

THỎA THUẬN SỬ DỤNG DỊCH VỤ ZALO

1. Giới Thiệu

1.1. Thỏa Thuận Sử Dụng Dịch Vụ Zalo ("**Thỏa Thuận**") này bao gồm các điều khoản, điều kiện, thông báo xử lý dữ liệu cá nhân và các quy định về sử dụng các dịch vụ và sản phẩm trong/thuộc hệ sinh thái Zalo ("**Nền tảng**"), được sở hữu và/hoặc vận hành và/hoặc quản lý bởi Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG ("**Dịch vụ**").

1.2. Để sử dụng bất kỳ Dịch vụ thuộc hệ sinh thái Zalo, Người dùng cần đồng ý với toàn bộ các điều khoản và điều kiện của Thỏa Thuận này; trường hợp Người dùng không đồng ý với bất kỳ điều khoản nào của Thỏa Thuận này thì Người dùng cần ngay lập tức chấm dứt việc sử dụng các Dịch vụ.

1.3. Việc bấm xác nhận Đồng ý với Thỏa thuận sử dụng dịch vụ Zalo được hiểu là Người dùng đồng ý đã đọc, đã hiểu, đã được giải thích và cam kết tuân thủ toàn bộ nguyên tắc được quy định, quy chế liên kết, tích hợp (nếu có, sau đây gọi chung là "**Quy chế, chính sách**") trong Thỏa thuận này. Trong trường hợp xảy ra mâu thuẫn giữa các điều khoản của Thỏa thuận này với Quy chế liên kết thì các điều khoản của Thỏa thuận này có hiệu lực chi phối.

1.4. Trong phạm vi pháp luật cho phép, trường hợp Người dùng không đồng ý với một phần hoặc toàn bộ Thỏa thuận này, Chúng tôi có quyền hạn chế, ngừng, huỷ bỏ việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Người dùng do không có đầy đủ các thông tin, dữ liệu để thực hiện cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Người dùng.

1.5. VNG bảo lưu quyền được sửa đổi, bổ sung bất kỳ và toàn bộ nội dung của Thỏa Thuận này tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần báo trước hay cần có được sự đồng ý trước của Người dùng.

2. Định nghĩa

VNG; Chúng tôi : Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG, là một bên trong Thỏa thuận này.

Người dùng/ Bạn/ Chủ thể dữ liệu : Đề cập đến bất kỳ cá nhân hoặc thực thể nào sử dụng Dịch vụ, là cá nhân được dữ liệu cá nhân phản ánh, là bên còn lại chịu sự ràng buộc của Thỏa thuận này và những quy trình, quy chế, chính sách cộng đồng, chính sách liên kết khác (nếu có).

Nền tảng : Tất cả các sản phẩm thuộc hệ sinh thái Zalo bao gồm nhưng không giới hạn phần mềm Zalo và các sản phẩm yêu cầu sử dụng Tài khoản, được cung cấp bởi Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG.

Tài khoản : Là dữ liệu cần thiết để đăng nhập vào Nền tảng.

Thiết bị : Là các phần cứng vật lý được dùng để truy cập vào Tài khoản cho mục đích sử dụng Dịch vụ.

Nội dung người dùng : Là nội dung dưới dạng văn bản, hình ảnh, âm thanh và các dạng thể hiện khác do Người dùng tải lên Nền tảng phù hợp với Thỏa thuận này.

3. Tài Khoản

3.1. Để sử dụng Dịch vụ, Người dùng cần phải đăng ký Tài khoản. Chúng tôi giới hạn số lượng Tài khoản mà Người dùng có thể đăng ký được, cũng như số lượng thiết bị tương thích mà Tài khoản có

thể liên kết trong cùng một thời điểm. Người dùng cam kết rằng việc sử dụng Tài khoản phải tuân thủ các quy định trong Thỏa thuận này, đồng thời Người dùng cam kết cung cấp cho chúng tôi thông tin để đăng ký/ cập nhật thông tin Tài khoản là chính xác, đầy đủ. Chúng tôi không chịu trách nhiệm trong trường hợp các thông tin Người dùng cung cấp sai gây ảnh hưởng hoặc hạn chế đến quyền lợi của Người dùng.

3.2. Người dùng hiểu rõ và đồng ý rằng, để nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên hệ thống, trường hợp Người dùng không đăng nhập, sử dụng Tài khoản trong vòng 45 ngày kể từ lần đăng nhập cuối cùng, VNG có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) xóa toàn bộ tài khoản của Người dùng cùng với toàn bộ Dữ Liệu của Người dùng. Nếu muốn sử dụng lại Dịch vụ, Người dùng cần tạo một Tài khoản mới để truy cập và sử dụng Dịch vụ.

3.3. Người dùng sẽ chịu mọi trách nhiệm, kể cả trách nhiệm pháp lý và trước Pháp luật về mọi hoạt động, hành vi được thực hiện thông qua tài khoản trong quá trình sử dụng dịch vụ. Trường hợp có bất kỳ tổn thất, thiệt hại nào phát sinh do Người dùng bị lộ thông tin tài khoản và/hoặc mật khẩu, VNG sẽ không có trách nhiệm bồi thường cho Người dùng.

4. Hành vi vi phạm

4.1. Sao chép, chỉnh sửa, tái tạo, tạo ra sản phẩm mới hoặc phiên bản phát sinh trên cơ sở Nền tảng này.

4.2. Bán, chuyển giao, cấp quyền lại, tiết lộ hoặc hình thức chuyển giao khác hoặc đưa một phần hoặc toàn bộ dữ liệu cấu thành Nền tảng cho bất kỳ Bên thứ ba ngoại trừ những phần dữ liệu mà Người dùng là chủ sở hữu hợp pháp.

4.3. Di chuyển, xóa bỏ, thay đổi bất kỳ thông báo chính đáng hoặc dấu hiệu nào của Nền tảng (bao gồm nhưng không giới hạn các tuyên bố về bản quyền).

4.4. Thiết kế lại, biên dịch, tháo gỡ, chỉnh sửa, đảo lộn thiết kế của Nền tảng hoặc nội dung Nền tảng.

4.5. Thay đổi hoặc hủy bỏ trạng thái ban đầu của Nền tảng.

4.6. Lợi dụng Nền tảng để thực hiện bất kỳ hành động gây hại cho an toàn thông tin, an ninh mạng của VNG, bao gồm nhưng không giới hạn sử dụng dữ liệu hoặc truy cập vào máy chủ hệ thống hoặc tài khoản không được phép; truy cập vào hệ thống mạng để xóa bỏ, chỉnh sửa và thêm các thông tin; phát tán các chương trình độc hại, virus hoặc thực hiện bất kỳ hành động nào khác nhằm gây hại hoặc phá hủy hệ thống mạng.

4.7. Đăng nhập và sử dụng Dịch vụ bằng một phần mềm tương thích của Bên thứ ba hoặc hệ thống không được phát triển, cấp quyền hoặc chấp thuận bởi VNG.

4.8. Sử dụng, bán, cho mượn, sao chép, chỉnh sửa, kết nối tới, biên dịch, phát hành, công bố các thông tin liên quan đến Nền tảng, xây dựng website sao chép/ website giả mạo để công bố các thông tin này hoặc để phát triển các sản phẩm phái sinh, công việc hoặc dịch vụ.

4.9. Lợi dụng Nền tảng để đăng tải, chuyển, truyền hoặc lưu trữ các thông tin vi phạm Pháp luật, vi phạm thuần phong mỹ tục của dân tộc; phân biệt và gây chia rẽ chủng tộc; xúc phạm, làm tổn hại quyền lợi hợp pháp của các cá nhân hoặc tổ chức.

4.10. Lợi dụng Nền tảng để sử dụng, đăng tải, chuyển, truyền hoặc lưu trữ bất kỳ nội dung vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, bí mật kinh doanh hoặc quyền pháp lý của Bên thứ ba;

4.11. Lợi dụng Nền tảng hoặc các dịch vụ khác được cung cấp bởi VNG trong bất kỳ hình thức vi phạm Pháp luật nào, cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào và/hoặc quấy rối, tác động tiêu cực tới trải nghiệm của Người dùng khác.

4.12. Lợi dụng các sản phẩm được tạo ra từ trí tuệ nhân tạo AI do Công ty triển khai để chỉnh sửa, thay đổi cho các mục đích vi phạm các quy định Pháp luật, hoặc trái với đạo đức, thuần phong mỹ tục.

5. Thu thập, Sử dụng và Bảo vệ thông tin Người dùng

Bằng việc sử dụng Tài khoản để đăng nhập và sử dụng Dịch vụ, Người dùng đồng ý và chấp thuận rằng chúng tôi có quyền áp dụng những biện pháp kỹ thuật cho mục đích thu thập và xử lý các dữ liệu liên quan đến Tài khoản của Người dùng (Sau đây gọi là **“Thông tin tài khoản”**). Chúng tôi thực hiện thu thập và xử lý thông tin cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm của Người dùng, cụ thể như sau:

5.1. Dữ liệu cá nhân cơ bản do Người dùng cung cấp, bao gồm:

- i. Thông tin dữ liệu cá nhân do Người dùng cung cấp nhằm định danh của Người dùng khi khởi tạo Tài khoản cũng như trong suốt quá trình Người dùng sử dụng Dịch vụ bao gồm: Số điện thoại, Họ và tên, tuổi, giới tính, mối quan hệ gia đình, thông tin CMND/CCCD/Hộ chiếu, hình ảnh cá nhân, thư điện tử.
- ii. Nội dung Người dùng khởi tạo công khai hoặc chủ động cung cấp cho Chúng tôi trong quá trình sử dụng Dịch vụ bao gồm nhưng không giới hạn: Các miêu tả công khai; ảnh đại diện, ảnh bìa; tên liên hệ tùy chỉnh; thông tin khảo sát Người dùng điền thông qua Nền tảng.
- iii. Trường hợp Người dùng là đại diện của Pháp nhân, tổ chức, doanh nghiệp: Tên của Pháp nhân, tổ chức, doanh nghiệp; Mã số doanh nghiệp, mã số thuế; Địa chỉ trụ sở đăng ký; Địa chỉ liên hệ; Người đại diện theo Pháp luật và thông tin của người đại diện theo Pháp luật như Người dùng cá nhân tại 5.1 (i); Chức vụ; Địa chỉ thư điện tử (email) quản trị; Tên của người quản trị tài khoản; Số điện thoại của người quản trị tài khoản.

5.2. Dữ liệu cá nhân cơ bản do chúng tôi chủ động thu thập, bao gồm:

- i. Thông tin Ứng dụng, Thiết bị và Mạng: thông tin liên quan đến hệ điều hành, Thiết bị như là phiên bản, ngôn ngữ mặc định, chất lượng tín hiệu từ Thiết bị, thông tin cookie, địa chỉ IP, mức năng lượng, dữ liệu tương tác với ứng dụng, trạng thái kết nối, dữ liệu về sự cố, hiệu suất, hệ điều hành, trình duyệt, thông tin mạng và các loại dữ liệu tương tự.
- ii. Hoạt động của Tài khoản khi sử dụng Nền tảng: Thời điểm, tần suất Tài khoản hoạt động trên Nền tảng, nội dung quảng cáo, các hoạt động mà Người dùng thực hiện thông qua Tài khoản, báo cáo sự cố.
- iii. Danh bạ điện thoại: Dưới sự chấp thuận của Người dùng về việc cấp quyền cho Nền tảng truy cập danh bạ điện thoại.
- iv. Thông tin khi Người dùng cập nhật thông tin liên lạc/ thông tin cá nhân qua Phiếu yêu cầu tại trụ sở công ty VNG.

5.3. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm do Người dùng cung cấp, bao gồm:

- i. Thông tin vị trí: Dưới sự chấp thuận của Người dùng thông qua hệ điều hành về việc chủ động cấp quyền cho Nền tảng truy cập dữ liệu GPS.
- ii. Thông tin liên quan tới thanh toán: Các thông tin liên quan đến thanh toán mà người dùng chủ động cung cấp nhằm thực hiện các tính năng hỗ trợ trên Nền tảng.

5.4. VNG thu thập Thông tin tài khoản với mục đích cung cấp Dịch vụ ổn định và an toàn cho toàn bộ Người dùng. Dữ liệu mà chúng tôi thu thập và việc sử dụng các dữ liệu đó sẽ tùy thuộc vào nhu cầu và cách thức Người dùng sử dụng Dịch vụ, cũng như cách Người dùng quản lý các hình thức kiểm soát bảo mật của Người dùng. Các mục đích của việc thu thập và xử lý dữ liệu bao gồm:

- i. Để cung cấp dịch vụ: Chúng tôi sử dụng Thông tin tài khoản để khởi tạo Tài khoản, định danh Người dùng, phục vụ các chức năng Người dùng mong muốn sử dụng trên Nền tảng.
- ii. Để đề xuất các nội dung cá nhân hoá: Chúng tôi sử dụng Thông tin tài khoản để điều chỉnh và cung cấp các nội dung cá nhân hoá, phù hợp với nhu cầu và mối quan tâm của Người dùng.
- iii. Để nghiên cứu phát triển các tính năng, dịch vụ: Chúng tôi sử dụng Thông tin tài khoản để tìm hiểu xu hướng, xây dựng thống kê, đánh giá rủi ro, tìm hiểu nhu cầu sử dụng Dịch vụ của Người

dùng để dự đoán và thiết kế các tính năng, dịch vụ mới cũng như để duy trì cải thiện các tính năng, dịch vụ khả dụng. Ngoài ra các thông tin này còn giúp chúng tôi khắc phục sự cố kỹ thuật, phát hiện gian lận (nếu có).

- iv. Đảm bảo tính ổn định và an toàn của dịch vụ: Chúng tôi sử dụng Thông tin tài khoản để phục vụ mục đích bảo mật, đảm bảo Người dùng và những người dùng khác được bảo vệ khỏi các rủi ro mất an toàn thông tin khi sử dụng nền tảng cũng như bảo vệ nền tảng khỏi bị lợi dụng cho các mục đích không được cho phép bởi Thoả thuận này.
- v. Để liên lạc với Người dùng: Chúng tôi liên lạc, phản hồi các yêu cầu từ Người dùng bằng các Thông tin tài khoản Người dùng đã cung cấp, bao gồm thông tin liên hệ của Người dùng.
- vi. Cho mục đích quảng cáo, tiếp thị các sản phẩm, dịch vụ của VNG và công ty con, công ty liên kết với VNG và/ hoặc quảng cáo sản phẩm, dịch vụ của Bên thứ ba.
- vii. Hỗ trợ thực hiện các yêu cầu của Người dùng đối với các dịch vụ ngoài Nền tảng.
- viii. Để đáp ứng các thủ tục pháp lý, tuân thủ các quy định của Pháp luật hiện hành và theo các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- ix. Để phòng chống lừa đảo, ngăn ngừa các hoạt động xâm nhập, đánh cắp tài khoản Người dùng hoặc các hoạt động giả mạo Người dùng.
- x. Để ngăn chặn hành vi trái Pháp luật.
- xi. Để phục vụ các mục đích khác có liên quan đến hoạt động kinh doanh của Nền tảng mà VNG cho là phù hợp tại từng thời điểm.

5.5. Kinh doanh dịch vụ tiếp thị, quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ phù hợp với nhu cầu của Người dùng hoặc Nền tảng và/ hoặc đối tác cho rằng Người dùng quan tâm theo nội dung, phương thức, hình thức, tần suất như sau:

- i. Nội dung: Chúng tôi sẽ giới thiệu thông tin các sản phẩm, dịch vụ do Nền tảng và đối tác cung cấp, phù hợp theo quy định của pháp luật và các chính sách nội bộ của Chúng tôi.
- ii. Phương thức: Chúng tôi sẽ gửi các thông tin quảng cáo đến Bạn thông qua các kênh khác nhau như:
 - a. Phương tiện truyền thông điện tử: hiển thị biểu ngữ quảng cáo hoặc vùng nội dung quảng cáo trên Nền tảng.
 - b. Tiếp thị trực tiếp: tương tác trực tiếp qua các ứng dụng Nền tảng.
 - c. Hoặc các phương thức khác theo quy định của pháp luật.
- iii. Hình thức: Các thông tin quảng cáo sẽ được hiển thị trên các vùng quảng cáo được đặt trên Nền tảng.

5.6. Tần suất quảng cáo: phù hợp theo quy định pháp luật về quảng cáo.

5.7. Bảo vệ dữ liệu cá nhân Người dùng dưới 16 tuổi

- i. Trong quá trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ, Nền tảng sẽ có khách hàng là cá nhân trong độ tuổi từ đủ 14 (mười bốn) tuổi đến dưới 16 (mười sáu) tuổi (gọi là “trẻ em”). Nền tảng sẽ tiến hành các quy trình cần thiết để xác minh độ tuổi của Người dùng là trẻ em hoặc Cha/me/người giám hộ trước khi thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.
- ii. Trong trường hợp Người dùng là trẻ em đăng ký sử dụng dịch vụ Zalo. Cha, mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp đồng ý rằng mình có trách nhiệm theo dõi, giám sát mọi hoạt động và đảm bảo rằng các hành động xác minh, cấp quyền trên tài khoản của trẻ em sẽ luôn được thực hiện bởi Cha/me/người giám hộ hợp pháp.

5.8. Chia sẻ dữ liệu:

- i. Chúng tôi chia sẻ thông tin Người dùng với các Công ty thuộc VNG bao gồm công ty con, công ty thành viên, công ty liên kết của VNG vì một hay nhiều mục đích thu thập nói trên.
- ii. Chúng tôi sẽ chia sẻ Thông tin tài khoản của Người dùng khi có sự cho phép hoặc yêu cầu của Người dùng cho các Bên thứ ba. Đây cũng là đơn vị mà Người dùng mong muốn được tiếp cận và/ hoặc đã cho phép Bên thứ ba tiếp cận dữ liệu của mình để xúc tiến các bước cần thiết nhằm triển khai việc cung cấp hàng hóa/dịch vụ hoặc lợi ích khác cho Người dùng.

- iii. Zalo xây dựng tính năng hỗ trợ và đăng nhập tài khoản cho các sản phẩm dịch vụ Bên thứ ba có nhu cầu. Khi có sự đồng ý của Người dùng, trước khi đăng nhập dịch vụ Bên thứ ba, chúng tôi chia sẻ một số thông tin tài khoản của Bạn (đã được Bạn cho phép cho Bên thứ ba) để hỗ trợ cho việc đăng ký tài khoản của Bạn được thuận tiện hoặc phục vụ các dịch vụ của Bên thứ ba mà bạn yêu cầu. Ngoài ra, Bạn đồng ý rằng, nếu tài khoản Zalo bị khóa, xóa, hủy hoặc tạm ngừng thì Bạn cũng sẽ không thể đăng nhập được vào sản phẩm dịch vụ Bên thứ ba này.
 - iv. Chia sẻ dữ liệu trong các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
 - v. Trong trường hợp cần chia sẻ thông tin của Người dùng theo các điều tại 5.8. (i) (ii) (iii) (iv) (v), chúng tôi yêu cầu các Bên tuân thủ các hướng dẫn, quy định và yêu cầu nhằm bảo vệ các thông tin được chia sẻ theo quy định của Pháp luật.
- 5.9. Thời gian lưu trữ Thông tin tài khoản: Thông tin tài khoản của Người dùng sẽ được lưu trữ trong một khoảng thời gian cần thiết để đáp ứng việc cung cấp Dịch vụ theo Thỏa thuận này hoặc theo quy định của Pháp luật.
- 5.10. Cập nhật, sửa đổi, xóa Thông tin tài khoản:
- i. Bằng cách đăng nhập vào Tài khoản của mình, Người dùng có thể truy cập tính năng sửa đổi, xóa tài khoản, rút lại sự đồng ý thông tin tài khoản đã cung cấp bằng các thao tác giao diện Người dùng của Nền tảng hoặc gửi văn bản đến trụ sở Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG để yêu cầu thực hiện thay đổi.
 - ii. Trường hợp Người dùng không đồng ý việc tiếp tục để VNG thu thập và sử dụng Thông tin tài khoản của Người dùng, ngoài việc Người dùng có thể chủ động vô hiệu hóa quyền truy cập trên Nền tảng hoặc trực tiếp đến trụ sở Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG để thực hiện các yêu cầu liên quan.
 - iii. Mọi thông tin liên quan đến quyền của Chủ thể dữ liệu sẽ được điền vào phiếu yêu cầu tại trụ sở Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG theo địa chỉ được đề cập tại Mục 10 của Thỏa thuận dịch vụ này và có bộ phận chuyên trách hướng dẫn Người dùng hoàn thành yêu cầu. Vui lòng lưu ý rằng, chúng tôi sẽ xác thực danh tính của Người dùng nhằm mục đích bảo vệ quyền lợi Người dùng trước khi tiến hành xử lý.
 - iv. Chúng tôi chỉ có thể thực hiện yêu cầu của Bạn đối với các Thông tin tài khoản chúng tôi có thu thập và Bạn đã đồng ý cho việc xử lý tại Điều 5 Thỏa thuận này.

6. Các trường hợp xử lý dữ liệu cá nhân không cần sự đồng ý của Người dùng

- 6.1. Trong trường hợp khẩn cấp, cần xử lý ngay dữ liệu cá nhân có liên quan đến bảo vệ tính mạng, sức khỏe của Người dùng hoặc người khác.
- 6.2. Việc chia sẻ dữ liệu cá nhân theo quy định của luật.
- 6.3. Việc xử lý dữ liệu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự 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 của luật.
- 6.4. Để thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng của Chủ thể dữ liệu với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của luật.
- 6.5. Phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước đã được quy định theo luật chuyên ngành.

7. Bảo Mật Thông Tin

- 7.1. VNG không ngừng nỗ lực bảo vệ Người dùng trước các nguy cơ về an toàn thông tin. Về mặt kỹ thuật, Nền tảng liên tục duy trì tích hợp các tính năng bảo mật mạnh mẽ và chuyên sâu nhằm bảo vệ Thông tin tài khoản của Người dùng được lưu trữ và xử lý một cách an toàn. Chúng tôi cung cấp một số công cụ mà Người dùng có thể lựa chọn và sử dụng thông qua giao diện người dùng để kiểm soát Thông tin tài khoản, ví dụ tính năng Quyền riêng tư cho phép kiểm soát Người dùng khác xem và

bình luận Nội dung Người dùng; tính năng cảnh báo nguy cơ bảo mật khi truy cập các đường dẫn đến các website mà hệ thống kỹ thuật của VNG phát hiện.

7.2. Tuy nhiên, Người dùng đồng ý rằng mức độ bảo mật còn phụ thuộc vào Thiết bị Người dùng đang sử dụng, kết nối internet hoặc kết nối nội bộ của Người dùng và các yếu tố khác thuộc về trách nhiệm của Bên thứ ba. Người dùng hiểu rõ và chấp nhận rủi ro về bảo mật (nếu có) khi sử dụng Dịch vụ.

7.3. VNG cam kết bảo vệ quyền riêng tư và bảo mật thông tin của Người dùng.

8. Quyền của Chủ thể dữ liệu

8.1. Quyền rút lại sự đồng ý, hạn chế và phản đối xử lý dữ liệu cá nhân, xoá dữ liệu cá nhân:

- i. Sau khi xác nhận đồng ý đối với Thỏa thuận này, trong quá trình sử dụng Nền tảng, Người dùng có quyền rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế, phản đối xử lý dữ liệu cá nhân và/ hoặc xoá dữ liệu cá nhân. Nền tảng sẽ thực hiện các thủ tục cần thiết nhằm chấm dứt, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân theo thời hạn, phạm vi và các nội dung khác mà Người dùng yêu cầu sau khi đã thực hiện đúng và đầy đủ các thủ tục để khởi tạo một yêu cầu hợp lệ.
- ii. Yêu cầu được xem như là hợp lệ khi thực hiện theo trình tự, thủ tục và đáp ứng đúng và đầy đủ tất cả các điều kiện được quy định như sau:
 - Được thực hiện bởi chính Người dùng mà không phải thông qua đại diện hay uỷ quyền dưới bất kỳ hình thức nào, trừ các trường hợp Pháp luật quy định phải thực hiện thông qua đại diện hay uỷ quyền.
 - Người dùng hiểu rõ và đồng ý cam kết sẽ chịu trách nhiệm về mọi hậu quả, thiệt hại có thể xảy ra do hành động rút lại sự đồng ý, thực hiện yêu cầu hạn chế, phản đối xử lý dữ liệu cá nhân và/ hoặc xoá dữ liệu cá nhân gây ra (nếu có).
 - Hoàn tất thanh toán đầy đủ và đúng hạn các loại phí, chi phí (nếu có theo quy định của pháp luật) liên quan đến việc thực hiện yêu cầu rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế, phản đối xử lý dữ liệu cá nhân, xoá dữ liệu cá nhân theo biểu phí tại trụ sở Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG.
- iii. Công ty cổ phần Tập đoàn VNG có quyền từ chối thực hiện toàn bộ yêu cầu của Người dùng nếu yêu cầu không đáp ứng điều kiện hợp lệ theo quy định tại 8.1 (ii).
- iv. Trường hợp yêu cầu đáp ứng điều kiện theo quy định, Nền tảng sẽ thực hiện các thủ tục cần thiết nhằm chấm dứt, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân và/ hoặc xoá dữ liệu cá nhân theo thời hạn, phạm vi và các nội dung khác mà Người dùng yêu cầu trong 72 (bảy mươi hai) giờ kể từ thời điểm Người dùng gửi yêu cầu hợp lệ.
- v. Việc rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế, phản đối xử lý dữ liệu cá nhân và/ hoặc xoá dữ liệu cá nhân không làm ảnh hưởng tới tính hợp pháp của việc xử lý dữ liệu cá nhân mà Nền tảng và/ hoặc Bên thứ ba đã thực hiện trước thời điểm Nền tảng và/ hoặc Bên thứ ba hoàn tất việc chấm dứt, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân và/ hoặc xoá dữ liệu cá nhân.

8.2. Quyền cung cấp dữ liệu cá nhân:

- i. Người dùng được yêu cầu Nền tảng thực hiện việc cung cấp dữ liệu cá nhân sau khi Người dùng thực hiện đúng và đầy đủ các thủ tục để khởi tạo một yêu cầu hợp lệ theo các quy định về tiếp nhận và xử lý yêu cầu của Nền tảng.
- ii. Nền tảng thực hiện cung cấp dữ liệu cá nhân trong 72 (bảy mươi hai) giờ sau khi nhận được yêu cầu hợp lệ.

8.3. Quyền chỉnh sửa dữ liệu cá nhân:

- i. Nền tảng cung cấp cho Người dùng khả năng tự truy cập để xem, chỉnh sửa dữ liệu hồ sơ cá nhân của mình một cách tự do.
- ii. Trường hợp không thể tự chỉnh sửa trực tiếp vì lý do kỹ thuật hoặc vì lý do khác, Người dùng có thể yêu cầu Nền tảng chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình bằng Phiếu yêu cầu tại trụ sở Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG.

- iii. Nền tảng thực hiện chỉnh sửa dữ liệu cá nhân sau khi xác minh Người dùng và được Người dùng đồng ý ngay khi có thể hoặc theo quy định của Pháp luật. Trường hợp không thể thực hiện thì Nền tảng sẽ thông báo tới Người dùng trong 72 (bảy mươi hai) giờ kể từ khi nhận được yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân.

9. Sở Hữu Trí Tuệ

Nền tảng được phát triển và sở hữu bởi VNG, trừ Nội dung Người dùng tải lên Nền tảng, tất cả các quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến Nền tảng bao gồm nhưng không giới hạn mã nguồn, hình ảnh, dữ liệu, thông tin, nội dung chứa đựng trong Nền tảng; các sửa đổi, bổ sung, cập nhật của Nền tảng và các tài liệu hướng dẫn liên quan (nếu có) sẽ thuộc quyền sở hữu duy nhất bởi VNG và không cá nhân, tổ chức nào được phép sao chép, tái tạo, phân phối, hoặc hình thức khác xâm phạm tới quyền của chủ sở hữu nếu không có sự đồng ý và cho phép bằng văn bản của VNG.

10. Sử dụng dịch vụ tính phí

Dịch vụ được cung cấp trên Nền tảng về cơ bản là các dịch vụ miễn phí. Ngoài ra, Chúng tôi sẽ triển khai không thu phí hoặc thu phí đối với Người dùng một số Dịch vụ. Các mức phí tương ứng với từng gói sử dụng Dịch vụ (nếu có) sẽ được VNG công bố đến Người dùng để Người dùng, lựa chọn gói sử dụng dịch vụ phù hợp. Trong trường hợp Người dùng lựa chọn các Dịch vụ thu phí (nếu có), phí dịch vụ sẽ được thu theo quy định của Apple Store hoặc Play Store.

11. Lưu Ý Sử Dụng

11.1. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, Người dùng phải hết sức cẩn thận khi quyết định tiếp cận, trao đổi thông tin với các Tài khoản khác được gắn nhãn “**Người lạ**”. Nếu Người dùng phát hiện Người lạ có dấu hiệu lừa đảo hoặc phạm tội, xin hãy báo cáo lại cho chúng tôi qua email feedback@zalo.me, tính năng báo xấu được tích hợp sẵn trên Nền tảng hoặc cơ quan có thẩm quyền.

11.2. Chúng tôi chỉ cung cấp dịch vụ sử dụng nền tảng cho Người dùng từ đủ 14 tuổi trở lên.

11.3. Người dùng vui lòng thường xuyên trở lại trang này để cập nhật các Điều khoản, nhằm đảm bảo quyền lợi và trách nhiệm của Bạn trong quá trình sử dụng dịch vụ.

12. Thông Tin Liên Hệ Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân Và Báo Cáo Vi Phạm

12.1. Nếu Người dùng tin rằng bất kỳ Nội dung nào **được phát hành công khai** thông qua Nền tảng có dấu hiệu vi phạm quyền của Người dùng, quyền của bất cứ Bên thứ ba nào hoặc vi phạm quy định Pháp luật, vui lòng thông báo cho chúng tôi. Một thông báo được xem là hợp lệ nếu có đầy đủ các thông tin sau:

- Tiêu đề: Báo cáo Vi Phạm
- Thông tin bên khiếu nại (họ tên, email, số điện thoại liên hệ...)
- Thông tin vi phạm (văn bản, ảnh chụp, link, video...)

12.2. VNG sẽ xem xét và xử lý từng thông báo vi phạm mà chúng tôi nhận được và chúng tôi sẽ thực hiện các bước hợp lý để thông báo lại kết quả sau khi xử lý vi phạm cho bên khiếu nại.

12.3. Mọi Thông báo vi phạm đề nghị phải được gửi tới địa chỉ email, hoặc liên hệ trực tiếp:

- Người nhận: Bộ phận Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Zalo – Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG
- Địa chỉ: Z06, Đường số 13, Phường Tân Thuận, Thành phố Hồ Chí Minh.
- E-mail: feedback@zalo.me

12.4. Trong trường hợp Người dùng có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến Quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc các vấn đề liên quan đến quyền của Chủ thể dữ liệu hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng, Người dùng vui lòng liên hệ trực tiếp:

- Địa chỉ: Z06, Đường số 13, Phường Tân Thuận, Thành phố Hồ Chí Minh.

13. Xử Lý Vi Phạm

13.1. Chúng tôi sẽ sử dụng song song hai hệ thống kiểm duyệt vi phạm và kiểm tra tính xác thực của nội dung công khai bằng: (i) Đội ngũ kiểm duyệt viên; (ii) Kiểm duyệt tự động bằng máy học và trí tuệ nhân tạo.

13.2. Trường hợp Người dùng vi phạm bất kỳ quy định nào trong Thỏa Thuận này, VNG có quyền ngay lập tức khóa Tài khoản của Người dùng hoặc yêu cầu xác thực danh tính và/hoặc xóa bỏ toàn bộ các thông tin, nội dung vi phạm, đồng thời tùy thuộc vào tính chất, mức độ vi phạm, Người dùng sẽ phải chịu trách nhiệm trước cơ quan có thẩm quyền, VNG và Bên thứ ba về mọi thiệt hại gây ra bởi hoặc xuất phát từ hành vi vi phạm của Người dùng.

14. Từ chối trách nhiệm đảm bảo

14.1. Mặc dù chúng tôi nỗ lực tối đa để duy trì tính ổn định của Dịch vụ, tuy nhiên những nỗ lực đó có thể sẽ không đáp ứng được mọi kỳ vọng của Người dùng. Trừ khi được rõ ràng trong Thỏa thuận này, dù rõ ràng hay ngụ ý, VNG không đưa ra bất cứ đảm bảo nào bao gồm nhưng không giới hạn những bảo đảm về tính ổn định của Dịch vụ, bảo mật an toàn thông tin, tính xác thực của thông tin mà Người dùng tiếp nhận trong quá trình sử dụng Dịch vụ.

14.2. Trong mọi trường hợp, Người dùng đảm bảo rằng Người dùng sẽ miễn trừ VNG khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến bất kỳ tổn thất, thiệt hại, chi phí nào theo bất kỳ nguyên nhân hành động nào gây ra bởi việc Người dùng sử dụng, hoặc không có khả năng sử dụng Dịch Vụ.

14.3. VNG sẽ áp dụng các biện pháp kỹ thuật, an ninh, bảo mật cần thiết theo quy định của Pháp luật và theo các tuyên bố, cam kết chất lượng của VNG để bảo mật thông tin cá nhân của Người dùng. Mặc dù vậy, các rủi ro liên quan đến việc cung cấp, bảo mật dữ liệu cá nhân, cho dù là cung cấp trực tiếp, qua điện thoại hay qua mạng internet hay qua các phương tiện kỹ thuật sẽ luôn tiềm ẩn và KHÔNG CÓ HỆ THỐNG KỸ THUẬT HAY BIỆN PHÁP AN NINH, BẢO MẬT NÀO LÀ AN TOÀN TUYỆT ĐỐI hay có thể chống lại được tất cả các **"hacker"**, **"tamper"** (những người xâm nhập trái phép để lục lọi thông tin); do đó, trong trường hợp thông tin cá nhân của Người dùng bị lộ do bị hack hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài tầm kiểm soát của VNG thì Người dùng theo đây đồng ý miễn cho VNG toàn bộ trách nhiệm có liên quan.

14.4. Trong phạm vi Pháp luật hiện hành cho phép, Người dùng đồng ý sẽ bồi thường cho VNG đối với mọi thủ tục tố tụng liên quan đến Bên thứ ba phát sinh từ hoặc liên quan đến các khiếu nại về việc Người dùng sử dụng Dịch vụ, hoặc vi phạm Thỏa thuận. Điều khoản bồi thường này bao gồm mọi trách nhiệm pháp lý hay chi phí phát sinh từ các khiếu nại, tổn thất, thiệt hại, phán quyết, tiền phạt, chi phí kiện tụng và chi phí pháp lý.

14.5. Trước khi thực hiện và hoàn tất các thủ tục yêu cầu thực hiện quyền của Chủ thể dữ liệu, Người dùng có trách nhiệm nghiên cứu, hiểu rõ và nhận thức được các hệ quả pháp lý, trách nhiệm và các quyền tương ứng của VNG có thể xảy ra khi thực hiện quyền Chủ thể dữ liệu. Việc Chủ thể dữ liệu thực hiện một hoặc đồng thời các hành động rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế, phản đối xử lý dữ liệu cá nhân và/ hoặc xóa dữ liệu cá nhân có thể sẽ dẫn tới một hoặc đồng thời những hậu quả pháp lý và/ hoặc thiệt hại mà Nền tảng phải gánh chịu hoặc tiềm ẩn nguy cơ sẽ phải gánh chịu, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Vi phạm Pháp luật nếu tiếp tục thực hiện quyền Chủ thể dữ liệu.

- Vi phạm hợp đồng, văn bản thoả thuận về việc xử lý dữ liệu cá nhân đã giao kết với Bên thứ ba.
- Nền tảng phải gánh chịu thiệt hại về kinh tế xuất phát từ hành vi vi phạm quy định Pháp luật hoặc vi phạm hợp đồng.

Trường hợp theo đánh giá hợp lý của VNG nhận thấy có thể tiềm ẩn những hậu quả pháp lý và/ hoặc thiệt hại đã nêu rõ ở trên, VNG có quyền cân nhắc và quyết định đơn phương chấm dứt thực hiện các yêu cầu của Chủ thể dữ liệu.

15. Luật áp dụng

Tất cả các vấn đề, nội dung và bất kỳ bất đồng, tranh chấp nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện Thỏa Thuận này đều được giải thích và điều chỉnh theo quy định của Pháp luật nước Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam. VNG và Người dùng tại đây thừa nhận luật áp dụng để giải quyết tranh chấp, bất đồng nếu có giữa các bên liên quan đến Nền tảng, Dịch vụ chỉ là Pháp luật của Việt Nam và không dẫn chiếu đến luật của bất kỳ quốc gia nào khác trong mọi trường hợp.

16. Hiệu lực của thỏa thuận

16.1 Khi cần thiết, Chúng tôi có thể sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh các nội dung trong Thỏa thuận này tại bất cứ thời điểm nào, và phiên bản mới nhất của Thỏa thuận sẽ được đăng tải trên Nền tảng chính thức của chúng tôi. Bạn đồng ý rằng sẽ chủ động định kỳ kiểm tra tại mục Điều khoản sử dụng trên Nền tảng để luôn được tiếp cận phiên bản được cập nhật gần nhất.

16.2 Trong trường hợp một hoặc một số điều khoản Thỏa Thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ Zalo này xung đột với các quy định của luật pháp Việt Nam, điều khoản đó sẽ được chỉnh sửa cho phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, phần còn lại của Thỏa Thuận vẫn giữ nguyên giá trị.

Trân trọng cảm ơn Người dùng đã sử dụng sản phẩm và Dịch vụ của VNG.