

개인정보 취급방침

파리 사업 및 단체(Paris Trade and Companies Register)에 등록번호 572 185 684로 등록된 클럽메드 SAS와 계열사, 관련 회사는 (이하 “당사” 또는 “클럽메드”)는 이용자의 개인정보 보호를 매우 중요하게 생각하며, 특히 유럽에서 자연인을 보호하기 위해 개인정보 처리 및 개인정보의 자유로운 이동과 관련하여 제정한 법률 (2016년 4월 26일에 제정된 유럽연합 규정 2016/679), 1978년 1월 6일 제정되고 2004년 개정된 프랑스 개인정보 보호법 (*Acte informatique et libertés*), CNIL¹의 권고사항, 그리고 대한민국의 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률』 및 『개인정보 보호법』 등 관련 법령에 의거한 개인정보 처리 방침을 정하고, 이용자 권익 보호에 최선을 다하고 있습니다.

본 개인정보 처리방침의 목적은 당사가 이용자의 요청 사항을 처리하고 더 나은 서비스를 제공하기 위해 어떻게/언제 개인정보를 수집, 사용, 공개하는지 명시하기 위함입니다.

본 개인정보 처리방침은 다음과 같은 내용을 담고 있습니다.

- 제1조 개인정보 처리방침의 적용 조건
- 제2조 수집하는 개인정보 항목
- 제3조 개인정보 이용 내역
- 제4조 사용되는 쿠키 항목
- 제5조 개인정보 보유 기간
- 제6조 개인정보의 공유 및 제공
- 제7조 개인정보 처리에 대한 법적 근거
- 제8조 이용자의 권리
- 제9조 개인정보의 EU 역외 이전
- 제10조 개인정보 처리방침
- 제11조 개인정보 처리방침의 변경

1. 개인정보 처리방침의 적용 조건

이용자의 개인정보는 아래와 같은 상황에서 수집, 처리, 이용됩니다.

- 클럽메드 휴가 예약 시
- 웹사이트 또는 모바일 애플리케이션 방문 시 (이하 “웹사이트”)
- 뉴스레터 (상품 및 프로모션 정보)와 맞춤형 콘텐츠 구독 시
- 고객센터로 연락을 취할 시
- 이벤트 응모 시

¹ La Commission Nationale d’informatique et des libertés (French Data Protection Board)

2. 수집하는 개인정보 항목

2.1 이용자가 직접 제공한 개인정보

당사는 아래와 같은 상황에서 이용자로부터 개인정보를 제공 받습니다.

- 웹사이트 가입을 위한 양식을 작성 또는 정보 업로드 시
- 휴가 상품 예약 시
- 설문조사 작성 시
- 고객센터로 연락을 취할 시

이와 같이 수집된 개인정보는 아래 항목을 포함할 수 있습니다.

- 성명
- 생년월일
- 성별
- 우편 주소
- 이메일 주소
- 전화번호
- 결제 방식
- 예약 정보

본 사항은 이용자가 휴가 상품을 예약 할 때 제공하는 모든 사람의 개인정보에도 똑같이 적용됩니다. 이러한 경우, 타인의 동의를 사전에 얻은 것으로 간주됩니다.

이용자는 정보 제공을 거부할 권리가 있습니다. 그러나 이러한 결정은 서비스 사용에 제한을 둘 수 있습니다. 서비스 이용에 필요한 정보는 양식에서 '*'표시로 구분됩니다.

2.2 자동으로 수집되는 정보

웹사이트 사용 시, 당사는 관련 법령과 이용자의 권리를 철저히 준수하는 한에서, 아래와 같은 개인정보를 수집할 수 있습니다.

- 컴퓨터 운영 체제, 인터넷 브라우저 및 사용 기기 (컴퓨터, 태블릿 PC, 스마트폰)
- IP 주소 등의 위치 정보
- 이용자의 접속 경로와 웹사이트 활동 정보 (조회한 페이지, 사용한 검색어, 웹사이트 방문 횟수, 클릭한 광고 등)

3. 개인정보 이용 내역

웹사이트 이용 내역에 관한 정보는 '쿠키'를 통해 수집됩니다. 쿠키에 대한 자세한 정보는 제4조를 참조하시기 바랍니다.

3.1 제3자를 통한 개인정보 수집

제3자를 통해 클럽메드에 가입하거나 로그인할 경우, 당사는 소셜 미디어와 같은 타 업체를 통해 개인정보를 수집할 수 있습니다. 이 경우, 이용자의 어떤 정보가 타 업체로 전송되는지 통지합니다. 당사는 이용자의 요청 사항 처리, 상업적 관계 관리, 그리고 더 안전하고 적법한 환경 구축 및 유지를 위하여 개인정보를 이용, 보관, 처리합니다.

3.2 계약 이행

당사는 이용자가 예약한 휴가 상품을 관리하고 관련 서비스를 제공하기 위해 개인정보를 이용합니다.

특히, 이용자의 결제 내역을 처리하고 문자 메시지, 이메일 등의 수단으로 계약 정보를 전송하기 위해 개인정보를 이용합니다. (여행 일정, 교통편 지연 안내, 추가 서비스 제안 등)

당사는 특정 서비스 제공을 위해, 협력 업체에게 개인정보를 제공할 수 있습니다.

예: 클럽메드는 독립적으로 소유하고 있는 항공기, 열차, 버스가 없으므로, 리조트로 가는 교통편 제공을 위해 다양한 수송 회사와 계약을 맺어야 합니다. 따라서, 티켓 발권에 필요한 개인정보 (성명, 생년월일 등)를 수송 회사 측에 전달합니다.

3.3 이용자의 웹사이트 및 특정 서비스 사용

당사의 사업 파트너는 이용자가 요청한 서비스를 제공하기 위해서만 개인정보를 이용하며, 검증된 관리자만이 이 업무를 수행할 수 있습니다.

3.4 클럽메드 뉴스레터 및 맞춤형 콘텐츠 제공

온라인 휴가 예약에 필요한 계정을 생성할 때, 또는 그 이후 뉴스레터 (상품 및 프로모션 정보) 수신에 동의하거나 구독 양식을 작성한 경우 당사는 이용자의 개인정보를 사용하여 이메일, 문자 메시지, 전화, 우편 등으로 아래와 같은 정보를 전송합니다.

웹사이트 정보

- 이용자가 관심 있어할 만한 이벤트
- 프로모션 정보
- 개인정보 처리방침 또는 보안 수단의 변경

클럽메드 그룹에서 발송하는 광고 수신을 중단하고 싶다면, 언제든지 (i) '수신거부' 링크, 홍보물에 명시된 취소 절차, 또는 (ii) 당사에게 직접 연락하여 (제6조 참조) 이를 시행할 수 있습니다.

당사는 제3의 웹사이트 또는 소셜 미디어에서의 광고성 메시지 발송을 위해 개인정보를 이용합니다. 더 자세한 정보는 해당 웹사이트 또는 플랫폼에 게시된 개인정보 처리방침에서 확인할 수 있습니다.

3.5 프로파일링(Profiling)

당사는 '프로파일링'을 목적으로, 이용자의 개인정보를 처리할 수 있습니다. 프로파일링은 이용자의 관심사, 선호도를 확인, 분석, 예측하여 특정 관심사와 요구사항에 맞춤형된 콘텐츠와 상업적 정보를 자동으로 제공하는 절차입니다.

당사는 오로지 고객의 프로필과 선호도를 결정하고 보다 관련 깊은 콘텐츠를 발송하기 위해서만 제3의 서비스 제공업체와 개인정보를 공유합니다. 사업 파트너에게는 개인정보를 공개하지 않습니다.

이용자는 언제든지 고객 계정에 접속하거나 당사에게 연락을 취함으로써 프로파일링 목적의 개인정보 사용에 반대할 수 있습니다. (제6조 참조)

3.6 웹페이지 및 서비스의 최적화

당사는 웹사이트 최적화 및 서비스의 맞춤화를 위해, 이용자의 개인정보를 사용하여 분석 및 기술 테스트 (개인정보의 익명화 등)를 진행합니다. 개인정보의 안전한 보관, 이용 기기에 최적화된 콘텐츠 표시 등이 이에 포함됩니다.

3.7 컴플레인 처리

이용자가 전화, 웹사이트와 같은 수단 (소셜 미디어, 채팅 등)을 통해 고객 센터에 연락할 경우, 당사는 아래와 같은 목적으로 이용자의 개인정보 (사전 동의를 얻은 전화 녹음 포함)를 이용합니다.

- 컴플레인 응대
- 컴플레인에 대한 후속 조치
- 고객 서비스 개선

3.8 내부 통계와 설문조사

당사는 통계 분석 그리고/또는 설문조사 참여 요청을 위해 개인정보를 이용합니다.

3.9 법적 의무 준수

이용자의 개인정보는 아래와 같은 목적으로 사용될 수 있습니다.

- 정부, 사법부, 법 집행기관의 요구 또는 법원 판결의 이행
- 통합 여행약관 및 개인정보 취급처리 방침 준수
- 손해 발생에 대비한 당사의 권리 보호 및 이에 따른 결과 처리
- 사기죄와 같은 범법 행위 방지

3.10 이벤트 참가자 관리

이벤트 참가 시 이용자는 참가자 등록과 경품 증정에 반드시 필요한 개인정보를 제공합니다.

이용자의 사전 동의 하에, 당사는 해당 정보를 사용하여 클럽메드 뉴스레터 (상품 및 프로모션 정보)와 맞춤형 콘텐츠를 발송합니다.

4. 사용되는 쿠키 항목

4.1 쿠키 (Cookie) 란?

웹사이트 사용 시, 당사는 '쿠키'라는 텍스트 파일을 컴퓨터 (또는 태블릿 PC)의 브라우저 파일에 저장합니다. 활성화된 쿠키는 웹사이트에 재방문한 이용자의 컴퓨터를 인식합니다. 사이트에 방문할 때 마다, 이전 접속 기록이 저장됩니다.

4.2 사용되는 쿠키 항목

부록 참조

a) 서비스 제공 쿠키

클럽메드는 이용자가 요청한 아래와 같은 서비스, 정보 제공을 위해 쿠키를 사용합니다.

- 세션 ID 쿠키

- 장바구니 쿠키
- 인증 쿠키
- 로딩 쿠키
- 인터페이스 맞춤화 쿠키
- 분석 (통계) 쿠키

분석 쿠키를 통해 수집된 개인정보는 기타 정보, 또는 기존의 익명 정보와는 별도로 웹사이트 이용자에 대한 익명 정보 수집을 위해서만 사용됩니다.

이러한 쿠키는 이용자가 당사 웹사이트를 방문하고 어떠한 행동을 하는지 추적하거나 지리적 위치를 파악하는 등의 목적으로는 사용되지 않습니다.

이용자는 통계 쿠키를 포함한 쿠키들의 설치를 차단할 수 있습니다. (제 4 조 3 항 참조)

b) 개선 및 맞춤화 쿠키

일부 쿠키는 이용자의 웹사이트 사용을 분석, 최적화, 맞춤화 하기 위해 사용됩니다. 또한 쿠키는 이용약관 (제 3 조 4 항 참조)에 따라 이용자의 개인정보를 자동으로 처리하며, 설치 전에 반드시 동의 여부를 묻습니다.

c) 제 3 자 쿠키

웹사이트 사용 시, 통신사, 리서치 회사, 광고 회사 등 제 3 자가 설치한 쿠키는 다음과 같은 역할을 수행할 수 있습니다. (i) 이용자의 클럽메드 웹사이트 이용내역 수집 (ii) 관심사에 적합한 광고 표시. 제 3 자 쿠키의 설정과 이용 목적은 해당 업체의 쿠키 정책을 따릅니다.

4.3 쿠키 비활성화/차단 방법

인터넷 브라우저 설정을 변경하여 쿠키를 차단하거나 비활성화할 수 있습니다. 모든 쿠키를 허용하거나, 쿠키 설치 전 메시지를 표기하도록 설정 가능합니다. 모든 쿠키를 비활성화할 수도 있으나, 이 경우 웹사이트의 일부 서비스를 이용할 수 없게 됩니다. 쿠키 비활성화 방법은 부록을 참조하시기 바랍니다.

5. 개인정보 보유 기간

일반적인 경우, 개인정보는 수집 목적 달성에 필요한 기간 동안만 보관됩니다. 개인정보의 종류에 따른 보관 기간은 아래와 같습니다.

- 이용자가 직접 제공한 개인정보(제 2 조 1 항 참조): 정보 처리에 필요한 기간만큼 보관
- 웹사이트 활동 정보: 최대 13 개월
- 잠재 고객 정보: 클럽메드 서비스 이용 후 최대 3 년
- 개인정보 수정 및 열람을 위해 제공한 신분증명 서류: 최대 12 개월
- 디지털 마케팅 목적의 개인정보 사용 거부를 위해 제공한 정보: 최대 3 년

이용자는 개인정보 파기를 요청할 권리가 있습니다.

당사는 상기 제시된 기간이 만료되거나 이용자가 파기를 요청한 이후에도, 회계, 납세 등의 법적 의무, 또는 법적 분쟁 및 기타 허용된 사유에 의거하여 개인정보를 보관할 수 있습니다.

6. 개인정보의 공유 및 제공

당사는 아래를 포함한 제 3 자에게 이용자의 개인정보를 제공할 수 있습니다.

- 이용자가 요청한 서비스를 제공하고, 합법적으로 개인정보를 처리하는 클럽메드 제휴사
- 당사의 규범 및 제 2 조에 명시된 목적에 따라 개인정보를 처리하는 사업 파트너, 공급 업체,
- 데이터 처리업체 (항공사, 보험 회사, 세관, 지역 서비스 제공업체, 경제 기구, 개인정보 처리
- 기술자 등). 당사는 제 3 자가 이용자의 개인정보 보호를 위한 충분한 조치를 취하도록 최선을
- 다합니다.
- 법적 소송, 또는 개인정보 전송 요청을 처리하는 내국인 및 외국인 관계자

7. 개인정보 처리에 대한 법적 근거

관계 법령에 따라, 당사는 다음과 같은 법적 근거를 기반으로 이용자의 개인정보를 처리합니다.

- 제 3 조에 포함된 목적의 개인정보 사용에 대한 이용자의 사전 동의
- 이용자와 합의한 계약 이행
- 정부 요청 또는 법적 분쟁에서의 변호
- 클럽메드의 합법적인 이익
- 이용자의 권익 보호

8. 이용자의 권리

8.1 열람, 수정, 파기, 거부의 권리

이용자는 개인정보의 열람, 수정, 정정, 삭제를 요구할 권리가 있습니다. 또한, 이용자는 자신의 정보 처리를 거부할 수 있습니다.

8.2 개인정보 이전 요청의 권리

이용자는 개인정보의 이전을 요청하여 아래와 같은 개인정보를 복구할 수 있습니다.

- 이용자가 당사에 직접 제공한 개인정보 (제 2 조 1 항 참조)
- 웹사이트 활동 정보 (제 2 조 참조)

당사는 이용자의 요청을 적절하고 적법한 기한 내에 처리하기 위해 노력하고 있습니다.

8.3 개인정보 이용에 대한 결정권

이용자는 계정 탈퇴 후 개인정보의 유지, 파기, 공개에 대해 특정한 또는 전체적인 방침을 결정할 권리가 있습니다.

8.4 연락

이용자는 아래의 개인정보 보호책임자에게 서면 양식과 신원 증명서류를 보내 권리를 행사할 수 있습니다.

마크안드레르투르노

서울시 강남구 테헤란로 87 길 36 도심공항타워 5 층 클럽메드 앞 (우편번호 : 06164)

본인의 권리가 침해됐다고 생각할 경우, 클럽메드 개인정보 보호책임자에게 편지 또는 이메일을 보내 이의를 제기할 수 있습니다.

이메일 : customerrelations.korea@clubmed.com

9. 개인정보의 EU 역외 이전

당사는 본 개인정보 취급처리 방침에 명시된 목적을 위해, 이용자의 정보를 다른 나라로 전송할 수 있습니다.

이용자의 정보를 전송할 때, 당사는 유럽연합 위원회(European Commission)와 이용자가 거주하는 국가에서 규정한 개인정보 보호정책에 따라 정보를 보호합니다.

또한 유럽연합 위원회가 규정한 개인정보 보호정책에 걸맞는 수준의 보안을 제공하는 나라로만 정보를 전송합니다.

적절한 수준의 보안을 실시하지 않는 나라로 전송될 경우, 클럽메드 그룹과 파트너, 서비스 제공업체는 전송 과정을 철저히 감독합니다. (예: 유럽연합 위원회가 규정한 일반 계약법에 따름) 상기 명시된 개인정보 보호책임자에게 서면으로 이를 요청할 수 있습니다.

10. 개인정보 보호

클럽메드는 개인정보를 안전하고 확실하게 보호하기 위해 최선을 다합니다. 개인정보의 변경, 파괴의 예방을 위해 필요한 모든 물리적, 관리적, 논리적 수단을 사용하며 검증된 관리자만이 개인정보를 열람할 수 있습니다.

11. 개인정보 처리방침의 변경

본 개인정보 처리방침은 관련 법령의 변동에 따라 추후 수정될 수 있습니다. 이러한 경우, 본 페이지를 통하여 고지할 것입니다.

본 개인정보 처리방침은 2021년 11월 9일에 마지막으로 수정되었습니다.

부록: 클럽메드가 사용하는 쿠키 항목

본 항목은 정기적으로 업데이트 됩니다. (마지막 수정일: 2021년 11 월 9 일)

생성자: Adobe Analytics

쿠키 이름: 사용 목적

Cmclid /C_m: 방문자의 위치를 확인합니다.

s_cc: 웹 브라우저의 쿠키 활성화 여부를 확인합니다.

s_sq: 이전 방문 페이지를 확인합니다.

s_vi: 웹사이트 접속 경로를 파악합니다.

iccm: 웹사이트 방문자를 인식합니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: Google Analytics Premium (GAP)

쿠키 이름: _ga

사용 목적: 무작위의 ID 를 사용하여 웹사이트 사용자를 구별합니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: Neolane

쿠키 이름: neolaneID

사용 목적: 웹사이트 고객 중 클럽메드 데이터베이스 내 잠재 고객과 실제 고객이 있는지 확인합니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: Kameleoon

쿠키 이름: kameleoonVisitIdentifier / kameleoonSessionId

사용 목적: 웹사이트 내 새로운 기능을 테스트합니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: DoubleClick

쿠키 이름: DoubleClick "ID" cookie

사용 목적: DoubleClick 이 보다 효율적으로 광고를 표시할 수 있도록 합니다. 이용자가 입력한 검색어에 알맞는 광고 표시, 캠페인 결과 개선, 중복 광고 표시 방지를 위해 사용됩니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: AdmotTV

사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: Freespee

쿠키 이름: __fs_dncs_exttrack

사용 목적: 정보를 추적합니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: Freespee

쿠키 이름: __fs_dncs_sessionid

사용 목적: 정보를 추적합니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: Freespee

쿠키 이름: __fs_dncs_trackingid

사용 목적: 정보를 추적합니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: Google analytics

쿠키 이름: gat_cmTracker

사용 목적: Google Analytics 의 통계를 생성합니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: Tradelab

쿠키 이름: _tlc; _tls; _tlv

사용 목적: 제 3 웹사이트 상에서 타깃 광고를 표시합니다.

쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: Criteo
쿠키 이름: uid, tc, nxtck_srv
사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.
쿠키 수명: 최대 13 개월

생성자: Nextperformance
쿠키 이름: ccv2
사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.
쿠키 수명: 최대 13개월

생성자: Facebook
쿠키 이름: fr
사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.
쿠키 수명: 최대 13개월

생성자: Adobe
사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.
쿠키 수명: 최대 13개월
생성자: Ligatus

사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.
쿠키 수명: 최대 13개월
생성자: Gemini
사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.

쿠키 수명: 최대 13개월
생성자: Google AdWords
사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.
쿠키 수명: 최대 13개월

생성자: Bing
사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.
쿠키 수명: 최대 13개월

생성자: DoubleClick
사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.
쿠키 수명: 최대 13개월

생성자: Lengow
사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.

쿠키 수명: 최대 13개월

생성자: Quantum

사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.

쿠키 수명: 최대 13개월

생성자: Spin

사용 목적: 웹사이트 이용자를 인식합니다.

쿠키 수명: 최대 13개월

쿠키 비활성화 방법

인터넷 브라우저 설정을 변경하여 쿠키를 차단하거나 비활성화할 수 있습니다. 모든 쿠키를 허용하거나, 쿠키 설치 전 메시지를 표기하도록 설정 가능합니다. 모든 쿠키를 비활성화할 수도 있으나, 이 경우 웹사이트의 일부 서비스를 이용할 수 없게 됩니다.

인터넷 익스플로러 8 (Internet Explorer 8):

1. 도구 메뉴에서 '인터넷 옵션'을 선택합니다.
2. 개인정보 탭을 클릭합니다.
3. 모든 쿠키를 차단하려면 '모든 쿠키 차단', 모든 쿠키를 허용하려면 '모든 쿠키 허용'을 선택합니다.

자세히 보기 > goo.gl/pyr7H7

파이어폭스 30.0과 그 이후 버전 (Firefox 30.0):

1. 도구 메뉴에서 "인터넷 옵션"을 선택합니다.
2. "개인정보" 탭을 선택합니다.
3. 방문 기록의 "Firefox 작업 사항"에서 "사용자 정의 설정"을 선택합니다.
4. "웹 사이트에서 제공하는 쿠키 허용" 여부를 체크하거나 비워둡니다. 쿠키 사용에 문제가 있을 경우, "제3자 쿠키 허용" 여부를 "허용하지 않음"으로 설정합니다.
5. 쿠키의 유지 기간을 설정합니다.
"만료될 때까지": 웹사이트가 설정한 만료 날짜에 삭제됩니다.
"Firefox를 닫을 때": Firefox가 종료되면 쿠키도 삭제됩니다.
"매번 확인" 쿠키 설치 전 동의 여부를 묻는 경고 메시지가 표기됩니다.
6. "확인" 버튼을 눌러 "인터넷 옵션" 창을 종료합니다.

자세히 보기 > goo.gl/vjvKn

구글 크롬 (Google Chrome):

1. 메뉴에서 “도구”를 클릭합니다.
2. 설정 메뉴의 페이지 하단에서 “고급”을 선택합니다.
3. “개인정보 보호 및 보안”에서 콘텐츠 설정을 클릭합니다.
4. “쿠키”를 클릭하고, “사이트에서 쿠키 데이터 저장 및 읽기 허용”을 사용 또는 사용 중지합니다.

자세히 보기> goo.gl/U9qzmW

사파리 (Safari 5.0):

1. Safari > 환경설정에서 개인정보를 클릭합니다.
2. ‘쿠키 차단’ 섹션에서 쿠키 허용 여부를 선택합니다.

자세히 보기> goo.gl/5ccQeT

위에 포함되지 않은 브라우저를 이용하실 경우, 브라우저 내 “도움말” 메뉴를 참고하시기 바랍니다.