

CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN

Điều 1: Giới thiệu chung về Vietnam Airlines

Tổng công ty Hàng Không Việt Nam - CTCP (Vietnam Airlines JSC) là Hãng hàng không quốc gia Việt Nam được thành lập theo luật Việt Nam, có trụ sở tại số 200 đường Nguyễn Sơn, phường Bồ Đề, quận Long Biên, Thành phố Hà Nội, Việt Nam (sau đây gọi tắt là "Vietnam Airlines"). Năm 2016, Vietnam Airlines được Tổ chức đánh giá và xếp hạng hàng không quốc tế SKYTRAX chứng nhận là Hãng hàng không 4 sao.

Điều 2: Cam kết của Vietnam Airlines về bảo vệ thông tin cá nhân

Chính sách Bảo Mật Thông Tin công bố trên website và ứng dụng di động này giải thích lý do và cách thức Vietnam Airlines thu thập, ghi, thiết lập, cấu trúc, lưu trữ, điều chỉnh hoặc sửa đổi, khôi phục, tra cứu, sử dụng, tiết lộ, đồng chỉnh hoặc kết hợp, hạn chế, xóa hoặc hủy thông tin cá nhân Quý khách cung cấp trong quá trình thực hiện hành trình, mua, sử dụng dịch vụ, truy cập website, sử dụng ứng dụng di động của Vietnam Airlines hoặc tương tác với Vietnam Airlines. Chính sách Bảo Mật Thông Tin này cũng hướng dẫn Quý khách cách thức thực hiện các quyền liên quan đến dữ liệu cá nhân của mình.

Vietnam Airlines cam kết tuân thủ các nguyên tắc sau trong quá trình xử lý thông tin cá nhân của Quý khách:

- a. Dữ liệu cá nhân của Quý khách được xử lý một cách hợp pháp, công bằng, minh bạch và phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;
- b. Dữ liệu cá nhân của Quý khách được thu thập với mục đích cụ thể, rõ ràng, hợp pháp và sẽ không được xử lý ngoài các mục đích đã nêu tại Chính sách này và phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;
- c. Dữ liệu cá nhân của Quý khách được lưu trữ một cách thích hợp và trong phạm vi cần thiết nhằm mục đích xử lý phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;
- d. Dữ liệu cá nhân của Quý khách là chính xác, được cập nhật và các dữ liệu không chính xác liên quan đến mục đích xử lý sẽ được xóa hoặc sửa kịp thời phù hợp với quy định pháp luật áp dụng;
- e. Vietnam Airlines áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp với quy định pháp luật áp dụng nhằm đảm bảo tính an toàn của dữ liệu cá nhân ở mức thích hợp, bao gồm các biện pháp bảo vệ khỏi sự truy cập trái phép hoặc bất hợp pháp dữ liệu cá nhân và sự phá hủy, mất, thiệt hại ngoài ý muốn.

Ngoài ra, Vietnam Airlines đảm bảo rằng các đối tác của Chúng tôi (nhà cung cấp dịch vụ, nhà cung cấp khác, v.v...) cũng tuân thủ cùng mức bảo vệ dữ liệu cá nhân trong các hợp đồng ký kết với Vietnam Airlines.

Ngoài các nguyên tắc nêu trên, Vietnam Airlines cam kết tuân thủ các nguyên tắc khác được pháp luật quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đặc biệt là các quy định liên quan đến quyền của người sở hữu dữ liệu và các nghĩa vụ về chuyển giao dữ liệu xuyên biên giới.

Điều 3: Loại dữ liệu thu thập và xử lý

1. Dữ liệu cơ bản

Khi Quý khách sử dụng dịch vụ, đặc biệt là các dịch vụ có thể truy cập trên website, ứng dụng di động, chương trình Khách hàng thường xuyên (Bông Sen Vàng), trung tâm hỗ trợ khách hàng và đại lý phòng vé của Vietnam Airlines, Vietnam Airlines có thể thu thập và xử lý các loại thông tin cá nhân sau đây:

- a. **Tên, số hộ chiếu và các thông tin nhận dạng khác:** tên, giới tính, ngày sinh, số hộ chiếu hoặc các thông tin nhận dạng cá nhân khác (ngày cấp và nơi cấp hộ chiếu), quốc tịch, ngôn ngữ;
- b. **Thông tin liên lạc và tài khoản cá nhân hoặc thông tin đăng ký:** thông tin liên lạc như số điện thoại, địa chỉ gửi thư, địa chỉ thư điện tử, số fax; địa chỉ nhà, số điện thoại di động, địa chỉ thư điện tử cá nhân, sở thích, thông tin khác liên quan đến các yêu cầu đặc biệt từ Quý khách;
- c. **Thông tin về thanh toán:** thông tin thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ như tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hết hạn, mã xác thực;
- d. **Thông tin về giữ chỗ, đặt vé và mua vé:** thông tin liên quan đến giữ chỗ và đặt vé như chuyến bay, giá vé, ngày giữ chỗ hoặc đặt vé;
- e. **Hội viên các chương trình khách hàng thường xuyên như chương trình Bông Sen Vàng:** thông tin đăng ký hội viên chương trình Bông Sen Vàng như số thẻ hội viên, số dặm bay hoặc số dư tiền thưởng quy đổi dặm, thưởng và ưu đãi, hạng thẻ và các thông tin khác liên quan đến tư cách hội viên của Quý khách.
- f. **Thông tin được thu thập khi Quý khách sử dụng website, ứng dụng di động và các phương tiện truyền thông khác của Vietnam Airlines:** thông tin cá nhân được thu thập một cách tự động khi Khách hàng sử dụng website và ứng dụng di động của Vietnam Airlines như thông tin địa chỉ IP, cookies, mã đăng nhập;
- g. **Trao đổi giữa Vietnam Airlines và Quý khách:** trao đổi, tùy chọn giao tiếp (hủy đăng ký nhận bản tin, lựa chọn các thông tin liên quan đến đặt chỗ), đăng ký đặt câu hỏi, tham gia điều tra, nghiên cứu, khiếu nại hoặc trao đổi qua điện thoại;

- h. **Thông tin liên quan đến mạng xã hội:** Tùy vào các cài đặt của mạng xã hội mà Quý khách sử dụng, Vietnam Airlines có thể nhận được thông tin từ các nhà cung cấp mạng xã hội của Quý khách. Ví dụ, khi Quý khách đăng ký các dịch vụ của Vietnam Airlines bằng tài khoản mạng xã hội, Vietnam Airlines có thể nhận được thông tin lý lịch của Quý khách trên mạng xã hội bao gồm thông tin liên lạc, sở thích và danh sách bạn bè của Quý khách.

2. Dữ liệu nhạy cảm

Vietnam Airlines có thể thu thập một số thông tin về nguồn gốc, quan điểm chính trị, tôn giáo, tư tưởng được coi là các "dữ liệu cá nhân nhạy cảm" theo quy định của pháp luật Việt Nam và pháp luật của các quốc gia khác áp dụng đối với Vietnam Airlines. Sau khi nhận được sự chấp thuận của Quý khách, Vietnam Airlines có thể thu thập, sử dụng và chia sẻ các loại dữ liệu nhạy cảm của Quý khách cho bên thứ ba với mục đích sử dụng được nêu ở Điều 5 dưới đây nhằm cung cấp hỗ trợ cho Quý khách trong suốt hành trình (hỗ trợ về y tế và các hành khách hạn chế khả năng di chuyển).

3. Cookies và các công nghệ tương tự

Khi Quý khách sử dụng website của Vietnam Airlines, Vietnam Airlines thu thập thông tin của Quý khách thông qua cookies và các công nghệ tương tự. Để biết thông tin chi tiết, Quý khách vui lòng đọc [Chính sách Cookies](#) của Vietnam Airlines trên website hoặc ứng dụng di động.

Điều 4: Phương pháp thu thập dữ liệu cá nhân

Vietnam Airlines thu thập các thông tin cá nhân nêu ở Điều 3 của Chính sách Bảo Mật Thông Tin này thông qua website, ứng dụng di động và các đại lý phòng vé khi Quý khách mua vé, đăng ký Chương trình Bông Sen Vàng, sử dụng một hoặc các ứng dụng di động của Vietnam Airlines, tương tác với Vietnam Airlines qua mạng xã hội, khi Quý khách đăng ký nhận bản tin điện tử, đăng ký tham dự các sự kiện, cuộc thi có thưởng *do Vietnam Airlines tổ chức*. Ngoài ra, Vietnam Airlines có thể nhận được dữ liệu cá nhân của Quý khách từ các đơn vị thành viên, đối tác, nhà cung cấp dịch vụ khác của Vietnam Airlines (nhân viên lễ hành, nhà cung cấp nền tảng, khách sạn, công ty cho thuê xe ô tô, v.v...) *khi Quý khách chấp thuận cung cấp thông tin cá nhân cho Vietnam Airlines* hay từ cơ quan hành chính công và các tổ chức chính phủ.

Điều 5: Mục đích thu thập dữ liệu cá nhân

Dữ liệu cá nhân Quý khách cung cấp được sử dụng chủ yếu để phục vụ lợi ích của Quý khách khi Quý khách thực hiện hành trình cùng Vietnam Airlines hoặc sử dụng các dịch vụ của Vietnam Airlines bao gồm chương trình Bông Sen Vàng, truy cập website, ứng dụng di động hay trao đổi với Vietnam Airlines. Do vậy, Vietnam

Airlines thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách với các mục đích như sau:

1. Thực hiện nghĩa vụ hợp đồng và cung cấp dịch vụ cho Quý khách

Để thực hiện hợp đồng vận chuyển và/hoặc lễ hành, Vietnam Airlines xử lý các thông tin bao gồm họ tên, số hộ chiếu và các thông tin nhận dạng khác để tiến hành xuất vé như thông tin liên lạc thu thập nhằm thông tin cho Quý khách về những thay đổi của chuyến bay theo quy định tại Điều 3 Chính sách Bảo Mật Thông tin này.

Quý khách có thể cung cấp các thông tin nhạy cảm như thông tin về yêu cầu chăm sóc y tế đặc biệt và/hoặc bữa ăn đặc biệt phục vụ trên tàu bay hoặc thông tin nhạy cảm khác để đăng ký dịch vụ chăm sóc khách hàng. Vietnam Airlines chỉ thu thập, xử lý các thông tin nhạy cảm này sau khi nhận được sự chấp thuận của Quý khách và chỉ sử dụng nhằm mục đích thực hiện hợp đồng vận chuyển và cung cấp mức dịch vụ chăm sóc khách hàng phù hợp.

2. Hội viên chương trình Bông Sen Vàng

Để tạo điều kiện thuận tiện cho chương trình Bông Sen Vàng, Vietnam Airlines sử dụng dữ liệu cá nhân nêu ở Điều 3.1 để (i) cập nhật thông tin cho hội viên về các chính sách và điều lệ mới của chương trình, (ii) gửi đến hội viên các chính sách ưu đãi và khuyến mãi mới *khi nhận được sự chấp thuận của hội viên*, (iii) tiến hành và quản lý việc đặt chỗ và xuất vé cho khách hàng, (iv) liên hệ với hội viên nhằm giải quyết các yêu cầu từ hội viên, (v) cung cấp dịch vụ hội viên yêu cầu, (vi) quản lý, phân tích và đánh giá dữ liệu thông tin về các chuyến bay của hội viên để cung cấp các chính sách giá vé và dịch vụ phù hợp, (vii) tiếp nhận thông tin, đóng góp, đề nghị và khiếu nại từ hội viên để hoàn thiện chất lượng phục vụ tốt hơn.

3. Đảm bảo an ninh và an toàn chuyến bay ở mức cao

Vietnam Airlines sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách để bảo vệ an toàn cho tất cả hành khách bằng cách (i) kiểm tra nhận dạng hành khách trước khi làm thủ tục lên tàu bay, (ii) duy trì danh sách hành khách bị Vietnam Airlines từ chối chuyên trở hoặc hạn chế việc vận chuyển do không tuân thủ các quy tắc an toàn, trật tự công cộng hay kỷ luật trên tàu bay hoặc trên mặt đất, (iii) chia sẻ thông tin nhận dạng và các thông tin về đặt chỗ, lễ hành của Quý khách với các nhà chức trách, tổ chức chính phủ nhằm mục đích kiểm soát biên giới, nhập cư, xâm nhập lãnh thổ, an ninh và chống khủng bố.

4. Thực hiện nghĩa vụ về kế toán, tài chính

Vietnam Airlines thu thập, lưu trữ và sử dụng dữ liệu của Quý khách cho các mục đích doanh nghiệp nội bộ như lưu giữ hồ sơ và tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý và

thuế. Vietnam Airlines lưu trữ các dữ liệu này trong thời gian 10 năm theo quy định của pháp luật.

5. Chăm sóc khách hàng

Vietnam Airlines sử dụng dữ liệu cá nhân để cung cấp cho Quý khách các dịch vụ chăm sóc khách hàng như sau: (i) tiếp nhận thông tin, góp ý, đề nghị và khiếu nại từ Quý khách để hoàn thiện chất lượng phục vụ tốt hơn, (ii) liên hệ nhằm giải quyết các yêu cầu từ khách hàng, (iii) thực hiện phân tích thống kê nhằm phát triển, hoàn thiện các dịch vụ và ưu đãi trên cơ sở thông tin cá nhân và yêu cầu của khách hàng, và (iv) hỗ trợ khách hàng nhanh hơn cũng như hoàn thiện nội dung, thiết kế website và ứng dụng di động của Vietnam Airlines, (v) *sau khi nhận được sự chấp thuận của khách hàng*, thực hiện thăm dò về sự hài lòng của khách hàng nhằm hiểu rõ hơn nhu cầu của khách hàng, và (vi) giải quyết khiếu nại của khách hàng.

6. Liên hệ với Quý khách

Vietnam Airlines sử dụng thông tin cá nhân để liên hệ với Quý khách *nhằm thực hiện việc cung cấp các dịch vụ của Chúng tôi theo giao kết đã ký với Quý khách* hoặc chương trình khách hàng thường xuyên cũng như trả lời thắc mắc và giải quyết khiếu nại của Quý khách.

7. Tiếp thị trực tiếp

Vietnam Airlines có thể sử dụng thông tin cá nhân của Quý khách cho mục đích tiếp thị trực tiếp như (i) gửi đến Quý khách thông tin khuyến mãi và các ưu đãi mới nhất liên quan đến sản phẩm và dịch vụ của Vietnam Airlines, (ii) gửi đến Quý khách bản tin điện tử, tạp chí, khuyến mãi và các thông tin tiếp thị khác, (iii) phân tích chọn lọc các thông tin phù hợp với Quý khách, (iv) liên hệ để thông tin cho Quý khách về các chiến dịch tiếp thị nhằm phục vụ tốt nhất nhu cầu của Quý khách, (v) gửi đến Quý khách các thông tin quảng cáo cá nhân hóa và ưu đãi đặc biệt về các sản phẩm và dịch vụ hàng không và sản phẩm, dịch vụ bổ trợ có liên quan trực tiếp đến vận chuyển hàng không thông qua email xác nhận đặt chỗ, (vi) gửi đến Quý khách các ưu đãi chung mới nhất về sản phẩm, dịch vụ từ Vietnam Airlines và các đối tác.

Vietnam Airlines chỉ gửi thông báo tiếp thị trực tiếp nêu trên khi có sự chấp thuận trước của Quý khách (chọn tham gia).

Quý khách có thể không chấp thuận việc sử dụng dữ liệu cá nhân của mình cho các mục đích tiếp thị trực tiếp nêu trên bằng cách nhấp vào liên kết hủy đăng ký trong email hoặc liên hệ trực tiếp với Vietnam Airlines.

Điều 6: Cơ sở pháp lý về xử lý dữ liệu cá nhân

Vietnam Airlines xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách trên cơ sở (i) nhận được sự chấp thuận trước của Quý khách, (ii) thực hiện hợp đồng vận chuyển hoặc thực hiện các bước theo yêu cầu của đối tượng dữ liệu trước khi ký hợp đồng, (iii) thực hiện và tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý theo quy định pháp luật, hoặc (iv) thực hiện các quyền và lợi ích hợp pháp của Vietnam Airlines.

Quý khách có thể rút lại sự chấp thuận bất kỳ lúc nào theo quy định của Điều 9 dưới đây. Trong trường hợp này, Quý khách lưu ý rằng việc rút lại sự chấp thuận sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý *trước đó đối với* dữ liệu cá nhân trên cơ sở sự chấp thuận của Quý khách. Ngoài ra, khi Quý khách từ chối cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ hay không chính xác các thông tin được yêu cầu nhằm thực hiện hợp đồng vận chuyển hoặc tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý, Vietnam Airlines có thể sẽ không cung cấp cho Quý khách các dịch vụ đầy đủ và chất lượng theo yêu cầu.

Điều 7: Thời gian lưu trữ dữ liệu cá nhân

Vietnam Airlines sẽ lưu trữ dữ liệu cá nhân do Quý khách cung cấp trên hệ thống nội bộ của Vietnam Airlines trong quá trình cung cấp dịch vụ hoặc cho đến khi hoàn thành mục đích thu thập hoặc cho đến khi việc tuân thủ các nghĩa vụ theo luật định cho phép và các tranh chấp được giải quyết hoặc cho đến khi Quý khách có yêu cầu hủy các thông tin đã cung cấp.

Điều 8: Cơ quan, đơn vị tiếp nhận dữ liệu cá nhân

1. Cơ quan, đơn vị tiếp nhận dữ liệu cá nhân

Vietnam Airlines có thể tiết lộ dữ liệu cá nhân cho bên thứ ba, như các nhân viên của Vietnam Airlines được phép tiếp cận dữ liệu cá nhân, các đơn vị và công ty thành viên trong Tổng công ty Hàng không Việt Nam, đối tác kinh doanh (nhân viên đại lý, hãng hàng không thành viên SkyTeam, công ty cho thuê ô tô, khách sạn, công ty phát hành thẻ ngân hàng, v.v...), nhà cung cấp dịch vụ hoặc các đối tác dịch vụ lữ hành nhằm thực hiện hợp đồng dịch vụ (đặt vé và lữ hành, dịch vụ hỗ trợ và chăm sóc khách hàng, chương trình khách hàng thường xuyên, v.v...), nhằm thực hiện các nghĩa vụ pháp lý của Vietnam Airlines (bảo đảm an ninh và an toàn bay, thông tin số lượng hành khách, v.v...), thực hiện các quyền lợi hợp pháp của Vietnam Airlines (tiếp thị trực tiếp từ Vietnam Airlines hoặc từ các đối tác của Vietnam Airlines *sau khi nhận được sự chấp thuận của khách hàng*, v.v...) và nhằm mục đích cung cấp cho Quý khách các dịch vụ tốt nhất.

Vietnam Airlines hoặc bất kỳ hãng hàng không nào khác đều có thể được các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin cá nhân của Quý khách (cơ quan hải quan, di trú, cảnh sát, v.v...) chẳng hạn như để hoàn thành thủ tục nhập cảnh bắt buộc hoặc nhằm mục đích ngăn chặn, chống khủng bố và các hành

vi phạm tội nghiêm trọng khác. Ngoài ra, căn cứ theo Nghị định 2016/681 ngày 27 tháng 4 năm 2016 của Liên minh Châu Âu, Vietnam Airlines có thể được yêu cầu cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền thông tin về đặt chỗ, thủ tục đăng ký và lên tàu bay của hành khách.

Vietnam Airlines sẽ nỗ lực hết sức để đảm bảo rằng nhân viên, cán bộ, đại lý, tư vấn hoặc các bên thứ ba khác được nêu ở trên tham gia vào việc thu thập, xử lý và cung cấp thông tin cá nhân hiểu rõ tầm quan trọng và tuân thủ Chính sách Bảo Mật Thông Tin này.

Việc cung cấp thông tin cá nhân cho các nhà thầu phụ sẽ được thực hiện trên cơ sở hợp đồng nhằm đảm bảo thông tin được bảo vệ ở mức phù hợp với Chính sách Bảo Mật Thông Tin này và pháp luật hiện hành.

2. Chuyển dữ liệu cá nhân sang quốc gia khác

Vietnam Airlines có thể chuyển dữ liệu cá nhân của Quý khách sang nước thứ ba nằm ngoài Liên minh Châu Âu, chủ yếu sang Việt Nam và Hoa Kỳ để xử lý và lưu trữ.

Trong trường hợp này, Vietnam Airlines, thông qua việc ban hành và thực thi Quy tắc Ràng Buộc Doanh Nghiệp (Binding Corporate Rules), cam kết bảo vệ dữ liệu của Quý khách phù hợp với các quy định pháp luật áp dụng.

Điều 9: Quyền của Quý khách đối với các dữ liệu được thu thập

1. Căn cứ vào luật hiện hành, Quý khách – chủ sở hữu dữ liệu cá nhân – có các quyền sau đây:

a. Quyền truy cập

Quý khách có quyền yêu cầu Vietnam Airlines xác nhận, vào bất cứ lúc nào, rằng một số dữ liệu cá nhân của Quý khách được Vietnam Airlines xử lý, cũng như yêu cầu Vietnam Airlines cung cấp một số thông tin về loại dữ liệu được xử lý, mục đích xử lý và người nhận hoặc danh mục người nhận những dữ liệu đó.

b. Quyền chỉnh sửa

Quý khách có quyền yêu cầu Vietnam Airlines chỉnh sửa các thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ liên quan đến Quý khách.

c. Quyền yêu cầu xóa dữ liệu (“được lãng quên”)

Quý khách có quyền yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân của mình được Vietnam Airlines lưu trữ trong các trường hợp theo quy định *pháp luật áp dụng*, ví dụ trường hợp dữ liệu cá nhân của Quý khách không còn cần thiết cho mục đích

thu thập, xử lý ban đầu hay trường hợp dữ liệu cá nhân của Quý khách được xử lý một cách bất hợp pháp.

d. Quyền hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân

Quý khách có quyền yêu cầu Vietnam Airlines giới hạn xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách mà không cần xóa các dữ liệu liên quan dựa trên các điều kiện theo quy định *pháp luật áp dụng*.

e. Quyền chuyển dữ liệu

Quý khách có quyền khôi phục lại một số dữ liệu của mình để sử dụng riêng hoặc để chuyển cho công ty/doanh nghiệp khác dựa trên các điều kiện theo quy định *pháp luật áp dụng*.

f. Quyền phản đối

Quý khách có quyền phản đối bất cứ lúc nào việc Vietnam Airlines xử lý dữ liệu cá nhân của mình cho các mục đích tiếp thị trực tiếp.

g. Quyền rút lại sự chấp thuận

Khi việc xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách được thực hiện dựa trên sự chấp thuận trước của Quý khách, Quý khách có quyền rút lại sự chấp thuận bất kỳ lúc nào. Tuy nhiên, việc rút lại sự chấp thuận sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý *trước đó đối với* dữ liệu dựa trên sự chấp thuận của Quý khách.

Trong trường hợp Quý khách rút lại sự chấp thuận, Vietnam Airlines có thể sẽ không cung cấp cho Quý khách các dịch vụ đầy đủ và chất lượng như yêu cầu *nếu các thông tin bị rút lại sự chấp thuận gây ảnh hưởng trực tiếp tới việc cung cấp dịch vụ hoặc chất lượng dịch vụ*.

h. Quyền khiếu nại

Quý khách có quyền khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp Vietnam Airlines vi phạm pháp luật *áp dụng* hiện hành liên quan đến Bảo vệ dữ liệu cá nhân.

2. Quý khách có thể thực hiện các quyền của mình bằng cách gửi thư qua đường bưu điện hoặc thư điện tử đến địa chỉ sau:

Tổng công ty Hàng không Việt Nam – Vietnam Airlines

Ông Nguyễn Nam Tiến, Cán bộ bảo vệ dữ liệu

Email: dpo@vietnamairlines.com

Địa chỉ: số 200 đường Nguyễn Sơn, phường Bồ Đề, quận Long Biên, Hà Nội, Việt Nam.

Khi gửi yêu cầu, Quý khách vui lòng cung cấp các thông tin nhận dạng cần thiết (họ tên, địa chỉ email) cũng như bất kỳ thông tin cần thiết nào khác để xác nhận danh tính Quý khách.

Điều 10: Thông tin cá nhân của trẻ em

Vietnam Airlines thu thập, chia sẻ và sử dụng thông tin cá nhân của trẻ em dưới 14 tuổi có quốc tịch Hàn Quốc chỉ khi nhận được sự chấp thuận của bố mẹ, người đại diện hợp pháp và/hoặc người giám hộ của trẻ. Bố mẹ, người đại diện hợp pháp và/hoặc người bảo hộ của trẻ có thể yêu cầu được xem, chỉnh sửa thông tin cá nhân của trẻ hoặc sửa đổi hay rút lại sự chấp thuận tại các đại lý phòng vé hoặc gửi thư qua đường bưu điện hoặc thư điện tử đến địa chỉ được cung cấp tại Điều 9 bên trên.

Đối với trẻ em tại một quốc gia thành viên Liên minh Châu Âu dưới độ tuổi tối thiểu cho phép đưa ra chấp thuận theo quy định hiện hành của mỗi quốc gia (13 tuổi ở Đan Mạch, Tây Ban Nha và Vương quốc Anh, 14 tuổi ở Áo và Ý, 15 tuổi ở Cộng hòa Séc và Pháp, 16 tuổi ở Đức và Hà Lan), Vietnam Airlines thu thập thông tin sau khi nhận được sự chấp thuận hoặc cho phép của bố mẹ hoặc người giám hộ trẻ.

Đối với trẻ em mang các quốc tịch khác, Vietnam Airlines thu thập thông tin sau khi nhận được sự chấp thuận hoặc cho phép của bố mẹ hoặc người giám hộ theo quy định của pháp luật hiện hành về Bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Điều 11: Các biện pháp kỹ thuật để bảo vệ dữ liệu cá nhân

Để đảm bảo an toàn thông tin cá nhân khỏi các nguy cơ do mất, trộm cắp, rò rỉ, làm giả hoặc bất cứ thiệt hại nào khác, nhân viên của Vietnam Airlines sử dụng các biện pháp kỹ thuật, quản lý và thiết bị vật lý như sau:

1. Thông tin cá nhân quan trọng được lưu trữ và quản lý dưới chế độ bảo vệ bằng mật khẩu trong phạm vi truy cập hạn chế.
2. Hiểu rõ các rủi ro về tấn công mạng, khả năng và mức độ nghiêm trọng mà các thiệt hại có thể gây ra đối với quyền và tự do cá nhân, Vietnam Airlines cam kết:
 - a. bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng khỏi rò rỉ hoặc thiệt hại do tấn công mạng hoặc virus máy tính gây ra;

- b. kiểm soát hệ thống truy cập treo và truy cập trái phép từ bên ngoài;
- c. triển khai các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp để đảm bảo mức bảo mật phù hợp với rủi ro bao gồm bút danh và mã hóa dữ liệu cá nhân;
- d. đảm bảo tính bảo mật, toàn vẹn, sẵn sàng và phục hồi hiện tại của hệ thống và dịch vụ xử lý thông tin;
- e. khôi phục tính sẵn sàng và quyền truy cập vào dữ liệu cá nhân một cách kịp thời trong trường hợp có sự cố vật lý hay kỹ thuật;
- f. đảm bảo quy trình thường xuyên kiểm tra, đánh giá hiệu quả của các biện pháp kỹ thuật và tổ chức nhằm đảm bảo an ninh cho việc xử lý thông tin;
- g. xây dựng bộ phận chuyên biệt dành riêng cho việc bảo vệ thông tin cá nhân.

Điều 12: Trao đổi với khách hàng và thông báo cho cơ quan có thẩm quyền về vi phạm dữ liệu cá nhân

1. Ngay khi phát hiện dữ liệu cá nhân của Quý khách bị vi phạm, Vietnam Airlines sẽ thông báo tới Quý khách và cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật áp dụng. Việc thông báo này sẽ miêu tả bản chất vi phạm dữ liệu bằng ngôn ngữ rõ ràng, đơn giản và bao gồm các thông tin sau:
 - a. Tên và thông tin liên hệ của Cán bộ bảo vệ dữ liệu hoặc của bất kỳ điểm liên hệ nào mà Quý khách có thể yêu cầu thêm thông tin;
 - b. Miêu tả những hậu quả có thể có từ vi phạm;
 - c. Miêu tả các biện pháp mà đơn vị kiểm soát dữ liệu đã triển khai hoặc đề xuất triển khai để giải quyết vi phạm bao gồm các biện pháp nhằm giảm thiểu tác động bất lợi có thể có trong phạm vi cần thiết.
2. Vietnam Airlines có thể được miễn trách nhiệm thông báo tới Quý khách như quy định tại Điều 12.1 ở trên khi đáp ứng một trong các điều kiện sau:
 - a. Vietnam Airlines đã áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức cần thiết đối với các dữ liệu bị vi phạm, đặc biệt biện pháp này ngăn cản những người không được phép truy cập dữ liệu cá nhân, ví dụ như dữ liệu cá nhân bị mã hóa.
 - b. Vietnam Airlines đã tiếp tục có các biện pháp để đảm bảo các vi phạm dữ liệu cá nhân ở cấp độ rủi ro cao nêu tại Điều 12.1 sẽ không còn xảy ra trong tương lai.
 - c. Việc thông báo không thể thực hiện được mặc dù Vietnam Airlines đã nỗ lực. Trong trường hợp này, Vietnam Airlines sẽ thông báo trên các phương tiện truyền thông hoặc sử dụng các biện pháp tương tự theo đó Quý khách vẫn được thông báo một cách hiệu quả.

Điều 13: Đơn vị kiểm soát dữ liệu và Cán bộ bảo vệ dữ liệu

Đơn vị kiểm soát dữ liệu là Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP, được thành lập theo luật Việt Nam, có trụ sở tại số 200 đường Nguyễn Sơn, phường Bồ Đề, quận Long Biên, Hà Nội, Việt Nam.

Tổng công ty Hàng không Việt Nam - CTCP (Vietnam Airlines JSC)

Email: dpo@vietnamairlines.com

Để đảm bảo tính bảo mật thông tin cá nhân cũng như quyền và tự do cá nhân của Quý khách, Vietnam Airlines đã bổ nhiệm hai Cán bộ chuyên trách về bảo vệ dữ liệu:

Họ và tên: Ông Nguyễn Nam Tiến

Địa chỉ: số 200 đường Nguyễn Sơn, phường Bồ Đề, quận Long Biên, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Email: dpo@vietnamairlines.com

Họ và tên: Bà Phạm Ngọc Bình

Địa chỉ: 51-53 đại lộ Champs Elysées, 75008 Paris, Pháp

Email: dpo@vietnamairlines.com

Điều 14: Thời gian có hiệu lực

Chính sách Bảo Mật Thông Tin này có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 5 năm 2018, thay thế Chính sách Bảo Mật Thông Tin trước của Vietnam Airlines.

Vietnam Airlines đảm bảo việc Bảo vệ dữ liệu cá nhân được thực hiện một cách đầy đủ và cán bộ phụ trách bảo vệ dữ liệu tuân thủ Chính sách Bảo Mật Thông Tin này.

Vietnam Airlines bảo lưu quyền thay đổi Chính Sách Bảo Mật Thông Tin này bất cứ khi nào cần thiết. *Bất kỳ sửa đổi, bổ sung nào của Chính Sách Bảo Mật Thông Tin này sẽ được đăng ký với Nhà chức trách và công bố trên Website và Ứng dụng di động của Chúng tôi ngay sau khi được Nhà chức trách phê chuẩn. Chính Sách Bảo Mật Thông Tin này sẽ có hiệu lực sau 03 ngày kể từ ngày công bố.*

Phiên bản cập nhật sẽ được đăng tải trên website và ứng dụng di động của Vietnam Airlines cùng ngày cập nhật để Quý khách biết lần cập nhật cuối cùng.

Chính Sách Bảo Mật Thông Tin này được cập nhật lần cuối ngày tháng năm 2019.