ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ BẢO VỆ VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN TRÊN ỨNG DỤNG VNYTE

(Áp dụng cho Khách hàng sử dụng Ứng dụng VNyTe – Hiệu lực từ 01/07/2023)

1. Giải thích từ ngữ

Trong bản Điều khoản và Điều kiện chung về Bảo vệ và Xử lý Dữ liệu cá nhân này (sau đây gọi tắt là "ĐKĐK về BVDLCN"), các từ ngữ dưới đây sẽ được hiểu và định nghĩa như sau:

1.1. "Dữ liệu cá nhân": Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định của pháp luật Việt Nam.

1.2. "Dữ liệu cá nhân cơ bản" tại VNyTe bao gồm:

- Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
- Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
- Giới tính;
- Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;
- Quốc tịch;
- Hình ảnh chân dung cá nhân, giọng nói (thông qua các cuộc gọi ghi âm tổng đài hoặc dữ liệu xác thực video);
- Số điện thoại di động, số định danh cá nhân (CCCD), số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe;
- Tình trạng hôn nhân và thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, vợ, chồng, con);
- Thông tin về tài khoản số của cá nhân.

1.3. "Dữ liệu cá nhân nhạy cảm" tại VNyTe bao gồm:

- Tình trạng sức khỏe, nhóm máu, đặc điểm di truyền và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, bệnh sử điện tử, kết quả khám lâm sàng, kết quả cận lâm sàng (X-quang, MRI, xét nghiệm máu, siêu âm), đơn thuốc điện tử, chế độ dinh dưỡng, lịch sử dị ứng ứng dụng và các thông tin số hóa y tế khác của Khách hàng;
- Dữ liệu sinh trắc học phục vụ nhận diện, xác thực người dùng như khuôn mặt, vân tay, giọng nói, mống mắt hoặc các dữ liệu sinh trắc học khác (nếu có);
- Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán liên kết với hệ thống VNyTe, bao gồm: thông

tin định danh tài khoản ngân hàng, số thẻ thanh toán, thông tin số dư, thông tin về tiền gửi, thông tin về lịch sử giao dịch thanh toán viện phí, thông tin về tài sản bảo đảm và các hạn mức thấu chi viện phí/tín dụng y tế được cấp bởi ngân hàng đối tác;

- Dữ liệu về vị trí thực tế của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị toàn cầu (GPS) khi Khách hàng bật tính năng tìm kiếm cơ sở y tế, hiệu thuốc hoặc điểm dịch vụ y tế gần nhất;

- Các dữ liệu cá nhân khác được pháp luật hiện hành quy định là đặc thù, nhạy cảm liên quan đến bí mật đời tư cá nhân cần có biện pháp bảo mật nghiêm ngặt.

1.4. "Xử lý dữ liệu cá nhân": Là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn: thu thập, ghi nhận, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, cung cấp, chuyển giao, đồng bộ, liên thông, xóa, hủy hoặc các hành động khác có liên quan đến dữ liệu cá nhân theo quy định.

1.5. "VNyTe": Là Ứng dụng nền tảng số và hệ thống công nghệ được sở hữu, vận hành và quản lý trực tiếp bởi Công ty Cổ phần Giải pháp Y tế Thông Minh, là Bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân, chịu trách nhiệm quyết định mục đích, phương tiện và trực tiếp thực hiện việc xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định tại văn bản này.

1.6. "**Khách hàng**" là cá nhân đăng ký, sử dụng hoặc được tạo lập hồ sơ trên Ứng dụng VNyTe nhằm sử dụng các sản phẩm, dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe, thanh toán hoặc các tiện ích khác được cung cấp thông qua VNyTe.

1.7. "Chủ thể dữ liệu cá nhân" là cá nhân được dữ liệu cá nhân phản ánh và được VNyTe thu thập, lưu trữ hoặc xử lý, bao gồm người bệnh, người sử dụng dịch vụ, người đại diện hợp pháp, người giám hộ hoặc các cá nhân khác có dữ liệu được xử lý trên hệ thống VNyTe.

1.8 "Bên thứ ba có liên quan": Là các cá nhân, tổ chức có quan hệ hợp tác kết nối hoặc cung cấp dịch vụ nhằm hỗ trợ VNyTe cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn:

a) Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh (bệnh viện, phòng khám) và các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế;

b) Các doanh nghiệp kinh doanh bảo hiểm; các tổ chức tín dụng/ngân hàng, trung gian thanh toán và các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính;

c) Các đối tác cung cấp giải pháp công nghệ, xác thực điện tử, tin nhắn, thư điện tử hoặc các giải pháp công nghệ phục vụ hoạt động của VNyTe;

d) Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định;

e) Các tổ chức, cá nhân khác theo quy định của pháp luật.

2. Những quy định chung

2.1. ĐKĐK về BVDLCN này cấu thành một phần không thể tách rời của các điều khoản sử dụng ứng dụng, Chính sách bảo mật và các thỏa thuận khác có liên quan được áp dụng đối với Khách hàng khi sử dụng dịch vụ trên nền tàng VNyTe.

2.2. Bằng việc tải, cài đặt, đăng ký tài khoản, kích hoạt thẻ khám chữa bệnh hoặc thực hiện việc xác nhận đồng ý theo cơ chế được VNyTe thiết lập trên ứng dụng, Khách hàng xác nhận và đồng ý rằng:

- Khách hàng đã được cung cấp, tiếp cận và có cơ hội tìm hiểu đầy đủ nội dung Điều khoản và Điều kiện về Bảo vệ và Xử lý Dữ liệu cá nhân này trước khi thực hiện việc xác nhận đồng ý;
- Khách hàng đồng ý để VNyTe thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của mình theo các mục đích, phạm vi, phương thức và thời hạn được quy định tại văn bản này và theo quy định của pháp luật hiện hành;
- VNyTe được thực hiện việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong phạm vi cần thiết nhằm cung cấp sản phẩm, dịch vụ, thực hiện các giao dịch, đáp ứng yêu cầu của Khách hàng, thực hiện nghĩa vụ pháp lý và các mục đích hợp pháp khác đã được thông báo cho Khách hàng theo quy định của pháp luật;
- Khách hàng xác nhận các dữ liệu cá nhân cung cấp cho VNyTe là chính xác, hợp pháp và thuộc quyền cung cấp của Khách hàng hoặc Khách hàng đã được chủ thể dữ liệu cá nhân cho phép cung cấp theo quy định của pháp luật;

Khách hàng hiểu rằng việc đồng ý xử lý dữ liệu cá nhân không làm mất hoặc hạn chế các quyền của chủ thể dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.

2.3. VNyTe tôn trọng quyền riêng tư, bảo mật và an toàn thông tin của Khách hàng, cam kết thực hiện việc thu thập, lưu trữvà xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, An toàn thông tin mạng, An ninh mạng và các quy định của pháp luật có liên quan.

2.4. Trong trường hợp Khách hàng cung cấp dữ liệu cá nhân của người khác cho VNyTe, Khách hàng xác nhận đã được chủ thể dữ liệu đồng ý hoặc có quyền đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật để thực hiện việc cung cấp dữ liệu đó. Khách hàng chịu trách nhiệm vè tính hợp pháp của việc cung cấp dữ liệu, bảo đảm đã thông báo đầy đủ và được sự đồng ý của chủ thể dữ liệu về việc xử lý theo quy định tại văn bản này.

2.5. ĐKĐK về BVDLCN này sẽ được ưu tiên áp dụng trong trường hợp có bất kỳ sự mâu thuẫn, xung đột hoặc khác biệt nào với các thỏa thuận,chính sách sử dụng hoặc chính sách khác có liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng tại VNyTe

2.6. Các quy định tại văn bản này được xây dựng nhằm làm rõ quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên trong hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân, không làm hạn chế hoặc loại trừ các quyền của chủ thể dữ liệu cá nhân được pháp luật bảo vệ.

3. Các vấn đề liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân

3.1. Thu thập dữ liệu cá nhân

Để cung cấp sản phẩm, dịch vụ và vận hành nền tảng VNyTe, VNyTe có thể thu thập dữ liệu cá nhân của Khách hàng từ các nguồn được quy định dưới đây phù hợp với mục đích xử lý đã thông báo và quy định của pháp luật:

- **Thu thập trực tiếp:** Dữ liệu thông tin do Khách hàng trực tiếp cung cấp cho VNyTe thông qua việc đăng ký tài khoản, xác thực danh tính (nếu có), tạo hoặc cập nhật đặt lịch khám chữa bệnh, thanh toán dịch vụ, gửi yêu cầu hỗ trợ, phản hồi khảo sát hoặc sử dụng các chức năng khác trên nền tảng VNyTe;;

- **Thu thập gián tiếp qua liên thông hệ thống:**

+ Tiếp nhận dữ liệu từ các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, bệnh viện hoặc phòng khám có kết nối với VNyTe trên cơ sở sự đồng ý của chủ thể dữ liệu hoặc căn cứ xử lý hợp pháp khác theo quy định của pháp luật

+ Tiếp nhận dữ liệu định danh bảo hiểm nhằm xác minh quyền lợi bảo hiểm, trạng thái hợp đồng bảo hiểm hoặc phục vụ giải quyết quyền lợi bảo hiểm từ các Doanh nghiệp bảo hiểm.

+ Tiếp nhận thông tin xác nhận giao dịchtài khoản, trạng thái thanh toán hoặc các thông tin cần thiết khác từ tổ chức tín dụng, ngân hàng hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán phục vụ thanh toán trên nền tang VNyTe;

- **Thu thập thông qua hoạt động sử dụngh hệ thống:** Bao gồm nhật ký hệ thống (log files), loại thiết bị, hệ điều hành, thông tin trình duyệt, thời gian truy cập, tần suất sử dụng dịch vụ, dữ liệu vị trí (nếu khách hàng cho phép) và các dữ liệu kỹ thuật khác nhằm bảo đảm an toàn hệ thống, cải thiện chất lượng dịch vụ và tối ưu trải nghiệm người dùng.

3.2. Loại dữ liệu cá nhân được xử lý

VNyTe có thể thu thập và xử lý các loại dữ liệu cá nhân sau:

Dữ liệu cá nhân cơ bản quy định tại Mục 1.2 Điều khoản Điều kiện chung này

Dự liệuthông tin nhạy cảm quy định tại Mục 1.3 Điều khoản Điều kiện chung này phát sinh trong suốt quá trình Khách hàng duy trì tài khoản trên ứng dụng VNyTe.

3.3. Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân

Việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho các mục đích sau đây phù hợp với phạm vi hoạt động của nền tang và quy định của pháp luật:

- Định danh và xác thực Khách hàng: Thực hiện quy trình định danh và xác thực điện tử (eKYC), bao gồm việc thu thập, đối chiếu và xác minh thông tin định danh, ảnh chân dung và và dữ liệu sinh trắc học (nếu có) nhằm bảo xác minh danh tính người dùng, bảo đảm tính chính xác của hồ sơ, ngăn chặn tình trạng gian lận, mạo danh, trục lợi trục lợi bảo hiểm, bảo đảm an toàn giao dịch và đáp ứng yêu cầu của cơ sở y tế, doanh nghiệp bảo hiểm hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định.

- V**ận hành dịch vụ y tế số:** Xử lý hồ sơ đặt lịch hẹn khám trực tuyến, cập nhật thời gian thực tình trạng xếp hàng tại bệnh viện, đồng bộ hóa kết quả khám bệnh, xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, đơn thuốc điện tử giúp hình thành Sổ y bạ điện tử cá nhân xuyên suốt;

- **Vận hành Cổng bảo lãnh viện phí:** Hỗ trợ kết nối, truyền nhận và đối soát dữ liệu giữa Khách hàng, cơ sở y tế và doanh nghiệp bảo hiểm nhằm phục vụ việc xác minh quyền lợi bảo hiểm, xử lý yêu cầu bảo lãnh viện phí và giảm thiểu thủ tục hành chính cho người bệnh.

- **Tích hợp giải pháp tài chính và thanh toán số:** Hỗ trợ Khách hàng thực hiện thanh toán chi phí khám chữa bệnh; kết nối với ngân hàng, tổ chức tín dụng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán hoặc đối tác tài chính để xác nhận giao dịch, xử lý thanh toán và cung cấp các tiện ích tài chính theo nhu cầu của Khách hàng.

- **Chăm sóc Khách hàng và Cải tiến hệ thống:** Gửi thông báo về lịch khám, lịch tái khám, thông báo thời hạn thẻ, gửi các cảnh báo y tế, tin tức y tế chính thống; đồng thời thực hiện hoạt động phân tích, thống kế, nghiên cứu thị trường, cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ;

- **Bảo vệ tính mạng và lợi ích công cộng:** Xử lý dữ liệu cá nhân trong các tình huống y tế khẩn cấp nhằm bảo vệ tính mạng, sức khỏe của khách hàng, hỗ trợ hoạt động cấp cứu, phòng chống dịch bệnh hoặc các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;

- **Tuân thủ pháp luật:** Thực hiện nghĩa vụ báo cáo, lưu trữ, đối soát, cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền; đáp ứng yêu cầu thanh tra, kiểm tra, giải quyết tranh chấp và thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

3.4. Xử lý dữ liệu cá nhân trong một số trường hợp đặc biệt

- Đối với dữ liệu của trẻ em (dưới 16 tuổi): VNyTe thực hiện việc thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em theo quy định của pháp luật, đồng thời áp dụng các biện pháp phù hợp để xác minh độ tuổi và ghi nhận sự đồng ý của cha, mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp trong trường hợp pháp luật yêu cầu.

- Đối với các trường hợp đặc biệt khác: Xử lý dữ liệu của người mất hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, người được tuyên bố mất tích hoặc đã chết được thực hiện

trên cơ sở đồng ý hoặc xác nhận hợp lệ của người đại diện theo pháp luật, của người giám hộ, hoặc chủ thể khác có quyền đại diện theo quy định của pháp luật hiện hành.

3.5. Việc chuyển giao và tiết lộ dữ liệu cá nhân cho tổ chức, cá nhân có liên quan

Để thực hiện các chức năng và dịch vụ mà Khách hàng lựa chọn trên ứng dụng, Khách hàng đồng ý rằng VNyte có thể chuyển giao hoặc cung cấp các thông tin cần thiết cho các tổ chức, cá nhân có liên quan trực tiếp đến việc cung cấp dịch vụ, bao gồm: :

- Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh tiếp nhận Khách hàng nhằm thực hiện việc đặt lịch, khám bệnh, chữa bệnh và các dịch vụ y tế liên quan;;

- Các doanh nghiệp bảo hiểm có hợp đồng bảo hiểm với Khách hàng nhằm xác nhận quyền lợi bảo hiểm, giải quyết yêu cầu bồi thường hoặc thực hiện các thủ tục liên quan theo yêu cầu của Khách hàng;

- Các tổ chức tín dụng thanh toán, Ngân hàng hoặc đối tác thanh toán nhằm thực hiện các giao dịch thanh toán, hoàn tiền hoặc các giao dịch tài chính phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ trên ứng dụng;

- Cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong các trường hợp pháp luật yêu cầu hoặc để phục vụ công tác quản lý nhà nước vềan ninh mạng, an toàn thông tin y tế hoặc yêu cầu điều tra theo quy định pháp luật.

- Đối tác cung cấp ha tầng kỹ thuật, lưu trữ dữ liệu, bảo mật, vận hành và hỗ trợ kỹ thuật cho ứng dụng VNyTe trong phạm vi cần thiết để duy trì cung cấp dịch vụ.- VNyTe chỉ chuyển giao dữ liệu cá nhân trong phạm vi cần thiết, phù hợp với mục đích cung cấp dịch vụ mà Khách hàng yêu cầu hoặc sử dụng trên ứng dụng. Các thông tin được chuyển giao sẽ được giới hạn ở mức cần thiết để thực hiện chức năng, dịch vụ tương ứng. VNyTe áp dụng các biện pháp phù hợp để bảo đảm an toàn dữ liệu và yêu cầu các bên tiếp nhận dữ liệu và yêu cầu các bên tiếp nhận dữ liệu tuân thủ các quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo mật thông tin.

3.6. Cách thức xử lý dữ liệu cá nhân

Dữ liệu cá nhân của Khách hàng có thể được xử lý bằng phương thức điện tử và hệ thống tự động nhằm vận hành ứng dụng, cải thiện chất lượng dịch vụ, cá nhân hóa trải nghiệm người dùng và cung cấp các đề xuất phù hợp với nhu cầu sử dụng dịch vụ của Khách hàng. Việc xử lý dữ liệu được thực hiện trong phạm vi cần thiết cho các mục đích nêu tại Chính sách này và theo quy định của pháp luật..

3.7. Hậu quả, thiệt hại không mong muốn xảy ra

VNyTe áp dụng các biện pháp kỹ thuật phù hợp để bảo đảm an toàn cho hệ thống do VNyTe vận hành dữ liệu. Tuy nhiên, Khách hàng hiểu rằng trong môi trường không gian mạng luôn tiềm ẩn các rủi ro nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của VNyTe như: sự cố

hạ tầng viễn thông quốc gia, mã độc/virus tấn công quy mô lớn xâm nhập hệ thống, hoặc lỗi phát sinh từ hạ tầng kết nối của phía Bệnh viện/Ngân hàng đối tác. Khi phát hiện hoặc nhận được thông tin vềsự cố ảnh hưởng đến an toàn thông tin hoặc dữ liệu cá nhân, VNyTe sẽ thực hiện các biên pháp ứng phó, khắc phục phù hợp và thực hiện nghĩa vụ thông báo, báo cáo theo quy định của pháp luật nhằm giảm thiểu tối đa tổn thất hoặc các ảnh hưởng bất lợi cho Khách hàng.

3.8. Thời gian bắt đầu và kết thúc xử lý dữ liệu

- Thời gian bắt đầu: Kể từ thời điểm Khách hàng bắt đầu cài đặt, khởi tạo tài khoản và cung cấp thông tin cho ứng dụng VNyTe

- Thời gian kết thúc: Dữ liệu sẽ được xử lý liên tục cho đến khi Khách hàng gửi yêu cầu xóa dữ liệu hợp lệ, chấm dứt sử dụng dịch vụ hoặc tài khoản bị chấm dứt hoạt động vĩnh viễn theo thỏa thuận, hoặc khi có văn bản yêu cầu hủy bỏ bắt buộc từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền, tùy theo điều kiện nào đến trước.

4. Chuyển dữ liệu cá nhân ra nước ngoài

4.1. Trong quá trình vận hành nền tảng, một số dữ liệu có thể được lưu trữ hoặc xử lý trên hạ tầng kỹ thuật, hệ thống điện toán đám mây hoặc máy chủ đặt ngoài lãnh thổ Việt Nam nhằm bảo đảm hoạt động ổn định, sao lưu dữ liệu, dự phòng sự cố và nâng cao chất lượng dịch vụ.

4.2. Việc lưu trữ hoặc xử lý dữ liệu trên hạ tầng đặt ngoài lãnh thổ Việt Nam (nếu có) được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân. VNyte áp dụng các biện pháp phù hợp nhằm bảo đảm an toàn thông tin trong phạm vi hệ thống do mình quản lý và yêu cầu các nhà cung cấp hạ tầng, dịch vụ liên quan thực hiện các nghĩa vụ bảo mật theo thỏa thuận và quy định pháp luật.

5. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng liên quan đến chủ thể dữ liệu cá nhân

5.1. quyền của khách hàng liên quan đến chủ thể dữ liệu cá nhân, bao gồm:

a) Được biết về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân;

b) Đồng ý hoặc không đồng ý, yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân;

c) Xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân;

d) Yêu cầu cung cấp, xóa, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân; gửi yêu cầu phản đối xử lý dữ liệu cá nhân;

đ) Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;

e) Yêu cầu cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân thực hiện các biện pháp, giải pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật.

.

5.2. Phương thức thực hiện quyền: Khách hàng có thể thực hiện các quyền này trực tiếp thông qua các chức năng được cung cấp trên ứng dụng VNyTe hoặc gửi yêu cầu bằng văn bản/email đến đầu mối tiếp nhận chính thức của VNyTe.

5.3. VNyTe sẽ nỗ lực bằng mọi biện pháp hợp lý để phản hồi và giải quyết các yêu cầu hợp pháp của Khách hàng trong thời hạn luật định, sau khi Khách hàng hoàn tất việc xác thực danh tính chính chủ và thanh toán các chi phí xử lý phát sinh thực tế (nếu có) theo quy định của pháp luật.

5.4. Hậu quả của việc rút lại sự đồng ý hoặc yêu cầu xóa/hạn chế xử lý dữ liệu:

Khách hàng hiểu rõ và chấp nhận rằng việc rút lại sự đồng ý hoặc yêu cầu xóa dữ liệu y tế nhạy cảm sẽ dẫn đến các hệ quả trực tiếp sau:

- Hệ thống VNyTe sẽ mất đi căn cứ kỹ thuật để thực hiện các nghiệp vụ liên thông, do đó VNyTe có quyền ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ các dịch vụ trên ứng dụng cho Khách hàng;

- Hành động này được xem là sự đơn phương chấm dứt thỏa thuận sử dụng dịch vụ từ phía Khách hàng. VNyTe được miễn trừ hoàn toàn khỏi mọi trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại hoặc việc không thể thực hiện các lệnh bảo lãnh viện phí, thanh toán thấu chi khẩn cấp tại bệnh viện phát sinh trực tiếp từ yêu cầu xóa dữ liệu này;

- Việc rút lại sự đồng ý không có giá trị hồi tố và hoàn toàn không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của các hoạt động xử lý dữ liệu mà VNyTe và các bên thứ ba đã thực hiện thành công trước thời điểm hoàn tất yêu cầu của Khách hàng.

5.5. Nghĩa vụ của Khách hàng:

- Tự bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình; có trách nhiệm bảo mật tuyệt đối thiết bị di động, mật khẩu đăng nhập, mã khóa PIN và mã OTP liên kết với ứng dụng VNyTe. Không chia sẻ tài khoản cho người khác sử dụng để tránh rò rỉ thông tin y tế cá nhân;

- Cung cấp đầy đủ, trung thực và chính xác toàn bộ dữ liệu cá nhân cho VNyTe; kịp thời cập nhật các thông tin thay đổi (đặc biệt là số điện thoại, số thẻ BHYT, CCCD) để đảm bảo hệ thống liên thông chính xác;

- Tôn trọng, bảo vệ dữ liệu cá nhân của người khác; không thực hiện các hành vi tấn công, thu thập, đánh cắp hoặc dò tìm dữ liệu của người dùng khác trên ứng dụng VNyTe;

- Tham gia phòng, chống và thông báo ngay cho VNyTe khi phát hiện các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân trên nền tảng.

6. Biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân

6.1. VNyTe khẳng định dữ liệu cá nhân, đặc biệt là dữ liệu hồ sơ bệnh án và lịch sử tài chính của Khách hàng, là tài sản bảo mật quan trọng nhất của hệ thống. Trách nhiệm bảo an thông tin là nghĩa vụ bắt buộc cốt lõi đặt ra đối với toàn thể nhân sự, chuyên viên công nghệ và các cấp quản lý vận hành ứng dụng.

6.2. VNyTe triển khai đồng bộ các giải pháp bảo vệ dữ liệu tiên tiến theo tiêu chuẩn quốc tế và quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ (Bộ Thông tin và Truyền thông), bao gồm:

- **Biện pháp kỹ thuật:** Mã hóa dữ liệu đầu cuối (End-to-End Encryption) khi truyền đưa qua mạng; thiết lập hệ thống tường lửa (Firewall) đa tầng; triển khai giải pháp chống xâm nhập (IDS/IPS); kiểm toán an ninh hệ thống định kỳ; áp dụng cơ chế xác thực nhiều lớp cho các giao dịch nhạy cảm;

Biện pháp quản lý: Phân quyền tiếp cận dữ liệu tối thiểu (Principle of Least Privilege) cho nhân viên; ký kết điều khoản bảo mật nghiêm ngặt với toàn bộ nhân sự và đối tác kết nối API; thiết lập quy trình ứng phó khẩn cấp đối với sự cố an ninh dữ liệu.

7. Lưu trữ dữ liệu cá nhân

7.1. Dữ liệu cá nhân của Khách hàng lưu trữ trên hệ thống VNyTe sẽ được giữ bí mật và bảo vệ trên các máy chủ đám mây an toàn, có tính năng sao lưu tự động nhằm ngăn ngừa các nguy cơ bị phá hủy, mất mát hoặc sửa đổi trái phép.

7.2. Thời hạn lưu trữ: VNyTe thực hiện lưu trữ dữ liệu trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các mục đích dịch vụ quy định tại Mục 3.3, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định thời hạn lưu trữ lâu hơn. Cụ thể: Các thông tin liên quan đến hồ sơ bệnh án, bệnh sử tuân thủ thời hạn lưu trữ theo quy định của Luật Khám bệnh, chữa bệnh; các thông tin chứng từ thanh toán tuân thủ thời hạn lưu trữ theo Luật Kế toán. Khi hết thời hạn lưu trữ bắt buộc, VNyTe sẽ tiến hành các biện pháp kỹ thuật để xóa bỏ vĩnh viễn hoặc mã hóa ẩn danh dữ liệu của Khách hàng.

8. Miễn trừ trách nhiệm

Trong phạm vi pháp luật cho phép, VNyTe được miễn trừ hoàn toàn khỏi mọi trách nhiệm pháp lý, bao gồm cả nghĩa vụ thanh toán các khoản bồi thường tổn thất hoặc chi phí phát sinh đối với các thiệt hại dữ liệu của Khách hàng do các nguyên nhân sau:

8.1. Lỗi từ phía Khách hàng:

- Khách hàng vô tình hoặc cố ý để lộ thông tin mật khẩu, mã OTP, tài khoản đăng nhập VNyTe hoặc để bên thứ ba mượn thiết bị di động dẫn đến rò rỉ dữ liệu;

- Khách hàng không nhận được hoặc không tiếp cận được các thông báo sửa đổi điều khoản do thiết bị di động bị hỏng, mất kết nối mạng Internet, hoặc lỗi từ nhà mạng viễn thông của Khách hàng;

- Khách hàng không tuân thủ các quy định về an toàn thông tin hoặc điều khoản sử dụng của các website, ứng dụng liên kết ngoài mà VNyTe phối hợp.

8.2. Lỗi hệ thống của Bên thứ ba: Các sự cố gián đoạn dịch vụ, rò rỉ thông tin phát sinh trực tiếp từ lỗi kỹ thuật, lỗi bảo mật thuộc phạm vi quản lý của hệ thống phần mềm Bệnh viện (HIS), hệ thống của Doanh nghiệp bảo hiểm, hoặc Core-Banking của Ngân hàng đối tác nằm ngoài tầm kiểm soát và can thiệp kỹ thuật của VNyTe.

8.3. Sự kiện bất khả kháng: Các sự kiện thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh, chiến tranh, bạo động, sự thay đổi đột ngột của hệ thống chính sách pháp luật quốc gia, hoặc các cuộc tấn công mạng có chủ đích bằng công nghệ cao quy mô lớn (Cyber Attack) phá hoại hệ thống hạ tầng an ninh dù VNyTe đã áp dụng đầy đủ các biện pháp phòng vệ công nghệ theo đúng tiêu chuẩn bắt buộc.

9. Sửa đổi, bổ sung ĐKĐK về BVDLCN

9.1. VNyTe bảo lưu toàn quyền sửa đổi, cải tiến, bổ sung hoặc thay thế bất kỳ điều khoản nào của bản ĐKĐK về BVDLCN này tại từng thời điểm, nhằm mục đích bảo đảm tương thích với sự thay đổi của quy định pháp luật hoặc nâng cấp mô hình kinh doanh của ứng dụng.

9.2. Các nội dung sửa đổi, bổ sung sẽ được công bố chính thức thông qua việc đăng tải công khai trên website của ứng dụng, niêm yết trên giao diện ứng dụng VNyTe hoặc gửi thông báo trực tiếp qua Email/hộp thư thông báo nội bộ (In-app Notification) cho Khách hàng.

9.3. Các nội dung điều chỉnh này cấu thành một phần không thể tách rời của bản ĐKĐK về BVDLCN và sẽ **tự động có hiệu lực áp dụng ràng buộc pháp lý** đối với Khách hàng nếu Khách hàng không có văn bản phản đối và vẫn tiếp tục truy cập, sử dụng các dịch vụ của ứng dụng VNyTe sau thời điểm thông báo được phát hành thành công.

10. Thông tin liên hệ xử lý dữ liệu cá nhân

Trong trường hợp Khách hàng có bất kỳ câu hỏi, thắc mắc, phản ánh hoặc yêu cầu thực hiện các quyền của chủ thể dữ liệu liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân tại ứng dụng VNyTe, Khách hàng vui lòng liên hệ với Bộ phận Chuyên trách Bảo vệ Dữ liệu của công ty theo các cổng thông tin chính thức sau đây:

- **Trung tâm Hỗ trợ Khách hàng 24/7 (Hotline):** 1900 6888.
- **Thư điện tử tiếp nhận (Email):** hotro@vnyte.vn.

11. Sự đồng ý của Khách hàng

Khách hàng chính thức được xác nhận là đã đọc kỹ, hiểu rõ bản chất hệ thống, tự nguyện đồng ý vô điều kiện, không hủy ngang và không có bất kỳ phản đối nào đối với toàn bộ các điều khoản quy định tại bản ĐKĐK về BVDLCN này khi thuộc một trong các trường hợp sau đây:

11.1. Khách hàng thực hiện hành vi nhấn chọn vào nút **"Tôi đồng ý"**, **"Xác nhận"** hoặc tích chọn vào ô đồng ý liên kết với đường dẫn hiển thị nội dung ĐKĐK về BVDLCN này trong quá trình đăng ký khởi tạo tài khoản, xác thực danh tính eKYC hoặc cập nhật phiên bản mới của ứng dụng VNyTe trên các kho ứng dụng (App Store/Google Play);

11.2. Khách hàng đã nhận được thông báo thay đổi thông qua email, tin nhắn hoặc thông báo đẩy trên ứng dụng và **vẫn tiếp tục thực hiện các thao tác sử dụng, giao dịch**, đặt lịch khám, xem kết quả khám, bảo lãnh viện phí trên ứng dụng VNyTe. Hành vi tiếp tục sử dụng này là minh chứng pháp lý khẳng định sự chấp thuận tuyệt đối của Khách hàng đối với chính sách xử lý dữ liệu của VNyTe.