <당일여행인 경우>
 - 여행개시 3일전까지 통보시 - 계약금 환급
 - 여행개시 2일전까지 통보시 - 계약금환급 및 요금의 10%배상
 - 여행개시 1일전까지 통보시 - 계약금환급 및 요금의 20%배상
 - 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우 - 계약금환급 및 요금의 30%배상
 <숙박여행인 경우>
 - 여행개시 5일전까지 통보시 - 계약금 환급
 - 여행개시 2일전까지 통보시 - 계약금환급 및 요금의 10%배상
 - 여행개시 1일전까지 통보시 - 계약금환급 및 요금의 20%배상
 - 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우 - 계약금환급 및 요금의 30%배상
2. 여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우
 <당일여행인 경우>
 - 여행개시 3일전까지 통보시 - 전액 환급
 - 여행개시 2일전까지 통보시 - 요금의 10% 배상
 - 여행개시 1일전까지 통보시 - 요금의 20% 배상
 - 여행개시 당일 취소하거나 연락없이 불참할 경우 - 요금의 30% 배상
 <숙박여행인 경우>
 - 여행개시 5일전까지 통보시 - 전액 환급
 - 여행개시 2일전까지 통보시 - 요금의 10% 배상
 - 여행개시 1일전까지 통보시 - 요금의 20% 배상
 - 여행개시 당일 취소하거나 연락없이 불참할 경우 - 요금의 30% 배상
3. 당사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행계약을 해지하는 경우(여행 전)
 < 당일여행인 경우>
 - 여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보시 - 계약금 환급
 - 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보시 - 계약금 환급 및 요금의 10% 배상
 - 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보시 - 계약금 환급 및 요금의 20%배상
 - 여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을시 - 계약금 환급 및 요금의 30%배상
 <숙박여행인 경우>
 - 여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보시 - 계약금 환급
 - 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보시 - 계약금 환급 및 요금의 10%배상
 - 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보시 - 계약금 환급 및 요금의 20%배상
 - 여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을시 - 계약금 환급 및 요금의 30%배상
4. 여행참가자 수의 미달로 여행사가 여행을 취소하는 경우(사전 통지기일 미준수)
 - 계약금 환급 및 계약금의 100%(위약금) 배상
5. 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행후) - 여행자가 입은 손해배상



6. 여행사 또는 여행중사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 피해 - 여행자가 입은 손해배상
7. 여행중 위탁수하물의 분실, 도난, 기타사고로 인한 피해 - 여행자가 입은 손해배상
8. 여행사의 고의, 과실로 인해 여행일정의 지연 또는 운송 미완수 - 여행자가 입은 손해배상
- ② 당사 또는 여행자는 여행출발 전에 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있는 경우 상대방에게 제1항의 손해배상액을 지급하지 아니하고 이 여행계약을 해제할 수 있습니다.
 1. 당사가 해제할 수 있는 경우:
 - 가. 제12조제1항제1호 및 제2호사유의 경우
 - 나. 여행자가 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 현저한 지장이 있다고 인정될 때
 - 다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우
 - 라. 여행자가 계약서에 기재된 기일까지 여행요금을 지급하지 아니하는 경우
 2. 여행자가 해제할 수 있는 경우:
 - 가. 제12조제1항제1호 및 제2호사유의 경우
 - 나. 여행자의 3초이내 친족이 사망한 경우 - 다만, 여행자는 다음과 같은 입증서류를 당사에 제출하여야 한다. (친족을 확인할 수 있는 서류(호적등본), 진단서 또는 사체검안서(사망진단서), 그밖의 필요한 자료)
 - 다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우 - 다만, 여행자는 다음과 같은 입증서류를 당사에 제출하여야 한다. (진단서, 그밖의 필요한 자료)
 - 라. 배우자 또는 직계존비속이 신체이상으로 3일 이상 병원(의원)에 입원하여 여행 출발시까지 퇴원이 곤란한 경우 그 배우자 또는 보호자 1인 - 단, 여행자는 다음과 같은 입증서류를 당사에 제출하여야 한다. (친족을 확인할 수 있는 서류(호적등본), 진단서, 그밖의 필요한 자료)
 - 마. 당사의 귀책사유로 계약서에 기재된 여행일정대로의 여행실시가 불가능해진 경우

제14조(여행출발 후 계약해지)

- ① 당사 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 이 계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 이로 인하여 상대방이 입은 손해를 배상하여야 합니다.
- ② 제1항의 규정에 의하여 계약이 해지된 경우 당사는 여행자가 귀가하는데 필요한 사항을 협조하여야 하며, 이에 필요한 비용으로서 당사의 귀책사유에 의하지 아니한 것은 여행자가 부담합니다.

제15조(여행의 시작과 종료)

여행의 시작은 출발하는 시점부터 시작하며 여행일정이 종료하여 최종목적지에 도착함과 동시에 종료합니다. 다만, 계약 및 일정을 변경할 때에는 예외로 합니다.

제16조(설명 의무)

당사는 이 계약서에 정하여져 있는 중요한 내용 및 그 변경사항을 여행자가 이해할 수 있도록 설명하여야 합니다.

제17조(보험가입 등)

당사는 여행과 관련하여 여행자에게 손해가 발생 한 경우 여행자에게 보험금을 지급하기 위한 보험 또는 공제에 가입하거나 영업 보증금을 예치하여야 합니다.

제18조(기타사항)

- ① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 이 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 당사와 여행자가 합의하여 결정하되, 합의가 이루어지지 아니한 경우에는 관계법령 및 일반관례에 따릅니다.
- ② 특수지역에의 여행으로서 정당한 사유가 있는 경우에는 약관의 내용과 다르게 정할 수 있습니다.



발행일 : 2017. 07.

발행처 : (주)모두투어네트워크 CCM운영사무국

T. 728-8729

F. 2021-7818

* 본 책자는 (주)모두투어네트워크의 소유이므로 무단복제를 금합니다.



서울특별시 중구 을지로 16 백남빌딩 5층

Tel. 02-728-8729 **Fax.** 02-2021-7818 **WWW.MODETOUR.COM**