



QUY TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 010708/2024/QĐ-SCR ngày 01/07/2024)

I. MỤC ĐÍCH, PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Mục đích

Quy tắc này quy định nguyên tắc, trách nhiệm và biện pháp bảo vệ thông tin của Người tiêu dùng (sau đây gọi tắt là “NTD”) trong quá trình Công ty TNHH Seacret (“**Công ty**”) thực hiện việc thu thập, ghi nhận, lưu trữ, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, chia sẻ, chuyển giao, hủy bỏ hoặc thực hiện các hoạt động xử lý khác đối với thông tin của NTD.

Quy tắc này được ban hành nhằm đảm bảo thông tin của NTD được thu thập và xử lý theo đúng mục đích và phạm vi; Thông tin được lưu trữ tại Việt Nam theo quy định của Công ty; Việc chia sẻ và chuyển giao thông tin của NTD được thực hiện theo cơ chế bảo mật phù hợp; Thông tin được quản lý và đồng bộ có kiểm soát; Quyền truy cập, sử dụng và khai thác thông tin của NTD được giới hạn phù hợp theo chức năng, nhiệm vụ của từng Phòng/Ban; Quá trình xử lý thông tin có khả năng kiểm tra, truy vết và giám sát.

2. Phạm vi áp dụng

Quy tắc này được áp dụng đối với mọi hoạt động xử lý thông tin của NTD phát sinh trong vòng đời dữ liệu kể từ thời điểm thông tin của NTD được thu thập cho đến khi dữ liệu được xóa, hủy, ẩn danh hoặc hết thời hạn lưu trữ theo quy định của Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn ở các bước NTD: (i) tìm hiểu, đăng ký tài khoản, đặt hàng, mua hàng, thanh toán, sử dụng sản phẩm, tham gia chương trình chăm sóc khách hàng, gửi phản ánh, yêu cầu hoặc khiếu nại liên quan đến sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do Công ty cung cấp thông qua các kênh giao dịch trực tiếp hoặc trực tuyến; và (ii) tham gia bán hàng cùng Công ty.

Quy tắc này được niêm yết công khai tại trụ sở, địa điểm kinh doanh của Công ty và đăng tải trên website do Công ty quản lý nhằm tạo điều kiện cho NTD tiếp cận trước hoặc tại thời điểm cung cấp thông tin cho Công ty.

3. Đối tượng áp dụng

Quy tắc này áp dụng đối với các đối tượng sau đây:

- a. **Người tiêu dùng:** Bao gồm cá nhân, cơ quan hoặc tổ chức mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa của Công ty (Khách hàng VIP) hoặc khách hàng tiềm năng có nhu cầu tìm hiểu, đăng ký mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa của Công ty cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt và không nhằm mục đích thương mại.
- b. **Các đối tượng khác cung cấp thông tin cho Công ty:** người truy cập website, Zalo OA, người đăng ký nhận thông tin hoặc các cá nhân khác có cung cấp thông tin cho Công ty trong quá trình tìm hiểu hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa của Công ty.

- c. **Nhà phân phối:** bao gồm các cá nhân tham gia bán hàng đa cấp với Công ty có tiếp cận hoặc được cung cấp một phần thông tin của NTD theo phạm vi được Công ty cho phép và phù hợp với quy định của pháp luật.
- d. **Người lao động, cộng tác viên và các đơn vị cung cấp dịch vụ cho Công ty:** Bao gồm người lao động, cộng tác viên, nhà thầu, đối tác, đơn vị vận chuyển, đơn vị thanh toán, đơn vị lưu trữ dữ liệu, đơn vị cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng, dịch vụ công nghệ thông tin hoặc các bên thứ ba khác được Công ty thuê, ủy quyền hoặc cho phép tham gia vào quá trình xử lý thông tin của NTD.

II. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- 1. **Thông tin của Người tiêu dùng:** Thông tin của NTD bao gồm thông tin cá nhân của NTD, thông tin về quá trình tìm hiểu, mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và các thông tin khác liên quan đến giao dịch giữa NTD và Công ty. Thông tin của NTD có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở các thông tin sau: Họ và tên; Ngày, tháng, năm sinh; Giới tính; Số điện thoại; Địa chỉ thư điện tử (email); Địa chỉ liên hệ hoặc địa chỉ giao hàng; Mã khách hàng; Địa chỉ IP; Thông tin thanh toán (thông tin thẻ/tài khoản ngân hàng); Thông tin đơn hàng và lịch sử giao dịch; Thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại; Các thông tin khác do NTD cung cấp hoặc phát sinh trong quá trình giao dịch với Công ty.
- 2. **Xử lý thông tin (hoặc xử lý dữ liệu):** là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới thông tin của NTD, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc thu thập, ghi nhận, lưu trữ, sắp xếp, phân tích, tổng hợp, chỉnh sửa, cập nhật, sử dụng, chia sẻ, chuyển giao, cung cấp, hủy bỏ, xóa hoặc các hoạt động khác liên quan đến thông tin của NTD.
- 3. **Nhà phân phối:** Nhà phân phối là cá nhân đã ký hợp đồng tham gia bán hàng đa cấp với Công ty và được cấp mã số nhà phân phối theo quy định của pháp luật về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và quy định nội bộ của Công ty.
- 4. **Công ty là Công ty TNHH Seacret,** doanh nghiệp tổ chức hoạt động kinh doanh theo phương thức bán hàng đa cấp và là đơn vị thu thập, quản lý, sử dụng và bảo vệ thông tin của NTD theo Quy tắc này.
- 5. **Bên thứ ba** là tổ chức hoặc cá nhân không phải là NTD, không phải là Công ty và được Công ty thuê, ủy quyền, hợp tác hoặc chuyển giao thông tin để hỗ trợ thực hiện một phần hoạt động kinh doanh hoặc nghĩa vụ pháp lý của Công ty.
- 6. **Quy tắc** là "Quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng" này, bao gồm toàn bộ nội dung hiện hành cùng các sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế được Công ty ban hành trong từng thời kỳ.

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

- 1. Nguyên tắc chung về xử lý thông tin

Công ty luôn nỗ lực tối đa đảm bảo các thông tin của NTD được thu thập, xử lý, lưu trữ và sử dụng tuân thủ các nguyên tắc sau:

- a. **Đúng mục đích:** thông tin chỉ được xử lý cho các mục đích đã được xác định và thông báo cho NTD và được NTD xác nhận đồng ý.
- b. **Tối thiểu cần thiết:** chỉ thu thập những dữ liệu cần thiết để thực hiện các mục đích quy định tại Phần III, Mục 2.
- c. **Chính xác và cập nhật:** các hệ thống có cơ chế hỗ trợ duy trì tính chính xác và đồng bộ của dữ liệu.
- d. **Có kiểm soát:** quyền truy cập vào thông tin của NTD được phân cấp giới hạn theo chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền của các Phòng/Ban.
- e. **Bảo mật:** thông tin của NTD phải được bảo vệ trong quá trình truyền, xử lý và lưu trữ.
- f. **Có khả năng truy vết:** các hoạt động truy cập, thay đổi, truyền và đồng bộ dữ liệu được ghi nhận ở mức độ phù hợp để phục vụ kiểm tra, điều tra sự cố và tuân thủ.
- g. **Tuân thủ pháp luật:** việc xử lý thông tin của NTD, đặc biệt là việc truyền dữ liệu từ Việt Nam ra nước ngoài, phải đáp ứng các yêu cầu của pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu và các quy định pháp luật có liên quan.

Trước khi thu thập và xử lý thông tin của NTD, Công ty thực hiện việc thông báo cho NTD về mục đích, phạm vi thu thập và sử dụng thông tin và chỉ thực hiện xử lý thông tin của NTD khi được NTD xác nhận đồng ý.

2. Mục đích thu thập thông tin

Các thông tin của NTD có thể được Công ty sử dụng cho các mục đích sau:

- a. Xác minh danh tính và tạo lập tài khoản NTD trên website;
- b. Xử lý đơn hàng: tiếp nhận, xác nhận, giao nhận, thanh toán hàng hóa NTD đã mua;
- c. Xuất hóa đơn, hạch toán kế toán, thực hiện nghĩa vụ thuế theo quy định pháp luật;
- d. Ghi nhận, xác định mối liên hệ giới thiệu giữa Nhà phân phối và NTD (qua mã số Nhà phân phối) để phục vụ việc tính hoa hồng cho Nhà phân phối theo chính sách của Công ty;
- e. Chăm sóc khách hàng; tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, yêu cầu đổi trả;
- f. Cung cấp thông tin về sản phẩm, chương trình khuyến mại, chương trình ưu đãi dành cho NTD;
- g. Phòng ngừa gian lận, bảo đảm an toàn cho giao dịch trên website;
- h. Quảng cáo, tiếp thị theo sự đồng ý của NTD;

- i. Thống kê, phân tích nhằm cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm mua hàng;
- j. Tìm hiểu thói quen, kinh nghiệm mua sắm của NTD, từ đó giới thiệu cho NTD các thông tin hấp dẫn, cũng như cung cấp lời khuyên và giới thiệu mua hàng;
- k. Thực hiện nghĩa vụ báo cáo, phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi Công ty nhận được yêu cầu hợp lệ.

Công ty có thể thu thập thông tin của NTD từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm nhưng không giới hạn: Thông tin do NTD cung cấp trực tiếp cho Công ty hoặc thông qua Nhà phân phối; Thông tin Công ty thu thập khi NTD sử dụng website, Zalo OA của Công ty hoặc từ bên thứ ba.

3. Phạm vi sử dụng thông tin

Thông tin của NTD chỉ được Công ty sử dụng trong phạm vi, mục đích đã nêu tại Phần III của Quy tắc này. Công ty sẽ không sử dụng thông tin của NTD cho các mục đích khác ngoài các mục đích nêu trên nếu chưa được NTD đồng ý hoặc pháp luật cho phép.

a. Phạm vi sử dụng nội bộ

Chỉ những người lao động thuộc các 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 Nhà phân phối) mới được tiếp cận thông tin của NTD và chỉ trong phạm vi cần thiết cho việc thực hiện công việc được phân công.

b. Phạm vi chia sẻ với bên thứ ba

Công ty chỉ chuyển giao thông tin của NTD cho bên thứ ba để thực hiện các mục đích đề cập tại Phần III, Mục 2 sau khi được NTD xác nhận đồng ý và có thỏa thuận chuyển giao dữ liệu với bên thứ ba, cụ thể:

- (i) **Chi sẻ thông tin với Nhà phân phối:** Để phục vụ việc ghi nhận giao dịch phát sinh thông qua mã giới thiệu của Nhà phân phối và thực hiện kế hoạch trả thưởng theo quy định của pháp luật về bán hàng đa cấp, Công ty có thể cung cấp cho Nhà phân phối các thông tin tối thiểu cần thiết liên quan đến NTD.

Nhà phân phối chỉ được sử dụng các thông tin được Công ty cung cấp đúng mục đích được phép và có trách nhiệm bảo mật các thông tin đó. Nghiêm cấm Nhà phân phối sao chép, chuyển giao, tiết lộ hoặc sử dụng thông tin của NTD cho bất kỳ mục đích nào ngoài phạm vi được Công ty cho phép.

- (ii) Công ty có thể thuê hoặc ủy quyền cho bên thứ ba thực hiện một số hoạt động liên quan đến xử lý thông tin của NTD như: lưu trữ dữ liệu; vận hành hệ thống công nghệ thông tin; thanh toán; chăm sóc khách hàng; giao nhận hàng hóa và/hoặc các hoạt động hỗ trợ kinh doanh khác. Việc thuê hoặc ủy quyền cho bên thứ ba chỉ được thực hiện khi đáp ứng quy định của pháp luật và trên cơ sở có thỏa thuận chuyển giao dữ liệu quy

định rõ phạm vi xử lý, biện pháp bảo mật và trách nhiệm bảo vệ thông tin của NTD. Theo đó các bên thứ ba xử lý dữ liệu bao gồm:

- 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 thỏa thuận chuyển giao dữ liệu đã ký với Công ty, trong phù hợp với mục đích và phạm vi xử lý thông tin quy định tại Quy tắc này, và theo quy định pháp luật;
- (iii) Cơ quan nhà nước có thẩm quyền: khi có yêu cầu hợp pháp theo quy định của pháp luật;
- (iv) Bên thứ ba khác khi có sự xác nhận đồng ý của NTD.

Công ty cam kết không bán, không trao đổi, không cho thuê thông tin của NTD cho bất kỳ bên thứ ba nào vì mục đích thương mại hoặc 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.

Việc từ chối hoặc rút lại sự đồng ý của NTD đối với hoạt động quảng cáo, tiếp thị sẽ không ảnh hưởng đến việc NTD tiếp tục mua và sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Công ty. Trường hợp NTD rút lại sự đồng ý liên quan đến các hoạt động xử lý thông tin cần thiết để thực hiện giao dịch hoặc thực hiện nghĩa vụ pháp lý của Công ty, Công ty có thể không tiếp tục thực hiện yêu cầu của NTD hoặc Công ty bị hạn chế trong việc thực hiện giao dịch tương ứng. Trong trường hợp này, Công ty sẽ thông báo cho NTD biết.

4. Thay đổi mục đích và phạm vi sử dụng thông tin

Trường hợp Công ty cần thay đổi mục đích hoặc phạm vi sử dụng thông tin của NTD so với nội dung đã thông báo và được NTD xác nhận đồng ý trước đó, Công ty sẽ thông báo bằng phương thức phù hợp để NTD biết và chỉ thực hiện việc sử dụng thông tin theo mục đích hoặc phạm vi mới sau khi nhận được sự đồng ý của NTD, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. NTD có quyền từ chối việc sử dụng thông tin cho mục đích hoặc phạm vi mới mà không bị ảnh hưởng đến quyền mua và sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Công ty, trừ trường hợp việc xử lý thông tin đó là cần thiết để thực hiện giao dịch hoặc thực hiện nghĩa vụ pháp lý của Công ty.

5. Thời hạn lưu trữ thông tin

Công ty lưu trữ thông tin của NTD trong thời gian cần thiết để thực hiện các mục đích thu thập, sử dụng thông tin đã được thông báo cho NTD theo Quy tắc này và phù hợp với quy định của pháp

luật. Thông tin của NTD sẽ bị xóa/hủy trong các trường hợp sau, tùy thuộc vào sự kiện nào đến trước

- a. NTD yêu cầu Công ty xóa, hủy và chấp nhận các rủi ro, thiệt hại có thể xảy ra đối với NTD với điều kiện yêu cầu của NTD phải tuân thủ đầy đủ các nguyên tắc theo quy định của pháp luật.
- b. Công ty đã hoàn thành mục đích xử lý dữ liệu và xét thấy không còn cần thiết cho việc lưu trữ.
- c. Hết thời hạn lưu trữ theo quy định của pháp luật.
- d. Thực hiện theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- e. Thực hiện theo thỏa thuận giữa NTD và Công ty.
- f. Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Công ty vẫn có thể tiếp tục xử lý, lưu trữ một phần hoặc toàn bộ thông tin của NTD trong trường hợp pháp luật cho phép hoặc việc lưu giữ là cần thiết để giải quyết tranh chấp, khiếu nại; thực hiện nghĩa vụ với cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc thực hiện các nghĩa vụ pháp lý khác theo quy định của pháp luật.

6. Quyền của Người tiêu dùng đối với thông tin của mình

Trong phạm vi pháp luật cho phép, NTD có các quyền sau đối với thông tin của mình:

- Được biết về hoạt động thu thập, sử dụng, lưu trữ và chia sẻ thông tin;
- Yêu cầu Công ty cung cấp thông tin về việc xử lý thông tin;
- Yêu cầu truy cập, kiểm tra thông tin đang được Công ty lưu giữ;
- Yêu cầu chỉnh sửa hoặc cập nhật thông tin không chính xác, không đầy đủ;
- Yêu cầu xóa hoặc hủy thông tin trong các trường hợp pháp luật cho phép;
- Yêu cầu Công ty hạn chế hoặc ngừng chia sẻ thông tin cho bên thứ ba;
- Yêu cầu Công ty chuyển giao thông tin theo quy định của pháp luật;
- Rút lại sự đồng ý đối với các hoạt động xử lý thông tin được thực hiện trên cơ sở sự đồng ý của NTD.

NTD có thể thực hiện các quyền liên quan đến thông tin của mình thông qua phương thức liên hệ tại Mục IV Quy tắc này.

Công ty sẽ xác nhận việc tiếp nhận yêu cầu của NTD trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu và thực hiện xử lý trong thời hạn phù hợp theo tính chất của từng

yêu cầu và quy định của pháp luật. Trường hợp Công ty từ chối thực hiện yêu cầu, Công ty sẽ thông báo cho NTD bằng văn bản hoặc hình thức điện tử tương đương và nêu rõ lý do từ chối.

7. Biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của Người tiêu dùng

Công ty thực hiện các biện pháp quản lý, biện pháp kỹ thuật, biện pháp vật lý và áp dụng Quy trình xử lý khi xảy ra sự cố lộ, mất thông tin để bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của NTD.

a. Biện pháp quản lý

- (i) Ban hành Chính sách, quy trình nội bộ về bảo vệ dữ liệu cá nhân; Quy chế lưu trữ và xóa dữ liệu; Quy chế thu thập, lưu trữ, xử lý và sử dụng thông tin của NTD; Quy trình phối hợp giải quyết khiếu nại và yêu cầu thương lượng của Khách hàng VIP và phổ biến tới toàn thể người lao động;
- (ii) 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;
- (iii) Ký cam kết bảo mật thông tin đối với người lao động, cộng tác viên có tiếp cận dữ liệu cá nhân;
- (iv) 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);
- (v) Tổ chức đào tạo định kỳ (tối thiểu 01 lần/năm) về nhận thức và kỹ năng bảo vệ dữ liệu cá nhân;
- (vi) Thực hiện đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân và đánh giá tác động chuyển dữ liệu cá nhân xuyên biên giới theo quy định pháp luật.

b. Biện pháp kỹ thuật

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

c. Biện pháp vật lý

- (i) Kiểm soát ra vào khu vực lưu trữ hồ sơ giấy, phòng máy chủ bằng thẻ nhân viên;
- (ii) Lưu trữ hồ sơ giấy chứa dữ liệu cá nhân nhạy cảm trong tủ/kho có khóa, hạn chế người tiếp cận;
- (iii) Quy định hủy tài liệu giấy chứa dữ liệu cá nhân bằng phương pháp an toàn (cắt/nghiền 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 sẽ ngay lập tức thực hiện các bước sau:

- (i) Đánh giá phạm vi, mức độ ảnh hưởng;
- (ii) Áp dụng ngay biện pháp khắc phục, ngăn chặn trong phạm vi và khả năng cho phép;
- (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 VÀ THỰC HIỆN QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

NTD 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
- Zalo OA: Seacret Việt Nam
- 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.

Trong thời hạn không quá **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được phản ánh hoặc khiếu nại hoặc yêu cầu của NTD, Công ty sẽ xác nhận việc tiếp nhận và tiến hành xem xét xử lý. Kết quả xử lý sẽ được thông báo cho NTD.

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.

