

1. GIỚI THIỆU

Nền tảng Utop (bao gồm website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử <https://utop.vn/> và ứng dụng di động cung cấp dịch vụ thương mại điện tử Utop) được vận hành bởi Công ty Cổ phần Công nghệ Utop (sau đây gọi là “Chúng tôi” hay “Utop”). Utop nghiêm túc thực hiện trách nhiệm của mình liên quan đến bảo mật thông tin theo các quy định về bảo vệ bí mật thông tin cá nhân theo quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết tôn trọng quyền riêng tư của tất cả Khách hàng/Đối tác sử dụng nền tảng Utop. Chúng tôi nhận thấy tầm quan trọng của dữ liệu cá nhân mà Khách hàng/Đối tác đã cung cấp cho chúng tôi và tin rằng chúng tôi có trách nhiệm quản lý, bảo vệ và xử lý thông tin cá nhân một cách hợp lý. Chính sách bảo mật này được lập để giúp Khách hàng/Đối tác hiểu được cách thức chúng tôi sử dụng, thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân mà Khách hàng/Đối tác đã cung cấp cho chúng tôi.

Chúng tôi muốn khách hàng hiểu rằng chúng tôi sẽ đảm bảo và chịu trách nhiệm về thông tin của Quý khách trên hệ thống của chúng tôi. Chính sách này mô tả các thông tin mà chúng tôi thu thập được, lý do tại sao chúng tôi phải thu thập nó và làm thế nào để chúng tôi sử dụng và tiết lộ nó trên website/ứng dụng của chúng tôi. Nội dung chính sách này rất quan trọng, chúng tôi khuyên Khách hàng nên dành thời gian đọc và hiểu một cách đầy đủ. Chính sách này có thể bị thay đổi theo thời gian, chúng tôi khuyên Quý khách nên xem lại mục này để có thể nắm được những thông tin mới nhất.

Bằng việc sử dụng các dịch vụ, đăng ký tài khoản với chúng tôi hoặc truy cập vào nền tảng Utop Khách hàng/Đối tác đã xác nhận và đồng ý chấp nhận các nội dung được quy định tại Chính sách bảo mật này, và theo đó Khách hàng/Đối tác đã đồng ý cho phép chúng tôi được thu thập, sử dụng, tiết lộ và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân. Nếu Khách hàng/Đối tác không đồng ý cho phép Utop xử lý dữ liệu cá nhân như trong Chính sách

này thì Khách hàng/Đối tác vui lòng không sử dụng các dịch vụ trên nền tảng Utop.vn.

2. NỘI DUNG

✓ Mục đích và phạm vi thu thập thông tin cá nhân

Chúng tôi sẽ sử dụng thông tin của Khách hàng cung cấp cho mục đích hỗ trợ, bảo trì, phát triển và cải thiện các dịch vụ chúng tôi cung cấp. Chúng tôi sử dụng thông tin của bạn cho các mục đích sau:

- Liên lạc với Khách hàng và thông tin cho Khách hàng một cách dễ hiểu về chương trình Khách hàng thân thiết
- Xử lý các giao dịch mà Khách hàng đã yêu cầu thông qua hệ thống của chúng tôi.
- Hiện thị thông tin giao dịch, đặc biệt là lịch sử tích điểm của các giao dịch Khách hàng đã thực hiện.
- Xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại nền tảng Utop.

- Cải thiện chất lượng cũng như hiệu suất của website/ứng dụng.
- Quản lý và quản trị hệ thống của chúng tôi.
- Ngăn chặn cũng như chống lại các hành vi lừa đảo, các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của Khách hàng hoặc các hoạt động giả mạo Khách hàng và những hoạt động vi phạm pháp luật Việt Nam.
- Đáp ứng được các yêu cầu về bảo mật đã quy định.
- Giải quyết các vấn đề, tranh chấp phát sinh liên quan đến việc sử dụng nền tảng Utop

✓ Phạm vi sử dụng thông tin

Utop là một chức năng của hệ thống thành viên, nó xử lý tất cả các giao dịch của mỗi thành viên thuộc hệ thống. Để phân biệt mỗi thành viên này và thành viên khác, chúng tôi cần phải thu thập thông tin cá nhân khác nhau từ Khách hàng. Ngoài thông tin cá nhân chúng tôi cũng thu thập thông tin chi tiết về sự gắn bó của Khách hàng và cấp độ gắn bó mà

Khách hàng đạt được. Bên dưới là cái nhìn tổng quát về các loại thông tin mà chúng tôi thu thập.

- Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên nền tảng Utop bao gồm: Tên, địa chỉ email, số điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ của Khách hàng, mã thành viên, mật khẩu, số dư và điểm. Đây là các thông tin mà Ban Quản trị nền tảng Utop yêu cầu Khách hàng cung cấp bắt buộc khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Ban Quản trị nền tảng Utop liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên nền tảng Utop nhằm đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng.
- Trong quá trình giao dịch thanh toán tại nền tảng Utop lịch sử mua hàng, giá trị giao dịch, phương thức nhận Thẻ quà tặng điện tử và thanh toán cũng được nền tảng Utop lưu trữ nhằm giải quyết những vấn đề có thể phát sinh về sau.
- Utop cũng lưu trữ bất kỳ thông tin nào bạn nhập trên nền tảng Utop hoặc gửi đến Email support@utop.vn. Những thông tin đó sẽ được sử

dụng cho mục đích phản hồi yêu cầu của Khách hàng, đưa ra những gợi ý phù hợp cho từng Khách hàng khi mua sắm tại Utop, nâng cao chất lượng hàng hóa dịch vụ và liên lạc với khách hàng khi cần.

- Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Utop về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

✓ **Công khai thông tin**

Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin mà chúng tôi thu thập được trong các trường hợp sau đây:

- Sử dụng trong chương trình Khách hàng thân thiết, xử lý tất cả các yêu cầu mà Khách hàng đã gửi cho chúng tôi.

- Để một bên thứ ba, website/ứng dụng hoặc các dịch vụ khác mà Khách hàng kết nối thông qua hệ thống của chúng tôi.
- Để đáp ứng yêu cầu bảo mật về thông tin theo quy định mà chúng tôi cho là cần thiết với Khách hàng.
- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Utop sẽ hợp tác cung cấp thông tin cá nhân Khách hàng khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của Khách hàng, Đối tác tham gia nền tảng Utop. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của Khách hàng.

✓ **Liên kết với bên thứ ba**

Ứng dụng Utop bao gồm các liên kết đến các website/ứng dụng khác, đặc biệt là các trang truyền thông, mạng xã hội như: Facebook, Google, Twitter và một số hệ thống truyền thông khác. Các tính năng truyền thông cũng như mạng xã hội có thể thu thập thông tin từ trang của Khách

hàng. Các website/ứng dụng mà Khách hàng đang truy cập vào từ website/ứng dụng của chúng tôi được thiết lập một cookie để hoạt động. Khi bạn truy cập vào các website/ứng dụng này, hãy lưu ý rằng thông tin của bạn sẽ được điều chỉnh bởi chính sách riêng tư của họ. Chúng tôi cũng khuyến khích bạn đọc và hiểu chính sách riêng tư họ đã quy định.

✓ **Chú thích "Cookie"**

Cookie là những mẫu nhỏ của văn bản lưu trữ thông tin trên các trình duyệt web cho mục đích lưu trữ hồ sơ. Chúng tôi sử dụng cookie phiên bản ID và cả cookie phiên bản trên web Utop. Đối với website/ứng dụng của chúng tôi, nó là cần thiết để chúng tôi sử dụng cookie phiên để lưu thông tin thành viên, đặc biệt là mã số thành viên và tên thành viên. Chúng tôi cũng sử dụng cookie phiên bản ID để tạo thuận lợi cho quá trình xác thực của Khách hàng và cho phép Khách hàng truy cập vào máy chủ tài nguyên của chúng tôi khi chúng tôi đã xác minh rằng Khách hàng có quyền làm như vậy. Cả hai phiên bản ID và cookie phiên bản

web Utop sẽ hết hạn ngay lập tức khi Khách hàng đóng trình duyệt của mình.

✓ Quy trình gửi thông báo qua thư điện tử (Email)

Utop sử dụng địa chỉ mail chính xác của Khách hàng và các thông báo sẽ được gửi qua mail của Khách hàng theo quy trình sau:

- Đăng ký thành viên mới của hệ thống
- Cập nhật thông tin cá nhân của Khách hàng
- Gửi câu hỏi trên màn hình trợ giúp của chúng tôi
- Nhận thông tin chương trình khuyến mãi, ưu đãi từ các nhãn hàng trong mạng lưới.

✓ Thời gian lưu trữ thông tin

Chúng tôi sẽ giữ thông tin của Khách hàng khi tài khoản của Khách hàng trong tình trạng hoạt động hoặc cho đến khi chúng tôi cho là cần thiết nhằm duy trì cho các dịch vụ của chúng tôi có thể vận hành. Nếu vì một số lý do nào đó mà Khách hàng muốn ngừng sử dụng dịch vụ của chúng

tôi và hủy bỏ tài khoản của Khách hàng để chúng tôi không còn có thể sử dụng các thông tin mà Khách hàng cung cấp cho chúng tôi, xin vui lòng liên hệ với chúng tôi qua các thông tin hỗ trợ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin dưới đây:

Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin

- Công ty: **CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ UTOP**
- Địa chỉ: Tầng 13, Tòa nhà Pearl Plaza, 561A Điện Biên Phủ, Phường 25, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh
- Tel: 1900636997 Fax: 2873007207 Email: support@utop.vn
- Hotline: 1900636997

✓ **Phương thức và công cụ để Khách hàng, người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.**

– Khách hàng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân.

- Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản lý của Utop. Khi tiếp nhận những phản hồi này, Ban quản lý sẽ xác nhận lại thông tin, phải có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn Khách hàng khôi phục và bảo mật lại thông tin.
- Email tiếp nhận thông tin khiếu nại: support@utop.vn

✓ **Bảo mật thông tin khách hàng**

- Các thông tin được truyền đến và đi từ website/ứng dụng của chúng tôi với thiết bị của Khách hàng đang sử dụng mã hóa theo tiêu chuẩn hiện đại qua giao thức SSL. Chúng tôi xác nhận website/ứng dụng của chúng tôi sử dụng xác thực hai cấp: Xác thực dịch vụ web riêng của chúng tôi và sử dụng quy trình xác thực cơ bản “Spring Security”.
- Khách hàng có trách nhiệm tự bảo vệ mình trước sự tiếp cận thông tin về password khi dùng chung máy tính với nhiều người. Khi đó, Khách hàng phải chắc chắn đã thoát khỏi tài khoản sau khi truy cập vào Utop. Khách hàng nên lưu ý rằng không có giao thức nào hoạt động thông

qua Internet là an toàn 100% vì vậy chúng tôi không thể đảm bảo an toàn tuyệt đối cho việc truyền tải thông tin của Khách hàng.

- Utop cam kết không cố ý tiết lộ thông tin Khách hàng, không bán hoặc chia sẻ thông tin khách hàng của Utop vì mục đích thương mại vi phạm những cam kết giữa Utop với Khách hàng.
- Chính sách bảo mật thông tin khách hàng của Utop chỉ được áp dụng tại nền tảng Utop. Nó không bao gồm hoặc liên quan đến các bên thứ ba khác đặt quảng cáo hoặc có liên kết tại Utop. Khách hàng nên tham khảo và phân biệt rõ sự khác biệt trong chính sách bảo mật thông tin khách hàng của những Ứng dụng này.

✓ Quy định khác

Nếu cần thu thập thêm thông tin, Utop sẽ xin ý kiến Khách hàng trước khi thực hiện. Thông tin của Đối tác trên Utop nhằm phục vụ việc mua bán giữa Đối tác và Khách hàng. Nếu cần sự giúp đỡ về kỹ thuật trong

việc kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ, Đối tác có thể gửi Email: support@utop.vn

✓ Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng khi thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi

Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, người dùng có quyền gửi email khiếu nại đến support@utop.vn với các thông tin, chứng cứ liên quan tới việc này hoặc gọi điện tới hotline 1900636997 để khóa tài khoản của mình nhanh nhất. Utop cam kết sẽ phản hồi ngay lập tức trong vòng 24 tiếng để cùng người dùng thống nhất phương án giải quyết.