

(주)부산롯데호텔(이하 부산롯데호텔)은 부산롯데호텔 고객의 개인정보를 매우 중요하게 생각하여, 개인정보보호법을 준수하고 있습니다. 부산롯데호텔은 개인정보처리방침을 통하여 고객께서 제공하신 개인정보가 어떠한 용도와 방식으로 이용되고 있고, 개인정보 보호를 위하여 어떤 조치와 절차를 갖추고 있는지 알리고 있습니다.

## 제1조 개인정보 수집범위 및 수집방법

### 1. 개인정보 수집범위

나. 부산롯데호텔은 서비스제공을 위하여 필요한 최소한의 범위 내에서 개인정보를 수집합니다.

나. 부산롯데호텔은 회원님의 기본권 보전 침해의 우려가 있는 민감한 개인정보(인종 및 민족, 사상 및 신조, 출신지 및 본적지, 정치적 성향 및 범죄기록, 건강상태 및 성생활) 등은 수집하지 않습니다.

### 2. 개인정보 수집방법

부산롯데호텔은 다음과 같은 방법으로 개인정보를 수집합니다.

- 가. 홈페이지, 서면상시, 전화, 팩스 등 통신 회선망, 상담계시문, 경품행사 설문
- 나. 제휴사로부터의 제공
- 다. 회사 이용시 생성된 결제정보 포인트 기록정보 등 수집

## 제2조 개인정보 수집 및 이용 목적

부산롯데호텔은 서비스 제공을 위하여 아래와 같이 개인정보를 수집하고 있습니다.

구분	수집방법	수집항목	수집목적	보유기간	
리뷰포 회원가입	웹수	타이틀, 성명(영문), 국가, 생년월일, 연락처 또는 모바일, 이메일, 아이디, 비밀번호, 성별(남/여), 주소(주택 또는 회사)	회원제 서비스에 따른 본인확인 절차에 활용, 고객응치, 불만처리	탈퇴시 까지	
	선택	임직원 인증(직장명, 직위)	임직원 서비스 제공		
부커 멤버십	웹수	타이틀, 성명(영문), 국가, 생년월일, 연락처 또는 모바일, 이메일, 아이디, 비밀번호, 성별(남/여), 주소(주택 또는 회사)	회원제 서비스에 따른 본인확인 절차에 활용, 고객응치, 불만처리	탈퇴시 까지	
		자주찾는호텔, 기업명, 자주예약호텔, 기업주소			
객실예약	웹수	성명(영문), 이메일, 연락처 (모바일 또는 웹 또는 회사), 신용카드 정보(종류, 카드번호, 유효기간)	객실 예약 및 예약본 서비스 *신용카드 정보 수집은 개인회 목적으로 직접 결제는 이루어지지 않습니다.	2년	
	웹수	성명, 휴대폰, 이메일	예약 및 상담 서비스 제공	5일	
레스토랑예약	웹수	성명(국문/영문), 연락처 (휴대폰)	본인확인 절차에 활용, 고객응치, 불만처리		
	온라인	홈페이지, 태블릿, 어플리케이션	연락처(휴대폰번호)	할인 및 상품용 안내	
트래비클럽서울 상담신청	웹수	성명, 연락처	회원가입 상담서비스 제공	2년	
트래비클럽부산 상담신청	웹수	성명, 연락처	회원가입 상담서비스 제공		
트래비클럽제주 상담신청	웹수	성명, 연락처	회원가입 상담서비스 제공		
웨딩 상담	웹수	성명, 이메일, 연락처, 예약정보	예약 및 상담 서비스 제공	2년	
	웹수	성명, 이메일, 연락처	예약 및 상담 서비스 제공	2년	
컨벤션문의(컨벤션/이벤트 등)	웹수	성명, 이메일, 연락처	예약 및 상담 서비스 제공	2년	
	선택	요청사항			
서비스카운터비 Q&A	웹수	성명, 이메일, 연락처	고객문의 안내 및 서비스 제공	1년	
뉴스레터 신청 (Main, MICE)	웹수	이메일	뉴스레터 발송	1개월	
고객의 소리	웹수	성명, 이메일, 연락처	고객문의 안내 및 서비스 제공	2년	
	웹수	제보자정보(성명, 연락처, 이메일), 기업 정보	접수용 안내 및 서비스 제공	2년	
올리강열 HOT LINE	선택	신고대상 정보(신고대상자, 근무부서, 직위)	접수내용 확인	2년	
	웹수	성명, 야광명(영문), 성명(한글), 국가, 생년월일, 연락처, 이메일, 회원번호, 투숙정보	회원제 서비스에 따른 본인확인 절차에 활용, 고객응치, 불만처리		
리뷰포 회원가입	서면				
	선택	국적, 주소(시도),회사명, 직위	맞춤형 서비스	탈퇴시 까지	
	선택	국가(시도), 휴대폰, 이메일	호텔 할인 상품 및 상품용 안내, 마케팅 활동을 위한 이용		
객실등록카드	서면				
	선택	성명, 생년월일, 국적, 휴대전화번호, 이메일, 투숙정보	회원제 서비스에 따른 본인확인 절차에 활용, 고객응치, 불만처리		
	선택	성명, 국가, 시도, 전화번호, 출생일, 회사명, 직위, 유휴정보 요청정보	개인식별, 인지 서비스, 맞춤형 서비스 제공	2년	
	선택	이메일, 휴대폰	할인 상품 및 상품용 정보 안내, 마케팅 활용		
	웹수	사진, 성명, 생년월일, 휴대폰, 지역주소	회원제 서비스에 따른 본인확인 절차에 활용, 고객응치, 불만처리		
	선택	성명, 이메일, 직장주소, 전화번호, 직장명, 직위, 차량정보	본인식별 및 고객별 맞춤 서비스 제공		
시그니얼 클럽	서면				
	선택	주소, 전화번호, 휴대폰, 이메일	할인 상품 및 상품용 정보 안내, 마케팅 활용		
오프라인	웹수	성명, 생년월일, 휴대폰번호, 주소	회원제 서비스에 따른 본인확인 절차에 활용 고객응치, 불만처리		
	서면, 전화, FAX, 이메일, 제휴사		본인 식별 및 고객별 맞춤서비스 제공, 연차별 결제		
트래비클럽 멤버십	선택	이메일, 전화번호, 직장명, 직위, 신용카드 정보	본인 식별 및 고객별 맞춤서비스 제공, 연차별 결제		
	선택	휴대폰번호, 주소, 이메일	호텔 할인 상품 및 상품용 안내, 마케팅 활용	탈퇴시 까지	
	웹수	성명, 생년월일, 휴대폰, 주소, 신원정보, 사진	본인확인 절차에 활용 회원 위생정보 발송서 비상연락에 활용 고객응치, 불만처리		
	선택	성명, 이메일, 직장명, 직위, 차량정보	본인 식별 및 고객별 맞춤서비스 제공		
피트니스클럽 멤버십	서면, 제휴사				
	선택	주소, 전화번호, 휴대폰, 이메일	호텔 할인 상품 및 상품용 안내, 마케팅 활용		
패밀리클럽 멤버십	서면				
	웹수	성명(한글, 영문), 성명, 생년월일, 휴대폰, 이메일, 주소 (지역/차량), 결혼/기업명	본인확인 절차에 활용 고객응치, 불만처리 차량카드제출		
패밀리클럽 멤버십	서면				
	선택	주소, 휴대폰, 이메일	호텔 할인 상품 및 상품용 안내, 마케팅 활용		
이벤트	홈페이지, 서면, 이메일, SNS(페이스북,인스타)				
	웹수	성명, 연락처, 주소, 이메일	이벤트 진행 전달 안내 / 고지사항 전달, 문의/ 불만처리 등 원활한 의사소통을 통한 서비스 품질 향상	종료 받은 기간	
기타	LPOINT 이용고객	오프라인	성명, L포인트 카드번호 (휴대폰번호)	델포인트 대금 결제 서비스	5년
	항공사 마일리지 이용고객	오프라인	성명, 체킨인/체크아웃 날짜, 마일리지번호	항공사 마일리지 적립 서비스	5년

\* 이벤트 혜택, 할인부등 등 경제상 이득을 위하여 회원 본인 또는 제3자 입 및 공공질서에 위협되는 행위하는 경우 3년간 보관합니다.

본인 식별, 이용처에서 ID주소, 위치, MAC주소, 서비스이용기록, 방문기록 등이 자동으로 생성되어 수집될 수 있습니다.

## 제3조 개인정보 보유·이용기간 및 파기

1. 부산롯데호텔은 회원의 동의가 있거나 관련 법령의 규정에 의한 경우를 제외하고는 어떠한 경우에도 “개인정보의 수집목적 및 이용목적, 과서 고지한 범위를 넘어 회원의 개인정보를 이용하여” 타인 또는 타기업/기관에 제공 하지 않습니다. 제공을 통해 회원님의 개인정보를 제공하거나 공유하는 경우에는 신원정보 제공 불가-누구든 주민 신분 없이 무인입장, 제공 또는 공유되는 개인정보 항목이 무엇인지, 개인정보를 제공하거나 공유 하는 목적이 무엇인지 등에 대해 개별적으로 전자우편 또는 사면을 통해 고지한 후에 대한 동의를 구합니다. 부산롯데호텔의 개인정보 제공은 부산롯데호텔만의 서비스를 제공하기 위한 것이므로 제공에 대한 동의를 하지 아니하면 정상적인 서비스 제공 및 이용이 불가능 할 수 있습니다.

2. 다음의 경우에는 관련 법령의 규정에서 의하여 회원 동의 없이 개인정보를 제공하는 것이 가능합니다.

가. 서비스 제공에 따른 법률(모니터링) 준수와 상품 배송을 위하여 필요한 경우

나. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사에 위하여 필요한 경우 특정 정보를 제공할 수 있는 형태로 가공하여 제공하는 경우

다. 법령의 규정에 의거하거나, 수사 목적으로 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 수사기관의 요구가 있는 경우

3. 부산롯데호텔은 고객에 대하여 보다 더 잘 높은 서비스 제공을 위해 아래와 같이 개인정보를 제공하고 있습니다.

구분	제공받는 자	제공하는 개인정보 항목	제공받는자의 이용목적	제공받는 자의 이용 기간
리뷰포 회원		성명, 연령, 생년월일, 성별, 국적, 휴대폰, 이메일, 주소(국가, 시도), 회사명, 직위, 회원번호, 보유주소, 투숙정보	-고객별리지 포인트 사용 승인 -제출 서비스 제공 -인지 서비스 제공	멤버십 탈퇴 시까지
객실등록카드	(주)호텔롯데 Hi There LOTTE J Co., LOTTE HOTEL VIETNAM Co., Ltd LOTTE HOTEL GUAM, LLC HOTEL and RESORT Joemyoko Co., Ltd., LOTTE HOTEL SAINT PETERSBURG, LLC	성명, 생년월일, 국적, 휴대전화번호, 이메일, 주소(주택 또는 회사), 신용카드, 호텔명, 회사명, 직위, 차량정보, 요청정보	- 부산롯데호텔(베트남)의 국내 및 해외 회원층을 위한 서비스 제공을 위한 본인확인 절차 -불만 처리 및 분상용 처리 등 민원처리 -호텔 이용 관련 문제 발생 시 처리	투숙일로부터 2년 (이동의 시 5일)
	부산롯데호텔 (경영위탁계약)	트래비클럽 Daewoo-Amara Co., Ltd.	성명, 생명, 생년월일, 휴대번호, 주소, 신원, 이메일, 연락처, 직장명, 직위	인지 서비스 제공
패밀리클럽 (경영위탁계약)	패밀리클럽	성명, 생명, 생년월일, 휴대폰, 이메일, 주소, 결혼/기업명 (선택: 친원번호)	인지 서비스 제공	멤버십 탈퇴 시까지
	피트니스클럽	(주)호텔롯데	성명, 생년월일, 휴대폰, 주소, 신원정보, 사진, 이메일, 직장명, 직위, 차량정보	- 부산롯데호텔(베트남)의 국내 및 해외 회원층을 위한 서비스 제공을 위한 본인확인 절차 -불만 처리 및 분상용 처리 등 민원처리 -호텔 이용 관련 문제 발생 시 처리
시그니얼클럽	(주)호텔롯데	성명, 생명, 생년월일, 휴대폰, 이메일, 주소, 결혼/기업명 (선택: 친원번호)	재향본 서비스 제공을 위한 본인확인 절차, 불만 처리 및 분상용 처리 등 민원처리, 호텔 이용 관련 문제 발생 시 처리	멤버십 탈퇴 시까지
롯데렌치세팅	(주)부산롯데호텔 롯데부동산세팅 중앙리조트 (주)호텔롯데 롯데렌치세팅 롯데(아파트)롯데월드 롯데(아파트)롯데월드 롯데렌치세팅제주	연락처, 이메일, 회원번호, 보유주소인포	리뷰포 포인트 사용 승인, 제휴 서비스 제공	멤버십 탈퇴 시까지
	마일리지 서비스	LPOINT 서비스 롯데멤버스	(L포인트)카드번호 (휴대폰번호)	L포인트 적립 및 사용승인
항공사 마일리지	Asana Airlines Korean Air Japan Airlines Aeroflot Asa Miles	성명, 체킨인/체크아웃 날짜, 마일리지번호	항공사 마일리지 적립	멤버십 탈퇴 시까지
LHW 멤버십	THE LEADING HOTELS OF THE WORLD, Ltd	성명, 주소, 이메일	멤버십 서비스 제공	멤버십 탈퇴 시까지
트래비클럽, 피트니스 클럽	(주)호텔롯데	주소(국가/시도), 휴대폰, 이메일, 전화번호	-할인 상품 및 상품용 안내 -마케팅 활동을 위한 이용	멤버십 탈퇴 시까지
부산롯데호텔 (이벤트)	(주)호텔롯데 Hi There LOTTE J Co., LOTTE HOTEL VIETNAM Co., Ltd LOTTE HOTEL GUAM, LLC Hotel and Resort Joemyoko Co., Ltd., LOTTE HOTEL SAINT PETERSBURG, LLC LOTTE HOTEL Daewoo-Amara Co., Ltd. LOTTE HOTEL NEW YORK PALACE, LLC LOTTE HOTEL VLADVOSTOK LLC TadKwert Palace New LLC LOTTE HOTEL SAMARA	주소(국가/시도), 휴대폰, 이메일	-할인 상품 및 상품용 안내 -마케팅 활동을 위한 이용	멤버십 탈퇴 시까지

## 제5조 개인정보 취급 위탁

1. 부산롯데호텔은 회원의 서비스 제공을 위해 아래와 같이 개인정보를 위탁하고 있으며, 관계법령에 따라 위탁계약서에서 개인정보가 안전하지 관리 될 수 있도록 필요한 사항을 규정하고 있습니다.

구분	수탁자	제위탁사	위탁을 하는 업무	개인정보 보유 및 이용기간
정보시스템 운영관리	롯데정보통신㈜	-	전산 시스템 운영	
콜센터운영	롯데정보통신 (주)	에드컴	홈페이지 운영	회원 탈퇴시 또는 위탁계약 종료시
클라우드관리	클라우드캐피탈	CJ 로보티кс	트래비클럽멤버십 멤버십 회원오일관리	회원 탈퇴시 또는 위탁계약 종료시
상품제작 및 배송	㈜신세스	-	핵심정보 상품제작 및 배송	상품 배송 완료 시
배송	㈜한진택시	-	핵심정보 상품제작 및 배송	상품 배송 완료 시

2. 위탁계약 시 개인정보보호의 안전을 기하기 위하여 개인정보보호 관련 지식 양수, 개인정보에 관한 권리 및 사고시의 책임부담 등을 명확히 규정하고 당해 계약 내용을 서면으로 보관하고 있습니다. 계약이 변경될 경우, 부산롯데호텔은 변경된 사항을 통지하여 개인정보 보호책임자가 동의한 후 계약이 변경될 수 있도록 계약서를 관리할 예정입니다.

3. 회사는 위탁 처리 되는 개인정보가 안전하게 관리될 수 있도록 수탁자가 구체적인 사항을 성실하게 이행하는지 여부를 대하여 계약이 위반된 업무의 범위 내에서 적절한 감독을 행할 것입니다.

4. 업무위탁으로 인한 개인정보의 책임은 위탁 받은 개인정보의 책임이 아닌 수탁자를 통하여 본 개인정보의 책임은 본사와 동일하며, 이와 관련된 문제가 발생될 경우 본사 조치하고 있습니다.

가. 회원의 개인정보 보호를 위하여 실시하는 기본적인 안전조치와 위험성 대응조치는 임의에 대해 책임을 지고 있습니다. 회원 개인이 본인의 개인정보를 잘못해 관리하고 여기에 대한 책임을 지어 줍니다.

나. 그 외 내부관리자가 실시하는 기술관리 상의 사고로 인해 개인정보의 상실, 유출, 변조, 훼손이 유발될 경우 부산롯데호텔은 즉시 이용처에게 사실을 알리고 적절한 대책과 보상을 강구할 것입니다.

## 제11조 광고성 정보 전송

1. 부산롯데호텔은 고객의 명시적 동의 수신기부회사에 의하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하지 않습니다.

2. 부산롯데호텔은 고객정보 안내 등 본인 마케팅을 위해 영리성 정보를 이메일 등으로 전송하는 경우 이메일을 제외한 모든 문본은 다음 사항과 같이 고객에게 삼 가할 수 있도록 조치합니다.

-이메일 제목란 : (광고)라는 문구 및 전송자의 명칭을 제목란에 표시합니다.

-이메일 본문란 : 이용자가 수신기부의 의사유무를 할 수 있는 전송자의 명칭, 이메일 주소, 전화번호 및 주소를 명시합니다. 이용자가 수신기부의 의사를 쉽게 표시할 수 있는 방법을 적어 줍니다.

3. 광고주에 동의한 고객에게 팩스 · 휴대폰 문자전송 등 전자우편 이외의 방법을 통해 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 경우에도 전송자의 명칭을 표기하는 등 필요한 조치를 취합니다.

## 제12조 고객피워

개인정보 처리방침은 2008년 7월 1일에 제정되었지만, 정책 또는 보안 기술의 변경에 따라 내용의 추가, 삭제 및 수정이 있을 시에는 본사 홈페이지를 통해 변경사항 및 내용을 공지하도록 하겠습니다.

## 최초 공고일자 : 2008년 07월 01일

변경일자 : 2012년 11월 01일 [이전버전 다운로드]

변경일자 : 2015년 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 : 2016년 09월 22일 [이전버전 다운로드]

변경일자 : 2017년 03월 01일 [이전버전 다운로드]

변경일자 : 2017년 03월 15일 [이전버전 다운로드]

변경일자 : 2017년 05월 01일 [이전버전 다운로드]

변경일자 : 2017년 07월 04일 [이전버전 다운로드]

변경일자 : 2017년 08월 25일 [이전버전 다운로드]

변경일자 : 2017년 11월 03일 [이전버전 다운로드]

변경일자 : 2017년 11월 27일 [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]

시행일자 : 2019년 05월 31일

이상의 부산롯데호텔 개인정보처리방침은 2019년 05월 31일부터 적용됩니다.