

CÔNG TY TNHH Y TẾ SHOUBIKAI VIỆT NAM

ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ & CHÍNH SÁCH BẢO MẬT

Terms of Service & Privacy Policy

利用規約とプライバシーポリシー

VUI LÒNG CHỌN NGÔN NGỮ / PLEASE SELECT
LANGUAGE / 言語を選択してください

 TIẾNG VIỆT (Bản gốc)

 ENGLISH VERSION

 日本語版 (JAPANESE)



PHIÊN BẢN TIẾNG VIỆT

Chào mừng Quý khách hàng đến với hệ thống thông tin trực tuyến của Viện thẩm mỹ SBC. Nhằm mục đích đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng, tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật hiện hành của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, chúng tôi ban hành văn bản quy định toàn diện về Điều khoản Dịch vụ và Chính sách Bảo mật dưới đây. Khách hàng khi thao tác trên website hoặc sử dụng dịch vụ đồng nghĩa với việc đã đọc, hiểu và hoàn toàn đồng ý tuân thủ các điều khoản này.

PHẦN I. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN VÀ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Viện thẩm mỹ SBC cam kết bảo vệ tuyệt đối thông tin và dữ liệu của khách hàng, tuân thủ nghiêm ngặt Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân:

1. Thu thập và phân loại dữ liệu

- Dữ liệu cá nhân cơ bản:** Bao gồm họ tên, số điện thoại, ngày sinh, giới tính, email nhằm phục vụ công tác liên hệ, quản lý lịch hẹn trực tuyến và chăm sóc khách hàng định kỳ.
- Dữ liệu cá nhân nhạy cảm:** Đặc thù là đơn vị y tế thẩm mỹ, chúng tôi có thể thu thập dữ liệu về tình trạng sức khỏe, tiền sử bệnh lý và đặc điểm hình thái cơ thể. Việc xử lý dữ liệu nhạy cảm này chỉ được thực hiện khi có sự **đồng ý rõ ràng, cụ thể và tự nguyện** của khách hàng qua xác nhận điện tử hoặc văn bản trực tiếp.

2. Quyền của chủ thể dữ liệu

Khách hàng có toàn quyền đối với dữ liệu cá nhân của mình, bao gồm: Quyền được biết và truy cập thông tin; Quyền yêu cầu đính chính hoặc cập nhật dữ liệu; Quyền rút lại sự đồng ý xử lý dữ liệu; Quyền yêu cầu xóa hoặc hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân bằng cách thông báo chính thức đến Ban quản lý SBC.

3. Cam kết bảo mật và thời gian lưu trữ

Mọi thông tin được mã hóa bảo mật trên hệ thống máy chủ nội bộ. SBC cam kết không chuyển nhượng, thương mại hóa dữ liệu cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của khách hàng, ngoại trừ trường hợp có yêu cầu từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền. Dữ liệu được lưu trữ an toàn cho đến khi hoàn thành mục đích cung cấp dịch vụ hoặc nhận được yêu cầu hủy bỏ hợp lệ từ chủ thể dữ liệu.

PHẦN II. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP

Chúng tôi luôn nỗ lực tối đa để mang lại sự hài lòng cho từng khách hàng thông qua cơ chế giải quyết phản ánh và tranh chấp minh bạch:

1. Kênh tiếp nhận thông tin

Khách hàng có thể phản ánh chất lượng y khoa, thái độ phục vụ hoặc yêu cầu quyền lợi thông qua Hotline: 1800 555577, Email: info@benhvienthammysbc.com, hoặc trực tiếp tại văn phòng trụ sở: 230 Nguyễn Đình Chiểu, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh.

2. Quy trình xử lý quy chuẩn

- **Bước 1 (Tiếp nhận):** Bộ phận Chăm sóc khách hàng ghi nhận thông tin sự việc chi tiết, lập biên bản tiếp nhận phản ánh trong hệ thống CRM.
- **Bước 2 (Xác minh chuyên môn):** Trong vòng 24 giờ làm việc, người chịu trách nhiệm sẽ liên hệ lại với khách hàng để bổ sung thông tin và tiến hành trưng cầu giám định hoặc họp hội đồng y khoa nội bộ.
- **Bước 3 (Phản hồi & Khắc phục):** SBC đưa ra văn bản phản hồi và phương án giải quyết dứt điểm (điều chỉnh liệu trình, hỗ trợ y tế chuyên sâu hoặc hoàn trả tài chính) gửi tới khách hàng trong thời gian từ 3 đến 5 ngày làm việc.

3. Cơ chế giải quyết tranh chấp pháp lý

Trong trường hợp hai bên xảy ra bất đồng hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến dịch vụ mà không thể đạt được sự thống nhất thông qua hòa giải, thương lượng trực tiếp; **mọi tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết theo quy định của pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam tại Cơ quan nhà nước hoặc Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.**

PHẦN III. CHÍNH SÁCH GIÁ CẢ DỊCH VỤ VÀ SẢN PHẨM

1. Đồng tiền niêm yết và thanh toán

Tuân thủ nghiêm ngặt Luật Quản lý ngoại hối của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, **tất cả các mức giá niêm yết trên website vienthammysbc.vn cũng như tại cơ sở đều được hiển thị công khai và thực hiện giao dịch thanh toán duy nhất bằng Việt Nam Đồng (VNĐ).**

2. Tính trọn gói của chi phí

Giá hiển thị trên website là giá trọn gói áp dụng cho một liệu trình quy chuẩn (đã bao gồm các loại thuế và phí liên quan). SBC cam kết không thu thêm bất kỳ khoản phụ phí ẩn nào ngoài danh mục đã thỏa thuận với khách hàng.

PHẦN IV. PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN GIAO DỊCH

SBC cung cấp đa dạng hình thức thanh toán trực tiếp tại quầy bao gồm: Tiền mặt (VNĐ); Thanh toán thẻ qua máy POS (thẻ ATM nội địa, thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ quốc tế Visa, Mastercard, JCB...); Chuyển khoản liên ngân hàng vào tài khoản thương mại chính thức của Công ty TNHH Y tế Shoubikai Việt Nam.

Lưu ý quan trọng: Website vienthammysbc.vn hiện không tích hợp cổng thanh toán trực tuyến tự động. Mọi giao dịch tiền tệ chỉ được xác lập chính thức sau khi khách hàng đã hoàn thành bước thăm khám trực tiếp cùng bác sĩ chuyên khoa tại cơ sở.

PHẦN V. CÁC ĐIỀU KIỆN VÀ GIỚI HẠN CUNG CẤP DỊCH VỤ

- **Giới hạn độ tuổi:** Khách hàng tham gia các dịch vụ phẫu thuật thẩm mỹ xâm lấn phải từ đủ 18 tuổi. Khách hàng dưới 18 tuổi bắt buộc phải có cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp đi cùng để thực hiện đối chiếu thông tin pháp lý và ký biên bản bảo lãnh đồng ý dịch vụ.
- **Giới hạn sức khỏe y khoa:** SBC có quyền từ chối thực hiện thủ thuật y khoa hoặc liệu trình nếu bác sĩ chuyên khoa chẩn đoán tình trạng sức khỏe của khách hàng không đáp ứng điều kiện y tế chống chỉ định (ví dụ: mắc bệnh tim mạch, huyết áp nặng chưa kiểm soát, chứng máu khó đông, phụ nữ đang mang thai...).

PHẦN VI. CHÍNH SÁCH HỦY LỊCH HẸN, ĐỔI TRẢ VÀ HOÀN TIỀN

1. Thay đổi hoặc hủy lịch hẹn trước

Khách hàng đặt lịch hẹn vui lòng thông báo điều chỉnh thời gian trước ít nhất 24 giờ. Các khoản tiền đặt cọc giữ chỗ hoặc giữ suất khuyến mãi sẽ không được hoàn trả bằng tiền mặt nếu khách hàng tự ý bỏ lịch mà không có lý do bất khả kháng, nhưng sẽ được hệ thống bảo lưu giá trị trong vòng 30 ngày để chuyển đổi sang sản phẩm/dịch vụ khác.

2. Quyết toán tài chính khi chấm dứt liệu trình giữa chừng

- Chi phí đối với các buổi dịch vụ mà khách hàng đã thực tế sử dụng sẽ được tính toán khấu trừ dựa trên **đơn giá sau khi áp dụng ưu đãi/khuyến mãi** (tức tính trên số tiền thực tế khách hàng đã chi trả cho gói dịch vụ đó).
- Trường hợp khách hàng tự ý đơn phương chấm dứt hợp đồng dịch vụ mà không có lý do chính đáng hoặc chỉ định chuyên môn từ bác sĩ, SBC có quyền áp dụng mức phí hủy dịch vụ hợp lý để bù đắp chi phí vật tư tiêu hao và nhân sự đã sắp xếp. **Mức phí hủy dịch vụ cụ thể này sẽ được quy định chi tiết và được khách hàng đồng ý ký tên xác nhận trong Hồ sơ/Phiếu thu dịch vụ trực tiếp tại phòng khám.** Số tiền dư còn lại sau khi đối trừ sẽ được hoàn trả lại cho khách hàng qua tài khoản ngân hàng.

PHẦN VII. HÌNH THỨC HỖ TRỢ TRỰC TUYẾN VÀ MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM Y KHOA

1. Các kênh kết nối hỗ trợ

Website cung cấp các tính năng hỗ trợ điều hướng trực tuyến thông qua các biểu tượng liên kết để kết nối trực tiếp khách hàng đến tổng đài Hotline: 1800 555577, Hộp thư điện tử: info@benhvienthammysbc.com, trang mạng xã hội Zalo OA và Facebook Messenger.

2. Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm y khoa (Medical Disclaimer)

TUYÊN BỐ MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM: Mọi thông tin, bài viết đăng tải trên website và các nội dung tư vấn trực tuyến chỉ mang tính chất tham khảo, định hướng thông tin ban đầu. **Để có kết luận chẩn đoán y khoa chính xác và thiết lập phác đồ điều trị an toàn, phù hợp, khách hàng bắt buộc phải được bác sĩ chuyên khoa trực tiếp thăm khám lâm sàng tại cơ sở phòng khám của Viện thẩm mỹ SBC.** SBC hoàn toàn miễn trừ trách nhiệm pháp lý nếu khách hàng tự ý áp dụng các thông tin trực tuyến để tự điều trị tại nhà mà không có chỉ định trực tiếp từ bác sĩ.

ENGLISH VERSION

Welcome to the online information system of SBC Aesthetic Clinic. In order to protect the legal rights of consumers and strictly comply with the current laws of the Socialist Republic of Vietnam, we hereby issue this comprehensive document outlining our Terms of Service and Privacy Policy. By accessing this website or using our services, you acknowledge that you have read, understood, and fully agreed to abide by these terms.

PART I. PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROTECTION

SBC Aesthetic Clinic is fully committed to protecting customer data in strict compliance with Decree No. 13/2023/ND-CP on Personal Data Protection:

1. Data Collection and Classification

- **Basic Personal Data:** Includes full name, phone number, date of birth, gender, and email address for communication, appointment management, and customer care.
- **Sensitive Personal Data:** As a medical aesthetic provider, we may collect information regarding health conditions, medical history, and physical traits. Processing this sensitive data is strictly contingent upon the customer's **explicit, specific, and voluntary consent** via electronic verification or written agreement.

2. Data Subject Rights

Customers hold full rights over their personal data, including: The right to be informed and access data; the right to rectify or update data; the right to withdraw consent; and the right to request the deletion or restriction of data processing by formally notifying SBC Management.

3. Security Commitment and Retention

All data is securely encrypted on internal servers. SBC pledges not to transfer or commercialize data to third parties without prior consent, except upon request from competent state authorities. Data is retained securely until the fulfillment of service purposes or upon a valid deletion request from the data subject.

PART II. COMPLAINT AND DISPUTE RESOLUTION PROCEDURE

We strive to ensure complete customer satisfaction through a highly transparent dispute resolution mechanism:

1. Reception Channels

Customers can submit feedback regarding medical quality, staff attitude, or benefit requests via our Hotline: 1800 555577, Email: info@benhvienthammysbc.com, or directly at our headquarters: 230 Nguyen Dinh Chieu, Vo Thi Sau Ward, District 3, Ho Chi Minh City.

2. Standard 3-Step Process

- **Step 1 (Reception):** The Customer Care department logs detailed feedback into the CRM system.
- **Step 2 (Verification):** Within 24 working hours, the designated officer will contact the customer to gather details and initiate an internal medical board review if necessary.
- **Step 3 (Resolution & Feedback):** SBC will issue a formal written response and an optimal solution (treatment adjustments, specialized medical support, or financial refund) within 3 to 5 working days.

3. Legal Dispute Jurisdiction

In the event that an agreement cannot be reached through direct negotiation or mediation, **all disputes arising out of or in connection with our services shall be settled in accordance with the laws of the Socialist Republic of Vietnam at a competent state agency or court of law as provided by legislation.**

PART III. PRODUCT AND SERVICE PRICING POLICY

1. Currency of Listing and Payment

In strict compliance with the Foreign Exchange Management Law of the State Bank of Vietnam, **all prices displayed on the website vienthammysbc.vn and at our clinic are listed and transacted solely in Vietnamese Dong (VND).**

2. All-Inclusive Pricing

Prices listed are package rates for a standard treatment regimen (inclusive of relevant taxes and fees). SBC commits to no hidden surcharges beyond the explicitly agreed scope.

PART IV. TRANSACTION PAYMENT METHODS

SBC supports multiple direct payment methods at the counter, including: Cash (VND); Card payments via POS (domestic ATM, Visa, Mastercard, JCB, etc.); and Direct bank transfer to the official commercial account of Shoubikai Vietnam Medical Company Limited.

Important Note: The website vienthammysbc.vn does not feature an automated online payment gateway. All monetary transactions are officially established only after the customer completes a direct clinical consultation with our specialist doctors at the clinic.

PART V. CONDITIONS AND LIMITATIONS OF SERVICE PROVISION

- **Age Restrictions:** Customers undergoing invasive plastic surgery must be at least 18 years old. Minors under 18 must be accompanied by a parent or legal guardian for identity verification and must obtain a signed warranty/consent form.
- **Medical Prerequisites:** SBC reserves the right to refuse medical procedures if our specialists determine that the customer's health condition matches medical contraindications (e.g., uncontrolled cardiovascular diseases, severe hypertension, hemophilia, or pregnancy).

PART VI. CANCELLATION, EXCHANGE, AND REFUND POLICY

1. Appointment Changes and Cancellations

Customers are kindly requested to notify us of any appointment modifications at least 24 hours in advance. Deposits made to secure bookings or promotional slots are non-refundable in cash upon voluntary cancellation without force majeure, but will be preserved for 30 days for conversion to other products or services.

2. Financial Settlements for Early Course Termination

- Costs for service sessions that the customer has actually utilized will be calculated and deducted based on the **unit price after applying the discount/promotion** (i.e., calculated based on the actual amount paid by the customer for that package).
- If a customer unilaterally terminates the service agreement without a valid reason or medical justification, SBC reserves the right to apply a reasonable cancellation fee to cover consumed materials and allocated personnel. **This specific cancellation fee will be detailed and requires the customer's signed acknowledgment in the Service Dossier/Receipt directly at the clinic.** Any remaining balance will be refunded via bank transfer.

PART VII. ONLINE SUPPORT CHANNELS AND MEDICAL DISCLAIMER

1. Online Connectivity Channels

The website offers direct navigation buttons linking customers to our Hotline: 1800 555577, Email: info@benhvienthammysbc.com, Zalo OA, and Facebook Messenger.

2. Medical Disclaimer

MEDICAL DISCLAIMER: All information, articles, and online consultation responses provided via telephone or messaging apps are strictly for preliminary reference purposes. **To obtain an accurate medical diagnosis and establish a safe, tailored treatment plan, customers must undergo a direct clinical examination by a specialist doctor at SBC Aesthetic Clinic.** SBC is entirely absolved of legal liability if a customer self-treats at home based on online information without direct medical prescription.

日本語版 (JAPANESE)

SBC美容クリニックのオンライン情報システムへようこそ。消費者の方々の法的権利を保護し、ベトナム社会主義共和国の現行法令を厳格に遵守するため、ここに「利用規約およびプライバシーポリシー」の包括的文書を発行いたします。当ウェブサイトへのアクセスまたは当院のサービスのご利用により、お客様はこれらの条項を読み、理解し、完全に遵守することに同意したものとみなされます。

第I部. プライバシーポリシーおよび個人情報保護

SBC美容クリニックは、個人情報保護に関する政令第13/2023/NĐ-CP号を厳格に遵守し、お客様のデータの絶対的な保護に努めます。

1. データの収集および分類

- 基本個人データ:** ご連絡、オンライン予約管理、および定期的なカスタマーケアを目的とした、氏名、電話番号、生年月日、性別、メールアドレスが含まれます。
- 機密性の高い個人データ（要配慮個人情報）:** 美容医療機関の特性上、健康状態、病歴、身体的特徴に関するデータを収集する場合があります。これらの機密データの処理は、電子確認または書面によるお客様の**明確、具体的、かつ自発的な同意**がある場合にのみ厳格に行われます。

2. データ主体の権利

お客様はご自身の個人データに対して以下の全権利を有します：情報の開示およびアクセス権、データの訂正または更新を要求する権利、同意を撤回する権利、ならびにSBC管理部に正式に通知することにより個人データの削除または処理の制限を要求する権利。

3. 安全管理の徹底と保存期間

すべての情報は内部サーバー上で安全に暗号化されます。SBCは、法令に基づく正当な国家機関からの要請がある場合を除き、お客様の同意なしにデータを第三者に譲渡または商業化しないことを約束します。データは、サービス提供目的が達成されるか、またはデータ主体から正当な削除要請を受けるまで安全に保管されます。

第II部. 苦情および紛争解決手続き

当院は、透明性の高い苦情・紛争解決メカニズムを通じて、すべてのお客様に最大限ご満足いただけるよう努めております。

1. 受付窓口

医療の質、スタッフの対応、または権利の要求に関するご意見・苦情は、ホットライン：1800 555577、メール：info@benhvienthammysbc.com、または本社（住所：230 Nguyen Dinh Chieu, Vo Thi Sau Ward, District 3, Ho Chi Minh City）にて直接承ります。

2. 標準的な3ステッププロセス

- **ステップ1（受付）**：カスタマーケア部門が苦情の詳細を記録し、CRMシステムに登録します。
- **ステップ2（事実確認）**：24営業時間以内に担当者がお客様にご連絡し、詳細を把握した上で、必要に応じて内部医療委員会による審査を開始します。
- **ステップ3（解決策の提示と回答）**：SBCは3～5営業日以内に、正式な書面による回答および最適な解決策（治療内容の調整、専門的な医療サポート、または返金）を提示します。

3. 法的紛争の管轄裁判所

直接の交渉や調停によって合意に達することができない場合、**当院のサービスに起因または関連して生じるすべての紛争は、ベトナム社会主義共和国の法律に従い、法令に定められた管轄の国家機関または裁判所にて解決されるものとし**ます。

第III部. サービス・製品の価格ポリシー

1. 表示通貨および決済通貨

ベトナム国家銀行の外国為替管理法を厳格に遵守し、**ウェブサイト vienthammysbc.vn および当院で表示されるすべての価格は、ベトナムドン（VND）でのみ表示され、決済されます。**外国替での表示やその場での換算行為は固く禁じられています。

2. 総額表示の原則

ウェブサイトに表示されている価格は、標準的な治療計画のパッケージ料金（関連する税金および手数料を含む）です。SBCはお客様と明示的に合意した範囲を超えて、隠れた追加料金を一切請求しないことを約束します。

第IV部. 決済方法

SBCはカウンターでの多様な直接決済方法に対応しています：現金（VND）、POS端末を介したカード決済（国内ATMカード、クレジットカード、およびVisa、Mastercard、JCBなどの国際デビットカード）、Shoubikai Vietnam Medical Company Limited の公式口座への直接銀行振込。

重要なお知らせ: ウェブサイト vienthammysbc.vn には自動オンライン決済ゲートウェイは統合されていません。すべての金銭取引は、お客様が当院の専門医による直接の臨床診察を完了した後にのみ正式に確定します。

第V部. サービス提供の条件と制限

- **年齢制限:** 侵襲的な形成外科・美容外科手術を受けられるお客様は、18歳以上である必要があります。18歳未満の未成年のお客様には、身元確認のため親権者または法的保護者の同伴が必須となり、署名済みの同意書をご提出いただく必要があります。
- **医学的制限:** 当院の専門医が、お客様の健康状態が医療上の禁忌（コントロール不良の心血管疾患、重度の高血圧、血友病、妊娠など）に該当すると判断した場合、医療行為または施術の提供を拒否する権利を留保します。

第VI部. キャンセル・変更・返金ポリシー

1. 予約の変更およびキャンセル

予約の変更またはキャンセルを希望される場合は、少なくとも24時間前までにご連絡いただけますようお願いいたします。不可抗力な理由がなく自己都合によりキャンセルされた場合、予約枠やプロモーション枠を確保するためのデポジット（保証金）の現金返金はいたしかねますが、他の製品またはサービスへの変更のために30日間はシステム内に保持されます。

2. コース中途解約時の精算規定

- お客様が実際に利用された施術セッションの費用は、**割引/プロモーション適用後の単価**に基づいて計算され、差し引かれます（すなわち、そのパッケージに対してお客様が実際に支払われた金額に基づいて計算され、消費者の公平な権利を保護します）。
- お客様が正当な理由または医学的根拠なしに単独でサービス契約を解除する場合、SBCは消費された材料および配置された人員を補償するために、合理的なキャンセル料を適用する権利を留保します。**この具体的なキャンセル料は詳細に規定されており、クリニックにて直接、サービス書類/領収書にお客様の署名による確認が必要となります。** 残高がある場合は銀行振込にて返金されます。

第VII部. オンラインサポート窓口および医療に関する免責事項

1. オンライン接続チャネル

ウェブサイトには、ホットライン：1800 555577、メール：info@benhvienthammysbc.com、Zalo OA、およびFacebook Messengerへ直接接続するリンクボタンが用意されています。

2. 医療に関する免責事項

医療に関する免責事項: ウェブサイト上で提供されるすべての情報、記事、および電話やメッセージングアプリを介したオンライン相談の回答は、あくまで事前の参考情報として提供されるものです。**正確な医学的診断を下し、安全でカスタマイズされた治療計画を確立するためには、お客様は必ずSBC美容クリニックの専門医による直接の臨床診察を受ける必要があります。**

す。 医師の直接の処方なしに、お客様がオンライン情報に基づいて自宅で自己治療を行った場合、SBCは一切の法的責任を免除されるものとします。