

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

CHÍNH SÁCH CHỐNG LẠM DỤNG VÀ THƯ RÁC

Công ty TNHH Công nghệ số ITH ban hành Chính sách chống lạm dụng và thư rác nhằm bảo vệ khách hàng, người sử dụng và hệ thống website ith.vn trước các hành vi gửi thông tin không mong muốn, giả mạo, lừa đảo, phát tán mã độc hoặc sử dụng trái phép các dịch vụ do ITH cung cấp.

Chính sách này đồng thời quy định nguyên tắc gửi email, tin nhắn và thông tin quảng cáo của ITH, bảo đảm hoạt động liên lạc được thực hiện minh bạch, đúng mục đích và tôn trọng lựa chọn của người nhận.

1. Thông tin doanh nghiệp

Tên doanh nghiệp	CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH
Địa chỉ	C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam
Mã số thuế	0111611727
Đại diện	Ông Nguyễn Xuân Hà
Chức vụ	Giám đốc
Hotline	0964 644 550
Email	info@ith.vn
Website	ith.vn
Số tài khoản	81688866
Ngân hàng	Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank)

2. Mục đích của chính sách

Chính sách này được xây dựng nhằm:

- Ngăn chặn việc phát tán thư rác, tin nhắn rác và nội dung không mong muốn;
- Hạn chế hành vi giả mạo, lừa đảo hoặc lợi dụng tên, thương hiệu và hệ thống của ITH;
- Bảo vệ thông tin cá nhân và quyền riêng tư của khách hàng;

- Bảo đảm hoạt động gửi thông tin quảng cáo, chăm sóc khách hàng và thông báo giao dịch được thực hiện minh bạch;
- Quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng website và các kênh liên hệ của ITH;
- Thiết lập cơ chế tiếp nhận, xác minh và xử lý phản ánh liên quan đến thư rác hoặc hành vi lạm dụng.

3. Phạm vi áp dụng

Chính sách này áp dụng đối với:

- Website ith.vn và các trang thuộc tên miền do ITH quản lý;
- Hệ thống email, biểu mẫu liên hệ, biểu mẫu đặt hàng và đăng ký nhận thông tin;
- Tin nhắn SMS, cuộc gọi, ứng dụng nhắn tin và các kênh liên lạc điện tử của ITH;
- Khách hàng, người truy cập, nhân viên, cộng tác viên, đối tác và nhà cung cấp dịch vụ của ITH;
- Tổ chức, cá nhân sử dụng tên, thương hiệu, địa chỉ email, số điện thoại hoặc hệ thống kỹ thuật của ITH;
- Các nội dung quảng cáo, tiếp thị, chăm sóc khách hàng và thông báo giao dịch do ITH gửi.

4. Giải thích thuật ngữ

Thư điện tử rác

Là thư điện tử quảng cáo được gửi khi chưa có sự đồng ý trước của người nhận; thư được tiếp tục gửi sau khi người nhận đã từ chối; hoặc thư có nội dung, hình thức gửi không phù hợp với quy định pháp luật.

Tin nhắn rác

Là tin nhắn quảng cáo được gửi khi chưa có sự đồng ý của người nhận, được gửi với tần suất không phù hợp hoặc có nội dung vi phạm pháp luật.

Nội dung quảng cáo

Là email, tin nhắn, cuộc gọi hoặc thông báo nhằm giới thiệu doanh nghiệp, sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mại hoặc nội dung có mục đích thương mại.

Thông tin giao dịch

Là nội dung phục vụ việc thực hiện đơn hàng hoặc yêu cầu của khách hàng, bao gồm xác nhận đặt hàng, thanh toán, giao hàng, hóa đơn, bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật, đổi trả, hoàn tiền và xử lý khiếu nại.

Hành vi lạm dụng

Là việc sử dụng website, email, biểu mẫu, hệ thống kỹ thuật, thương hiệu hoặc thông tin của ITH sai mục đích, vượt quá phạm vi cho phép hoặc gây ảnh hưởng đến ITH và người sử dụng khác.

5. Cam kết chống thư rác của ITH

ITH cam kết:

- Không mua bán trái phép danh sách email, số điện thoại hoặc dữ liệu cá nhân;
- Không sử dụng thông tin thu thập được cho mục đích quảng cáo không phù hợp với thông báo đã cung cấp;
- Không cố ý gửi quảng cáo đến người chưa đồng ý nhận thông tin;
- Không tiếp tục gửi nội dung quảng cáo sau khi đã ghi nhận yêu cầu từ chối;
- Không sử dụng thông tin người gửi giả mạo hoặc tiêu đề gây hiểu nhầm;
- Không che giấu danh tính của đơn vị gửi thông tin;
- Không đính kèm mã độc, phần mềm gián điệp hoặc liên kết có dấu hiệu gây mất an toàn;
- Thực hiện các biện pháp kỹ thuật và quản lý nhằm hạn chế việc hệ thống của ITH bị lợi dụng để phát tán thư rác.

6. Điều kiện gửi thông tin quảng cáo

ITH chỉ gửi email, tin nhắn hoặc thông tin quảng cáo khi có ít nhất một trong các căn cứ phù hợp sau:

- Người nhận đã chủ động đăng ký nhận thông tin;
- Người nhận đã đánh dấu lựa chọn đồng ý nhận quảng cáo;
- Người nhận đã xác nhận đăng ký qua email, tin nhắn, biểu mẫu hoặc phương thức điện tử phù hợp;
- Khách hàng đã đồng ý nhận thông tin trong quá trình giao dịch;
- Hai bên có thỏa thuận về việc trao đổi thông tin quảng cáo;
- Việc gửi thông tin được pháp luật cho phép trong từng trường hợp cụ thể.

Việc cung cấp số điện thoại hoặc email để đặt hàng không mặc nhiên được hiểu là đồng ý nhận quảng cáo lâu dài nếu khách hàng chưa thể hiện sự đồng ý phù hợp.

7. Ghi nhận sự đồng ý của người nhận

ITH có thể ghi nhận sự đồng ý nhận thông tin thông qua:

- Biểu mẫu đăng ký trên website ith.vn;
- Lựa chọn đăng ký nhận bản tin hoặc chương trình khuyến mại;
- Email hoặc tin nhắn xác nhận;
- Văn bản, hợp đồng hoặc thỏa thuận giữa các bên;
- Cuộc gọi có nội dung xác nhận phù hợp;
- Các phương thức hợp pháp khác thể hiện rõ ý chí của người nhận.

Người nhận có quyền thay đổi hoặc rút lại sự đồng ý vào bất kỳ thời điểm nào.

8. Thông tin giao dịch và chăm sóc khách hàng

Các thông tin sau có thể được gửi để phục vụ yêu cầu hoặc giao dịch của khách hàng:

- Xác nhận đặt hàng;
- Xác nhận thanh toán;
- Thông báo tình trạng đơn hàng;
- Thông báo vận chuyển và giao nhận;
- Gửi báo giá, hợp đồng, hóa đơn hoặc chứng từ;
- Hướng dẫn sử dụng sản phẩm;
- Thông báo bảo hành hoặc sửa chữa;
- Thông tin đổi trả và hoàn tiền;
- Phản hồi yêu cầu hỗ trợ hoặc khiếu nại;
- Thông báo liên quan đến an toàn và bảo mật tài khoản.

Đây là các thông tin phục vụ giao dịch hoặc yêu cầu của khách hàng và không nhất thiết được coi là nội dung quảng cáo. ITH sẽ giới hạn nội dung trong phạm vi cần thiết và phù hợp với mục đích liên hệ.

9. Yêu cầu đối với nội dung do ITH gửi

Thông tin quảng cáo hoặc tiếp thị do ITH gửi phải:

- Thể hiện rõ tên Công ty TNHH Công nghệ số ITH hoặc đơn vị được ITH ủy quyền;
- Có địa chỉ liên hệ hoặc kênh hỗ trợ phù hợp;
- Có tiêu đề phản ánh đúng nội dung;
- Không sử dụng tiêu đề giả mạo, giật gân hoặc gây hiểu lầm;
- Không cung cấp thông tin sai về sản phẩm, giá bán, khuyến mại hoặc quyền lợi khách hàng;
- Có hướng dẫn từ chối nhận quảng cáo khi pháp luật yêu cầu;

- Không chứa liên kết, tệp đính kèm hoặc phần mềm gây mất an toàn;
- Tuân thủ quy định về quảng cáo, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và dữ liệu cá nhân.

10. Tần suất và thời gian liên hệ

ITH thực hiện việc gửi thông tin với tần suất hợp lý, phù hợp với nhu cầu của người nhận và không vượt quá giới hạn pháp luật quy định.

Đối với thông tin quảng cáo:

- Không gửi liên tục với tần suất gây phiền toái;
- Không cố ý lặp lại cùng một nội dung trong thời gian ngắn;
- Không thực hiện cuộc gọi quảng cáo ngoài thời gian được pháp luật cho phép, trừ trường hợp có thỏa thuận khác;
- Có thể điều chỉnh tần suất theo lựa chọn hoặc nhu cầu của người nhận;
- Dừng gửi khi người nhận yêu cầu từ chối.

Thông báo khẩn cấp liên quan đến bảo mật, an toàn, giao dịch hoặc quyền lợi khách hàng có thể được gửi khi cần thiết.

11. Quyền từ chối nhận quảng cáo

Người nhận có quyền từ chối nhận thông tin quảng cáo bằng một trong các hình thức sau:

- Sử dụng chức năng “Hủy đăng ký” hoặc “Từ chối nhận tin” trong email;
- Phản hồi trực tiếp vào email đã nhận;
- Gửi yêu cầu đến info@ith.vn;
- Liên hệ hotline 0964 644 550;
- Thực hiện theo hướng dẫn từ chối được thể hiện trong tin nhắn;
- Sử dụng phương thức khác do ITH công bố tại thời điểm gửi.

Sau khi ghi nhận yêu cầu, ITH sẽ ngừng gửi nội dung quảng cáo đến địa chỉ email hoặc số điện thoại đã từ chối theo thời hạn pháp luật quy định.

Việc từ chối quảng cáo không làm ảnh hưởng đến các thông báo cần thiết để thực hiện đơn hàng, hợp đồng, bảo hành, hỗ trợ kỹ thuật hoặc nghĩa vụ pháp lý.

12. Bảo vệ dữ liệu cá nhân

Thông tin email, số điện thoại và dữ liệu liên hệ được ITH xử lý theo Chính sách bảo mật của website ith.vn và quy định pháp luật hiện hành.

ITH thực hiện các nguyên tắc sau:

- Chỉ thu thập thông tin cần thiết cho mục đích đã thông báo;
- Không sử dụng dữ liệu cho mục đích trái với thỏa thuận hoặc quy định pháp luật;
- Không mua bán trái phép dữ liệu cá nhân;
- Không cung cấp danh sách khách hàng cho bên thứ ba để tự ý quảng cáo;
- Áp dụng biện pháp bảo vệ dữ liệu khỏi truy cập, sử dụng hoặc tiết lộ trái phép;
- Xóa, hủy hoặc hạn chế xử lý dữ liệu khi không còn cần thiết, theo quy định pháp luật;
- Tôn trọng quyền rút lại sự đồng ý và các quyền hợp pháp khác của chủ thể dữ liệu.

13. Các hành vi bị nghiêm cấm

Tổ chức, cá nhân không được sử dụng website, hệ thống hoặc thương hiệu của ITH để thực hiện các hành vi sau:

- Gửi thư rác, tin nhắn rác hoặc cuộc gọi rác;
- Thu thập trái phép địa chỉ email, số điện thoại hoặc thông tin khách hàng;
- Sử dụng chương trình tự động để gửi hàng loạt yêu cầu qua biểu mẫu;
- Gửi nội dung quảng cáo không liên quan qua phần bình luận, đánh giá hoặc biểu mẫu liên hệ;
- Phát tán mã độc, phần mềm gián điệp, tệp nguy hiểm hoặc liên kết lừa đảo;
- Giả mạo ITH, nhân viên ITH, đối tác hoặc khách hàng của ITH;
- Sử dụng logo, tên thương mại hoặc địa chỉ liên hệ của ITH để lừa đảo;
- Gửi thông tin sai sự thật, xúc phạm, đe dọa hoặc vi phạm pháp luật;
- Tạo đơn hàng, yêu cầu hỗ trợ hoặc khiếu nại giả mạo với mục đích phá hoại;
- Tấn công, dò quét, khai thác lỗ hổng hoặc gây quá tải hệ thống;
- Can thiệp vào hoạt động bình thường của website;
- Sao chép hoặc thu thập dữ liệu tự động trái phép;
- Lợi dụng hệ thống của ITH để che giấu nguồn phát tán thư rác;
- Tiếp tục liên hệ quảng cáo sau khi người nhận đã từ chối.

14. Chống lạm dụng biểu mẫu trên website

Các biểu mẫu đặt hàng, liên hệ, đăng ký nhận tin, yêu cầu báo giá, bảo hành và khiếu nại trên ith.vn chỉ được sử dụng đúng mục đích.

ITH có quyền áp dụng các biện pháp sau:

- Sử dụng CAPTCHA hoặc công cụ xác minh người dùng;
- Giới hạn số lần gửi biểu mẫu;
- Chặn địa chỉ IP, thiết bị hoặc tài khoản có dấu hiệu bất thường;
- Tạm dừng xử lý yêu cầu có nội dung trùng lặp hoặc không rõ mục đích;
- Loại bỏ nội dung quảng cáo, thư rác hoặc liên kết nguy hiểm;
- Yêu cầu người gửi xác minh thông tin;
- Lưu giữ thông tin kỹ thuật cần thiết để điều tra hành vi lạm dụng;
- Chuyển thông tin cho cơ quan có thẩm quyền khi có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

15. Biện pháp phát hiện và ngăn chặn

ITH có thể sử dụng các biện pháp kỹ thuật và quản lý để phòng chống thư rác, bao gồm:

- Bộ lọc thư rác và mã độc;
- Hệ thống phát hiện truy cập bất thường;
- Kiểm tra tần suất gửi yêu cầu;
- Xác thực địa chỉ email hoặc số điện thoại;
- Danh sách chặn đối với nguồn phát tán nội dung vi phạm;
- Theo dõi nhật ký truy cập và hoạt động hệ thống;
- Kiểm tra liên kết và tệp đính kèm;
- Phân quyền truy cập hệ thống gửi email;
- Rà soát định kỳ danh sách người nhận;
- Kiểm soát hoạt động của nhà cung cấp dịch vụ gửi email, tin nhắn.

Việc áp dụng các biện pháp này được thực hiện trong phạm vi cần thiết, phù hợp với Chính sách bảo mật và quy định pháp luật.

16. Tiếp nhận phản ánh về thư rác

Khách hàng có thể phản ánh khi:

- Nhận được email hoặc tin nhắn quảng cáo mang tên ITH nhưng chưa từng đăng ký;
- Đã từ chối nhưng vẫn tiếp tục nhận quảng cáo;
- Nhận được nội dung có dấu hiệu giả mạo ITH;
- Nhận được liên kết hoặc tệp đính kèm đáng ngờ;
- Phát hiện website, tài khoản hoặc số điện thoại mạo danh ITH;

- Phát hiện hệ thống của ITH có dấu hiệu bị lợi dụng để phát tán thư rác.

Thông tin phản ánh nên bao gồm:

- Họ tên và thông tin liên hệ của người phản ánh;
- Địa chỉ email hoặc số điện thoại đã nhận thông tin;
- Địa chỉ người gửi hoặc số điện thoại gửi;
- Thời gian nhận;
- Tiêu đề và nội dung thư;
- Ảnh chụp màn hình;
- Phần tiêu đề kỹ thuật của email, nếu có;
- Liên kết, tệp đính kèm hoặc tài liệu liên quan.

Kênh tiếp nhận:

- Hotline: 0964 644 550
- Email: info@ith.vn
- Địa chỉ: C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam

17. Quy trình xử lý phản ánh

Sau khi nhận được phản ánh, ITH thực hiện các bước sau:

Bước 1: Tiếp nhận

Ghi nhận nội dung phản ánh, thông tin người gửi, kênh phát tán và bằng chứng liên quan.

Bước 2: Xác minh

Kiểm tra hệ thống gửi email, tin nhắn, nhật ký truy cập, danh sách người nhận và đơn vị cung cấp dịch vụ liên quan.

Bước 3: Ngăn chặn

Tạm dừng chiến dịch, khóa nguồn gửi, chặn địa chỉ hoặc thực hiện biện pháp kỹ thuật cần thiết nếu phát hiện nguy cơ tiếp tục phát tán.

Bước 4: Xử lý

Xóa người phản ánh khỏi danh sách quảng cáo, khắc phục lỗi hệ thống, xử lý tài khoản vi phạm hoặc làm việc với nhà cung cấp dịch vụ.

Bước 5: Phản hồi

Thông báo kết quả xử lý cho người phản ánh qua email, điện thoại hoặc phương thức phù hợp.

Bước 6: Lưu hồ sơ

Lưu thông tin vụ việc trong phạm vi cần thiết để phòng ngừa tái diễn và thực hiện nghĩa vụ pháp lý.

18. Xử lý hành vi vi phạm

Tùy theo tính chất và mức độ vi phạm, ITH có thể:

- Cảnh báo tổ chức hoặc cá nhân vi phạm;
- Xóa nội dung thư rác;
- Hạn chế quyền sử dụng biểu mẫu hoặc dịch vụ;
- Tạm khóa hoặc chấm dứt tài khoản;
- Chặn địa chỉ IP, email, số điện thoại hoặc thiết bị;
- Chấm dứt hợp tác với đơn vị cung cấp dịch vụ vi phạm;
- Yêu cầu bồi thường thiệt hại nếu hành vi gây tổn thất cho ITH;
- Cung cấp thông tin cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định;
- Áp dụng các biện pháp pháp lý cần thiết để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của ITH, khách hàng và bên liên quan.

19. Nhà cung cấp dịch vụ và đối tác

ITH có thể sử dụng nhà cung cấp dịch vụ để gửi email, tin nhắn hoặc hỗ trợ chăm sóc khách hàng.

Các đơn vị này chỉ được xử lý thông tin trong phạm vi nhiệm vụ được giao và phải:

- Tuân thủ yêu cầu bảo mật;
- Không tự ý sử dụng dữ liệu để quảng cáo;
- Không chuyển giao dữ liệu trái phép;
- Áp dụng biện pháp phòng chống thư rác;
- Tôn trọng yêu cầu từ chối của người nhận;
- Xóa hoặc hoàn trả dữ liệu khi kết thúc dịch vụ theo thỏa thuận và quy định pháp luật;
- Phối hợp với ITH khi xảy ra sự cố hoặc có phản ánh.

20. Giới hạn trách nhiệm

ITH không chịu trách nhiệm đối với thư rác hoặc nội dung giả mạo được phát tán bởi tổ chức, cá nhân không thuộc quyền quản lý của ITH.

Tuy nhiên, khi nhận được thông báo có căn cứ về hành vi mạo danh, ITH sẽ xem xét và phối hợp thực hiện các biện pháp cần thiết để cảnh báo, ngăn chặn hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Khách hàng không nên cung cấp mật khẩu, mã PIN, mã OTP hoặc thông tin bảo mật tài khoản ngân hàng qua email, tin nhắn hay cuộc gọi. ITH không yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin bảo mật này để nhận khuyến mại hoặc xử lý yêu cầu thông thường.

21. Điều chỉnh chính sách

ITH có quyền sửa đổi, bổ sung Chính sách chống lạm dụng và thư rác để phù hợp với hoạt động thực tế và quy định pháp luật.

Phiên bản cập nhật được đăng tải trên website ith.vn và có hiệu lực kể từ ngày công bố, trừ trường hợp có thông báo khác.

22. Hiệu lực áp dụng

Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày được đăng tải trên website ith.vn.

Mọi phản ánh liên quan đến hành vi lạm dụng, thư rác hoặc giả mạo ITH, khách hàng vui lòng liên hệ:

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

- Địa chỉ: C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Hotline: 0964 644 550
- Email: info@ith.vn
- Website: ith.vn