

ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG WEBSITE

I. Giới thiệu

Viettelmoney.vn (Website): là trang thông tin được thiết lập để phục vụ hoạt động mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ của Viettel cho cá nhân, tổ chức có nhu cầu, bao gồm nhưng không giới hạn các hàng hóa, dịch vụ sau: mã thẻ cào, Data và các dịch vụ viễn thông khác; các hàng hóa, dịch vụ khác của Viettel cung cấp trên môi trường Internet.

Sản phẩm được kinh doanh tại Website đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật, với hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện, Viettel cam kết đáp ứng điều kiện đầu tư, kinh doanh thuộc danh mục ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện, Viettel đã công bố số, ngày cấp và nơi cấp Giấy phép, Giấy chứng nhận đủ điều kiện về điều kiện kinh doanh của ngành, nghề đó ở phần mô tả tại chân trang.

Để sử dụng Website, Khách hàng vui lòng đọc kỹ các Điều khoản sử dụng dưới đây. Khách hàng cam kết đã đọc kỹ, hiểu rõ, chấp thuận và đồng ý sẽ ràng buộc bởi các quy định trong Điều khoản sử dụng này trước khi thực hiện các thao tác trên Website. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với bất kỳ nội dung nào tại Điều khoản sử dụng này, vui lòng không tiếp tục sử dụng Website.

II. Quy định chung

1. Định nghĩa:

- Người bán Người bán là Tổng Công ty Dịch vụ số Viettel – Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (Viettel).
- Khách hàng là công dân Việt Nam trên khắp 34 tỉnh thành.
- Biểu phí: Khách hàng thanh toán theo giá trị của sản phẩm được đăng tải tại Website.

2. Các tiêu chuẩn cung cấp hàng hóa, dịch vụ

- Nội dung bản Điều kiện điều khoản này tuân thủ theo các quy định pháp luật hiện hành. Khách hàng khi sử dụng Website phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Điều kiện điều khoản này.
- Thời gian cung ứng hàng hóa, dịch vụ: Viettel cung ứng xuyên suốt 24/7.

3. Các điều khoản khác liên quan đến việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ bao gồm cả những điều kiện và hạn chế

Trong quá trình cung ứng dịch vụ/ giải quyết thắc mắc/khiếu nại của Khách hàng, Viettel có quyền từ chối hoặc hạn chế phục vụ Khách hàng trong một số trường hợp đặc biệt sau:

- Khách hàng lợi dụng những chính sách bán hàng và chính sách Chăm sóc Khách hàng của Viettel để trục lợi cá nhân và/ hoặc có những yêu cầu bất hợp lý mà Viettel cho rằng không phù hợp hoặc không chính đáng.
- Khách hàng/giao dịch có dấu hiệu không sử dụng cho mục đích tiêu dùng cuối cùng mà để mua đi bán lại.
- Khách hàng/giao dịch có dấu hiệu giả tạo hoặc lừa dối dưới bất kì hình thức nào.

- Khách hàng có lời nói và/ hoặc hành động mang tính chất đe dọa, khiếm nhã, kích động bạo lực, không phù hợp với thuần phong mỹ tục, chống phá nhà nước hoặc vi phạm pháp luật.
- Khách hàng có những yêu cầu và/ hoặc trao đổi thông tin nằm ngoài phạm vi Viettel kinh doanh.

III. Quyền và nghĩa vụ của Viettel và Khách hàng

1. Khách hàng chỉ được cung cấp các dịch vụ của Viettel khi đồng thời thỏa mãn các điều kiện sau: (i) đồng ý với toàn bộ nội dung điều kiện điều khoản này (ii) đủ điều kiện cung ứng dịch vụ theo quy định của Viettel.
2. Quyền và sở hữu: Website được phát triển và sở hữu bởi Viettel, tất cả các quyền sở hữu trí tuệ liên quan thuộc sở hữu của Viettel. Website sẽ thuộc quyền sở hữu duy nhất bởi Viettel và không cá nhân, tổ chức nào được phép sao chép, tái tạo, phân phối hoặc có bất kỳ hành vi nào xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của Viettel.
3. Khách hàng chịu trách nhiệm và có nghĩa vụ cung cấp đủ, đúng và chính xác các thông tin nhằm thực hiện giao dịch đồng thời cam kết chịu mọi trách nhiệm trước Viettel và pháp luật đối với các thông tin đã khai báo. Nếu có bất kỳ thông tin sai lệch nào, Viettel và Ngân hàng sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin đó làm ảnh hưởng hoặc hạn chế quyền lợi của Khách hàng.
4. Khách hàng chịu trách nhiệm và có nghĩa vụ bảo mật các thông tin phục vụ giao dịch trên Website. Viettel không chịu trách nhiệm với các rủi ro xảy ra do Khách hàng để lộ thông tin trên.
5. Khi sử dụng Website, Khách hàng thừa nhận rằng Viettel có quyền sử dụng những API hệ thống sau để truy cập vào dữ liệu trên điện thoại, máy tính, thiết bị thông minh của Khách hàng, bao gồm những không giới hạn: thông tin định danh người dùng, lịch sử tương tác và hành vi người dùng trên website, đọc & sử dụng danh bạ trên điện thoại,..... Tất cả các truy cập này đều được Viettel thực hiện sau khi có sự đồng ý của Khách hàng, vì vậy Khách hàng cam kết và thừa nhận rằng, Khách hàng đã đồng ý cấp quyền cho Viettel và không có bất kỳ khiếu nại nào về việc truy cập này.
6. Viettel sử dụng các phương thức truyền tin an toàn và mã hóa để truyền tải, lưu trữ các thông tin cá nhân và giao tiếp của Khách hàng. Viettel cam kết giữ bí mật tất cả thông tin mà Khách hàng cung cấp và không tiết lộ thông tin cho đơn vị khác trừ trường hợp tiết lộ theo quy định pháp luật hoặc có thỏa thuận khác với Khách hàng trong Điều khoản sử dụng này.
7. Các chính sách sử dụng, điều khoản sử dụng Website, ưu đãi sẽ được Viettel chủ động đánh giá và thay đổi theo từng thời kỳ và thông báo tới Khách hàng bằng việc cập nhật trực tiếp trên Website hoặc thông qua các kênh truyền thông khác của Viettel.
8. Khi có phát sinh lỗi, hệ thống sẽ thông báo tới Khách hàng bằng tin nhắn/Email hoặc thông qua đội ngũ Nhân viên quản lý của Viettel.

9. Khách hàng cam kết không lợi dụng Website để trục lợi, tìm cách để tấn công, xâm phạm ứng dụng, gây ảnh hưởng đến Viettel hoặc thực hiện các hành vi vi phạm quy định pháp luật. Trường hợp Khách hàng vi phạm các nội dung trên Viettel có quyền ngăn chặn, hạn chế, áp dụng các chế tài thích hợp theo quy định pháp luật và xem xét xử lý vi phạm theo quy định pháp luật (nếu cần thiết).
10. Khách hàng cam kết hợp tác và cung cấp thông tin theo yêu cầu của Viettel và cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trong các trường hợp nghi ngờ phạm pháp, lừa đảo hoặc vi phạm các quy định của pháp luật có liên quan.
11. Khách hàng cam kết các thông tin khai báo với Viettel là trung thực, đầy đủ và chính xác, đồng thời cam kết chịu mọi trách nhiệm trước Viettel và pháp luật đối với các thông tin đã khai báo. Viettel có quyền áp dụng các chế tài theo quy định pháp luật nếu phát hiện Khách hàng vi phạm các cam kết nêu trên.
12. Viettel có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin trên Website theo quy định pháp luật và chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin và tuân thủ các quy định về bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng theo quy định pháp luật
13. Mọi tranh chấp phát sinh trên Website sẽ được giải quyết trên cơ sở thương lượng, hòa giải. Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn, tranh chấp có thể được đưa ra giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.

III. Quy trình cung cấp hàng hóa, dịch vụ

1. Dành cho người mua

Bước 1: Tìm sản phẩm cần mua

Bước 2: Xem giá và thông tin chi tiết sản phẩm đó, nếu Khách hàng đồng ý muốn đặt hàng, Khách hàng ấn vào “Mua ngay”

Bước 3: Khách hàng điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu của Viettel (nếu cần) và tiến hành lựa chọn thanh toán.

Bước 4: Sau khi nhận đơn hàng của Khách hàng, Viettel thực hiện xác thực thông tin đơn hàng.

Bước 5: Viettel thực hiện cung cấp hàng hóa, dịch vụ trực tuyến ngay tại Website

2. Chính sách hoàn trả

- Trường hợp mua hàng thất bại: Giao dịch được thực hiện nhưng không thành công do lỗi hệ thống hoặc từ chối từ Người bán.
- Trường hợp mua hàng thành công: Khách hàng sẽ không được phép hủy đơn hàng hoặc yêu cầu hoàn tiền trong bất kỳ trường hợp nào khi giao dịch đã mua thành công.
- Trường hợp giao dịch chờ xử lý: Giao dịch không xác định được trạng thái thành công/thất bại ngay tại thời điểm thực hiện, cần xác minh thủ công với hệ thống thanh toán hoặc Người bán.
- Thời gian xử lý Hoàn tiền:

- + Với tài khoản ngân hàng nội địa/thẻ ghi nợ nội địa: thời gian xử lý giao dịch từ 3-5 ngày làm việc (không kể Thứ 7, Chủ Nhật, các ngày nghỉ lễ, Tết).
- + Với thẻ quốc tế (Visa/Mastercard/JCB): thời gian xử lý giao dịch từ 7 - 15 ngày làm việc ((không kể Thứ 7, Chủ Nhật, các ngày nghỉ lễ, Tết).
- Phương thức hoàn tiền: Hoàn tiền vào tài khoản khách hàng đã sử dụng để mua hàng.
- Thời gian hoàn tiền có thể thay đổi trong trường hợp phát sinh sự cố từ phía ngân hàng hoặc đối tác thanh toán, nhưng sẽ được thông báo cụ thể đến khách hàng.
- Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin thanh toán chính xác để việc hoàn tiền diễn ra nhanh chóng.

IV. Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm/giải quyết khiếu nại

Bước 1: Viettel tiếp nhận khiếu nại qua các hình thức sau:

- Tổng đài: 1800 9000 (0đ)
- Fanpage Facebook: ViettelMoney

Bước 2: Viettel sẽ liên hệ với Khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân để giải quyết.

V. Quy trình thanh toán

Khách hàng thực hiện thanh toán online qua hình thức QR Code.

Bước 1: Khách hàng tìm hiểu thông tin về sản phẩm được đăng tin

Bước 2: Khách hàng xác thực đơn hàng (điện thoại/tin nhắn/email)

Bước 3: Viettel xác nhận thông tin Khách hàng

Bước 4: Khách hàng thanh toán

Bước 5: Khách hàng nhận hàng, sử dụng dịch vụ

VI. Đảm bảo an toàn giao dịch

- Khách hàng nên cung cấp thông tin đầy đủ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) khi tham gia mua hàng của Viettel để Viettel có thể liên hệ với Khách hàng trong trường hợp xảy ra lỗi.
- Khi thanh toán trực tuyến, Khách hàng nên tự mình thực hiện và không được để lộ thông tin thẻ. Viettel không lưu trữ thông tin thẻ của Khách hàng sau khi thanh toán, mà thông qua hệ thống của ngân hàng liên kết. Do đó, tuyệt đối bảo mật thông tin thẻ cho Khách hàng.

VII. Vận chuyển và giao hàng

1. Hàng hóa được Viettel cung cấp dưới hình thức điện tử. Sau khi thanh toán thành công, hệ thống sẽ tự động gửi thông tin sản phẩm đến khách hàng qua email, tin nhắn SMS hoặc hiển thị trực tiếp trong tài khoản của Khách hàng trên Website.
2. Phương thức giao hàng: qua Email/SMS, mã code, thông báo trên Website hoặc các hình thức thông báo khác của Viettel trong từng thời điểm.
3. Thời gian giao hàng: Khách hàng sẽ nhận được sản phẩm ngay sau khi thanh toán thành công. Đối với 1 số sản phẩm thời gian giao hàng có thể kéo dài từ 1–3 ngày làm việc do yêu cầu xử lý thủ công hoặc xác minh thông tin với đối tác. Thời gian tối đa không vượt

quá 72 giờ kể từ khi nhận thanh toán. Sản phẩm đặc biệt được ghi chú rõ ràng trên trang thông tin sản phẩm và trong Email/SMS xác nhận đơn hàng.

VIII. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật

1. Viettel cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của Viettel, Viettel sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho Khách hàng.
2. Khi thực hiện các giao dịch trên Website, Khách hàng cần thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.
3. Viettel cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho Khách hàng tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác quan khác dẫn đến thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các thành viên thông báo cho Viettel qua địa chỉ được nêu tại Mục Quy trình bảo hành/bảo trì sản phẩm/giải quyết khiếu nại chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho Khách hàng.
4. Tuy nhiên, Viettel sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Viettel, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Viettel gây ra.

IX. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

1. Phạm vi thu thập thông tin: Dữ liệu cá nhân của Khách hàng là các dữ liệu cá nhân do Khách hàng cung cấp cho Viettel trong quá trình đăng ký, sử dụng Website, bao gồm một hoặc một số các dữ liệu thuộc nhóm sau:
 - a. Dữ liệu cá nhân cơ bản: Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có); Ngày, tháng, năm sinh; Giới tính; Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ; Quốc tịch; Hình ảnh của cá nhân; Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số mã số thuế cá nhân; Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể chưa được quy định tại điểm a này.
 - b. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm: Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân; thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về giao dịch của Khách hàng tại Viettel; Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.Thời điểm thu thập: Khi khách hàng thực hiện giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ trên Website.
2. Khách hàng cho phép Viettel xử lý Dữ liệu cá nhân của mình (bao gồm một hoặc nhiều hoạt động tác động tới Dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy Dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan) nhằm phục vụ việc thực hiện quyền và nghĩa vụ của Khách hàng và của Viettel theo thỏa thuận giữa hai Bên.
3. Mục đích thu thập thông tin
Dữ liệu cá nhân theo mục 1 trên đây có thể được xử lý trong phạm vi, cho các mục đích sau:

- a. 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 Cổng 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 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 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;
 - xiv. 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;
 - xv. 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 thực hiện 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.
- b. 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, chuyển giao cho tổ chức, cá nhân (quy định tại mục 4 của 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; thực hiện hoạt động khác về chăm sóc và hỗ trợ Khách hàng.
- c. Nâng cao chất lượng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà Viettel cung cấp cho Khách hàng:
- i. Cung cấp thông tin đến Khách hàng về các Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
 - ii. Cải tiến công nghệ, giao diện các Kênh giao dịch của Viettel đảm bảo tiện lợi cho Khách hàng;
 - iii. Nghiên cứu thị trường, phân tích, thống kê và các hoạt động quản lý nội bộ khác nhằm nâng cao trải nghiệm Khách hàng;
 - iv. Xây dựng chiến dịch tiếp thị Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ;
 - v. Đánh giá khả năng mua, sử dụng Sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thông qua điểm xếp hạng viên thông, điểm xếp hạng Viettel Money của Khách hàng khi sử dụng dịch vụ viên thông, dịch vụ Viettel Money nhằm hỗ trợ tốt nhất trong việc cung cấp các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho Khách hàng.

- d. 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 cho rằng Khách hàng quan tâm theo nội dung, 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 cung cấp;
 - ii. Phương thức: Qua tin nhắn quảng cáo (SMS, USSD, MMS...), cuộc gọi IVR, thông báo 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 quảng cáo.
- e. Kinh doanh dịch vụ nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới.
- f. Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại.
4. Bằng việc đồng ý với Điều khoản sử dụng này, Khách hàng hiểu rõ và đồng ý rằng Viettel có thể chia sẻ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng với bên thứ ba nhằm các mục đích được đề cập tại mục 3 Chính sách này. Việc chia sẻ dữ liệu sẽ được thực hiện theo đúng trình tự và quy định của pháp luật hiện hành. Các bên thứ ba bao gồm:
 - a. Các công ty con, doanh nghiệp thành viên, công ty liên kết của Viettel;
 - b. Tổ chức, cá nhân cung cấp, sử dụng sản phẩm, dịch vụ và/hoặc hợp tác với Viettel, bao gồm nhưng không giới hạn: tổ chức tín dụng, ngân hàng, công ty tài chính, đơn vị tư vấn, kiểm toán, luật sư, công chứng viên và các đối tác hợp tác kinh doanh, cung cấp sản phẩm, dịch vụ, cung cấp giải pháp công nghệ thông tin, phần mềm, ứng dụng; dịch vụ thanh toán; các dịch vụ vận hành, quản lý, xử lý sự cố, phát triển hạ tầng.
5. 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 vệ Dữ liệu cá nhân phù hợp với Điều khoản sử dụng này; các quy định, quy trình, tiêu chuẩn về Bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Viettel và quy định pháp luật hiện hành.
6. Cách thức xử lý dữ liệu
 - a. Cách thức thu thập:
 - (i) Thu thập Dữ liệu cá nhân trực tiếp thông qua việc Khách hàng tự nguyện cung cấp trong quá trình giao kết giữa hai Bên, sử dụng Website.
 - (ii) Từ các trao đổi, liên lạc với Khách hàng: Viettel có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Khách hàng liên hệ với Viettel (gặp trực tiếp, qua thư, điện thoại, trực tuyến, liên lạc điện tử hoặc bất kỳ phương tiện nào khác).
 - (iii) Các phương tiện khác: Viettel có thể thu thập Dữ liệu cá nhân khi Khách hàng tương tác với Viettel thông qua bất kỳ phương tiện nào khác.
 - (iv) Viettel cũng có thể thu thập Dữ liệu cá nhân gián tiếp từ Khách hàng thông qua các nguồn thông tin công khai, chính thống; hoặc thông qua việc nhận chia sẻ dữ liệu cần thiết từ các công ty con, đối tác mà họ thu thập được trong quá trình hợp tác với Viettel cung cấp dịch vụ, sản phẩm cho Khách hàng và được Khách hàng cho phép chia sẻ.

- b. Cách thức và thời gian lưu trữ:
 - (i) 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 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, 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.
 - (ii) Thời gian lưu trữ:
 Thông tin của Khách hàng sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân theo yêu cầu của Khách hàng phù hợp với quy định pháp luật. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin khách hàng khách hàng sẽ được lưu trữ, bảo mật trên máy chủ của Viettel theo thời hạn quy định của pháp luật.
 - c. Cách thức chuyển giao dữ liệu:
 Viettel sử dụng các biện pháp bảo mật cần thiết để đảm bảo việc chuyển giao Dữ liệu cá nhân của Khách hàng đến bên thứ ba nêu tại Chính sách này hoặc 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 sẽ có biện pháp bảo mật dữ liệu tương tự.
 - d. Cách thức phân tích:
 Việc phân tích Dữ liệu cá nhân được thực hiện theo các quy trình nội bộ của Viettel. Viettel 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. Viettel 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.
 - e. 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.
 - f. Cách thức xóa dữ liệu:
 Khi kết thúc quá trình thực hiện thỏa thuận giữa hai Bên, Khách hàng chấm dứt sử dụng Website và Khách hàng có yêu cầu xóa, hủy Dữ liệu cá nhân, Viettel sẽ tiến hành xóa Dữ liệu cá nhân theo quy định, trừ trường hợp pháp luật quy định không cho phép xóa dữ liệu hoặc yêu cầu bắt buộc phải lưu trữ dữ liệu.
 Để làm rõ, việc xóa dữ liệu cũng được áp dụng trong trường hợp các mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân đã được hoàn thành hoặc các trường hợp khác theo quy định pháp luật.
7. Thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc xử lý dữ liệu: Việc xử lý dữ liệu của Khách hàng được Viettel thực hiện kể từ thời điểm bắt đầu quá trình giao kết Hợp đồng giữa hai Bên đến khi mục đích xử lý dữ liệu hoàn thành.

8. Thông qua việc ký kết Hợp đồng với Viettel và sử dụng Website, Khách hàng đồng ý rằng Khách hàng đã biết rõ và đồng ý toàn bộ với việc xử lý Dữ liệu cá nhân của Viettel và Viettel không cần thực hiện thêm bất kỳ thông báo nào khác về việc xử lý Dữ liệu cá nhân trong phạm vi của Điều khoản này.
9. Khách hàng được quyền truy cập để xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Viettel sẽ chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân khi được Khách hàng yêu cầu hoặc theo quy định pháp luật chuyên ngành. Trường hợp không thể thực hiện, chúng tôi sẽ thông báo tới Quý khách theo thỏa thuận giữa Viettel và Khách hàng, quy định pháp luật.
10. Viettel cam kết thực hiện các biện pháp bảo vệ, bảo mật trong quá trình xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng, bao gồm cả việc bảo vệ trước các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ Dữ liệu cá nhân và phòng, chống mất mát, phá hủy hoặc thiệt hại do sự cố, sử dụng các biện pháp kỹ thuật.
11. Viettel không chịu trách nhiệm đối với các sự cố, rủi ro an toàn Dữ liệu cá nhân nằm ngoài tầm kiểm soát của Viettel, không thể lường trước được, không thể tránh được và khiến cho việc bảo vệ, bảo mật Dữ liệu cá nhân của Khách hàng là không khả thi mà nguyên nhân không phải do sơ suất hoặc thiếu chú ý của các bên, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) Lỗi phần cứng, phần mềm trong quá trình xử lý dữ liệu làm mất Dữ liệu cá nhân; (ii) Lỗi hỏng bảo mật nằm ngoài khả năng kiểm soát của Viettel, hệ thống bị hacker tấn công gây lộ, lọt dữ liệu.
12. Các quyền và nghĩa vụ của Khách hàng được thực hiện theo quy định tại Điều khoản sử dụng này và quy định pháp luật hiện hành.
14. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, bản Điều khoản sử dụng này sẽ được sửa đổi theo từng thời kỳ và được thông báo tới Khách hàng thông qua các kênh giao dịch của Viettel trước khi áp dụng. Những thay đổi và thời điểm có hiệu lực sẽ được cập nhật và niêm yết tại các kênh giao dịch và các kênh khác của Viettel. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi có thông báo về các nội dung sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ đồng nghĩa với việc Khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.
15. Trong trường hợp cần hỗ trợ, Khách hàng liên hệ tổng đài 24/7: 18009000.