

추진됨(이하 "롯데호텔"는 롯데호텔 고객의 개인정보를 매우 중요하게 생각하며, 개인정보 보호법 및 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 "정보통신망법") 등 관계 법령을 준수하고 있습니다. 롯데호텔은 본 개인정보 처리방침을 통하여 고객에게 제공하신 개인정보가 어떠한 목적과 방식으로 이용되고 있고, 롯데호텔이 개인정보 보호를 위하여 어떤 조치가 취해지고 있는지 알려드립니다.)

제1조 개인정보 수집범위 및 수집방법

1. 개인정보 수집범위

- 가. 롯데호텔은 서비스 제공을 위하여 필요한 최소한의 범위 내에서 개인정보를 수집합니다.
나. 롯데호텔은 고객의 기본적 인권 침해의 우려가 있는 민감한 개인정보(인종 및 민족, 사상 및 신조, 출신지 및 본적지, 정치적 성향 및 범죄기록, 건강상태 및 성생활 등)는 수집하지 않습니다.

2. 개인정보 수집방법

- 롯데호텔은 다음과 같은 방법으로 개인정보를 수집합니다.
가. 홈페이지, 서면양식, 전화, 팩스, 토크를 통한 회원가입, 상담계산, 경품행사 공모
나. 제휴로부터의 제공
다. 회사 서비스 이용 시 생성된 결제정보, 포인트 거래정보 등 수집

제2조 수집하는 개인정보 항목, 수집 및 이용 목적 및 보유기간

롯데호텔은 서비스 제공을 위하여 아래와 같이 개인정보를 수집하고 있습니다.

Table with 4 columns: 구분, 수집방법, 수집목적, 보유기간. Rows include: 필수, 리워드 멤버십, 선택, 부커 멤버십, 선택, 객실예약, 레스토랑예약, 온라인, 트레블클럽, 온라인 예약상담, 컨벤션문의, 컨벤션문의, 서비스아카데मी Q&A, 뉴스레터 구독신청, 고객의 소리, 윤리경영 HOT LINE, ALL THAT HOTEL, 채팅상담, 리워드 멤버십, 객실등록카드, 시그니얼 클럽, 오프라인, 트레블클럽, 피트니스클럽, 이벤트, 기타, 항공사 마일리지.

\* 서비스 이용과정에서 IP주소, 쿠키, MAC주소, 서비스이동기록, 방문기록 등이 자동으로 생성되어 수집될 수 있습니다.

제3조 개인정보 보유 기간 및 파기

- 1. 롯데호텔은 개인정보의 수집목적 또는 제공받은 목적이 달성된 때 또는 상기 2.항의 보유기간이 도달한 때 등 개인정보가 불필요하게 된 경우에는 고객의 개인정보를 지체 없이 파기합니다.
2. 단, 상법 등 관련법령의 규정에 의하여 다음과 같이 거래 관련 관리 의무 관계의 회계 등 다른 이유로 일정기간 보유하여야 할 필요성이 있을 경우에는 일정기간 보유합니다.
가. 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록: 5년
나. 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록: 5년
다. 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록: 3년
라. 통신비밀보호법에 따른 로그인 기록: 3개월
3. 개인정보유�효기간제 실시
-롯데호텔은 정보통신망법 제29조 제2항 및 동법 시행령 제16조에 따라 온라인 고객 계좌 1년 이상 롯데호텔 서비스를 이용하지 않은 고객의 개인정보를 다른 정보와 별도로 분리하여 보관합니다.
4. 파기방법
가. 종이로 출력된 개인정보: 분쇄기로 분쇄하거나 소각
나. 전자적 파일형태로 저장된 개인정보: 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제

제4조 개인정보 제공 및 공유

- 1. 롯데호텔은 고객의 동의가 있거나 관련 법령의 규정에 의한 경우를 제외하고는 어떠한 경우에도 「개인정보의 수집목적 및 이용목적」에서 고지한 범위를 넘어 고객의 개인정보를 이용하거나 타인 또는 타기업/기관에 제공 하지 않습니다. 제3항을 통해 고객의 개인정보를 제공하거나 공유하는 경우에는 사전에 고객에게 동의를 받습니다.
2. 롯데호텔은 고객에 대하여 보다 더 질 높은 서비스 제공 등을 위해 아래와 같이 개인정보를 제공하고 있습니다.

Table with 5 columns: 구분, 제공받는 자, 제공받는 개인정보 항목, 제공받는 자의 이용목적, 제공받는 자의 보유기간. Rows include: 리워드멤버십/부커멤버십, 객실등록카드, 트레블클럽, 롯데호텔(제인호텔), 피트니스클럽, 롯데면세점, 마일리지 서비스, 항공사 마일리지, LHW 멤버십.

제5조 개인정보 취급 위탁

Table with 5 columns: 구분, 위탁자, 제3자, 위탁을 하는 업무, 개인정보 보유 및 이용기간. Rows include: 멤버십 회원 모집, 정보시스템 운영관리, 회원모집관리, 상품제작 및 배송, ALL THAT HOTEL.

제6조 개인정보의 국외 이전

롯데호텔은 원활한 고객 서비스 제공을 위하여 다음과 같이 개인정보를 국외로 이전하고 있습니다.

Table with 4 columns: (정보관리책임자의 연락처), 이전 국가, 개인정보 이전 일시 및 방법, 이전되는 개인정보 항목, 개인정보의 이전 받는 자의 개인정보 이용목적, 이전되는 정보 및 보유 기간. Rows include: 회사, 오라클, 유럽, 미국, 미국, 미국, 미국.

제7조 개인정보의 열람, 삭제, 정정, 회원탈퇴 및 동의 철회 방법

- 1. 고객은 언제든지 등록되어 있는 자신의 개인정보를 열람하거나 정정, 삭제 및 (회원제 서비스의 경우) 회원탈퇴를 하실 수 있습니다.
가. 온라인 회원의 경우 롯데호텔 홈페이지 오른쪽 상단 마이너페이지에서 개인정보 수정 및 회원 탈퇴를 하실 수 있습니다.
나. 롯데호텔 방문 및 유선으로 요청 시 본인 확인 후 신속하게 처리하여 드립니다.
다. 전화연락: 02-759-0671
라. 고객이 개인정보에 대한 정정을 요청하신 경우에는 정정을 완료하기 전까지 당해 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한 잘못된 개인정보를 제재하기 이미 제공한 경우에는 정정 처리 결과를 제3자에게 지체 없이 통지하여 정정이 이루어지도록 조치하였습니다.

제8조 쿠키(cookie)의 운용 및 활용

- 1. 롯데호텔은 롯데호텔 웹사이트 이용시 정보를 수시로 저장하고 찾아내는 '쿠키(cookie)'를 운영합니다. 쿠키란 롯데호텔 웹사이트를 운영하는데 이용되는 사자가 회원의 브라우저에 보내는 아주 작은 텍스트 파일로서 회장이 컴퓨터 하드디스크에 저장됩니다.
2. 롯데호텔은 다음과 같은 목적으로 쿠키를 사용합니다.
가. 고객(회원 및 비회원)의 접속 빈도나 방문 시간 등을 분석하고 이용자의 취향과 관심분야를 파악하여 타겟(Target) 마케팅 및 서비스 개편 등의 척도로 활용합니다.
나. 롯데호텔에 대한 정보와 각종 이벤트 관련 서비스들도 대한 자료를 추적하여 다음 방문 시 개인 맞춤형 서비스를 제공하는데 이용합니다.
다. 롯데호텔이 진행하는 각종 이벤트에서 고객의 참여 정도 및 방문 추이를 파악하여 비회원 시 개인 맞춤 서비스를 제공하는데 이용합니다.
라. 이용자의 사기 식지에 대한 선택권을 가지고 있습니다. 따라서 이용자는 웹 브라우저에서 옵션을 설정함으로써 모든 쿠키를 허용하거나, 쿠키가 저장될 때마다 확인을 거지거나, 아니면 모든 쿠키의 저장을 거부 할 수도 있습니다.
- 쿠키 설치 허용 여부를 지정하는 방법 [Internet Explorer 9.0을 사용하고 있는 경우]
1. [ 도구 ] 메뉴에서 [인터넷 옵션]을 선택합니다.
2. [개인정보 보호]를 클릭합니다.
3. 개인정보보호 수준을 설정하시면 됩니다.
회원님께서 쿠키 설치를 거부하셨을 경우 롯데호텔 서비스 제공에 어려움이 있습니다.

제9조 14세 미만 아동의 개인정보 보호

1. 롯데호텔은 원칙상 14세 미만 아동의 개인정보를 수집하고 있지 않습니다.

제10조 개인정보 보호 책임자

- 1. 롯데호텔은 고객의 개인정보를 보호하고 개인정보에 대한 의견수렴 및 불만 처리를 위하여 아래와 같이 개인정보 보호 책임자를 지정하고 있습니다.
가. 롯데호텔
- 개인정보 담당 부서: CEM팀 CEM담당
- 개인정보보호 책임자: 장여진 마케팅부문장 (Tel: 02-771-1000, email: privacy@lotte.net)
- 개인정보보호 관리자: 장유정 팀장 (Tel: 02-771-1000, email: pmo@lotte.net)
2. 개인정보침해에 관한 상담이 필요한 경우에 따라 기관에 문의 가능합니다.
- 개인정보침해신고센터
TEL: 112
URL: http://privacy.kisa.or.kr
- 대검찰청 사이버 수사과
TEL: 112
URL: www.spo.go.kr
- 경찰청 사이버안전국
TEL: 112
URL: cyberbureau.police.go.kr

제11조 개인정보 보호를 위한 기술적/관리적 보호조치

- 1. 롯데호텔은 고객 개인정보를 취급함에 있어 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 않도록 안전성 확보를 위하여 다음을 포함하여 정보통신망법 및 개인정보 보호법에 따른 기술적/관리적 보호조치를 강구하고 있습니다.
가. 롯데호텔은 비밀번호에 의해 보호되며, 파일 및 전송 데이터를 암호화하거나 파일 잠금기능(Lock)을 사용하여 중요한 데이터는 별도의 보안기능을 통해 보호되고 있습니다.
나. 롯데호텔은 암호화장치를 이용하여 네트워크 상의 개인정보를 안전하게 전송할 수 있는 보안장치(Secure Socket Layer)를 채택하고 있습니다.
다. 해킹 등에 의해 이용자의 개인정보를 유출되는 것을 방지하기 위해, 외부로부터의 허가 받지 않은 접근을 차단하기 위한 2중 방화벽을 사용하고 있으며, 각 서버마다 침입탐지 시스템을 설치하여 24시간 침입을 감시하고 있습니다.
2. 롯데호텔은 정보보안취급직원을 최소한으로 제한하고 담당직원에 대한 수시교육을 통하여 본 방침의 준수를 강조하고 있으며, 이와 관련된 문제가 발견될 경우 바로 시정 조치하고 있습니다. 다만, 롯데호텔은 고객의 실수나 기본적인 인터넷의 위험성 때문에 일어나는 일들에 대해 책임을 지지 않습니다. 고객 개개인이나 본인의 개인정보를 적절하게 관리하고 여기에 대한 책임을 지야 합니다.

제12조 고지의 의무

개인정보 처리방침은 2008년 7월 1일에 제정되었으며 법령, 정책 또는 보안기술의 변경에 따라 내용의 추가, 삭제 및 수정이 있을 경우는 본사 홈페이지를 통해 변경사유 및 내용을 공지하도록 하겠습니다.

최초 공고일자: 2008년 07월 01일

- 변경일자: 2012년 11월 01일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2014년 09월 19일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2015년 07월 31일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2015년 09월 15일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2016년 01월 01일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2016년 02월 06일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2016년 03월 21일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2016년 06월 01일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2016년 07월 29일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2017년 03월 15일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2017년 05월 01일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2017년 07월 04일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2018년 01월 24일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2018년 03월 02일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2018년 04월 03일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2018년 05월 25일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2018년 12월 27일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2019년 05월 24일 [이전버전 다운로드]
변경일자: 2019년 09월 09일 [이전버전 다운로드]
공고일자: 2019년 12월 05일

시행일자: 2019년 12월 12일

이상의 롯데호텔 개인정보처리방침은 2019년 12월 12일부터 적용됩니다.