VĂN BẢN DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

CHÍNH SÁCH SỬ DỤNG akaBiz

Bảo vệ dữ liệu cá nhân, quảng cáo và chống spam

Ban hành bởi: CÔNG TY TNHH AKABIZ
Mã số thuế: 0319509673
Địa chỉ: Lầu 2, 68 Nguyễn Huệ, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Phiên bản / Ngày hiệu lực: 1.0 / 26 tháng 08 năm 2026
Phạm vi: Dịch vụ, phần mềm, tính năng Cloud, tiện ích tích hợp, API và mô-đun do akaBiz cung cấp

ĐIỂM CẦN ĐỌC TRƯỚC KHI ĐỒNG Ý

Chính sách này là một phần của thỏa thuận sử dụng akaBiz. Khách hàng chỉ được tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi người có thẩm quyền đọc và xác nhận đồng ý. Việc đồng ý không thay thế sự đồng ý hoặc căn cứ pháp lý phải có từ người nhận tin, chủ thể dữ liệu hay bất kỳ bên thứ ba nào.

PHẦN I — CHÍNH SÁCH HIỂN THỊ CHO KHÁCH HÀNG

Điều 1. Mục đích, phạm vi và thứ tự ưu tiên

Chính sách này quy định điều kiện truy cập và sử dụng các sản phẩm, phần mềm và tính năng mang thương hiệu akaBiz, bao gồm nhưng không giới hạn ở công cụ hỗ trợ vận hành trên Zalo, Facebook, SMS, thư điện tử, bản đồ, nội dung/AI, Cloud, API và các tích hợp với nền tảng của bên thứ ba (gọi chung là “Dịch vụ”).

- Chính sách áp dụng cho Khách hàng là tổ chức/cá nhân ký hợp đồng, mua gói, tạo tài khoản hoặc được cấp quyền quản trị, và cho mọi người dùng phụ do Khách hàng tạo hoặc mời.
- Chính sách này bổ sung cho hợp đồng, đơn đặt hàng, phụ lục, thỏa thuận xử lý dữ liệu và thông báo quyền riêng tư liên quan. Nếu có mâu thuẫn, văn bản do hai bên ký riêng sẽ được ưu tiên đối với nội dung mâu thuẫn; nghĩa vụ bắt buộc của pháp luật luôn được ưu tiên.
- Các giới hạn của nền tảng thứ ba có thể nghiêm ngặt hơn Chính sách này. Khách hàng phải đồng thời tuân thủ quy định nghiêm ngặt nhất có thể áp dụng.

Điều 2. Giải thích thuật ngữ

- “Khách hàng” là chủ thể sở hữu hoặc sử dụng tài khoản akaBiz, bao gồm tổ chức và người đại diện/người dùng được ủy quyền.
- “Chủ thể dữ liệu” là cá nhân được dữ liệu cá nhân phản ánh; “dữ liệu cá nhân”, “dữ liệu cá nhân nhạy cảm”, “xử lý dữ liệu cá nhân”, “bên kiểm soát dữ liệu”, “bên xử lý dữ liệu” được hiểu theo pháp luật Việt Nam hiện hành.

- “Thông điệp quảng cáo” hoặc “hoạt động tiếp thị trực tiếp” bao gồm nội dung nhằm giới thiệu, chào bán hoặc thúc đẩy việc sử dụng hàng hóa, dịch vụ, thương hiệu, dù được gửi bằng tin nhắn, cuộc gọi, thư điện tử, nền tảng xã hội hay kênh số khác.
- “Spam” là thông điệp, yêu cầu kết bạn, cuộc gọi, bình luận hoặc tương tác không được mong đợi, lặp lại, gây phiền nhiễu, gửi không có căn cứ hợp pháp/sự đồng ý cần thiết, hoặc vi phạm pháp luật hay chính sách nền tảng.
- “Nền tảng” là Zalo, Meta/Facebook, nhà mạng, nhà cung cấp thư điện tử, dịch vụ đám mây, API hoặc bên thứ ba mà Dịch vụ kết nối.

Điều 3. Xác nhận điện tử và thẩm quyền đại diện

Bằng việc tích chọn các ô xác nhận bắt buộc và nhấn “Tôi đồng ý và tiếp tục”, người xác nhận cam kết rằng mình đã đọc, hiểu, có đủ năng lực và có thẩm quyền hợp pháp để ràng buộc Khách hàng với Chính sách này. Nếu không có thẩm quyền, người dùng phải dừng thao tác và liên hệ quản trị viên của Khách hàng.

- Khách hàng chịu trách nhiệm bảo đảm mọi người dùng phụ được thông báo, đào tạo và tuân thủ Chính sách này; hành vi của người dùng phụ trong tài khoản được xem là hành vi thuộc phạm vi kiểm soát của Khách hàng, trừ khi pháp luật quy định khác.
- akaBiz có quyền yêu cầu bằng chứng về tư cách đại diện, ủy quyền hoặc phê duyệt nội bộ. Quyền truy cập có thể bị giới hạn cho đến khi bằng chứng hợp lý được cung cấp.
- Nếu Khách hàng không đồng ý, Khách hàng không được kích hoạt hoặc tiếp tục sử dụng Dịch vụ; các quyền truy cập bắt buộc để xem/tải Chính sách, liên hệ hỗ trợ hoặc nhận lại dữ liệu theo pháp luật và hợp đồng vẫn được duy trì trong phạm vi cần thiết.

Điều 4. Vai trò của các bên đối với dữ liệu

Khách hàng tự quyết định nguồn dữ liệu, đối tượng nhận, mục đích, phương thức, nội dung, kênh, tần suất, lịch gửi, kịch bản tương tác và kết quả sử dụng Dịch vụ. Theo từng hoạt động, Khách hàng thường là bên kiểm soát dữ liệu cá nhân hoặc bên kiểm soát và xử lý dữ liệu cá nhân.

- Khi xử lý dữ liệu thay mặt Khách hàng theo chỉ dẫn đã được ghi nhận, akaBiz đóng vai trò bên xử lý dữ liệu, trừ khi thỏa thuận riêng hoặc pháp luật xác định vai trò khác.
- Đối với dữ liệu tài khoản, hợp đồng, thanh toán, an ninh hệ thống, nhật ký vận hành, phòng chống gian lận và tuân thủ pháp luật của chính akaBiz, akaBiz có thể là bên kiểm soát dữ liệu độc lập và phải thực hiện nghĩa vụ tương ứng.
- Việc Dịch vụ có sẵn trường dữ liệu, tính năng nhập danh sách, tự động hóa, lên lịch, gợi ý nội dung hoặc tích hợp nền tảng không tạo ra sự đồng ý, không chứng minh căn cứ pháp lý và không làm hợp pháp hóa dữ liệu hoặc chiến dịch của Khách hàng.
- Việc Khách hàng đồng ý Chính sách này không phải là và không thay thế sự đồng ý của người nhận tin/chủ thể dữ liệu đối với quảng cáo hoặc xử lý dữ liệu cá nhân.

Điều 5. Cam kết về nguồn dữ liệu và căn cứ xử lý

Trước và trong suốt thời gian sử dụng Dịch vụ, Khách hàng cam kết và bảo đảm:

- Chỉ thu thập, tải lên, đồng bộ, lưu trữ, phân tích, sử dụng, chia sẻ hoặc liên hệ từ dữ liệu mà Khách hàng có quyền xử lý hợp pháp cho đúng mục đích dự kiến.
- Đã cung cấp đầy đủ thông báo và đã thu thập sự đồng ý rõ ràng, tự nguyện, có thể kiểm chứng khi pháp luật yêu cầu; sự im lặng, không phản hồi hoặc ô chọn mặc định không được xem là sự đồng ý.
- Có khả năng chứng minh tối thiểu: người đã đồng ý, thời điểm, nội dung/thông tin đã được cung cấp, mục đích, kênh, hình thức, tần suất dự kiến, cơ chế từ chối và phiên bản nội dung đồng ý.
- Duy trì hồ sơ nguồn dữ liệu và căn cứ xử lý trong thời hạn cần thiết để giải quyết yêu cầu, khiếu nại, thanh tra hoặc tranh chấp; cung cấp cho akaBiz trong thời hạn hợp lý khi có dấu hiệu vi phạm.
- Xác định và thực hiện nghĩa vụ đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân, đánh giá tác động chuyển dữ liệu xuyên biên giới, thông báo sự cố, đăng ký/giấy phép hoặc yêu cầu chuyên ngành khác phát sinh từ mục đích, dữ liệu, tích hợp hay chỉ dẫn của Khách hàng.

KHÔNG TỰ SUY DIỄN SỰ ĐỒNG Ý

Số điện thoại được công khai, thành viên của một nhóm, bạn bè/người theo dõi trên nền tảng, dữ liệu lấy từ danh bạ, bản đồ, website, nguồn mua lại hoặc khả năng kỹ thuật để trích xuất dữ liệu không tự thân tạo thành sự đồng ý nhận quảng cáo hay căn cứ hợp pháp để xử lý dữ liệu.

Điều 6. Quyền của chủ thể dữ liệu và cơ chế từ chối

- Khách hàng phải cung cấp kênh minh bạch, dễ sử dụng để chủ thể dữ liệu thực hiện quyền theo pháp luật, gồm rút lại sự đồng ý, phản đối, hạn chế, yêu cầu dừng quảng cáo, truy cập, sửa, xóa hoặc yêu cầu khác.
- Ngay khi nhận yêu cầu dừng hoặc từ chối, Khách hàng phải dừng các hoạt động bị yêu cầu trong thời hạn luật định, đưa người đó vào danh sách loại trừ và ngăn tái nhập vào chiến dịch kế tiếp, trừ khi có căn cứ pháp luật riêng cho hoạt động không bị yêu cầu dừng.
- Khách hàng phải phân biệt thông điệp giao dịch/chăm sóc cần thiết với nội dung quảng cáo; không được gắn nội dung quảng cáo vào thông điệp giao dịch để né yêu cầu đồng ý hoặc từ chối.
- Khách hàng chịu trách nhiệm tiếp nhận và xử lý yêu cầu liên quan đến dữ liệu do mình kiểm soát. akaBiz hỗ trợ theo hợp đồng và pháp luật trong phạm vi khả thi, sau khi xác minh yêu cầu và thẩm quyền.

Điều 7. Quảng cáo, tiếp thị trực tiếp và chống spam

Khách hàng chỉ được sử dụng Dịch vụ cho quảng cáo hoặc tiếp thị trực tiếp khi đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:

- Có sự đồng ý trước hoặc căn cứ hợp pháp khác được pháp luật cho phép, sau khi người nhận biết rõ nội dung, phương thức, hình thức, tần suất và cơ chế từ chối; Khách hàng phải chứng minh được việc tuân thủ.

- Tuân thủ quy định về danh sách không quảng cáo, tên định danh/brandname, khung giờ, tần suất, nhãn quảng cáo, thông tin người gửi, hướng dẫn từ chối và nghĩa vụ báo cáo/đăng ký, trong phạm vi Nghị định 91/2020/NĐ-CP và văn bản sửa đổi, thay thế hoặc quy định chuyên ngành áp dụng cho kênh tương ứng.
- Tuân thủ chính sách cộng đồng, chính sách gửi tin, điều khoản tài khoản, giới hạn kỹ thuật và quy tắc chống lạm dụng của từng Nền tảng; không dùng akaBiz để né, phá, che giấu hoặc thử vượt cơ chế bảo vệ của Nền tảng.
- Áp dụng chuẩn bảo vệ nghiêm ngặt hơn khi cùng lúc có nhiều quy tắc áp dụng. Đối với kênh chưa có giới hạn định lượng rõ ràng, Khách hàng vẫn phải gửi ở mức hợp lý, có liên quan, được mong đợi và dừng ngay khi người nhận phản đối.

Khách hàng không được coi các tính năng gửi hàng loạt, kết bạn, lên lịch, tự động phản hồi, gắn thẻ, phân nhóm hoặc gợi ý nội dung là sự xác nhận của akaBiz rằng chiến dịch hợp pháp, được Nền tảng cho phép hoặc sẽ được chuyển thành công.

Điều 8. Hành vi bị cấm

Khách hàng không được, trực tiếp hoặc thông qua người khác, sử dụng Dịch vụ để:

- Gửi spam; quấy rối, đe dọa, mạo danh, lừa đảo, phishing, phát tán mã độc, thao túng hoặc thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.
- Mua, bán, trao đổi, sử dụng danh sách rò rỉ, bị đánh cắp, thu thập trái phép; quét/trích xuất dữ liệu ẩn hoặc riêng tư; tái nhận diện người đã được ẩn danh; thu thập dữ liệu vượt quá phạm vi cần thiết.
- Xử lý dữ liệu trẻ em, dữ liệu cá nhân nhạy cảm hoặc dữ liệu thuộc lĩnh vực đặc thù khi chưa đáp ứng đầy đủ điều kiện bổ sung của pháp luật.
- Quảng cáo hàng hóa, dịch vụ cấm/hạn chế trái quy định; đăng tải nội dung sai sự thật, xâm phạm sở hữu trí tuệ, bí mật kinh doanh, danh dự, đời tư hoặc quyền của bên thứ ba.
- Tạo hoặc nuôi hàng loạt tài khoản, giả mạo danh tính, sử dụng tài khoản không thuộc quyền kiểm soát hợp pháp, chia sẻ thông tin đăng nhập trái phép, né khóa, né giới hạn gửi, captcha, kiểm soát truy cập hoặc hệ thống chống tự động hóa.
- Đảo ngược, can thiệp, phá hoại, kiểm thử trái phép, sao chép, bán lại, cho thuê hoặc khai thác Dịch vụ ngoài phạm vi hợp đồng và quyền sử dụng được cấp.
- Dùng kết quả do AI tạo ra mà không kiểm tra tính chính xác, quyền sử dụng, tính phù hợp và tuân thủ; giả mạo người thật hoặc tạo nội dung gây nhầm lẫn mà không có biện pháp cảnh báo thích hợp.

Điều 9. Nội dung, tài khoản và kết quả chiến dịch

- Khách hàng chịu trách nhiệm cuối cùng đối với nội dung, tệp đính kèm, đường dẫn, tuyên bố quảng cáo, đối tượng nhận, danh sách loại trừ, lịch gửi, kịch bản và phê duyệt nội bộ trước khi phát hành.
- Khách hàng phải bảo đảm tài khoản Nền tảng, số điện thoại, OA/Page, brandname, tên miền và phương tiện liên lạc được sử dụng hợp pháp, còn hiệu lực và được bảo mật.

- Các số liệu trạng thái, phân loại hoặc gợi ý của Dịch vụ mang tính hỗ trợ kỹ thuật. Khách hàng phải tự đánh giá phù hợp kinh doanh và pháp lý; akaBiz không bảo đảm doanh thu, chuyển đổi, khả năng tiếp cận, tỷ lệ gửi thành công hoặc kết quả kinh doanh cụ thể.

Điều 10. Bảo mật tài khoản và quản trị người dùng

- Khách hàng phải sử dụng mật khẩu mạnh, xác thực đa yếu tố khi có, phân quyền theo nhu cầu tối thiểu, rà soát tài khoản định kỳ và thu hồi ngay quyền của người không còn nhiệm vụ.
- Khách hàng không chia sẻ tài khoản quản trị dùng chung khi có thể cấp tài khoản riêng; phải bảo vệ khóa API, mã truy cập, cookie, thiết bị và thông tin xác thực Nền tảng.
- Khách hàng phải thông báo ngay cho akaBiz khi nghi ngờ lộ thông tin đăng nhập, truy cập trái phép, gửi nhầm, mất dữ liệu hoặc sự cố có thể ảnh hưởng đến Dịch vụ hay chủ thể dữ liệu; đồng thời bảo toàn bằng chứng và phối hợp khắc phục.
- Khách hàng tự cấu hình chính sách sao lưu/xuất dữ liệu phù hợp nhu cầu. akaBiz không thay thế nghĩa vụ quản trị dữ liệu và kế hoạch liên tục kinh doanh của Khách hàng.

Điều 11. Cam kết xử lý dữ liệu và an toàn của akaBiz

Trong phạm vi akaBiz xử lý dữ liệu thay mặt Khách hàng, akaBiz sẽ, theo hợp đồng và pháp luật áp dụng:

- Chỉ xử lý theo chỉ dẫn hợp pháp, được ghi nhận của Khách hàng và cho mục đích cung cấp, bảo mật, hỗ trợ, duy trì Dịch vụ; thông báo khi có cơ sở hợp lý cho rằng chỉ dẫn vi phạm pháp luật.
- Áp dụng biện pháp tổ chức và kỹ thuật phù hợp với mức độ rủi ro; giới hạn truy cập, ràng buộc bảo mật nhân sự và duy trì nhật ký cần thiết cho an ninh, vận hành, điều tra lạm dụng và tuân thủ.
- Không bán dữ liệu của Khách hàng và không sử dụng dữ liệu nội dung/đối tượng nhận của Khách hàng cho quảng cáo riêng của akaBiz, trừ khi có căn cứ, thông báo và thỏa thuận hợp pháp khác.
- Chỉ sử dụng nhà thầu phụ xử lý dữ liệu khi cần cho Dịch vụ và yêu cầu họ thực hiện nghĩa vụ bảo vệ tương xứng; công bố hoặc cung cấp danh sách theo cơ chế thỏa thuận áp dụng.
- Hỗ trợ hợp lý đối với yêu cầu của chủ thể dữ liệu, đánh giá tác động, sự cố và yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, có tính đến vai trò của mỗi bên và thông tin akaBiz nắm giữ.
- Hoàn trả, cho phép xuất, xóa hoặc hủy dữ liệu theo hợp đồng, chỉ dẫn hợp pháp và thời hạn lưu giữ bắt buộc; Khách hàng phải tự sao lưu dữ liệu cần thiết trong vòng 30 ngày kể từ ngày chấm dứt nếu hợp đồng áp dụng quy định này.

GIỚI HẠN CỦA ĐIỀU KHOẢN MIỄN TRỪ

Không nội dung nào trong Chính sách này loại trừ nghĩa vụ độc lập mà pháp luật bắt buộc akaBiz phải thực hiện với tư cách bên kiểm soát, bên xử lý dữ liệu, nhà cung cấp dịch vụ hoặc chủ thể kinh doanh. Phân bổ trách nhiệm giữa hai bên không ngăn cơ quan nhà nước, chủ thể dữ liệu, Nền tảng hoặc bên thứ ba thực hiện quyền trực tiếp đối với akaBiz.

Điều 12. Giám sát tuân thủ, tạm ngừng và biện pháp bảo vệ

- akaBiz có thể áp dụng giới hạn tốc độ, khung giờ, dung lượng, cảnh báo, phê duyệt chiến dịch, danh sách loại trừ, kiểm tra mẫu hoặc biện pháp kỹ thuật khác nhằm bảo vệ hệ thống, người nhận và Nền tảng.
- Khi có khiếu nại, tín hiệu bất thường, yêu cầu của Nền tảng/cơ quan có thẩm quyền hoặc nguy cơ pháp lý, an ninh, uy tín đáng kể, akaBiz có quyền yêu cầu tài liệu chứng minh nguồn dữ liệu, sự đồng ý, nội dung và quyền sử dụng tài khoản.
- akaBiz có thể ngay lập tức hạn chế, tạm ngừng, khóa tính năng/tài khoản, chặn chiến dịch, bảo toàn nhật ký hoặc chấm dứt Dịch vụ khi cần ngăn thiệt hại, xử lý hành vi bị cấm hoặc tuân thủ yêu cầu hợp pháp. Khi khả thi và không làm tăng rủi ro, akaBiz sẽ thông báo lý do và cơ chế khắc phục.
- Việc akaBiz chưa phát hiện hoặc chưa xử lý một hành vi không phải là phê duyệt, từ bỏ quyền hay xác nhận hành vi đó hợp pháp.

Điều 13. Nền tảng và dịch vụ của bên thứ ba

Dịch vụ có thể phụ thuộc vào API, giao diện web, tài khoản, mạng viễn thông, dịch vụ đám mây hoặc chính sách do bên thứ ba kiểm soát. Trừ khi được nêu rõ bằng văn bản, akaBiz không phải đại diện của và không kiểm soát các Nền tảng đó.

- Nền tảng có thể thay đổi chính sách, thuật toán, giao diện, giới hạn, phí, quyền truy cập hoặc biện pháp chống tự động hóa; có thể từ chối gửi, checkpoint, hạn chế hoặc khóa tài khoản mà không thuộc quyền quyết định của akaBiz.
- Trong phạm vi tối đa pháp luật cho phép, akaBiz không bảo đảm Dịch vụ hoặc tích hợp luôn liên tục, không lỗi, tương thích vĩnh viễn, không bị hạn chế hoặc mọi thông điệp đều được chuyển thành công.
- Khách hàng tự chịu trách nhiệm duy trì quan hệ và khiếu nại với Nền tảng đối với tài khoản của mình. akaBiz có thể hỗ trợ kỹ thuật nhưng không bảo đảm Nền tảng sẽ mở khóa, khôi phục dữ liệu hay chấp nhận giải trình.

Điều 14. Bồi hoàn và bảo vệ akaBiz

Trong phạm vi pháp luật cho phép, Khách hàng phải bồi hoàn, bảo vệ và giữ cho akaBiz, người quản lý, nhân viên và nhà cung cấp của akaBiz không bị thiệt hại trước các khiếu nại, yêu cầu, điều tra, xử phạt, biện pháp khắc phục, nghĩa vụ thanh toán và chi phí hợp lý (bao gồm chi phí luật sư, điều tra kỹ thuật, thông báo sự cố và xử lý khiếu nại) phát sinh từ hoặc liên quan đến:

- Dữ liệu, danh sách người nhận, nội dung, sản phẩm/dịch vụ quảng cáo, tài khoản Nền tảng, chiến dịch, chỉ dẫn hoặc hành vi của Khách hàng/người dùng phụ.
- Vi phạm Chính sách, hợp đồng, pháp luật, quyền của chủ thể dữ liệu/bên thứ ba hoặc quy định của Nền tảng do Khách hàng gây ra.
- Tuyên bố sai hoặc không đủ về nguồn dữ liệu, căn cứ xử lý, sự đồng ý, quyền sở hữu/quyền sử dụng nội dung hay thẩm quyền đối với tài khoản.

akaBiz sẽ thông báo trong thời hạn hợp lý khi nhận được yêu cầu thuộc phạm vi bồi hoàn và hợp tác hợp lý với Khách hàng. Khách hàng có thể tham gia hoặc kiểm soát việc bảo vệ theo thỏa thuận, nhưng không được dàn xếp làm akaBiz thừa nhận lỗi, chịu nghĩa vụ phi tiền tệ hoặc ảnh hưởng đáng kể đến quyền/uy tín của akaBiz nếu chưa có chấp thuận trước bằng văn bản.

Nghĩa vụ bồi hoàn không áp dụng trong phạm vi thiệt hại được xác định trực tiếp do hành vi cố ý, lỗi nặng hoặc vi phạm nghĩa vụ độc lập, không thể loại trừ theo pháp luật của akaBiz. Điều này là cơ chế phân bổ trách nhiệm giữa hai bên, không ràng buộc quyền xử lý của cơ quan nhà nước, Nền tảng, chủ thể dữ liệu hoặc bên thứ ba.

Điều 15. Giới hạn trách nhiệm

- Trong phạm vi tối đa pháp luật cho phép và trừ khi hợp đồng ký riêng quy định khác, tổng trách nhiệm cộng dồn của akaBiz phát sinh từ hoặc liên quan đến Dịch vụ không vượt quá tổng phí Dịch vụ mà akaBiz thực tế đã nhận theo hợp đồng/đơn hàng liên quan; nếu không có hợp đồng xác định riêng, mức trần là tổng phí akaBiz thực nhận trong 12 tháng ngay trước sự kiện đầu tiên làm phát sinh trách nhiệm.
- Trong phạm vi tối đa pháp luật cho phép, akaBiz không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại gián tiếp, hệ quả, đặc biệt hoặc mang tính trừng phạt; mất lợi nhuận, doanh thu, cơ hội, uy tín, dữ liệu; gián đoạn kinh doanh; hoặc việc Nền tảng chặn, khóa, hạn chế, thay đổi chính sách hay từ chối chuyển thông điệp.
- Các giới hạn trên không áp dụng trong phạm vi pháp luật cấm loại trừ hoặc giới hạn, bao gồm trách nhiệm do hành vi cố ý, lỗi nặng, hoặc vi phạm nghĩa vụ bảo mật, bảo vệ dữ liệu và an toàn thông tin của chính akaBiz mà theo pháp luật không được miễn trừ.
- Không nội dung nào được hiểu là tước bỏ quyền bắt buộc của người tiêu dùng hoặc bên yếu thế nếu quan hệ cụ thể thuộc phạm vi pháp luật bảo vệ người tiêu dùng.

Điều 16. Thời hạn, chấm dứt và dữ liệu sau chấm dứt

- Chính sách có hiệu lực từ khi Khách hàng chấp thuận điện tử hoặc từ ngày được dẫn chiếu hợp lệ trong hợp đồng/đơn hàng, tùy thời điểm nào đến trước và phù hợp pháp luật.
- Khách hàng có thể ngừng sử dụng theo hợp đồng. Các nghĩa vụ về thanh toán, bảo mật, sở hữu trí tuệ, bồi hoàn, giới hạn trách nhiệm, lưu giữ bằng chứng, xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp tiếp tục có hiệu lực trong phạm vi bản chất của chúng yêu cầu.
- Khi chấm dứt, Khách hàng phải xuất dữ liệu cần lưu trong thời hạn hợp đồng cho phép. akaBiz sẽ xử lý dữ liệu còn lại theo thỏa thuận, chính sách lưu giữ và nghĩa vụ pháp luật; dữ liệu phải bảo toàn cho điều tra, tranh chấp hoặc yêu cầu hợp pháp có thể được lưu trong thời hạn cần thiết và bị hạn chế truy cập.

Điều 17. Bằng chứng giao dịch điện tử

Khách hàng đồng ý rằng bản hiển thị của Chính sách, các ô xác nhận, thao tác nhấn nút, thời điểm, tài khoản, địa chỉ IP, thông tin thiết bị/trình duyệt, mã phiên, phiên bản văn bản, nhật ký thay đổi và bản ghi

hệ thống liên quan có thể được tạo lập, lưu trữ và sử dụng làm bằng chứng giao dịch điện tử theo pháp luật.

- akaBiz phải hiển thị toàn văn hoặc liên kết rõ ràng để xem, tải và lưu Chính sách trước khi đồng ý; ô xác nhận không được tích sẵn.
- Việc ghi nhận IP hoặc thông tin thiết bị chỉ là một phần của chuỗi bằng chứng, không tự thân chứng minh thẩm quyền đại diện; akaBiz có thể yêu cầu xác minh bổ sung.
- Mỗi lần sửa đổi trọng yếu, thay đổi mục đích xử lý, mở rộng loại dữ liệu/kênh sử dụng hoặc thay đổi đáng kể nghĩa vụ, akaBiz có thể yêu cầu chấp thuận lại trước khi tiếp tục tính năng bị ảnh hưởng.

Điều 18. Sửa đổi Chính sách

akaBiz có thể cập nhật Chính sách để phản ánh thay đổi pháp luật, Nền tảng, Dịch vụ hoặc rủi ro. akaBiz sẽ ghi rõ phiên bản và ngày hiệu lực, đồng thời thông báo hợp lý. Thay đổi trọng yếu bất lợi cho Khách hàng hoặc cần sự chấp thuận theo pháp luật chỉ có hiệu lực sau khi hoàn tất cơ chế chấp thuận phù hợp; đối với hợp đồng đã ký có điều khoản yêu cầu sửa đổi bằng văn bản, akaBiz phải thực hiện đúng điều khoản đó.

Điều 19. Luật áp dụng và giải quyết tranh chấp

Chính sách được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Hai bên ưu tiên thương lượng thiện chí. Nếu không giải quyết được, tranh chấp được đưa ra Tòa án có thẩm quyền tại Thành phố Hồ Chí Minh, trừ khi quy định bắt buộc hoặc hợp đồng ký riêng có thỏa thuận hợp lệ khác.

Điều 20. Liên hệ

CÔNG TY TNHH AKABIZ — Mã số thuế 0319509673

Địa chỉ: Lầu 2, 68 Nguyễn Huệ, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

E-mail pháp lý/bảo vệ dữ liệu: [CẦN BỔ SUNG TRƯỚC KHI BAN HÀNH]

Kênh hỗ trợ: theo thông tin hiển thị trong tài khoản hoặc hợp đồng Dịch vụ.

PHỤ LỤC A — NỘI DUNG POP-UP XÁC NHẬN LẦN ĐẦU

KHUYẾN NGHỊ TRIỂN KHAI

Chỉ tài khoản Chủ sở hữu/Quản trị viên có thẩm quyền mới được xác nhận thay mặt tổ chức. Người dùng phụ có thể phải xác nhận quy tắc sử dụng cá nhân, nhưng không nên được coi là đã sửa đổi hoặc ràng buộc hợp đồng của tổ chức nếu không có thẩm quyền.

Tiêu đề pop-up

XÁC NHẬN TRƯỚC KHI SỬ DỤNG akaBiz

Nội dung tóm tắt hiển thị

akaBiz là công cụ công nghệ hỗ trợ Khách hàng thực hiện các thao tác do Khách hàng cấu hình. Khách hàng quyết định và chịu trách nhiệm về nguồn dữ liệu, người nhận, nội dung, kênh, thời điểm, tần suất, tài khoản Nền tảng và căn cứ pháp lý. akaBiz nghiêm cấm spam, dữ liệu thu thập trái phép, lừa đảo và việc né cơ chế bảo vệ của Nền tảng.

Chính sách này phân bổ trách nhiệm giữa Khách hàng và akaBiz nhưng không loại trừ nghĩa vụ bắt buộc của mỗi bên theo pháp luật, cũng không thay thế sự đồng ý của người nhận tin/chủ thể dữ liệu.

Ba ô xác nhận bắt buộc — không tích sẵn

☐ **Tôi xác nhận đã đủ 18 tuổi, có đủ năng lực và có thẩm quyền đại diện cho tổ chức sở hữu tài khoản akaBiz.**

☐ **Tôi xác nhận mọi dữ liệu, danh sách người nhận, nội dung và tài khoản Nền tảng do tổ chức sử dụng đều có nguồn hợp pháp; tổ chức đã có thông báo, sự đồng ý/căn cứ xử lý và bằng chứng cần thiết.**

☐ **Tôi cam kết không dùng akaBiz để spam, quấy rối, lừa đảo, thu thập/sử dụng dữ liệu trái phép hoặc né chính sách, giới hạn và cơ chế bảo vệ của Nền tảng.**

Xác nhận cuối cùng và nút hành động

CÂU XÁC NHẬN

Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý toàn bộ Chính sách sử dụng akaBiz, bảo vệ dữ liệu cá nhân, quảng cáo và chống spam — Phiên bản 1.0, hiệu lực ngày 26/08/2026 — và xác nhận có thẩm quyền ràng buộc tổ chức sở hữu tài khoản.

KHÔNG ĐỒNG Ý / ĐĂNG XUẤT	TÔI ĐỒNG Ý VÀ TIẾP TỤC

Liên kết phải đặt ngay trong pop-up

- Xem toàn văn Chính sách (mở ở tab/khung riêng, có thể quay lại mà không mất trạng thái).
- Tải xuống/In Chính sách đúng phiên bản đang yêu cầu xác nhận.
- Liên hệ hỗ trợ và e-mail pháp lý/bảo vệ dữ liệu.
- Thông báo quyền riêng tư của akaBiz và, nếu có, thỏa thuận xử lý dữ liệu.

PHỤ LỤC B — TRIỂN KHAI NỘI BỘ (KHÔNG HIỂN THỊ CHO KHÁCH HÀNG)

CẢNH BÁO PHÁP LÝ NỘI BỘ

Không công bố bản này trước khi hoàn tất các mục [CẦN BỔ SUNG], tích hợp hợp lệ với hợp đồng hiện có và được luật sư Việt Nam rà soát. Một điều khoản "miễn mọi trách nhiệm" tuyệt đối có thể vô hiệu và không bảo vệ akaBiz trước trách nhiệm bắt buộc của chính mình.

B.1. Các việc bắt buộc trước khi go-live

1. Bổ sung e-mail pháp lý/bảo vệ dữ liệu, đầu mối tiếp nhận yêu cầu chủ thể dữ liệu và quy trình phản hồi có SLA.
2. Luật sư rà soát và thống nhất Chính sách với hợp đồng mẫu, điều khoản sử dụng, chính sách quyền riêng tư, thỏa thuận xử lý dữ liệu (DPA), phụ lục an toàn thông tin và danh sách nhà thầu phụ.
3. Đối với hợp đồng đang có điều khoản "mọi sửa đổi phải lập thành văn bản và ký bởi hai bên", ký phụ lục hoặc sử dụng cơ chế sửa đổi đúng hợp đồng; không giả định pop-up đơn phương tự động sửa hợp đồng đã ký.
4. Đánh giá ngay việc akaBiz thuộc nhóm kinh doanh dịch vụ xử lý dữ liệu cá nhân theo Điều 21 Nghị định 356/2025/NĐ-CP, đặc biệt do cung cấp/vận hành hệ thống hoặc phần mềm tự động xử lý thay khách hàng; hoàn tất giấy chứng nhận, nhân sự, hạ tầng, hồ sơ đánh giá tác động và nghĩa vụ liên quan nếu áp dụng.
5. Lập/hoàn thiện hồ sơ đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân của akaBiz; đánh giá chuyển dữ liệu xuyên biên giới khi có máy chủ, nhà cung cấp, API hoặc nhân sự truy cập từ ngoài Việt Nam; cập nhật khi có thay đổi trọng yếu.
6. Rà soát điều kiện áp dụng Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nếu akaBiz phục vụ cá nhân/người tiêu dùng; tách hoặc điều chỉnh điều khoản B2C thay vì dùng nguyên văn bản B2B.
7. Xác định chính sách lưu giữ/xóa cho từng loại dữ liệu và nhật ký; không hứa thời hạn sao lưu hoặc xóa kỹ thuật mà hệ thống chưa đáp ứng được.
8. Đảm bảo marketing của chính akaBiz cũng tuân thủ cùng tiêu chuẩn: nguồn dữ liệu, sự đồng ý, tần suất, cơ chế từ chối, danh sách loại trừ và bằng chứng.

9. Thiết kế các luồng đồng ý tách bạch theo từng mục đích; tuyệt đối không tích sẵn, không coi im lặng là đồng ý và phải lưu bằng chứng có thể kiểm chứng, vì đây là nhóm hành vi đã có chế tài cụ thể theo Nghị định 330/2026/NĐ-CP.

B.2. Bằng chứng clickwrap phải lưu

Nhóm	Trường dữ liệu tối thiểu	Mục đích bằng chứng
Văn bản	Mã/phiên bản; ngày hiệu lực; bản sao chính xác; URL; mã băm bất biến	Chứng minh nội dung người dùng đã xem
Chủ thể chấp thuận	Mã tổ chức/khách hàng; hợp đồng/đơn hàng; user ID; e-mail; vai trò; cơ sở ủy quyền	Liên kết người thao tác với chủ thể bị ràng buộc
Sự kiện	Thời điểm UTC và giờ địa phương; checkbox nào được tích; nút đã nhấn; mã phiên	Chứng minh hành động khẳng định rõ ràng
Thiết bị	IP; user-agent; thiết bị/trình duyệt; ngôn ngữ; phiên đăng nhập	Dữ kiện hỗ trợ, không dùng làm bằng chứng duy nhất
Hiển thị	Thời điểm mở; link đã truy cập; khả năng tải/in; trạng thái ô mặc định; lỗi UI	Chứng minh có cơ hội đọc và lưu văn bản
Lịch sử	Mọi lần chấp thuận lại, rút/không đồng ý, thay đổi vai trò, khóa/mở tài khoản	Bảo toàn chuỗi sự kiện và phiên bản
Thông báo	E-mail/bản sao biên nhận gửi người xác nhận và quản trị viên	Tăng khả năng truy xuất và phản biện

B.3. Kiểm soát kỹ thuật nên bật mặc định

- Không tích sẵn checkbox; chặn nút tiếp tục cho đến khi đủ xác nhận; lưu bản chụp phiên bản; bắt chấp thuận lại khi thay đổi trọng yếu.
- Trường bắt buộc cho nguồn dữ liệu, mục đích, căn cứ xử lý, thời điểm/phạm vi đồng ý; cảnh báo khi nhập danh sách không có thông tin này.
- Danh sách loại trừ tập trung theo tổ chức, chống tái nhập, ưu tiên từ chối mới nhất, khả năng áp dụng trên mọi kênh.

- Khung giờ và hạn mức gửi bảo thủ theo kênh; ramp-up; phát hiện tỷ lệ chặn/khiếu nại cao; tự động dừng chiến dịch bất thường.
- Luồng phê duyệt nội dung/chiến dịch, phân quyền tối thiểu, xác thực đa yếu tố, nhật ký quản trị và xuất báo cáo bằng chứng.
- Nút/bằng chứng từ chối dễ sử dụng trong nội dung khi pháp luật hoặc Nền tảng yêu cầu; không dùng mẫu tối hoặc cản trở việc rút lại.
- Quy trình cảnh báo → giới hạn → đình chỉ → điều tra → khôi phục; giữ quyền khóa ngay khi có rủi ro khẩn cấp nhưng phải lưu lý do và bằng chứng.

B.4. Nguyên tắc vận hành giúp điều khoản có giá trị thực tế

- Không quảng cáo akaBiz là công cụ "gửi không giới hạn", "né khóa", "quét data", "tự động kết bạn an toàn tuyệt đối" hoặc "hợp pháp hóa data"; ngôn từ marketing trái với Chính sách sẽ làm suy yếu khả năng bảo vệ akaBiz.
- Đào tạo bán hàng và hỗ trợ không hướng dẫn cách vượt giới hạn Nền tảng; ticket hỗ trợ phải thể hiện akaBiz từ chối chỉ dẫn trái luật/chính sách.
- Kiểm toán định kỳ mẫu khách hàng/rủi ro, tỷ lệ khiếu nại, tài khoản bị khóa, nguồn danh sách, log chấp thuận và hiệu quả danh sách loại trừ.
- Có quy trình phản ứng sự cố và đầu mối ra quyết định 24/7 cho tình huống rò rỉ dữ liệu, chiến dịch spam quy mô lớn hoặc yêu cầu khẩn cấp của cơ quan/Nền tảng.
- Bảo hiểm trách nhiệm an ninh mạng/chuyên môn và giới hạn trách nhiệm hợp đồng là lớp giảm thiểu bổ sung, không thay thế tuân thủ kỹ thuật và pháp lý.

PHỤ LỤC C — CĂN CỨ PHÁP LÝ VÀ NGUỒN THAM KHẢO

Danh mục dưới đây dùng để rà soát nội bộ tại ngày 26/08/2026. Khi ban hành hoặc cập nhật Chính sách, akaBiz cần kiểm tra văn bản sửa đổi, thay thế, hướng dẫn chuyên ngành và chính sách Nền tảng đang có hiệu lực.

- **Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 (hiệu lực 01/01/2026):** Mở nguồn chính thức
- **Nghị định 356/2025/NĐ-CP hướng dẫn Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân (hiệu lực 01/01/2026):** Mở nguồn chính thức
- **Nghị định 330/2026/NĐ-CP về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh mạng (hiệu lực 19/08/2026):** Mở nguồn chính thức
- **Bộ Công an — Bảo vệ dữ liệu cá nhân trong hoạt động quảng cáo, tiếp thị:** Mở nguồn chính thức
- **Nghị định 91/2020/NĐ-CP về chống tin nhắn rác, thư điện tử rác và cuộc gọi rác:** Mở nguồn chính thức
- **Thông tư 22/2021/TT-BTTTT hướng dẫn Nghị định 91/2020/NĐ-CP:** Mở nguồn chính thức
- **Luật Quảng cáo số 16/2012/QH13 và Luật sửa đổi số 75/2025/QH15:** Mở nguồn chính thức
- **Nghị định 342/2025/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Quảng cáo:** Mở nguồn chính thức
- **Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15:** Mở nguồn chính thức

- **Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15:** Mở nguồn chính thức
- **Chính sách cộng đồng Zalo:** Mở nguồn chính thức
- **Zalo Official Account — Chính sách gửi tin:** Mở nguồn chính thức

Ghi chú pháp lý

Bản dự thảo này được xây dựng từ thông tin hợp đồng đã cung cấp và nguồn pháp luật công khai tại ngày nêu trên. Đây không phải ý kiến pháp lý thay thế tư vấn của luật sư cho toàn bộ mô hình kỹ thuật, luồng dữ liệu, hợp đồng và giấy phép cụ thể của akaBiz.