

개인정보처리방침

목 차

1. 개인정보의 수집방법 및 수집 범위
2. 개인정보의 처리 목적, 항목 및 보유기간
3. 개인정보의 제3자 제공
4. 정보주체 이외 로부터 수집한 개인정보의 수집출처 등의 내용
5. 개인정보의 국외 이전 내용
6. 개인정보의 파기에 관한 사항
7. 개인정보의 취급 위탁
8. 14세 미만 아동의 개인정보 보호
9. 정보주체 및 법정대리인의 권리와 행사방법
10. 개인정보 자동 수집 장치의 설치/운영 및 거부에 관한 사항
11. 개인정보의 안정성 확보 조치
12. 링크 사이트
13. 광고성 정보 전송
14. 개인정보보호 책임자 및 담당자의 연락처
15. 권익침해 구제방법
16. 개인정보 처리방침 변경에 관한 사항

글래드 호텔앤리조트(주)*은(이하 "회사"는) 정보주체(이하 "고객" 또는 "이용자"라 함)의 개인정보보호를 매우 중요시하며, 모든 개인정보를 철저히 보호하기 위해서 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』, 『개인정보 보호법』 등 관련 법률에 따라 개인정보 처리방침을 제정하여 이를 준수하며, 이용자의 권익 보호에 최선을 다하고 있습니다.

회사는 개인정보 처리방침을 영업장에 비치하거나 홈페이지 첫 화면에 공개하여 고객이 언제나 용이 하게 보실 수 있도록 하고 있습니다.

회사의 개인정보 처리 방침은 다음과 같은 내용을 담고 있습니다.

1. 개인정보의 수집방법 및 수집 범위

가. 개인정보의 수집방법

- 1) 회사는 다음과 같은 방법으로 개인정보를 수집합니다.
 - 홈페이지, 서면 양식, 팩스, 전화, 상담 게시판, E-mail, 이벤트 응모, 협력업체, 제휴사로부터 제공
- 2) 회사는 개인정보 수집 이용 동의서의 각각의 내용에 대해 "동의합니다." 또는 "동의하지 않습니다." 를 선택할 수 있는 항목을 마련하여 고객이 직접 동의 여부를 결정하게 하고 있습니다.

나. 개인정보의 수집 범위

- 1) 회사는 서비스 제공을 위해 필요한 최소한의 개인정보만을 수집합니다.
- 2) 회사는 고객의 기본적인 인권 침해의 우려가 있는 민감한 개인정보(인종 및 민족, 사상 및 신조, 출신 지 및 본적지, 정치적 성향 및 범죄기록, 건강상태 및 성생활 등)는 수집 하지 않습니다.

2. 수집하는 개인정보의 항목 및 이용목적

가. 회사는 서비스 제공을 위하여 아래와 같이 개인정보를 수집하고 있습니다.

| 구분 | | 수집항목 | | 이용목적 | 보유기간 |
|----------|----------------|------------------|-----------------------|---|------------|
| 온라인 | 객실 예약 | 필수 | 성명, 연락처, 이메일, 신용카드 정보 | 객실 예약 보증(신용카드 정보), 의사소통경로 확보 | 5년 |
| | | 선택 | 주소 | | |
| | 고객만족도조사 (홈페이지) | 필수 | 성명, 연락처, 이메일 | 불만처리 및 고객관리를 위한 자료로 이용, 모바일 쿠폰 제공 | 3개월 |
| 오프라인 | 객실 이용객 등록 | 필수 | 성명, 연락처, 국적 | 고객공지사항 전달, 분실물 전달을 위한 연락 및 안내 | 5년 |
| | | 선택 | 성별, 이메일, 주소, 생년월일 | | |
| | | 선택 | 연락처, 이메일, 주소 | 상품/서비스 안내 및 판매, 이벤트 정보 안내, 경품 배송 등의 의사소통 경로 | 1년 |
| | 객실 예약(유선전화) | 필수 | 성명, 연락처, 신용카드 정보 | 예약 및 객실 예약 보증(신용카드 정보), 의사소통 경로 확보 | 5년 |
| | 레스토랑 예약(유선전화) | 필수 | 성명, 연락처 | 예약 및 의사소통 경로 확보 | 5년 |
| | 고객 의견 카드 | 필수 | 성명, 생년월일 | 서비스 개선 및 불만처리를 위한 의사소통 확보 | 목적 달성 후 파기 |
| | | 선택 | 연락처, 이메일 | | |
| 선택 | | 연락처, 이메일 | 이벤트 및 프로모션 안내 | 1년 | |
| 웨딩/연회 예약 | 필수 | 성명, 연락처, 생년월일 | 서비스 이행을 위한 연락 및 안내 | 5년 | |
| | 선택 | 이메일, 거주지역, 방문 경로 | | | |

| | | | | | |
|----|--------------------|----------|---------------------------------------|--|-----------------------------|
| | Triple joy CLUB 가입 | 선택 | 이메일, 연락처 | 마케팅/홍보 목적 | 1년 |
| | | 필수 | 성명, 성별, 생년월일, 연락처, 주소 | 회원제 서비스 이용에 따른 본인 확인 및 서비스 제공 (배송 포함) 의사소통 경로 확보 | 탈퇴 후 1년 목적달성 후 즉시파기 (신용카드) |
| | | 선택 | 이메일, 결혼여부, 결혼기념일, 회사명, 부서/직위, 신용카드정보 | 개인 맞춤서비스 제공, 연회비 대금결제(신용카드) | |
| | 선택 | 연락처, 이메일 | 마케팅/홍보 | | |
| | GLADLIKE 가입 | 필수 | 성명, 성별, 생년월일, 연락처, 주소 | 회원제 서비스 이용에 따른 본인 식별 절차 및 고지사항 전달, 본인 의사 확인, 불만 처리 등 원활한 의사소통 경로의 확보, 새로운 서비스, 혜택 정보 등 최신 정보의 안내 | 탈퇴 후 1년, 목적달성 후 즉시파기 (신용카드) |
| | | 선택 | 이메일, 회사명, 부서/직위, 결혼여부, 결혼기념일, 신용카드 정보 | 개인 맞춤 서비스를 제공하기 위한 자료 대금결제 (신용카드 정보) | |
| 선택 | | 연락처, 이메일 | 마케팅/홍보 | | |

나. 서비스 이용과정이나 사업 처리 과정에서 아래와 같은 정보들이 자동으로 생성되어 수집될 수 있습니다.

- 서비스 이용 기록, 접속 로그, 쿠키, 접속 IP정보, 결제 기록, 이용 기록 등

3. 개인정보의 공유 및 제공

가. 회사는 정보주체의 개인정보를 제2조(수집하는 개인정보의 항목 및 이용목적)에서 명시한 범위 내에서만 처리하며, 정보주체의 동의, 법률의 특별한 규정 등 개인정보 보호법 제17조에 해당하는 경우에만 개인정보를 제3자에게 제공합니다.

나. 회사는 다음과 같이 개인정보를 제3자에게 제공하고 있습니다.

| 제공받는 자 | 제공하는 항목 | 제공 목적 | 보유 및 이용 기간 |
|--------------------------|-----------------------|------------|-------------|
| ㈜대림코퍼레이션 글래드 마포 | 성명, 성별, 연락처, 주소, 생년월일 | 멤버십 서비스 제공 | 멤버십 탈퇴 시 까지 |
| 에이플러스디㈜ 글래드 강남 코엑스 센터 | 성명, 성별, 연락처, 주소, 생년월일 | 멤버십 서비스 제공 | 멤버십 탈퇴 시 까지 |

4. 정보주체 이외로부터 수집한 개인정보의 수집 출처 등의 내용

가. 개인정보의 수집 출처(제공하는 자): 온라인 객실 예약 사이트 및 오프라인 여행사

나. 제공받는 개인정보 항목: 성명(영문), 연락처, 이메일, 신용카드 정보

다. 개인정보의 처리 목적: 객실 예약

라. 개인정보의 보유기간: 5년

마. 정보주체의 권리: 정보주체는 개인정보보호법 제 37조에 따라 개인정보 처리의 정지를 요구할 권리가 있으며 권리의 행사 방법은 하단의 『9. 정보주체 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법』 과 동일합니다.

5. 개인정보의 국외 이전 내용

| 제공받는 자 | 제공항목 | 제공 목적 | 보유 및 이용 기간 | 동의 거부 시 제한사항 |
|--------------|---------------------------|-------|------------|----------------|
| Designhotels | 성명(영문), 연락처, 이메일, 신용카드 정보 | 객실 예약 | 10년 | 예약 제반 절차 진행 불가 |

6. 개인정보의 파기에 관한 사항

가. 회사는 수집한 개인정보의 보유기간 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기합니다.

- 1) 멤버십 회원가입 정보: 회원가입을 탈퇴한 이후 1년간 보관
- 2) 이용객 등록정보: 재방문 서비스 제공을 위하여 5년간 보관
- 3) 배송 정보: 물품 또는 서비스가 인도되거나 제공된 때
- 4) 고객 문의사항: 문의 응대가 완료된 때
- 5) 설문조사, 이벤트 등의 목적을 위하여 수집한 경우: 당해 설문조사, 이벤트 등을 종료한 때
- 6) 본인확인정보: 본인임을 확인한 때

나. 이용자가 회원가입 등을 위해 입력한 정보는 목적이 달성된 후 별도의 DB로 옮겨져 (종이의 경우 별도의 서류함) 내부 방침 및 기타 관련 법령에 의한 정보보호 사유에 따라 일정 기간 저장된 후 파기됩니다. 단, 상법 등 관련법령의 규정 및 내부 방침에 의하여 다음과 같이 거래 관련 관리의무 관계의 확인 등을 이유로 일정기간 보유하여야 할 필요가 있을 경우에는 그 기간 동안만 보유합니다.

- 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록: 5년 (근거 : 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)
- 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록: 5년 (근거 : 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)
- 소비자의 불만 또는 분쟁 처리에 관한 기록: 3년 (근거 : 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)

다. 파기방법

- 종이에 출력된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각을 통하여 파기합니다.
- 전자적 파일 형태로 저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제합니다.

7. 개인정보의 취급 위탁

가. 회사는 서비스 이행을 위해 다음과 같이 개인정보 취급업무를 외부 전문업체에 위탁하여 운영하고 있습니다.

| 위탁계약 부문 | 위탁을 받는 자 (수탁자) | 위탁하는 업무 |
|------------|----------------|-------------------------------|
| 전산 시스템 | (주)서원정보 | 전산시스템 유지보수, |
| 홈페이지 예약시스템 | Designhotels | 홈페이지 객실 예약시스템 제공 |
| 문자메시지 발송 | 슈어엠(주) | 대량 문자 메시지 및 카카오톡 비즈 메시지 발송 대행 |
| CCTV운영 | (주)알앤지서비스 | 보안관제 / 관리 |

나. 회사는 업무계약서 등을 통하여 개인정보보호 관련 법규의 준수, 비밀 유지, 제3자 제공에 대한 금지, 사고 시의 책임부담, 위탁기간, 위탁기간 종료 후의 반환 또는 파기 의무 등을 규정하고 이를 준수하도록 관리하고 있습니다.

다. 위탁하는 업체의 변경/추가, 업무의 내용이 변경/추가될 경우 홈페이지 게시 혹은 서면, E-mail, SMS 등의 방법으로 고객에게 고지하겠습니다.

8. 14세 미만 아동의 개인정보 보호

- 회사는 만 14세 아동의 개인정보를 처리하기 위해 개인정보보호법에 따른 동의를 받아야 할 때에는 그 법정대리인의 동의를 받고 있습니다. 이 경우 법정대리인의 동의를 받기 위하여 필요한 최소한의 정보는 법정대리인의 동의 없이 해당 아동으로부터 직접 수집할 수 있습니다.

9. 정보주체 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법

- 고객 및 법정 대리인은 언제든지 등록되어 있는 자신 혹은 당해 만 14세 미만 아동의 개인정보를 조회, 열람, 수정, 삭제, 가입 해지, 동의 철회를 요청할 수도 있습니다.
- 당사 호텔 방문 또는 유선으로 요청 시 본인 확인 절차를 거쳐 신속하게 처리하여 드립니다.
- 열람 청구 접수, 처리 부서명: 경영지원팀 (02-2197-1611)
- 고객이 개인정보의 오류에 대한 정정을 요청하신 경우에는 정정을 완료하기 전까지 당해 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한 잘못된 개인정보를 제3자에게 이미 제공한 경우에는 정정 처리 결과를 제3자에게 지체 없이 통지하여 정정이 이루어지도록 하겠습니다.
- 회사는 고객 혹은 법정 대리인의 요청에 의해 해지 또는 삭제된 개인 정보를 『5. 개인정보 파기에 관한 사항』에 명시된 바에 따라 처리하고 그 외의 용도로 열람 또는 이용할 수 없도록 처리하고 있습니다.

10. 개인정보 자동 수집 장치의 설치/운영 및 거부에 관한 사항

- 회사는 개인화되고 맞춤화된 서비스를 제공하기 위해서 이용자의 정보를 저장하고 수시로 불러오는 '쿠키(cookie)'를 사용합니다. 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버가 이용자의 브라우저에게 보내는 아주 작은 텍스트 파일로 이용자 컴퓨터의 하드디스크에 저장됩니다.

가) 쿠키의 사용 목적

- 1) 회원과 비회원의 접속 빈도나 방문 시간 등을 분석, 이용자의 취향과 관심분야를 파악 및 자취 추적, 각종 이벤트 참여 정도 및 방문 회수 파악 등을 통한 타겟 마케팅 및 개인 맞춤 서비스 제공

나) 쿠키의 설치/운영 및 거부

- 1) 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 거부할 수도 있습니다.

- 2) 쿠키 설치 허용 여부를 지정하는 방법(Internet Explorer의 경우)

- [도구] 메뉴에서 [인터넷 옵션]을 선택합니다.
- [개인정보 탭]을 클릭합니다.
- [개인정보취급 수준]을 설정하시면 됩니다.

단, 쿠키 설치를 거부하였을 경우 서비스 제공에 어려움이 있을 수 있습니다.

11. 개인정보의 안정성 확보조치

가. 기술적 대책

- 회사는 귀하의 개인정보를 취급함에 있어 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조 또는 훼손되지 않도록 안전성 확보를 위하여 다음과 같은 기술적 대책을 강구하고 있습니다.

- 1) 귀하의 개인정보는 비밀번호에 의해 보호되며, 파일 및 전송 데이터를 암호화하고 중요한 데이터는 별도의 보안기능을 통해 보호되고 있습니다.
- 2) 회사는 백신프로그램을 이용하여 컴퓨터바이러스에 의한 피해를 방지하기 위한 조치를 취하고 있습니다.
- 3) 회사는 암호알고리즘을 이용하여 네트워크 상의 개인정보를 안전하게 전송할 수 있는 보안장치를 채택하고 있습니다.
- 4) 해킹 등 외부 침입에 대비하여 각 서버마다 침입차단시스템 및 취약점 분석 시스템을 이용하여 보

안에 만전을 기하고 있습니다.

나. 관리적 대책

- 1) 회사는 귀하의 개인정보에 대한 접근권한을 최소한의 인원으로 제한하고 있습니다.
 - 개인정보보호 책임자 및 담당자 등 개인정보 관리업무를 수행하는 자
 - 기타 업무상 개인정보의 취급이 불가피한 자
- 2) 개인정보를 취급하는 직원을 대상으로 개인정보 보호 의무 등에 관해 정기적인 교육을 실시하고 있습니다.
- 3) 전 직원의 보안서약서를 통하여 사람에 의한 정보유출을 사전에 방지하고 개인정보 처리방침에 대한 이행사항 및 직원의 준수여부를 감사하기 위한 내부절차를 마련하고 있습니다.
- 4) 개인정보 관련 취급자의 업무 인수인계는 보안이 유지된 상태에서 철저하게 이뤄지고 있으며 입사 및 퇴사 후 개인 정보 사고에 대한 책임을 명확화하고 있습니다.
- 5) 데이터센터는 특별 보호구역으로 설정하여 출입을 통제하고 있습니다.
- 6) 회사는 이용자 개인의 실수나 기본적인 인터넷의 위험성 때문에 일어나는 일들에 대해 책임을 지지 않습니다. 회원 개개인이 본인의 개인정보를 보호하기 위해서 자신의 아이디와 비밀번호를 적절하게 관리하고 여기에 대한 책임을 져야 합니다.
- 7) 그 외 내부 관리자의 실수나 기술관리 상의 사고로 인해 개인정보의 상실, 유출, 변조, 훼손이 유발될 경우 회사는 즉각 귀하께 사실을 알리고 적절한 대책을 강구할 것입니다.

12. 링크사이트

- 가. 회사는 귀하께 다른 회사의 웹사이트 또는 자료에 대한 링크를 제공할 수 있습니다. 이 경우 회사는 외부사이트 및 자료에 대한 아무런 통제권이 없으므로 그로부터 제공받는 서비스나 자료의 유용성에 대해 책임질 수 없으며 보증할 수 없습니다.
- 나. 회사가 포함하고 있는 링크를 클릭(click)하여 타 사이트(site)의 페이지로 옮겨갈 경우 해당 사이트의 개인정보 처리 방침은 회사와 무관하므로 새로 방문한 사이트의 정책을 검토해 보시기 바랍니다.

13. 광고성 정보 전송

- 가. 회사는 귀하의 명시적인 수신거부의사에 반하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하지 않습니다.
- 나. 회사는 귀하가 뉴스레터 등 전자우편 전송에 대한 동의를 한 경우 전자우편의 제목란 및 본문란에 다음 사항과 같이 귀하가 쉽게 알아 볼 수 있도록 조치합니다.
 - 다. 전자우편의 제목란: (뉴스레터)라는 문구와 본문란의 주요 내용을 표시합니다.
 - 라. 전자우편의 본문란: 귀하가 수신 거부의 의사표시를 할 수 있는 전송자의 명칭, 전자우편 주소, 전화번호 및 주소를 명시합니다.
 - 마. 귀하가 수신 거부의 의사를 쉽게 표시할 수 있는 방법과 동의를 한 시기 및 내용을 명시합니다

14. 개인정보보호 책임자 및 담당자의 연락처

회사는 고객의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 불만을 처리하기 위하여 아래와 같이 관련 부서 및 개인정보보호 책임자를 지정하고 있습니다.

| 구분 | 부서 및 책임자 | 연락처 | |
|-------------|----------|------|-------------------------------------|
| 개인정보보호 관리부서 | 경영지원팀 | 이메일 | jchwang@glad-hotels.com |
| | | 전화번호 | 02)2197-1611 |
| | | 팩스번호 | 02)2197-1613 |
| | | 주 소 | 서울특별시 마포구 마포대로 92 효성해링턴스퀘어 A동 3F |

| | |
|------------|----------|
| 개인정보보호 책임자 | 총괄임원 박명신 |
|------------|----------|

15. 권익침해 구제방법

귀하께서는 회사의 서비스를 이용하시며 발생하는 모든 개인정보보호 관련 민원을 개인정보보호 책임자 혹은 담당부서로 신고하실 수 있습니다. 회사는 정보주체의 신고사항에 대해 신속하게 충분한 답변을 드릴 것입니다.

기타 개인정보침해에 대한 신고나 상담이 필요하신 경우에는 아래 기관에 문의하시기 바랍니다.

- 1) 개인정보 침해신고센터 (<http://privacy.kisa.or.kr> / 118)
- 2) 대검찰청 첨단범죄수사과 (<http://www.spo.go.kr> / 1301)
- 3) 경찰청 사이버안전국 (<http://cyberbureau.police.go.kr> / 182)

16. 개인정보 처리방침 변경에 관한 사항

이 개인정보 처리방침은 2009년 7월 29일에 제정되었으며 법령·정책 또는 보안기술의 변경에 따라 내용의 추가·삭제 및 수정이 있을 시에는 시행하기 최소 7일전에 호텔 홈페이지를 통해 변경사유 및 내용 등을 공지하도록 하겠습니다.

- 개인정보처리방침 시행일자 : 2009년 07월 29일 [다운로드]
- 개인정보처리방침 변경일자 : 2014년 04월 14일 [다운로드]
- 개인정보처리방침 변경일자 : 2016년 03월 07일 [다운로드]
- 개인정보처리방침 변경일자 : 2016년 07월 01일 [다운로드]
- 개인정보처리방침 변경일자 : 2017년 09월 04일 [다운로드]
- 개인정보처리방침 변경일자 : 2018년 08월 16일 [다운로드]

공고일자: 2019년 7월 12일

시행일자: 2019년 7월 19일