

# 샤넬 코리아 유한회사 개인정보 처리방침

## (고객용)

### 1. 총칙

샤넬 코리아 유한회사(이하 “회사”)는 회사가 오프라인 또는 인터넷 홈페이지를 통하여 수집 및 처리하는 고객의 개인정보를 적극적으로 보호하며, 개인정보보호법 등 모든 관련 법령을 준수하고 있습니다. 회사의 개인정보처리방침은 관련 법령, 지침 및 회사 내부 운영방침에 따라 변경될 수 있으며, 개인정보처리방침이 변경되는 경우 즉시 인터넷 홈페이지에 게재할 것입니다.

### 2. 개인정보의 처리목적 및 처리하는 개인정보의 항목

#### 가. 오프라인 가입 회원

##### [일반 개인정보]

정보 주체	구분	개인정보의 처리목적	처리하는 개인정보의 항목
고객 정보	필수적 수집	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 당사자의 식별 및 거래이력 관리</li> <li>▪ AS 접수</li> <li>▪ 위법 또는 부정한 거래시도 분석</li> </ul>	성명, 주소, 우편번호, 휴대폰 전화번호, 이메일
	선택적 수집	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 상품•책자•기프트•DM 발송</li> <li>▪ 이벤트•세일•프로모션에 관한 사항의 안내 및 고지 등의 마케팅</li> </ul>	기념일, 생년월일, 성별, 주소, 국적, 직업,

		▪ 멤버십 프로그램 등록	
--	--	---------------	--

나. 온라인

[뉴스레터 신청 관련- 일반 개인정보] 당사는 아래와 같이 사넬닷컴 상 뉴스레터 신청 항목을 통하여 고객의 개인정보를 수집합니다.

정보 주체	구분	개인정보의 처리목적	처리하는 개인정보의 항목
고객 정보	뉴스레터 신청	<p>[선택]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 뉴스레터 발송(회사의 제품, 행사, 이벤트 등에 관한 최신 정보 및 안내 사항 전달)</li> </ul>	<p>[선택]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 성명, 이메일주소</li> <li>▪ (자동수집 항목) 브라우저 종류 및 OS, 검색어, 접속로그, IP 주소, 쿠키, 방문 일시, 서비스 이용기록</li> </ul>

[온라인 회원- 일반 개인정보] 당사는 아래와 같이 온라인 제품구매, 멤버십 가입, 뉴스레터 신청, 문의하기 항목을 통하여 고객의 개인정보를 수집합니다.

정보 주체	구분	개인정보의 처리목적	처리하는 개인정보의 항목
고객 정보	제품 구매	<p>[필수]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 당사자의 식별 및 거래이력 관리</li> <li>▪ 주문 처리, 결제, 배송, 관련 고지 사항 전달</li> <li>▪ AS 및 민원 접수, 처리</li> <li>▪ 위법 또는 부정한 거래시도 분석</li> </ul>	<p>[필수]</p> <p>성명, 주소(우편번호 포함), 휴대폰 전화번호, 이메일 주소, 비밀번호, 거래내역, 결제정보</p> <p>[선택]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 성별, 생년월일 (추가로 입력해 주신 경우)</li> <li>▪ (자동수집 항목) 브라우저 종류 및 OS, 검색어, 접속로그, IP 주소, 쿠키, 방문 일시, 서비스 이용기록</li> </ul>

		<p>[선택]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객 분석(구매 패턴 파악, 통계 분석 포함), 제품 및 서비스 개선</li> </ul>	
	<p>멤버십 가입</p>	<p>[선택]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 본인 확인, 멤버십 프로그램 등록, 고객 분석, 멤버십 서비스 제공</li> <li>▪ 멤버십 서비스: 거래이력 관리, 상품·책자·기프트·DM 발송, 이벤트·세일·프로모션에 관한 사항의 안내 및 고지 등의 마케팅</li> </ul>	<p>[선택]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 성명, 주소(우편번호 포함), 휴대폰 전화번호, 이메일 주소, 거래내역, 결제정보</li> <li>▪ 성별, 생년월일 (추가로 입력해 주신 경우)</li> <li>▪ VIP code</li> <li>▪ (자동수집 항목) 브라우저 종류 및 OS, 검색어, 접속 로그, IP 주소, 쿠키, 방문 일시, 서비스 이용기록</li> </ul>
	<p>뉴스레터 신청</p>	<p>[선택]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 이메일, 핸드폰 문자메시지, 전화, SNS 등을 통한 회사 이벤트·세일·프로모션에 관한 사항의 안내 및 뉴스레터 전송 등 개인정보의 마케팅 목적 이용 및 영리 목적 광고성 정보 전송</li> </ul>	<p>[선택]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 성명, 연락처(전화번호), 이메일 주소</li> <li>▪ (자동수집 항목) 브라우저 종류 및 OS, 검색어, 접속로그, IP 주소, 쿠키, 방문 일시, 서비스 이용기록</li> </ul>
	<p>문의하기</p>	<p>[선택]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 문의하기(Q&amp;A) 및 고객의견 접수, 처리, 답변, 관련 분쟁 대응 및 이에 대한 증빙</li> </ul>	<p>[선택]</p> <p>성명, 연락처(휴대폰전화번호), 이메일 주소, 기타 고객이 문의 내용(제목, 유형, 내용)에 자발적으로 기재해주신 개인 정보</p>

### 3. 개인정보의 처리/보유기간 및 파기

## 가. 개인정보의 처리/보유기간

고객의 개인정보는 처리목적 달성 등 그 개인정보가 더 이상 불필요하게 되었을 때 지체 없이 파기합니다.

### [온라인] 샤넬닷컴 관련

- 뉴스레터: 수신 동의 철회/수신 거부 시까지

### [온라인] 온라인 회원 관련

- 제품 구매: 수집 후 5년간(단, 멤버십 가입 고객의 경우 멤버십 탈퇴 시까지)
- 뉴스레터: 수신 동의 철회/수신 거부 시까지
- 고객 문의: 문의사항 처리 완료 후 4개월 간

다만, 다른 법령에 따라 보존해야 하는 경우에는 해당 개인정보를 보존할 수 있습니다. 주요 보존 기간은 다음과 같습니다.

- 상업장부(회계장부 및 대차대조표 등), 영업에 관한 중요 서류(각종 계약서 포함)  
보존 근거: 상법  
보존 기간: 10년
- 거래에 관한 장부 및 증빙서류, 세금계산서 또는 영수증  
보존 근거: 국세기본법, 법인세법, 부가가치세법  
보존 기간: 5년
- 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록, 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록  
보존근거: 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률  
보존 기간: 5년
- 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록  
보존 근거: 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률  
보존 기간: 3년
- 웹사이트 방문 기록 (N°5 로(L'EAU) 온라인 부티크의 경우)  
보존 근거: 통신비밀보호법  
보존 기간: 3개월

## 나. 개인정보 파기의 절차 및 방법

개인정보 파기의 절차 및 방법은 다음과 같습니다.

1) 파기절차

회사는 파기 사유가 발생한 개인정보를 선정하고, 회사의 개인정보 보호책임자의 승인을 받아 개인정보를 파기합니다.

2) 파기방법

회사는 전자적 파일 형태로 기록·저장된 개인정보는 기록을 재생할 수 없도록 파기하며, 종이 문서에 기록·저장된 개인정보는 분쇄기로 분쇄하거나 소각하여 파기합니다.

4. 개인정보의 제3자 제공

회사는 수집하는 고객의 개인정보를 아래와 같이 제3자에게 제공하고 있습니다.

가. 오프라인 가입 회원

[일반 개인정보]

<선택적 제공>

제공받는 자	제공받는 자가 소재하는 국가	제공받는 자의 이용목적	제공하는 개인정보 항목	제공받는 자의 보유 및 이용기간
Chanel Asia Pacific Ltd.	싱가포르	고객 분석	VIP Code, 구매이력	수집, 이용 목적이 달성 될 때까지
Chanel Limited	홍콩	고객 분석	VIP Code, 이름, 생년월일, 주소, 연락처, 구매이력	상동
Chanel Parfums Beauté	프랑스	고객 분석	VIP Code, 구매이력	상동

나. 온라인 - 온라인 회원

[일반 개인정보] - 제품 구매/멤버십 가입

제공받는 자	제공받는 자가 소재하는 국가	제공받는 자의 이용목적	제공하는 개인정보 항목	제공받는 자의 보유 및 이용기간
Chanel Asia Pacific Ltd.	싱가포르	당사자의 식별 및 확인, 거래 이력 관리, 고객 분석	거래내역, (해당되는 경우) VIP Code	수집 후 5년간. 단, 멤버십 프로그램 가입 고객의 경우 멤버십 프로그램 탈퇴 시까지
Chanel Limited	홍콩	고객분석	성명, 주소, 휴대폰 전화번호, 이메일 주소, 거래내역, (해당되는 경우) VIP Code, 생년월일	상동

5. 개인정보 처리업무의 위탁

회사는 아래와 같이 고객의 개인정보 처리 업무를 위탁하고 있으며, 업무 처리를 위탁 받은 수탁자는 위탁 목적에 따라 개인정보를 처리할 수 있습니다.

가. 개인정보 처리업무의 위탁 현황

[오프라인 가입 회원]

위탁받는 자	위탁하는 업무의 내용
Chanel Limited	데이터 보관, 시스템 유지 및 관리
(주)남아애드	브러셔, 리플릿 등의 우편 발송 업무
일양로지스	고객카드 발송
무브앤알프	고객카드 제작
Decision Partners, Co.	KEY-IN Service, eDM 발송 서비스, Database 관리 서비스, DBM 컨설팅 서비스 등
아이씨에스엔덴주식회사	DM 및 가변 데이터 제작물 제작

타라 그래픽스	DM 및 가변 데이터 제작물 제작
(주)더브릿지커뮤니케이션즈	가변 데이터 제작 SMS/MMS 등 문자 메시지 발송, eDM 발송, 웹사이트 제작

[온라인 뉴스레터 신청 고객]

위탁받는 자	위탁하는 업무의 내용
Decision Partners, Co.	뉴스레터 발송

[온라인 - 온라인 회원 관련]

위탁받는 자	위탁하는 업무의 내용
(주)남아애드	브러셔, 리플릿 등의 우편 발송 업무
일양로지스	고객 대상 제품배송업무, 고객카드 발송
무브엔알프	고객카드 제작
Decision Partners, Co.	KEY-IN Service, eDM 발송 서비스, Database 관리 서비스, DBM 컨설팅 서비스 등
아이씨에스엔덴주식회사	DM 및 가변 데이터 제작물 제작
타라 그래픽스	DM 및 가변 데이터 제작물 제작
(주)더브릿지커뮤니케이션즈	가변 데이터 제작 SMS/MMS 등 문자 메시지 발송, eDM 발송, 웹사이트 제작
ASIANCE KOREA	가변 데이터 제작 SMS/MMS 등 문자 메시지 발송, eDM 발송, 웹사이트 제작, 어플리케이션 및 DB 유지보수
LG CNS	구매 및 요금 결제, 금융거래본인 인증 및 금융 서비스, 요금 추심
주식회사 카카오	구매 및 요금 결제, 금융거래본인 인증 및 금융 서비스, 요금 추심
Amazon Web Service	데이터베이스 보관 및 관리

나. 고객에 대한 통지

회사는 재화 또는 서비스를 홍보하거나 판매를 권유하는 업무를 위탁하는 경우 서면·전자우편·팩스·전화·문자전송 또는 이에 상당하는 방법 중 어느 하나의 방법으로 위탁하는 업무의 내용과 수탁자를 고객에게 통지합니다.

#### 다. 위탁계약

회사는 위탁계약 시 개인정보보호 관련 법규의 준수, 개인정보에 관한 제3자 제공 금지 및 책임부담 등을 명확히 규정하고, 당해 계약을 보관하고 있습니다. 수탁기관이 변경될 경우에는 개인정보처리방침을 통해 고지하겠습니다.

### 6. 정보주체의 권리·의무 및 그 행사방법

가. 고객은 자신 및 자신이 법정대리인인 14세 미만 아동의 개인정보의 열람 및 처리정지를 요구할 수 있습니다. 다만 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 회사는 해당 사유를 고객에게 알리고, 처리정지 요구를 거절할 수 있습니다.

- 1) 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
- 2) 다른 사람의 생명·신체를 해할 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
- 3) 개인정보를 처리하지 아니하면 고객과 약정한 서비스를 제공하지 못하는 등 계약의 이행이 곤란한 경우로서 정보주체가 그 계약의 해지 의사를 명확하게 밝히지 아니한 경우

나. 고객은 자신 및 자신이 법정대리인인 14세 미만 아동의 개인정보의 오류에 대한 정정 및 삭제를 요구할 수 있습니다. 다만, 다른 법령에서 그 개인정보가 수집 대상으로 명시되어 있는 경우에는 그 삭제를 요구할 수 없습니다.

다. 고객이 개인정보의 오류에 대한 정정 및 삭제를 요청한 경우에는 정정 및 삭제를 완료할 때까지 당해 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다. 또한 잘못된 개인정보를 이용 또는 제공한 경우 발견 즉시 지체 없이 수정하겠습니다.

라. 제1항에 따른 권리 행사는 정보주체의 법정대리인이나 위임을 받은 자 등 대리인을 통하여 하실 수 있습니다. 이 경우 개인정보보호법 시행규칙 별지 제11호 서식에 따른 위임장을 제출하여야 합니다.



마. 고객은 개인정보보호법 등 관계법령을 위반하여 회사가 처리하고 있는 고객 본인이나 타인의 개인정보 및 사생활을 침해하여서는 아니됩니다.

바. 개인정보의 열람, 정정, 처리정지 및 삭제 등의 요청을 위한 담당자는 제9조를 참조해주시기 바랍니다.

## 7. 안전성 확보를 위한 보호조치에 관한 사항

### 가. 개인정보보호를 위한 관리적 조치

- 1) 회사는 개인정보의 안전한 처리를 위해 개인정보 보호책임자를 지정하며, 내부관리계획을 수립하고 이를 시행합니다.
- 2) 개인정보를 직접 처리하는 소속직원·수탁자 등에 대한 교육계획을 수립하고 이를 시행합니다.
- 3) 내부관리계획에 따른 정기적인 자체 감사를 실시합니다.

### 나. 개인정보보호를 위한 기술적 조치

- 1) 개인정보에 대한 접근을 통제하며, 접근 권한을 제한 및 관리합니다.
- 2) 개인정보에 대한 접근 권한 관리 내역을 기록하고 그 기록을 일정 기간 보관합니다.
- 3) 개인정보에 대한 권한 없는 접근을 차단하기 위한 침입차단·방지시스템을 설치하여 운영합니다. 또한 외부에서 접속시 가상사설망 등 안전한 접속수단을 적용합니다.
- 4) 임직원 등이 안전한 비밀번호를 설정하여 이행할 수 있도록 비밀번호 작성규칙을 수립하여 적용합니다.
- 5) 민감정보, 고유식별정보를 비롯한 개인정보의 송·수신 및 저장시 관련 법규에서 요구하는 암호화 조치를 취합니다.
- 6) 운영체제 등 소프트웨어의 보안 취약점을 수정·보완하기 위한 프로그램을 설치하고, 이를 주기적으로 갱신하고 있습니다.
- 7) 회사는 개인정보처리시스템 접근 기록을 일정기간 안전하게 보관합니다.

### 다. 개인정보보호를 위한 물리적 조치

개인정보의 안전한 보관을 위한 출입통제·잠금장치 등의 물리적 접근방지 조치를 시행하고 있습니다.

## 8. 권익침해 구제방법

고객은 개인정보침해로 인한 구제를 받기 위하여 개인정보분쟁조정위원회, 개인정보침해신고센터 등에 분쟁해결이나 상담 등을 신청할 수 있습니다.

이 밖에 기타 개인정보침해의 신고 및 상담에 대하여는 아래의 기관에 문의하시기 바랍니다.

- 개인정보보호 종합지원 포털(행정자치부 운영)  
소관업무: 개인정보 침해사실 신고, 상담 신청, 자료제공  
홈페이지: <http://www.privacy.go.kr>  
전화: 02-2100-3394
- 개인정보 침해신고센터(한국인터넷진흥원 운영)  
소관업무: 개인정보 침해사실 신고, 상담 신청  
홈페이지: <http://privacy.kisa.or.kr>  
전화: (국번없이) 118  
주소: (138-950) 서울시 송파구 중대로 135 한국인터넷진흥원  
개인정보침해신고센터
- 개인정보 분쟁조정위원회(한국인터넷진흥원 운영)  
소관업무: 개인정보 침해사실 신고, 상담 신청  
홈페이지: <http://privacy.kisa.or.kr>  
전화: (국번없이) 118  
주소: (138-950) 서울시 송파구 중대로 135 한국인터넷진흥원  
개인정보침해신고센터
- 개인정보보호 종합지원 포털(행정자치부 운영)  
소관업무: 경찰청 사이버테러대응센터  
홈페이지: [www.netan.go.kr](http://www.netan.go.kr)  
전화: 02-393-9112(사이버범죄), 1566-0112(경찰청 대표)

## 9. 의견수렴 및 불만처리

가. 회사는 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지고, 개인정보 처리와 관련한 정보주체의 불만처리 및 피해구제 등을 위하여 아래와 같이 개인정보 보호책임자를 지정하고 있습니다.

#### 개인정보 보호책임자

성명: 존 황 전무

전화번호: (02) 3708 2720

이메일: john.whang@chanel.co.kr

#### 개인정보 담당부서

부서명: 법무부

담당자: 김유리

전화번호: (02) 3708 2910

이메일: krystal.kim@chanel.co.kr

나. 고객은 회사의 서비스를 이용하시면서 발생한 모든 개인정보 보호 관련 문의, 불만처리, 피해구제 등에 관한 사항을 개인정보 보호책임자 및 담당부서로 문의하실 수 있습니다. 회사는 고객의 문의에 대해 지체 없이 답변 및 처리해드릴 것입니다.

### 10. 인터넷 접속정보파일 등 자동수집장치

가. 쿠키(인터넷 브라우저 지원)는 기록을 보관하기 위하여 웹사이트가 컴퓨터 하드 디스크로 전송하는 소량의 정보입니다. 쿠키는 사용자가 즐겨 찾는 특정 사이트에 대한 정보를 기록하여 웹을 보다 유용하게 사용할 수 있도록 해줍니다. 회사는 홈페이지에서 이용자 개개인에게 맞춤 서비스를 제공하기 위해 개인정보를 저장하고 수시로 찾아내기 위해 쿠키를 사용합니다. 쿠키는 이용자들이 회사 홈페이지를 등록하거나 로그인하실 경우 설정됩니다. 회사는 이러한 쿠키정보를 통하여 이용자 편의를 위해 사용하며 상업적인 목적으로는 사용하지 않습니다.

나. 쿠키 설정을 거부하는 방법으로는 이용자가 사용하는 웹 브라우저의 옵션을 선택함으로써 모든 쿠키를 허용하거나 쿠키를 저장할 때마다 확인을 거치거나, 모든 쿠키의 저장을 거부할 수 있습니다. 단, 쿠키 설치를 거부하였을 경우 서비스 제공에 어려움이 있을 수 있습니다.

- 설정방법 예(인터넷 익스플로어의 경우)

웹 브라우저 상단의 도구 > 인터넷 옵션 > 개인정보

## 11. 개인정보처리방침의 변경

- 가. 이 개인정보 처리방침은 2012. 8.1. 부터 적용됩니다.
- 나. 이 개인정보 처리방침은 2016.1.1. 부터 수정되어 적용됩니다.
- 다. 이 개인정보 처리방침은 2016. 9.1. 부터 수정되어 적용됩니다.
- 라. 이 개인정보 처리방침은 2017. 8. 19. 부터 수정되어 적용됩니다.
- 마. 회사가 개인정보처리방침을 변경하는 경우 변경 및 시행의 시기, 변경된 내용을 지속적으로 공개할 것이며, 변경된 내용은 고객 등이 쉽게 확인할 수 있도록 변경 전·후를 비교하여 공개할 것입니다.