

**VĂN BẢN CHẤP THUẬN
VỀ XỬ LÝ VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN**

(Áp dụng với Khách hàng là Cá nhân)

Khách hàng đồng ý với Văn bản chấp thuận về xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân (“**Văn Bản**”) do Viettel xây dựng để quy định việc xử lý Dữ liệu cá nhân, quy tắc bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng và trách nhiệm bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Viettel với nội dung như sau:

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA

1. **Viettel:** là Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội, Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0100109106; trụ sở chính tại Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
2. **Khách hàng/Quý khách:** là cá nhân có cung cấp dữ liệu cá nhân cho Viettel khi tìm kiếm, tiếp cận, mua, đăng ký sử dụng, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.
3. **Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ** là bất kỳ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ nào do Viettel cung cấp và/hoặc do Viettel hợp tác với đối tác mà Khách hàng tìm kiếm, tiếp cận, mua, đăng ký sử dụng, sử dụng.
4. **Hợp đồng:** bao gồm hợp đồng, thỏa thuận, điều khoản, điều kiện hoặc các văn bản khác được giao kết, thỏa thuận giữa Khách hàng và Viettel theo quy định pháp luật.
5. **Dữ liệu cá nhân:** 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.
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:
 - a) Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
 - b) Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
 - c) Giới tính;
 - d) 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;
 - đ) Quốc tịch;
 - e) Hình ảnh của cá nhân;
 - g) Số điện thoại, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe;
 - h) Tình trạng hôn nhân;
 - i) Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con, vợ, chồng);
 - k) Thông tin về tài khoản số của cá nhân;
 - l) Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc 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, khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm:
 - a) Dữ liệu tiết lộ nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
 - b) Quan điểm về chính trị, tôn giáo, tín ngưỡng;

- c) Thông tin về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình;
 - d) Tình trạng sức khỏe;
 - đ) Dữ liệu sinh trắc học, đặc điểm di truyền;
 - e) Dữ liệu tiết lộ đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
 - g) Dữ liệu về tội phạm, vi phạm pháp luật được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
 - h) Vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;
 - i) 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;
 - k) 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;
 - l) 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;
 - m) Dữ liệu cá nhân khác 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 cơ quan, 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 cơ quan, tổ chức, cá nhân quyết định mục đích, phương tiện và trực tiếp xử lý dữ liệu cá nhân.
12. **Kênh giao dịch của Viettel:** bao gồm kênh tổng đài, kênh giao dịch điện tử (ứng dụng trên mạng như My Viettel, Viettel Money; trang thông tin điện tử như <https://viettel.vn/>, <https://solutions.viettel.vn/> <https://Viettelmoney.vn>, <https://viettelai.vn/>; wapsite; mạng xã hội; sàn thương mại điện tử) và kênh giao dịch vật lý (chi nhánh, cửa hàng, địa điểm kinh doanh... của Viettel và các đại lý của Viettel) hoặc các kênh giao dịch khác tùy từng thời điểm do Viettel cung cấp hoặc ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác cung cấp cho Khách hàng.

ĐIỀU 2. LOẠI DỮ LIỆU XỬ LÝ

1. Dữ liệu cá nhân được xử lý gồm các dữ liệu Khách hàng cung cấp cho Viettel khi Khách hàng tìm kiếm, tiếp cận, đăng ký sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và dữ liệu phát sinh trong quá trình Khách hàng mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ như sau:
- (i) Các Dữ liệu cá nhân cơ bản quy định tại khoản 6 Điều 1 của Văn Bản này; và

- (ii) Các Dữ liệu cá nhân nhạy cảm quy định khoản 7 Điều 1 của Văn Bản này.
- 2. Dữ liệu cá nhân được xử lý phù hợp với từng loại Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tương ứng.

ĐIỀU 3. MỤC ĐÍCH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Dữ liệu cá nhân theo Điều 2 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 và/hoặc thực hiện quyền, nghĩa vụ của Viettel theo quy định pháp luật, bao gồm:
 - (i) Phục vụ quản trị, 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); vận hành, khai thác, tối ưu chất lượng mạng; xử lý sự cố mạng lưới; cung cấp, nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình, công nghệ thông tin của Viettel;
 - (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; trao đổi cung cấp thông tin liên quan đến người sử dụng dịch vụ viễn thông với các doanh nghiệp viễn thông khác để phục vụ cho việc tính giá cước, lập hóa đơn và ngăn chặn hành vi trốn tránh thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng trong phạm vi pháp luật cho phép; đối soát với các đối tác hợp tác của Viettel 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 hoặc các yêu cầu khác của Khách hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
 - (v) Phục vụ cho mục đích quản lý, liên hệ, thông báo với Khách hàng;
 - (vi) Thực hiện các quyền của Khách hàng liên quan đến dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật, thỏa thuận giữa Khách hàng và Viettel;
 - (vii) Thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng của Khách hàng và/hoặc nghĩa vụ của Viettel với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định pháp luật;
 - (viii) Công khai Dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo quy định pháp luật;
 - (ix) Thực hiện các nghĩa vụ của Viettel theo quy định pháp luật và theo yêu cầu của cơ quan nhà nước, bao gồm các quy định về thanh tra; kiểm tra; kiểm toán; thống kê; báo cáo; tài chính, kế toán và thuế; quản lý rủi ro, phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tuân thủ cấm vận; 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;

- (x) Thực hiện các nghiệp vụ bảo đảm an toàn Dữ liệu cá nhân của Khách hàng; bảo đảm an toàn hệ thống thông tin của Viettel như sao lưu, dự phòng, giám sát, tối ưu tài nguyên và bảo vệ Dữ liệu cá nhân khách hàng;
 - (xi) 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 như: tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác, tin nhắn có mục đích lừa đảo, thư điện tử có mục đích lừa đảo, cuộc gọi có mục đích lừa đảo...;
 - (xii) Phát hiện, ngăn chặn các hành động thu thập dữ liệu cá nhân trái phép từ hệ thống, trang thiết bị, dịch vụ của mình; 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;
 - (xiii) Trong trường hợp 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;
 - (xiv) 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 bán, cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc mục đích khác theo yêu cầu của Khách hàng và chỉ trong phạm vi thông tin do Khách hàng đã đồng ý;
 - (xv) 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 quyền, nghĩa vụ của Viettel theo quy định của pháp luật;
 - (xvi) Phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước theo quy định pháp luật chuyên ngành;
 - (xvii) Các mục đích khác để tuân thủ pháp luật.
2. Hỗ trợ Khách hàng khi mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo Hợp đồng và quy định pháp luật, bao gồm:
- (i) Cập nhật, xử lý thông tin khi Khách hàng mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
 - (ii) 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;
 - (iii) 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;
 - (iv) Sử dụng, chia sẻ, chuyển giao cho tổ chức, cá nhân (quy định tại Điều 9 Văn Bản 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; thực hiện hoạt động khác về chăm sóc và hỗ trợ Khách hàng.
3. Nâng cao chất lượng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà Viettel cung cấp cho Khách hàng:
- (i) Cải tiến công nghệ, giao diện các Kênh giao dịch của Viettel đảm bảo tiện lợi cho Khách hàng;

- (ii) Nghiên cứu thị trường, phân tích, thống kê và các hoạt động quản lý nội bộ khác nhằm nâng cao trải nghiệm Khách hàng;
 - (iii) Xây dựng chiến dịch tiếp thị Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
 - (iv) Đánh giá khả năng mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua điểm xếp hạng viễn thông của Khách hàng nhằm hỗ trợ tốt nhất trong việc cung cấp các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng.
4. Kinh doanh dịch vụ tiếp thị, quảng cáo, tiếp thị, 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 cho rằng Khách hàng quan tâm theo nội dung, phương thức, hình thức, tần suất như sau:
- (i) Nội dung: Giới thiệu thông tin, ưu đãi đối với các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, ưu đãi do Viettel cung cấp; Viettel hợp tác với đối tác và/hoặc đối tác của Viettel cung cấp;
 - (ii) Phương thức: Qua tin nhắn quảng cáo (SMS, USSD, MMS...), cuộc gọi IVR, thông báo, hiển thị thông tin, nội dung quảng cáo trên Kênh giao dịch của Viettel 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.
5. Kinh doanh dịch vụ nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới.
6. Tổ chức giới thiệu, cung cấp thông tin đến Khách hàng về các Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và xúc tiến thương mại.
7. Phục vụ nghiên cứu, huấn luyện, kiểm thử, thiết kế và phát triển hệ thống trí tuệ nhân tạo, mô hình trí tuệ nhân tạo.

ĐIỀU 4. XỬ LÝ DỮ LIỆU CỦA KHÁCH HÀNG LÀ TRẺ EM, NGƯỜI BỊ MẮT HOẶC HẠN CHẾ NĂNG LỰC HÀNH VI DÂN SỰ, NGƯỜI CÓ KHÓ KHĂN TRONG NHẬN THỨC, LÀM CHỦ HÀNH VI

1. Trong quá trình cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, Viettel có thể có các Khách hàng là trẻ em, người bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi. Trong trường hợp này, để bảo vệ quyền và lợi ích của Khách hàng, Khách hàng cần cung cấp các tài liệu, giấy tờ có liên quan và Viettel sẽ tiến hành các quy trình cần thiết để xác minh điều kiện thực hiện giao dịch của Khách hàng và/hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng trước khi cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và xử lý Dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.
2. Trong trường hợp Khách hàng là trẻ em, người bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi mua, đăng ký sử dụng, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách Hàng sẽ đánh dấu xác nhận thể hiện sự đồng ý liên quan đến việc xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo nội dung tại Phụ lục 02 của Văn Bản này, và thực hiện các quyền

của chủ thể dữ liệu cá nhân thay mặt Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

ĐIỀU 5. 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:** Viettel có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Quý khách truy cập bất kỳ trang thông tin điện tử nào của Viettel (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 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:** Viettel có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Khách hàng tải xuống hoặc sử dụng ứng dụng trên mạng (gọi chung là “Ứng dụng”). Các Ứng dụng này có thể ghi lại một số thông tin nhất định (bao gồm thông kê sử dụng Ứng dụng, loại thiết bị, hệ điều hành, cài đặt Ứng dụng, địa chỉ IP, cài đặt ngôn ngữ, ngày và giờ kết nối với Ứng dụng và các thông tin liên lạc kỹ thuật khác);
- (iii) **Từ các Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ:** Viettel 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, không gian mạng; và/hoặc các phương thức khác theo quy định pháp luật;
- (iv) **Từ các trao đổi, liên lạc với Khách hàng:** Viettel có thể thu thập Dữ liệu cá nhân thông qua tương tác giữa Viettel 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 có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Quý Khách truy cập bất kỳ mạng xã hội nào của Viettel và/hoặc các mạng xã hội do Viettel hợp tác với các đối tác. Khi Quý khách truy cập các mạng xã hội này, Viettel 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 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 theo quy định pháp luật;
- (vii) **Từ các tương tác hoặc các công nghệ thu thập dữ liệu tự động:** Viettel 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, cổng thông tin điện tử, ứng dụng, nền tảng số;
- + Thông tin dữ liệu khác được cung cấp bởi một thiết bị, phần mềm, hệ thống.

(viii) **Các phương tiện khác:** Viettel có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Quý khách tương tác với Viettel thông qua bất kỳ phương tiện nào khác.

Viettel 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, doanh nghiệp thành viên, đối tác mà họ thu thập được trong quá trình hợp tác với Viettel để cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Quý khách và được Quý khách cho phép chia sẻ, chuyển 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 hoặc tại bất cứ đâu mà chúng tôi hoặc các công ty con, công ty thành viên khác, 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, 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. **Chuyển giao, chia sẻ dữ liệu**

- (i) Viettel 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 viễn thông khác; (ii) cá nhân/tổ chức tham gia quá trình Xử lý Dữ liệu cá nhân quy định tại Điều 9 Văn Bản 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 có trụ sở;
 - c. Tại quốc gia mà nhà thầu, bên thứ ba hoặc các cá nhân, tổ chức được quy định tại Điều 9 Văn Bản này có trụ sở hoặc hoạt động cung cấp dịch vụ cho Viettel.

4. **Cách thức phân tích**

Việc phân tích Dữ liệu cá nhân được thực hiện theo các quy trình nội bộ của Viettel. 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.

6. Cách thức xóa dữ liệu

Khi Quý khách chấm dứt sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Viettel và có yêu cầu hợp lệ, chúng tôi sẽ tiến hành xóa Dữ liệu cá nhân với toàn bộ Dữ liệu cá nhân mà Quý khách đã cung cấp cho chúng tôi khi giao kết hợp đồng, 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, 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, bên xử lý dữ liệu cá nhân của Viettel theo quy định.
- (ix) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

ĐIỀU 6. NGUYÊN TẮC BẢO MẬT DỮ LIỆU CỦA VIETTEL

- 1. Dữ liệu cá nhân của Quý khách được bảo mật theo thỏa thuận tại Văn Bản này; các biện pháp, nguyên tắc, quy định pháp luật và quy định nội bộ của Viettel.

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 7. HẬU QUẢ, THIẾT HẠI KHÔNG MONG MUỐN CÓ KHẢ NĂNG XẢY RA

1. Chúng tôi áp dụng nhiều biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của Khách hàng, công nghệ bảo mật thông tin khác nhau 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) Lỗi hỏng 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 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 tuyệt đối. 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 Văn Bản này bằng việc thực hiện quyền yêu cầu xóa, hủy dữ liệu cá nhân, rút lại sự đồng ý, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân, gửi yêu cầu phản đối xử lý dữ liệu cá nhân có thể dẫn đến việc Viettel 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.
7. Trường hợp Quý khách thực hiện các quyền yêu cầu xóa, hủy, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân, rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân, gửi yêu cầu phản đối xử lý dữ liệu cá nhân dẫn tới các rủi ro, thiệt hại có thể xảy ra như đã nêu tại khoản 6 Điều 7 Văn bản này và/hoặc ảnh hưởng tới việc thực hiện nghĩa vụ pháp lý của Viettel, tính mạng, tài sản và quyền, lợi ích hợp pháp của Quý khách, tổ chức, cá nhân khác, nhiệm vụ bảo vệ an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, chúng tôi có quyền hoãn thực hiện, chấm dứt, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Hợp đồng cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ giữa Viettel và Khách hàng. Chúng tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý hoặc bồi thường cho bất kỳ tổn thất nào phát sinh đối với Quý khách trong trường hợp này.

ĐIỀU 8. 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 được nêu tại Điều 3 của Văn Bản này 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 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 9. 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, chuyển giao Dữ liệu cá nhân nhằm các mục đích được đề cập tại Điều 3 với các tổ chức, cá nhân dưới đây:
 - (i) Các công ty con, doanh nghiệp thành viên, công ty liên kết của Viettel trong lãnh thổ Việt Nam;

- (ii) Tổ chức, cá nhân cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và/hoặc hợp tác với Viettel, 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 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;
- (vi) 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, chuyển giao 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 Văn Bản này; các quy định, tiêu chuẩn về Bảo vệ Dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật hiện hành.

- 3. Chúng tôi có thể chia sẻ, chuyển giao 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 3 Văn Bản này theo quy định pháp luật.

ĐIỀU 10. 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 đồng ý hoặc không đồng ý cho phép 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 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 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 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 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 5 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 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, khởi kiện, yêu cầu bồi thường thiệt hại do quá trình xử lý dữ liệu cá nhân gây ra theo quy định pháp luật.

11. Quý khách có quyền 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 pháp luật.

12. Các quyền khác theo Văn Bản này và theo quy định pháp luật.

13. Quý khách có thể đưa ra yêu cầu thực hiện, thực hiện các quyền tại khoản 3, 4, 7, 10 và 11 Điều này qua các kênh giao dịch của Viettel bao gồm kênh tổng đài, kênh giao dịch điện tử, kênh giao dịch vật lý hoặc các kênh giao dịch khác tùy từng thời điểm do Viettel cung cấp hoặc ủy quyền cho tổ chức, cá nhân khác cung cấp cho Khách hàng. Quý khách có thể đưa ra yêu cầu thực hiện, thực hiện các quyền tại khoản 5, 6, 8 và 9 Điều này qua các kênh giao dịch vật lý của Viettel.

ĐIỀU 11. NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Tuân thủ các quy định pháp luật, quy định của Viettel liên quan đến xử lý, bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình.
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 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.

Trong trường hợp có bất kỳ thông tin sai lệch, không chính xác hoặc không thống nhất nào do Quý khách cung cấp hoặc không thông báo khi có thay đổi về các thông tin này, Viettel không chịu trách nhiệm đối với hậu quả phát sinh làm ảnh hưởng hoặc hạn chế quyền và lợi ích hợp pháp 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 Viettel, 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; 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 trong từng thời kỳ được thông báo tới Quý khách qua Kênh giao dịch của Viettel.
8. Thực hiện quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và tham gia phòng, chống hoạt động xâm phạm dữ liệu cá nhân.
9. Việc thực hiện quyền và nghĩa vụ của Quý khách phải nhằm mục đích bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của chính mình;
10. 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.
11. Các trách nhiệm khác theo quy định pháp luật.

ĐIỀU 12. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Văn Bản này có hiệu lực kể từ ngày ký. Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với toàn bộ nội dung Văn Bản này và không kèm theo điều kiện nào.
2. Để bảo vệ quyền và lợi ích của Khách hàng, Khách hàng cần cung cấp các tài liệu, giấy tờ có liên quan và Chúng tôi có thể tiến hành một số hoạt động xác minh các thông tin, tài liệu cần thiết trước khi thực hiện các yêu cầu thực hiện quyền của Quý khách.
3. Văn Bản 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, Văn Bản 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 với Khách hàng.
4. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, Văn Bản này có thể được sửa đổi theo từng thời kỳ và được thông báo trực tiếp tới Khách hàng thông qua các Kênh giao dịch và các phương thức khác của Viettel trước khi áp dụng, phù hợp với quy định pháp luật. Trường hợp Khách hàng tiếp tục đăng ký, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thì đồng nghĩa với việc đã đồng ý và các sửa đổi này sẽ được áp dụng. Những thay đổi và thời điểm có hiệu lực sẽ được cập nhật tại các Kênh giao dịch và/hoặc thông qua các phương thức khác của Viettel. Trong trường hợp pháp luật có yêu cầu, Viettel sẽ xin sự đồng ý của Khách hàng đối với những thay đổi đó.
5. Khách hàng đã đọc, hiểu, đồng ý và cam kết thực hiện nghiêm túc các điều khoản, điều kiện được nêu tại Văn Bản 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 Văn Bản này trong từng thời kỳ.
6. Nếu phát sinh tranh chấp, các bên sẽ chủ động thương lượng trên tinh thần thiện chí, hợp tác. Trường hợp không thương lượng được, các bên có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.

PHỤ LỤC 01

XÁC NHẬN SỰ ĐỒNG Ý ĐỐI VỚI MỤC ĐÍCH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Bằng việc đánh dấu vào các ô đồng ý trong bảng dưới đây, Khách hàng xác nhận đồng ý cho Viettel Xử lý dữ liệu cá nhân cho các mục đích như sau:

STT	Mục đích xử lý	Đồng ý
1.	Cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng theo Hợp đồng và/hoặc thực hiện quyền, nghĩa vụ của Viettel theo quy định pháp luật (Theo khoản 1 Điều 3 Văn Bản này)	☒
2.	Hỗ trợ Khách hàng khi mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo Hợp đồng và quy định pháp luật (Theo khoản 2 Điều 3 Văn Bản này)	☒
3.	Nâng cao chất lượng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà Viettel cung cấp cho Khách hàng (Theo khoản 3 Điều 3 Văn Bản này)	☒
4.	Kinh doanh dịch vụ quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu sản phẩm phù hợp với nhu cầu của Khách hàng hoặc Viettel cho rằng Khách hàng quan tâm (Theo khoản 4 Điều 3 Văn bản này)	☐
5.	Kinh doanh dịch vụ nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới (Theo khoản 5 Điều 3 Văn Bản này)	☐
6.	Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại (Theo khoản 6 Điều 3 Văn Bản này)	☐
7.	Phục vụ nghiên cứu, huấn luyện, kiểm thử, thiết kế và phát triển hệ thống trí tuệ nhân tạo, mô hình trí tuệ nhân tạo.	☐

Lưu ý của Viettel:

Quý khách 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. Tuy nhiên, do tính chất của Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, chúng tôi đặc biệt lưu ý rằng việc Quý khách đồng ý với các mục đích theo khoản 1, 2, 3 Điều 3 Văn Bản này là điều kiện bắt buộc để Viettel có thể cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo Hợp đồng, đảm bảo chất lượng và trải nghiệm sử dụng dịch vụ của Quý khách.

Đối với các mục đích theo khoản 4, 5, 6, 7 Điều 3 Văn Bản này, chúng tôi chỉ thực hiện xử lý dữ liệu khi có sự đồng ý bằng tích chọn của Quý khách. Trường hợp Quý khách đã đồng ý cho chúng tôi 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, Quý khách có thể cho chúng tôi biết bất kỳ lúc nào bằng việc gửi yêu cầu cho chúng tôi theo các phương thức theo quy định tại khoản 12 Điều 10 Văn Bản này.

Ngoại trừ các mục đích xử lý dữ liệu nêu trên, nếu cần xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách cho bất kỳ mục đích nào khác, chúng tôi sẽ thông báo cho Quý khách và chỉ tiến hành xử lý dữ liệu cá nhân phù hợp với sự đồng ý của Quý khách.

Khách hàng: _(chữ ký Khách hàng)_

Ngày ký: _(Khách hàng điền ngày)_

PHỤ LỤC 02
XÁC NHẬN SỰ ĐỒNG Ý CỦA NGƯỜI GIÁM HỘ, NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI MỤC ĐÍCH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Bằng việc đánh dấu vào các ô đồng ý trong bảng dưới đây, Tôi là Người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng, xác nhận đồng ý cho Viettel Xử lý dữ liệu cá nhân cho các mục đích như sau:

STT	Mục đích xử lý	Đồng ý
1.	Cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng theo Hợp đồng và/hoặc thực hiện quyền, nghĩa vụ của Viettel theo quy định pháp luật (Theo Khoản 1 Điều 3 Văn Bản này)	☒
2.	Hỗ trợ Khách hàng khi mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo Hợp đồng và quy định pháp luật (Theo Khoản 2 Điều 3 Văn Bản này)	☒
3.	Nâng cao chất lượng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà Viettel cung cấp cho Khách hàng (Theo Khoản 3 Điều 3 Văn Bản này)	☒
4.	Kinh doanh dịch vụ quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu sản phẩm phù hợp với nhu cầu của Khách hàng hoặc Viettel cho rằng rằng Khách hàng quan tâm (Theo Khoản 4 Điều 3 Văn Bản này)	☐
5.	Kinh doanh dịch vụ nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới (Theo Khoản 5 Điều 3 Văn Bản này)	☐
6.	Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại (Theo Khoản 6 Điều 3 Văn Bản này)	☐
7.	Phục vụ nghiên cứu, huấn luyện, kiểm thử, thiết kế và phát triển hệ thống trí tuệ nhân tạo, mô hình trí tuệ nhân tạo.	☐

Lưu ý của Viettel:

Người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng có quyền lựa chọn một, một số hoặc toàn bộ các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân đã liệt kê phía trên. Tuy nhiên, do tính chất của Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, chúng tôi đặc biệt lưu ý rằng việc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng đồng ý với các mục đích theo khoản 1, 2, 3 Điều 3 Văn Bản này là điều kiện bắt buộc để Viettel có thể cung cấp Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo Hợp đồng, đảm bảo chất lượng và trải nghiệm sử dụng dịch vụ của Khách hàng.

Đối với các mục đích theo khoản 4, 5, 6, 7 Điều 3 Văn Bản này, chúng tôi chỉ thực hiện xử lý dữ liệu khi có sự đồng ý bằng tích chọn của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng. Trường hợp người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng đã đồng ý cho chúng tôi 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, người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng có thể cho chúng tôi biết bất kỳ lúc nào bằng việc gửi yêu cầu cho chúng tôi theo các phương thức theo quy định tại khoản 13 Điều 10 Văn Bản này.

Ngoại trừ các mục đích xử lý dữ liệu nêu trên, nếu cần xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho bất kỳ mục đích nào khác, chúng tôi sẽ thông báo cho người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng và chỉ tiến hành xử lý dữ liệu cá nhân phù hợp với sự đồng ý của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng.

Xác nhận của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của Khách hàng:

Tôi xác nhận đã đọc và hiểu đầy đủ nội dung của Văn Bản này và theo đây đồng ý với việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng (bao gồm cả Dữ liệu cá nhân nhạy cảm) theo các điều khoản và điều kiện được quy định trong Văn Bản. Tôi xác nhận rằng các nội dung được đánh dấu tại Phụ lục 02 này là đúng, chính xác và phù hợp với ý định của tôi.

Người giám hộ, Người đại diện theo pháp luật: _(chữ ký)_

Ngày ký: _ (điền ngày)_