KIX Concierge Service 이용약관

(목적 및 정의)
제 1 조 KIX Concierge Service 이용약관(이하 “본 약관”이라 합니다)은 KIX Concierge Service(이하 “컨시어지 서비스”라 합니다)를 이용하는 고객(이하 “고객”이라 합니다)이 간사이 에어포트 리테일 서비스 주식회사(이하 “당사”라 합니다) 또는 그 위탁을 받은 제삼자가 시행하는 컨시어지 서비스를 이용할 때 필요한 사항을 규정하는 것을 목적으로 합니다.
2.컨시어지 서비스란 제 1 터미널(이하 “T1”이라 합니다) 국제선 구역 내 출발·도착 시 전담 직원이 마중을 나가며, 탑승 수속·보안 검색대·탑승 게이트 등까지 동행하여 안내하는 서비스입니다.

(약관 승낙)
제 2 조 고객은 본 약관을 승낙한 후 컨시어지 서비스를 예약하고 이용합니다.

(이용 신청)
제 3 조 고객은 간사이 국제공항 공식 홈페이지의 KIX Concierge Service 전용 페이지(이하 “전용 페이지”라 합니다)에서 이용 신청서를 다운로드해 필요한 사항을 기재한 후, 아래 메일 주소로 발송하여 컨시어지 서비스를 신청합니다.
kixconciergeservice@rs.kansai-airports.co.jp
2.예약 접수 기간은 원칙적으로 이용일의 30 일 전부터 4 영업일 전까지로 합니다.

(예약 성립)
제 4 조 당사가 고객에게 예약 완료 메일을 발송한 시점에 컨시어지 서비스의 예약은 성립됩니다.

(예약 변경·취소)
제 5 조 고객은 예약 내용을 변경 또는 취소하는 경우, 이용 일시의 72 시간 전까지 제 4 조에 기재된 문의처에 연락합니다. 이러한 경우 고객은 원칙적으로 다음과 같이 예약 변경·취소 수수료를 당사에 지불합니다.
예약 변경·취소 수수료에 관해서는 변경 내용 및 부가 서비스 이용의 유무에 따라 달라집니다. 또한 당사가 고객을 대신해 준비한 타사의 서비스(택시 또는 수하물 운반 서비스 예약이 포함되나 이것 외에도 해당할 수 있습니다)가 있는 경우 해당 타사의 취소 정책 등에 준합니다.
이용 일시 24 시간 전 이후: 100％
이용 일시 72 시간~24 시간 전까지: 50％
이용 일시 30 일 전~72 시간 전까지: 0％

(컨시어지 서비스 내용 등)
제 6 조 아래에 해당하는 분은 컨시어지 서비스를 이용할 수 없습니다.
(1)탑승하는 항공사의 규정에 따라 동반자 없이 탑승이 불가한 고객
(2)아래 내용에 해당하는 지원 서비스가 필요한 고객
①화장실 내 이동 지원
②배설 관련 지원
③환복 관련 지원
④식사 관련 지원
⑤합리적인 범위를 넘어서는 장시간 응대
2.당사는 고객이 출입국 등을 할 때 세관·출입국관리사무소·검역검사대 등에 동행 및 출입할 수 없습니다.
3.당사는 T1 국제선 구역 외에는 컨시어지 서비스를 시행하지 않습니다. 단, 고객의 요청으로 별도 유료로 시행하는 서비스는 예외로 합니다.
4.날씨 등의 불가항력으로 탑승편의 지연 등이 발생한 경우를 포함하여 고객이 컨시어지 서비스를 이용할 수 있는 시간은 이용 일시부터 출발은 3 시간까지, 도착은 2 시간까지로 합니다. 단, 제 8 조에서 규정한

서비스 요금 지불 기한까지 다음 조에서 규정한 연장 요금을 지불한 고객은 해당 시간을 초과해 컨시어지 서비스를 이용할 수 있습니다.

(CIQ <관세, 출입국관리, 검역> 검사·심사 수검 의무에 관해)
제 7 조 고객은 간사이 국제공항 내에서 CIQ 검사·심사를 받을 의무가 있습니다. 이 의무에는 필요한 서류를 제출하고, 검사관의 지시에 따르며 검사·심사를 위해 필요한 정보를 제출할 의무가 포함됩니다.
2.CIQ 구역에서 고객과 컨시어지는 물품을 주고받지 않습니다. 단, 인도적인 상황은 예외로 합니다.

(요금)
제 8 조 컨시어지 서비스의 요금은 다음과 같습니다.
(단위: 일본 엔, 소비세 포함)

요금	국제선 출발		국제선 도착	
	기본요금	연장 요금 (1 시간마다)	기본요금	연장 요금 (1 시간마다)
고객 1 명(STAFF 1 명)	88,000	29,700	66,000	29,700
고객 추가 시 1 명당 ※ 4 명까지 가능	22,000	7,700	16,500	7,700

※ 상기 요금은 3 세 이상 고객 대상입니다. 자세한 내용은 제 3 조의 문의처로 문의해 주십시오.
※ 심야·조조 시간대(22:00~7:00)에는 상기 요금에 25% 가산됩니다.
또한 요금에는 아래의 서비스가 포함됩니다.
(1)출발 시: 국제선 보안 검색대 패스트 트랙 이용
(2)출발 시: 당사가 운영하는 KIX Lounge Kansai 이용
(3)출발 시: 당사가 운영하는 면세점 우대 혜택
(4)이동 시: 컨시어지 서비스 전용 차량 주차 공간 이용
(5)출발·도착 시: 출입국 우대 심사대 이용
(6)출발·도착 시: 컨시어지가 운반 가능한 수량(기준: 공항 수하물 카트 1 대)의 짐 운반 지원
※ 컨시어지가 운반할 수 없는 수량의 짐은 고객님이 직접 운반하시거나 유료 수하물 운반 서비스를 이용해 주십시오.

(요금 지불)
제 9 조 고객은 당사가 지정하는 방법으로 전 조에서 규정한 요금을 이용 일시의 72 시간 전까지 당사 전용 계좌에 일본 엔으로 지불해야 합니다. 단, 연말연시, 골든 위크(4 월 말~5 월 초) 등의 황금연휴에는 별도로 당사에서 고객에게 지불 기한을 통지합니다. 또한 전용 계좌는 예약 성립 시 당사가 고객에게 알려드립니다.

(이용 중지·중단)
제 10 조 당사는 고객이 아래의 사유 중 하나에 해당하는 경우, 아무런 사전 통지 또는 권고 없이 컨시어지 서비스 이용을 중지 또는 중단시킬 수 있습니다.
(1)고객이 본 약관을 위반한 경우
(2)고객이 허위 정보로 컨시어지 서비스를 예약한 경우
(3)그 외 당사가 부적절하다고 판단한 경우

(반사회적 세력의 배제)
제 11 조 고객이 반사회적 세력(폭력단, 폭력단 구성원 등)에 해당한다고 판명되거나 다음 각호의 사유 중 하나에 해당하는 경우, 당사는 아무런 통지 없이 예약을 즉시 해제할 수 있습니다.
(1)반사회적 세력이 경영·지배 등을 하는 단체에 소속 또는 관여되었다고 인정된 경우
(2)직접 또는 제삼자의 부정한 이익을 꾀하거나 제삼자에게 손해를 끼치려는 등의 목적으로 부당하게 반사회적 세력을 이용했다고 인정되는 경우

(3)반사회적 세력에 자금 등을 제공하거나 편의를 제공하는 등 관여했다고 인정되는 경우
(4)직접 또는 제삼자를 이용해 폭력적인 요구 행위, 법적 책임을 넘어선 부당한 요구 행위, 협박하는 언행을 하거나 폭력을 행사하는 등의 행위를 한 경우
(5)그 외 전 각호에 준하는 경우

(예약 접수의 일시적인 중단)
제 12 조 당사는 아래 사항에 해당하는 경우 컨시어지 서비스의 예약 접수를 중단할 수 있으며, 그 사실을 전용 페이지를 통해 고객에게 알립니다. 단, 비상시 또는 부득이한 사유가 있는 경우 해당 통지를 생략할 수 있습니다. 또한 당사는 이러한 경우에 고객 또는 제삼자가 입은 어떠한 손해에도 이유 여하를 불문하고 일체 책임지지 않습니다.
(1)시스템 보수, 공사를 정기적 또는 긴급하게 진행하는 경우
(2)시스템에 부득이한 장애가 발생한 경우
(3)지진, 화재, 정전, 홍수, 쓰나미, 분화, 폭동, 소동, 전쟁, 그 외 비상 사태로 인해 컨시어지 서비스를 정상적으로 제공할 수 없는 경우
(4)관계 기관의 요청 등이 있는 경우
(5)그 외 당사가 부득이하다고 인정한 경우

(개인정보 보호)
제 13 조 당사는 컨시어지 서비스를 이용하는 고객으로부터 수집한 개인정보를 다음과 같이 처리합니다.
1. 법령 등의 준수
당사는 개인정보의 보호에 관한 법률 및 그 외 관련 법규·가이드라인(이하 “법령 등”이라 합니다)을 준수하고 개인정보의 보호를 추진합니다.
2. 개인정보의 수집
당사는 개인정보를 적법하고 공정한 수단으로 수집합니다.
3. 개인정보의 이용 목적
당사는 컨시어지 서비스를 이용하는 고객으로부터 수집한 개인정보를 다음과 같은 목적으로 이용합니다. 또한 해당 목적의 범위를 넘어 개인정보를 이용하는 경우에는 사전에 적절한 방법으로 고객의 동의를 받습니다.
(1)컨시어지 서비스를 제공하기 위해
(2)컨시어지 서비스의 내용을 개량·개선하거나 새로운 서비스를 개발하기 위해
(3)컨시어지 서비스 관련 중요 안내 등 필요 시 연락하기 위해
4. 개인정보의 제삼자 제공
당사는 법령 등으로 규정된 경우를 제외하고, 수집한 개인정보를 본인의 동의 없이 제삼자에게 제공하지 않습니다.
5. 개인정보의 안전 관리
당사는 개인정보의 유출, 분실, 훼손을 방지하기 위해 필요하고도 적절한 조치를 마련하여 개인정보를 안전하게 관리합니다.
6. 개인정보의 공동 이용
<공동 이용하는 상대방에 관해>
·고객이 탑승하는 항공사
<공동 이용하는 개인정보의 범위>
·고객의 성명, 탑승 예정일, 탑승 예정 편명
<공동 이용 목적>
·‘3. 개인정보의 이용 목적’과 같습니다.
<공동 이용하는 개인정보의 관리 책임자>
간사이 에어포트 리테일 서비스 주식회사
(주소 및 대표자 성명 등은 회사 개요 페이지를 확인해 주십시오)

<문의처>
KIX Concierge Service 전용 창구
kixconciergeservice@rs.kansai-airports.co.jp
7. 개인정보에 관한 업무 위탁
당사는 상기 '3. 개인정보의 이용 목적'을 달성하기 위해 필요한 범위에서 개인정보의 처리 전체 또는 일부를 위탁할 수 있습니다. 이러한 경우 당사는 위탁처의 적격성을 충분히 심사하고, 계약 시 비밀 유지 의무에 관한 사항 등을 규정해 위탁처에 필요하고도 적절한 감독을 시행합니다.
8. 개인정보의 공개 등
당사는 고객이 본인의 개인정보에 관하여 공개, 정정 등(정정, 추가 또는 삭제) 또는 이용 중지 등(이용 중지 또는 삭제)의 신청을 한 경우, 본인임을 확인한 후 신속하게 대응합니다. 단, 합리성이 있는 신청이라고 할 수 없는 경우나 정당한 이유에 근거하지 않는 경우, 당사에 정정 등에 응하지 않는 별도의 법적 근거가 있는 등 요청에 따르지 않는 경우도 있으니 양해 부탁드립니다.
또한 당사는 개인정보 처리에 관한 고충 등에 적절하고 신속하게 대응합니다.
상기 내용에 관하여 문의 또는 신청 시 아래 '9.문의처 창구'로 연락 주십시오.
9. 문의처 창구
KIX Concierge Service 전용 창구
kixconciergeservice@rs.kansai-airports.co.jp

(면책 사항)
제 14 조 당사는 제 10 조, 제 11 조 또는 제 12 조에 해당하는 경우나 통신 상태에 따라 컨시어지 서비스를 이용할 수 없거나 고객이 예약한 데이터가 설비 고장 등으로 멸실된 경우, 고객 또는 제삼자에게 발생한 손해에 관해서는 일체 책임지지 않습니다.
2.고객에 대한 당사의 책임은 고객이 차질 없이 컨시어지 서비스를 이용할 수 있도록 선량한 관리자의 주의로써 서비스를 운영하는 것에 한정합니다.
3.당사는 컨시어지 서비스 이용으로 발생한 고객의 손해(제삼자 사이에 발생한 문제로 인한 손해를 포함합니다) 및 컨시어지 서비스 전체 또는 일부를 이용할 수 없게 되어 발생한 고객 또는 제삼자의 손해에 대해 당사의 귀책사유가 있는 경우를 제외하고 어떠한 책임도 지지 않습니다.
4. 당사는 제 6 조제 2 항, 제 3 항 또는 제 4 항의 사유로 고객의 요청에 따라 서비스를 제공하지 못한 경우에도 고객에게 발생한 손실, 그 외 일체의 손해에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.
5. 고객이 제 7 조에 기재된 의무에 협력하지 않은 경우, 당사는 고객 또는 제삼자에게 발생한 손해에 관해서는 일체 책임지지 않습니다.

(협의 사항)
제 15 조 컨시어지 서비스와 관련해 고객과 당사 사이에 문제가 발생한 경우에는 함께 성실하게 협의하여 해결을 도모합니다.

(관할 법원)
제 16 조 고객과 당사 간의 본 약관 및 컨시어지 서비스에 관한 소송은 오사카지방제판소를 제 1 심 전속적 합의 관할 법원으로 합니다.

(준거법)
제 17 조 본 약관 및 컨시어지 서비스에 관해서는 일본법이 적용됩니다.

(약관 개정)
제 18 조 당사는 고객에게 사전 통지 없이 본 약관을 개정할 수 있습니다. 본 약관의 개정은 개정 후 전용 페이지에 게시했을 때 그 효력이 발생합니다.

부칙
본 약관은 2025 년 5 월 1 일부터 시행합니다.

끝.