

**매장 내 고객 종합 개인 정보 관련 고지 종합**  
**유럽연합 2016/679 규정 GDPR(일반 정보 보호 규정) 13조**

고객이 서식 작성을 통해 당사에 제공하는 정보는(직함, 성명, 이메일 주소, 전화번호, 생일, 연령대, 주소, 거주 국가, 국적 등), 고객이 상품을 구매한 펜디 리테일 회사가(고지 전문에 관련 정보 기재) 독자적인 정보 관리자 자격으로 처리하며, 정보 처리 목적은 고객의 구매 건과 연계 서비스(및 사후 지원)를 관리하고, FENDI S.r.l.이 **고객으로 하여금 당사의 우대 프로그램에 가입하게 해, 회원 전용 서비스와 시설에 대한 접근 권한을 부여하기** 위함입니다.

나아가, **고객의 동의를 얻은 경우에 한해** FENDI S.r.l.은 고객의 구매 관련 정보(구매 매장, 구매 상품 수량, 종류, 가격 등), 제삼의 공인 재판매업자를 통해 결과적으로 펜디에게 전달된 정보, 고객이 펜디 매장을 방문하여 제공한 정보(연령, 선호하는 제품/색상/소재, 스타일, 취미, 가장 많이 방문한 나라, 사이즈 등) 등의 정보를 다음 목적으로 이용할 수 있습니다.

- 전 세계 펜디 매장에서 **맞춤형 제품과 서비스를 제공**하고, 펜디 매장 각각에서 고객 개개인에 특화된 응대를 하기 위해 **고객의 구매 습관과 선호도를 연구하는 목적;**
- 맞춤형 소통 방식으로(뉴스레터, 우편물, 이메일, 교환원을 통한 전화, 문자, 왓츠앱이나 위챗 등의 메신저, 각종 소셜 네트워크, 게시물, 메시지, 소셜 네트워크 계획 관련 소통 등) **고객에게 연락을 취**하고, 펜디 브랜드 제품과 서비스(새로운 구매 방법, 자택 배송 등), 계획 및 행사에 대한 최신 소식을 전하고, 시장 조사에 고객이 참여하도록 하는 목적. 고객은 **정보 처리에 동의하지 않아도 펜디 브랜드 제품을 구매**하고, 펜디의 관련 서비스 혜택을 누릴 수 있습니다. 또한 **아무 제약 없이 동의를 철회할 수 있습니다.**

일반적으로, 당사는 개인 정보를 정보 수집 목적 달성에 필요한 기간을 초과하여 보관하지 않습니다. 고객의 구매 건과 관련 서비스를 관리하기 위해 필요한 정보는 해당 목적 달성에 필요한 기간이 지난 뒤 관련 법규에 명시된 기간 동안 보관되며(납세 및 회계 요건 등), 그 이후에는 무효화 또는 익명화 처리됩니다.

고객 우대를 위하여, 고객의 정보는 고객이 당사의 우대 프로그램에 등록되어 있는 전체 기간 동안 보관됩니다. 고객에게 연락을 취하기 위하여 수집했거나, 당사의 제품 및 서비스, 행사에 관련해 맞춤형 소통을 하는 과정에서 수집했거나, 시장 조사 및 고객의 선호도 조사를 위해 수집한 정보는 고객의 정보 처리 동의 여부에 따라 처리되며, 고객은 언제든지 동의를 철회할 수 있습니다. 고객의 습관 및 선호도 조사를 목적으로 수집한 정보에 한정해, 당사는 **최장 7년**간 정보를 보관할 수 있습니다.

고객이 동의를 철회하시는 경우, 경우에 따라 위에 명시된 조건이 무효화되고 해당 정보가 삭제 또는 무효화 처리됩니다.

[customerprivacy@fendi.com](mailto:customerprivacy@fendi.com)으로 이메일을 보내면 당사의 고객 우대 프로그램에서 탈퇴하고, 본인의 개인 정보를 열람하여 개정하거나 삭제하고, 정보 처리 동의를 철회하거나 수정하고, 본인의 정보를 받거나 다른 정보 관리자에게 전송하도록 요청할 수 있습니다. 아울러, 고객의 개인 정보가 마케팅 목적 및/또는 고객의 선호도 분석 목적으로 이용되는 것을 언제든지 반대할 수 있습니다. 고객은 이탈리아 정보 보호 기관(Italian Data Protection Authority, [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), 또는 주 거주지, 근무지 또는 위반 행위가 발생한 회원국의 감독 기관에 항의서를 제출할 권리가 있습니다.

더 자세한 정보는 아래의 매장 내 고객 개인 정보 관련 고지 전문에 기재되어 있으며, 펜디 매장이나 [www.fendi.com](http://www.fendi.com)에서도 같은 내용을 열람할 수 있습니다.

**매장 내 고객 종합 개인 정보 관련 고지 전문**  
**유럽연합 2016/679 규정 GDPR(일반 정보 보호 규정) 13조**

**a) 고객 개인 정보 처리 주체:**

- 대한민국 서울시 강남구 도산대로 439 소봉 빌딩 6층에 사업자로 등록되어 있고, 사업자 등록 번호는 211-86-71545이며, 전화번호는 82-2-2056-9092이고, 이메일 주소는 [customercare@fendi.hk](mailto:customercare@fendi.hk)인 펜디 코리아(이하 '펜디 리테일')는 고객의 국가에서 펜디 브랜드 제품 판매를 책임지며, 정보 관리자 자격으로, 아래 b) 문항에 명시된 것처럼 1), 2), 3)의 목적으로 유럽연합 2016/679 규정 GDPR(일반 정보 보호 규정)(이하 '규정')을 준수하여 고객의 개인 정보를 수집하고 처리합니다.

- Palazzo della Civiltà, Quadrato della Concordia n.3, 00144, Rome (RM), Italy에 사업자로 등록되어 있고, 회계 코드, VAT 번호, 로마 사업자 등록 번호는 no. 00900541004이며, 전화번호는 + 39 06 334501, 이메일 주소는 [customerprivacy@fendi.com](mailto:customerprivacy@fendi.com)인 FENDI S.r.l.(이하 '펜디')은 정보 관리자 자격으로 아래 b) 문항에 명시된 것처럼 4), 5), 6), 7)의 목적으로 규정을 준수하며 고객의 개인 정보를 수집하고 처리합니다.

**b) 당사의 고객 정보 수집 방식 및 처리 이유:**

고객이 당사에 제공하는 정보:

- 제시된 서식에 작성한 정보, 고객의 회계 정보(면세 또는 청구서 발부를 위한 고객의 회계 코드/VAT 번호 등) 및 고객이 구매한 제품을 발송하기 위해 필요한 정보(배송 주소);
- 고객의 구매 관련 정보 및 고객이 펜디 매장을 방문해 제공한 정보(선호 제품/색상/소재, 스타일, 취미, 가장 자주 방문한 국가, 사이즈 등);
- 제삼의 공인 재판매업체를 통해 결과적으로 펜디에 전달된 정보

정보 처리 목적:

1. 펜디 브랜드 제품 판매를 관리하고, 당사의 의무를 다하며, 매매 계약에 관련해 법정에서 당사의 권리를 행사합니다.
2. 법률, 규제, EU 법, 내부 규율에 명시된 관련 책무(납세, 회계, 돈세탁, 사기, 내부 감사 등)에서 비롯된 당사의 법적 의무를 준수합니다.
3. 고객의 구매 및 사후 지원(고객 관리 서비스, 반품 관리 등)에 관련한 서비스를 관리합니다.
4. 펜디가 고객 우대 프로그램에 등록된 회원들에게 제공하는 모든 서비스 및 기능을 고객이 이용할 수 있게 합니다. 우대 프로그램에는 고객의 구매 신속 처리, 펜디가 때에 따라 진행하는 계획/캠페인 관련 우대, 혜택 및 무료 서비스(퍼스널 쇼핑, 수선, 자택 배송, 고객의 생일 및/또는 구매 기준에 따른 기념품 및/또는 할인 혜택 제공 등); 고객의 의사에 따라 고객의 온라인 프로필, 펜디 매장에서 구매 내역, 매장에서 고객을 위해 생성한 위시리스트 열람하기 등이 있습니다.
5. 고객의 관심사, 선호도, 구매 습관을 분석하고, 고객이 이탈리아나 해외에 있는 펜디 매장, 펜디 웹사이트에 방문해 상품을 구매했을 때 제공한 정보 역시 분석에 활용합니다. 이를 통해 펜디는 고객 맞춤형 제품과 서비스를 제공하고, 고객이 펜디 매장 각각에서 개개인에게 특화된 응대를 할 수 있게 합니다.

6. 고객에게 홍보물을 보내고 맞춤형 소통을 하여(우편물, 이메일, 교환원을 통한 전화, 문자, 왓츠앱, 위챗, 각종 소셜 네트워크를 통한 메신저 등) 펜디 브랜드 상품(의류, 가방, 소품, 가정용품 등)과 펜디 세계의 서비스(구매 방법, 자택 배송 등), 펜디가 주관하는 계획이나 행사, 펜디의 근황(펜디 매장 개점 등)에 대한 최신 소식을 전하고, 고객을 시장 조사에 참여시킵니다(고객의 관심사를 더 깊이 이해하고 당사가 제공하는 서비스를 개선하기 위하여).
7. 고객에게 당사의 펜디 브랜드 제품 관련 뉴스레터를 발송합니다.

고객의 개인 정보 처리를 위한 법적 근거는, 경우에 따라, 1, 2, 3, 4번 목적을 위하여 규정의 6조 1항 b)와 c)에 의거해 (i) 계약서 이행 및 법과 규정에 명시된 의무 준수하는 것, (ii) 고객이 규정의 6조 1항 a)에 의거해 5, 6, 7번 목적으로 동의 의사를 표한 것입니다.

어떤 경우든 정보 처리는 관련 이탈리아 정보 보호 당국('당국')의 결정 및 차후의 개편 및/또는 개정 사항을 준수하고(2005년 2월 24일자 Decision on Loyalty Cards and Safeguards for consumers: Guidelines applying to loyalty programs(우대 카드 및 고객을 위한 안전 장치 관련 결정; 고객 우대 프로그램 적용 지침) 및 2013년 7월 4일자 Guidelines on Marketing and against Spam(마케팅 및 스팸 방지 지침) 포함), 2015년 12월 22일자로 당국이 펜디에 재가한 허가증에 명시된 보장과 정책을 준수하며 진행됩니다.

#### c) 고객의 동의:

고객의 관심사와 구매 선호도를 학습하고(고객을 위한 서비스 및 제품 개선 목적), 고객에게 당사의 제품, 서비스, 계획, 행사에 대한 최신 소식을 알리고, 홍보물과 맞춤형 자료를 발송하며, 고객을 시장 조사에 참여시키기 위하여(b)항의 5, 6, 7번 목적) 당사는 고객의 명시적 동의를 구해야 합니다. **고객은 정보 처리에 동의하지 않아도 펜디 제품을 구매하고, 회원에게 제공되는 기능의 혜택을 누릴 수 있습니다(b)항 3, 4번 목적). 고객은 자유롭게 동의를 철회할 수 있고(이 개인 정보 고지 j)항에 의거), [customerprivacy@fendi.com](mailto:customerprivacy@fendi.com)으로 이메일을 보내면 언제든지 동의를 철회할 수 있습니다. 고객이 동의를 철회하더라도, 철회 전에 고객의 동의를 바탕으로 이루어진 정보 처리는 적법성을 인정 받습니다.**

새 소식 및 홍보물 발송과 시장 조사에 대한 동의를 철회하는 경우(b)항 6, 7번 목적), 해당 고객에게는 더 이상 어떠한 종류의 메시지도 발송되지 않습니다. 고객이 원하는 경우, 전자매체를 통한 메시지 수신에 대해서만 동의를 철회하면(뉴스레터, 이메일, 문자, 메신저), 우편물 또는 교환원을 통한 전화를 통해 계속해서 홍보물을 받을 수 있고, 이와 반대로 우편물과 전화 수신에 대해서만 동의를 철회할 수도 있습니다.

#### d) 처리 대상 정보 및 필수 정보

위에 명시된 목적을 위하여 펜디와 펜디 리테일이 처리할 수 있는 개인 정보는 다음과 같습니다:

- **개인 정보**(직함, 성명, 생일, 연령대, 국적);
- **연락처**(거주 국가, 이메일 주소, 휴대전화 번호);
- **상품 발송 관련 정보**(주소, 전화번호, 선물 상자);
- **고객의 구매 관련 정보**(구매 매장, 구매 제품 번호/유형/가격);
- **마케팅 및 분석 활동 수행에 유용한 기타 개인 정보**(나이, 좋아하는 제품군, 좋아하는 색상, 스타일, 기타 구매 브랜드, 취미, 가장 많이 방문한 국가, 고객이 펜디를 아는 경우, 사이즈, 치수, 혼인 상태,

자녀 수, 기념일, 고객이 표출한 구매 선호 사항 또는 특별한 요구사항 관련 기록 - 좋아하는 소재 등, 퍼스널 쇼퍼 유무, 참가했던 펜디 행사들.

당사는 고객에게, 당사의 고객 우대 프로그램 등록과 구매 관련 송장 발부에 따른 재정/회계 관련 의무 준수에 필요한 '필수' 정보(성명, 연락처, 생일, 연령대)를 모두 제공할 것을 요청합니다. 위의 정보가 없거나 부분적으로 누락된 고객은 등록이 완료되지 않습니다. '선택'으로 표시된 정보(위에 명시된 마케팅 및 분석 활동에 유용한 추가적 개인 정보)를 제공하지 않는 경우 당사는 고객이 동의 의사를 표한 b) 항의 5, 6 번 목적으로 고객의 정보를 이용할 수 없습니다. 고객이 동의를 거부하더라도 펜디 제품 구매에는 아무런 영향이 가지 않으나, 이 경우 당사가 고객에게 당사의 제품과 서비스, 계획, 행사 정보를 제공하거나 고객의 선호 사항과 관심사를 분석할 수 없습니다.

제삼자(고객의 가족 구성원, 다른 고객, 잠재 고객 등의 정보)의 개인 정보를 제공하는 고객은, 반드시 해당 제삼자가 이 사실을 알고 있고 (필요에 따라) 이 개인 정보 고지에 따른 제삼자의 정보 처리에 동의했음을 확인해야 합니다.

**e) 고객 정보 처리 방식:**

고객의 정보는 전자 장비를 이용하는 방식과 이용하지 않는 방식으로 처리되며, 이탈리아에 위치한 서버에 저장됩니다. 특히 고객이 위의 5, 6번 목적에 따른 개인 정보 이용에 동의한 경우, 고객의 정보는 고객의 선호 사항에 따라 자동화된 방식으로 분류 및 처리되어, 당사가 고객의 관심사와 구매 성향을 파악하고(고객이 구매한 제품 확인 등의 방법으로), 당사가 제안하는 제품 및 서비스를 조정하고, 고객에게 당사의 제품 관련 소식을 전하고(펜디가 주최하거나 참가하는 행사 초청 등), 고객의 취향과 관심사에 부합할 수 있는 홍보물을 발송하고(여성화 구매 이력이 있는 고객에게 새로 나온 여성용 카탈로그 발송 또는 함께 어울리는 제품이나 같은 스타일의 제품 관련 홍보물 발송 등), 시장 조사에 참여하도록(대담, 전화 통화, 이메일 등을 통해) 연락을 취할 수 있습니다.

당사는 고객의 정보 및 선호 사항 분석 활동이 자동화 처리 과정만을 통해서 이루어지지 않으며, 언제나 당사의 정보 처리 담당자가 이 과정에 개입하고 검토함을 분명히 밝힙니다.

당사는 고객 정보 처리에 있어 언제나 현행 법규를 준수하며, 어떤 경우에도 정보 보안과 기밀 유지를 보장하고, 정보 공개, 무단 이용, 변경, 파괴를 방지합니다.

**f) 당사 CRM(고객 관계 관리) 전산망으로의 정보 입력:**

고객의 정보를 위에 명시된 b)항의 5, 6번 목적으로 펜디의 CRM 전산망에 입력하는 것은 선택 사항이며, 고객이 본인의 정보 처리에 동의한 경우에만 진행됩니다. 고객의 정보를 당사의 CRM 전산망에 입력하면 규정 29조에 의거해 별도의 정보 처리 허가를 받은 펜디, 펜디 리테일, 이탈리아와 해외에 있는 펜디 브랜드 제품 소매 회사들의 직원이(사무실과 매장에서) 고객의 정보를 읽고, 입력하고, 수정할 수 있게 됩니다.

**g) 고객 정보 보관 기간:**

일반적으로, 개인 정보는 해당 정보를 수집한 목적 달성에 필요한 기간 이상으로 보관되지 않습니다.

b)항 1, 2번 목적을 위해 수집된 고객 정보는 고객의 구매와 관련 서비스를 관리하고, 법규에 명시된

의무(납세, 회계, 돈세탁, 사기, 내부 감사 등 관련)를 준수하기 위해 필요한 기간 동안 보관되고, 그 후에는 삭제 또는 무효화 처리됩니다.

b)항의 4, 5번 목적을 위해 수집된 고객 정보는 경우에 따라, 고객이 당사의 우대 프로그램에 등록되어 있는 전체 기간 동안 보관되고, 이러한 정보 보관은 고객의 동의를 근거로 하며, 이 동의는 언제든지 철회될 수 있습니다(이 개인 정보 고지 j)항에 의거). b)항 5번 목적으로 수집된 정보에 한정해, 해당 정보는 최장 7년 동안 보관됩니다(2015년 12월 22일자 정보 보호 당국의 결정에 의거). 고객이 동의를 철회하거나 위에 명시된 기간이 만료됨과 동시에, 고객의 정보는 삭제 또는 익명화됩니다.

펜디 브랜드 제품 관련 뉴스레터 발송(b)항 7번 목적)에 필요한 고객 정보는, 고객이 펜디의 뉴스레터 구독 취소를 요청할 때까지 보관되고, 그 후에는 삭제 또는 무효화됩니다.

#### **h) 고객 정보 처리 주체:**

고객 정보는 외부로 유출되지 않으며, 펜디 매장, 리테일 부서, 그 밖에 고객의 구매와 관련 서비스 관리를 담당하는 부서, 펜디 CRM 부서에서 정보 처리 담당자가 해당 정보를 알게 됩니다.

외부 정보 처리자로 지명된 회사 역시 고객 정보를 처리할 수 있고, 이러한 외부 정보 처리자는 적법한 허가 와 지시를 따르면서 당사에 구매 관리 서비스를 제공하고, 당사를 대신하여 당사의 이해 관계를 위한 활동(내부 감사 등) 또는 서비스를 수행합니다. <sup>[1]</sup>

#### **i) EU 이외 국가로의 고객 정보 이전:**

당사는 해외 펜디 매장에서 구매가 이루어지는 경우에도 맞춤 서비스를 제공하기 위해, 고객의 개인 정보를 펜디 매장이 있는 EU 이외 국가로도 이전할 수 있습니다. 펜디 매장 목록은 [www.fendi.com](http://www.fendi.com)에서 확인할 수 있습니다.

법규에 의거해 제삼국으로의 고객 정보 이전에 대하여 당사는 고객에게 별도의 동의를 받을 필요가 없습니다. 이러한 정보 이전은 규정의 46조와 47조를 준수하는 적절한 보호 장치를 바탕으로 이루어지기 때문입니다. 해당 정보 이전은 전 세계에서 펜디 매장을 관리하는 리테일 회사들 사이에서 이루어지며, 이때 EU 위원회가 채택한 표준 정보 보호 계약 조항을 적용하여 규정을 준수합니다.

필요에 따라 고객 정보를 그 외의 제삼국으로 이전하는 경우, 규정에 명시된 보호 장치, 정책, 권리를 모두 준수합니다. j)항에 명시된 연락처로 간단하게 요청을 보내면, 고객의 정보 이전 및 정보 보호 장치, 정보 사본 획득을 위한 조치 또는 해당 사본에 접근할 수 있는 위치에 대한 상세 정보를 받을 수 있습니다.

#### **j) 고객의 권리:**

펜디 CRM 부서, [customerprivacy@fendi.com](mailto:customerprivacy@fendi.com) 으로 이메일을 보내거나 FENDI, Palazzo della Civiltà, Quadrato della Concordia n.3, 00144 - Roma (RM), Italy 로 서신을 보내면 규정 15 조부터 22 조까지에 명시된 다음의 권리를 언제든지 행사할 수 있습니다.

- 본인에 관련된 개인 정보가 처리되고 있는지 여부 확인;
- 본인의 개인 정보 및 규정 15 조에 명시된 정보 열람
- 본인에 관련된 부정확한 개인 정보를 최대한 지체 없이 수정 또는 불완전한 개인 정보 보충;
- 본인에 관련된 개인 정보를 최대한 지체 없이 삭제

- 본인에 관련된 개인 정보 처리 제한
- 본인에 관련된 개인 정보 수정, 삭제, 처리 제한에 대해 통지 받음
- 본인에 관련된 개인 정보를 체계적이고, 일반적으로 사용되고, 기계로 인식 가능한 형식으로 수신
- 본인의 특정한 상황을 근거로, 언제든지 본인에 관련된 개인 정보 처리에 반대

특히, 고객은 언제든지 개인 정보 처리에 대한 동의를 철회하고, 특히 마케팅 목적 및/또는 본인의 선호 사항 분석을 위한 개인 정보 처리에 반대할 권리가 있습니다.

[customerprivacy@fendi.com](mailto:customerprivacy@fendi.com) 으로 이메일을 보내면, 언제든지 당사의 고객 우대 프로그램 가입을 철회할 수 있습니다.

**k) 고객의 항의서 제출을 위한 연락 담당자:**

본인의 정보 처리 과정에서 규정이 위반되었다고 생각하는 경우, 어떤 경우든 이탈리아 정보 보호 당국([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it))에 항의서를 제출하거나 본인의 주 거주지, 근무지 또는 위반 행위가 발생한 회원국의 정보 보호 당국에 항의서를 제출할 수 있습니다.

**l) 정보 보호 담당자 (DPO):**

[dpo@fendi.com](mailto:dpo@fendi.com) 에 이메일을 보내, 펜디가 임명한 정보 보호 담당자에게 연락을 취할 수 있습니다.

**각주**

<sup>1</sup> 외부 정보 처리자 및 적법한 허가 및 지시에 따른 다음의 수신자가 고객의 정보를 알게 될 수 있습니다:

- (i) 이탈리아 및 해외에서 펜디 매장들을 관리하는 리테일 회사들(고객이 펜디 매장에서 제품을 구매한 경우);
- (ii) 펜디를 대신해 고객의 구매를 분석하는 회사;
- (iii) 펜디를 대신해 펜디 '고객 서비스'를 관리하는 회사;
- (iv) 뉴스레터 및 홍보물 처리, 관리, 발송을 담당하는 회사;
- (v) 펜디를 대신해 시장 연구 및 조사를 조직하고 관리하는 회사;
- (vi) 펜디 웹사이트와 관련 정보베이스 관리를 위임 받은 회사;
- (vii) CRM 전산망 관리 및 기술적 유지보수를 담당하는 회사;
- (viii) 당사의 이해관계에 따라 사규를 비롯한 법률 및/또는 규제에 의거한 의무 준수 여부를 살피는 내부 감사 활동을 수행하는 LVMH 회사.

모든 외부 정보 처리자의 이름은 이메일 [customerprivacy@fendi.com](mailto:customerprivacy@fendi.com)을 통해 요청할 수 있습니다.