



개인정보 처리방침

“서울미라마유한회사 그랜드 하얏트 서울” (이하 ‘그랜드 하얏트 서울’)은 이용자의 개인정보를 중요시 하며, 개인정보보호법에 따라 이용자의 개인정보보호 및 권익을 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 원활하게 처리할 수 있도록 다음과 같은 개인정보처리방침을 두고 있습니다. 그랜드 하얏트 서울은 개인정보처리방침을 통하여 이용자가 제공하는 개인정보가 어떠한 용도와 방식으로 이용되고 있으며, 개인정보보호를 위해 어떠한 조치가 취해지고 있는지 알려드리며, 만일 개인정보처리방침을 개정하는 경우 웹사이트 공지사항(또는 개별공지)을 통하여 공지해 드립니다.

1. 개인정보의 처리 목적

그랜드 하얏트 서울은 개인정보를 다음과 같은 일반적인 목적을 위해 처리합니다. 처리한 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 사용되지 않으며 이용 목적이 변경될 시에는 사전 동의를 구하도록 합니다.

구분	이용 목적
재화 또는 서비스 제공	호텔 투숙, 레스토랑 이용, 회원제 운영, 물품 배송, 서비스 제공, 청구서 발송, 콘텐츠 제공, 맞춤 서비스 제공, 본인인증, 연령인증, 요금결제, 정산 등
마케팅 및 광고에의 활용	신규 서비스(제품) 개발 및 맞춤 서비스 제공, 이벤트 및 광고성 정보 제공 및 참여기회 제공, 서비스의 유효성 확인, 접속빈도 파악 또는 회원의 서비스 이용에 대한 통계 등
개인영상정보	범죄예방, 시설안전, 화재예방 등

2. 개인정보의 처리 및 보유기간

구분	수집 목적	보유 기간	수집 방법
레스토랑 예약	서비스 이행을 위한 연락 및 안내, 고지 사항 전달, 불만처리 등의 의사소통 경로 등	서비스 이용 후 2년까지	홈페이지, 전화예약
객실 예약	서비스 이행을 위한 연락 및 안내, 고지 사항 전달, 불만처리 등의 의사소통 경로, 객실 예약 보증, 고객 맞춤 서비스를 제공하기 위한 자료로서 이용 등	서비스 이용종료 또는 법령기한까지 5년	전화예약, 현장방문
클럽 올림퍼스 휘트니스 멤버십	본인 식별 및 클럽 올림퍼스 멤버십 가입, 가족회원 가입 신청 및 가족 확인 절차, 서비스 제공 및 긴급상황 발생 시 연락 방법 확보, 고객 불만 처리 등을 위한 원활한 의사 소통의 경로 확보, 서비스 또는 프로모션 등 최신 정보 안내를 위한 경로 확보, 기업 심사 및 가입 신청, 기업 확인 절차, 본인 확인(용산구청)	회원권 해지(탈퇴)시까지	개인정보 수집 및 이용 동의서

스파 이용 고객 등록	본인 확인 절차 및 재방문 서비스 제공, 스파 예약 서비스 또는 프로모션 등 최신정보 안내를 위한 경로 확보, 트리트먼트 상담 및 홈 케어 카드 작성 시 사용	서비스 이용 후 3년까지	스파 면책 동의서 개인정보 수집 및 이용 동의서
객실 고객 등록	투숙 시 본인 확인, 서비스 제공, 긴급사항 발생시 비상연락 확보, 고객만족도 조사, 여행서비스 운영, 차량 운영, 투숙객 만족도 조사, 멤버십 가입, 포인트 부여 및 사용 기타 회원관리 업무, 프로모션 및 DM 발송	법령기한까지 5년	객실 등록 카드 개인정보 수집 및 이용 동의서
혼인 예식 계약	본인 확인 및 서비스 이행을 위한 연락 및 안내, 고지사항 불만처리 등의 의사소통 경로 등	행사 종료 후 3년	계약서
연회 행사 계약	본인 확인 및 서비스 이행을 위한 연락 및 안내, 고지사항 불만처리 등의 의사소통 경로 등	행사 종료 후 3년	계약서
이벤트 참여 및 응모	서비스 이행을 위한 연락 및 안내	행사 종료 후 일정 기간 (행사내용에 별도 명시)	응모권, 안전동의서 등

3. 처리하는 개인정보의 항목

그랜드 하얏트 서울의 개인정보 수집항목은 다음과 같습니다. 온라인 서비스 이용 과정이나 서비스 제공 업무 처리 과정에서 다음과 같은 정보들이 자동으로 생성되어 수집될 수 있습니다.

(서비스 이용기록, 접속 로그, 쿠키, 접속 IP 정보 등)

구분		수집 항목
레스토랑 예약	필수	성명, 전화번호
객실 예약	필수	성명, 주소, 전화번호, 이메일, 신용카드 번호
	선택	항공편 정보, 편의 시설 선호사항, 하얏트 월드 회원번호
클럽 올림퍼스 휘트니스 멤버십	필수	성명, 생년월일, 결혼 여부, 배우자 및 자녀의 성명 및 생년월일, 휴대전화번호, 이메일, 전화번호, 대표전화, 직통전화
	선택	자택주소, 회사명, 회사주소, 직위
트리트먼트 크레딧	필수	성명(국문, 영문), 생년월일, 이메일, 휴대전화번호
더 스파	필수	성명, 휴대전화번호
	선택	객실번호, 이메일
	민감정보	알러지, 상처, 건강 및 피부 상태 정보
객실 고객 등록	필수	성명, 주소, 전화번호, 이메일, 국적, 선택언어
	선택	회사명, 직함, 생년월일, 회원번호
혼인 예식 계약	필수	성명, 연락처(자택전화, 휴대전화), 이메일
	선택	회사명, 직함 전화번호
연회 행사 계약	필수	성명, 연락처(자택전화, 휴대전화), 이메일
	선택	회사명, 직함, 전화번호
이벤트 참여 및 응모	필수	성명, 전화번호, 이메일, (필요시) 보호자 이름 및 연락처, 객실번호
	선택	이벤트 참여자 특이사항

4. 만 14 세 미만의 아동에 대한 개인정보보호

그랜드 하얏트 서울은 숙박이 가능한 멤버십 회원에 대해서 청소년보호법을 준수하고자 만 14 세 미만의 아동에 대해서는 개인정보를 수집하지 않고 있으며, 기타 호텔사업과 관련한 14 세미만의 미성년자에 대해 정보를 수집하고자 할 경우 법정대리인의 동의를 받기 위하여 아동으로부터 법정대리인의 성명, 연락처 등을 수집할 수 있습니다 단, 수집한 법정 대리인의 개인정보는 아동의 개인정보 수집 동의 목적으로만 이용하며, 5 일 이내 동의하지 않을 경우 자동 파기합니다.

5. 개인정보의 제 3자 제공에 관한 사항

그랜드 하얏트 서울에서 수집·보유하고 있는 개인정보는 이용자의 동의 없이는 제 3 자에게 제공하지 않으며, 다음의 경우에는 개인정보를 제 3 자에게 제공할 수 있습니다.

가. 회사는 고객의 동의가 있거나 관련 법령의 규정에 의한 경우를 제외하고는 어떠한 경우에도 "개인정보의 수집목적 및 이용목적"에서 고지한 범위를 넘어 고객의 개인정보를 이용하거나 외부에 제공하지 않습니다.

나. 관련 법령의 규정에 의하여 회원의 동의 없이 개인정보를 제공하는 것이 가능합니다.

1. 서비스 제공에 따른 요금(포인트) 정산과 상품 배송을 위하여 필요한 경우
2. 통계작성, 학술연구 또는 시장조사를 위하여 필요한 경우 특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 가공하여 제공하는 경우
3. 법령의 규정에 의거하거나, 수사 목적으로 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 수사기관의 요구가 있는 경우

다. 제 3 자에게 개인정보 제공의 경우 동의 받는 항목

1. 제공받는 자의 성명(법인 또는 단체인 경우에는 그 명칭)과 연락처
2. 제공받는 자의 개인정보 이용 목적, 제공하는 개인정보의 항목
3. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간
4. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

6. 개인정보의 파기에 관한 사항

그랜드 하얏트 서울은 법령에 따라 정보주체의 개인정보의 보유기간이 경과했거나 처리목적이 달성된 경우에는 지체없이 해당 개인정보를 파기합니다. 다만, 다른 법률에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 않습니다. 파기의 절차, 기한 및 방법은 다음과 같습니다.

가. 파기절차 및 기한

이용자가 입력한 정보는 보유기간이 경과했거나 처리목적이 달성된 후 내부 방침 및 관련 법령에 따라 즉시 파기합니다. 또한, DB 로 옮겨진 개인정보는 법률에 명시된 경우를 제외하고는 다른 목적으로 이용되지 않습니다.

나. 파기방법

당사에서 처리하는 개인정보를 파기할 때에는 다음의 방법으로 파기합니다.

전자적 파일 형태인 경우 : 복원이 불가능한 방법으로 영구삭제

전자적 파일의 형태 외의 기록물, 인쇄물, 서면, 그 밖의 기록매체인 경우 : 파쇄 또는 소각

7. 개인정보처리 위탁에 관한 사항

그랜드 하얏트 서울은 위탁계약 체결 시 개인정보보호법 제 26 조에 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리금지, 기술적·관리적 보호조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 계약서 등 문서에 명시함과 동시에 개인정보 내부관리계획 "[별지 3]개인정보 처리위탁(제공)계약 보안 서약서" 를 징구하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지를 정기적으로 관리·감독·감사를 실시하고 있으며, 위탁업무의 내용이나 수탁자가 변경될 경우에는 지체 없이 본 개인정보처리방침을 통하여 공개하도록 하겠습니다.

가. 개인정보처리업무위탁 중 국내에서 처리하는 업무는 아래와 같습니다. 그랜드 하얏트 서울은 서비스 이행을 위해 다음과 같이 개인정보 취급 업무를 외부 전문업체에 위탁하고 있으며, 개인정보보호 정책에 따라 이용자의 정보를 보호하며 그랜드 하얏트 서울의 엄격한 통제 하에 업무를 수행하고 있습니다.

수탁업체	위탁업무 내용	보유 기간
어바웃돌/스트릿가든/베이비뮤즈/더돌상	돌잔치/생신연 이벤트 운영	회원탈퇴 또는 위탁계약 종료
Basic 9	휘트니스 회원관리 프로그램 개발 및 유지보수	
한국 오라클	호텔 투숙객 관리 시스템 운영 및 유지보수	
리에이즈 주식회사	호텔 객실 청소	
HYGCC Co Ltd,	객실 전화예약 운영 대행	
Cosmojin Travel	시내/DMZ 관광 제공	
롯데 렌탈	공항 픽업 차량 제공	
Encore/롯데 Hertz	이벤트 운영	
아인스챔버/스페셜필름(구/헤이스가든)	웨딩 이벤트 운영	
반가빈	웨딩 폐백음식 제공	
TAC Information technologe	휘트니스 및 스파 회원 DB 및 웹엔진 서버 유지보수	

나. 개인정보처리업무위탁 중 국외에서 처리하는 업무는 아래와 같습니다. 그랜드 하얏트 서울은 투숙 고객 대상 설문 조사 및 예약 운영 업무를 위해 아래와 같이 위탁하고 있으며, 개인정보보호 정책에 따라 이용자의 정보를 보호하며 그랜드 하얏트 서울의 엄격한 통제 하에 업무를 수행하고 있습니다.

수탁업체	Medallia	TableCheck	Mezzofy
수탁업체의 위치	Privacy, Medallia, Inc. 575 Market Street Suite 1850, San Francisco, CA 94105 Privacy, Medallia Limited 5th Floor 80 Cheapside London EC2V 6EE	Dai-27 Chuo Bldg 6F, 2-14-5 Ginza Chuo-ku Tokyo, Japan	Mezzofy Pte Ltd 1 Raffles Place, Tower 1 #44-01 Singapore 046818
위탁 일시 및 방법	투숙고객 대상투숙 후 2 주 이내 Medallia 社 제공 시스템에서 설문지 발송	식음예약 시스템 및 온라인 예약 관리	디지털 바우처 구매 관리
정보관리 책임자 연락처	privacy@medallia.com	(81)3-5565-0112	support@mezzofy.com
위탁하는 개인정보 항목	고객명, 이메일, 성별	고객명, 전화번호, 이메일	고객명, 전화번호, 이메일
위탁 업무 내용	투숙 고객 대상 설문 조사	예약 서비스에 필요한 정보 저장	바우처 구매 서비스에 필요한 정보 저장
개인정보 보유 및 이용기간	투숙일로부터 5년	서비스 이용 후 2년까지	구매일로부터 10년 이내

8. 개인정보 국외이전에 관한 사항

그랜드 하얏트 서울은 글로벌 멤버십 서비스 제공을 위해 아래와 같이 개인정보를 국외 이전하고 있으며, 개인정보보호 정책에 따라 이용자의 정보를 보호하며 엄격한 통제 하에 업무를 수행하고 있습니다.

제공받는 자	Hyatt Corporation (하얏트 코퍼레이션)
제공받는 자의 위치	Consumer Affairs, 9805 Q Street, Omaha, NE 68127, United States
제공 일시 및 방법	회원가입 및 회원정보 변경 익일 전용 네트워크를 통하여 이전됨
정보관리 책임자 연락처	privacy@hyatt.com
제공하는 개인정보 항목	성명, 주소, 선택 언어, 전화번호, 이메일
업무 내용	멤버십 가입, 포인트 부여 및 사용, 바우처 제공, 기타 회원관리 업무, 프로모션 및 DM 발송
개인정보의 보유 및 이용기간	수집 · 이용 동의일로부터 회원탈퇴 시까지

9. 개인정보 안전성 확보 조치에 관한 사항

그랜드 하얏트 서울은 개인정보보호법 제 29 조에 따라 다음과 같이 안전성 확보에 필요한 기술적, 관리적, 물리적 조치를 하고 있습니다.

- 1) 내부관리계획의 수립 및 시행
그랜드 하얏트 서울은 '개인정보의 안전성 확보조치 기준' 에 의거하여 개인정보 내부관리계획을 수립 및 시행합니다.
- 2) 개인정보취급자 지정의 최소화 및 교육
개인정보취급자의 지정을 최소화하고 정기적인 교육을 시행하고 있습니다.
- 3) 개인정보에 대한 접근 제한

개인정보를 처리하는 데이터베이스시스템에 대한 접근권한의 부여, 변경, 말소를 통하여 개인정보에 대한 접근을 통제하고, 침입차단시스템과 침입방지시스템을 이용하여 외부로부터의 무단 접근을 통제하고 있습니다.

4) 접속기록의 보관 및 위 변조 방지

개인정보처리시스템에 접속한 기록을 최소 1년 이상 보관, 관리하고 있으며, 접속기록이 위.변조 및 도난, 분실되지 않도록 보안기능 사용하고 있습니다.

5) 개인정보의 암호화

이용자의 개인정보 중 비밀번호는 일방향 암호화되어 저장 및 관리되고 있어, 본인만이 알 수 있으며 중요한 데이터는 파일 및 전송 데이터를 암호화하거나 파일 잠금 기능을 사용하는 등의 별도 보안기능을 사용하고 있습니다.

6) 해킹 등에 대비한 기술적 대책

그랜드 하얏트 서울은 해킹이나 컴퓨터 바이러스 등에 의한 개인정보 유출 및 훼손을 막기 위하여 보안프로그램을 설치하고 주기적인 갱신, 점검을 하며 외부로부터 접근이 통제된 구역에 시스템을 설치하고 기술적, 물리적으로 감시 및 차단하고 있습니다.

7) 비인가자에 대한 출입 통제

개인정보를 보관하고 있는 개인정보시스템의 물리적 보관 장소를 별도로 두고 이에 대해 출입통제 절차를 수립, 운영하고 있습니다.

8) 정기적인 자체 감사 실시

개인정보 취급 관련 안정성 확보를 위해 정기적으로 자체 감사를 실시하고 있습니다.

9) 문서보안을 위한 잠금장치 사용

개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금 장치가 있는 안전한 장소에 보관하고 있습니다.

10. 이용자의 권리·의무 및 그 행사방법에 관한사항

이용자는 정보주체(혹은 해당 주체의 법정대리인)로서 다음과 같은 권리를 행사할 수 있습니다.

- 1) 개인정보 열람 요구
- 2) 개인정보 정정·삭제 요구
- 3) 개인정보 처리정지 요구

이용자는 언제든지 등록되어 있는 본인에 대한 개인정보 열람, 정정, 삭제, 처리제한, 동의 철회(회원탈퇴) 등 법률에서 정한 권리를 개인정보 보호책임자에게 전화, 이메일 등을 통해 요구할 수 있으며, 이용자 요청에 의해 삭제된 개인정보는 '2. 개인정보의 처리 및 보유기간'에 명시된 바에 따라 처리하겠습니다.

그랜드 하얏트 서울은 이용자의 개인정보 전부 또는 일부에 대하여 열람 또는 정정, 삭제, 처리제한, 동의 철회를 거절할 정당한 이유가 있는 경우에 이용자에게 이를 지체 없이 통지하고 그 이유를 설명하겠습니다.

위 사항에 따른 권리 행사는 이용자의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통하여 하실 수 있습니다. 이 경우 “개인정보보호법 시행규칙” 별지 제 11호 서식에 따른 위임장을 제출해야 합니다.

11. 개인정보 보호책임자에 관한 사항

이용자는 그랜드 하얏트 서울의 서비스(또는 사업)를 이용하시면서 발생한 모든 개인정보 보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 담당부서로 문의하실 수 있으며, 이에 그랜드 하얏트 서울은 이용자의 문의에 대해 지체없이 답변 및 처리해드릴 것입니다.

구분	개인정보 보호책임자	개인정보 보호담당자	
이름	정간호	김승미	유상진
소속 / 직위	재경부 / 이사	마케팅 / 과장	IS / 과장
이메일	kanhyo.chung@hyatt.com	seung_mi.kim@hyatt.com	sang.jin.yu@hyatt.com
연락처	02-799-8501	02-799-8792	02-799-8297

12. 이용자의 권익침해에 대한 구제방법

이용자는 개인정보침해로 인한 구제를 받기 위하여 개인정보분쟁조정위원회, 한국인터넷진흥원 개인정보침해신고센터 등에 분쟁해결이나 상담 등을 신청할 수 있습니다. 이 밖에 기타 개인정보침해의 신고, 상담에 대하여는 아래의 기관에 문의하시기 바랍니다.

- 1. 개인정보분쟁조정위원회 : 1833-6972 (www.kopico.go.kr)
- 2. 대검찰청 사이버범죄수사과 : (국번없이) 1301 (http://www.spo.go.kr)
- 3. 경찰청 사이버수사국 : (국번없이) 182 (http://ecrm.police.go.kr)
- 4. 개인정보 침해신고센터 : (국번없이) 118 (http://privacy.kisa.or.kr)

“개인정보보호법” 제 35 조(개인정보의 열람), 제 36 조(개인정보의 정정·삭제), 제 37 조(개인정보의 처리정지 등)의 규정에 의한 요구에 대하여 공공기관의 장이 행한 처분 또는 부작위로 인하여 권리 또는 이익의 침해를 받은 자는 행정심판법이 정하는 바에 따라 행정심판을 청구할 수 있습니다.

※ 행정심판에 대해 자세한 사항은 법제처 (<http://www.moleg.go.kr>) 홈페이지를 참고하시기 바랍니다.

13. 개인정보 처리방침의 변경에 관한 사항

본 개인정보처리방침은 시행일로부터 적용되며, 법령 및 방침에 따른 변경내용의 추가, 삭제 및 정정이 있을 경우에는 변경사항의 시행 7일전부터 본 그랜드 하얏트 서울의 홈페이지 공지사항 등을 통해 변경사유 및 내용 등을 공지하도록 하겠습니다.

시행일자 : 2023 년 8 월 1 일

최종변경일자 : 2023 년 7 월 31 일

개인정보처리방침 버전번호 : 11 / 공고일자: 2023 년 7 월 31 일 / 시행일자: 2023 년 8 월 1 일

개인정보처리방침 버전번호 : 10.3 / 공고일자: 2022 년 11 월 24 일 / 시행일자: 2022 년 11 월 25 일

개인정보처리방침 버전번호 : 10.2 / 공고일자: 2020 년 08 월 14 일 / 시행일자: 2019 년 08 월 15 일

개인정보처리방침 버전번호 : 10.1 / 공고일자: 2019 년 10 월 09 일 / 시행일자: 2019 년 10 월 10 일

개인정보처리방침 버전번호 : 10.0 / 공고일자: 2019 년 1 월 29 일 / 시행일자: 2019 년 1 월 30 일

개인정보처리방침 버전번호 : 9.0 / 공고일자: 2018 년 1 월 4 일 / 시행일자: 2018 년 1 월 5 일

개인정보처리방침 버전번호 : 8.0 / 공고일자: 2017 년 1 월 2 일 / 시행일자: 2017 년 1 월 5 일

개인정보처리방침 버전번호 : 7.0 / 공고일자: 2016 년 9 월 2 일 / 시행일자: 2016 년 9 월 8 일

개인정보처리방침 버전번호 : 6.0 / 공고일자: 2016 년 7 월 18 일 / 시행일자: 2016 년 7 월 24 일

개인정보처리방침 버전번호 : 5.0 / 시행일자: 2012 년 10 월 20 일