

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 nhắn tin, gọi điện Zalo và các dịch vụ khác được cung cấp bởi Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG trên Zalo, gọi chung là (“**Dịch Vụ**”).
- 1.2 Việc xác nhận sự đồng ý với Thỏa Thuận này (hoặc hình thức, nội dung tương tự khác) được hiểu là Người dùng đồng ý đã đọc, đã hiểu, đã được giải thích và cam kết tuân thủ toàn bộ nội dung 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, Chính sách thì các điều khoản của Thỏa Thuận này có hiệu lực chi phối. Trường hợp Người dùng không đồng ý với một phần hoặc toàn bộ Thỏa Thuận này, VNG 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.
- 1.3 VNG bảo lưu quyền được sửa đổi, bổ sung bất kỳ hoặc toàn bộ nội dung của Thỏa Thuận này tại bất kỳ thời điểm nào khi cần thiết thông qua việc đăng tải công khai nội dung Thỏa Thuận đã được sửa đổi, bổ sung trên ứng dụng, và/hoặc website, hoặc kênh chính thức khác của VNG (theo quyết định của VNG tại từng thời điểm) mà không cần có được sự đồng ý trước của Người dùng. Nếu Người dùng không đồng ý với bất kỳ nội dung sửa đổi, bổ sung nào của Thỏa Thuận này, Người dùng vui lòng không tiếp tục sử dụng Dịch Vụ. Người dùng đồng ý rằng Người dùng có trách nhiệm thường xuyên xem xét và rà soát các nội dung được sửa đổi, bổ sung của Thỏa Thuận này. Việc Người dùng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ sau khi các sửa đổi, bổ sung này được đăng tải có nghĩa là Người dùng thừa nhận và đồng ý với các nội dung được sửa đổi, bổ sung đó.
- 1.4 VNG liên tục thay đổi và cải thiện Dịch Vụ của mình. Do đó, VNG theo kế hoạch và quyết định của mình sẽ tiến hành nâng cấp, cập nhật thường xuyên các phiên bản, thêm hay bớt các tính năng, đặc tính của Dịch Vụ mà không cần có được sự đồng ý trước của Người dùng. VNG cũng có thể ngừng hay dừng một phần hoặc toàn bộ Dịch Vụ, trong trường hợp này, VNG sẽ thực hiện thông báo trước cho Người dùng theo Thỏa Thuận này hoặc theo quy định pháp luật.

2. Định Nghĩa

VNG: là Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG;

Chúng tôi: Bao gồm VNG và công ty con, công ty thành viên, công ty liên kết.

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);

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 ứng dụng Dịch Vụ phù hợp với Thỏa Thuận này;

Zalo ID: là một giải pháp công nghệ được cung cấp bởi Công ty TNHH Zalo Platforms (“Zalo Platforms”) để thiết lập và tăng cường tính bảo mật, an toàn thông tin, quản lý đăng nhập và đảm bảo hoạt động xuyên suốt của Người dùng trên Zalo, trong đó tài khoản Zalo ID là tài khoản dùng để đăng nhập dịch vụ này (“Tài khoản Zalo ID”).

Zalo: là một hệ sinh thái cho phép các sản phẩm công nghệ, dịch vụ tiện ích được tích hợp, bao gồm nhưng không giới hạn Dịch Vụ và các sản phẩm, dịch vụ khác yêu cầu sử dụng Tài khoản được cung cấp bởi đối tác tích hợp trên Zalo;

Tài khoản: Là dữ liệu cần thiết để đăng nhập và sử dụng Dịch Vụ;

và các từ, cụm từ khác như được định nghĩa tại 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, không sử dụng Tài khoản trong vòng 45 ngày kể từ lần đăng nhập cuối cùng, Chúng tôi 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, Chúng tôi sẽ không có trách nhiệm bồi thường cho Người dùng.

3.4 Sau khi Người dùng xác nhận đồng ý Thỏa thuận này và Chúng tôi hoàn thành việc tích hợp Zalo ID, Người dùng hiểu rằng Người dùng chỉ có thể sử dụng Tài khoản Zalo ID để sử dụng Dịch Vụ.

4. Hành Vi Vi Phạm

Khi sử dụng Dịch Vụ, Người dùng bị nghiêm cấm thực hiện hoặc yêu cầu, chỉ đạo, hay tác động để bất kỳ bên thứ ba thực hiện một số hành vi bao gồm nhưng không giới hạn:

- 4.1 Sao chép, chỉnh sửa, tái tạo, tạo ra sản phẩm mới hoặc phiên bản phát sinh của Dịch Vụ.
- 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 của Dịch Vụ 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 Dịch Vụ (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 Dịch Vụ.
- 4.5 Thay đổi hoặc hủy bỏ trạng thái ban đầu của Dịch Vụ.
- 4.6 Lợi dụng Dịch Vụ để thực hiện bất kỳ hành động gây hại cho an toàn thông tin, an ninh mạng của Chúng tôi, 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 Chúng tôi.
- 4.8 Sử dụng, bán, cho mượn, sao chép, chỉnh sửa, kết nối tới, phiên dịch, phát hành, công bố các thông tin liên quan đến Dịch Vụ, 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 Dịch Vụ 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 Dịch Vụ 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 Dịch Vụ hoặc các Dịch Vụ khác được cung cấp bởi Chúng tôi 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.
- 4.13 Vi phạm Chính sách cộng đồng và các hình thức, hành vi vi phạm pháp luật khác.

5. Thu Thập, Sử Dụng Và Bảo Vệ Thông Tin Người Dùng

5.1 Bằng việc sử dụng Tài khoản để đăng nhập và sử dụng Dịch Vụ, Người dùng đồng ý và chấp thuận rằng VNG 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**”), bao gồm các thông tin cụ thể như sau:

5.1.1 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 VNG 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 sử dụng Dịch Vụ.
- (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 Điều 5.1.1(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.

5.1.2 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 ứng dụng 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 ứng dụng.

5.1.3 Dữ liệu do VNG 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 Dịch Vụ: Thời điểm, tần suất Tài khoản hoạt động và sử dụng Dịch Vụ, 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 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.
- (v) Nội dung Người dùng khi sử dụng Dịch Vụ.

- 5.2 Khi Người dùng tương tác, trao đổi với bên thứ ba ngoài Chúng tôi thông qua Dịch Vụ, các trao đổi, thông tin của Người dùng có thể được các bên thứ ba này thu thập và xử lý. Việc xử lý và chia sẻ của các bên thứ ba này cho bên khác nằm ngoài khả năng kiểm soát của Chúng tôi. Người dùng tự chịu mọi trách nhiệm với các thông tin mà mình chủ động cung cấp cho bên thứ ba. Nhằm đảm bảo tốt nhất quyền lợi của mình, Người dùng vui lòng tự kiểm soát thông tin và đánh giá rủi ro (nếu có) trước khi chủ động cung cấp cho bên thứ ba.
- 5.3 VNG thu thập Thông tin Tài khoản với mục đích cung cấp Dịch Vụ ổn định, liên tục và an toàn cho toàn bộ Người dùng. Dữ liệu mà VNG 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: VNG 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 Dịch Vụ .
 - (ii) Để đề xuất các nội dung cá nhân hoá: VNG 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: VNG 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). Trong quá trình phát triển sản phẩm, dịch vụ và nâng cao chất lượng Dịch Vụ, VNG có thể sử dụng/tích hợp sản phẩm, dịch vụ của các đối tác, bên thứ ba. VNG sẽ sử dụng/tích hợp dịch vụ Zalo ID nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vào thời điểm thích hợp.
 - (iv) Đảm bảo tính ổn định, liên tục và an toàn của dịch vụ: VNG 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 Dịch Vụ cũng như bảo vệ ứng dụng khỏi bị lợi dụng cho các mục đích không được cho phép bởi Thỏa Thuận này.
 - (v) Để liên lạc với Người dùng: VNG 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 của bên thứ ba.
 - (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 Zalo mà Chúng tôi cho là phù hợp tại từng thời điểm.
 - (xii) Để phục vụ các mục đích khác theo thỏa thuận giữa Người dùng và Chúng tôi và/hoặc bên thứ ba tại từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật.
- 5.4 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 Ứng dụng và/ hoặc đối tác cho rằng Người dùng quan tâm theo nội dung, phương thức, hình thức, tần suất như sau:
- (i) Nội dung: VNG sẽ giới thiệu thông tin các sản phẩm, dịch vụ do ứng dụng 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: VNG sẽ gửi các thông tin quảng cáo đến Người dùng 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.
 - (b) Tiếp thị trực tiếp: tương tác trực tiếp qua các ứng dụng.
 - (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 Zalo.
- 5.5 Tần suất quảng cáo: phù hợp theo quy định pháp luật về quảng cáo.
- 5.6 Bảo vệ dữ liệu cá nhân Người dùng dưới 16 tuổi
- (i) Trong quá trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ, Zalo 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”). Zalo sẽ tiến hành các quy trình cần thiết để xác minh độ tuổi của Người dùng là trẻ em hoặc Cha/mẹ/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 chia sẻ trên tài khoản của trẻ em sẽ luôn được thực hiện bởi Cha/mẹ/người giám hộ hợp pháp.
- 5.7 Tiếp nhận, chuyển giao và/hoặc chia sẻ dữ liệu:
- (i) VNG tiếp nhận và chia sẻ, chuyển giao Thông tin Tài khoản với các Công ty thuộc VNG bao gồm công ty con, công ty thành viên, công ty liên kết với một hay nhiều mục đích thu thập nói trên. Nhằm mục đích sử dụng/tích hợp dịch vụ Zalo ID để nâng cao chất lượng Dịch Vụ, VNG tiếp nhận và chia sẻ, chuyển giao thông tin Người dùng với Công ty TNHH Zalo Platforms theo

từng thỏa thuận cụ thể. Sau khi thực hiện tích hợp Zalo ID, VNG sẽ chỉ thu thập, xử lý Thông tin Tài khoản của Người dùng trong phạm vi cung cấp Dịch Vụ.

- (ii) VNG sẽ chia sẻ, chuyển giao 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) Chúng tôi xây dựng tính năng hỗ trợ và đăng nhập Tài khoản cho các sản phẩm dịch vụ Bên thứ ba có nhu cầu. Khi đăng nhập dịch vụ của bên thứ ba, Chúng tôi sẽ chia sẻ, chuyển giao Thông tin về Tài khoản của Người dùng để thuận tiện hoặc phục vụ các dịch vụ của bên thứ ba mà Người dùng yêu cầu hoặc phục vụ các mục đích mà Người dùng đã đồng ý với điều kiện việc chia sẻ, chuyển giao này phải được Người dùng đồng ý và cho phép trước khi thực hiện. Ngoài ra, Người dùng đồng ý rằng, nếu Tài khoản Zalo ID bị khóa, xóa, hủy hoặc tạm ngừng thì Người dùng cũng sẽ không thể đăng nhập được vào Dịch Vụ của Chúng tôi và sản phẩm, dịch vụ bên thứ ba này.
- (iv) Chia sẻ, chuyển giao dữ liệu trong các trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.
- (v) Trong trường hợp cần chia sẻ, chuyển giao thông tin của Người dùng theo các điều tại Điều 5.7 này, VNG yêu cầu các Bên tuân thủ các hướng dẫn, quy định và yêu cầu nhằm bảo vệ các thông tin được chia sẻ, chuyển giao theo quy định của Pháp luật.

5.8 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.

5.9 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 Zalo 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 ứng dụng 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, VNG sẽ xác thực danh tính của Người dùng nhằm mục đích bảo vệ quyền lợi Người dùng. trước khi tiến hành xử lý.

- (iv) VNG chỉ có thể thực hiện yêu cầu của Người dùng đối với các Thông tin Tài khoản VNG có thu thập và Người dùng 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 tiếp nhận, chia sẻ, chuyển giao 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, Zalo 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. VNG 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, xóa dữ liệu cá nhân:
- (i) Sau khi xác nhận đồng ý đối với Thỏa Thuận này, trong quá trình sử dụng Dịch Vụ, Người dùng có quyền rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế, phản đối xử lý dữ liệu cá nhân và/ hoặc xóa dữ liệu cá nhân. Zalo 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:
 - (a) 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.
 - (b) 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).
 - (c) 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 Điều 8.1(ii).
- (iv) Trường hợp yêu cầu đáp ứng điều kiện theo quy định, Zalo 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 thời gian hợp lý theo quy định của pháp luật.
- (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 Zalo và/hoặc bên thứ ba đã thực hiện trước thời điểm Zalo 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 VNG 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 VNG.
- (ii) VNG thực hiện cung cấp dữ liệu cá nhân trong thời gian hợp lý theo quy định của pháp luật.

8.3 Quyền chỉnh sửa dữ liệu cá nhân:

- (i) Zalo 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 Zalo chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình bằng Phiếu yêu cầu tại trụ sở Công ty Cổ phần Tập đoàn VNG.
- (iii) VNG 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 Zalo sẽ thông báo tới Người dùng trong thời gian hợp lý theo quy định của pháp luật.

- 8.4 Các quyền khác của chủ thể dữ liệu theo quy định của pháp luật về dữ liệu, dữ liệu cá nhân hiện hành.

9. Sở Hữu Trí Tuệ

Thương hiệu Zalo và các thương hiệu liên quan đến Zalo được phát triển và thuộc quyền sở hữu và/hoặc quyền sử dụng hợp pháp của VNG và/hoặc công ty con, công ty thành viên, công ty liên kết của VNG (“Chủ thể quyền”). Ngoài trừ nội dung Người dùng tải lên khi sử dụng Dịch Vụ, toàn bộ các đối tượng quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến Zalo, bao gồm nhưng không giới hạn mã nguồn, hình ảnh, dữ liệu, thông tin, nội dung chứa đựng trong đó, các sửa đổi, bổ sung, cập nhật, nâng cấp và các tài liệu hướng dẫn liên quan (nếu có) đều thuộc quyền sở hữu và/hoặc quyền sử dụng hợp pháp của các Chủ thể quyền nói trên và không cá nhân, tổ chức nào được phép sao chép, tái tạo, phân phối, hoặc xâm phạm tới quyền của chủ sở hữu và/hoặc quyền sử dụng nếu không có sự đồng ý và cho phép bằng văn bản của VNG và/hoặc công ty con, công ty thành viên, công ty liên kết của VNG.

10. Sử Dụng Dịch Vụ Tính Phí

Dịch Vụ được cung cấp trên Zalo về cơ bản là các dịch vụ miễn phí. Ngoài ra, VNG hoặc đối tác 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 hoặc đối tác 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 Zalo hoặc cơ quan có thẩm quyền.
- 11.2 VNG chỉ cung cấp Dịch Vụ sử dụng Zalo 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 Người dùng 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 Zalo 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 VNG. 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 VNG nhận được và VNG 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 VNG 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, Chúng tôi 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, Chúng tôi 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 VNG 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 lợi 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 Zalo phải gánh chịu hoặc tiềm ẩn nguy cơ sẽ phải gánh chịu, bao gồm nhưng không giới hạn:
- (i) Vi phạm Pháp luật nếu tiếp tục thực hiện quyền Chủ thể dữ liệu.
 - (ii) Vi phạm hợp đồng, văn bản thỏa thuận về việc xử lý dữ liệu cá nhân đã giao kết với bên thứ ba.
 - (iii) VNG 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 Zalo, 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. Các Điều Khoản Chung

- 16.1 Thỏa Thuận này cấu thành toàn bộ thỏa thuận giữa VNG và Người dùng liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ, và thay thế mọi thỏa thuận, cam kết hoặc trao đổi trước đó, bằng văn bản hoặc miệng, nếu có.

- 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.
- 16.3 Việc VNG không thực hiện, hoặc trì hoãn thực hiện bất kỳ quyền nào theo Thỏa Thuận này sẽ không được hiểu là sự từ bỏ quyền đó, cũng như không ảnh hưởng đến việc thực hiện quyền đó trong tương lai. Việc từ bỏ bất kỳ quyền hoặc biện pháp xử lý nào theo Thỏa Thuận này chỉ có hiệu lực nếu được lập thành văn bản và do đại diện hợp pháp của VNG ký xác nhận rõ ràng.
- 16.4 Thỏa Thuận này có hiệu lực kể từ ngày được VNG công bố chính thức và sẽ được cập nhật theo từng thời kỳ, phù hợp quy định tại Thỏa Thuận này.
- Bằng việc xác nhận sự đồng ý, Người dùng cam kết rằng mình đã đọc, hiểu và đồng ý với Thỏa Thuận này, bao gồm việc chấp thuận cho (i) VNG được quyền chia sẻ, chuyển giao và (ii) Zalo Platforms được quyền tiếp nhận, xử lý toàn bộ dữ liệu cần thiết cho việc tích hợp Zalo ID để vận hành Dịch Vụ đồng thời được quyết định mục đích, phương tiện và phạm vi xử lý dữ liệu để đảm bảo ổn định, phục vụ Người dùng tốt nhất xuyên suốt quá trình cung cấp Dịch Vụ.

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