개인정보처리방침

(주) 호텔롯데 개인정보처리방침 | 롯데호텔 부산 개인정보처리방침

㈜호텔롯데(이하 "회사")는 롯데호텔앤리조트(이하 "롯데호텔") 고객의 개인정보를 매우 중요하게 생각하며, '동의를 기반으로 개인정보를 수집 이용 및 제공' 하고 있으며, '이용자의 권리(개인정보 자기결정권)를 적극적으로 보장' 합니다.
회사가 준수하여야 하는 관계 법령 및 개인정보보호 규정, 가이드라인을 준수하고 있습니다.

주요 개인정보 처리표시(라벨링)

개인정보
처리목적
제3자 제공
처리위탁
정보주체의 권리의무
고충사항 처리부서

※ 라벨링 아이콘 클릭 시 세부사항을 확인할 수 있습니다.

1. 개인정보 수집

회사는 서비스 제공을 위하여 필요 최소한의 범위 내에서 개인정보를 수집합니다.
회원 가입 시 또는 서비스 이용 과정에서 홈페이지 또는 개별 서면 양식 등을 통해 아래와 같은 서비스 제공을 위해 최소한의 개인정보를 수집하고 있습니다.

정보주체는 회원가입을 하지 않아도 호텔 검색, 보기 등의 서비스를 회원과 동일하게 이용할 수 있습니다. 정보주체가 회원 요금 예약 등과 같이 개인화 혹은 회원제 서비스를 이용하기 위해 회원가입을 할 경우, 롯데호텔은 서비스를 이용을 위해 필요한 최소한의 개인정보를 수집합니다.

개인정보를 수집하는 방법은 다음과 같습니다.

개인정보를 수집하는 경우에는 반드시 사전에 이용자에게 해당 사실을 알리고 동의를 구하고 있으며, 아래와 같은 방법을 통해 개인정보를 수집합니다.

- 회원 가입 및 서비스 이용 과정에서 이용자가 개인정보 수집에 대해 동의를 하고 직접 정보를 입력하는 경우
- 제휴 서비스 또는 단체 등으로부터 개인정보를 제공받은 경우
- 상담 과정에서 웹·앱 페이지, 메일, 팩스, 전화 등
- 온·오프라인에서 진행되는 이벤트/행사 등 참여
- 서비스 이용 시 생성된 결제정보, 포인트 거래정보 등 수집

서비스 이용과정에서 정보주체로부터 수집하는 개인정보는 아래와 같습니다.

롯데호텔 내 개별 서비스 이용, 이벤트 응모 등 해당 서비스의 정보주체에 한해 추가 개인정보 수집이 발생할 수 있으며, 개인정보를 수집할 경우에는 해당 개인정보 수집 시점에서 '수집하는 개인정보 항목', '개인정보의 수집 및 이용목적', '개인정보의 보유기간', '수집 거부의 권리 및 거부 시 불이익의 내용'에 대해서 안내 드리고 동의를 받습니다.

온라인 서비스에 수집하는 개인정보

구분	수집방법	수집항목		수집목적	보유기간
리워즈 멤버십	홈페이지(웹/앱)	필수	- 성명(영문), 국가, 생년월일, 연락처(모바일 또는 자택), 이메일, 아이디, 비밀번호 -리워즈 회원번호, 롯데호텔(국내 및 해외 체인 포함) 예약 및 이용정보, 포인트 적립 및 사용내역, IP/쿠키정보	- 객실, 골프장 예약 및 재방문 서비스 제공 - 회원제 서비스 제공을 위한 본인 확인 및 개인 식별 - 회사에서 제공하는 서비스에 대해 포인트 적립·사용, 할인 등 각종 멤버십 서비스 제공 - 회원 관리 및 각종 공지 - 불만처리를 위한 원활한 의사소통의 경로확보	회원 탈회 시
		선택	- 성명(한글), 성명(영문), 국가, 생년월일, 연락처(모바일 또는 자택), 이메일, 아이디, 비밀번호 - 리워즈 회원번호, 롯데호텔(국내 및 해외 체인 포함) 예약 및 이용정보, 포인트 적립 및 사용내역, IP/쿠키정보	- 회원 맞춤형 서비스 제공 - SMS, 이메일을 통한 국내 및 해외 롯데호텔의 회원서비스 관련 정보 - 회사의 할인 상품 및 신상품 안내, 마케팅 활용, 이벤트 안내 및 참여, 광고성 정보 제공	
		선택	- 소속 회사명, 회사 이메일	- 임직원 서비스 제공	
L.POINT 통합회원		필수	- 성명(영문, 한글), 내국인 여부(* 대한민국(korea)), 생년월일, 연락처(휴대폰번호), 이메일, 아이디, CI - 리워즈 회원번호, 롯데호텔(국내 및 해외 체인 포함) 예약 및 이용정보, 포인트 적립 및 사용내역, IP/쿠키정보	- 객실, 골프장 예약 및 재방문 서비스 제공 - 회원제 서비스 제공을 위한 본인 확인 및 개인 식별 - 회사에서 제공하는 서비스에 대해 포인트 적립·사용, 할인 등 각종 멤버십 서비스 제공 - 회원 관리 및 각종 공지 - 불만처리를 위한 원활한 의사소통의 경로확보	회원 탈회 시
		선택	- 성명(영문, 한글), 내국인 여부(* 대한민국(korea)), 생년월일, 연락처(휴대폰번호), 이메일, 아이디 - 리워즈 회원번호, 롯데호텔(국내 및 해외 체인 포함) 예약 및 이용정보, 포인트 적립 및 사용내역, IP/쿠키정보	- SMS, 이메일을 통한 국내 및 해외 롯데호텔의 회원서비스 관련 정보 - 회사의 할인 상품 및 신상품 안내, 마케팅 활용, 이벤트 안내 및 참여, 광고성 정보 제공	
부커 멤버십		필수	[롯데호텔 리워즈 정보] - 성명(영문), 국가, 생년월일, 연락처(모바일 또는 자택), 이메일, 아이디, 비밀번호 - 리워즈 회원번호, 롯데호텔(국내 및 해외 체인호텔 포함, 이하 "롯데호텔") 예약 및 투숙정보(투숙기간, 숙박료, 구매금액 포함), 포인트 적립 및 사용내역, 할인내역, IP/쿠키정보, 휴대폰/이메일 점유인증 - [기업 정보] - 호텔, 기업명, 기업 전화번호, 기업 주소, 이메일 - 롯데호텔(국내 및 해외 체인호텔 포함, 이하 "롯데호텔") 예약 및 투숙정보, 포인트 적립 및 사용내역, 할인내역, IP/쿠키 정보	- 본인확인 및 개인 식별 - 포인트 적립·사용, 할인 등 각종 멤버십 서비스 제공 - 회원공지 - 불만처리를 위한 원활한 의사소통의 경로확보, 부정이용 방지	탈회시 까지
		선택	- 성명(한글), 필수 수집항목	- 회원 서비스 관련 정보, 회원 맞춤형 서비스 제공, 호텔 할인 상품 및 신상품 안내,마케팅 활용	
객실예약		필수	[리워즈회원] -성명(영문), 연락처(모바일, 자택 또는 회사), 이메일, 신용카드정보	- 객실 예약 서비스 제공 - 예약 관련 안내 및 고지사항 전달 - 익스프레스 체크인 서비스 제공 - 고객 불만 등 민원 처리 - 부정이용 방지	2년, (단 예약 취소 시 취소일로부터 5일)
			- 신용카드 정보(신용카드 종류, 신용카드번호, 유효기간)	- 객실 예약 시 카드정보 활용	
		선택	[리워즈회원] - 신용카드정보(카드번호, 유효기간, 카드종류)	- 호텔 객실 예약 간편화 서비스	1년(단, 신용카드 정보 삭제 또는 탈회 시)
		필수	[비회원예약] - 영문이름, 이메일, 연락처(모바일, 자택 또는 회사) - 신용카드 정보(신용카드 종류, 신용카드번호, 유효기간)	- 객실 예약 서비스 제공 - 예약 관련 안내 및 고지사항 전달 - 익스프레스 체크인 서비스 제공	2년, (단 예약 취소 시 취소일로부터 5일)
모바일 체크인		필수	[리워즈회원] - 영문이름, 이메일, 연락처, 생년월일, 국적 - 리워즈번호, 투숙 및 예약 내역(예약 번호, 투숙기간, 호실, 숙박료, 구매금액 포함), 차량번호 - 결제 관련 정보 (신용카드번호, 유효기간)	- 본인확인 및 개인 식별 - 호텔 예약/투숙/고객 응대 등 서비스 제공, 고지사항 전달 - 고객불만 등 민원 처리	2년
		필수	[비회원 예약] - 영문이름, 이메일, 연락처, 생년월일, 국적 - 투숙 및 예약 내역(예약 번호, 투숙기간, 호실, 숙박료, 구매금액 포함), 차량번호 - 결제 관련 정보 (신용카드번호, 유효기간)		
레스토랑예약 (롯데호텔 모스크바, 롯데호텔 상트페테르부르크, 롯데호텔 양곤)		필수	- 성명(영문), 핸드폰, 이메일	- 예약 안내 및 서비스 제공	5일
		선택	- 연락처		
레스토랑예약 (롯데호텔 서울, 롯데호텔 월드, 롯데호텔 울산, 롯데호텔 제주, 시그니엘 서울, 시그니엘 부산)		필수	- 성명(국문 또는 영문), 연락처(휴대폰번호) - 결제내역(결제, 할인금액, 결제일시), IP/쿠키정보, 롯데호텔 레스토랑 예약 및 서비스 이용정보	- 본인확인 및 개인 식별, 고객공지 - 불만처리를 위한 원활한 의사소통의 경로 확보	2년
		선택	- 이메일, 기타요청	- 맞춤형 서비스 제공	
		선택	- 필수 수집항목, 이메일	- 레스토랑 할인 상품 및 신메뉴 안내, 마케팅 활용을 위한 이용	
트레비클럽 멤버십 온라인 회원가입		필수	- 성명(국문/영문), 이메일, 전화번호(모바일 또는 자택), 생년월일, 성별, 주소(자택 또는 직장) - 지불수단 및 지불내역(카드정보, 계좌정보) - 롯데호텔(국내 및 부산 체인호텔 포함, 이하 "롯데호텔") 서비스 이용내역(쿠폰 및 할인 내용), 아이디, 비밀번호, IP/쿠키정보	- 회원 서비스 제공, 제휴 서비스 제공 - 회원에 대한 공지 및 안내 - 문의사항 및 불만 등 민원 처리	탈회시 까지
		선택	- 필수 수집항목	- 롯데호텔 관련정보, 할인상품 및 신상품 안내 - 마케팅 활용을 위한 이용	
		선택	- 직장명, 직위	- 개인 식별, 회원별 인지 서비스 - 맞춤형 서비스 제공	
멤버십 온라인 인증		필수	- 이메일 -서비스 이용내역(쿠폰 및 할인내용), 아이디, 비밀번호, IP/쿠키정보	- 본인확인 및 개인 식별 - 회원제 서비스 제공, 회원에 대한 공지 및 안내 - 연회비 납부 - 문의사항 및 불만 등 민원 처리	탈회시 까지
온라인 웨딩 상담		필수	- 성명, 이메일, 연락처(휴대폰 또는 자택) - 예식정보, 요청사항	- 예약 및 상담 서비스 제공	2년 (단 이메일, 연락처 정보 1개월)
컨벤션 문의 (컨벤션)		필수	- 성명, 이메일, 연락처, 국가 - 행사정보(행사명, 호텔선택, 행사인원)	- 예약 및 상담 서비스 제공	
컨벤션 문의 (미팅)		필수	- 성명, 이메일, 연락처 - 행사정보(행사명, 호텔선택, 행사인원)	- 예약 및 상담 서비스 제공	
서비스아카데미 Q&A		필수	- 성명 이메일, 연락처 - 요청사항(제목, 내용)	- 고객문의 안내 및 서비스 제공	1년(단 이메일, 연락처 정보 1개월)
고객의 소리		필수	- 상담내용(채인명, 상담유형, 내용) - 고객정보(성명, 이메일, 연락처)	- 고객문의 안내 및 서비스 제공 - 고객 불만 처리	3년
윤리경영 HOT LINE		필수	- 제보자정보(성명, 연락처, 이메일) - 신고내용(제목, 내용)	- 접수내용 안내 및 서비스 제공	3년
		선택	- 신고대상 정보(체인명, 신고대상자, 근무부서, 직위)	- 접수내용 확인	
로그인(애플) 연동 서비스	홈페이지(웹/앱)	필수	- 이메일	- SNS를 통한 간편 로그인 서비스 - 회원가입 서비스 제공	연결 해제시 까지
로그인(구글) 연동 서비스		필수	- 이메일		
로그인(네이버) 연동 서비스		필수	- 이메일, 생일, 이름, 출생연도, 핸드폰번호		
로그인(카카오) 연동 서비스		필수	- 이메일, 생일, 이름, 출생연도, 핸드폰번호		
로그인(L.POINT) 연동 서비스		필수	- 성명, 이메일, 연락처(모바일)		
이벤트	홈페이지(웹/앱), 이메일	필수	- 성명, 연락처, 이메일	- 이벤트 경품 당첨 안내, 고지사항 전달 - 문의, 불만처리 등 원활한 의사소통 경로의 확보	동의 받은 기간
			- 성명, 주소, (제세공과금 처리 시) 주민등록번호	- 이벤트 당첨자 대상 경품 지급 - 제세공과금 신고 시 (5만원 이상)	신고 완료 시
e-SHOP 구매 서비스	홈페이지(웹/앱)	필수	- 성명(국문 또는 영문), 연락처(휴대폰번호) - 결제 내역(결제 및 할인 금액, 결제 일시), 선물하기(선물 받는사람 연락처) - 리워즈 회원번호, IP 및 쿠키 정보, 롯데호텔 이숍 상품 구매 및 이용 정보	- 롯데호텔 이숍 에서 제공하는 서비스에 따른 본인확인 절차에 활용 - 고객공지, 상품 반품/취소 및 불만처리를 위한 원활한 의사소통의 경로 확보	2년
		선택	- L.POINT 적립(롯데멤버스 카드번호 및 휴대전화번호)		
e-SHOP 구매 서비스 (비회원)	홈페이지(웹/앱)	레스토랑 이용권	[나에게 선물하기] - (필수) 주문자명, 연락처 (선택) L.POINT 적립(롯데멤버스 카드번호 및 휴대전화번호) [선물하기] - (필수) 주문자명, 연락처, 선물하기 LMS(선물 받는사람 연락처) - (선택) L.POINT 적립(롯데멤버스 카드번호 및 휴대전화번호)	- 롯데호텔 이숍 상품 주문, 1:1 게시판 문의, 주문 취소/ 환불	2년
		픽업 상품	[직접픽업] - (필수) 주문자명, 연락처, 차량 픽업시(차량번호) - (선택) L.POINT 적립(롯데멤버스 카드번호 및 휴대전화번호), 요청사항 [선물하기] - (필수) 주문자명, 연락처, 수령인명, 수령인 연락처, 차량 픽업시(차량번호) - (선택) L.POINT 적립(롯데멤버스 카드번호 및 휴대전화번호), 요청사항		
		배송 상품	[택배배송] - (필수) 주문자명, 연락처, 수령인명, 연락처, 배송지 주소 - (선택)L.POINT 적립(롯데멤버스 카드번호 및 휴대전화번호), 배송/픽업시 요구사항		
마일리지 전환	홈페이지(웹/앱)	필수	- 항공사 마일리지 번호, 전환 포인트	- 회원 마일리지 전환 서비스	1년
포인트 전환	홈페이지(웹/앱)	필수	[네이버페이] - 한글명, 전환 포인트	- 포인트 전환 서비스	수집 동의일로부터 6개월
		필수	[CJ ONE] - CJ ONE 멤버십카드번호, 한글명, 전환 포인트		
SRC(Senior Residence & Care by LOTTE HOTELS & RESORTS, 이하 SRC)서비스	홈페이지(앱)	선택	- 주거지역, 관심사, 관심지역	- 회원 맞춤형 서비스 제공	회원 탈회 시
SRC서비스 (뉴스레터 발송)		필수	- 이메일	- 뉴스레터(e-mail)를 통한 SRC 단지 및 서비스 관련 상품 안내 - 이벤트 안내 및 참여, 마케팅 활용 및 광고성 정보 제공	뉴스레터 서비스(e-mail) 종료 시, 또는 고객의 수신 거부 시까지
SRC서비스 (1:1 문의)		필수	- 영문 이름, 이메일 - 문의 내용(개인정보 포함 시)	- 고객 문의 안내 및 서비스 제공	수집 동의일로부터 2년까지

※ L.POINT 통합회원 가입 시,
- 영문명은 한글명을 바탕으로 자동 변환되며, [마이페이지 > 회원정보 수정] 에서 1회에 한해서 여권영문명으로 수정 가능합니다.
- * 본인인증을 통해 내국인으로 확인된 경우 대한민국(korea)으로 자동 표기됩니다.

행태정보의 수집 및 이용

수집하는 행태정보의 항목	이용자의 서비스 내 방문 기록, 활동 로그 및 검색 이력
행태정보 수집 방법	이용자의 서비스 이용 시 자동 수집 · 전송
행태정보 수집 목적	인구 통계학적 특성에 기반한 추정과 관심사에 따른 맞춤형 광고 및 컨텐츠 제공
행태정보 보유 이용 기간	1년간 보관 후 파기
이용자 통제권 행사방법	웹 브라우저 : 쿠키 허용 여부 선택 앱 : Android google 설정 > 광고 > 관심기반 광고선택 해제 : iOS 설정 > 개인정보보호 > 광고 > 광고 추적 제한
이용자 피해구제 방법	담당부서 : 플랫폼 담당 연락처 : 02-771-1000

모바일 기기 내 정보 및 기능 접근권한

회사는 모바일 앱 서비스를 위해 이용자의 모바일기기 내 정보 및 기능에 접근합니다.
필수/선택 접근권한은 앱 최초 실행 시 안내 후 동의를 받으며, 선택 접근권한은 해당 접근권한을 이용하는 서비스 이용 시 별도로 동의를 받을 수 있습니다.
선택 접근권한의 경우 iOS/Android OS버전에 따라 동의 받는 방법이 다를 수 있으며 접근권한을 동의하지 않더라도 앱 서비스 이용에는 제한을 두지 않습니다.

구분		접근권한	목적
Android	필수	모바일 기기 및 앱버전	사용성 편의를 위한 기기정보 및 앱 정보 수집
	선택	알림	새로운 패키지, 프로모션 정보 알림 시 사용
		갤러리	리워즈 온라인 카드 저장, 고객의 소리 이용 시 파일 첨부
		카메라	고객의 소리 문의를 위한 사진촬영 시 사용
		블루투스	모바일 키 서비스 이용 시 사용
		연락처	모바일키 키 공유 사용시 주소록 읽기 및 수정 기능 사용
iOS	필수	모바일 기기 및 앱버전	사용성 편의를 위한 기기정보 및 앱 정보 수집
	선택	알림	새로운 패키지, 프로모션 정보 알림 시 사용
		갤러리	리워즈 온라인 카드 저장, 고객의 소리 이용 시 파일 첨부
		카메라	고객의 소리 문의를 위한 사진촬영 시 사용
		블루투스	모바일 키 서비스 이용 시 사용
		연락처	모바일키 키 공유 사용시 주소록 읽기 및 수정 기능 사용

오프라인에서 수집하는 개인정보

구분	수집방법	수집항목		수집목적	보유기간
리워즈 멤버십	서면	필수	- 성명(영문), 생년월일, 국가, 휴대폰번호, 이메일, 회원번호, 롯데호텔(국내 및 해외 체인 포함) 예약 및 이용정보, 포인트 적립 및 사용내역	- 객실, 골프장 예약 및 재방문 서비스 제공 - 회원제 서비스 제공을 위한 본인 확인 및 개인 식별 - 회사에서 제공하는 서비스에 대해 포인트 적립·사용, 할인 등 각종 멤버십 서비스 제공 - 회원 관리 및 각종 공지 - 불만처리를 위한 원활한 의사소통의 경로확보	회원 탈회 시
		선택	- 성명(한글), 성명(영문), 생년월일, 국가, 휴대폰번호, 이메일, 회원번호, 롯데호텔(국내 및 해외 체인 포함) 예약 및 이용정보, 포인트 적립 및 사용내역	- 회원 맞춤형 서비스 제공 - SMS, 이메일을 통한 국내 및 해외 롯데호텔의 회원서비스 관련 정보 - 회사의 할인 상품 및 신상품 안내, 마케팅 활용, 이벤트 안내 및 참여, 광고성 정보 제공	
객실등록카드	서면	필수	- 성명, 생년월일, 국적, 휴대폰번호, 이메일, 투숙정보	- 본인확인 절차에 활용, 고객공지 - 불만처리	투숙일로부터 2년
		선택	- 성별, 국가, 시도, 전화번호, 출발일(체크아웃 날짜), 회사명, 직위, 취향정보, 요청정보	- 개인식별, 인지 서비스, 맞춤형 서비스 제공	
		선택	- 이메일, 휴대폰	- 할인 상품 및 신상품 정보 안내, 마케팅 활용	
시그니엘 클럽 멤버십	서면	필수	- 사진, 성명, 생년월일, 휴대폰, 자택주소	- 본인확인 절차에 활용, 고객공지 - 불만처리	탈회시 까지
		선택	- 성별, 이메일, 직장주소, 전화번호, 직장명, 직위, 차량정보	- 본인식별, 고객별 맞춤 서비스 제공	
		선택	- 주소, 전화번호, 휴대폰, 이메일	- 할인 상품 및 신상품 정보 안내, 마케팅 활용	
트레비클럽 멤버십	서면, 전화, FAX, 이메일, 제휴사	필수	- 성명(국문/영문), 성별, 생년월일, 휴대폰번호, 주소(자택 및 직장), 우편 발송처, 카드컬 구분, 대금지불정보(카드정보, 계좌정보), 회원 서비스 이용내역	- 본인확인 및 개인 식별, 회원제 서비스 제공, 회원에 대한 공지 및 안내, 연회비 납부 - 문의사항 및 불만 등 민원 처리	탈회시 까지 (단, 카드정보는 목적 달성 시 파기)
		선택	- 필수 수집항목, 이메일, 추천인에 관한 정보, 직장명, 직위	- 회원별 맞춤형 서비스 제공	
		선택	- 필수 수집항목 및 선택 수집항목	- 회원 서비스 관련 정보, 호텔 할인 상품 및 신상품 안내, 마케팅 활용	
피트니스클럽 멤버십	서면, 제휴사	필수	- 성명(국문/영문), 사진, 생년월일, 휴대폰번호, 주소(자택, 직장), 전화번호(자택, 직장), 우편 발송처	- 본인확인 및 개인 식별, 회원제 서비스 제공, 회원에 대한 공지 및 안내(위급상황 발생 시 비상연락에 활용), 연회비 청구 및 납부 - 문의사항 및 불만 등 민원 처리	탈회시 까지
			- 주민등록번호(상속세 및 증여세법 제82조 및 동법 시행령 제84조)	- 양도 및 양수 시 신고	신고 완료 시
		선택	- 성별, 이메일, 직장명, 직위, 차량정보	- 본인 식별,회원별 맞춤형 서비스 제공	탈회시 까지
		선택	- 주소, 전화번호, 휴대폰번호, 이메일	- 호텔 할인 상품 및 신상품 안내, 마케팅 활용	
패밀리클럽 멤버십	서면	필수	- 성명(국문/영문), 성별, 생년월일, 휴대폰번호, 이메일, 주소(자택 혹은 직장), 전화번호(자택 혹은 직장), 우편발송처, 결혼기념일	- 본인확인 및 개인 식별, 회원제 서비스 제공, 회원에 대한 공지 및 안내 - 문의사항 및 불만 등 민원 처리	탈회시 까지
		선택	- 필수 수집항목	- 회원별 맞춤형 서비스 제공	
		선택	- 필수 수집항목	- 회원 서비스 관련 정보, 호텔 할인 상품 및 신상품 안내, 마케팅 활용	
이벤트	서면	필수	- 성명, 연락처, 이메일 - 배송상품 : 주소	- 이벤트 경품 당첨 안내, 고지사항 전달 - 문의, 불만처리 등 원활한 의사소통 경로의 확보	동의 받은 기간
		필수	- 성명, 주민등록번호(소득세법 제162조의3), 주소	- 제세공과금 신고 시 (5만원 이상)	신고 완료 시
환전(외국환거래)	오프라인	필수	- 성명, 여권번호, 국적	- 환전 및 외국환거래 신고	5년
L.POINT	오프라인	필수	- 성명, L.POINT 카드번호 (휴대폰번호)	- L.POINT 적립/결제 서비스	5년
항공사 마일리지	오프라인	필수	- 성명, 투숙일자, 마일리지번호	- 항공사 마일리지 적립 서비스	1년
현금영수증	오프라인	필수	- 휴대폰번호, 현금영수증 카드번호	- 현금영수증 발급	5년

2. 개인정보 이용

회원 가입 또는 서비스 이용과정에서 홈페이지 및 개별 멤버십 프로그램 등을 통해 아래와 같은 최소한의 개인정보를 이용하고 있습니다.

- 본인 식별, 가입의사 확인, 본인·연령 확인, 부정이용 방지, 회원 관리
  - 만 14세 미만 아동 여부 확인, 법정 대리인의 권리행사 시 본인확인
  (회사는 원칙상 만14세 아동의 개인정보를 수집하고 있지 않습니다.)
- 서비스 제공, 문의사항 또는 불만처리, 공지사항 전달
- 유료 서비스 제공에 따르는 본인 식별, 구매 및 요금 결제, 상품 및 서비스의 배송
- **이벤트 정보 및 참여기회 제공, 광고성 정보 제공 등 마케팅 및 프로모션에 이용**
- 콘텐츠 등 기존 서비스 제공(**광고 포함**), 인구통계학적 특성과 이용자의 관심, 기호, 성향의 추정을 통한 맞춤형 컨텐츠 추천
- 서비스 이용 기록, 접속 빈도 및 서비스 이용에 대한 통계, 고객 만족도 등 서비스 개선에 활용
- 서비스의 원활한 운영에 지장을 주는 행위(계정 도용 및 부정 이용 등 포함)에 대한 방지 및 제재

3. 개인정보 제공 및 위탁

회사는 정보주체의 별도 동의가 있는 경우나 법령에 규정된 경우를 제외하고는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공하지 않습니다.

서비스 제휴를 위해 아래와 같이 개인정보를 제공하고 있습니다.

회사는 정보주체의 사전 동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공하지 않습니다. 다만, 정보주체가 체인 롯데호텔 및 외부 제휴사 등의 서비스를 이용하기 위하여 개인정보 제공에 동의한 경우 개인정보를 제3자에게 제공하고 있습니다.

서비스 이용 시 제휴를 위한 제공

서비스명		제공받는 자	제공하는 개인정보 항목	제공받는자의 이용목적	제공받는 자의 이용 기간
롯데호텔 체인 서비스	리워즈멤버십 / 부커 멤버십	롯데호텔의 국내 및 해외 체인호텔 (https://www.lottehotel.com/global/ko/hotel-finder.html)	[리워즈 멤버십] - 성명, 생년월일, 국가, 연락처(모바일 또는 자택), 이메일, 아이디, 비밀번호, 리워즈 회원번호, 롯데호텔(국내 및 해외 체인 포함) 예약 및 이용정보, 포인트 적립 및 사용내역 [L.POINT 통합회원] - 성명(영문, 한글), 내국인 여부(*대한민국(korea)), 생년월일, 연락처(휴대폰번호), 이메일, 아이디, 리워즈 회원번호, 롯데호텔(국내 및 해외 체인 포함) 예약 및 이용정보, 포인트 적립 및 사용내역, IP/쿠키정보 [부커 멤버십] - 기업 정보: 성명, 기업명, 기업 전화번호, 기업 주소, 이메일	- 인지 서비스 제공, 포인트 사용 승인, 제휴 서비스 제공	회원 탈퇴 시
	객실등록카드		- (필수) 성명, 생년월일, 국적, 휴대폰번호, 이메일, 투숙정보 - (선택) 성별, 국가, 시도, 전화번호, 출발일(체크아웃 날짜), 회사명, 직위, 취향정보, 요청정보	- 롯데호텔 재방문 서비스, 인지 서비스 및 맞춤형 서비스 제공, 상품 안내 및 마케팅 활용	투숙일로부터 2년
	트래비클럽 멤버십	- 롯데호텔 부산	- 성명(국문/영문), 이메일, 전화번호(모바일 또는 자택), 생년월일, 주소(자택 또는 직장), 지불수단 및 지불내역(카드정보, 계좌정보), 롯데호텔(국내 및 부산 체인호텔 포함, 이하 "롯데호텔") 서비스 이용 내역(쿠폰 및 할인 내용), 아이디, 비밀번호, IP/쿠키정보	- 회원 서비스 제공, 제휴 서비스 제공, 회원에 대한 공지 및 안내 - 문의사항 및 불만 등 민원 처리	멤버십 탈퇴 시까지
	패밀리클럽 멤버십	롯데호텔 부산	- 성명(국문/영문), 성별, 생년월일, 휴대폰번호, 이메일, 주소(자택 혹은 직장), 전화번호(자택 혹은 직장), 우편물송처, 결혼기념일	- 본인확인 및 개인 식별, 회원제 서비스 제공, 회원에 대한 공지 및 안내 - 문의사항 및 불만 등 민원 처리	멤버십 탈퇴 시까지
	피트니스클럽 멤버십	롯데호텔 부산	- (필수) 성명(국문/영문), 사진, 생년월일, 휴대폰번호, 주소(자택, 직장), 전화번호(자택, 직장), 우편물송처, 회원구분, 신청서 접수일, 회원번호, 회비청구 기준일, 입금일자 - (선택) 성별, 차량정보, 이메일주소, 직장명, 직위	- 피트니스 클럽 회원 특전 혜택 제공, 맞춤형 서비스 제공, 상품 안내 및 마케팅 활용	멤버십 탈퇴 시까지
	시그니엘클럽 멤버십	롯데호텔 부산	- (필수) 사진, 성명, 생년월일, 휴대폰, 자택주소 - (선택) 성별, 이메일, 직장주소, 전화번호, 직장명, 직위, 차량정보	- 국내 및 해외 체인 호텔에서의 회원제 서비스 제공, 회원에 대한 공지 및 안내 - 문의사항 및 불만 등 민원 처리 - 맞춤형 서비스 제공, 상품 안내 및 마케팅 활용	멤버십 탈퇴 시까지
	멤버십 온라인 인증	롯데호텔 부산	- 성명(국/영문), 이메일, 전화번호(모바일 또는 자택), 생년월일, 주소(자택 또는 직장), 서비스 이용내역(쿠폰 및 할인 내용), 아이디, IP/쿠키정보	- 회원 서비스 제공, 제휴 서비스 제공, 회원에 대한 공지 및 안내 - 문의사항 및 불만 등 민원 처리	회원 탈퇴 시
	로컬 스티치 객실 예약	로컬스티치 크리에이터타운 서교	- 성명, 휴대폰 번호, 이메일 주소, 투숙일	- 정보주체의 동의/예약자 접수 처리, 예약 안내, 취소 안내	투숙 완료 후, 예약자 정보 6개월간 보관 후 즉시 파기
마일리지 서비스	L.POINT	롯데멤버스㈜	- 성명, L.POINT 카드번호(휴대폰번호)	- L.POINT 적립 및 사용승인	멤버십 탈퇴 시까지
	항공사 마일리지	Korean Air	- 성명, 체크인/체크아웃 날짜, 마일리지번호	- 항공사 마일리지 적립	멤버십 탈퇴 시까지
		Asiana Airlines	- 성명, 체크인/체크아웃 날짜, 마일리지번호, 전환 마일리지	- 항공사 마일리지 적립, 마일리지 전환 서비스	멤버십 탈퇴 시까지
	LHW 멤버십	THE LEADING HOTELS OF THE WORLD, Ltd	- 성명, 주소, 이메일	- 멤버십 서비스 제공	멤버십 탈퇴 시까지
	롯데면세점 마일리지	국내 오프라인 롯데면세점 (https://kr.lottedfs.com/business/branch-korea/list.do)	- 이름, 이메일, 회원번호, 보유포인트	- 포인트 사용 승인, 제휴 서비스 제공	회원 탈퇴 시
포인트 전환 서비스		네이버파이낸셜 주식회사	- 고객식별정보, 전환 포인트	- 네이버페이 포인트 전환 서비스	서비스 이용 기간
		씨제이올리브네트웍스㈜	- 롯데호텔 리워즈 번호, CJ ONE 멤버십 카드번호, 한글명, 나의포인트 잔액 및 전환가능 포인트	- 회원 여부 확인 및 포인트 전환 서비스 제공	포인트 조회/전환일로부터 5년

개인정보 국외이전 제3자 제공

개인정보를 이전 받는 자	이전 국가	정보관리책임자 및 연락처	개인정보 이전 일시 및 방법	이전되는 개인정보 항목	개인정보를 이전 받는 자의 개인정보 이용목적	개인정보를 이전 받는 자의 보유 및 이용기간
싱가포르항공 (Singapore Airlines Limited)	싱가포르	dpo@singaporeair.com.sg	- 매월 1~10일 싱가포르항공 내부망으로 전송	- 성명, KrisFlyer 회원번호, 적립마일리지, 투숙일자	- 마일리지 적립	회원탈퇴 후 7년

정보주체는 회사의 개인정보 보호책임자 및 담당부서를 통해 개인정보의 국외 이전을 거부할 수 있습니다. 정보주체가 개인정보의 국외 이전을 거부하는 경우, 회사는 해당 정보주체의 개인정보를 국외 이전 대상에서 제외합니다. 다만, 이 경우 회사의 서비스 중 개인정보 국외 이전이 필수적으로 수반되는 서비스의 이용이 제한될 수 있습니다.

더 나은 서비스를 제공하기 위해 업무 중 일부를 위탁하고 있습니다.

롯데호텔은 서비스 제공을 위하여 필요한 업무 중 일부를 외부업체에 위탁하고 있으며 위탁받은 업체가 개인정보보호법에 따라 개인정보를 안전하게 처리하도록 필요한 사항을 규정하고 관리/감독하고 있습니다. 수탁업체에 위탁하는 업무와 관련된 서비스를 이용하지 않은 경우, 이용자의 개인정보가 수탁업체에 제공되지 않습니다.

개인정보 위탁업체

구분	수탁자	재수탁자	위탁을 하는 업무	개인정보 보유 및 이용기간
멤버십 회원 모집	국내 및 해외 체인 호텔 (https://www.lottehotel.com/global/ko/hotel-finder.html)	-	멤버십 회원 모집 업무	회원 탈퇴시 또는 위탁계약 종료시
정보시스템 운영관리	롯데이노베이트㈜	-	클라우드 서비스 및 전산시스템 운영관리	회원 탈퇴시 또는 위탁계약 종료시
		AWS	클라우드 서비스	
		㈜애드캡슐	홈페이지 개발·운영	
		㈜이트라이브		
		㈜스패트라	채팅 상담시스템 유지보수	
		트레저데이터	CDP클라우드 서비스	
	㈜한국정보통신(KICC)	-	이용대금 결제 대행	목적 달성 시까지
	위드플러스	-	e-SHOP 개발·운영	위탁계약 종료시
	롯데멤버스㈜	롯데이노베이트㈜	통합회원제(L.POINT)운영업무	위탁계약 종료시
		㈜트랜스코스모스코리아		
		네이버 주식회사		
		㈜KG이니시스		
		㈜나이스평가정보		
		한국모바일인증㈜		
		신한은행		
		스파크솔루션㈜		
회원모집관리	MG신용정보㈜	-	트래비클럽 멤버십 회원모집관리	회원 탈퇴시 또는 위탁계약 종료시
	㈜씨유리지	-	시그니엘 피트니스클럽 회원 모집	
상품제작 및 배송	㈜누리글로벌서비스	㈜시몬스	해온침대 상품제작 및 배송	위탁계약 종료시
		㈜현대장식	해온침대 상품제작 및 배송	
		태림상사	해온침대 상품제작 및 배송	
소셜 미디어 운영	㈜대홍기획	㈜가이아디어	SNS채널 운영 및 이벤트 대행	위탁계약 종료 시
	㈜크레커블	-		
	(주)DMC	-		
맞춤형 컨텐츠	인사이더 피티이 엘티디 (Insider Pte. Ltd.)	-	홈페이지 맞춤형 컨텐츠 및 광고 대행	위탁계약 종료 시
SPA 운영관리	㈜티노벨	-	리트릿 SPA 운영관리	위탁계약 종료 시
객실관리	㈜AMPM	-	객실정비 및 퍼블릭 청소	위탁계약 종료 시
	㈜두일비엔에스	-	객실정비 및 습득물 배송	위탁계약 종료 시

개인정보 처리 위탁 중 국외 법인에서 처리하는 위탁 업무는 다음과 같습니다.

회사는 보다 편리한 고객 서비스를 위해 데이터의 보관 및 운영 업무를 국외 법인에 위탁하고 있습니다.

개인정보 국외이전

개인정보를 이전 받는 자	이전 국가	정보관리책임자 및 연락처	개인정보 이전 일시 및 방법	이전되는 개인정보 항목	개인정보를 이전 받는 자의 개인정보 이용목적	개인정보를 이전 받는 자의 보유 및 이용기간
회사의 해외 체인호텔 (https://www.lottehotel.com/global/ko/hotel-finder.html)		정보관리책임자 연락처 자세히 보기 >	- 리워즈/부커멤버십 서비스 이용 시 오라클사의 전용 네트워크를 통하여 이전됨	- 리워즈/부커멤버십 동의를 받아 수집한 개인정보	- 포인트 사용 승인, 제휴 서비스 제공, 인지 서비스 제공	회원 탈퇴 시
			-(오프라인) 리워즈 회원 가입 및 객실 투숙 카드 작성 시 오라클사의 전용 네트워크를 통하여 이전됨	- 리워즈 회원 가입 및 객실 투숙 카드 작성 시 동의를 받아 수집한 개인정보	- 개인정보 수집 위탁 대행	회원 탈퇴 시
인사이더 피티이 엘티디 (Insider Pte. Ltd.)	아일랜드 (Amazon Web Server)	Data Protection Officer, Insider PTE LTD Sultan Selim District, Libadiye Street no:3 34415 - 4. Levent / Istanbul Email : privacy@useinsider.com Phone : +90 053 0954 5032	- 서비스 이용 시점에 네트워크를 통한 전송	- spUID(인사이더가 브라우저• 접속 채널 별로 부여한 고유 식별자) 및 이용자의 방문 기록, 활동 로그 및 검색 이력 등 행태정보	- 맞춤형 컨텐츠 및 광고 제공	쿠키 수집 시부터 최대 1년
오닉스 사 (Onyx CenterSource)	네덜란드 (Amsterdam NL)	Jennifer Sampson, jennifer.sampson@onyxcentersource.com	- 체크아웃 후 전용 네트워크를 통하여 전송	- 성명, 체크인/체크아웃 날짜	- 예약 수수료 청구 및 처리	현지 법령에 의해 10년간 보관
세일즈포스 (Salesforce)	미국	https://www.salesforce.com/company/privacy/ Salesforce Data Protection Officer 415 Mission St., 3rd Floor San Francisco, CA 94105, USA Email: privacy@salesforce.com Phone: 1-844-287-7147	- 회원가입 및 회원정보 변경 익일, 네트워크를 통하여 이전됨	- 회원가입 및 투숙시점 고객의 동의를 받아 수집한 개인정보(이름, 성별, 연령대, 이메일, 연락처국적, 국가, 언어, 리워즈ID, 리워즈등급, 회원유형, AppKey, 웹푸시토큰, 마케팅수신동의)	- 세일즈포스 마케팅클라우드를 통한 개인화 마케팅	회원 탈퇴 시까지
Data Travel, LLC	미국	Laurent Idrac, COO lidrac@hapicloud.io	- 영업관리시스템 내 예약 및 투숙상태(체크인, 체크아웃, 취소) 변경 시 네트워크를 통하여 이전됨	- 회원가입 및 투숙시점 고객의 동의를 받아 수집한 개인정보(이름, 리워즈ID, 리워즈등급, 이메일, 연락처, 주소, 객실 예약 및 투숙 이력 정보)	- 데이터 가공 및 정규화 지원	14일 이후 삭제

정보주체는 회사의 개인정보 보호책임자 및 담당부서를 통해 개인정보의 국외 이전을 거부할 수 있습니다. 정보주체가 개인정보의 국외 이전을 거부하는 경우, 회사는 해당 정보주체의 개인정보를 국외 이전 대상에서 제외합니다. 다만, 이 경우 회사의 서비스 중 개인정보 국외 이전이 필수적으로 수반되는 서비스의 이용이 제한될 수 있습니다.

4. 개인정보의 파기

회사는 원칙적으로 개인정보를 회원 탈퇴 시 지체없이 파기하고 있습니다. 단 위 1항(개인정보 수집) 등 정보주체의 개인정보 보유기간에 대해 별도의 동의를 얻은 경우 또는 법령에서 일정기간 보유 의무를 부과하는 경우에는 해당 기간 동안 개인정보를 안전하게 보관합니다.

회원 탈퇴, 서비스 종료, 정보주체에게 동의 받은 개인정보 보유기간의 도래와 같이 개인정보의 수집 및 이용목적이 달성된 개인정보는 재생이 불가능한 방법으로 파기하고 있습니다. 법령에서 보존 의무를 부과한 정보에 대해서도 해당 기간 경과 후 지체없이 재생이 불가능한 방법으로 파기합니다.

전자적 파일 형태의 경우 복구 및 재생이 되지 않도록 기술적인 방법을 이용하여 안전하게 삭제하며, 출력물 등은 분쇄하거나 소각하는 방식 등으로 파기합니다.

관계 법령에 따른 개인정보 보관

구분	근거 법령	기간	항목
계약 또는 청약철회 등에 관한 기록	전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률	5년	식별정보, 계약정보 또는 철회정보
대금결제 및 재화 등 공급에 관한 기록		5년	식별정보, 계약정보 또는 철회정보
소비자의 불만 또는 분쟁 처리에 관한 기록		3년	식별정보, 소비자 분쟁처리 정보
세법이 규정하는 장부 및 증빙서류	국세기본법	5년	장부 및 증빙서류
전자금융 거래에 관한 기록	전자금융거래법	5년	거래정보
서비스방문기록	통신비밀보호법	3개월	서비스 방문기록(로그, IP 등)
전표 또는 이와 유사한 기록	상법	5년	전표 및 이와 유사한 기록정보
소득세 신고 처리에 관한 기록	소득세법	5년	취득세 신고와 관련된 정보
환전(외국환거래)에 관한 기록	외국환거래법	5년	외국환거래 신고와 관련된 정보

5. 정보주체 및 법정대리인의 권리·의무 및 그 행사방법

정보주체(회원 및 법정대리인)는 언제든지 자신의 개인정보를 열람(조회)하거나 수정할 수 있으며, 동의 철회 또는 해지를 요청할 수 있습니다. 개인정보의 오류에 대한 정정을 요청하신 경우 정정을 완료하실 때까지 해당 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한 제3자에게 이미 제공한 경우에는 정정 처리결과를 지체없이 통지하여 정정이 이루어지도록 하겠습니다. **[서식 다운로드]**

- 오프라인 회원
  - 호텔 방문 및 유선으로 요청 시 본인 확인 후 개인정보 열람, 수정, 삭제, 처리 정지를 하실 수 있습니다. 홈페이지 **[지점별 연락처]**를 확인해 주시기 바랍니다.
  - 이메일 및 유선전화를 원하시는 경우 lottehotelrewards@lotte.net, 02-759-7671~3으로 연락 주시면 본인확인 후 안내해 드리겠습니다.
  - L.POINT 회원의 경우 L.POINT 고객센터(Tel.1899-8900)로 유선통보하시면 본인 확인 후 신속하게 처리 해 드립니다.
- 온라인 회원
  - 리워즈 회원의 경우 홈페이지 > 마이페이지에서 개인정보 열람, 수정, 탈퇴를 하실 수 있습니다.
  - L.POINT 통합 회원의 경우 "롯데호텔앤리조트" 페이지(www.lottehotel.com) 로그인 후 [마이페이지 > 회원탈퇴 > L.POINT 회원 탈퇴] 메뉴를 클릭하여 온라인 회원 탈퇴를 하실 수 있습니다.
- 개인정보 보호와 관련된 문의는 privacy@lotte.net로 연락 주시면 본인 확인 후 안내해 드리겠습니다.
- 정보주체 본인의 권리행사가 어려운 경우 위임을 받은 대리인을 통해서 하실 수 있으며, 회사는 이때 정당한 법정대리인 여부를 확인할 수 있습니다.
(개인정보처리방법에 관한 고시 별지 제11호 서식에 따른 위임장을 제출하셔야 가능합니다.) **[서식 다운로드]**
- 개인정보 열람 및 처리정지, 삭제 요구는 유관 법령에 따라 그 권리가 제한될 수 있습니다.

광고성 정보 전송에 대한 동의 거부권 행사 방법

- 이메일 수신거부 : 이메일 하단의 수신거부 설정 기능
- 문자(SMS, LMS, MMS) 수신거부 : 문자 하단 수신거부 연락처
- 홈페이지 수신거부 : 회원정보 수정 > 마케팅활용동의 동의/거부
- APP 수신거부 : 앱 환경설정 > 마케팅(광고성) 푸시 알림 수신 동의/거부
Android : 설정 > Google > 광고 > 광고 맞춤 설정 해제
iOS : 설정 > 개인 정보 보호 > 광고 > 광고 추적 제한 ON

6. 인터넷 접속파일 등 쿠키(cookie)의 운용 및 활용

보다 빠르고 웹사이트 이용자의 빠르고 편리한 웹사이트 사용을 지원하고 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 쿠키정보를 사용합니다.

쿠키란?
쿠키는 이용자가 웹사이트를 접속할 때에 해당 웹사이트에서 이용자의 웹브라우저를 통해 이용자의 PC에 저장하는 매우 작은 크기의 텍스트 파일입니다.

다음과 같은 목적으로 쿠키를 사용합니다.

- 고객(회원 및 비회원)의 접속 빈도나 방문 시간 등을 분석하고 이용자의 취향과 관심분야를 파악하여 타겟(Target) 마케팅 및 서비스 개편 등의 척도로 활용합니다.
- 회사에 대한 정보와 관심 있게 둘러본 서비스들에 대한 자취를 추적하여 다음 이용 시 개인 맞춤 서비스를 제공하는데 이용합니다.
- 각 서비스가 수집하는 정보의 처리는 해당 서비스의 정책에 따르며, 이용자는 브라우저에서 추적 방지 또는 쿠키 사용 거부 기능을 사용하시거나 해당 서비스에서 제공하는 방식으로 자동화된 수집을 거부하실 수 있습니다.
- 수집된 비식별 형태 정보는 구글의 구글 애드워즈, 구글 애드센스 서비스, 네이버 애널리틱스, 페이스북의 비즈니스 도구, 카카오의 카카오모먼트, Criteo OneTag, Insider, Rocket Fuel, Salesforce, Inc, Treasure Data, Xandr, Yahoo Japan, Youtube 외 파트너사 등을 통하여 온라인 광고 등을 목적으로 사용될 수 있습니다. 마케팅, 웹 분석 지원 서비스 제공 업체의 사정에 따라 각 서비스의 명칭 및 정책 등이 변경될 수 있습니다.

Google Analytics
- 개요 : 웹 사이트 트래픽을 추적하고 보고하는 Google에서 제공하는 웹 분석 서비스
- 서비스 정책 : https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=ko
- 수집 거부 : https://support.google.com/analytics/answer/9019185?hl=ko

Google AdSense
- 개요 : 사용자가 웹 사이트에서 취한 행동을 파악하여 맞춤형 광고를 제공하는 도구
- 서비스 정책 : https://support.google.com/adsense/answer/48182
- 수집 거부 : https://support.google.com/adsense/answer/1348695?hl=ko&ref_topic=9886175

네이버 애널리틱스
- 개요 : 사용자가 웹 사이트에서 취한 행동을 파악하여 광고의 성과를 측정하는 Naver에서 제공하는 분석 도구
- 서비스 정책 : https://analytics.naver.com/popup/termofuse.html
- 수집 거부 : https://privacy.naver.com/knowledge/cookie?menu=knowledge_info_relation_cookie

Facebook Pixel
- 개요 : 사용자가 웹 사이트에서 취한 행동을 파악하여 광고의 성과를 측정하는 Facebook에서 제공하는 분석 도구
- 서비스 정책 : www.facebook.com/about/privacy/
- 수집 거부 : https://www.facebook.com/settings/?tab=ads

Kakao Pixel
- 개요 : 사용자가 웹 사이트에서 취한 행동을 파악하여 광고의 성과를 측정하는 Kakao에서 제공하는 분석 도구
- 서비스 정책 : https://kakaoad.github.io/kakao-pixel/pixel-guide.html
- 수집 거부 : 쿠키 이용 거부를 통한 수집 거부

Criteo OneTag
- 개요 : 사용자가 웹 사이트에서 취한 행동을 파악하여 맞춤형 광고를 제공하는 도구
- 서비스 정책 : http://help.criteo.com/kb/guide/ko/-bbFLejn9X2/Steps/1842462
- 수집 거부 : https://help.criteo.com/kb/guide/ko/-bbFLejn9X2/Steps/1842462

Insider
- 개요 : 사용자가 웹 사이트에서 취한 행동을 파악하여 맞춤형 서비스를 제공하는 도구
- 서비스 정책 : https://useinsider.com/product-privacy-policy/
- 수집 거부 : privacy@useinsider.com 이메일 발송

Rocket Fuel
- 개요 : 사용자가 웹 사이트에서 취한 행동을 파악하여 최적화된 광고를 제공하는 도구
- 서비스 정책 : Rfihub.com
- 수집 거부 : 구글 크롬을 통한 삭제

Salesforce, Inc
- 개요 : 사용자가 웹 사이트에서 취한 행동을 파악하여 고객 식별을 통한 맞춤형 광고를 제공하는 도구
- 서비스 정책 : https://www.salesforce.com/privacy/overview/
- 수집 거부 : 쿠키 이용 거부를 통한 수집 거부

Treasure Data
- 개요 : 사용자가 웹 사이트에서 취한 행동을 파악하여 고객 분석 및 고객 식별을 위한 도구
- 서비스 정책 : https://www.treasuredata.com/cookies/
- 수집 거부 : 쿠키 이용 거부를 통한 수집 거부

Xandr
- 개요 : 사용자에게 맞춤형 광고를 제공하고 광고주에 적합한 고객을 식별하여 광고를 노출하는 기술 제공
- 서비스 정책 : https://www.xandr.com/privacy/cookie-policy/
- 수집 거부 : https://www.xandr.com/privacy/cookie-policy/

Yahoo Japan
- 개요 : 마케팅 활동을 효과적으로 실시하기 위한 정보를 파트너 기업에 제공
- 서비스 정책 : https://privacy.yahoo.co.jp/glossary/cookies.html
- 수집 거부 : https://support.yahoo-net.jp/SccYjcommon/s/article/H000012092

Youtube
- 개요 : 웹사이트에 YouTube의 동영상을 포함하거나 해당 링크를 삽입하여 활용
- 서비스 정책 : https://www.youtube.com/t/terms
- 수집 거부 : https://support.yahoo-net.jp/SccYjcommon/s/article/H000012092

- 회사가 진행하는 각종 이벤트에서 고객의 참여 정도 및 방문 회수를 파악하여 차별적인 응모 기회를 부여하고 개인의 관심 분야에 따라 차별화된 정보를 제공하기 위한 자료로 이용됩니다.
- 이용자는 쿠키 설치에 대한 선택권을 가지고 있습니다. 따라서 이용자는 웹 브라우저에서 옵션을 설정함으로써 모든 쿠키를 허용하거나, 쿠키가 저장될 때마다 확인을 거치거나, 아니면 모든 쿠키의 저장을 거부 할 수도 있습니다. 다만, 쿠키 설치를 거부할 경우 웹 사용이 불편해지며 로그인이 필요한 일부 서비스 이용에 어려움이 있을 수 있습니다.

쿠키 설치 허용 여부를 지정하는 방법
1. Internet Explorer : 웹 브라우저 상단의 도구 메뉴 > 인터넷 옵션 > 개인정보 > 설정
2. Chrome : 웹 브라우저 우측의 설정 메뉴 > 설정 > 개인 정보 보호 및 보안 > 쿠키 및 기타 사이트 데이터설정
3. Microsoft Edge : 메뉴 > 설정 > 개인정보, 검색 및 서비스 > 추적방지

7. 개인정보의 안전성 확보 조치

회사는 정보주체의 개인정보를 안전하게 관리하기 위하여 다음의 노력을 하고 있습니다.

- 개인정보보호 내부관리계획을 수립 · 시행하고 있습니다.
  개인정보 보호책임자 지정 등 개인정보 보호 운영에 관한 사항 등을 포함하여 개인정보 내부관리계획을 수립하고, 매 년 내부관리계획을 잘 시행하고 있는지를 점검하고 있습니다.
- 개인정보에 대한 접근 통제 및 접근 권한 제한 조치를 하고 있습니다.
  개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위해 개인정보 처리시스템에 대한 접근 권한의 부여 · 변경 · 말소 등에 관한 기준을 수립하여 시행하고 있으며 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치 · 운영하고 있습니다. 또한 개인정보처리시스템에서 개인정보의 다운로드가 가능한 직원들의 업무용 PC에 대해 외부 인터넷망과 내부망을 분리하여 개인정보유출 가능성을 줄이고 있습니다.
- 개인정보를 안전하게 저장 · 전송할 수 있는 암호화 조치를 하고 있습니다.
  법령에서 요구하고 있는 비밀번호, 고유식별정보, 계좌번호 및 카드번호 등을 암호화하여 보관하고 있습니다. 또한 암호화 통신 등을 통하여 네트워크 상에서 개인정보를 안전하게 송수신하고 있습니다.
- 개인정보 접속기록의 보관 및 위조 · 변조 방지를 위한 조치를 하고 있습니다.
  개인정보취급자가 접속한 기록을 관리하며 접속기록이 위 · 변조 및 도난, 분실되지 않도록 해당 접속기록을 안전하게 보관하고 있습니다.
- 개인정보에 대한 보안프로그램을 설치 및 갱신하고 있습니다.
  개인정보의 훼손에 대비하여 자료를 수시로 백업하고 있고, 최신 백신프로그램을 이용하여 이용자들의 개인정보나 자료가 유출되거나 손상되지 않도록 방지하고 있습니다.
- 개인정보의 안전한 보관을 위한 물리적 조치를 하고 있습니다.
  해킹이나 컴퓨터 바이러스 등에 의해 회원의 개인정보가 유출되거나 훼손되는 것을 막기 위해 외부로부터 접근이 통제된 구역에 시스템을 설치하고 있으며, 출입통제 절차를 수립 · 운영하고 있습니다.

8. 개인정보 보호책임자

회사는 고객의 개인정보를 보호하고 의견수렴 및 불만 처리를 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하고 있습니다.

구분	부서명	성명	연락처
개인정보 보호책임자(CPO)	정보보호 부문	김재귀 부문장	전화번호 : 02-771-1000 이메일 : privacy@lotte.net
개인정보 보호실무담당	개인정보보호팀	조성우 팀장	

롯데호텔의 서비스를 이용하시면서 발생한 개인정보 보호 관련 불만 처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 실무담당부서로 문의할 수 있습니다. 롯데호텔은 정보주체의 문의에 대해 지체없이 답변 및 처리해드릴 것입니다.

기타 개인정보에 침해에 대한 피해구제, 상담이 필요한 경우에 아래 기관에 문의 가능합니다.
- 개인정보침해 신고센터 : 국번없이 118, https://privacy.kisa.or.kr
- 개인정보 분쟁조정위원회 : 국번없이 1833-6972, https://www.kopico.go.kr
- 대검찰청 사이버수사과 : 국번없이 1301, https://www.spo.go.kr
- 경찰청 사이버수사국 : 국번없이 182, ecrm.police.go.kr

9. 고지의 의무

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

- 최초 공고일자 : 2008년 07월 01일
- 공고일자: 2024년 06월 25일
- 시행일자: 2024년 07월 01일

이상에 롯데호텔 개인정보처리방침은 2024년 07월 01일부터 적용됩니다.

공고일자 변경일자

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 27일 [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]
변경일자 : 2019년 05월 24일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2019년 07월 29일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2019년 09월 09일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2019년 12월 12일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2020년 02월 18일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2020년 08월 05일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2021년 04월 12일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2022년 10월 25일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2023년 03월 17일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2023년 04월 28일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2023년 08월 01일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2023년 09월 15일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2023년 11월 01일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2023년 11월 20일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2023년 12월 11일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2024년 04월 30일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2024년 05월 17일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2024년 05월 24일 [이전버전 다운로드]
변경일자 : 2024년 07월 01일 [이전버전 다운로드]