

## THỎA THUẬN SỬ DỤNG THUÊ BAO NỀN TẢNG QUẢN LÝ BÁN HÀNG ĐA KÊNH MISA eShop

Đây là thỏa thuận pháp lý giữa Khách hàng với Công ty Cổ phần MISA, quy định các điều khoản trong việc Khách hàng sử dụng Thuê bao Nền tảng quản lý bán hàng đa kênh MISA eShop. Thỏa thuận này là Hợp đồng thuê bao thể hiện dưới hình thức giao dịch điện tử giữa hai Bên. Bằng cách tích chọn vào ô “Tôi đồng ý với Thỏa thuận sử dụng dịch vụ” trên Thỏa thuận, Khách hàng đồng ý rằng các điều khoản này sẽ được áp dụng nếu Khách hàng lựa chọn truy cập hoặc sử dụng dịch vụ và thao tác tích chọn này tương đương với việc hai Bên đã ký kết Thỏa thuận.

### Điều 1: Định nghĩa

- 1.1 **Nền tảng quản lý bán hàng đa kênh MISA eShop (gọi tắt là Nền tảng hoặc Nền tảng MISA eShop):** Có nghĩa là một nền tảng được MISA phát triển đáp ứng các nghiệp vụ quản lý bán hàng đa kênh được mô tả tại website <https://eshop.misa.vn/>
- 1.2 **Quyền sử dụng Nền tảng:** Có nghĩa là quyền truy cập và khai thác các tính năng của Nền tảng.
- 1.3 **Thuê bao Nền tảng (gọi tắt là Thuê bao):** Có nghĩa là một loại hàng hóa đặc biệt trong đó Khách hàng được Quyền sử dụng Nền tảng trong một khoảng thời gian nhất định thường được tính theo đơn vị là tháng hoặc năm.
- 1.4 **Thuê bao Nền tảng MISA eShop (gọi tắt là Thuê bao MISA eShop):** Có nghĩa là Thuê bao Nền tảng mang tên MISA eShop của MISA để thực hiện các nghiệp vụ trên Nền tảng MISA eShop.
- 1.5 **Dịch vụ Thuê bao Nền tảng (gọi tắt là Dịch vụ Thuê bao):** Có nghĩa là dịch vụ kinh doanh các Thuê bao Nền tảng.
- 1.6 **Khách hàng:** Có nghĩa là bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức đăng ký sử dụng Thuê bao MISA eShop và đồng ý với các điều khoản của Thỏa thuận này.
- 1.7 **Tài khoản quản trị hệ thống:** Có nghĩa là tài khoản để truy cập vào Thuê bao và có thẩm quyền cao nhất để toàn quyền sử dụng các tính năng của Nền tảng MISA eShop kể cả việc cấp phát hay hạn chế quyền sử dụng của một tài khoản truy cập khác.
- 1.8 **Kích hoạt Thuê bao:** Có nghĩa là thời điểm mà MISA đã bàn giao toàn bộ Tài khoản quản trị hệ thống cho Khách hàng và Khách hàng có thể truy cập vào Thuê bao để sử dụng.
- 1.9 **Thời gian Thuê bao:** Có nghĩa là khoảng thời gian từ khi Kích hoạt Thuê bao cho đến khi Khách hàng đề nghị Cắt Thuê bao hoặc MISA đơn phương Cắt Thuê bao vì một lý do nào đó.
- 1.10 **Tạm dừng Thuê bao:** Có nghĩa là việc tạm thời hạn chế một phần hoặc toàn bộ quyền sử dụng Thuê bao. Việc hạn chế này có thể không cho phép Khách hàng được truy cập vào Thuê bao hoặc được truy cập vào Thuê bao nhưng không thể sử dụng một số tính năng nào đó.
- 1.11 **Cắt Thuê bao:** Có nghĩa là việc xóa hoàn toàn Thuê bao và các dữ liệu phát sinh có liên quan. Khách hàng sẽ không thể truy cập được vào Thuê bao để sử dụng hay lấy lại bất kể dữ liệu đã phát sinh trước đó.

- 1.12 **Cước phí Thuê bao:** Có nghĩa là giá Thuê bao, là số tiền mà Khách hàng phải trả cho MISA để sử dụng Thuê bao trong một khoảng thời gian, thường được tính theo đơn vị là tháng hoặc năm.
- 1.13 **Tính Cước phí Thuê bao:** Có nghĩa là việc tính toán tổng số tiền mà Khách hàng phải trả cho MISA sau khi Kích hoạt Thuê bao. Khách hàng phải trả Phí Thuê bao cho MISA bất kể việc Khách hàng có sử dụng hay không sử dụng Thuê bao Nền tảng.
- 1.14 **Quyền sở hữu trí tuệ:** Có nghĩa là quyền sở hữu, quyền tác giả các sáng chế, nhãn hiệu, nhãn hiệu dịch vụ, logo, tên thương mại, tên miền internet, bản quyền (bao gồm các quyền đối với Nền tảng máy tính) và các quyền nhân thân mã nguồn Nền tảng, quyền đối với cơ sở dữ liệu, quyền đối với thiết kế bố trí mạch tích hợp bán dẫn, giải pháp hữu ích, quyền trong thiết kế, kiểu dáng, phát minh, bí quyết và quyền sở hữu trí tuệ khác trong mỗi trường hợp cụ thể dù được đăng ký hay không, và tất cả các quyền và hình thức bảo hộ có hiệu lực tương tự hoặc tương đương tại bất kỳ địa điểm nào trên thế giới, bao gồm cả các đăng ký và đơn đăng ký.
- 1.15 **Bản quyền Nền tảng MISA eShop:** Có nghĩa là Quyền sở hữu trí tuệ của Nền tảng MISA eShop.
- 1.16 **Hệ thống:** Bao gồm các máy chủ đặt tại trung tâm dữ liệu của MISA, được cài đặt các Nền tảng hệ thống và Nền tảng MISA eShop.
- 1.17 **Thông tin phái sinh:** Có nghĩa là các thông tin được tổng hợp, suy luận từ các thông tin gốc do Khách hàng tạo ra trong Nền tảng MISA eShop. Ví dụ: Thông tin phái sinh từ Nền tảng MISA eShop có thể là chỉ tiêu trung bình hàng tháng đối với các dịch vụ mua sắm quần áo thời trang của người dân Việt Nam, tỷ lệ mua sắm trung bình qua các kênh bán hàng khác nhau, ...
- 1.18 **Đại lý có thẩm quyền:** Có nghĩa là tổ chức có tư cách pháp nhân hoặc cá nhân được MISA cho phép chào bán, cung cấp, thu phí đối với sản phẩm Nền tảng/dịch vụ của MISA.
- 1.19 **Đối tác thứ ba:** : Có nghĩa là các tổ chức có hợp tác với MISA để cung cấp các dịch vụ, tiện ích cho Nền tảng MISA eShop như: dịch vụ vận chuyển, dịch vụ thanh toán, dịch vụ SMS marketing, dịch vụ bán hàng trên các mạng xã hội/sàn thương mại điện tử, ...

## **Điều 2: Dịch vụ và Kích hoạt Thuê bao**

### **2.1 Dịch vụ Thuê bao**

- MISA chịu trách nhiệm cung cấp cho Khách hàng Dịch vụ Thuê bao Nền tảng MISA eShop đáp ứng các nghiệp vụ quản lý bán hàng đa kênh theo các tính năng sẵn có trên Nền tảng MISA eShop.
- Khách hàng được Quyền sử dụng Nền tảng eShop khi Khách hàng đã thanh toán đầy đủ Cước phí Thuê bao và chi phí Kích hoạt Thuê bao theo quy định tại Thỏa thuận này.

### **2.2 Kích hoạt Thuê bao:**

- Trường hợp Khách hàng mua Dịch vụ thuê bao Nền tảng MISA eShop lần đầu tiên, thời điểm Khách hàng hoàn thành việc đăng ký Tài khoản quản trị hệ thống Thuê bao MISA eShop cho người dùng của Khách hàng chính là thời điểm Kích hoạt Thuê bao.
- Sau khi đã tiếp nhận Tài khoản quản trị hệ thống Thuê bao MISA eShop thì Khách hàng hoặc/và người dùng của Khách hàng phải chịu trách nhiệm thay đổi mật khẩu

truy cập Thuê bao và chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc bảo mật tài khoản truy cập hệ thống.

- c. Thời điểm Kích hoạt Thuê bao được xem như là thời điểm MISA đã hoàn thành nghĩa vụ bàn giao Nền tảng MISA eShop cho Khách hàng.

### 2.3 Tài khoản truy cập thuê bao

- a. Việc bàn giao và xác thực Tài khoản quản trị hệ thống và Tài khoản truy cập Thuê bao MISA eShop sẽ được tiến hành thông qua email và số điện thoại của người dùng của Khách hàng.
- b. Khách hàng có trách nhiệm khai báo đầy đủ và chính xác thông tin của người dùng vào Thuê bao.
- c. Khách hàng và người dùng của Khách hàng phải chịu trách nhiệm bảo mật tài khoản và mật khẩu truy cập Thuê bao. Khách hàng tự chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại do người của Khách hàng vô tình hoặc cố ý tiết lộ tài khoản và mật khẩu truy cập dẫn đến thất thoát, mất mát hoặc phá hủy thông tin gây thiệt hại cho các bên liên quan.

### Điều 3: Cước phí Thuê bao và chi phí Kích hoạt Thuê bao MISA eShop

- 3.1 Chi phí Kích hoạt Thuê bao MISA eShop được công bố trực tiếp trên website <https://eshop.misa.vn>. Chi phí này chỉ tính một lần tại thời điểm MISA Kích hoạt Thuê bao.
- 3.2 Cước phí Thuê bao MISA eShop được tính theo năm và được công bố trực tiếp trên website <https://eshop.misa.vn>, việc tính cước sẽ bắt đầu từ khi Kích hoạt Thuê bao và chỉ dừng lại khi Khách hàng thông báo Cắt Thuê bao bằng văn bản cho MISA hoặc MISA đơn phương Cắt Thuê bao vì Khách hàng không thực hiện việc thanh toán cước phí.
- 3.3 Cước phí Thuê bao MISA eShop bao gồm:
  - a. **Phí Thuê bao sử dụng Nghiệp vụ:** Là khoản phí mà Khách hàng thanh toán cho MISA để sử dụng Nghiệp vụ đã mua.
  - b. **Hoặc/và Phí Thuê bao dung lượng:** Là khoản phí mà Khách hàng thanh toán cho MISA để lưu trữ và duy trì việc lưu trữ dữ liệu trên trung tâm dữ liệu của MISA theo gói dung lượng đã mua. Gói dung lượng có thể là dung lượng dữ liệu hoặc số lượng chứng từ/hồ sơ/hóa đơn/... được lưu trữ trên trung tâm dữ liệu của MISA.
  - c. **Hoặc/và Phí Thuê bao theo người dùng/thiết bị:** Là khoản phí mà Khách hàng thanh toán cho MISA để duy trì sử dụng Nền tảng theo số lượng người dùng/thiết bị đã mua.
- 3.4 Theo quy định của pháp luật hiện hành, Dịch vụ thuê bao Nền tảng MISA eShop không thuộc đối tượng chịu thuế GTGT hoặc/và thuế Tiêu thụ đặc biệt hoặc/và các loại thuế/phí/lệ phí khác, vì vậy Khách hàng không phải trả thêm chi phí cho các khoản thuế/phí/lệ phí này. Trường hợp quy định pháp luật có thay đổi, Khách hàng sẽ phải trả thêm khoản thuế/phí/lệ phí khi thanh toán Cước phí Thuê bao tại thời điểm quy định pháp luật có hiệu lực.
- 3.5 MISA không chịu trách nhiệm hoàn lại Cước phí Thuê bao và chi phí Kích hoạt Thuê bao mà Khách hàng đã thanh toán cho MISA trong bất cứ trường hợp nào ngoại trừ MISA thấy yêu cầu là hợp lý.
- 3.6 Hàng năm, MISA có quyền điều chỉnh mức phí Kích hoạt Thuê bao hoặc/và Cước phí Thuê bao MISA eShop theo giá thị trường và công bố trực tiếp trên website <https://eshop.misa.vn>. Trường hợp Khách hàng đã thanh toán trước Cước phí Thuê bao MISA eShop cho nhiều năm thì Cước phí Thuê bao MISA eShop hàng năm sẽ không thay đổi trong suốt thời hạn Thuê bao mà Khách hàng đã thanh toán.

**Điều 4: Phương thức và thời hạn thanh toán**

**4.1 Phương thức thanh toán:** Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho MISA bằng tiền mặt, chuyển khoản hoặc thanh toán trực tuyến thông qua ngân hàng hoặc đối tác thứ ba. Trường hợp thanh toán bằng tiền mặt, khách hàng chỉ thanh toán cho cán bộ của MISA hoặc các Đại lý của MISA khi có đủ giấy tờ: Giấy giới thiệu của Công ty/Văn phòng đại diện Công ty Cổ phần MISA/ Đại lý có thẩm quyền của MISA về việc nhận tiền mặt (có ghi rõ số tiền), thẻ nhân viên, chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước của người được ghi trong giấy giới thiệu.

**4.2 Thời hạn thanh toán:**

- a. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ chi phí Kích hoạt Thuê bao và Cước phí Thuê bao năm đầu tiên cho MISA ngay sau khi đặt hàng thành công.
- b. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho MISA Cước phí Thuê bao của các năm tiếp theo phải được thực hiện chậm nhất là 30 ngày kể từ ngày Khách hàng nhận được thông báo của MISA về việc đóng phí và mức phí Thuê bao cần đóng cho năm tiếp theo. Thông báo này được gửi trực tiếp trên chính Nền tảng MISA eShop mà Khách hàng đang sử dụng.

**Điều 5: Tạm dừng Thuê bao**

- 5.1 Trong trường hợp Khách hàng muốn Tạm dừng Thuê bao thì Khách hàng phải thông báo cho MISA bằng văn bản hoặc gửi yêu cầu cho MISA bằng cách sử dụng tính năng Tạm dừng Thuê bao được đặt trên Nền tảng MISA eShop. Sau khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, MISA có trách nhiệm tiến hành các thủ tục cần thiết để Tạm dừng Thuê bao.
- 5.2 MISA có quyền Tạm dừng Thuê bao trong trường hợp sau :
  - a. MISA thực hiện lệnh Tạm dừng Thuê bao theo yêu cầu của Cơ quan Thuế hoặc Cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước.
  - b. Hoặc Khách hàng quá hạn thanh toán Cước phí Thuê bao.
  - c. Hoặc Khách hàng vi phạm nghĩa vụ của Thỏa thuận này.
  - d. Hoặc Tạm dừng để phục vụ việc bảo trì, nâng cấp, sửa lỗi hoặc để khắc phục, phòng ngừa các sự cố về an ninh thông tin.
- 5.3 Trừ trường hợp Tạm dừng Thuê bao theo quy định tại Điểm a, d Khoản 5.2 Điều này, MISA có trách nhiệm thông báo trước 01 ngày làm việc cho Khách hàng bằng văn bản hoặc email hoặc điện thoại hoặc trên chính Nền tảng khi tạm dừng Thuê bao theo Điểm b, c Khoản 5.2 Điều này.

**Điều 6: Cắt Thuê bao**

- 6.1 Trong trường hợp Khách hàng muốn đơn phương Cắt Thuê bao thì Khách hàng phải thông báo cho MISA bằng văn bản hoặc gửi yêu cầu cho MISA bằng cách sử dụng tính năng Cắt Thuê bao được đặt trên Nền tảng MISA eShop. Sau khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, MISA có trách nhiệm tiến hành các thủ tục cần thiết để Cắt Thuê bao.
- 6.2 MISA có quyền đơn phương Cắt Thuê bao trong trường hợp sau :
  - a. MISA thực hiện lệnh Cắt Thuê bao theo yêu cầu của Cơ quan Thuế hoặc Cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước.
  - b. Hoặc Khách hàng quá hạn thanh toán Cước phí Thuê bao 30 ngày.
  - c. Hoặc Khách hàng vi phạm nghĩa vụ của Thỏa thuận này.

6.3 Trừ trường hợp Cất Thuê bao theo Điểm a Khoản 6.2 Điều này, MISA có trách nhiệm thông báo trước 01 ngày làm việc cho Khách hàng bằng văn bản khi Cất thuê bao theo Điểm b, c Khoản 6.2 Điều này.

### **Điều 7: Dùng thử dịch vụ (Free trial)**

- 7.1 Khách hàng tự đăng ký tài khoản dùng thử Dịch vụ Thuê bao Nền tảng MISA eShop và tuân thủ quy định của MISA tại website <https://eshop.misa.vn>.
- 7.2 MISA sẽ không chịu trách nhiệm về các sai sót, mất mát dữ liệu hay bất cứ quyền lợi nào của Khách hàng trong quá trình dùng thử. Khách hàng không nên nhập các số liệu thương mại quan trọng trong suốt thời gian dùng thử Dịch vụ Thuê bao Nền tảng MISA eShop.
- 7.3 Khi hết thời hạn dùng thử theo quy định của MISA, MISA sẽ thực hiện Cất Thuê bao dùng thử và không duy trì việc lưu trữ dữ liệu dùng thử của Khách hàng trên Trung tâm dữ liệu của MISA, trừ trường hợp Khách hàng đăng ký chuyển sang hình thức Thuê bao chính thức.

### **Điều 8: Quyền và Nghĩa vụ của MISA**

#### **8.1 Quyền của MISA:**

- a. Thu phí Kích hoạt Thuê bao và Cước phí Thuê bao theo quy định của Thỏa thuận này.
- b. Đơn phương Tạm dừng hoặc Cất Thuê bao hoặc Chấm dứt Thỏa thuận nếu Khách hàng vi phạm các nghĩa vụ của Thỏa thuận này.
- c. Không chịu trách nhiệm duy trì việc lưu trữ dữ liệu của Khách hàng trên Trung tâm dữ liệu của MISA và không chịu trách nhiệm với bất kỳ sai sót, mất mát về dữ liệu của Khách hàng kể từ thời điểm Cất Thuê bao.
- d. Được quyền xử lý và truyền tải dữ liệu của Khách hàng trong suốt quá trình Khách hàng sử dụng Thuê bao MISA eShop.
- e. Được quyền sử dụng Thông tin phái sinh từ một phần hoặc toàn bộ thông tin do Khách hàng tạo ra khi sử dụng sản phẩm của MISA để phục vụ cho các mục đích nghiên cứu cải tiến sản phẩm, thị trường, thói quen tiêu dùng và các mục đích khác có thể mang lại lợi nhuận hoặc không mang lại lợi nhuận. MISA cam kết các thông tin phái sinh này không chứa đựng bất kể thông tin cụ thể nào về liên hệ (tên, số điện thoại), các giao dịch cụ thể hoặc các bí mật sản xuất kinh doanh.

#### **8.2 Nghĩa vụ của MISA:**

- a. Cung cấp Dịch vụ thuê bao Nền tảng MISA eShop cho Khách hàng để đảm bảo Khách hàng có thể thực hiện các nghiệp vụ quản lý bán hàng đa kênh theo đúng mô tả trong tài liệu hướng dẫn sử dụng được đặt trên Nền tảng MISA eShop.
- b. Thực hiện trách nhiệm bảo trì Thuê bao theo quy định của Thỏa thuận này.
- c. Khi gần hết thời hạn sử dụng Thuê bao MISA eShop, MISA có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng ngay trên Nền tảng MISA eShop để Khách hàng thực hiện các thủ tục thanh toán Cước phí Thuê bao cho kỳ tiếp theo để tiếp tục sử dụng.
- d. Khi hết thời gian sử dụng Thuê bao MISA eShop mà Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán Cước phí Thuê bao cho MISA thì MISA sẽ thông báo về việc Tạm dừng Thuê bao và Cất Thuê bao theo quy định tại Thỏa thuận này.
- e. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa thuận này

## **Điều 9: Quyền và Nghĩa vụ của Khách hàng**

### **9.1 Quyền của Khách hàng**

- a. Khách hàng có quyền sử dụng Thuê bao MISA eShop để tạo ra dữ liệu phục vụ công việc của mình và có quyền tải về phần dữ liệu do chính mình nhập vào hệ thống trong suốt Thời gian Thuê bao được kích hoạt cho đến khi MISA Tạm dừng Thuê bao hoặc Cắt Thuê bao.
- b. Khách hàng có quyền yêu cầu Tạm dừng hoặc Cắt Thuê bao

### **9.2 Nghĩa vụ của Khách hàng:**

- a. Thanh toán cho MISA đầy đủ, đúng hạn Cước phí Thuê bao theo quy định của Thỏa thuận này.
- b. Khách hàng không được phép sử dụng Dịch vụ thuê bao Nền tảng MISA eShop bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc cập nhật dữ liệu, gửi email, viết bài hoặc truyền tải dữ liệu với mục đích sau:
  - i. Làm tổn hại, làm phiền cho người khác hoặc gây ra thương tổn đến con người và tài sản;
  - ii. Liên quan đến việc công bố các thông tin hoặc tài liệu lừa đảo, gây mất uy tín danh dự, quấy rối hoặc mang tính khiêu dâm;
  - iii. Xâm phạm các quyền riêng tư hoặc kì thị chủng tộc, tôn giáo, giới tính, người tàn tật;
  - iv. Xâm phạm Quyền sở hữu trí tuệ hoặc các quyền sở hữu khác;
  - v. Cản trở hoặc phá hỏng Dịch vụ (bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc truy cập Dịch vụ thông qua bất cứ phương tiện máy móc, nền tảng);
  - vi. Phục vụ cho các tổ chức khủng bố Việt Nam hoặc khủng bố quốc tế hoặc cho các tổ chức thuộc các quốc gia bị nước Mỹ cấm vận;
  - vii. Vi phạm quy định của pháp luật.
- c. Khách hàng chịu trách nhiệm đăng nhập vào Nền tảng MISA eShop để kiểm tra thời hạn sử dụng theo thông tin truy cập do MISA gửi thông báo qua email hoặc/và điện thoại.
- d. Khách hàng chịu trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ thiết bị, nhân lực và đường truyền theo đúng khuyến cáo của MISA ghi trong Nền tảng để tổ chức khai thác, vận hành hệ thống Nền tảng.
- e. Khách hàng chịu trách nhiệm tiếp nhận, sử dụng Nền tảng đúng theo hướng dẫn và khuyến cáo sử dụng của MISA công bố trong Nền tảng MISA eShop.
- f. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa thuận này

## **Điều 10: Tư vấn và hỗ trợ Khách hàng**

- 10.1 MISA chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ tư vấn hỗ trợ cho Khách hàng trong suốt quá trình sử dụng thông qua các kênh hỗ trợ được công bố tại website <https://eshop.misa.vn>.
- 10.2 Trường hợp có sự thay đổi các kênh hỗ trợ Khách hàng, MISA sẽ thực hiện công bố trên website <https://eshop.misa.vn> và Khách hàng có trách nhiệm chủ động truy cập website <https://eshop.misa.vn> để cập nhật thông tin và sử dụng dịch vụ tư vấn hỗ trợ của MISA.
- 10.3 Các dịch vụ tư vấn hỗ trợ thông qua hình thức khác (như dịch vụ tư vấn hỗ trợ tại các địa điểm theo yêu cầu của Khách hàng, dịch vụ tái đào tạo hướng dẫn sử dụng cho Khách hàng) sẽ được hai Bên thống nhất về chi phí và phương thức cung cấp bằng văn bản bổ sung khi có phát sinh yêu cầu.

**Điều 11: Bảo hành, bảo trì**

- 11.1. MISA chịu trách nhiệm đảm bảo điều kiện kỹ thuật để Khách hàng có thể sử dụng được Nền tảng 24h/ngày và 7 ngày/tuần ngoại trừ thời gian bảo trì, nâng cấp, khắc phục sự cố cho hệ thống. Thời gian ngưng hệ thống để bảo trì hoặc nâng cấp hoặc sao lưu sẽ được MISA báo trước lịch thực hiện cho Khách hàng theo hình thức thông báo trực tiếp trên Nền tảng. Lịch bảo trì hoặc nâng cấp hoặc sao lưu sẽ thực hiện theo định kỳ hàng ngày hoặc hàng tuần hoặc hàng tháng hoặc hàng năm và ưu tiên vào buổi đêm khi hệ thống ít sử dụng nhất.
- 11.2. MISA có trách nhiệm tiến hành khắc phục sự cố của hệ thống chậm nhất là 08h làm việc kể từ khi tiếp nhận được yêu cầu từ người sử dụng của Khách hàng, trừ trường hợp sự cố không phải do lỗi của MISA.
- 11.3. Khách hàng đồng ý chấp nhận tất cả sự vá lỗi, sửa lỗi, nâng cấp, bảo trì cần thiết để các tính năng của dịch vụ hoạt động chính xác và đảm bảo tính bảo mật của dịch vụ. Trừ trường hợp khẩn cấp, MISA sẽ thông báo trước tới Khách hàng lịch trình của các hoạt động sửa lỗi, nâng cấp này.

**Điều 12: Trách nhiệm xử lý sự cố an ninh**

- 12.1 Các sự cố an ninh bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:
  - a. Bị mất hoặc thay đổi dữ liệu trên Nền tảng mà không biết nguyên nhân.
  - b. Bị gián đoạn không sử dụng được sản phẩm.
  - c. Nghi ngờ bị hacker tấn công.
- 12.2 Trường hợp Khách hàng phát hiện ra các sự cố an ninh được nêu tại Khoản 12.1 Điều này, bằng mọi cách Khách hàng có trách nhiệm thông báo ngay lập tức với MISA theo thông tin liên hệ được đặt tại website <https://www.misa.vn/lien-he> và đảm bảo thông tin đã được người có trách nhiệm của MISA xác nhận là đã nhận được thông tin. Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì mà thông tin được tạo ra từ Nền tảng MISA eShop dẫn đến Khách hàng bị xử phạt hành chính hoặc hình sự thì Khách hàng phải tự chịu trách nhiệm về việc vi phạm của mình.
- 12.3 Khi xảy ra sự cố an ninh thông tin liên quan đến sản phẩm MISA cung cấp cho Khách hàng, MISA sẽ có trách nhiệm tổ chức điều tra để xử lý sự cố và khôi phục hoạt động cho Khách hàng. Trong quá trình điều tra và khắc phục sự cố, Khách hàng có trách nhiệm tham gia nếu MISA có thể yêu cầu.

**Điều 13: Giới hạn trách nhiệm pháp lý và thực hiện dịch vụ**

- 13.1 MISA không cam đoan, tuyên bố, hoặc bảo đảm rằng việc Khách hàng sử dụng Nền tảng MISA eShop của MISA sẽ không bị gián đoạn hoặc không bị lỗi, hoặc Nền tảng MISA eShop sẽ đáp ứng yêu cầu Khách hàng hoặc tất cả các lỗi trên Nền tảng và/hoặc tài liệu sẽ được sửa hoặc hệ thống tổng thể đảm bảo hoạt động của Nền tảng MISA eShop (bao gồm nhưng không giới hạn: mạng internet, các mạng truyền dẫn khác, mạng nội bộ và các thiết bị của Khách hàng) sẽ không có virus hoặc không có thành phần gây hại.
- 13.2 MISA không đảm bảo dưới bất kỳ hình thức nào, dù rõ ràng hay ngầm định về các điều kiện như sự thỏa mãn về chất lượng, phù hợp cho nhu cầu sử dụng đặc thù hoặc không xâm phạm các quyền của bên thứ ba. Dịch vụ của MISA được cung cấp cho Khách hàng dưới dạng “theo hiện trạng” và “có sẵn” cho Khách hàng sử dụng. Khách hàng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc xác định xem Nền tảng MISA eShop hoặc thông tin được

tạo ra từ Nền tảng MISA eShop là đúng đắn và đáp ứng đầy đủ cho mục đích sử dụng của Khách hàng.

- 13.3 Trong bất cứ trường hợp nào MISA đều không chịu trách nhiệm về bất kỳ các thiệt hại nào trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, hậu quả hoặc mang tính chất trừng phạt, bao gồm nhưng không giới hạn ở các thiệt hại do mất doanh thu, lợi nhuận, lợi thế kinh doanh, ngừng việc, mất mát dữ liệu do hậu quả của:
- Việc sử dụng hoặc không thể sử dụng Nền tảng MISA eShop;
  - Bất kỳ các thay đổi nào được thực hiện đối với Nền tảng MISA eShop;
  - Truy cập không được phép hoặc biến đổi các dữ liệu;
  - Xóa, sai hỏng, hoặc không lưu trữ dữ liệu có trên hoặc thông qua Nền tảng MISA eShop;
  - Các tuyên bố hay hành vi của bất kỳ bên thứ ba nào đối với Nền tảng MISA eShop;
- 13.4 Trong trường hợp sản phẩm của MISA có sử dụng dịch vụ của bên thứ ba như thông tin dự báo thời tiết, chứng khoán, tỉ giá, ..., MISA cam kết không tính phí nhưng không đảm bảo về tính đúng sai của các thông tin trong các ứng dụng/ dịch vụ hoặc nếu bên thứ ba có cập nhật hệ thống mà dẫn đến mất sự ổn định hoặc ngưng trệ dịch vụ. Vì vậy, người dùng phải tự cân nhắc khi sử dụng các dịch vụ này.
- 13.5 MISA được miễn trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ được nêu trong thỏa thuận này đối với các trường hợp bất khả kháng ghi trong thỏa thuận này.

#### **Điều 14: Dịch vụ được cung cấp bởi Đối tác thứ ba**

- 14.1 Khách hàng có quyền sử dụng các dịch vụ của Đối tác thứ ba mà MISA đã kết nối trong thời hạn thuê bao của Nền tảng MISA eShop và thời gian sử dụng dịch vụ của Đối tác thứ ba (nếu có).
- 14.2 Khách hàng cần hiểu rằng, MISA cung cấp các dịch vụ của Đối tác thứ ba chỉ nhằm mục đích tăng thêm các tiện ích cho Khách hàng khi sử dụng Nền tảng của MISA. Khách hàng có thể tùy chọn sử dụng hoặc không sử dụng các dịch vụ của Đối tác thứ ba.
- 14.3 Trong suốt quá trình sử dụng các dịch vụ của Đối tác thứ ba, Khách hàng cần tuân thủ các điều kiện, quy định, hướng dẫn sử dụng của Đối tác thứ ba khi cung cấp dịch vụ cho Khách hàng; hướng dẫn của MISA công bố trong Nền tảng MISA eShop và theo quy định của pháp luật hiện hành.
- 14.4 Khi có các vướng mắc liên quan đến các dịch vụ của Đối tác thứ ba như thời gian giao hàng, tình trạng giao hàng hóa, giao dịch thanh toán, tra cứu số dư hay vấn đề liên quan đến việc phê duyệt các hàng hóa, ... Khách hàng cần chủ động liên hệ với Đối tác thứ ba để được hỗ trợ.
- 14.5 Khi có các vướng mắc liên quan đến thao tác sử dụng tính năng kết nối dịch vụ của Đối tác thứ ba trên Nền tảng MISA eShop như đã nêu trong tài liệu hướng dẫn sử dụng được công bố trên Nền tảng MISA eShop thì Khách hàng chủ động liên hệ với MISA thông qua các kênh hỗ trợ MISA đã công bố trên website <https://eshop.misa.vn>.
- 14.6 Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì mà việc sử dụng dịch vụ của Đối tác thứ ba dẫn đến việc vi phạm và gây hậu quả Khách hàng bị xử phạt hành chính hoặc hình sự thì Khách hàng phải tự chịu trách nhiệm về việc vi phạm của mình.
- 14.7 Trong bất kỳ trường hợp nào MISA đều không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên khi Khách hàng sử dụng dịch vụ do Đối tác thứ ba cung cấp trên Nền tảng MISA eShop.



14.8 Đối với các sự cố, nâng cấp từ hệ thống của Đối tác thứ ba thì thời gian khắc phục, nâng cấp sẽ theo thông báo của Đối tác thứ ba.

### **Điều 15: Quyền sở hữu trí tuệ**

15.1 MISA là chủ sở hữu Bản quyền Nền tảng MISA eShop.

15.2 Khách hàng đồng ý rằng Bản quyền Nền tảng MISA eShop thuộc sở hữu riêng của MISA. Khách hàng cam kết không xâm phạm Bản quyền Nền tảng MISA eShop, Quyền sở hữu trí tuệ, Bí Quyết của MISA để tạo ra các tác phẩm phái sinh hoặc tiết lộ hoặc cung cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào khác với bất kể phương thức hay mục đích nào khác ngoại trừ được sự đồng ý rõ ràng bằng văn bản của MISA.

15.3 Khách hàng đồng ý rằng Nền tảng MISA eShop, bao gồm nhưng không giới hạn: giao diện người sử dụng, đoạn âm thanh, đoạn video, nội dung hướng dẫn sử dụng và phần mềm được sử dụng để thực hiện Nền tảng MISA eShop thuộc sở hữu riêng của MISA được bảo hộ bởi pháp luật về sở hữu trí tuệ và quyền tác giả. Khách hàng đồng ý sẽ không sử dụng các thông tin hoặc tài liệu thuộc sở hữu riêng đó theo bất cứ cách thức nào ngoại trừ cho mục đích sử dụng Nền tảng MISA eShop theo Thỏa thuận này. Không có phần nào trong Nền tảng MISA eShop có thể được sao chép lại dưới bất kỳ hình thức nào hoặc bằng bất cứ phương tiện nào, trừ khi được cho phép một cách rõ ràng theo các điều khoản này.

15.4 Khách hàng cam kết chịu các hình phạt dân sự và hình sự, bao gồm cả việc bồi thường thiệt hại bằng tiền áp dụng đối với việc xâm phạm Bản quyền Nền tảng MISA eShop.

### **Điều 16: Bảo mật thông tin**

16.1 MISA chịu trách nhiệm thực hiện và duy trì các biện pháp bảo vệ và kỹ thuật để bảo vệ cho tính bảo mật và toàn vẹn đối với dữ liệu Khách hàng. MISA cam kết sẽ:

- a. Không sửa đổi dữ liệu Khách hàng mà không có sự đồng ý của Khách hàng hoặc không phải vì mục đích khắc phục lỗi hay sự cố;
- b. Không tiết lộ dữ liệu Khách hàng trừ trường hợp phải tuân theo quy định của pháp luật hoặc được Khách hàng cho phép;
- c. Không truy cập vào dữ liệu và/hoặc làm thay đổi dữ liệu của Khách hàng trừ trường hợp khắc phục lỗi kỹ thuật hoặc theo yêu cầu của Khách hàng khi sử dụng dịch vụ hỗ trợ.

16.2 MISA chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về dữ liệu của Khách hàng và không được phép tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác ngoại trừ yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước. MISA không chịu trách nhiệm về các thất thoát dữ liệu, bí mật thông tin của Khách hàng do Khách hàng vô tình hoặc cố ý gây ra.

16.3 Khách hàng chịu trách nhiệm xác định và xác thực quyền của tất cả những người dùng truy nhập vào dữ liệu của Khách hàng.

16.4 Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo bí mật thông tin tài khoản người dùng.

16.5 Khách hàng chịu trách nhiệm đối với toàn bộ các hoạt động thực hiện bởi các tài khoản người dùng của Khách hàng và có trách nhiệm ngay lập tức thông báo với MISA về các truy cập trái phép.

16.6 MISA sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào liên quan đến các tổn hại gây ra bởi người dùng của Khách hàng, bao gồm các cá nhân không có quyền truy cập vào dịch vụ vẫn

có thể lấy được quyền truy cập do lỗi máy tính/ Nền tảng hoặc hệ thống mạng nội bộ của Khách hàng.

16.7 Trong phạm vi của thỏa thuận này, “Thông tin bí mật” bao gồm: Dữ liệu của Khách hàng, công nghệ độc quyền của mỗi bên, quy trình nghiệp vụ và các thông tin kỹ thuật của sản phẩm, thiết kế, và toàn bộ quá trình trao đổi giữa hai bên liên quan đến dịch vụ. Bất kể những điều đã đề cập ở trên, “Thông tin bí mật” không bao gồm các thông tin mà:

- a. Được công chúng biết tới;
- b. Được biết tới trong ngành trước khi tiết lộ;
- c. Được công chúng biết tới không phải do lỗi của bên nhận thông tin;
- d. Dữ liệu tổng hợp trong đó không chứa bất kỳ thông tin cá nhân hoặc thông tin nào cụ thể của Khách hàng.

16.8 Khách hàng và MISA cùng thỏa thuận:

- a. Thực hiện các biện pháp cần thiết để giữ bí mật cho tất cả các “Thông tin bí mật”;
- b. Không sao chép, cung cấp một phần hay toàn bộ “Thông tin bí mật” cho bất kỳ bên thứ ba khi chưa có sự chấp thuận của bên có quyền sở hữu đối với “Thông tin bí mật”;
- c. Không sử dụng “Thông tin bí mật” mà các bên đã cung cấp cho nhau phục vụ cho các mục đích khác ngoài mục đích thực hiện thỏa thuận này.

### **Điều 17: Thông báo**

Trong quá trình sử dụng, Khách hàng đồng ý nhận các thông tin/ thông báo do MISA gửi với nội dung và phương thức như sau:

17.1 Nội dung các thông báo bao gồm nhưng không giới hạn bởi các loại thông tin như sau:

- a. Thông tin về các tính năng mới của Nền tảng MISA eShop
- b. Thông tin về các phiên bản mới của Nền tảng MISA eShop
- c. Thông tin về các sản phẩm/dịch vụ có liên quan
- d. Thông tin về nội dung các bài báo hoặc bản tin mà MISA cho rằng có thể hữu ích cho Khách hàng trong quá trình hoạt động.

17.2 Phương thức gửi thông báo bao gồm nhưng không giới hạn bởi các hình thức sau:

- a. Thông báo trực tiếp trên màn hình Nền tảng MISA eShop
- b. Thông báo qua email
- c. Thông báo qua tin nhắn trên điện thoại di động
- d. Thông báo qua điện thoại
- e. Thông báo qua văn bản
- f. Thông báo bằng cách gặp trao đổi trực tiếp
- g. Các hình thức thông báo khác

### **Điều 18: Trường hợp Bất khả kháng**

18.1 Định nghĩa về trường hợp Bất khả kháng: Thiên tai, động đất, lũ lụt, chiến tranh, tin tặc tấn công và các trường hợp khác do pháp luật quy định thì được gọi là trường hợp Bất khả kháng.

18.2 Thông báo tình trạng Bất khả kháng:

- a. Nếu một trong hai bên vì điều kiện bắt buộc không thể thực hiện một phần hoặc toàn bộ trách nhiệm, công việc của mình do trường hợp Bất khả kháng thì trong vòng 14

- ngày sau khi sự cố xảy ra, bên chịu ảnh hưởng phải thông báo cho bên kia bằng văn bản chi tiết toàn bộ sự việc của trường hợp Bất khả kháng.
- b. Bên gặp phải sự cố sẽ được miễn cho việc thực hiện công việc thuộc nghĩa vụ trong thời gian mà tình trạng Bất khả kháng cản trở công việc thực hiện của mình.
- 18.3 Trách nhiệm của các Bên trong trường hợp Bất khả kháng
- a. Việc một bên không hoàn thành nghĩa vụ của mình do trường hợp Bất khả kháng sẽ không phải là cơ sở để bên kia chấm dứt Thỏa thuận. Trong trường hợp xảy ra sự Bất khả kháng, thời gian thực hiện Thỏa thuận sẽ được kéo dài bằng thời gian diễn ra trường hợp Bất khả kháng.
- b. Các tình huống và hoàn cảnh khác có ảnh hưởng tới việc thực hiện Thỏa thuận này không coi là trường hợp Bất khả kháng ngoại trừ khi cả hai bên cùng bàn bạc và đồng thuận ký kết thành văn bản bổ sung trong đó ghi nhận tình huống và hoàn cảnh đó được coi như là Bất khả kháng.

### **Điều 19: Hiệu lực và Chấm dứt Thỏa thuận**

- 19.1 Thỏa thuận có hiệu lực kể từ khi Khách hàng tích chọn vào ô “Tôi đồng ý với Thỏa thuận sử dụng dịch vụ” cho đến khi Thuê bao Nền tảng MISA eShop bị Cắt thuê bao hoặc các Bên Chấm dứt Thỏa thuận theo Khoản 19.2 Điều này.
- 19.2 Chấm dứt Thỏa thuận khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- a. Khi hai Bên hoàn thành thủ tục Cắt Thuê bao và Khách hàng đã thanh toán đầy đủ Cước phí Thuê bao theo quy định cũng như hoàn thành đầy đủ các nghĩa vụ của mình trong Thỏa thuận này.
- b. Khi MISA đơn phương Cắt Thuê bao do Khách hàng không thanh toán Cước Phí Thuê bao đủ và đúng thời hạn hoặc khi Khách hàng vi phạm nghĩa vụ khác tại Thỏa thuận này.
- c. Xảy ra trường hợp Bất khả kháng và hai Bên đồng ý chấm dứt Thỏa thuận bằng văn bản.

### **Điều 20: Điều khoản chung**

- 20.1 Thỏa thuận này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 20.2 Điều khoản sửa đổi, bổ sung thỏa thuận
- a. MISA có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản trong thỏa thuận sử dụng dịch vụ và được công bố trên website <https://eshop.misa.vn> và trên Nền tảng MISA eShop.
- b. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với các điều khoản sửa đổi, bổ sung đó, Khách hàng có thể thực hiện các thủ tục Tạm dừng Thuê bao hoặc Cắt Thuê bao theo quy định của Thỏa thuận này.
- 20.3 Khách hàng không được phép chuyển nhượng quyền lợi và nghĩa vụ của Thỏa thuận này cho bất cứ bên thứ ba nào khác mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của MISA.
- 20.4 Hai Bên cam kết thực hiện đầy đủ các điều khoản đã thỏa thuận trong Thỏa thuận, trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh hai bên kịp thời thông báo cho nhau để cùng giải quyết.
- 20.5 Mọi tranh chấp phát sinh giữa hai bên liên quan đến Thỏa thuận (nếu có) trước hết được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Nếu tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng, hòa giải thì một trong các bên có quyền yêu cầu đưa việc tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền để yêu cầu giải quyết. Quyết định của tòa là quyết định cuối cùng.