

## **CHÍNH SÁCH**

### **Bảo vệ dữ liệu cá nhân tại Tổng công ty Cổ phần Bưu chính Viettel**

Tổng công ty Cổ phần Bưu chính Viettel (“**Viettel Post**”) luôn coi trọng sự riêng tư và bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng. Chúng tôi hiểu rằng, thông qua Chính sách Bảo vệ Dữ liệu cá nhân (“**Chính sách**”) này, Quý khách sẽ biết một cách minh bạch về các nội dung liên quan đến cách thức chúng tôi xử lý và bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Quý khách trong quá trình tìm kiếm, tiếp cận, mua, đăng ký sử dụng, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Viettel Post nhằm đảm bảo Dữ liệu cá nhân luôn riêng tư và an toàn theo quy định pháp luật cũng như chuẩn mực bảo mật của Viettel Post.

#### **ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA**

Trong Chính sách này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. **Viettel Post:** là Tổng công ty Cổ phần Bưu chính Viettel (Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0104093672).
2. **Khách hàng/Quý khách:** là (i) cá nhân và/hoặc (ii) tổ chức cung cấp dữ liệu cá nhân cho Viettel Post khi tìm kiếm, tiếp cận, mua, đăng ký sử dụng, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Viettel Post.
3. **Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ:** là bất kỳ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nào do Viettel Post cung cấp và/hoặc do Viettel Post hợp tác với đối tác mà Khách hàng tìm kiếm, tiếp cận, mua, đăng ký sử dụng, sử dụng.
4. **Dữ liệu cá nhân:** là dữ liệu số hoặc thông tin dưới dạng khác xác định hoặc giúp xác định một con người cụ thể, bao gồm: dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Dữ liệu cá nhân sau khi xử lý nhận dạng không còn là dữ liệu cá nhân.
5. **Hợp đồng** bao gồm hợp đồng, thoả thuận, điều khoản, điều kiện hoặc các văn bản khác được giao kết, thỏa thuận giữa các bên (tùy theo ngữ cảnh để xác định các bên) theo quy định pháp luật.
6. **Dữ liệu cá nhân cơ bản** là dữ liệu cá nhân phản ánh các yếu tố nhân thân, lai lịch phổ biến, thường xuyên sử dụng trong các giao dịch, quan hệ xã hội, bao gồm:
  - (i) Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
  - (ii) Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
  - (iii) Giới tính;
  - (iv) Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi đăng ký thường trú, nơi đăng ký tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ, địa chỉ lấy hàng, địa chỉ giao hàng;

- (v) Quốc tịch;
  - (vi) Hình ảnh của cá nhân;
  - (vii) Số điện thoại, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe;
  - (viii) Tình trạng hôn nhân;
  - (ix) Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con, vợ, chồng);
  - (x) Thông tin về tài khoản số của cá nhân;
  - (xi) Các thông tin khác gắn liền với Khách hàng hoặc giúp xác định một Khách hàng cụ thể không thuộc phạm vi Dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định tại khoản 7 Điều này.
7. ***Dữ liệu cá nhân nhạy cảm***: là Dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của Khách hàng mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng, bao gồm:
- (i) Dữ liệu tiết lộ nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
  - (ii) Quan điểm về chính trị, tôn giáo, tín ngưỡng;
  - (iii) Thông tin về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình;
  - (iv) Tình trạng sức khỏe;
  - (v) Vị trí của Khách hàng được xác định qua dịch vụ định vị;
  - (vi) Thông tin tên đăng nhập và mật khẩu truy cập tài khoản định danh điện tử của cá nhân; hình ảnh thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân.
  - (vii) Tên đăng nhập, mật khẩu truy cập của tài khoản ngân hàng; thông tin thẻ ngân hàng, dữ liệu về lịch sử giao dịch của tài khoản ngân hàng; thông tin tài chính, tín dụng và các thông tin về hoạt động, lịch sử giao dịch tài chính, chứng khoán, bảo hiểm của khách hàng tại các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, chứng khoán, bảo hiểm, các tổ chức được phép khác;
  - (viii) Thông tin tài khoản, thông tin sử dụng các Sản phẩm, dịch vụ, hàng hóa của Khách hàng bao gồm: Thông tin tài khoản của khách hàng; thông tin người gửi, người nhận bưu phẩm, bưu kiện; thông tin hàng hoá, bưu phẩm, bưu kiện, lịch sử gửi bưu phẩm, bưu kiện; thông tin doanh thu, công nợ;
  - (ix) Dữ liệu theo dõi hành vi, hoạt động sử dụng dịch vụ viễn thông, mạng xã hội, dịch vụ truyền thông trực tuyến và các dịch vụ khác trên không gian mạng.

- (x) Các thông tin khác gắn liền với Khách hàng cụ thể hoặc giúp xác định Khách hàng cụ thể được pháp luật quy định cần giữ bí mật hoặc cần có biện pháp bảo mật chặt chẽ.
8. **Xử lý Dữ liệu cá nhân:** là hoạt động tác động đến dữ liệu cá nhân, bao gồm một hoặc nhiều hoạt động như sau: thu thập, phân tích, tổng hợp, mã hóa, giải mã, chỉnh sửa, xóa, hủy, khử nhận dạng, cung cấp, công khai, chuyển giao dữ liệu cá nhân và hoạt động khác tác động đến dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật tùy từng thời điểm.
  9. **Bên Kiểm soát Dữ liệu cá nhân:** là tổ chức, cá nhân quyết định mục đích và phương tiện Xử lý Dữ liệu cá nhân.
  10. **Bên Xử lý Dữ liệu cá nhân:** là tổ chức, cá nhân thực hiện việc Xử lý Dữ liệu cá nhân theo yêu cầu của bên kiểm soát dữ liệu cá nhân hoặc bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân thông qua hợp đồng.
  11. **Bên Kiểm soát và xử lý Dữ liệu cá nhân:** là tổ chức, cá nhân đồng thời quyết định mục đích, phương tiện và trực tiếp xử lý Dữ liệu cá nhân.
  12. **Kênh giao dịch của Viettel Post:** bao gồm kênh tổng đài, kênh giao dịch điện tử (*ứng dụng Viettel Post, Viettel Sale; trang thông tin điện tử như <https://viettelpost.vn/>, <https://viettelpost.com.vn/>...; wapsite; các trang mạng xã hội, sàn thương mại điện tử của Viettel Post*) và kênh giao dịch vật lý (*chi nhánh, cửa hàng, điểm kinh doanh,.. của Viettel Post và các đại lý của Viettel Post*) hoặc các kênh giao dịch khác tùy từng thời điểm do Viettel Post cung cấp hoặc ủy quyền cung cấp cho Khách hàng.

## **ĐIỀU 2. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG**

1. Chính sách này điều chỉnh hoạt động thu nhập, xử lý Dữ liệu cá nhân bởi Viettel Post. Dữ liệu cá nhân bao gồm các thông tin, dữ liệu cá nhân mà Viettel Post nắm giữ hoặc thu thập được trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc Khách hàng cung cấp cho Viettel Post, hoặc thông tin thu thập được thông qua việc Khách hàng truy cập, đăng ký, cung cấp/sử dụng các sản phẩm, dịch vụ qua các Kênh giao dịch của Viettel Post, hoặc từ nguồn cung cấp thông tin, dữ liệu của Khách hàng phù hợp theo quy định của pháp luật.
2. Trường hợp Quý khách cung cấp cho Viettel Post các Dữ liệu cá nhân mà mình kiểm soát, xử lý theo quy định của pháp luật (Ví dụ: Dữ liệu cá nhân của người gửi hàng, người nhận hàng; Dữ liệu cá nhân của người lao động/cộng tác viên của Quý khách;...), Quý khách cần đảm bảo rằng: (i) Có đầy đủ các quyền và có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ được quy định theo quy định của pháp luật trong vai trò là Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân hoặc Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân và xử lý dữ liệu cá nhân; (ii) Đảm bảo chủ thể dữ liệu đã biết và đồng ý để Viettel Post xử lý Dữ liệu cá nhân theo quy định tại Chính sách này; (iii) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy tắc,

quy định, hướng dẫn liên quan đến Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân do Viettel Post đưa ra tại Chính sách này hoặc dưới bất kỳ hình thức nào khác (văn bản, email) và được thông báo đến Quý khách tùy từng thời điểm. Trong mọi trường hợp, Viettel Post sẽ không can thiệp vào thỏa thuận của Quý khách với chủ thể dữ liệu và được miễn trừ mọi trách nhiệm tham gia tranh chấp, bồi thường, cũng như các trách nhiệm liên đới khác (nếu có).

### **ĐIỀU 3. SỰ ĐỒNG Ý VÀ RÚT LẠI SỰ ĐỒNG Ý CHO PHÉP THU THẬP, XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN**

1. Bằng việc sử dụng các Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc đăng ký một tài khoản hoặc truy cập, sử dụng các nền tảng trên các Kênh giao dịch của Viettel Post để đăng ký sử dụng, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Viettel Post, Khách hàng xác nhận đồng ý và đã hiểu rõ các quy định của Chính sách này, cho phép Viettel Post thu thập, xử lý Dữ liệu cá nhân theo quy định tại Chính sách này và theo quy định của pháp luật. **NẾU KHÁCH HÀNG KHÔNG ĐỒNG Ý CHO PHÉP VIETTEL POST THU THẬP VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN NHƯ TRONG MÔ TẢ TẠI CHÍNH SÁCH NÀY, VUI LÒNG KHÔNG/NGỪNG SỬ DỤNG CÁC SẢN PHẨM, HÀNG HÓA, DỊCH VỤ CỦA VIETTEL POST.**
2. Trong nhiều trường hợp, việc Khách hàng từ chối cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, không chính xác Dữ liệu cá nhân của Khách hàng có thể xem là hành vi vi phạm nghĩa vụ pháp lý về việc cung cấp Dữ liệu cá nhân, và có thể dẫn đến việc Viettel Post không thể hợp tác với Khách hàng để cung cấp các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc không thể cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ một cách đầy đủ và chất lượng theo tuyên bố.
3. Khách hàng có quyền yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân, yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân của mình hoặc yêu cầu Viettel Post xóa dữ liệu của Khách hàng bằng việc gửi thông báo bằng văn bản cho Viettel Post. Tuy nhiên, Khách hàng lưu ý rằng việc thực hiện yêu cầu rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân không áp dụng đối với hoạt động xử lý dữ liệu của Khách hàng trước thời điểm Khách hàng yêu cầu rút lại sự đồng ý hoặc yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân, đồng thời Dữ Liệu của Khách hàng có thể vẫn sẽ tiếp tục được lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành.

### **ĐIỀU 4. LOẠI DỮ LIỆU CÁ NHÂN ĐƯỢC XỬ LÝ**

1. Dữ liệu cá nhân được xử lý gồm các dữ liệu Khách hàng cung cấp cho chúng tôi khi tìm kiếm, tiếp cận, mua, đăng ký sử dụng, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và dữ liệu phát sinh trong quá trình Khách hàng sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của chúng tôi, cụ thể như sau:

- (i) Các Dữ liệu cá nhân cơ bản quy định tại khoản 6 Điều 1 của Chính sách này; và
  - (ii) Các Dữ liệu cá nhân nhạy cảm quy định tại khoản 7 Điều 1 của Chính sách này.
2. Dữ liệu cá nhân được xử lý phù hợp với từng loại Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tương ứng.

## **ĐIỀU 5. MỤC ĐÍCH XỬ LÝ DỮ LIỆU**

Dữ liệu cá nhân theo Điều 4 trên đây có thể được xử lý cho các mục đích sau:

1. Cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng theo Hợp đồng bao gồm nhưng không giới hạn:
  - (i) Phục vụ hoạt động quản lý nghiệp vụ, điều hành kinh doanh (ví dụ như báo cáo, thống kê, phân tích dữ liệu nội bộ để nghiên cứu, xây dựng, phát triển, quản lý, đo lường, cung cấp; cá nhân hóa các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và cải tiến Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; Cải tiến công nghệ, giao diện Trang thông tin điện tử, wapsite, mạng xã hội, Ứng dụng đảm bảo tiện lợi cho Khách hàng); vận hành, khai thác, tối ưu chất lượng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do Viettel Post cung cấp; xử lý sự cố cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; cung cấp, nâng cao chất lượng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Viettel Post;
  - (ii) Xác thực và lưu trữ dữ liệu cá nhân Khách hàng để cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định pháp luật;
  - (iii) Xác thực và thực hiện các giao dịch thanh toán Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng; đối soát cước, thanh toán cước; đối soát với các đối tác hợp tác của Viettel Post nhằm mục đích cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng;
  - (iv) Cung cấp, kích hoạt hoặc xác minh Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà Khách hàng yêu cầu theo Phiếu yêu cầu/Hợp đồng hoặc qua Kênh giao dịch của Viettel Post hoặc các yêu cầu khác của Khách hàng phát sinh trong quá trình tìm kiếm, tiếp cận, mua, đăng ký sử dụng, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
  - (v) Phục vụ cho mục đích liên hệ, thông báo với Khách hàng về việc thực hiện Hợp Đồng;
  - (vi) Thực hiện các quyền, nghĩa vụ của Khách hàng liên quan đến Dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật, thỏa thuận giữa Khách hàng và Viettel Post;
  - (vii) Thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng của Khách hàng;
  - (viii) Quản lý tài khoản Khách hàng và các chương trình Khách hàng thân thiết;

- (ix) Thực hiện các nghiệp vụ bảo đảm an toàn dữ liệu; bảo đảm an toàn hệ thống thông tin của Viettel Post để phục vụ hoạt động cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng như sao lưu, dự phòng, giám sát, tối ưu tài nguyên và bảo vệ Dữ liệu cá nhân khách hàng;
  - (x) Phát hiện, ngăn chặn các hành vi gian lận, lừa đảo, tấn công, xâm nhập, chiếm đoạt trái phép, hành vi mang tính chất tội phạm và các hành vi bất hợp pháp khác để bảo vệ Dữ liệu cá nhân khách hàng;
  - (xi) Sử dụng thông tin của Khách hàng (bao gồm cả việc chia sẻ, tiết lộ và chuyển giao thông tin cho bên thứ ba) để bán, cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo yêu cầu của Khách hàng và chỉ trong phạm vi thông tin do Khách hàng đã đồng ý;
  - (xii) Hỗ trợ Khách hàng khi mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do Viettel Post cung cấp theo Hợp đồng như: Cập nhật, xử lý thông tin khi Khách hàng mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; chăm sóc Khách hàng, tiếp nhận và giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng đối với các Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thông tin về Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cũng như các ưu đãi, chương trình khuyến mại đối với Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; sử dụng, chuyển giao cho tổ chức, cá nhân được quy định tại Điều 11 Chính sách này các Dữ liệu cá nhân, thông tin vướng mắc, sự cố, báo cáo lỗi do Khách hàng phản ánh để xác định và khắc phục sự cố của Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; sửa chữa thiết bị của Khách hàng; Đánh giá khả năng mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Khách hàng nhằm hỗ trợ tốt nhất trong việc cung cấp các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng; Nâng cao chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà Viettel Post cung cấp cho Khách hàng; thực hiện hoạt động khác về chăm sóc và hỗ trợ Khách hàng.
2. Thực hiện nghĩa vụ của Viettel Post theo quy định pháp luật, bao gồm:
- (i) Phục vụ công tác bảo đảm quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội theo quy định pháp luật và yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;
  - (ii) Phục vụ công tác quản lý nhà nước về bưu chính theo quy định pháp luật và yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền;
  - (iii) Công khai Dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo quy định pháp luật;
  - (iv) Sử dụng thông tin của Khách hàng (bao gồm cả việc chia sẻ, tiết lộ, cung cấp và chuyển giao thông tin cho Bên thứ ba) để thực hiện các nghĩa vụ của Viettel Post theo quy định pháp luật và theo yêu cầu của cơ quan nhà nước, như các quy định về thanh tra; kiểm tra; kiểm toán; thống kê; báo cáo; tài chính, kế toán và thuế; quản lý rủi ro; nhấn tin thông báo, truyền

- thông, vận động, ủng hộ liên quan đến Công thông tin nhân đạo quốc gia và theo yêu cầu của cơ quan nhà nước và các nghĩa vụ khác có liên quan;
- (v) Phát hiện, ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật trên không gian mạng theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và quy định pháp luật;
  - (vi) Trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, thảm họa lớn, dịch bệnh nguy hiểm; khi có nguy cơ đe dọa an ninh, quốc phòng nhưng chưa đến mức ban bố tình trạng khẩn cấp; phòng, chống bạo loạn, khủng bố, phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật theo quy định pháp luật;
  - (vii) Phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước theo quy định pháp luật chuyên ngành;
  - (viii) Các nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.
3. Kinh doanh dịch vụ tiếp thị, quảng cáo, giới thiệu Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và hoạt động có tính chất thương mại khác phù hợp với nhu cầu của Khách hàng hoặc Viettel Post cho rằng Khách hàng quan tâm theo nội dung, hình thức, tần suất như sau:
- (i) Nội dung: Giới thiệu thông tin các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, ưu đãi do Viettel Post cung cấp; Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do Viettel Post hợp tác với đối tác và/hoặc đối tác của Viettel Post cung cấp;
  - (ii) Phương thức: Qua tin nhắn quảng cáo (SMS, USSD, MMS...), thư điện tử quảng cáo, gọi điện thoại quảng cáo, cuộc gọi IVR, thông báo trên Kênh giao dịch của Viettel Post hoặc các phương thức khác theo quy định pháp luật;
  - (iii) Hình thức: Gửi trực tiếp cho Khách hàng qua thiết bị, phương tiện điện tử hoặc các hình thức khác trên không gian mạng theo quy định pháp luật;
  - (iv) Tần suất: Theo quy định pháp luật về phòng, chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác và quy định của pháp luật về quảng cáo.
4. Kinh doanh dịch vụ nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới;
5. Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại.

## **ĐIỀU 6. XỬ LÝ DỮ LIỆU CỦA TRẺ EM**

1. Trong quá trình cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, Viettel Post sẽ có các Khách hàng là cá nhân trong độ tuổi từ đủ 7 (bảy) tuổi đến dưới 16 (mười sáu) tuổi (“**Khách hàng trẻ em**”). Trong trường hợp này, để bảo vệ quyền và lợi ích của Khách hàng, Viettel Post sẽ tiến hành các quy trình cần thiết để xác minh điều kiện thực hiện giao dịch của Khách hàng trẻ em và/hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng trẻ em trước khi cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và xử lý Dữ liệu cá nhân theo quy

- định của pháp luật, trên cơ sở các tài liệu, giấy tờ có liên quan do Khách hàng trẻ em và người giám hộ, người đại diện theo pháp luật cung cấp.
2. Chúng tôi không cố tình thu thập hay xử lý bất kỳ Dữ liệu cá nhân nào của Khách hàng trẻ em mà chưa được sự đồng ý của Cha, mẹ hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng trẻ em, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Cha, mẹ hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng trẻ em vui lòng giám sát và đảm bảo Khách hàng trẻ em mà mình đang giám hộ/đại diện không tự đăng ký sử dụng, sử dụng các Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và/hoặc tự cung cấp các Dữ liệu cá nhân cho Chúng tôi mà không có sự đồng ý, giám sát của cha, mẹ hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng trẻ em.
  3. Cha, mẹ hoặc người giám hộ của Khách hàng trẻ em đồng ý rằng, ngoài Dữ liệu cá nhân của Khách hàng trẻ em do cha, mẹ, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật cung cấp cho Chúng tôi, Chúng tôi có thể yêu cầu cung cấp Dữ liệu cá nhân của chính Cha, mẹ hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng trẻ em đó theo Mục Đích tại Điều 5 Chính Sách này.

## **ĐIỀU 7. CÁCH THỨC XỬ LÝ DỮ LIỆU**

### **1. Cách thức thu thập**

Dữ liệu cá nhân được thu thập trực tiếp từ Quý khách trong các trường hợp sau:

- (i) **Từ các Trang thông tin điện tử của Viettel Post:** Chúng tôi có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Quý khách truy cập bất kỳ trang thông tin điện tử nào của Viettel Post (gọi chung là “**Trang thông tin điện tử**”) hoặc sử dụng bất kỳ tính năng, tài nguyên nào có sẵn trên hoặc thông qua Trang thông tin điện tử. Khi Quý khách truy cập Trang thông tin điện tử, Viettel Post thu thập thông tin về thiết bị và trình duyệt của Khách hàng (chẳng hạn như loại thiết bị, hệ điều hành, loại trình duyệt, cài đặt trình duyệt, địa chỉ IP, cài đặt ngôn ngữ, ngày và giờ kết nối với Trang thông tin điện tử và các thông tin liên lạc kỹ thuật khác);
- (ii) **Từ Ứng dụng trên mạng:** Chúng tôi có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Quý khách tải xuống hoặc sử dụng ứng dụng trên mạng của Viettel Post (gọi chung là “**Ứng dụng**”). Các Ứng dụng này có thể ghi lại một số thông tin nhất định (bao gồm thống kê khi sử dụng Ứng dụng, loại thiết bị, hệ điều hành, cài đặt Ứng dụng, địa chỉ IP, cài đặt ngôn ngữ, ngày giờ kết nối với Ứng dụng và các thông tin liên lạc kỹ thuật khác);
- (iii) **Từ các Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ:** Chúng tôi có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Quý khách tìm kiếm, tiếp cận, mua, đăng ký sử dụng, sử dụng bất kỳ Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nào thông qua bất kỳ hình thức nào (SMS, USSD, IVR, website, wapsite, ứng dụng...); Kênh giao

dịch của Viettel Post, không gian mạng; và/hoặc các phương thức khác theo quy định pháp luật;

- (iv) **Từ các trao đổi, liên lạc với Khách hàng:** Chúng tôi có thể thu thập Dữ liệu cá nhân thông qua tương tác giữa Chúng tôi và Quý khách (gặp trực tiếp, qua thư, điện thoại, trực tuyến, hệ thống tổng đài, liên lạc điện tử hoặc bất kỳ phương tiện nào khác) bao gồm cả các cuộc khảo sát Khách hàng;
- (v) **Từ mạng xã hội:** Viettel Post có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Quý Khách truy cập bất kỳ mạng xã hội nào của Viettel Post và/hoặc các mạng xã hội do Viettel Post hợp tác với các đối tác. Khi Quý khách truy cập các mạng xã hội này, Viettel Post có thể thu thập Dữ liệu cá nhân thông qua việc Quý khách công khai thông tin trong hồ sơ và/hoặc các thiết lập đăng tải khác dưới các hình thức: bài đăng, hình ảnh, đoạn ghi âm, ghi hình, các tệp đính kèm, ...;;
- (vi) **Từ các thiết bị ghi âm, ghi hình** được đặt tại các cửa hàng, điểm kinh doanh hoặc nơi thực hiện một phần hoặc toàn bộ hoạt động kinh doanh của Viettel Post mà Quý khách gặp, xuất hiện hoặc tương tác với chúng tôi. Việc đặt các thiết bị ghi âm, ghi hình nhằm mục đích góp phần bảo vệ trật tự an toàn xã hội, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng và của Viettel Post theo quy định pháp luật;
- (vii) **Từ các tương tác hoặc các công nghệ thu thập dữ liệu tự động:** Chúng tôi có thể thu thập thông tin bao gồm địa chỉ IP, URL giới thiệu, hệ điều hành, trình duyệt tin điện tử và bất kỳ thông tin nào khác được ghi tự động từ kết nối:
  - + Cookie, flash cookie, plug-in, thẻ pixel, tin điện tử beacons, trình kết nối mạng xã hội của bên thứ ba hoặc các công nghệ theo dõi khác;
  - + Bất kỳ công nghệ nào có khả năng theo dõi hoạt động cá nhân trên các thiết bị hoặc Trang thông tin điện tử;
  - + Thông tin dữ liệu khác được cung cấp bởi một thiết bị, phần mềm, hệ thống.
- (viii) **Các phương tiện khác:** Chúng tôi có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Quý khách tương tác với Viettel Post thông qua bất kỳ phương tiện nào khác.

Chúng tôi cũng có thể thu thập Dữ liệu cá nhân gián tiếp từ Quý khách thông qua các nguồn thông tin công khai, chính thống; hoặc thông qua việc nhận chia sẻ, chuyển giao dữ liệu cần thiết từ các công ty con, đối tác mà họ thu thập được trong quá trình hợp tác với Viettel Post để cung cấp Sản phẩm,

hàng hóa, dịch vụ cho Quý khách và được Quý khách cho phép chia sẻ, chuyên giao.

## 2. **Cách thức lưu trữ**

Dữ liệu cá nhân được lưu trữ tại Việt Nam tại hệ thống cơ sở dữ liệu Khách hàng của Viettel Post hoặc tại bất cứ đâu mà chúng tôi hoặc các chi nhánh, công ty con, công ty liên kết, đối tác hoặc nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi có cơ sở và tạo bản sao lưu trữ cho trung tâm dữ liệu ở một khu vực khác. Trong quá trình Quý khách truy cập Trang thông tin điện tử, wapsite, Ứng dụng, mạng xã hội của Viettel Post, chúng tôi cũng có thể lưu trữ thông tin tạm thời qua cookie, clickstream hoặc các công cụ lưu trữ dữ liệu duyệt website tương tự để lưu trữ những dữ liệu mà máy chủ web trong miền có thể truy lại.

## 3. **Cách thức chuyển giao/chia sẻ dữ liệu**

- (i) Chúng tôi sẽ sử dụng các biện pháp bảo mật cần thiết để đảm bảo việc chuyển giao/chia sẻ Dữ liệu cá nhân của Quý khách đến (i) các doanh nghiệp bưu chính khác; (ii) cá nhân/tổ chức tham gia quá trình Xử lý Dữ liệu cá nhân quy định tại Điều 11 Chính sách này); hoặc (iii) cơ quan nhà nước có thẩm quyền, đảm bảo an toàn thông tin, không bị lộ, lọt dữ liệu và yêu cầu các bên tiếp nhận Dữ liệu cá nhân sẽ có biện pháp bảo mật dữ liệu.
- (ii) Thông tin của Khách hàng có thể được chuyển giao, chia sẻ và thực hiện các hoạt động xử lý dữ liệu khác:
  - a. Tại lãnh thổ Việt Nam;
  - b. Tại bất kỳ quốc gia nào mà Viettel Post có trụ sở;
  - c. Tại quốc gia mà nhà thầu, bên thứ ba hoặc các cá nhân, tổ chức được quy định tại Điều 11 Chính sách này có trụ sở hoặc hoạt động cung cấp dịch vụ cho Viettel Post.

## 4. **Cách thức phân tích**

Việc phân tích Dữ liệu cá nhân được thực hiện theo các quy trình nội bộ của Viettel Post. Chúng tôi luôn có cơ chế giám sát nghiêm ngặt từng quy trình phân tích dữ liệu, trong đó yêu cầu kiểm tra việc đáp ứng các yêu cầu của pháp luật về bảo mật dữ liệu, bảo đảm an toàn thông tin đối với hệ thống công nghệ thông tin trước khi tiến hành phân tích. Chúng tôi cũng có các quy tắc nghiêm ngặt đảm bảo rằng thông tin cá nhân được ẩn danh hoặc hủy nhận dạng ở giai đoạn thích hợp trong quá trình xử lý.

## 5. **Cách thức mã hóa**

Dữ liệu cá nhân thu thập được mã hóa theo các tiêu chuẩn mã hóa phù hợp khi cần thiết trong quá trình lưu trữ hoặc chuyển giao dữ liệu, để đảm bảo

các dữ liệu được bảo vệ, xác thực, toàn vẹn và không thể bị thay đổi sau khi đã được gửi đi.

#### **6. Cách thức xóa dữ liệu**

Khi Quý khách chấm dứt sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Viettel Post và có yêu cầu hợp lệ bằng văn bản, chúng tôi sẽ tiến hành xóa Dữ liệu cá nhân với toàn bộ Dữ liệu cá nhân mà Quý khách đã cung cấp và/hoặc chúng tôi thu thập được trong quá trình Quý khách sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác và một số trường hợp không thể thực hiện được như sau:

- (i) Pháp luật quy định không cho phép xóa dữ liệu hoặc yêu cầu bắt buộc phải lưu trữ dữ liệu;
- (ii) Dữ liệu cá nhân được xử lý bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền với mục đích phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước theo quy định pháp luật;
- (iii) Dữ liệu cá nhân đã được công khai theo quy định pháp luật;
- (iv) Dữ liệu cá nhân đã được sử dụng phục vụ nghiên cứu, huấn luyện, tinh chỉnh, kiểm thử, thẩm định, phát triển, vận hành, tối ưu hóa hệ thống trí tuệ nhân tạo, mô hình trí tuệ nhân tạo;
- (v) Dữ liệu cá nhân được xử lý để lập các báo cáo điều hành, báo cáo chuyên ngành theo quy định của pháp luật, quy định nội bộ của Chúng tôi.
- (vi) Dữ liệu cá nhân được xử lý để giải quyết tình trạng khẩn cấp; nguy cơ đe dọa an ninh quốc gia nhưng chưa đến mức ban bố tình trạng khẩn cấp; phòng, chống bạo loạn, khủng bố, phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật;
- (vii) Dữ liệu cá nhân được xử lý để bảo vệ tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, quyền, lợi ích hợp pháp của chủ thể dữ liệu cá nhân hoặc người khác trong trường hợp cấp bách; bảo vệ quyền hoặc lợi ích chính đáng của Viettel Post, của người khác hoặc lợi ích của Nhà nước, của cơ quan tổ chức một cách cần thiết trước hành vi xâm phạm lợi ích nói trên.
- (viii) Việc thực hiện yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân của Khách hàng dẫn tới Khách hàng không thể tuân thủ nghĩa vụ của mình theo hợp đồng hoặc gây khó khăn, cản trở việc thực hiện quyền, nghĩa vụ pháp lý của Viettel Post, bên xử lý dữ liệu cá nhân của Viettel Post theo quy định.
- (ix) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

### **ĐIỀU 8. NGUYÊN TẮC BẢO MẬT DỮ LIỆU CỦA VIETTEL POST**

1. Dữ liệu cá nhân của Quý khách được bảo mật theo Chính sách này và quy định pháp luật.
2. Chúng tôi có trách nhiệm bảo đảm an toàn thông tin mạng theo quy định pháp luật, bảo đảm quốc phòng, an ninh quốc gia, bí mật nhà nước, giữ vững ổn định chính trị, trật tự, an toàn xã hội và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.
3. Việc xử lý sự cố an toàn thông tin mạng khi thực hiện luôn bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của Quý khách.
4. Hoạt động đảm bảo an toàn thông tin mạng được thực hiện thường xuyên, liên tục, kịp thời và hiệu quả.

## **ĐIỀU 9. HẬU QUẢ, THIẾT HẠI KHÔNG MONG MUỐN CÓ KHẢ NĂNG XẢY RA**

1. Chúng tôi sử dụng nhiều công nghệ bảo mật thông tin khác nhau như: chuẩn quốc tế PCI, SSL, tường lửa, mã hóa... nhằm bảo vệ và ngăn chặn việc Dữ liệu cá nhân của Quý khách bị truy cập, sử dụng hoặc chia sẻ ngoài ý muốn. Tuy nhiên, không một dữ liệu nào có thể được bảo mật hoàn toàn. Do vậy, chúng tôi không thể cam kết bảo mật một cách tuyệt đối Dữ liệu cá nhân của Quý khách trong một số trường hợp như:
  - (i) Lỗi phần cứng, phần mềm trong quá trình xử lý dữ liệu làm mất dữ liệu của Khách hàng;
  - (ii) Lỗ hổng bảo mật nằm ngoài khả năng kiểm soát của chúng tôi, hệ thống bị hacker tấn công gây lộ lọt dữ liệu.
  - (iii) Khách hàng tự làm lộ lọt dữ liệu cá nhân do: bất cẩn hoặc bị lừa đảo; truy cập các website/tải các ứng dụng có chứa phần mềm độc hại, bị hacker chiếm quyền điều khiển.
2. Chúng tôi khuyến cáo Quý khách bảo mật các thông tin liên quan đến mật khẩu đăng nhập vào tài khoản của Quý khách, mã OTP và không chia sẻ nội dung này với bất kỳ người nào khác; bảo quản thiết bị cá nhân (máy điện thoại, máy tính bảng, máy tính cá nhân...) trong quá trình sử dụng; Quý khách nên đăng xuất khỏi tài khoản của mình khi không có nhu cầu sử dụng.
3. Quý khách cần biết rõ rằng bất kỳ thời điểm nào Quý khách tiết lộ và công khai Dữ liệu cá nhân của Quý khách, dữ liệu đó có thể bị người khác thu thập và sử dụng bởi các mục đích nằm ngoài tầm kiểm soát của Quý khách và chúng tôi.
4. Trong trường hợp máy chủ lưu trữ dữ liệu bị tấn công dẫn đến bị mất, lộ, lọt Dữ liệu cá nhân của Khách hàng, Viettel Post sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho Quý khách được biết theo quy định pháp luật.

5. Không gian mạng không phải là một môi trường an toàn và chúng tôi không thể đảm bảo tuyệt đối rằng Dữ liệu cá nhân của Quý khách được chia sẻ qua không gian mạng sẽ luôn được bảo mật. Khi Quý khách truyền tải Dữ liệu cá nhân qua không gian mạng, Quý khách chỉ nên sử dụng các hệ thống an toàn để truy cập trang thông tin điện tử, ứng dụng hoặc thiết bị. Quý khách có trách nhiệm giữ thông tin xác thực truy cập của mình cho từng trang thông tin điện tử, ứng dụng hoặc thiết bị an toàn và bí mật.
6. Trong trường hợp Khách hàng không đồng ý với một số mục đích xử lý dữ liệu quy định tại Chính sách này bằng việc thực hiện quyền xóa, quyền yêu cầu xóa, quyền rút lại sự đồng ý, hạn chế xử lý dữ liệu, phản đối xử lý dữ liệu có thể dẫn đến việc Viettel Post không thể cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không đầy đủ cho Khách hàng. Tùy từng trường hợp, Khách hàng có thể sẽ:
  - (i) Không thể sử dụng được dịch vụ; hoặc
  - (ii) Chỉ sử dụng được một phần dịch vụ; hoặc
  - (iii) Sử dụng được dịch vụ với chất lượng không như mô tả/công bố của bên cung cấp; hoặc
  - (iv) Không nhận được thông báo, thông tin, không nhận được các cập nhật về hàng hóa/dịch vụ hoặc các chương trình xúc tiến thương mại; hoặc
  - (v) Không được tham gia các chương trình khuyến mại; hoặc
  - (vi) Bị hạn chế thực hiện một số quyền, sử dụng một số tính năng của sản phẩm/dịch vụ; hoặc
  - (vii) Các hạn chế khác tùy từng trường hợp.

#### **ĐIỀU 10. THỜI GIAN BẮT ĐẦU, THỜI GIAN KẾT THÚC XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN**

1. Dữ liệu cá nhân được xử lý kể từ thời điểm chúng tôi nhận được Dữ liệu cá nhân do Quý khách cung cấp và chúng tôi đã có cơ sở pháp lý phù hợp để xử lý dữ liệu theo quy định pháp luật.
2. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Dữ liệu cá nhân sẽ được xử lý cho đến khi các mục đích xử lý dữ liệu đã được hoàn thành.
3. Chúng tôi có thể phải lưu trữ Dữ liệu cá nhân của Quý khách ngay cả khi hợp đồng giữa Quý khách và Viettel Post đã chấm dứt để thực hiện các nghĩa vụ pháp lý của chúng tôi theo quy định pháp luật và/hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### **ĐIỀU 11. TỔ CHỨC, CÁ NHÂN THAM GIA QUÁ TRÌNH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN**

1. Tùy từng trường hợp, chúng tôi có thể là Bên Kiểm soát Dữ liệu cá nhân hoặc Bên Kiểm soát và xử lý Dữ liệu cá nhân.

2. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Quý khách hiểu rõ rằng chúng tôi có thể chia sẻ Dữ liệu cá nhân nhằm các mục đích được đề cập tại Điều 5 với các tổ chức, cá nhân dưới đây:
  - (i) Công ty mẹ, các công ty con, doanh nghiệp thành viên, các công ty trong Tập đoàn kinh tế, Tổng Công ty của Viettel Post; công ty liên kết của Viettel Post trong lãnh thổ Việt Nam;
  - (ii) Tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ và/hoặc hợp tác với Viettel Post, bao gồm: đại lý, các đơn vị tư vấn, kiểm toán, luật sư, công chứng viên và các đối tác hợp tác kinh doanh, cung cấp cung cấp giải pháp công nghệ thông tin, phần mềm, ứng dụng, các dịch vụ vận hành, quản lý, xử lý sự cố, phát triển hạ tầng và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác;
  - (iii) Bất kỳ cá nhân, tổ chức nào là bên đại diện, bên được ủy quyền của Khách hàng, hành động thay mặt Khách hàng;
  - (iv) Các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán, dịch vụ trung gian thanh toán dựa trên ủy quyền hoặc chấp thuận của Khách hàng.

Việc chia sẻ dữ liệu sẽ được thực hiện theo đúng trình tự, cách thức và quy định pháp luật hiện hành. Các bên tiếp nhận Dữ liệu cá nhân có nghĩa vụ bảo mật Dữ liệu cá nhân của Quý khách phù hợp với Chính sách này; các quy định, quy trình, tiêu chuẩn về Bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Viettel Post và quy định pháp luật hiện hành.

3. Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin Quý khách với cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi thực hiện mục đích Xử lý Dữ liệu cá nhân nêu tại Điều 5 Chính sách này theo quy định pháp luật.

## **ĐIỀU 12. QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG**

1. Quý khách được biết về hoạt động Xử lý Dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
2. Quý khách được quyết định sự đồng ý liên quan đến việc Xử lý Dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp pháp luật quy định khác.
3. Phù hợp với điều kiện kỹ thuật cho phép, Quý khách được quyền xem hoặc truy cập để xem các dữ liệu cá nhân Khách hàng cung cấp cho Viettel Post khi Khách hàng tìm kiếm, tiếp cận, đăng ký sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và dữ liệu cá nhân phát sinh trong quá trình Khách hàng mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định pháp luật và quy định của Chúng tôi tùy từng thời kỳ.
4. Quý khách được quyền chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân do Quý khách cung cấp cho Viettel Post khi giao kết hợp đồng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Phù hợp với điều kiện kỹ thuật cho phép, Chúng tôi sẽ chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân do Quý khách cung cấp cho Viettel Post khi giao kết hợp đồng khi được Quý khách yêu cầu hoặc theo quy định pháp luật. Trường hợp không thể thực hiện, chúng tôi sẽ thông báo tới Quý khách theo thỏa thuận giữa chúng tôi và Quý khách, quy định pháp luật.

5. Quý khách được quyền yêu cầu xóa, hủy Dữ liệu cá nhân của mình (dữ liệu cá nhân do Quý khách cung cấp cho Viettel Post khi giao kết hợp đồng) với điều kiện chấp nhận các rủi ro, thiệt hại có thể xảy ra theo thông báo của Chúng tôi tùy từng thời điểm.

Chúng tôi sẽ thực hiện xóa, hủy dữ liệu cá nhân của Quý khách theo quy định của khoản 6 Điều 7 Văn Bản này và quy định hiện hành. Trường hợp không thể thực hiện, chúng tôi sẽ thông báo tới Quý khách theo thỏa thuận và quy định pháp luật..

6. Quý khách được quyền yêu cầu hạn chế Xử lý Dữ liệu cá nhân của mình khi có cơ sở để nghi ngờ phạm vi, mục đích xử lý dữ liệu cá nhân hoặc tính chính xác của dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.

Phù hợp với điều kiện kỹ thuật cho phép, Chúng tôi sẽ thực hiện yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân của Quý Khách nhưng không áp dụng đối với hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân trước thời điểm Quý Khách đưa ra yêu cầu hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc việc thực hiện quyền của Quý khách vi phạm nguyên tắc tại khoản 3 Điều 4 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.

7. Quý khách được quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp cho bản thân hoặc đồng ý cho chúng tôi cung cấp dữ liệu cá nhân của Quý khách cho cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

Phù hợp với điều kiện kỹ thuật cho phép, việc cung cấp Dữ liệu cá nhân của Quý khách sẽ được Viettel Post thực hiện trong thời hạn quy định cho phép, trừ trường hợp không cung cấp dữ liệu theo quy định pháp luật hoặc pháp luật có quy định khác.

8. Quý khách được quyền yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của mình khi có cơ sở để nghi ngờ phạm vi, mục đích xử lý dữ liệu cá nhân hoặc tính chính xác của dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.

Phù hợp với điều kiện kỹ thuật cho phép, Chúng tôi sẽ thực hiện yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của Quý Khách nhưng không áp dụng đối với hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân trước thời điểm Quý Khách đưa ra yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc việc thực hiện quyền của Quý khách vi phạm nguyên tắc tại khoản 3 Điều 4 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.

9. Quý khách được quyền gửi yêu cầu phản đối xử lý Dữ liệu cá nhân của mình nhằm ngăn chặn hoặc hạn chế tiết lộ Dữ liệu cá nhân hoặc lý do khác theo quy định pháp luật.  
Chúng tôi sẽ thực hiện yêu cầu phản đối của Quý khách trong thời hạn pháp luật cho phép, trừ trường hợp không thực hiện theo quy định pháp luật hoặc việc thực hiện quyền của Quý khách vi phạm nguyên tắc tại khoản 3 Điều 4 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.
10. Quý khách có quyền khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện theo quy định pháp luật.
11. Quý khách có quyền yêu cầu bồi thường đối với thiệt hại thực tế theo quy định pháp luật nếu Viettel Post có hành vi vi phạm quy định về bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.
12. Quý khách có quyền tự bảo vệ theo quy định pháp luật có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn Bộ luật Dân sự, hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân thực hiện các biện pháp, giải pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật.
13. Các quyền khác theo Chính sách này và theo quy định pháp luật.
14. Để thực hiện các quyền tại khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 và 10 Điều này, Quý khách truy cập vào Trang thông tin điện tử <https://ViettelPost.vn> hoặc gọi tới số đường dây nóng 19008095 hoặc gửi email theo địa chỉ [cskh@ViettelPost.com.vn](mailto:cskh@ViettelPost.com.vn) hoặc phương thức khác theo quy định pháp luật và quy định của Viettel Post tại từng thời điểm để được hướng dẫn thủ tục thực hiện, trong đó, các yêu cầu đều phải được yêu cầu bằng văn bản. Viettel Post có thể xác minh các thông tin cần thiết từ Khách hàng để thực hiện các yêu cầu của Khách hàng.

### **ĐIỀU 13. NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

1. Tuân thủ các quy định pháp luật, quy định của Viettel Post liên quan đến Xử lý, bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Quý khách.
2. Cung cấp cũng như đảm bảo có quyền cung cấp hợp pháp một cách đầy đủ, trung thực, chính xác Dữ liệu cá nhân, các thông tin khác theo yêu cầu của Viettel Post khi tìm kiếm, tiếp cận, mua, đăng ký sử dụng và sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và khi có thay đổi về các thông tin này. Chúng tôi sẽ tiến hành bảo mật Dữ liệu cá nhân của Quý khách căn cứ trên thông tin Quý khách đã cung cấp. Do đó, nếu có bất kỳ thông tin sai lệch nào, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin đó làm ảnh hưởng hoặc hạn chế quyền lợi của Quý khách. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Quý khách chịu trách nhiệm về những sai sót

hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do lỗi của Quý khách hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

3. Phối hợp với chúng tôi, cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bên thứ ba trong trường hợp phát sinh các vấn đề ảnh hưởng đến tính bảo mật Dữ liệu cá nhân của Quý khách.
4. Tự bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Quý khách; yêu cầu các tổ chức, cá nhân khác có liên quan bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Quý khách; chủ động áp dụng các biện pháp nhằm bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Quý khách trong quá trình sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Viettel Post; thông báo kịp thời cho chúng tôi khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn về Dữ liệu cá nhân hoặc nghi ngờ Dữ liệu cá nhân đang bị xâm phạm.
5. Tôn trọng, bảo vệ Dữ liệu cá nhân của người khác.
6. Tự chịu trách nhiệm đối với những thông tin, dữ liệu mà Quý khách tạo lập, cung cấp trên không gian mạng; tự chịu trách nhiệm trong trường hợp Dữ liệu cá nhân bị rò rỉ, xâm phạm do lỗi của mình.
7. Thường xuyên cập nhật các quy định, chính sách liên quan đến việc bảo vệ và Xử lý Dữ liệu cá nhân của Viettel Post trong từng thời kỳ được thông báo tới Quý khách qua Kênh giao dịch của Viettel Post.
8. Thực hiện quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và tham gia phòng, chống các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
9. Việc thực hiện quyền và nghĩa vụ của Quý khách không được gây khó khăn, cản trở việc thực hiện quyền, nghĩa vụ pháp lý của Chúng tôi với vai trò bên kiểm soát dữ liệu cá nhân, bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, bên xử lý dữ liệu cá nhân; không được xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.
10. Các nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

#### **ĐIỀU 14. CHUYỂN DỮ LIỆU CÁ NHÂN RA NƯỚC NGOÀI**

Dữ liệu cá nhân của Quý khách có thể được chuyển ra nước ngoài, xử lý bên ngoài lãnh thổ Việt Nam cho một hoặc nhiều mục đích quy định tại Chính sách này. Viettel Post chỉ chuyển dữ liệu cá nhân của Quý khách ra nước ngoài khi phù hợp với các quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

#### **ĐIỀU 15. ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

1. Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày ký. Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với toàn bộ nội dung Chính sách này và không kèm theo điều kiện nào.

2. Chính sách này được lập ra chỉ nhằm mục đích duy nhất là điều chỉnh hoạt động Xử lý dữ liệu cá nhân tuân thủ theo các quy định pháp luật. Nói cách khác, Chính sách này có hiệu lực pháp lý độc lập, không phải và không phụ thuộc vào Hợp đồng cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ giữa Viettel Post với Khách hàng.
3. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, Chính sách này có thể được sửa đổi theo từng thời kỳ và sẽ được cập nhật, thông báo trực tiếp tới Khách hàng thông qua các Kênh giao dịch và các phương thức khác của Viettel Post trước khi áp dụng, phù hợp với quy định pháp luật. Những sửa đổi sẽ có hiệu lực vào ngày được xác định trong thông báo. Việc Khách hàng tiếp tục đăng ký, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có nghĩa là Khách hàng đã đồng ý với các sửa đổi của Chính sách này. Trong trường hợp pháp luật có yêu cầu, Viettel Post sẽ xin sự đồng ý của Khách hàng đối với những thay đổi đó..
4. Khách hàng đã đọc, hiểu, đồng ý và cam kết thực hiện nghiêm túc các điều khoản, điều kiện được nêu tại Chính sách này. Các vấn đề chưa được quy định được thực hiện theo quy định pháp luật, hướng dẫn của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc các sửa đổi, bổ sung Chính sách này trong từng thời kỳ.



## PHỤ LỤC 02

### XÁC NHẬN SỰ ĐỒNG Ý CỦA CHA, MẸ HOẶC NGƯỜI GIÁM HỘ ĐỐI VỚI MỤC ĐÍCH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN CỦA KHÁCH HÀNG TRẺ EM

Bằng việc đánh dấu vào các ô đồng ý trong bảng dưới đây, Tôi là cha, mẹ, người giám hộ hợp pháp của Khách hàng trẻ em, xác nhận đồng ý cho Viettel Post Xử lý dữ liệu cá nhân cho các mục đích như sau:

STT	Mục đích xử lý dữ liệu	Sự đồng ý của Cha, mẹ, người giám hộ của Khách hàng trẻ em
1	Cung cấp sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng theo Hợp đồng. (Theo Khoản 1 Điều 5 Chính sách)	Không thuộc trường hợp phải xin sự đồng ý của Khách hàng theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều 18 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.
2	Thực hiện các nghĩa vụ của Viettel Post theo quy định pháp luật. (Theo Khoản 2 Điều 5 Chính sách)	Không thuộc trường hợp phải xin sự đồng ý của Khách hàng theo quy định tại Điểm c Khoản 3 Điều 18 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.
3	Kinh doanh dịch vụ tiếp thị, quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và hoạt động có tính chất thương mại khác phù hợp với nhu cầu của Khách hàng hoặc Viettel Post cho rằng Khách hàng quan tâm. (Theo Khoản 3 Điều 5 Chính sách)	<input type="checkbox"/>
4	Kinh doanh dịch vụ nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới. (Theo Khoản 4 Điều 5 Chính sách)	<input type="checkbox"/>
5	Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại. (Theo Khoản 5 Điều 5 Chính sách)	<input type="checkbox"/>

#### Lưu ý của Viettel Post:

Cha, mẹ, người giám hộ hợp pháp của Khách hàng trẻ em có quyền lựa chọn một, một số hoặc toàn bộ các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân của mình đã liệt kê phía trên. Viettel Post đặc biệt lưu ý rằng Khoản 1 và Khoản 2 Điều 5 Chính sách này là các mục đích không thuộc trường hợp phải xin sự đồng ý Khách hàng theo quy định tại Điểm b và Điểm c, Khoản 3 Điều 18 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.

Đối với các mục đích theo Khoản 3, Khoản 4 và Khoản 5 Điều 5 Chính sách, Viettel Post chỉ thực hiện xử lý dữ liệu khi có sự đồng ý bằng tích chọn của Cha, mẹ, người giám hộ hợp pháp của Khách hàng trẻ em. Trường hợp Cha, mẹ, người giám hộ hợp pháp của Khách hàng trẻ em đã đồng ý cho Viettel Post Xử lý dữ liệu mà thay đổi ý định và/hoặc muốn từ chối nhận thông tin tiếp thị, giới thiệu sản phẩm, quảng cáo và khuyến mại, Cha, mẹ, người giám hộ hợp pháp của Khách hàng trẻ em có thể cho Viettel Post biết bất kỳ lúc nào bằng việc gửi yêu cầu cho Viettel Post theo các phương thức theo quy định tại Khoản 13 Điều 12 Chính sách.

Ngoại trừ các mục đích xử lý dữ liệu nêu trên, nếu cần xử lý dữ liệu cá nhân của Cha, mẹ, người giám hộ hợp pháp của Khách hàng trẻ em cho bất kỳ mục đích nào khác, Viettel Post sẽ thông báo cho Cha, mẹ, người giám hộ hợp pháp của Khách hàng trẻ em và chỉ tiến hành xử

lý dữ liệu cá nhân phù hợp với sự đồng ý của Cha, mẹ, người giám hộ hợp pháp của Khách hàng trẻ em.

***Tôi xác nhận đã đọc và hiểu đầy đủ nội dung của Chính sách và theo đây đồng ý với việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng trẻ em (bao gồm cả Dữ liệu cá nhân nhạy cảm của Khách hàng trẻ em) theo các điều khoản và điều kiện được quy định trong Chính sách. Tôi xác nhận rằng các nội dung được tích chọn đồng ý là đúng, chính xác và phù hợp với ý định của tôi.***

Cha, mẹ hoặc người giám hộ: \_\_(chữ ký)\_\_\_

Ngày