

개인정보처리방침

voco 서울 명동호텔은 고객님의 소중한 개인정보를 최우선으로 보호하고, 안전하고 신뢰할 수 있도록 관리하고 있습니다. 고객님께서 동의 아래 제공해주신 개인정보는 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(정보통신망법), 개인정보보호법 및 관련법규, 가이드라인을 철저히 준수하여 처리됩니다.

본 호텔의 개인정보 처리 방침은 고객님께서 언제든 편리하게 확인하실 수 있도록 홈페이지에 상시 게시되어 있으며, 관련 법령 및 내부 정책 변경에 따라 내용의 변경, 추가 또는 삭제가 있을 경우 시행일 최소 7일 전에 홈페이지 공지사항 등을 통해 안내합니다.

voco 서울 명동호텔의 개인정보 처리 방침은 아래와 같은 주요 사항을 포함하고 있습니다.

제1조. 개인정보의 수집, 목적, 항목 및 보유기간

- voco 서울 명동호텔을 이용하시는 고객님께 원활하고 품격 있는 서비스를 제공하기 위해 필요한 범위 내에서 개인정보를 필수적 또는 선택적으로 수집하고 있습니다.
- 선택적으로 개인정보를 수집하는 경우, 수집 시점에서 아래 사항을 명확히 안내 드리고, 고객님의 사전 동의를 받은 후 처리하고 있습니다.

1. 수집하는 개인정보의 항목
2. 개인정보의 수집 및 이용 목적
3. 개인정보의 보유 및 이용 기간
4. 수집 거부 권리 및 거부 시 불이익

이를 통해 고객님의 권리가 존중되며, 제공해주신 모든 정보는 신뢰할 수 있는 관리 기준에 따라 엄격하게 보호됩니다.

① 개인정보 수집항목

구분	수집항목	
레스토랑 예약	필수	성함, 연락처, 이메일
객실 예약	필수	성명, 주소, 전화번호, 국적, 지불방법, 여권정보
	선택	생년월일, 이메일, 회사명, 직책, 직함, 도착일, 출발일, 예약번호, 성인/아이 여부, 객실번호, 객실 단가, 객실 코드, 유저 계정, IHG One Rewards 여부, 항공사 멤버십 번호
객실 고객	필수	성명, 주소, 전화번호, 국적, 지불방법, 여권정보
	선택	생년월일, 이메일, 회사명, 직책, 직함, 도착일, 출발일, 예약번호, 성인/아이 여부, 객실번호, 객실 단가, 객실 코드, 유저 계정, IHG One Rewards 여부, 항공사 멤버십 번호
VOC	필수	성함, 이메일, 성별, 연락처
연회행사, 웨딩 예약	필수	성함, 주소, 연락처, 이메일
이벤트 참여	선택	성함, 주소, 생년월일, 전화번호, 이메일, 회사명, 직책

② 개인정보 수집목적, 관련법령 및 보유 기간

구분	수집목적	관련법령	보유 기간
레스토랑 예약	<ul style="list-style-type: none">- 이용자 본인 여부 확인- 서비스 이행을 위한 연락 및 안내- 고지 사항 전달- 불만처리 등의 의사소통 경로	[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률] 제6조, 시행령 제6조	서비스 이용종료 또는 법령기한까지

온라인 객실 예약	- 객실 예약 서비스 제공 - 예약 관련 안내 및 고지사항 전달 - 고객 불만 등 민원 처리 - 부정이용 방지 - 객실 예약 시 카드정보 활용 - 편의시설 이용 정보 활용		특수 후 5년
객실 고객 등록	- 본인확인 절차 활용 및 고객공지 - 불만처리	[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률] 제 6 조, 시행령 제 6 조 [개인정보보호법] 제 15 조 제 1 항 제 4 호	특수 후 5년
	- 개인식별, 인지 서비스 및 맞춤형 서비스 제공 - 할인 상품 및 신상품 정보 안내, 마케팅 활용		
VOC	- 이용자 본인 여부 확인 - 서비스 이행을 위한 연락 및 안내, 고지 사항 전달, 불만처리 등의 의사소통 경로		VOC 접수/처리 완료 후 5년
연회 행사, 웨딩	- 이용자 본인 여부 확인 - 서비스 이행을 위한 연락 및 안내, 고지 사항 전달, 불만처리 등의 의사소통 경로	[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률] 제 6 조, 시행령 제 6 조	이용 완료 후 5년, 또는 계약 취소 시 5일 내 파기
이벤트 참여	- 이용자 본인 여부 확인 - 서비스 이행을 위한 연락 및 안내, 고지 사항 전달, 불만처리 등의 의사소통 경로	[개인정보보호법]제 21 조, 제 22 조	동의 받은 기간

제2조. 14세 미만 아동의 개인정보 처리에 관한 사항

- voce 서울 명동호텔은 만 14세 미만 아동의 개인정보를 처리할 경우, 반드시 법정대리인의 동의를 받고 있습니다. 이에 따라 다음과 같은 절차를 준수합니다.

1. 최소한의 정보 수집

법정대리인의 동의를 받을 때, 성명 및 연락처와 같이 동의 절차의 필요한 최소한의 정보를 요청합니다.

2. 동의 여부 확인 및 결과 안내

법정대리인의 동의를 확인한 후, 결과를 휴대전화 문자메시지를 통해 안내 드립니다.

3. 수집 정보의 사용 및 파기

수집된 법정대리인의 정보는 동의 절차에만 사용되며, 동의가 이뤄지지 않을 경우 해당 정보는 5일 이내 자동으로 파기 됩니다.

제3조. 개인정보의 처리 및 보유기간

구분	보존이유	보존기간
계약 또는 청약철회 등에 관한 기록		5년
대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록	전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률	5년
소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록		3년
상업장부와 영업에 관한 중요서류	상법 제 33 조 (상업장부 등의 보존)	10년
채권, 재산권에 관한 기록	민법 제 162 조 (채권, 재산권 소멸시효)	10년
기타소득관련 경비등의 지출증명서류	소득세법 제 106 조의 2 (경비 등의 지출증명 수취 및 보관)	5년
세법이 규정하는 장부 및 증빙서류	국세기본법	5년
전자금융 거래에 관한 기록	전자금융거래법	5년
서비스방문기록	통신비밀보호법	3개월
전표 또는 이와 유사한 기록	상법	5년
환전(외국환거래)에 관한 기록	외국환거래법	5년

※ 다만, 다음의 사유에 해당하는 경우에는 해당 사유 종료 시까지 보관합니다.

1. 관계 법령 위반에 따른 수사·조사 등이 진행 중인 경우에는 해당 수사·조사 종료 시까지
2. 홈페이지 이용에 따른 채권/채무관계 잔존할 경우에는 해당 채권/채무관계 정산 시까지
3. <예외 사유> 시에는 <보유기간> 까지

제4조. 개인정보의 파기절차 및 방법에 관한 사항

- voce 서울 명동호텔은 개인정보의 보유기간이 경과하거나 처리 목적이 달성되어 더 이상 필요하지 않게 된 경우, 자체 없이 해당 개인정보를 안전하게 파기합니다.
- ※ 단, 다른 법령에 따라 보존이 필요한 개인정보의 항목과 그 근거는 본 방침의 ‘제1조. 개인정보의 수집 및 이용 목적’ 및 ‘제3조. 개인정보의 처리 및 보유 기간’ 항목에서 확인할 수 있습니다.

개인정보 파기의 절차 및 방법

1. 파기 절차

개인정보 파기의 사유가 발생하면 해당 정보를 선정한 뒤, 개인정보 보호책임자의 승인하에 파기 절차를 진행 합니다.

2. 파기 방법

- ① 전자적 파일 형태의 개인정보 : 복구 및 재생이 불가능하도록 안전한 기술적 방법을 통해 영구 삭제합니다.
- ② 종이 문서 형태의 개인정보 : 문서를 분쇄기로 파쇄하거나 소각하여 처리합니다.

voco 서울 명동호텔은 고객님의 개인정보를 안전하게 관리하고 보호하기 위해 최상의 노력을 다하고 있습니다.

제5조. 개인정보 제3자 제공에 관한 사항

- voce 서울 명동호텔은 고객님의 개인정보를 처리 목적에 명시된 범위 내에서만 사용하며, 다음과 같은 경우에 한해 제3자에게 제공할 수 있습니다.

1. 법률의 특별한 규정 및 정보주체의 동의

‘개인정보 보호법’ 제17조 및 제18조에 따라, 정보주체의 명시적 동의 또는 법률에 의한 특별한 규정이 있을 때에만 개인정보를 제3자에게 제공하며, 그 외에는 절대 제공하지 않습니다.

2. 해외 사업자에 대한 개인정보 제공

원활하고 수준 높은 서비스를 제공하기 위해 해외 사업자에게 개인정보를 제공할 수 있습니다.

이 경우, 반드시 정보주체의 동의를 얻은 후 필요한 최소한의 범위 내에서만 제공하며, 개인정보가 안전하게 처리될 수 있도록 철저히 관리합니다.

제공받는 자	제공목적	제공항목	국외이전여부	보유 및 이용기간	관련근거
IHG 브랜드호텔 및 리조트	인지 서비스 제공, 포인트 사용승인, 제휴 서비스 제공	이름, 이메일 주소, 자택 및 회사 주소, 전화 번호, 국적, 생년월일 및 결제 카드 정보	0	회원 탈퇴 시	[개인정보보호법] 제 17 조 제 1 항 제 1 호

※ 개인정보 국외이전(제3자 제공)의 경우 '7. 개인정보의 국외 수집 및 이전에 관한 사항'에서 이전 국가, 이전 시기 및 방법, 이전 거부 시 효과 등을 확인 가능

제6조. 개인정보처리 위탁에 관한 사항

- voce 서울 명동호텔은 원활한 개인정보 업무 처리를 위해 아래와 같이 개인정보 처리 업무를 위탁하고 있습니다.

위탁받는 자(수탁자)	위탁업무
Oracle Korea	호텔 투숙객 관리 시스템 운영 및 유지보수
UJung Information Inc.	결제 정보관리 시스템 유지보수
Amadeus Delphi	단체 또는 행사 관리 시스템 운영 및 유지보수
HCM (Concerto)	호텔 투숙객 관리 시스템 운영 및 유지보수
TableCheck	업장 예약 관리 시스템 운영 및 유지보수
Shiji Infrasys POS	식음 관리 시스템 운영 및 유지보수

Amadeus HotSOS	객실 정비 및 숙박시설 관리
KICC	신용카드 결제 서비스 대행
Medalia	투숙객 고객만족도 조사

1. 개인정보 위탁 처리 시 안전성 보장

voco 서울 명동호텔은 '개인정보 보호법' 제26조에 따라 위탁 계약을 체결할 때, 위탁업무 수행 목적 외 개인정보 처리 금지, 기술적·관리적 보호조치, 재 위탁 제한, 수탁자 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시합니다. 또한 수탁자가 고객의 개인정보를 안전하게 처리하고 있는지를 철저히 감독하고 있습니다.

2. 재 위탁 시 동의 절차 준수

'개인정보 보호법' 제26조 제6항에 따라 수탁자가 당사의 개인정보 처리업무를 재 위탁하고자 할 경우, voco 서울 명동호텔의 사전 동의를 받도록 하고 있습니다.

3. 무 변경 시 투명한 공지

위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우, 이를 고객에게 신속히 안내하기 위해 개인정보 처리 방침을 통해 공개하고 있습니다.

4. 국외 위탁업무의 철저한 관리

일부 개인정보 처리업무는 국외에서 수행될 수 있으며, 이 경우라도 고객의 정보는 voco 서울 명동호텔의 엄격한 통제와 정보보호 정책에 따라 안전하게 처리됩니다.

수탁업체	오페라	Delphi	HCM (Concerto)
업체 위치	미국	미국	싱가포르
위탁일시 및 방법	등록 및 정보 변경 시	등록 및 정보 변경 시	등록 및 정보 변경 시
정보관리책임자 연락처	02-2194-8700	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	+65 6395-6166
위탁하는 개인정보 항목	성명, 주소, 연락처, 이메일	성명, 주소, 연락처, 이메일	성명, 주소, 연락처, 이메일
위탁업무 내용	투숙객 관리	단체 또는 행사 관리	투숙객 관리
개인정보보유 및 이용기간	투숙 후 5년	투숙 후 5년	투숙 후 5년

voco 서울 명동호텔은 고객의 소중한 정보를 보호하고 신뢰를 유지하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

제7조. 개인정보의 국외 수집 및 이전에 관한 사항

- voco 서울 명동호텔은 고객님께 서비스를 제공하기 위해 필요한 개인정보를 아래와 같이 국외로 이전하거나 위탁하여 처리하고 있습니다.

1. 국외 이전 및 데이터 백업

호텔은 재난 및 재해로 인한 데이터 손실 발생 시 신속한 복구를 위해 전체 데이터의 백업 및 보관을 원칙으로 하며, 이 과정에서 개인정보가 국외로 이전될 수 있습니다.

2. 국외 이전을 원치 않으실 경우

① **홈페이지** : 고객님께서는 홈페이지 '[메뉴]-[내 정보]-[회원탈퇴]'를 통해 회원 탈퇴를 직접 진행하실 수 있습니다.

② **고객센터** : 고객센터(+82-2-6923-6700)를 통해 회원 탈퇴를 요청하실 수도 있습니다.

voco 서울 명동호텔은 고객님의 소중한 개인정보를 보호하고, 법령을 준수하며, 안전하게 관리하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

제공받는자	IHG 해외 체인 호텔
업체 위치	해외 체인 호텔
제공일시 및 방법	Oracle 전용 네트워크

정보관리책임자 연락처	InterContinental Hotels Group Attn: Privacy Office Three Ravinia Drive Atlanta, Georgia 30346 • 전화: 1-770-604-8347 • 팩스: 1-770-604-5275 privacyoffice@ihg.com
위탁하는 개인정보 항목	멤버십 동의를 받아 수집한 개인정보
업무 내용	포인트 사용 승인, 제휴 및 인지 서비스 제공
개인정보보유 및 이용기간	회원 탈퇴 시
관련 근거	개인정보 보호법 제 28 조 제 8 항 제 1 호의 3에 근거하여 IHG는 글로벌 체인 기업으로 고객의 개인정보를 원활한 서비스 제공 및 글로벌 시스템 운영을 위해 국외로 이전할 수 있음.

제8조. 개인정보 안전성 확보 조치

- voco 서울 명동호텔은 고객의 소중한 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 다음과 같은 안전조치를 시행하고 있습니다.

1. 정기적인 자체 감사

개인정보 취급의 안전성을 확보하기 위해 정기적으로 자체 감사를 실시하고 있습니다.

2. 내부관리계획 수립 및 시행

개인정보의 안전한 처리를 위해 체계적인 내부관리계획을 수립하고 이를 철저히 실행하고 있습니다.

3. 개인정보 암호화

법에서 요구하는 중요한 개인정보는 암호화되어 저장 및 관리되며, 본인만 확인할 수 있도록 처리됩니다. 또한, 주요 데이터는 파일 및 전송 과정에서 암호화하거나 파일 잠금 기능 등 별도의 보안 기능을 활용하고 있습니다.

4. 해킹 및 바이러스 등 대비 기술적 대책

개인정보 유출 및 훼손 방지를 위해 보안 프로그램을 설치하고 이를 주기적으로 갱신 및 점검합니다.

또한, 외부로부터의 접근이 통제된 구역에 시스템을 설치하여 기술적·물리적 감시와 차단을 병행하고 있습니다.

5. 개인정보 접근 제한

개인정보를 처리하는 데이터베이스 시스템에 대한 접근 권한의 부여, 변경, 말소를 통해 접근을 통제하고 있으며, 침입차단시스템을 활용해 외부의 무단 접근을 철저히 방지하고 있습니다.

6. 접속 기록 관리 및 보호

개인정보취급자가 접속한 기록을 관리하며, 이러한 기록이 위·변조, 도난 또는 분실되지 않도록 안전하게 보관하고 있습니다.

7. 문서보안을 위한 잠금장치 사용

개인정보가 포함된 서류나 보조저장매체는 잠금 장치가 설치된 안전한 장소에 보관하고 있습니다.

8. 비인가자 출입 통제

개인정보가 보관된 물리적 장소에 대해 출입통제 절차를 수립하고 이를 엄격히 운영함으로써 비인가자의 접근을 방지하고 있습니다.

voco 서울 명동호텔은 고객의 개인정보를 보호하기 위해 기술적, 관리적, 물리적 안전조치를 지속적으로 강화하고 있습니다.

제9조. 설치대수, 설치위치 및 활용범위

- ① 보코서울명동호텔에는 총 240대의 CCTV가 주차장, 레스토랑, 행사장, 로비, 프런트, 복도 등 호텔 전역에 설치되어 있다.
- ② 보코서울명동호텔 블랙박스는 설치되어 있지 않다.

제10조. 관리책임자 및 접근권한자

귀하의 개인영상정보를 보호하고 개인영상정보와 관련한 불만을 처리하기 위하여 아래와 같이 개인영상정보 관리책임자 및 접근권한자를 두고 있습니다.

구분	이름	직위	소속	연락처
관리책임자	조주현	주임	보코서울명동	+82-2-6923-6890
접근권한자	김태호	팀장	POS-M KOREA	+82-2-6923-6891

제11조. 개인영상정보의 촬영시간, 보관기간, 보관장소 및 처리방법

촬영시간	보관기간	보관장소
24시간	촬영일로부터 30일	NVR HDD 저장

- 처리방법: 개인영상정보의 목적 외 이용, 제3자 제공, 파기, 열람 등 요구에 관한 사항을 기록·관리하고, 보관기간 만료 시 복원이 불가능한 방법으로 영구 삭제합니다. (출력물의 경우 파쇄 또는 소각)

제12조. 개인영상정보의 확인 방법 및 장소에 관한 사항

개인 영상 정보의 직접 시청은 제한되므로, 개인 영상 정보 관리 책임자에게 미리 연락하고 호텔을 방문하시면 보안 직원이 영상을 확인하여 요청하신 정보를 제공해 드립니다.

제13조. 정보주체의 개인영상정보 열람 등 요구에 대한 조치

귀하는 개인영상정보에 관하여 열람 또는 존재확인·삭제를 원하는 경우 언제든지 고정형영상정보 처리기기 운영자에게 요구하실 수 있습니다. 단, 귀하가 촬영된 개인영상정보 및 명백히 정보주체의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요한 경우에 한정됩니다. 본사는 개인영상정보에 관하여 열람 또는 존재확인·삭제를 요구한 경우 자체 없이 필요한 조치를 하겠습니다.

제14조. 개인영상정보의 안전성 확보조치

본 사에서 처리하는 개인영상정보는 암호화 조치 등을 통하여 안전하게 관리되고 있습니다. 또한 본사는 개인영상 정보보호를 위한 관리적 대책으로서 개인정보에 대한 접근 권한을 차등 부여하고 있고, 개인영상정보의 위·변조 방지를 위하여 개인영상정보의 생성 일시, 열람 시 열람 목적·열람자·열람 일시 등을 기록하여 관리하고 있습니다. 이 외에도 개인영상정보의 안전한 물리적 보관을 위하여 잠금장치를 설치하여 관리하고 있습니다.

제15조. 정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 행사방법에 관한 사항

- 정보주체는 voco 서울 명동호텔에 대해 언제든지 개인정보와 관련하여 다양한 권리를 행사하실 수 있습니다. 이는 아래와 같은 내용을 포함합니다.

1. 정보주체의 권리

- ① 개인정보 열람, 정정, 삭제, 처리정지, 수집 및 이용 동의 철회
- ② 자동화된 결정에 대한 거부 또는 설명 요구

※ 만 14세 미만 아동의 개인정보와 관련된 권리는 법정대리인만 행사할 수 있습니다. 만 14세 이상의 미성년자는 본인 또는 법정대리인을 통해 권리를 행사할 수 있습니다.

2. 권리 행사 방법

정보주체는 '개인정보 보호법' 시행령 제41조 제1항에 따라 서면, 전자우편, 팩스(FAX) 등으로 권리를 행사하실 수 있으며, voco 서울 명동호텔은 요청을 접수한 후 신속히 조치합니다.

3. 대리인을 통한 권리 행사

정보주체는 법정대리인이나 위임을 받은 대리인을 통해 권리를 행사할 수 있습니다. 이 경우, '개인정보 처리 방법에 관한 고시' 별지 제11호 서식의 위임장을 제출해야 합니다.

4. 권리 제한 및 예외 사항

- ① 개인정보 열람 및 처리 정지 요구는 '개인정보 보호법' 제35조 제4항 및 제37조 제2항에 따라 제한될 수 있습니다.
- ② 다른 법령에 따라 수집이 명시된 개인정보의 경우, 삭제를 요구할 수 없습니다.

5. 본인 또는 대리인 확인

voco 서울 명동호텔은 권리를 행사한 자가 본인 또는 정당한 대리인임을 확인하여 처리합니다.

6. 권리 행사 접수 및 문의처

정보주체의 권리 행사가 신속하고 원활히 이뤄질 수 있도록, 호텔은 전담 부서를 통해 접수를 처리합니다.
voco 서울 명동호텔은 고객님의 요청에 정성을 다해 대응하겠습니다.

▶ 개인정보 열람 등 청구 접수·처리 부서

부서명 : voco 서울 명동호텔 재경부
 주소 : 서울특별시 중구 퇴계로 52
 연락처 : 02-6923-6700

제 16 조. 권리침해 구제방법

상담기관	전화	홈페이지
개인정보침해신고센터	(국번없이) 118	privacy.kisa.or.kr
개인정보분쟁조정위원회	(국번없이) 1833-6972	www.kopico.go.kr
한국인터넷진흥원 침해사고 대응지원센터	(국번없이) 118	www.krcert.or.kr
경찰청 사이버수사과	(국번없이) 182	cyberbureau.police.go.kr
대검찰청 사이버수사과	(국번없이) 1301	cid@spo.go.kr

제17조. 개인정보 보호책임자 및 처리부서

- voco 서울 명동호텔은 개인정보 처리에 대한 책임을 명확히 하고, 고객의 불만 처리 및 피해 구제를 위해 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하고 있습니다.

1. 개인정보 보호책임자

책임자 : 신정환 / junghwan.shin@ihg.com
 연락처 : +82-2-6923-6710
 소속/직위 : 재경부 / 재경부장

2. 개인정보 처리자

책임자 : 진광호 / kwangho.jin@ihg.com
 연락처 : +82-2-6923-6790
 소속/직위 : 전산실 / 전산실장

3. 고객 문의 및 처리 절차

고객께서는 voco 서울 명동호텔의 서비스 이용 중 발생한 개인정보 보호 관련 문의, 불만 처리, 피해 구제 등에 대해 개인정보 보호책임자 및 담당 부서로 문의하실 수 있습니다. voco 서울 명동호텔은 고객의 문의에 대해 신속하고 성실하게 답변하고 처리해드릴 것을 약속드립니다.

제18조. 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항

이 개인정보처리방침은 2025. 1. 20부터 적용됩니다.