

개인정보 처리방침

호텔시에나(이하 '회사'라 한다)는 개인정보 보호법 제30조에 따라 정보주체의 개인정보를 보호하고 이와 관련한 고충을 신속하고 원활하게 처리할 수 있도록 하기 위하여 다음과 같이 개인정보 처리방침을 수립·공개합니다.

제1조 (개인정보의 처리목적, 수집 항목 및 보유기간)

- ① 회사는 서비스 제공 및 사업장 운영을 위해 필요 최소한의 개인정보를 수집·처리합니다. 처리하고 있는 개인정보는 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용 목적이 변경되는 경우에는 「개인정보 보호법」 제18조에 따라 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행할 예정입니다.
- ② 회사가 처리하는 개인정보의 항목, 처리 목적, 보유 및 이용 기간은 다음과 같습니다.

처리 목적	수집 항목	보유 및 이용 기간
1. 홈페이지 회원 가입 및 관리	필수: 성명, 아이디, 비밀번호, 이메일, 휴대전화번호 선택: 생년월일, 성별	회원 탈퇴 시까지
2. 객실 예약 및 숙박 서비스 제공 (온라인/오프라인/비회원 포함)	필수: 예약자 및 투숙객 성명, 연락처(휴대전화번호), 결제 정보(카드사명, 카드번호 일부, 승인번호 등), 선택: 이메일, 특별 요청사항	이용 목적 달성 및 퇴실 완료 시까지 (단, 관계 법령에 따른 보존 의무가 있는 경우 해당 기간까지)
3. 민원 및	필수: 성명, 연락처, 민원 내용	민원 및 고충 처리 완료 후 3년

처리 목적	수집 항목	보유 및 이용 기간
고충 처리		
4. 환전(외국환거래)	성문(국문/영문), 국적, 고유식별 정보(여권번호/주민등록번호)	5년

③ 단, 다음의 사유에 해당하는 경우에는 해당 사유 종료 시까지 보존합니다.

1. 관계 법령 위반에 따른 수사·조사 등이 진행 중인 경우: 해당 수사·조사 종료 시까지
2. 호텔 이용에 따른 채권·채무관계 잔존 시: 해당 채권·채무관계 정산 시까지

제2조 (관련 법령에 따른 개인정보 보존)

회사는 정보주체로부터 동의 받은 보유기간이 경과하거나 처리목적이 달성되었음에도 불구하고, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등 관계 법령의 규정에 의하여 보존할 필요가 있을 때에는 다음과 같이 일정 기간 동안 개인정보를 보존합니다.

1. 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록: 5년 (전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)
2. 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록: 5년 (전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)
3. 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록: 3년 (전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)
4. 웹사이트 방문 기록(로그 기록, IP 정보): 3개월 (통신비밀보호법)

제3조 (개인정보의 제3자 제공)

회사는 정보주체의 개인정보를 제1조(개인정보의 처리목적)에서 명시한 범위 내에서만 처리하며, 정보주체의 동의, 법률의 특별한 규정 등 「개인정보 보호법」 제17조 및 제18조에 해당하는 경우에만 개인정보를 제3자에게 제공합니다.

① 환전영업의 경우 파주세관에 고객의 성명, 국적, 고유식별정보를 고객의 동의없이 제공

합니다. (제공근거 - 개인정보 보호법 제18조 제2항 제2호(타법률의 규정), 제24조 제1항 제2호(타법령에 따른 처리), 제24조의2 제1항 제1호(타법률·대통령령에 따른 처리), 외국 환거래법 제20조)

제4조 (개인정보 처리의 위탁)

① 회사는 원활한 개인정보 업무처리를 위하여 다음과 같이 개인정보 처리업무를 위탁하고 있습니다.

위탁받는 자 (수탁자)	위탁하는 업무의 내용
[나이스페이먼츠/야놀자/트립닷컴/아고다/익스피디아/부킹닷컴/산하정보기술]	온·오프라인 객실 요금 결제 및 정산
[더리얼컴퍼니/산하정보기술]	객실 관리 시스템(PMS) 및 홈페이지 데이터베이스 관리

② 회사는 위탁계약 체결 시 「개인정보 보호법」 제26조에 따라 위탁업무 수행목적 외 개인정보 처리금지, 기술적·관리적 보호조치, 재위탁 제한, 수탁자에 대한 관리·감독, 손해배상 등 책임에 관한 사항을 문서에 명시하고, 수탁자가 개인정보를 안전하게 처리하는지 감독하고 있습니다.

제5조 (정보주체 및 법정대리인의 권리와 그 행사 방법)

① 정보주체는 회사에 대해 언제든지 개인정보 열람·정정·삭제·처리정지 요구 등의 권리를 행사할 수 있습니다.

② 제1항에 따른 권리 행사는 회사에 대해 서면, 전화, 전자우편, 모사전송(FAX) 등을 통하여 하실 수 있으며 회사는 이에 대해 지체없이 조치하겠습니다.

③ 정보주체가 개인정보의 오류 등에 대한 정정 또는 삭제를 요구한 경우에는 회사는 정정 또는 삭제를 완료할 때까지 당해 개인정보를 이용하거나 제공하지 않습니다.

④ 권리 행사는 정보주체의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통하여 하실 수 있으며, 이 경우 「개인정보 처리 방법에 관한 고시」 별지 제11호 서식에 따른 위임장을 제출하셔야 합니다.

제6조 (개인정보의 파기절차 및 방법)

- ① 회사는 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 해당 개인정보를 파기합니다.
- ② 파기의 절차 및 방법은 다음과 같습니다.
 1. **파기절차:** 회사는 파기 사유가 발생한 개인정보를 선정하고, 회사의 개인정보 보호책임자의 승인을 받아 개인정보를 파기합니다.
 2. **파기방법:** 전자적 파일 형태로 기록·저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없도록 파기하며, 종이 문서에 기록·저장된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각하여 파기합니다.

제7조 (개인정보의 안전성 확보조치)

회사는 개인정보의 안전성 확보를 위해 다음과 같은 조치를 취하고 있습니다.

1. **관리적 조치:** 내부관리계획 수립·시행, 정기적 직원 교육 등
2. **기술적 조치:** 개인정보처리시스템 등의 접근권한 관리, 접근통제시스템 설치, 고유 식별정보 및 결제정보 등의 암호화, 보안프로그램 설치
3. **물리적 조치:** 전산실, 자료보관실 등의 접근통제

제8조 (개인정보 자동 수집 장치의 설치·운영 및 거부에 관한 사항)

- ① 회사는 이용자에게 개별적인 맞춤서비스를 제공하기 위해 이용정보를 저장하고 수시로 불러오는 '쿠키(cookie)'를 사용합니다.
- ② 쿠키는 웹사이트를 운영하는데 이용되는 서버(http)가 이용자의 컴퓨터 브라우저에 보내는 소량의 정보이며 이용자의 PC 또는 모바일에 저장됩니다.
- ③ 이용자는 웹 브라우저 옵션 설정을 통해 쿠키 허용, 차단 등의 설정을 할 수 있습니다. 다만, 쿠키 저장을 거부할 경우 맞춤형 서비스 이용에 어려움이 발생할 수 있습니다.
 - **Chrome:** 설정 > 개인정보 보호 및 보안 > 쿠키 및 기타 사이트 데이터
 - **Edge:** 설정 > 쿠키 및 사이트 권한 > 쿠키 및 사이트 데이터 관리 및 삭제

제9조 (개인정보 보호책임자 및 열람청구 접수·처리 부서)

① 회사는 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자 및 담당 부서를 지정하고 있습니다.

▶ 개인정보 보호책임자

- **성명:** 김영일
- **직책:** 대표이사
- **연락처:** 031-943-7260
- **이메일:** hotelsiennapaju@gmail.com

▶ 개인정보 열람청구 접수·처리 부서

- **부서명:** 프런트
- **담당자:** 팀장
- **연락처:** 031-943-7260
- **이메일:** hotelsiennapaju@gmail.com

② 정보주체께서는 회사의 서비스(또는 사업)를 이용하시면서 발생한 모든 개인정보 보호 관련 문의, 불만 처리, 피해구제, 개인정보 열람청구 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 담당부서로 문의하실 수 있습니다. 회사는 정보주체의 문의에 대해 지체없이 답변 및 처리해드릴 것입니다.

제10조 (권익침해 구제방법)

정보주체는 아래의 기관에 대해 개인정보 침해에 대한 피해구제, 상담 등을 문의하실 수 있습니다.

1. **개인정보 분쟁조정위원회:** (국번없이) 1833-6972 (www.kopico.go.kr)
2. **개인정보침해신고센터:** (국번없이) 118 (privacy.kisa.or.kr)
3. **대검찰청:** (국번없이) 1301 (www.spo.go.kr)
4. **경찰청:** (국번없이) 182 (ecrm.police.go.kr)

제11조 (개인정보 처리방침의 변경)

이 개인정보 처리방침은 **2026년 9월 1일**부터 적용됩니다. 이전의 개인정보 처리방침은 아래에서 확인하실 수 있습니다.