

QUY TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 010701/2024/QĐ-SCR ngày 01/07/2024)

I. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy tắc này áp dụng đối với việc thu thập, sử dụng, bảo vệ thông tin của người tiêu dùng (khách hàng VIP, sau đây gọi là “NTD”) mua hàng trực tiếp từ Công ty TNHH Seacret (“Công ty”) thông qua giới thiệu của một Nhà Phân Phối đang hoạt động của Công ty.

Quy tắc được niêm yết công khai tại trụ sở, địa điểm kinh doanh và đăng tải trên website của Công ty theo đúng nguyên tắc minh bạch của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- Thông tin của người tiêu dùng:** Thông tin do NTD cung cấp trong quá trình NTD tìm hiểu, mua hàng, sử dụng sản phẩm của Công ty, bao gồm: Họ và tên, địa chỉ thư điện tử (email), số điện thoại, ngày tháng năm sinh, địa chỉ và thông tin thẻ/tài khoản ngân hàng.
- Công ty:** Công ty TNHH Seacret, tổ chức kinh doanh theo phương thức đa cấp, là Bên thu thập, sử dụng thông tin của NTD theo Quy tắc này.
- Nhà phân phối (NPP):** Cá nhân tham gia bán hàng đa cấp với Công ty.

III. NỘI DUNG QUY TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN NGƯỜI TIÊU DÙNG

1) Mục đích thu thập thông tin

Công ty thu thập thông tin của NTD nhằm các mục đích sau:

- Xác minh danh tính và tạo lập tài khoản khách hàng VIP trên website;
- Xử lý đơn hàng: tiếp nhận, xác nhận, giao nhận, thanh toán hàng hóa NTD đã mua;
- Xuất hóa đơn, hạch toán kế toán, thực hiện nghĩa vụ thuế theo quy định pháp luật;
- Ghi nhận, xác định mối liên hệ giới thiệu giữa NPP và NTD (qua mã số NPP) để phục vụ việc tính hoa hồng cho NPP theo chính sách của Công ty;
- Chăm sóc khách hàng; tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, yêu cầu đổi trả;
- Cung cấp thông tin về sản phẩm, chương trình khuyến mại, chương trình ưu đãi dành cho khách hàng VIP;
- Phòng ngừa gian lận, bảo đảm an toàn cho giao dịch trên website;
- Thống kê, phân tích nhằm cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm mua hàng;

- Thực hiện nghĩa vụ báo cáo, phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu hợp pháp.

Công ty chỉ thu thập thông tin cần thiết, phù hợp với từng mục đích nêu trên; không yêu cầu NTD cung cấp thông tin không liên quan đến mục đích thu thập.

2) Phạm vi sử dụng thông tin

Thông tin của NTD chỉ được Công ty sử dụng trong phạm vi, đúng mục đích đã nêu tại Mục 1 nói trên; không sử dụng cho mục đích khác nếu không được NTD đồng ý hoặc pháp luật không cho phép.

Phạm vi sử dụng nội bộ

Chỉ những phòng/ban, nhân sự trực tiếp thực hiện công việc liên quan (Kinh doanh, Kế toán, Dịch vụ khách hàng, Công nghệ thông tin, Quản lý mạng lưới NPP) mới được tiếp cận thông tin của NTD, trong phạm vi cần thiết cho công việc được phân công.

Phạm vi chia sẻ với bên thứ ba

Công ty chỉ chia sẻ thông tin của NTD với bên thứ ba khi cần thiết, tương xứng với mục đích đã thông báo, và bên nhận thông tin phải có ràng buộc trách nhiệm bảo mật với Công ty, cụ thể:

- **NPP của Công ty có vai trò là NPP giới thiệu:** chỉ thông tin về việc phát sinh giao dịch qua mã giới thiệu (không cung cấp toàn bộ thông tin định danh, liên hệ của NTD nếu không cần thiết cho việc tính hoa hồng);
- **Đơn vị vận chuyển hàng hóa:** thông tin cần thiết để giao hàng (họ tên, số điện thoại, địa chỉ nhận hàng);
- **Đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán/trung gian thanh toán:** thông tin cần thiết để xử lý giao dịch thanh toán;
- **Nhà cung cấp dịch vụ** (lưu trữ đám mây, chăm sóc khách hàng, phân tích dữ liệu) hoạt động theo hợp đồng xử lý dữ liệu với Công ty, chỉ được xử lý dữ liệu theo chỉ định của Công ty;
- **Cơ quan nhà nước có thẩm quyền:** khi có yêu cầu hợp pháp theo quy định của pháp luật;
- **Bên thứ ba khác** khi có sự đồng ý rõ ràng của NTD.

Công ty không bán, không trao đổi, không cho thuê thông tin của NTD cho bất kỳ bên thứ ba nào vì mục đích thương mại không liên quan đến hoạt động kinh doanh đã thông báo. Việc sử dụng thông tin của NTD cho mục đích quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu sản phẩm chỉ được thực hiện khi NTD đã đồng ý rõ ràng, riêng biệt cho mục đích này; NTD có quyền từ chối hoặc rút lại sự đồng ý vào bất kỳ thời điểm nào. Tuy nhiên, việc từ chối hoặc rút lại sự đồng ý có thể ảnh hưởng đến việc NTD tiếp tục mua hàng của Công ty.

3) Thời hạn lưu trữ thông tin

Thông tin của NTD được Công ty lưu trữ trong thời gian NTD là khách hàng của Công ty và một khoảng thời gian hợp lý sau khi ngừng giao dịch để phục vụ giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

Sau khi hết thời hạn lưu trữ hoặc khi thông tin không còn cần thiết cho mục đích đã thu thập, hoặc theo yêu cầu hợp lệ của NTD, Công ty thực hiện xóa, hủy hoặc ẩn danh hóa thông tin, trừ trường hợp pháp luật yêu cầu tiếp tục lưu trữ.

4) Biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của người tiêu dùng

a) Biện pháp quản lý

- Ban hành Chính sách, quy trình nội bộ về bảo vệ dữ liệu cá nhân và phổ biến tới toàn thể người lao động;
- Phân quyền truy cập dữ liệu theo nguyên tắc "cần biết – cần dùng" (need-to-know), giới hạn số lượng nhân sự được tiếp cận dữ liệu nhạy cảm;
- Ký cam kết bảo mật thông tin đối với người lao động, cộng tác viên có tiếp cận dữ liệu cá nhân;
- Đưa điều khoản bảo vệ dữ liệu cá nhân vào hợp đồng với bên thứ ba, đối tác, nhà cung cấp dịch vụ (Data Processing Agreement);
- Tổ chức đào tạo định kỳ (tối thiểu 01 lần/năm) về nhận thức và kỹ năng bảo vệ dữ liệu cá nhân;
- Thực hiện đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân (ĐTA) đối với hoạt động xử lý có rủi ro cao.

b) Biện pháp kỹ thuật

- Mã hóa dữ liệu cá nhân nhạy cảm khi lưu trữ và truyền tải (encryption at rest & in transit);
- Áp dụng xác thực đa yếu tố (MFA), quản lý mật khẩu an toàn đối với hệ thống chứa dữ liệu cá nhân;
- Thiết lập tường lửa, hệ thống phát hiện/ngăn chặn xâm nhập (IDS/IPS), phần mềm phòng chống mã độc;
- Ghi log truy cập, giám sát bất thường và lưu trữ nhật ký tối thiểu theo thời hạn quy định;
- Sao lưu dữ liệu định kỳ và có phương án khôi phục dữ liệu trong trường hợp sự cố, thiên tai, tấn công mạng;
- Kiểm tra, đánh giá an ninh hệ thống (rà quét lỗ hổng, kiểm thử xâm nhập) định kỳ.

c) Biện pháp vật lý

- Kiểm soát ra vào khu vực lưu trữ hồ sơ giấy, phòng máy chủ bằng thẻ nhân viên;

- Lưu trữ hồ sơ giấy chứa dữ liệu cá nhân nhạy cảm trong tủ/kho có khóa, hạn chế người tiếp cận;
- Quy định hủy tài liệu giấy chứa dữ liệu cá nhân bằng phương pháp an toàn (cắt/nghiên tài liệu) khi hết thời hạn lưu trữ.

d) Quy trình xử lý khi xảy ra sự cố lộ, mất thông tin

Khi phát hiện thông tin của NTD bị lộ, mất hoặc sử dụng trái phép, Công ty thực hiện: (i) đánh giá phạm vi, mức độ ảnh hưởng; (ii) áp dụng ngay biện pháp khắc phục, ngăn chặn; (iii) thông báo cho cơ quan có thẩm quyền và NTD bị ảnh hưởng theo thời hạn pháp luật quy định; (iv) hỗ trợ khắc phục hậu quả cho NTD bị ảnh hưởng.

IV. PHƯƠNG THỨC LIÊN HỆ, TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI

Người tiêu dùng có thể liên hệ với Công ty để thực hiện quyền của mình hoặc phản ánh, khiếu nại về việc bảo vệ thông tin qua các kênh sau:

- **Bộ Phận Thực Thi Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân**
- Số điện thoại: 028 7300 7566
- Email: gopy@seacret-vietnam.vn
- Địa chỉ: SH 05 Khu đô thị căn hộ cao cấp Dự án One Verandah, Số 2 đường Bát Nàn, Phường Cát Lái, TP. Hồ Chí Minh

V. HIỆU LỰC THI HÀNH

Quy tắc này có hiệu lực từ ngày Công ty ký ban hành và áp dụng cho đến khi có văn bản sửa đổi, thay thế.