

CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN

CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN NỀN TẢNG EASYSPA.VN

Chính sách này quy định cách thức Công ty TNHH EasySpa (sau đây gọi là "EasySpa" hoặc "Chúng tôi") thu thập, sử dụng, lưu trữ và bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng (sau đây gọi là "Người dùng") khi truy cập, đăng ký và sử dụng dịch vụ trên nền tảng EASYSPA.VN (website/ứng dụng). Chúng tôi cam kết bảo vệ thông tin cá nhân của Người dùng theo đúng quy định của pháp luật Việt Nam, đặc biệt là Luật Thương mại điện tử 2025, Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn liên quan.

1. Mục đích thu thập thông tin cá nhân

EasySpa thu thập thông tin cá nhân của Người dùng nhằm các mục đích sau:

- Cung cấp dịch vụ đặt lịch massage tại nhà và các tiện ích liên quan trên nền tảng;
- Xác thực danh tính Người dùng khi đăng ký tài khoản và thực hiện đặt lịch;
- Kết nối Người dùng với chuyên viên massage phù hợp dựa trên nhu cầu, vị trí và thời gian;
- Xử lý các giao dịch thanh toán, đối soát và hoàn tiền (nếu có);
- Liên lạc với Người dùng khi cần thiết, bao gồm xác nhận lịch hẹn, hỗ trợ kỹ thuật, giải quyết khiếu nại, thông báo về tài khoản và giao dịch;
- Cải thiện trải nghiệm người dùng, nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển các tính năng mới;
- Gửi thông báo về các chương trình khuyến mãi, ưu đãi (chỉ khi Người dùng đã đồng ý nhận thông tin này).

2. Phạm vi thông tin cá nhân được thu thập

EasySpa có thể thu thập các loại thông tin cá nhân sau của Người dùng:

- Họ và tên:** được cung cấp khi đăng ký tài khoản và đặt lịch;
- Số điện thoại:** được sử dụng để đăng ký, xác thực qua mã OTP và liên lạc khi cần;
- Địa chỉ email:** (nếu có) dùng để gửi thông báo, xác nhận lịch hẹn và hỗ trợ;
- Địa chỉ nhà/nơi cung cấp dịch vụ:** được sử dụng để xác định vị trí và cử chuyên viên massage đến tận nơi;

- **Lịch sử giao dịch và đặt lịch:** bao gồm các lần đặt dịch vụ, loại hình massage, thời gian, địa điểm, số tiền thanh toán;
- **Sở thích và yêu cầu đặc biệt:** các thông tin liên quan đến nhu cầu massage (loại hình massage, khu vực cần tập trung, lưu ý sức khỏe) để cung cấp dịch vụ phù hợp;
- **Thông tin thanh toán:** các dữ liệu liên quan đến giao dịch qua cổng thanh toán. Lưu ý: EasySpa **không lưu trữ** thông tin thẻ ngân hàng hoặc mật khẩu tài khoản thanh toán của Người dùng; các thông tin này được xử lý trực tiếp bởi các đối tác cổng thanh toán đạt chuẩn bảo mật quốc tế.

3. Phương thức thu thập thông tin

Thông tin cá nhân được thu thập trực tiếp từ Người dùng khi:

- Người dùng đăng ký tài khoản trên website hoặc ứng dụng EASYSPA.VN;
- Người dùng đặt lịch dịch vụ massage và thực hiện thanh toán qua nền tảng;
- Người dùng liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng qua email, điện thoại hoặc các kênh trực tuyến khác;
- Người dùng tham gia khảo sát, đánh giá dịch vụ hoặc đăng ký nhận tin khuyến mãi.

4. Mục đích sử dụng thông tin cá nhân

Thông tin cá nhân của Người dùng chỉ được sử dụng cho các mục đích đã nêu tại Mục 1. EasySpa cam kết không sử dụng thông tin vào bất kỳ mục đích nào khác ngoài những mục đích đã thông báo, trừ khi có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

5. Thời gian lưu trữ thông tin cá nhân

Thông tin cá nhân của Người dùng được lưu trữ trong suốt thời gian Người dùng còn sử dụng dịch vụ của EasySpa. Sau khi tài khoản bị đóng hoặc ngừng sử dụng, thông tin sẽ được lưu trữ thêm tối thiểu **05 (năm) năm** kể từ ngày giao dịch cuối cùng để phục vụ công tác quản lý, đối soát, thanh tra, kiểm toán theo quy định của pháp luật. Sau thời gian này, thông tin sẽ được xóa bỏ hoặc ẩn danh một cách an toàn.

6. Tổ chức, cá nhân có thể được tiếp cận thông tin cá nhân

Các tổ chức, cá nhân có thể được tiếp cận thông tin cá nhân của Người dùng bao gồm:

- Nhân viên của EasySpa có thẩm quyền trong phạm vi thực hiện nhiệm vụ;
- Đối tác thanh toán (cổng thanh toán) trong phạm vi xử lý giao dịch;
- Chuyên viên massage được phân công để thực hiện dịch vụ cho Người dùng;
- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo yêu cầu của pháp luật.

7. Quyền của Người dùng đối với thông tin cá nhân

Người dùng có các quyền sau đối với thông tin cá nhân của mình:

- **Quyền truy cập:** Yêu cầu EasySpa cung cấp thông tin cá nhân mà chúng tôi đang lưu trữ;
- **Quyền chỉnh sửa:** Yêu cầu cập nhật, sửa đổi thông tin cá nhân không chính xác hoặc chưa đầy đủ;
- **Quyền xóa và hạn chế xử lý:** Yêu cầu xóa hoặc hạn chế xử lý thông tin cá nhân trong các trường hợp không còn cần thiết cho mục đích thu thập, khi rút lại sự đồng ý, hoặc khi việc xử lý vi phạm quy định pháp luật.

Để thực hiện các quyền này, Người dùng vui lòng gửi yêu cầu bằng văn bản (email) đến địa chỉ **easyspa25@gmail.com** hoặc liên hệ qua hotline **0822907198**. EasySpa sẽ phản hồi trong thời gian sớm nhất, tối đa 7 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu hợp lệ.

8. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân

EasySpa cam kết thực hiện các biện pháp bảo mật cần thiết để bảo vệ thông tin cá nhân của Người dùng khỏi mất mát, truy cập trái phép, tiết lộ, sửa đổi hoặc phá hủy. Các biện pháp bảo mật bao gồm:

- **Mã hóa dữ liệu:** Sử dụng giao thức SSL/TLS cho toàn bộ kết nối, mã hóa mật khẩu bằng thuật toán bcrypt, mã hóa dữ liệu nhạy cảm khi lưu trữ (AES-256);
- **Kiểm soát truy cập:** Chỉ những nhân viên có thẩm quyền mới được phép truy cập thông tin cá nhân để thực hiện nhiệm vụ, và việc truy cập được ghi lại nhật ký;
- **Lưu trữ an toàn:** Dữ liệu được lưu trữ tại các trung tâm dữ liệu đạt chuẩn, có tường lửa và hệ thống phát hiện xâm nhập;
- **Đào tạo nhân viên:** Nhân viên được đào tạo về chính sách bảo mật và cam kết tuân thủ.

9. Chia sẻ thông tin với bên thứ ba

EasySpa không chia sẻ, tiết lộ thông tin cá nhân của Người dùng cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ các trường hợp sau:

- Được sự đồng ý rõ ràng của Người dùng;
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
- Chia sẻ với các đối tác cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động của nền tảng (ví dụ: đối tác thanh toán, chuyên viên massage được cử đến phục vụ) nhưng chỉ trong phạm vi cần thiết để thực hiện dịch vụ và các đối tác này phải cam kết bảo mật thông tin.

10. Phương thức, quy trình tiếp nhận yêu cầu của chủ thể dữ liệu

Người dùng có thể gửi yêu cầu xem, chỉnh sửa, xóa hoặc hạn chế xử lý dữ liệu của mình qua các kênh sau:

- **Email:** easyspa25@gmail.com
- **Hotline:** 0822907198
- **Trực tiếp trên nền tảng:** qua mục "Hỗ trợ" hoặc "Liên hệ"

EasySpa sẽ tiếp nhận và xử lý yêu cầu trong thời hạn tối đa 7 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu hợp lệ.

11. Phương thức, quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại về bảo mật

Mọi khiếu nại liên quan đến việc bảo mật thông tin cá nhân được tiếp nhận và giải quyết theo quy trình tại "Cơ chế giải quyết tranh chấp, khiếu nại" của EasySpa (đã được công khai trên nền tảng). Người dùng có thể gửi khiếu nại qua email **easyspa25@gmail.com** hoặc hotline **0822907198**.

12. Thay đổi chính sách

EasySpa có quyền sửa đổi, bổ sung Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân này vào bất kỳ thời điểm nào để phù hợp với hoạt động kinh doanh và quy định pháp luật. Mọi thay đổi quan trọng sẽ được thông báo công khai trên website/ứng dụng EASYSPA.VN ít nhất 5 ngày trước khi có hiệu lực.

13. Thông tin liên hệ giải đáp thắc mắc và khiếu nại

Mọi thắc mắc, khiếu nại liên quan đến chính sách bảo mật thông tin cá nhân hoặc việc thu thập, sử dụng thông tin, Người dùng vui lòng liên hệ:

- **Bộ phận Chăm sóc Khách hàng (Customer Support)**
- **Email:** easyspa25@gmail.com
- **Hotline:** 0822907198
- **Địa chỉ:** Số 16 ngõ 167 ngách 31 Tây Sơn, Phường Kim Liên, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Chúng tôi cam kết tiếp nhận và giải quyết khiếu nại trong thời gian sớm nhất, tối đa 7 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại hợp lệ.

(Tham khảo chi tiết Điều 5 của Nghị định số 248/2026/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2026 và các quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ thông tin cá nhân.)

Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 8 năm 2026 và thay thế mọi phiên bản trước đó.

Đơn vị công bố: Công ty TNHH EasySpa — Nền tảng EASYSPA.VN

Liên hệ: easyspa25@gmail.com · Hotline 0822 907 198