

## CHÍNH SÁCH BẢO MẬT VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Chào mừng bạn đến với Glow. Glow áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp với tính chất dữ liệu, mục đích xử lý và mức độ rủi ro nhằm bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật. Chính sách này mô tả cách Glow thu thập, sử dụng, lưu trữ, chia sẻ và bảo vệ dữ liệu khi bạn sử dụng ứng dụng và trang web Glow.

Chính sách này là một bộ phận không tách rời của Điều khoản Dịch vụ và Quy chế hoạt động của Glow. Glow thực hiện hoạt động KẾT NỐI - HIỆN THỊ - HỖ TRỢ; Kỹ thuật viên là chủ thể trực tiếp cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng. Đối với Dữ liệu tin nhắn, Chính sách này được áp dụng đồng bộ với Thỏa thuận bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân mà Kỹ thuật viên và Khách hàng phải ký/xác nhận theo cơ chế được Glow công bố.

### A. CÁC LOẠI DỮ LIỆU CÁ NHÂN THU THẬP

Dữ liệu tin nhắn và tương tác trên Nền tảng Glow bao gồm lịch sử hội thoại/tương tác giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên (KTV), nội dung tin nhắn, tệp đính kèm, thời điểm gửi/nhận/đọc, mã cuộc hội thoại, mã tài khoản, trạng thái xử lý, nhật ký hệ thống (log), nội dung bị gắn cờ, kết quả rà soát của hệ thống/AI và hồ sơ xử lý khiếu nại liên quan.

Dữ liệu về sự đồng ý và xác nhận điện tử bao gồm thời điểm đồng ý, phiên bản Chính sách/Điều khoản/Quy chế đã được chấp thuận, phạm vi đồng ý, tài khoản, thiết bị, địa chỉ IP/mã phiên, OTP hoặc phương thức điện tử tương đương.

Glow thu thập dữ liệu để cung cấp dịch vụ tốt nhất cho bạn. Dữ liệu bao gồm:

Dữ liệu định danh: Họ tên, số CMND/CCCD/Hộ chiếu, ngày sinh, giới tính, quốc tịch.

Thông tin liên lạc: Địa chỉ cư trú, số điện thoại, email, định danh trên các nền tảng mạng xã hội.

Dữ liệu giao dịch/thanh toán: trạng thái thanh toán, mã định danh giao dịch và thông tin cần thiết do cổng thanh toán được cấp phép cung cấp cho Glow để hỗ trợ vận hành giao dịch và việc nạp Số dư Quảng cáo. Glow không lưu trữ thông tin thẻ thanh toán và không nhận/giữ tiền dịch vụ của Khách hàng.

Dữ liệu cá nhân nhạy cảm (đặc thù dịch vụ Glow):

Dữ liệu vị trí: Vị trí địa lý thực tế (GPS) của bạn để Kỹ thuật viên tìm đường và cung cấp dịch vụ tại nhà.

Dữ liệu cần lưu ý khi thực hiện dịch vụ chăm sóc cơ thể: thông tin do bạn tự nguyện cung cấp, ví dụ tiền sử dị ứng hoặc tình trạng mang thai, chỉ nhằm hỗ trợ an toàn khi thực hiện Dịch vụ. Glow không cung cấp dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh hoặc tư vấn y tế.

Dữ liệu kỹ thuật: Địa chỉ IP, loại thiết bị, hệ điều hành, cookie và dữ liệu hành vi sử dụng ứng dụng.

Dữ liệu được thu thập hoặc tạo lập thông qua bộ công cụ phát triển phần mềm (SDK) và dịch vụ của bên thứ ba có thể bao gồm mã quảng cáo, mã thiết bị, mã cài đặt ứng dụng, mã đăng ký nhận thông báo, mã phiên, mã người dùng hoặc mã định danh trực tuyến khác.

Dữ liệu về hoạt động và tương tác trên ứng dụng có thể bao gồm thời điểm mở ứng dụng, phiên sử dụng, màn hình hoặc tính năng được truy cập, thao tác nhấp/chạm, tương tác với quảng cáo, liên kết sâu, thông báo, sự kiện đăng ký, đặt lịch hoặc chuyển đổi và nguồn cài đặt ứng dụng.

Dữ liệu chẩn đoán và hiệu năng có thể bao gồm nhật ký lỗi, sự cố ứng dụng, tình trạng ứng dụng không phản hồi, thông tin ngăn xếp lỗi, thời gian khởi động, độ trễ mạng, mức sử dụng bộ nhớ, bộ xử lý hoặc năng lượng, phiên bản ứng dụng, phiên bản SDK và thông tin kỹ thuật liên quan.

Dữ liệu hỗ trợ khách hàng có thể bao gồm mã người dùng, thông tin liên hệ, nội dung trao đổi với bộ phận hỗ trợ, tệp đính kèm, phiếu yêu cầu hỗ trợ và dữ liệu tương tác liên quan. Nội dung này không mặc nhiên bao gồm toàn bộ tin nhắn giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên, trừ trường hợp hệ thống thực tế được cấu hình để xử lý dữ liệu đó và Glow đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thông báo, lấy ý kiến đồng ý và bảo vệ dữ liệu theo quy định.

## **B. MỤC ĐÍCH XỬ LÝ DỮ LIỆU**

Vận hành kênh tin nhắn giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên; hỗ trợ đặt lịch; phát hiện hành vi giao dịch ngoài Nền tảng; phát hiện hành vi bị cấm; nhận diện dấu hiệu rủi ro an toàn; giải quyết khiếu nại/tranh chấp; và thực hiện yêu cầu hợp pháp của cơ quan có thẩm quyền.

Trong phạm vi đã được Người dùng đồng ý, Glow, nhân sự được phân quyền và/hoặc hệ thống tự động có thể đọc, lưu trữ, lọc, gán cờ và rà soát dữ liệu tin nhắn chỉ cho các mục đích nêu tại Chính sách này. Kết quả rà soát chỉ được truy cập theo phân quyền và mọi lần truy cập/xử lý quan trọng được lưu vết.

Chúng tôi xử lý dữ liệu của bạn cho các mục đích sau:

Vận hành Nền tảng: hỗ trợ xác nhận đơn hàng, kết nối Khách hàng với Kỹ thuật viên, ghi nhận trạng thái giao dịch và hỗ trợ kỹ thuật với đơn vị trung gian thanh toán được cấp phép.

Hỗ trợ khách hàng: Trả lời các câu hỏi, giải quyết khiếu nại và phản hồi.

An ninh và pháp lý: Phát hiện và ngăn chặn các hành vi gian lận, lạm dụng (như mại dâm, hẹn hò trái phép) và tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý.

Cải thiện Nền tảng: phân tích dữ liệu trong phạm vi cần thiết để cải thiện tính năng, trải nghiệm và an toàn vận hành; không sử dụng dữ liệu tin nhắn để huấn luyện mô hình AI dùng chung nếu chưa có căn cứ pháp lý và thông báo/sự đồng ý phù hợp.

Tiếp thị (marketing): Gửi các chương trình khuyến mại, ưu đãi đặc quyền (nếu bạn đồng ý).

Theo dõi lỗi và hiệu năng: Ghi nhận, phân tích và xử lý lỗi, sự cố, tình trạng ứng dụng không phản hồi, vấn đề bảo mật và hiệu năng của ứng dụng.

Liên kết sâu và đo lường nguồn cài đặt: Điều hướng Người dùng đến nội dung phù hợp trên ứng dụng, xác định nguồn cài đặt, đo lường chiến dịch và phân tích hiệu quả tiếp cận Người dùng.

Phân tích và quảng cáo: Phân tích việc sử dụng ứng dụng, đo lường hiệu quả quảng cáo, phòng chống gian lận quảng cáo và cung cấp quảng cáo phù hợp. Việc cá nhân hóa quảng cáo chỉ được thực hiện trong phạm vi Người dùng đã đồng ý và pháp luật cho phép.

Thông báo và tương tác: Gửi thông báo đẩy, thông báo trong ứng dụng và các thông tin liên quan đến tài khoản, giao dịch, hỗ trợ hoặc tiếp thị phù hợp với lựa chọn của Người dùng.

Chăm sóc khách hàng: Vận hành chức năng trò chuyện hỗ trợ, quản lý yêu cầu, phản hồi, khiếu nại và nâng cao chất lượng hỗ trợ Người dùng.

### C. CHIA SẺ VÀ CHUYỂN DỮ LIỆU XUYỀN BIÊN GIỚI

Nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật, nhà cung cấp dịch vụ AI, đơn vị lưu trữ đám mây, bên xử lý phụ hoặc đơn vị cung cấp công cụ/hệ thống hỗ trợ tự động hóa được Glow sử dụng để vận hành Nền tảng Glow, rà soát nội dung tin nhắn, phát hiện gian lận, bảo đảm an toàn hệ thống và xử lý khiếu nại có thể tiếp cận dữ liệu trong phạm vi cần thiết. Tùy từng dịch vụ, cấu hình và điều khoản áp dụng, nhà cung cấp có thể thực hiện vai trò Bên xử lý dữ liệu cá nhân theo chỉ dẫn của Glow, Bên kiểm soát dữ liệu cá nhân độc lập hoặc có vai trò khác theo pháp luật. Glow chỉ chia sẻ dữ liệu trên cơ sở mục đích đã công bố, sự đồng ý hợp lệ hoặc căn cứ pháp luật khác và áp dụng hợp đồng, thỏa thuận bảo mật cùng biện pháp bảo vệ dữ liệu phù hợp.

#### **Danh sách bên nhận dữ liệu và nhà cung cấp dịch vụ xử lý dữ liệu**

Để bảo đảm tính minh bạch, Glow công bố các nhà cung cấp và SDK đang được sử dụng dưới đây. Phạm vi dữ liệu thực tế được chuyển đến từng bên phụ thuộc vào hệ điều hành, phiên bản SDK, module và cấu hình được Glow kích hoạt, chức năng Người dùng sử dụng, quyền truy cập hoặc sự đồng ý của Người dùng và cài đặt trên thiết bị. Glow áp dụng nguyên tắc giới hạn mục đích và tối thiểu hóa dữ liệu đối với các hoạt động xử lý này.

**Sentry - Functional Software, Inc. d/b/a Sentry:** Dữ liệu có thể được xử lý gồm nhật ký lỗi, sự cố, tình trạng ứng dụng không phản hồi, thông tin ngăn xếp lỗi, dữ liệu chẩn đoán và hiệu năng, thời điểm sự kiện, địa chỉ IP, thông tin thiết bị, hệ điều hành, phiên bản ứng dụng/SDK, thông tin mạng, mã phiên hoặc mã sự kiện và thông tin tùy chỉnh do Glow cấu hình. Mục đích xử lý là phát hiện, phân tích và khắc phục lỗi, giám sát hiệu năng, an toàn và độ ổn định của ứng dụng. Đối với dữ liệu dịch vụ được xử lý theo hợp đồng với Glow, Sentry thực hiện vai trò Bên xử lý dữ liệu

theo chỉ dẫn của Glow. Dữ liệu có thể được xử lý tại Hoa Kỳ hoặc Liên minh châu Âu tùy vùng dịch vụ được lựa chọn và tại địa điểm của các bên xử lý phụ của Sentry. Thông tin tham khảo:

[Chính sách riêng tư Sentry](#); [Thỏa thuận xử lý dữ liệu](#).

**Branch.io - Branch Metrics, Inc.:** Dữ liệu có thể được xử lý gồm mã quảng cáo hoặc mã thiết bị theo quyền/sự đồng ý áp dụng, mã Branch hoặc cookie, địa chỉ IP, thông tin thiết bị, hệ điều hành, phiên bản ứng dụng, thông tin mạng, ngôn ngữ/khu vực thiết bị, dữ liệu liên kết sâu, lượt cài đặt, nguồn cài đặt, lượt nhấp, lượt hiển thị và sự kiện tương tác hoặc chuyển đổi do Glow cấu hình. Mục đích xử lý là cung cấp liên kết sâu, xác định nguồn cài đặt, phân bổ và đo lường hiệu quả chiến dịch và phân tích hoạt động ứng dụng. Branch thực hiện vai trò Bên xử lý dữ liệu đối với dữ liệu khách hàng được xử lý theo thỏa thuận với Glow. Dữ liệu có thể được lưu trữ hoặc xử lý tại Hoa Kỳ và địa điểm của các bên xử lý phụ của Branch. Thông tin tham khảo: [Chính sách riêng tư Branch](#); [Thỏa thuận xử lý dữ liệu](#).

**Facebook/Meta - Meta Platforms, Inc. hoặc Meta Platforms Ireland Limited, tùy pháp nhân áp dụng:** Dữ liệu có thể được xử lý gồm địa chỉ IP, thông tin ứng dụng, trình duyệt và thiết bị, mã quảng cáo hoặc mã thiết bị, dữ liệu tài khoản Facebook được Người dùng cho phép chia sẻ khi sử dụng Facebook Login và các sự kiện ứng dụng do Glow cấu hình như mở ứng dụng, đăng ký, tương tác, đặt lịch, chuyển đổi hoặc tương tác quảng cáo. Mục đích xử lý là cung cấp chức năng đăng nhập, đo lường, phân tích, phân bổ và tối ưu hóa quảng cáo, phòng chống gian lận và bảo đảm an toàn. Đối với dữ liệu được chuyển qua Meta Business Tools hoặc App Events, Meta có thể thực hiện vai trò Bên kiểm soát dữ liệu độc lập hoặc vai trò khác theo chức năng và điều khoản áp dụng. Dữ liệu có thể được chuyển đến Hoa Kỳ và các quốc gia nơi Meta hoặc nhà cung cấp của Meta hoạt động. Thông tin tham khảo: [Chính sách riêng tư Meta](#); [Điều khoản Meta Business Tools](#).

**Google AdMob - Google LLC hoặc pháp nhân Google áp dụng theo tài khoản/hợp đồng:** Dữ liệu có thể được xử lý gồm địa chỉ IP, vị trí tương đối suy ra từ địa chỉ IP, hoạt động mở ứng dụng, thao tác nhấp/chạm, lượt xem quảng cáo, dữ liệu chẩn đoán và hiệu năng, mã quảng cáo, mã bộ ứng dụng và mã thiết bị/tài khoản áp dụng. Mục đích xử lý là cung cấp quảng cáo được cá nhân hóa, không được cá nhân hóa hoặc quảng cáo hạn chế theo lựa chọn của Người dùng, đo lường và phân tích hiệu quả quảng cáo, bảo mật và phòng chống gian lận. Google có thể thực hiện vai trò Bên kiểm soát dữ liệu độc lập đối với hoạt động xử lý dữ liệu quảng cáo do Google quyết định hoặc vai trò khác theo sản phẩm và điều khoản áp dụng. Dữ liệu có thể được xử lý ngoài Việt Nam tại cơ sở của Google và các bên xử lý phụ. Thông tin tham khảo: [Chính sách riêng tư Google](#); [Công bố dữ liệu Google Mobile Ads](#).

**Firestore - Google LLC hoặc pháp nhân Google áp dụng theo tài khoản/hợp đồng:** Tùy module được Glow kích hoạt, dữ liệu có thể được xử lý gồm mã cài đặt Firestore, mã ứng dụng, phiên bản ứng dụng, thông tin thiết bị, hệ điều hành/mạng, địa chỉ IP, sự kiện phân tích và thuộc tính người dùng, nhật ký lỗi, thông tin ngăn xếp lỗi, dữ liệu hiệu năng, mã đăng ký nhận thông báo và dữ liệu tương tác với thông báo. Dữ liệu tài khoản hoặc nội dung do Người dùng cung cấp chỉ được xử lý nếu Glow thực tế sử dụng module tương ứng. Mục đích xử lý là phân tích việc sử dụng ứng dụng, theo dõi lỗi/hiệu năng, gửi thông báo, xác thực tài khoản và cung cấp hạ tầng dữ liệu theo module được sử dụng. Vai trò của Google được xác định theo từng dịch vụ Firestore và điều khoản sản phẩm áp dụng. Dữ liệu có thể được xử lý tại các quốc gia nơi Google hoặc các bên xử lý phụ duy trì cơ sở. Thông tin tham khảo: [Thông tin quyền riêng tư Firestore](#); [Điều khoản xử lý dữ liệu Firestore](#).

**OneSignal - OneSignal, Inc.:** Dữ liệu có thể được xử lý gồm mã đăng ký hoặc mã thiết bị nhận thông báo, mã người dùng/mã thuê bao, dữ liệu phiên sử dụng, việc gửi, nhận hoặc nhấp thông báo, loại thiết bị, hệ điều hành, nhà mạng, trạng thái mạng, ngôn ngữ, múi giờ, địa chỉ IP và vị trí tương đối suy ra từ địa chỉ IP. Email, số điện thoại, vị trí chính xác, dữ liệu giao dịch hoặc dữ liệu tùy chỉnh chỉ được xử lý nếu Glow chủ động cấu hình và chuyển dữ liệu đó. Mục đích xử lý là gửi và quản lý thông báo đẩy, thông báo trong ứng dụng hoặc kênh liên lạc được kích hoạt, phân nhóm Người dùng và phân tích hiệu quả tương tác. OneSignal thực hiện vai trò Bên xử lý dữ liệu đối với dữ liệu khách hàng được xử lý theo chỉ dẫn của Glow. Dữ liệu có thể được xử lý tại Hoa Kỳ, châu Âu và địa điểm của các bên xử lý phụ. Thông tin tham khảo: [Chính sách riêng tư OneSignal](#); [Thỏa thuận xử lý dữ liệu](#).

**Intercom - Intercom R&D Unlimited Company, Intercom, Inc. hoặc pháp nhân Intercom áp dụng theo tài khoản/hợp đồng:** Dữ liệu có thể được xử lý gồm mã người dùng, họ tên, email, số điện thoại nếu được cung cấp, địa chỉ IP, thông tin thiết bị, hệ điều hành/trình duyệt, dữ liệu phiên và tương tác, nội dung trao đổi với bộ phận hỗ trợ, tệp đính kèm, yêu cầu hỗ trợ và phiếu xử lý. Mục đích xử lý là cung cấp chức năng trò chuyện hỗ trợ, thông báo trong ứng dụng, quản lý yêu cầu/khiếu nại, phân tích chất lượng hỗ trợ và hỗ trợ trả lời tự động hoặc xử lý bằng AI nếu được Glow kích hoạt. Intercom thực hiện vai trò Bên xử lý dữ liệu đối với dữ liệu khách hàng được xử lý theo chỉ dẫn của Glow và có thể thực hiện vai trò Bên kiểm soát dữ liệu độc lập đối với dữ liệu tài khoản/phục vụ quan hệ thương mại với Glow. Dữ liệu có thể được xử lý tại Hoa Kỳ, Ireland, Vương quốc Anh, Australia và địa điểm của công ty liên kết hoặc bên xử lý phụ. Thông tin tham khảo: [Chính sách riêng tư Intercom](#); [Thỏa thuận xử lý dữ liệu](#).

Glow định kỳ rà soát cấu hình, phạm vi dữ liệu và vai trò của từng nhà cung cấp. Khi bổ sung, thay thế nhà cung cấp hoặc thay đổi đáng kể mục đích và phạm vi xử lý, Glow cập nhật Chính

sách này, thông báo cho Người dùng và lấy lại sự đồng ý khi pháp luật yêu cầu. Các đường dẫn chính sách của nhà cung cấp chỉ nhằm cung cấp thông tin tham khảo, không thay thế nghĩa vụ của Glow trong việc mô tả hoạt động xử lý dữ liệu của mình và thực hiện trách nhiệm theo pháp luật. Chia sẻ với bên thứ ba: Glow không bán dữ liệu của bạn. Chúng tôi chỉ chia sẻ thông tin cần thiết với:

Kỹ thuật viên trực tiếp thực hiện đơn hàng (chỉ chia sẻ tên, số điện thoại và vị trí).

Đơn vị trung gian thanh toán được cấp phép và nhà cung cấp kỹ thuật cần thiết cho việc vận hành, trong phạm vi tối thiểu cần thiết.

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi được yêu cầu theo quy định của pháp luật.

Chuyển dữ liệu xuyên biên giới: Để phục vụ vận hành hệ thống và cung cấp Dịch vụ, Dữ liệu cá nhân có thể được lưu trữ tại máy chủ đám mây ở nước ngoài hoặc được xử lý bởi công ty liên kết, nhà cung cấp dịch vụ hoặc bên xử lý được Glow chỉ định ở nước ngoài. Việc chuyển và xử lý dữ liệu ra nước ngoài được thực hiện trên cơ sở thỏa thuận/hợp đồng phù hợp, hồ sơ đánh giá tác động chuyển Dữ liệu cá nhân ra nước ngoài và các yêu cầu khác theo pháp luật áp dụng.

#### **D. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THỂ DỮ LIỆU**

Chủ thể dữ liệu có các quyền sau đây:

Quyền được biết: Được thông tin về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân của mình.

Quyền đồng ý: Tự nguyện đồng ý hoặc không đồng ý cho phép xử lý dữ liệu.

Quyền truy cập: Xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu cung cấp bản sao dữ liệu cá nhân.

Quyền rút lại sự đồng ý: Bạn có thể rút lại sự đồng ý bất kỳ lúc nào đối với các hoạt động xử lý Dữ liệu cá nhân dựa trên sự đồng ý. Việc rút lại không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của hoạt động xử lý đã thực hiện trước thời điểm rút lại và không áp dụng đối với trường hợp pháp luật cho phép xử lý Dữ liệu cá nhân không cần sự đồng ý.

Quyền xóa dữ liệu: Yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân (khi không còn sử dụng dịch vụ).

Quyền hạn chế xử lý dữ liệu: Yêu cầu chúng tôi ngừng sử dụng dữ liệu vào một số mục đích nhất định.

Quyền được cung cấp dữ liệu: Yêu cầu Glow cung cấp dữ liệu cá nhân của bạn.

Quyền phản đối xử lý dữ liệu: Phản đối việc xử lý dữ liệu nhằm ngăn chặn hoặc hạn chế hậu quả bất lợi.

Quyền khiếu nại, tố cáo và khởi kiện.

Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại.

Quyền tự bảo vệ.

Lưu ý: Bạn có nghĩa vụ tự bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình và cung cấp thông tin chính xác cho Glow.

## E. CƠ CHẾ THỰC HIỆN QUYỀN VÀ RÚT LẠI SỰ ĐỒNG Ý

Đối với hoạt động đọc, rà soát, AI rà soát hoặc xóa dữ liệu tin nhắn, sự đồng ý phải được thể hiện bằng hành động khẳng định rõ ràng như checkbox riêng, popup riêng, OTP, xác nhận trong ứng dụng hoặc phương thức điện tử khác có lưu vết. Glow không thiết kế cơ chế mặc định đồng ý; sự im lặng hoặc không phản hồi không được coi là đồng ý. Trường hợp một hoạt động xử lý có nhiều mục đích cần sự đồng ý, các mục đích phải được trình bày theo cách cho phép chủ thể dữ liệu xác nhận một cách rõ ràng đối với phạm vi áp dụng.

Glow lưu vết sự đồng ý, bao gồm tối thiểu thời điểm đồng ý, phiên bản tài liệu, phạm vi đồng ý, tài khoản, thiết bị, địa chỉ IP/mã phiên và phương thức xác nhận.

Bạn có thể thực hiện các quyền trên bằng cách:

Gửi yêu cầu bằng văn bản tới email: [support@glowvietnam.com](mailto:support@glowvietnam.com).

Glow tiếp nhận, phản hồi và xử lý yêu cầu thực hiện quyền của chủ thể dữ liệu theo thời hạn tương ứng quy định tại Điều 5 Nghị định số 356/2025/NĐ-CP và văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế. Glow có thể công bố và áp dụng thời hạn xử lý nội bộ ngắn hơn đối với từng loại yêu cầu; trường hợp pháp luật cho phép gia hạn hoặc cần xác minh bổ sung, Glow thông báo cho chủ thể dữ liệu về lý do và thời hạn dự kiến.

## F. BẢO MẬT VÀ LƯU TRỮ DỮ LIỆU

Dữ liệu tin nhắn giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên được áp dụng cơ chế xóa mặc định sau 30 ngày kể từ thời điểm cuộc hội thoại kết thúc hoặc giao dịch liên quan hoàn tất nếu không phát sinh khiếu nại, tranh chấp, yêu cầu hoàn tiền, sự cố an toàn thông tin, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc nghĩa vụ lưu giữ khác.

Trường hợp phát sinh khiếu nại/sự cố, Glow có quyền tạm ngừng xóa và tiếp tục lưu giữ phần dữ liệu tin nhắn liên quan trong thời hạn cần thiết để xác minh, xử lý, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Glow, Khách hàng, KTV hoặc bên thứ ba liên quan, hoặc để tuân thủ yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Trường hợp dữ liệu tin nhắn được hệ thống, AI hoặc nhân sự được phân quyền rà soát theo Chính sách này, Glow áp dụng cơ chế kiểm soát truy cập, lưu vết và bảo mật tương ứng.

Biện pháp bảo mật: Chúng tôi áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp với mức độ rủi ro, bao gồm mã hóa khi truyền hoặc lưu trữ trong phạm vi phù hợp, tường lửa, phân quyền truy

cập, nhật ký truy cập, kiểm soát nội bộ, rà soát định kỳ và các biện pháp bảo vệ dữ liệu vị trí, dữ liệu sức khỏe, dữ liệu tin nhắn và dữ liệu nhạy cảm khác.

Thời gian lưu trữ: Dữ liệu được lưu trữ trong thời gian phù hợp với mục đích xử lý và nghĩa vụ pháp luật. Riêng Dữ liệu tin nhắn áp dụng thời hạn xóa mặc định 30 ngày nêu tại Mục F này, trừ trường hợp phát sinh khiếu nại/sự cố, nghĩa vụ lưu giữ khác hoặc căn cứ hợp pháp để tiếp tục lưu giữ.

## **G. TRẺ EM**

Dịch vụ của Glow không dành cho người dưới 18 tuổi. Chúng tôi không chủ động thu thập dữ liệu cá nhân của trẻ em. Nếu phát hiện đã thu thập nhầm, chúng tôi sẽ tiến hành xóa dữ liệu ngay lập tức.

## **H. THÔNG TIN ĐƠN VỊ KIỂM SOÁT DỮ LIỆU**

Công ty Cổ phần Công nghệ BK Việt Nam

Mã số thuế: 0110124791

Địa chỉ: Tầng 5, 170 Trần Duy Hưng, Phường Yên Hòa, thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Đường dây nóng: +84 888 129 100.

Email hỗ trợ Người dùng và tiếp nhận yêu cầu của chủ thể dữ liệu: support@glowvietnam.com.

Đầu mối tiếp nhận sự cố bảo mật/dữ liệu: support@glowvietnam.com.

## **I. KHÁCH HÀNG THUỘC NHÓM CẦN LƯU Ý ĐẶC BIỆT**

Đối với Khách hàng đang mang thai, Khách hàng cao tuổi hoặc Khách hàng đã tự nguyện cung cấp thông tin cần lưu ý về sức khỏe, Glow chỉ xử lý và hiển thị cho Kỹ thuật viên phân thông tin cần thiết trong phạm vi Khách hàng đã đồng ý, nhằm hỗ trợ việc cân nhắc nhận và thực hiện Dịch vụ. Kỹ thuật viên có quyền từ chối nhận đơn nếu đánh giá mình không đủ điều kiện thực hiện an toàn. Glow không đánh giá hoặc xác nhận năng lực chuyên môn của Kỹ thuật viên đối với các trường hợp này.