

QUY TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng này (“**Quy Tắc Bảo Vệ Thông Tin Khách Hàng**”) của Tập đoàn Vingroup – Công ty CP (“**Công Ty**”), có địa chỉ trụ sở chính tại số 7 đường Bằng Lăng 1, Khu đô thị Vinhomes Riverside, Phường Việt Hưng, Thành phố Hà Nội, Việt Nam và trang thông tin điện tử chính thức là <https://vingroup.net/> được xây dựng trên cơ sở quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

I. ĐỊNH NGHĨA

- 1.1 **Người tiêu dùng:** được xác định theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại.
- 1.2 **Người tiêu dùng dễ bị tổn thương:** được xác định theo quy định của pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng, là người tiêu dùng có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

Người tiêu dùng dễ bị tổn thương bao gồm:

- a) người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;
 - b) người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;
 - c) trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;
 - d) người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;
 - e) phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
 - f) người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
 - g) thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.
- 1.3 Thông tin của người tiêu dùng: bao gồm thông tin cá nhân của Người tiêu dùng, thông tin về quá trình mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của Người tiêu dùng và thông tin khác liên quan đến giao dịch giữa Người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

II. CÁC QUY TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG:

2.1 Mục đích thu thập thông tin:

Thông tin của Người tiêu dùng và Người tiêu dùng dễ bị tổn thương (Sau đây gọi chung là “**Khách Hàng**”) có thể được xử lý cho một hoặc một số mục đích như sau:

- a) Đánh giá khả năng cung cấp sản phẩm, dịch vụ hoặc/và giao kết hợp đồng với Khách Hàng, bao gồm các mục đích sau:
 - (i) Nhận biết, xác minh thông tin về Khách Hàng theo quy định của pháp luật;

- (ii) Đánh giá việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo các văn bản đăng ký, đơn đề nghị, hợp đồng của Khách Hàng và/hoặc người liên quan của Khách Hàng;
 - (iii) Xem xét, quyết định việc cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của Công Ty cho Khách Hàng theo quy định của pháp luật;
- b) Thực hiện các cam kết, trách nhiệm, nghĩa vụ trong hợp đồng, thỏa thuận, điều khoản, điều kiện và các tài liệu giao dịch khác (nếu có) giữa Công Ty và Khách Hàng.
- c) Nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ của Công Ty bao gồm những nội dung sau:
 - (i) Cung cấp thông tin mà Khách Hàng đã yêu cầu hoặc Công Ty thấy hữu ích cho Khách Hàng;
 - (ii) Cải tiến công nghệ, giao diện trang thông tin điện tử, mạng xã hội, ứng dụng đảm bảo tiện lợi cho Khách Hàng;
 - (iii) Quản lý tài khoản Khách Hàng và các chương trình khách hàng thân thiết do Công Ty và các công ty thành viên của Công Ty triển khai thực hiện;
 - (iv) Thống kê, phân tích dữ liệu để nghiên cứu, xây dựng, phát triển và cải tiến sản phẩm, dịch vụ; nâng cao trải nghiệm Khách Hàng;
 - (v) Phát triển, cung cấp sản phẩm, dịch vụ mới được cá nhân hóa theo nhu cầu, điều kiện thực tế của Khách Hàng;
 - (vi) Giới thiệu, cung cấp các chương trình khuyến mại, ưu đãi cho sản phẩm, dịch vụ của Công Ty và của Công Ty hợp tác với đối tác;
 - (vii) Đề xuất sản phẩm, dịch vụ mà Khách Hàng có thể quan tâm thông qua nhận diện sở thích của Công Ty.
- d) Phục vụ hoạt động kinh doanh, vận hành của Công Ty, bao gồm việc thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo, tài chính, kế toán và thuế, các hoạt động có mục đích kiểm toán, tuân thủ và các hoạt động khác phục vụ việc kinh doanh hợp pháp của Công Ty trong những trường hợp mà Công Ty cho là cần thiết trên cơ sở đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.
- e) Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Khách Hàng, Công Ty và các bên liên quan khác (nếu có).
- f) Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam.
- g) Trong quá trình kinh doanh của Công Ty, Công Ty có thể thực hiện các hoạt động mua mua bán, sáp nhập doanh nghiệp, tái cấu trúc doanh nghiệp hoặc chuyển nhượng các dự án của Công Ty phù hợp với quy định của pháp luật. Theo đó, thông tin của Khách Hàng và quyền sử dụng thông tin của Khách Hàng sẽ là một trong những dữ liệu được chuyển giao. Trong mọi trường hợp, việc chuyển giao và xử lý các thông tin của Khách Hàng sẽ được các bên có liên quan thực hiện phù hợp với quy định của pháp luật và Quy Tắc Bảo Vệ Thông Tin Khách Hàng này.
- h) Các mục đích khác nếu được sự đồng ý của Khách Hàng.

2.2 Phạm vi sử dụng thông tin:

- a) Công Ty sẽ sử dụng thông tin của Khách Hàng trên cơ sở tuân thủ đầy đủ quy định của pháp luật và sự đồng ý cụ thể của Khách Hàng cho từng phạm vi thông tin được sử dụng, trừ một số trường hợp sau:
 - (i) Có thỏa thuận khác với Khách Hàng về mục đích, phạm vi sử dụng ngoài những mục đích, phạm vi đã thông báo;
 - (ii) Để cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo yêu cầu của Khách Hàng và chỉ trong phạm vi thông tin do Khách Hàng đã đồng ý;
 - (iii) Để thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.
- b) Công Ty sẽ không bán thông tin của Khách Hàng cho bất kỳ bên nào. Công Ty sử dụng các biện pháp bảo mật cần thiết để đảm bảo việc sử dụng thông tin của Khách Hàng được an toàn. Thông tin của Khách Hàng được Công Ty chia sẻ cho (i) bên thứ ba để thực hiện cung cấp dịch vụ theo mục đích đã được Khách Hàng đồng ý; (ii) bên thứ ba được Khách Hàng ủy quyền hợp pháp theo quy định của pháp luật; (iii) theo thỏa thuận cụ thể với Khách Hàng; (iv) theo quy định của pháp luật, hướng dẫn của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tại từng thời điểm; hoặc (v) các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2.3 Thời hạn lưu trữ thông tin:

Công Ty lưu trữ thông tin của Khách Hàng trong khoảng thời gian hợp lý để hoàn thành các mục đích được nêu trong Quy Tắc Bảo Vệ Thông Tin Khách Hàng này trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật theo từng lĩnh vực, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc Cơ quan nhà nước có thẩm quyền có hướng dẫn khác. Công Ty có thể phải lưu trữ thông tin của Khách Hàng ngay cả khi hợp đồng, giao dịch giữa Công Ty với Khách Hàng đã được chấm dứt để thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

2.4 Biện pháp bảo vệ thông tin, đảm bảo an toàn thông tin của người tiêu dùng:

Để bảo vệ tốt nhất các thông tin của Khách Hàng, Công Ty đã và đang áp dụng các biện pháp cụ thể sau:

- a) Biện pháp kỹ thuật như: trang bị hệ thống tường lửa (Firewall), các phần mềm diệt virus, các biện pháp xác thực bảo vệ nhiều lớp khi đăng nhập vào hệ thống;
- b) Kiểm tra an ninh mạng đối với hệ thống thông tin, phương tiện, thiết bị nhằm bảo vệ dữ liệu;
- c) Thường xuyên kiểm tra, rà quét dữ liệu lưu trữ không đúng quy định hàng ngày;
- d) Thực hiện các đợt kiểm tra bất thường theo kế hoạch của Công Ty;
- e) Các hệ thống phần mềm phát sinh mới, hoặc nâng cấp theo các chương trình, dự án đều được thực hiện kiểm tra an ninh bảo mật (Pentest);
- f) Chỉ định bộ phận, nhân sự phụ trách bảo vệ thông tin của Khách Hàng.

III. BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG ĐỂ BỊ TỔN THƯƠNG

- 3.1 Trường hợp Khách Hàng là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương, khi giao dịch với Công

Ty, cán bộ của Công Ty sẽ hướng dẫn để Khách Hàng xuất trình các chứng cứ, tài liệu chứng minh Khách Hàng là người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định của pháp luật để cán bộ Công Ty tiếp nhận yêu cầu, đề nghị, ý kiến của Khách Hàng.

3.2 Trường hợp các thông tin Khách Hàng cung cấp thể hiện Khách Hàng là Người tiêu dùng dễ bị tổn thương, Công Ty sẽ:

- a) Đối với các giao dịch mà Khách Hàng thực hiện tại các địa điểm kinh doanh của Công Ty: cán bộ hỗ trợ Khách Hàng có trách nhiệm lấy số thứ tự ưu tiên cho Khách Hàng để đảm bảo Khách Hàng được hỗ trợ, phục vụ, giải đáp trong thời gian sớm nhất có thể;
- b) Trường hợp quyền lợi của Khách Hàng bị xâm phạm và Khách Hàng có yêu cầu được bảo vệ: cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm gửi yêu cầu của Khách Hàng về đúng cấp có thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Khách Hàng theo quy định của Công Ty tại từng thời điểm trên cơ sở đảm bảo Khách Hàng được hỗ trợ, phục vụ, giải đáp trong thời gian sớm nhất có thể;
- c) Công Ty ưu tiên trực tiếp tiếp nhận, xử lý các yêu cầu của Khách Hàng trước các yêu cầu của Khách Hàng thông thường.

3.3 Trường hợp từ chối giải quyết yêu cầu của Khách Hàng, Công Ty sẽ phản hồi Khách Hàng bằng văn bản; trong đó, nêu rõ căn cứ pháp lý và sự không phù hợp trong yêu cầu của Khách Hàng.

IV. QUYỀN CỦA KHÁCH HÀNG

- 4.1 Quyền được biết về hoạt động xử lý thông tin của mình, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- 4.2 Quyền đồng ý hoặc không đồng ý cho phép xử lý thông tin của mình, trừ trường hợp pháp luật quy định khác.
- 4.3 Quyền truy cập để xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa thông tin của mình, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- 4.4 Quyền rút lại sự đồng ý.
- 4.5 Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện theo quy định của pháp luật.
- 4.6 Quyền tự bảo vệ theo quy định của pháp luật.
- 4.7 Các quyền hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

V. NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

- 5.1. Tự bảo vệ thông tin của mình; yêu cầu các tổ chức, cá nhân khác có liên quan bảo vệ thông tin của mình. Thông báo kịp thời cho Công Ty khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn, rò rỉ về thông tin hoặc nghi ngờ thông tin của mình đang bị xâm phạm.
- 5.2. Tôn trọng, bảo vệ dữ liệu cá nhân của người khác.
- 5.3. Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin khi đồng ý cho phép sử dụng thông tin của Khách Hàng. Nếu có bất kỳ thông tin sai lệch nào, Khách Hàng sẽ tự chịu bằng chi phí của

mình trong trường hợp thông tin đó làm ảnh hưởng hoặc hạn chế quyền lợi của các tổ chức, cá nhân khác.

- 5.4. Thực hiện quy định pháp luật về bảo vệ thông tin người tiêu dùng và tham gia phòng, chống các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ thông tin của người tiêu dùng.
- 5.5. Các trách nhiệm, nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

VI. THÔNG TIN LIÊN HỆ:*

Tập đoàn Vingroup – Công ty CP

Trụ sở chính: Số 7 đường Bằng Lăng 1, Khu đô thị Vinhomes Riverside, Phường Phúc Lợi, TP. Hà Nội, Việt Nam

- Tổng đài chăm sóc khách hàng: 024 3974 9999
- Email: info@vingroup.net
- * **Đối với mảng bất động sản:**
 - Tổng đài chăm sóc khách hàng: 1900 2323 89 – Nhánh số 4
 - Email: info@vinhomes.vn
 - App Vinhomes Resident.

VII. CHỈNH SỬA VÀ CẬP NHẬT:

- 7.1 Quy Tắc Bảo Vệ Thông Tin Khách Hàng này có thể được Công Ty cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế tại từng thời điểm trên cơ sở việc cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế này không trái quy định của pháp luật và/hoặc nhằm mục đích bảo vệ tốt hơn thông tin của Khách Hàng.
- 7.2 Nội dung cập nhật, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế Quy Tắc Bảo Vệ Thông Tin Khách Hàng này (nếu có) sẽ được Công Ty niêm yết công khai theo quy định của pháp luật tại từng thời điểm. Khách Hàng nên truy cập và kiểm tra trang web thường xuyên để cập nhật những thay đổi gần nhất.

VIII. HIỆU LỰC

Quy Tắc Bảo Vệ Thông Tin Khách Hàng này có hiệu lực kể từ ngày 01/09/2025.