

# 롯데하이마트 가전교체서비스

## 개인정보처리방침

(version: 2023-11-02)

볼트테크코리아 주식회사(이하 '회사')는 '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률' 및 '개인정보보호법' 등 관련 법령과 '개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준', '표준 개인정보보호지침'을 준수하고 있으며, 개인정보보호법 제30조에 따라 다음과 같이 '개인정보처리방침'을 공개합니다.

1. 총칙
2. 고객의 권리와 그 행사방법
3. 아동의 개인정보보호 및 법정대리인의 권리와 행사방법
4. 개인정보보호책임자
5. 개인정보 자동수집장치의 설치·운영 및 그 거부방법
6. 개인정보의 수집항목 및 이용목적
7. 개인정보의 수집방법
8. 개인정보의 이용 및 제3자 제공
9. 개인정보의 처리위탁
10. 개인정보의 이용·보관 기간
11. 개인정보의 파기
12. 개인정보 수집·이용·제공에 대한 동의철회
13. 개인정보보호를 위한 기술적·관리적 대책
14. 홈페이지의 링크사이트
15. 홈페이지의 게시물
16. 의견수렴 및 불만처리
17. 광고성 정보 전송
18. 개인정보의 국외이전
19. 고지의 의무

### 1. 총칙

- (1) 개인정보란 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 등에 의하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 부호 · 문자 · 음성 · 음향 및 영상 등의 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없어도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우에는 그 정보를 포함)를 말합니다.
- (2) 회사는 개인정보처리방침을 통하여 고객의 개인정보가 어떤 용도와 방식으로 이용되고 있으며 개인정보 보호를 위하여 어떤 조치가 취해지고 있는지 알려드립니다.
- (3) 회사는 개인정보처리방침을 홈페이지(<https://homeservice.bolttech.kr/kr/>) 첫 화면에 공개함으로써 고객이 언제나 쉽게 보고 확인할 수 있도록 조치하고 있습니다.
- (4) 회사는 개인정보처리방침을 관련 법령 또는 내부 운영규정의 변경에 따라 개정할 수 있으며, 개인정보처리방침을 개정하는 경우 버전번호 등을 부여하여 개정된 사항을 고객이 쉽게 알아볼 수 있도록 하고 있습니다.

## 2. 고객의 권리와 그 행사방법

- (1) 고객은 언제든지 회사가 보유하는 개인정보, 개인정보의 이용 · 제공내역, 수집 · 이용 · 제공에 대한 동의내역을 열람하거나 정정할 수 있습니다. 해당 개인정보에 오류가 있거나 보존기간이 경과한 것으로 판명되는 등 정정 · 삭제를 할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 회사는 지체 없이 이를 이행합니다.
- (2) 고객은 홈페이지를 통하여 직접 자신의 개인정보 열람 및 정정을 하거나, 고객센터(전화번호 : 1670-8884, 이메일 : [home-appliance-support@bolttech.kr](mailto:home-appliance-support@bolttech.kr))로 문의할 수 있습니다.
- (3) 회사는 대리인이 개인정보의 열람 · 증명을 요구하는 경우에는 적법한 위임을 받았는지 확인할 수 있는 위임장 및 본인의 인감증명서와 대리인의 신분증 등을 제출 받아 정확히 대리인 여부를 확인합니다.
- (4) 고객이 개인정보의 오류에 대한 정정을 요청한 경우, 회사는 정정이 완료되기 전까지 개인정보를 이용 또는 제공하지 않습니다.
- (5) 회사는 잘못된 개인정보를 이미 제3자에게 제공한 경우 그 정정 처리결과를 제3자에게 지체 없이 통지하여 정정하도록 합니다.
- (6) 고객은 개인정보를 최신의 상태로 정확하게 입력하고 변동 사항이 있는 경우, 이를 회사에 통보하여야 하며, 스스로 부정확한 정보를 입력하거나, 회사에 통보하지 않아서 회사가 알 수 없는 고객정보의 변동으로 인한 책임은 고객 자신에게 귀속됩니다.

(7) 고객이 타인 정보의 도용이나 침해, 허위정보를 입력하는 경우 서비스 해지 및 회원자격이 상실될 수 있으며 관련 법령에 따라 처벌받을 수 있습니다.

(8) 고객이 개인정보의 열람·제공을 반복적으로 요구하는 등 업무에 지장을 줄 우려가 있거나 그 분량이 상당하여 비용이 드는 경우, 회사는 고객의 요구를 연기 또는 거절하거나 업무처리에 따른 실비(복사비 등)를 고객에게 청구할 수 있습니다.

### 3. 아동의 개인정보보호 및 법정대리인의 권리와 행사방법

(1) 회사는 만 14세 미만 아동의 개인정보를 보호하기 위하여 다음의 사항을 준수합니다.

- 1) 만 14세 미만 아동에 대한 개인정보 수집 시 부모 등 법정대리인의 동의를 구합니다.
- 2) 회사는 만 14세 미만 아동에 관한 정보를 법정대리인 동의 없이 제3자에게 제공하거나 공유하지 않습니다.
- 3) 동의의 방법은 법정대리인의 성명·연락처를 기재하도록 하고 법에 따라 시행하며, 법정대리인 정보는 동의 여부를 확인하는 용도로 사용합니다.
- 4) 만 14세 미만 아동의 법정대리인은 아동의 개인정보에 대한 열람, 수정 및 삭제를 요청할 수 있으며, 회사는 이러한 요청에 지체 없이 필요한 조치를 취합니다.
- 5) 회사는 만 14세 미만의 아동으로부터 수집한 개인정보에 대하여 법정대리인이 오류의 정정을 요구하는 경우 그 오류를 정정할 때까지 해당 개인정보의 이용 및 제공을 금지합니다.
- 6) 만 14세 미만 아동에게는 동의 없이 이메일 형식의 광고나 제안서를 보내지 않으며 게임, 경품 및 이벤트를 이용하여 더 많은 정보를 공개하도록 유도하지 않습니다.

### 4. 개인정보보호책임자 등

개인정보보호책임자

성 명 : 고한나

소 속 : 볼트테크코리아 주식회사

전 화 : 1670-8884

메 일 : home-appliance-support@bolttech.kr

개인정보보호담당자

성 명 : 김지연

소 속 : 볼트테크코리아 주식회사

전 화 : 1670-8884

메 일 : home-appliance-support@bolttech.kr

## 5. 개인정보 자동수집장치의 설치·운영 및 그 거부방법

(1) 쿠키(cookie)란? 쿠키는 홈페이지가 고객의 웹 브라우저로 전송하는 소량의 정보입니다. 고객이 홈페이지에 접속하면 회사의 컴퓨터는 고객의 브라우저에 있는 쿠키의 내용을 읽고, 고객의 추가정보를 고객의 컴퓨터에서 찾아 접속에 따른 성명 등의 추가 입력 없이 서비스를 제공할 수 있습니다.

또한, 고객은 쿠키에 대한 선택권이 있습니다. 웹 브라우저 상단의 "도구> 인터넷 옵션 탭에서 모든 쿠키를 다 받아들이거나, 쿠키가 설치될 때 통지를 보내도록 하거나, 아니면 모든 쿠키를 거부할 수 있는 선택권을 가질 수 있습니다. 단, 고객에게서 쿠키설치를 거부하였을 경우 서비스 이용에 불편이 있거나, 서비스 제공에 어려움이 있을 수 있습니다.

(2) 통계데이터란? 이동전화 및 무선인터넷 서비스 이용 시 단말기의 특정영역에 저장되고, 주기적으로 회사의 서버로 전달되는 아래와 같은 정보입니다.

- 1) 서비스 사용통계(호접속, 호절단, 호실패 시 망환경, 다운로드 실행오류, 무선인터넷 접속실패 및 접속시간 등)
- 2) 사용 패턴 정보(고객의 메뉴 이동경로, 주로 이용하는 서비스, 서비스 이용횟수, 사용량 등)
- 3) 고객은 서비스 제공에 관한 회사의 계약이행을 위하여 필요한 경우와 요금정산을 위하여 필요한 경우 및 법령에서 정한 경우를 제외하고 단말기의 통계데이터 차단 옵션을 통하여 회사의 통계데이터 수집 · 이용을 거부할 수 있습니다.

(3) 회사의 쿠키, 통계데이터 운영

회사는 이용자의 편의를 위하여 쿠키, 통계데이터를 운영합니다. 회사의 쿠키, 통계데이터 사용목적은 다음과 같습니다.

- 1) 개인의 관심 분야에 따라 차별화된 정보를 제공
- 2) 회원과 비회원의 접속빈도 또는 머문 시간 등을 분석하여 이용자의 취향과 관심분야를

파악하여 타겟(target) 마케팅에 활용

3) 관심있게 둘러본 내용들에 대한 자취를 추적하여 다음 번 접속 때 개인 맞춤 서비스를 제공

4) 유료서비스 이용 시 이용기간 안내

5) 회원들의 습관을 분석하여 서비스 개편 시 기준으로 이용

6) 게시판의 글 등록

(4) 쿠키는 브라우저의 종료 시나 로그 아웃 시 만료됩니다.

## 6. 개인정보의 수집항목 및 이용목적

(1) 회사는 고객의 개인정보를 수집하는 경우 관련 법령에 따라 가입신청서 등을 통하여 그 수집범위 및 수집 · 이용 목적을 사전에 고지합니다.

(2) 회사는 다음 각호의 개인정보를 아래와 같은 목적을 위하여 수집하고 있습니다.

1) 성명, 생년월일, 휴대전화번호, 이메일, CI

- 본인확인, 롯데하이마트 가전교체 서비스 제공, 이용료청구, 고객센터 업무

2) 성명, 주소, 휴대폰번호, 이메일

- 서비스 · 상품 제공 및 안내, 물품배송, 고지사항 전달, 본인의사 확인 등 원활한 의사소통 경로 확보

3) 납부자(성명, 생년월일, 휴대전화번호), 카드 정보(카드사명, 카드번호, 카드유효기간),

- 롯데하이마트 가전교체 서비스 비용 청구

4) 성명, 주민등록번호 혹은 외국인등록번호, 휴대전화번호, 이메일주소, 대리인의 개인정보(성명, 연락처, 주소, 본인과의 관계)

- 연장보증보험 가입

## 7. 개인정보의 수집방법

(1) 회사는 고객이 가입신청서 등 각종 서면을 작성하는 경우, 회사의 유 · 무선 홈페이지에서 회원가입을 하는 경우, 특정 서비스 화면상으로 동의한 경우, 전화(SMS, MMS를 포함), 우편,

이메일, 팩스, 기타 매체를 통하여 동의한 경우에 개인정보를 수집합니다.

(2) 롯데하이마트 등의 제휴사가 이용자로부터 '제3자 제공'에 대한 동의를 받는 경우, 회사는 제휴사로부터 이용자의 개인정보를 제공받습니다.

(3) 그 밖에 회사의 이동전화, 유·무선 인터넷상의 생성정보 수집 툴 등을 통하여 개인정보를 수집할 수 있습니다.

### 8. 개인정보의 이용 및 제3자 제공

(1) 회사는 고객의 개인정보를 가입신청서, 개인정보처리방침의 "개인정보 수집·이용 목적"상 고지하고 동의를 받은 범위 내에서 이용 및 제공하며, 그 범위를 넘어서 이용하거나 제공하지 않습니다. 특히, 다음의 경우는 주의를 기울여 개인정보를 이용 및 제공할 것입니다.

#### 1) 제휴관계

보다 나은 서비스 제공을 위하여 고객의 개인정보를 제휴사에게 제공하거나 제휴사와 공유할 수 있습니다. 이 경우 사전에 고객에게 제휴사가 누구인지, 제공 또는 공유되는 개인정보의 항목이 무엇인지, 왜 그러한 개인정보가 제공되거나 공유되어야 하는지, 그리고 언제까지 어떻게 보관·관리되는지에 관하여 개별적으로 이메일 등 전자적 방법이나, 전화, 서면, 팩스, 우편 등을 통해 고지하여 동의를 구하는 절차를 거치게 되며, 고객이 동의하지 않는 경우에는 제휴사에게 제공하거나 제휴사와 공유하지 않습니다.

1. 개인정보를 제공받는 자	(주)롯데하이마트	(주)삼성화재해상보험
2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용목적	롯데하이마트 가전교체서비스 가입여부 확인, 본인확인, 이용료 청구, 고객센터 업무를 포함하여 기타 롯데하이마트 가전교체서비스의 이행	연장보증보험 계약의 체결·유지·관리·상담·이행; 보험금지급·심사, 서비스 제공; 보험계약 및 보험금 청구에 이해관계가 있는 자에 대한 법규 및 계약상의 의무 이행; 보험계약정보, 보험금지급정보의 조회
3. 제공하는 개인정보의 항목	성명, 생년월일, 주소, 휴대전화번호, 이메일, 등록가전제품 및 교체가전제품 정보, 대리인의 개인정보(성명, 연락처, 주소, 본인과의 관계), 약관동의여부	성명, 주민등록번호 혹은 외국인등록번호, 휴대전화번호, 이메일주소, 대리인의 개인정보(성명, 연락처, 주소, 본인과의 관계)

<b>4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용기간</b>	롯데하이마트 가전교체서비스 가입기간 동안 및 서비스 해지 또는 요금완납후 <u>12개월까지</u>	대금지급의 완제일 또는 채권소멸시효기간이 만료된 때까지 (소송이나 분쟁의 근거자료로 보존하는 목적으로서 채권소멸시효는 상법 등 관련법령의 규정에 따름)
--	---	--

2) 매각 · 인수합병 등

회사의 서비스제공자로서의 권리와 의무가 완전 승계 또는 이전되는 경우 사전에 개인정보를 이전하려는 사실, 개인정보의 이전을 받는 자의 성명(법인인 경우 법인의 명칭) · 주소 · 전화번호 그 밖에 연락처, 고객이 개인정보의 이전을 원하지 아니하는 경우 그 동의를 철회할 수 있는 방법과 절차에 대해 상세하게 고지할 것이며 고객의 개인정보에 대한 동의 철회의 선택권을 부여합니다.

(2) 고객의 동의가 있거나, 고객의 동의가 없더라도 요금정산을 위하여 필요한 경우, 법, 국세기본법, 지방세법, 통신비밀보호법, 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률, 전기통신기본법, 전기통신사업법, 소비자기본법, 한국은행법, 형사소송법 등 관련 법령에 특별한 규정이 있는 경우 제(1)항의 규정에도 불구하고 회사는 고객의 개인정보 수집 시에 고객에게 고지한 범위 또는 이용약관에 명시한 범위를 넘어서 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있습니다. 다만, 관련 법령에 의한 경우에도 고객의 개인정보를 무조건 제공하는 것은 아니며 법령에 정해진 절차와 방법에 따라 제공합니다.

(3) 회사는 서비스의 제공에 관한 계약을 이행하거나 계약을 체결하는 과정에서 정보주체의 요청에 따른 조치를 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적 · 기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우에는 고객의 동의가 없더라도 개인정보를 수집 · 이용할 수 있습니다.

**9. 개인정보의 처리위탁**

(1) 회사는 보다 나은 서비스 제공과 고객편의 제공 등 업무 수행을 원활하게 하기 위하여 외부 전문업체에 고객의 개인정보에 대한 수집 · 보관 · 처리 · 이용 · 제공 · 관리 · 파기 등(이하 "처리")을 위탁할 수 있습니다.

(2) 회사가 외부 전문업체에 고객의 개인정보를 처리 위탁하는 경우 그 위탁업무의 내용,

수탁자는 다음 표와 같습니다.

수탁자	수탁자의 담당자 연락처	위탁업무내용
(주)롯데하이마트	개인정보보호 최고책임자(CPO) 성명: 김은정 개인정보보호 담당부서: CRM팀 담당자: 이원석 연락처: 1588-0070 이메일: <a href="mailto:himart.cs@lotte.net">himart.cs@lotte.net</a>	고객 연계 정보 및 변동 사항 확인, 교체가전 배송
(주)LB유세스	개인정보 보호책임자: 경영지원본부 임종길 본부장 전화번호: 02-3439-7648 전자우편: <a href="mailto:jklim@lbuccess.com">jklim@lbuccess.com</a> 개인정보 보호담당자: 인사총무팀 김종환 과장 전화번호: 02-3439-7607 전자우편: <a href="mailto:hwanee@lbuccess.com">hwanee@lbuccess.com</a>	서비스 이용을 위한 전화 응대 및 메시지 발송, 결제 등의 고객 응대 업무
(주)케이지이시스	개인정보보호책임자: 허대우 실장 개인정보담당부서: 서비스지원팀 전화번호: 1588-4954 이메일: <a href="mailto:private_inicis@kkggroup.co.kr">private_inicis@kkggroup.co.kr</a>	온라인 서비스 결제
인포뱅크주식회사	정보보안팀 신하동 전화 1588-2460 팩스 031-628-1800 이메일 <a href="mailto:privacy1@infobank.net">privacy1@infobank.net</a>	서비스 이용 메시지 발송
주식회사 카카오	개인정보보호실 김연지 (개인정보 보호책임자/DPO/위치정보관리책임자) 카카오 고객센터: <a href="https://cs.kakao.com/">https://cs.kakao.com/</a> 전화번호: 1577-3754 (유료)	서비스 이용 메시지 발송
주식회사 얼리슬로스	대표이사 이재원 전화번호: 02-744-0323 전자우편: <a href="mailto:jayyi@earlyslloth.com">jayyi@earlyslloth.com</a> 개발팀 장현철 전화번호: 02-745-0323 전자우편: <a href="mailto:z@earlyslloth.com">z@earlyslloth.com</a>	고객 설문조사 발송 및 관리
Google Cloud Platform	구글코리아(유)	개인정보 보관 및

(Google LLC)	<p>이메일: googlekrsupport@google.com          전화: +82-2-531-9000          팩스: +82-2-531-9001          우편: Privacy Matters          c/o Google LLC          1600 Amphitheatre Parkway          Mountain View, California, 94043 USA</p>	클라우드 서버 이용
OOCL	<p>OOCL Logistics Web Administrator          OOCL Logistics Limited          Address: 12/F, One Harbour Square,          181 Hoi Bun Road, Kwun Tong,          Kowloon HONG KONG          Email: webaster@oocllogistics.com</p>	물류 및 배송 시스템 관리
Amazon Connect	<p>이메일: aws-korea-privacy@amazon.com  <a href="https://aws.amazon.com/contact-us/compliance-support/">https://aws.amazon.com/contact-us/compliance-support/</a>          (국내대리인: General Agent CO., Ltd.          주소: 서울시 종로구 새문안로5가길 28,          1216          전화번호: 02-735-6888          이메일: AWS@generalagent.co.kr)</p>	서비스 이용 상담 메시지 관리
Qualtrics	<p>이메일: <a href="mailto:privacy-dsr@qualtrics.com">privacy-dsr@qualtrics.com</a>          전화: 1(800) 340-9194  <a href="https://preferences.qualtrics.com/privacy/">https://preferences.qualtrics.com/privacy/</a></p>	고객 설문조사 발송 및 관리
NICE평가정보(주)	<p>고객센터 나미경 센터장          전화: 1588-2486, 02-3771-1004          FAX: 02-2122-8050, 02-3771-1159          이메일: webmaster@nice.co.kr</p>	고객 본인 인증
(주)CEVA Logistics Korea	<p>이메일: <a href="mailto:privacy@CEVALogistics.com">privacy@CEVALogistics.com</a>          우편: CEVA Logistics          Attention : Data Privacy Office,          Atrium 10.5, place de la Joliette 13002          Marseille, France</p>	가전제품 입출고 관리 및 배송 물류 대행
CJ대한통운(주)	<p>택배 개인정보 열람청구 접수·처리          부서          부서명 : 택배 CS팀          전화: 1588-1255</p>	가전제품 배송 서비스

	이메일: cjl.csm@cj.net	
(주)신한로지스	<a href="http://www.shinhanlogis.co.kr/">http://www.shinhanlogis.co.kr/</a> 우편: 17712 경기 평택시 진위면 동부대로 50 신한로지스	가전제품 배송 서비스

(3) 회사는 개인정보 처리위탁의 경우 계약 등을 통하여 법상 개인정보 보호규정의 준수, 개인정보에 관한 비밀유지, 제3자 제공 금지 및 사고 발생 시의 책임부담, 위탁기간, 개인정보의 반환 및 파기 등을 명확히 규정하고 당해 계약 내용을 서면 또는 전자적으로 보관합니다.

(4) 회사는 고객의 동의 없이 서비스 제공 이외의 목적으로 개인정보를 처리 위탁하지 않는 것을 원칙으로 합니다.

#### 10. 개인정보의 이용·보관 기간

(1) 고객의 개인정보는 서비스 가입기간 동안 이용 · 보관함을 원칙으로 하고 요금정산, 과·오납 등에 관한 분쟁에 대비하기 위하여 서비스 해지 또는 요금완납 후 12개월까지 보유 · 이용합니다.

(2) 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그 기간이 도래하거나, 조건이 성취되는 때까지 필요한 범위 내에서 고객의 개인정보를 보관할 수 있습니다.

1) 상법 등 관련 법령의 규정에 의하여 일정기간 보유하여야 할 필요가 있을 경우에는 그 기간 동안 보유합니다. 그 예는 아래와 같습니다.

- ① 상업장부와 영업에 관한 중요서류에 포함된 개인정보 : 10년(상법)
- ② 전표 또는 이와 유사한 서류에 포함된 개인정보 : 5년(상법)
- ③ 고객의 성명, 주민등록번호, 전화번호, 주소, 요금납부내역(청구액, 수납액, 수납일시, 요금납부 방법 등), 기타 거래에 관한 장부: 관련 국세의 법정신고기한이 경과한 날로부터 5년(국세기본법)
- ④ 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록 : 계약 또는 청약철회 시부터 5년(전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)
- ⑤ 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록 : 공급 시부터 5년(전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)
- ⑥ 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록 : 불만 또는 분쟁 처리 시부터 3년(전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)

- ⑦ 표시광고에 관한 기록 : 6개월(전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률)
- ⑧ 신용정보의 수집 처리 및 이용 등에 관한 기록 : 3년(신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률)
- ⑨ 통신사실확인자료 제공 시 이용자 확인에 필요한 성명, 주민등록번호, 전화번호 등 : 12개월(통신비밀보호법)
- ⑩ 컴퓨터 통신 또는 인터넷의 사용자가 전기통신역무를 이용한 사실에 관한 컴퓨터 통신 또는 인터넷의 로그기록자료, 컴퓨터 통신 또는 인터넷 사용자가 정보통신망에 접속하기 위하여 사용하는 정보통신기기의 위치를 확인할 수 있는 접속지의 추적자료 : 3개월(통신비밀보호법)

2) 개별적으로 고객의 동의를 받은 경우

그 동의 받은 기간

3) 서비스가 해지 등으로 종료되었으나 이용요금(기타 거래대금을 포함)을 납부하지 않은 경우

그 요금을 완납할 때까지

4) 회사와 고객 간에 민원, 소송 등 분쟁이 발생한 경우에 그 보유기간 내에 분쟁이 해결되지 않을 경우

그 분쟁이 해결될 때까지

## 11. 개인정보의 파기

(1) 회사는 수집한 개인정보의 수집 · 이용 목적이 달성되거나 그 보유 · 이용기간이 종료되는 경우 고객의 동의, 이용약관, 관련 법령에 따라 보관이 필요한 경우를 제외하고 해당 정보를 지체 없이 파기합니다.

(2) 회사는 서면에 기재된 개인정보의 경우에는 분쇄기로 분쇄하거나 소각하며 전자적 방법으로 저장된 개인정보의 경우에는 그 기록을 재생할 수 없는 기술적 방법을 사용하여 삭제합니다.

## 12. 개인정보 수집·이용·제공에 대한 동의철회(회원탈퇴)

(1) 개인정보의 수집 · 이용 · 제공에 대해 고객은 동의한 내용을 언제든지 철회할 수 있습니다(회원탈퇴). 고객센터에 연락을 하거나 개인정보보호책임자 및 담당자에게 서면, 전화,

이메일 등으로 연락함으로써 동의를 철회(회원탈퇴)하실 수 있으며 회사는 지체 없이 개인정보의 삭제 등 필요한 조치를 합니다.

고객센터 전화번호: 1670-8884

이메일: home-appliance-support@boltttech.kr

롯데하이마트 가전교체 서비스 홈페이지: <https://homeservice.boltttech.kr/kr/>

(2) 회사는 고객이 동의철회를 하여 개인정보를 파기하는 등의 조치를 취한 경우 고객의 요청에 따라 그 사실을 고객에게 통지합니다.

(3) 회사는 개인정보의 수집에 대한 동의철회(회원탈퇴)를 개인정보를 수집하는 방법보다 쉽게 하겠습니다.

### 13. 개인정보보호를 위한 기술적·관리적 대책

#### (1) 기술적 대책

회사는 개인정보를 처리함에 있어 분실, 도난, 유출, 변조 또는 훼손되지 않도록 안전성 확보를 위하여 다음과 같은 기술적 대책을 강구하고 있습니다.

- 1) 접속기록의 위·변조 방지 조치를 취하고 있습니다.
- 2) 개인정보는 그 종류에 따라 관련 법령이 요구하는 수준의 암호화 저장 또는 전송 시 암호화 기술의 적용하여 관리합니다.
- 3) 백신프로그램을 이용하여 컴퓨터 바이러스에 의한 피해를 방지하기 위한 조치를 취하고 있으며, 백신프로그램을 주기적으로 업데이트하고 갑작스러운 바이러스 출현 시에 백신이 나오는 즉시 이를 제공함으로써 개인정보가 침해되는 것을 방지하고 있습니다.
- 4) 암호알고리즘을 이용하여 네트워크상 개인정보를 안전하게 전송하는 보안장치(SSL 등)를 채택하고 있습니다.
- 5) 해킹 등 외부 침입에 대비하여 각 서버마다 침입차단시스템 및 취약점분석시스템을 이용하여 보안에 최선을 다하고 있습니다.

#### (2) 관리적 대책

- 1) 회사는 개인정보 보호에 관한 내부관리계획을 수립, 시행하고 있습니다.

2) 회사는 개인정보에 대한 접근권한을 필요 · 최소한의 인원으로 제한하고 있습니다. 그 최소한의 인원에 해당하는 자는 다음과 같습니다.

- ① 고객을 직접 상대하여 상담, CRM(마케팅 등) 업무를 수행하는 자
- ② 개인정보보호책임자 및 그 담당자 등 개인정보관리업무를 수행하는 자
- ③ 기타 업무상 개인정보의 처리가 불가피한 자

3) 회사는 개인정보를 처리하는 직원을 대상으로 새로운 보안기술 습득 및 개인정보 보호의무 등에 관해 정기적인 사내 교육 및 외부 위탁 교육을 실시합니다.

4) 회사는 직원 입사 시 보안서약서를 통하여 사람에 의한 정보유출을 사전에 방지하고 개인정보처리방침에 대한 이행사항 및 직원의 준수 여부를 감사하기 위한 내부절차를 마련하고 있습니다.

5) 개인정보 처리자의 업무 인수인계는 보안이 유지된 상태에서 철저하게 이루어지도록 하며 입사 및 퇴사 후 개인정보 사고에 관한 책임을 명확히 합니다.

6) 개인정보와 일반 데이터는 혼합하여 보관하지 않고 분리하여 보관합니다.

7) 전산실 및 자료 보관실 등을 특별 보호구역으로 설정하여 출입을 통제합니다.

8) 회사는 고객의 실수나 기본적인 인터넷의 위험성 때문에 일어나는 일들에 대해 책임을 지지 않습니다. 고객 스스로가 본인의 개인정보를 보호하기 위해서 자신의 아이디와 비밀번호를 적절하게 관리하고 스스로 책임을 져야 합니다.

9) 회사는 내부 관리자의 실수나 기술관리상 사고로 인하여 개인정보의 도난, 유출, 변조, 훼손이 유발될 경우 적절한 대책과 보상을 강구합니다.

#### 14. 홈페이지의 링크사이트

(1) 회사는 고객에게 다른 홈페이지 또는 자료에 대한 링크를 제공할 수 있습니다. 이 경우 회사는 외부 홈페이지 및 자료에 대한 통제권이 없으므로 그로부터 받는 서비스나 자료의 유용성에 대하여 보증하거나 책임을 지지 않습니다.

(2) 링크를 클릭하여 다른 홈페이지로 옮겨 갈 경우, 해당 홈페이지의 개인정보처리방침은 회사와 무관하므로 고객은 새로 방문한 홈페이지의 정책을 확인하여야 합니다.

#### 15. 홈페이지의 게시물

(1) 회사는 고객의 게시물을 소중하게 생각하며 변조, 훼손, 삭제되지 않도록 최선을 다하여 보호합니다. 그러나 다음의 경우 게시물에 대하여 삭제, 차단, 변경, 삭제 · 변경 요구, 경고, 이용정지, 기타 적절한 조치를 취할 수 있습니다.

- 1) 스팸성 게시물(예: 행운의 편지, 8억 메일, 특정사이트의 광고 등)
- 2) 타인을 비방할 목적으로 사실 또는 허위 사실을 유포하여 타인의 명예를 훼손하는 글
- 3) 동의 없는 신상공개, 초상권 또는 저작권 등 타인의 권리를 침해하는 내용
- 4) 기타 법령에 반하거나 미풍양속을 저해 또는 게시판의 주제와 다른 내용의 게시물

(2) 회사는 건전한 게시판 문화를 활성화하기 위하여 동의 없는 타인의 신상공개 시 특정부분을 삭제하거나 기호 등으로 수정하여 게시할 수 있습니다.

(3) 다른 주제의 게시판으로 이동 가능한 내용의 경우 해당 게시물에 이동 경로를 밝혀 오해가 없도록 합니다.

(4) 그 외의 경우 명시적 또는 개별적인 경고 후 삭제 조치할 수 있습니다.

(5) 원칙적으로 게시물에 관련된 제반 권리와 책임은 작성자 개인에게 있습니다. 또 게시물을 통해 자발적으로 공개한 정보는 보호받기 어려우므로 게시물에 개인정보를 포함하지 않도록 주의하고 정보 게시 전에 심사숙고하기 바랍니다.

## 16. 의견수렴 및 불만처리

(1) 회사는 고객의 의견을 소중하게 생각하며, 고객센터에 고객 문의 시 신속하고 정확한 답변을 드리겠습니다.

(2) 회사는 고객과의 원활한 의사소통을 위해 고객센터를 운영하고 있으며, 그 연락처는 다음과 같습니다.

- 1) 이메일: [home-appliance-support@bolttech.kr](mailto:home-appliance-support@bolttech.kr)
- 2) 전화번호: 1670-8884

(3) 전화상담은 다음의 시간 동안 가능합니다 : 월요일-일요일 및 공휴일 오전 9시 ~ 오후 6시 (설, 추석당일 제외)

(4) 이메일, 팩스, 우편을 이용한 상담은 접수 후 12시간 내에 성실하게 답변 드리겠습니다. 다만, 근무시간 이후 또는 주말 및 공휴일에는 익일 처리하는 것을 원칙으로 합니다.

(5) 기타 개인정보에 관한 상담이 필요한 경우에는 개인정보침해신고센터, 대검찰청 사이버범죄수사단, 경찰청 사이버 안전국 등으로 문의하실 수 있습니다.

1) 개인정보침해신고센터: 전화 118, 이메일 [privacy@kisa.or.kr](mailto:privacy@kisa.or.kr), 홈페이지 <http://privacy.kisa.or.kr>

2) 대검찰청 사이버범죄수사단: 국번없이 1301

3) 경찰청 사이버안전국: 전화 182, 홈페이지 <http://cyberbureau.police.go.kr>

## 17. 광고성 정보 전송

(1) 회사는 고객의 명시적인 수신거부의사에 반하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하지 않습니다.

(2) 회사는 고객이 뉴스레터, 상품정보 안내 등 온라인 마케팅을 위해 광고성 정보의 전송에 대한 동의를 한 경우 이메일의 제목란 및 본문란에 다음 사항과 같이 고객이 쉽게 알아볼 수 있도록 조치합니다.

1) 이메일의 제목란

(광고)라는 문구를 제목에 표시하고, 이메일 본문란의 주요 내용을 표시합니다

2) 이메일의 본문란

① 고객이 수신거부의 의사표시를 할 수 있는 전송자의 명칭, 이메일 주소, 전화번호 및 주소를 명시합니다.

② 고객이 수신거부의 의사를 쉽게 표시할 수 있는 방법을 한글 및 영문으로 각각 명시합니다.

③ 고객이 동의를 한 시기 및 내용을 명시합니다.

(3) 팩스·휴대폰 문자전송 등 이메일 이외의 문자전송을 통해 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 경우에는 전송내용 처음에 (광고) 문구를 표기하고 전송내용 중에 전송자의 명칭과 연락처를 명시하도록 조치합니다.

## 18. 개인정보의 국외이전

(1) 회사는 고객의 개인정보를 국외로 이전하고자 하는 때에는 고객에게 다음 사항을 미리

고지하고 동의를 얻습니다. 다만, 처리위탁이나 보관을 위해 이전하는 경우에는 다음의 사항을 본 처리방침에 공개하는 것으로 동의 절차를 대신합니다.

- 1) 이전되는 개인정보 항목
- 2) 개인정보가 이전되는 국가, 일시, 방법
- 3) 개인정보를 이전 받는 자의 성명(법인의 경우에는 그 명칭 및 정보보호책임자의 연락처)
- 4) 개인정보를 이전받는 자의 개인정보 이용목적 및 보유·이용 기간

(2) 회사가 국외로 이전하는 개인정보는 다음 표와 같습니다.

이전받는 자	이전국가	정보관리책임자의 연락처	이전일시 및 방법	이전되는 항목	이용목적 및 보유·이용기간
OOCL	홍콩	OOCL Logistics Web Administrator OOCL Logistics Limited 12/F, One Harbour Square, 181 Hoi Bun Road, Kwun Tong, Kowloon HONG KONG Email: webaster@oocllogistics.com	배송시점에 암호화된 채널을 이용한 원격지 전송	성명, 생년월일, 휴대전화번호, 등록가전제품 및 교체가전제품 정보 (주문번호, 모델명, 색상 등)	물류 및 배송 시스템 관리 목적  롯데하이마트 가전교체서비스를 통한 가전제품 배송 완료 후 1년 보관
Qualtrics	호주	<a href="http://www.qualtrics.com">www.qualtrics.com</a> (privacy@qualtrics.com) Qualtrics LLC, 333 W. River Park Drive, Provo, UT 84604, United States of America	교체완료 시점에 암호화된 채널을 이용한 원격지 전송	성명, 등록가전제품 및 교체가전제품 정보, 휴대전화번호, 이메일주소, 나이, 성별	고객 설문조사 발송 및 관리, 고객관리 및 고객 요청 사항 분석 등의 목적  고객센터에 연락한 날로부터 1년

## 19. 고지의 의무

회사의 개인정보처리방침은 2023년 11월 2일에 제정되었으며, 정부의 정책 또는 보안기술의

변경에 따라 내용의 추가·삭제 및 수정이 있을 시에는 개정 전에 홈페이지를 통해 고지합니다.