

## THỎA THUẬN MUA HÀNG

Đây là thỏa thuận mua hàng dưới hình thức điện tử giữa Quý khách và Công ty Cổ phần MISA (sau đây gọi tắt là “MISA”) về việc cấp quyền sử dụng Phần mềm quản lý bán hàng cho doanh nghiệp AMIS CRM (sau đây gọi tắt là “Thỏa thuận”).

**Bằng cách xác nhận điện tử khi mua hàng, Quý khách hiểu và đồng ý rằng:**

- (i) *Quý khách đã đọc hiểu kỹ và đồng ý với tất cả các nội dung của Thỏa thuận này.*
- (ii) *Thỏa thuận này có giá trị pháp lý ràng buộc đối với Quý khách.*
- (iii) *Nếu Quý khách thay mặt cho đơn vị sử dụng đăng ký mua hàng, Quý khách cam kết và đảm bảo chịu trách nhiệm với đơn vị sử dụng về mọi hành động của mình.*

### Điều 1. Định nghĩa

- 1.1. **Phần mềm quản lý bán hàng cho doanh nghiệp AMIS CRM** (sau đây gọi tắt là **AMIS CRM**) là phần mềm được phát triển bởi MISA và cấp Quyền Sử dụng cho Quý khách các tính năng, nghiệp vụ quản lý bán hàng tại doanh nghiệp. Chi tiết tính năng, nghiệp vụ được công bố tại Website MISA.
- 1.2. **Quyền Sử dụng** là quyền truy cập và sử dụng AMIS CRM được cấp cho Quý khách theo các điều khoản, điều kiện và hạn chế được quy định trong Thỏa thuận này.
- 1.3. **Tài Khoản** bao gồm hai loại: Tài khoản Quản trị và Tài khoản người dùng, được sử dụng để truy cập và sử dụng AMIS CRM.
- 1.4. **Tài khoản Quản trị** được thiết lập khi Quý khách đăng ký sử dụng AMIS CRM, là tài khoản giữ quyền cao nhất, được sử dụng bởi quản trị viên để quản lý Quyền Sử dụng và phân quyền cho các Tài khoản người dùng.
- 1.5. **Tài khoản người dùng** là tài khoản được Tài khoản Quản trị thêm vào AMIS CRM, phân quyền, có thể truy cập và sử dụng một phần hoặc toàn bộ tính năng, nghiệp vụ trên AMIS CRM.
- 1.6. **Gia hạn** là quá trình mà Quý khách đăng ký kéo dài thời gian sử dụng AMIS CRM sau khi Quyền Sử dụng của giai đoạn gia hạn trước đó kết thúc. Quá trình này yêu cầu Quý khách thanh toán một khoản Phí Sử dụng được công bố tại Website MISA.
- 1.7. **Tạm dừng Tài khoản** là việc tạm thời hạn chế một phần hoặc toàn bộ Quyền Sử dụng AMIS CRM. Việc hạn chế này có thể không cho phép Quý khách được truy cập vào AMIS CRM hoặc có thể truy cập được AMIS CRM nhưng không thể sử dụng một số tính năng, nghiệp vụ nhất định.
- 1.8. **Cắt Tài khoản** là việc chấm dứt Quyền Sử Dụng AMIS CRM của Quý khách. Quý khách sẽ không thể truy cập được vào AMIS CRM để sử dụng hoặc lấy bất kỳ dữ liệu từ AMIS CRM đã được khởi tạo hoặc lưu giữ trên Hệ Thống MISA trước đó, trừ trường hợp MISA có chính sách khác.

- 1.9. **Phí Sử dụng** là số tiền mà Quý khách phải trả cho MISA để được sử dụng AMIS CRM, trừ trường hợp Quý khách được dùng thử miễn phí. Chi tiết thông tin về Phí Sử dụng được công bố tại Website MISA.
- 1.10. **Thông tin mật** là thông tin thuộc sở hữu của Quý khách và/hoặc MISA, có tính chất mật, không được công bố công khai và được hạn chế đối tượng tiếp cận. Thông tin mật không bao gồm các thông tin, dữ liệu mà:
  - a) Có sẵn hoặc trở nên phổ biến mà không do hành vi vi phạm của bên nhận thông tin.
  - b) Được bên nhận thông tin biết đến trước thời điểm bên cung cấp thông tin tiết lộ hoặc nhận được hợp pháp từ một bên thứ ba.
  - c) Được bên nhận thông tin phát triển một cách độc lập mà không tham khảo, phụ thuộc vào Thông tin mật nhận được.
  - d) Dữ liệu tạo sinh, phân tích, đánh giá tổng hợp trong đó không chứa bất kỳ thông tin cá nhân hoặc thông tin nào cụ thể của Quý khách.
- 1.11. **Hệ Thống MISA** bao gồm hệ thống (các) máy chủ đặt tại trung tâm dữ liệu của MISA hoặc trung tâm dữ liệu của bên thứ ba bất kỳ theo chỉ định của MISA được cài đặt phần mềm hệ thống và AMIS CRM.
- 1.12. **Website MISA:** Là website thuộc sở hữu của MISA tại địa chỉ <https://amis.misa.vn/phan-mem-crm-amis/> hoặc tên miền, địa chỉ khác do MISA thay đổi, bổ sung tại từng thời kỳ.

## **Điều 2. Quyền Sử dụng AMIS CRM**

- 2.1. MISA đồng ý cấp Quyền Sử dụng AMIS CRM cho Quý khách để truy cập và sử dụng các tính năng, nghiệp vụ trong phạm vi và thời hạn được cấp quyền sử dụng theo gói sản phẩm, dịch vụ mà Quý khách đã thanh toán.
- 2.2. Quản lý Tài Khoản
  - a) Quý khách chịu trách nhiệm đối với các hoạt động được thực hiện bởi Tài Khoản đã được bàn giao cho Quý khách.
  - b) Quý khách chịu trách nhiệm bảo mật thông tin Tài Khoản và chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại do lộ, lọt thông tin Tài Khoản từ phía Quý khách dù là vô tình hay cố ý.
  - c) Quý khách chịu trách nhiệm sử dụng AMIS CRM theo quy định pháp luật.

## **Điều 3. Dữ liệu cá nhân**

- 3.1. Quý khách đồng ý rằng MISA có thể xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân của Quý khách theo Chính sách quyền riêng tư của MISA và các bản sửa đổi do MISA công bố tại từng thời điểm.
- 3.2. Khi Quý khách cung cấp cho MISA thông tin cá nhân của chủ thể khác, Quý khách tuyên bố và đảm bảo rằng Quý khách đã được sự đồng ý của chủ thể dữ liệu để cho phép MISA xử lý thông tin đó và đảm bảo hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách tuân thủ tất cả các quy định pháp luật.

#### **Điều 4. Quyền dùng thử (Free trial)**

- 4.1. Quý khách có quyền đăng ký tài khoản dùng thử tính năng, nghiệp vụ của AMIS CRM theo các chính sách của MISA tại từng thời điểm.
- 4.2. MISA sẽ không chịu trách nhiệm về các sai sót, mất, hỏng dữ liệu hay bất kỳ quyền lợi nào của Quý khách bị ảnh hưởng trong quá trình dùng thử. Quý khách không nên nhập các thông tin, dữ liệu quan trọng khi dùng thử AMIS CRM.
- 4.3. Khi hết thời hạn dùng thử, MISA sẽ thực hiện Cất Tài khoản dùng thử và không duy trì việc lưu trữ dữ liệu mà Quý khách đăng tải, nhập liệu và phát sinh trong quá trình dùng thử, trừ trường hợp Quý khách trả Phí Sử dụng chính thức trước khi hết thời hạn dùng thử.

#### **Điều 5. Phí Sử dụng**

- 5.1. MISA công bố thông tin về Phí Sử dụng trên Website MISA để Quý khách có thể tham khảo. MISA giữ quyền điều chỉnh Phí Sử dụng vào bất kỳ thời điểm nào, tuân theo chính sách giá của MISA. Mọi thay đổi về Phí Sử dụng sẽ được thông báo trên Website của MISA hoặc qua các phương thức liên lạc khác mà Quý khách đã cung cấp. Quý khách được khuyến khích thường xuyên theo dõi Website của MISA để cập nhật thông tin mới nhất.
- 5.2. Phí Sử Dụng được tính từ khi MISA hoàn thành nghĩa vụ bàn giao theo quy định tại Thỏa thuận này.
- 5.3. Quý khách hiểu rõ rằng AMIS CRM là sản phẩm đóng gói với các điều khoản và điều kiện cụ thể. Do đó, khi Phí Sử dụng đã được thanh toán, MISA sẽ không thực hiện hoàn lại phí trong bất kỳ trường hợp nào.

#### **Điều 6. Thanh toán**

- 6.1. **Phương thức thanh toán:** Quý khách thanh toán đầy đủ Phí Sử dụng cho MISA thông qua hình thức chuyển khoản hoặc thanh toán trực tuyến hoặc hình thức thanh toán khác theo hướng dẫn khi đặt hàng.
- 6.2. **Thời hạn thanh toán**
  - a) Thanh toán ngay sau khi đặt hàng: Quý khách cần thanh toán toàn bộ Phí Sử dụng ngay sau khi quá trình đặt hàng được xác nhận thành công. Sự chậm trễ trong việc thanh toán có thể dẫn đến sự trì hoãn trong việc cung cấp Quyền Sử dụng.
  - b) Thanh toán Gia hạn: Khi gần hết thời hạn sử dụng, MISA sẽ thông báo cho Quý khách về việc gia hạn Quyền Sử Dụng. Thông báo này được hiển thị trên AMIS CRM hoặc qua email mà Quý khách đã đăng ký. Để đảm bảo Quyền Sử dụng không bị gián đoạn, Quý khách cần thanh toán Phí Sử dụng trước khi hết hạn Quyền Sử dụng.

#### **Điều 7. Bàn giao và kích hoạt**

##### 7.1. Bàn giao Tài khoản Quản trị

MISA sẽ gửi thông tin Tài khoản Quản trị qua email hoặc số điện thoại Quý khách đăng ký trên công cụ đặt mua hàng sau khi nhận đủ khoản Phí Sử dụng. Thông tin bao gồm tên đăng

nhập và mật khẩu tạm thời. Sau khi đã nhận bàn giao Quý khách cần phải thay đổi mật khẩu truy cập để đảm bảo an ninh tài khoản và tiến hành kích hoạt Tài khoản Quản trị. Thời điểm MISA gửi thành công thông tin đăng nhập Tài khoản Quản trị là thời điểm MISA hoàn thành nghĩa vụ bàn giao.

#### 7.2. Kích hoạt Tài khoản Quản trị

Quý khách đăng nhập và truy cập vào AMIS CRM hoặc hệ thống của MISA để kích hoạt Tài khoản Quản trị theo hướng dẫn công bố tại Website MISA. Sau khi kích hoạt Tài khoản Quản trị thành công, Quý khách có thể truy cập đầy đủ vào các tính năng của AMIS CRM.

#### 7.3. Quý khách có trách nhiệm tiếp nhận, sử dụng AMIS CRM đúng theo hướng dẫn và khuyến cáo sử dụng của MISA.

#### 7.4. Trường hợp Quý khách có yêu cầu dịch vụ phần mềm như dịch vụ đào tạo, tư vấn triển khai phần mềm, MISA sẽ cung cấp theo mức phí công bố tại Website MISA.

### **Điều 8. Gia hạn phần mềm**

8.1. Quý khách có quyền yêu cầu gia hạn để tiếp tục sử dụng AMIS CRM. Sau khi Quý khách thanh toán gia hạn thành công, MISA sẽ tiến hành cấp Quyền Sử dụng trên Tài Khoản đang sử dụng của Quý khách, tương ứng với thời gian hoặc số lượng tài nguyên của gói sản phẩm, dịch vụ mà Quý khách đã đăng ký.

8.2. Trong trường hợp Quý khách gia hạn trước ngày hết hạn của gói sản phẩm hiện tại, quyền sử dụng sẽ được tiếp tục từ sau ngày kết thúc thời hạn của gói sản phẩm hiện tại. Nếu Quý khách gia hạn sau ngày hết hạn, thời hạn của quyền sử dụng mới sẽ được tính từ ngày mà Quý khách hoàn thành việc thanh toán cho gói gia hạn.

8.3. Để hỗ trợ Quý khách thanh toán, MISA sẽ bảo lưu quyền Cắt Tài khoản của mình trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày MISA gửi thông báo Gia hạn cho Quý khách. Quý khách không thể sử dụng được tất cả các tính năng, nghiệp vụ hoặc truy cập dữ liệu trên AMIS CRM trong thời gian này. Nếu sau thời hạn 30 (ba mươi) ngày mà Phí Sử dụng không được thanh toán, MISA có quyền Cắt Tài khoản của Quý khách.

### **Điều 9. Bảo trì**

9.1. MISA nỗ lực tối đa duy trì tính khả dụng của AMIS CRM để Quý khách có thể sử dụng được 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần trong suốt thời gian Quý khách được cấp Quyền Sử dụng, ngoại trừ thời gian bảo trì, cập nhật phiên bản, xử lý sự cố.

9.2. Trường hợp tiến hành bảo trì hoặc cập nhật phiên bản, MISA sẽ nỗ lực để thông báo cho Quý khách trong vòng 01 (ngày) trên AMIS CRM. Lịch bảo trì, cập nhật phiên bản sẽ thực hiện định kỳ và ưu tiên tối đa thực hiện vào buổi đêm hoặc ngoài giờ hành chính khi thời lượng sử dụng AMIS CRM ở mức thấp nhất.

9.3. MISA đồng ý cấp Quyền Sử dụng cho Quý khách đối với các phiên bản cập nhật của AMIS CRM tương ứng với các tính năng, nghiệp vụ mà Quý khách đang sử dụng mà không tính thêm phí.

## **Điều 10. Xử lý sự cố**

- 10.1. Các sự cố liên quan đến AMIS CRM là tình huống không mong muốn hoặc lỗi xảy ra dẫn đến phần mềm không thể hoạt động bình thường do nguyên nhân có thể từ MISA hoặc Quý khách bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:
- a) Bị mất hoặc thay đổi dữ liệu trên AMIS CRM mà không biết nguyên nhân.
  - b) Bị gián đoạn không sử dụng được AMIS CRM.
  - c) Nghi ngờ hoặc bị hacker tấn công.
- 10.2. MISA nỗ lực tối đa để khắc phục sự cố của AMIS CRM trong vòng 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận được đầy đủ yêu cầu từ Quý khách, trừ trường hợp sự cố xảy ra không phải do lỗi của MISA hoặc do sự kiện bất khả kháng. Trong quá trình điều tra và khắc phục sự cố, Quý khách có trách nhiệm tham gia hỗ trợ nếu MISA có yêu cầu.
- 10.3. Trường hợp Quý khách phát hiện ra sự cố, bằng mọi cách Quý khách cần thông báo ngay lập tức với MISA theo thông tin liên hệ được đặt tại Website MISA và đảm bảo thông tin đã được người có trách nhiệm của MISA xác nhận là đã nhận được thông tin.

## **Điều 11. Tư vấn và hỗ trợ khách hàng**

- 11.1. MISA cung cấp dịch vụ tư vấn hỗ trợ trực tuyến cho các yêu cầu hợp lý của Quý khách trong suốt thời gian Quý khách được cấp Quyền Sử dụng AMIS CRM thông qua các kênh hỗ trợ được công bố tại Website MISA.
- 11.2. Trường hợp có sự thay đổi các kênh hỗ trợ khách hàng, MISA sẽ thực hiện công bố trên Website MISA và MISA khuyến khích Quý khách chủ động theo dõi Website MISA để cập nhật thông tin và sử dụng dịch vụ tư vấn hỗ trợ phù hợp.
- 11.3. Quý khách có thể yêu cầu tư vấn, hỗ trợ có tính phí, MISA sẽ cung cấp dịch vụ tư vấn, hỗ trợ cho Quý khách theo mức phí công bố tại Website MISA.

## **Điều 12. Quyền sở hữu trí tuệ**

- 12.1. MISA là chủ sở hữu bản quyền và quyền sở hữu trí tuệ khác liên quan đến AMIS CRM bao gồm nhưng không giới hạn bởi mã nguồn phần mềm, mã biên dịch phần mềm, dòng lệnh, dữ liệu, nhãn hiệu, logo, hình ảnh, đồ họa, tài liệu thiết kế, tài liệu hướng dẫn được thể hiện dưới bất kỳ hình thức nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi dạng văn bản, bản in, dữ liệu điện tử, dù được đăng ký hay chưa được đăng ký, trên phạm vi toàn thế giới.
- 12.2. Quý khách chỉ được cấp quyền sử dụng AMIS CRM theo các điều khoản, điều kiện và hạn chế quy định trong Thỏa thuận này. Không có điều khoản nào trong Thỏa thuận này cho phép hoặc được hiểu là Quý khách được nhận chuyển nhượng, chuyển giao, cấp quyền sử dụng vĩnh viễn hoặc cấp bất kỳ quyền nào khác ngoài phạm vi đã được cấp quyền.
- 12.3. Quý khách hiểu và đồng ý rằng bất kỳ yêu cầu sửa đổi, cải tiến, nâng cấp, đóng góp, góp ý, hoặc yêu cầu sáng tạo nào sẽ không làm xác lập quyền của Quý khách đối với bất kỳ phần nào của AMIS CRM.

- 12.4. Quý khách cam kết không xâm phạm bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ nào của MISA, bao gồm nhưng không giới hạn bởi (i) không sao chép, sửa đổi, điều chỉnh hoặc tạo tác phẩm phái sinh từ bất kỳ phần nào của AMIS CRM; (ii) không cho thuê, phân phối, bán, cấp phép lại, chuyển nhượng Quyền Sử dụng AMIS CRM cho bất kỳ bên thứ ba nào nếu không nhận được sự đồng ý của MISA; (iii) không can thiệp vào bất kỳ cơ chế khóa cấp phép nào trong AMIS CRM nhằm sử dụng trái phép các tính năng; (iv) không sử dụng kỹ thuật đảo ngược, tháo rời, dịch, dịch ngược, hoặc tìm cách lấy mã nguồn, ý tưởng cơ bản, thuật toán, định dạng tệp của AMIS CRM; (v) không loại bỏ hoặc che khuất bất kỳ thông báo nào trong AMIS CRM; (vi) không sử dụng AMIS CRM để phân tích cạnh tranh hoặc để xây dựng các sản phẩm cạnh tranh; hoặc (vii) không khuyến khích hoặc hỗ trợ bất kỳ bên thứ ba nào thực hiện bất kỳ hành động nào nêu trên.
- 12.5. Trường hợp Quý khách vi phạm nghĩa vụ và cam kết tại Điều này, MISA có quyền Cất Tài khoản ngay lập tức mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm bồi thường hoặc hoàn trả nào cho Quý khách. Quý khách có trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại cho MISA và chịu trách nhiệm pháp lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 13. Bảo mật thông tin**

- 13.1. Trong khi sử dụng AMIS CRM, Quý khách có thể chia sẻ Thông tin mật với MISA và Quý khách có thể biết Thông tin mật của MISA. Quý khách và MISA đều đồng ý thực hiện các biện pháp bảo mật cần thiết để bảo vệ thông tin bí mật của bên kia khỏi các truy cập trái phép.
- 13.2. 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 Quý khách. MISA cam kết sẽ:
- Không sửa đổi, thay đổi dữ liệu của Quý khách trừ trường hợp khắc phục lỗi, sự cố hoặc theo yêu cầu của Quý khách.
  - Không tiết lộ thông tin, dữ liệu của Quý khách trừ trường hợp (i) phải tuân thủ quy định của pháp luật hoặc yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; hoặc (ii) được Quý khách ủy quyền, cho phép; hoặc (iii) tiết lộ thông tin cho bên thứ ba để thực hiện các nghĩa vụ với Quý khách theo Thỏa thuận này.
- 13.3. MISA có thể nhận chia sẻ lại thông tin, dữ liệu của Quý khách từ bên thứ ba để cùng cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Quý khách.
- 13.4. MISA sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc tiết lộ Thông tin mật gây ra bởi người dùng của Quý khách do lỗi vô tình hoặc cố ý.

### **Điều 14. Dữ liệu khách hàng**

- 14.1. Quyền sở hữu của Quý khách
- Quý khách giữ quyền sở hữu và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác và đầy đủ của các thông tin, dữ liệu mà Quý khách cung cấp, nhập, tạo sinh hoặc xử lý trên AMIS CRM.
  - Quý khách là chủ sở hữu và chịu trách nhiệm duy nhất đối với dữ liệu đầu ra tạo ra từ AMIS CRM. “Dữ liệu đầu ra” có nghĩa là các báo cáo, phân tích và các thông tin, dữ liệu

là kết quả của việc Quý khách sử dụng các tính năng, nghiệp vụ của AMIS CRM. MISA không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ việc sử dụng dữ liệu đầu ra của Quý khách. Trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào mà việc sử dụng dữ liệu đầu ra dẫn đến việc Quý khách chịu thiệt hại hoặc bị xử phạt thì Quý khách chịu toàn bộ các trách nhiệm liên quan.

- 14.2. Các dữ liệu hóa đơn điện tử đã phát hành và hóa đơn đầu vào đã được xử lý của Quý khách sẽ được MISA lưu trữ theo đúng quy định của pháp luật.
- 14.3. Quý khách đồng ý và cho phép MISA sử dụng, phân tích, lưu trữ thông tin, dữ liệu đã được loại bỏ định danh hoặc thông tin về hiệu suất sử dụng để: (i) cung cấp các tính năng, nghiệp vụ cho Quý khách; (ii) cải thiện, phát triển và bảo vệ các sản phẩm của mình; (iii) tạo ra các sản phẩm, tính năng mới; (iv) cung cấp các tính năng, nghiệp vụ mới, thông tin mới mà MISA cho rằng sẽ hữu ích cho Quý khách hoặc sẽ được Quý khách quan tâm.

### **Điều 15. Dịch vụ của bên thứ ba**

- 15.1. AMIS CRM có thể cung cấp thông tin hoặc cho phép Quý khách kết nối với sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba ngay trên AMIS CRM. Quý khách hiểu rằng MISA thực hiện chỉ nhằm mục đích tăng thêm các tiện ích cho Quý khách, và không có nghĩa là MISA hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ hoặc tư vấn về pháp lý, kế toán, thuế, chăm sóc sức khỏe, tài chính, bảo hiểm, bất động sản hoặc dịch vụ chuyên nghiệp khác và Quý khách nên tham khảo ý kiến của các chuyên gia để được tư vấn trước khi đưa ra các quyết định quan trọng trong các lĩnh vực này.
- 15.2. Quý khách có thể tùy chọn sử dụng hoặc không sử dụng các dịch vụ của bên thứ ba. MISA không đảm bảo và không chịu trách nhiệm về các chất lượng sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba. Quý khách cần tuân thủ các điều kiện, quy định, hướng dẫn sử dụng của bên thứ ba.
- 15.3. Trong mọi trường hợp MISA sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên hoặc mang tính chất trừng phạt khi Quý khách sử dụng dịch vụ do bên thứ ba thông qua AMIS CRM bao gồm nhưng không giới hạn bởi các khoản bồi thường, phạt vi phạm, trách nhiệm pháp lý, mất mát về thông tin, dữ liệu.

### **Điều 16. Sự kiện bất khả kháng**

- 16.1. Sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn bởi các sự kiện:
  - a) Thiên tai: Động đất, lũ lụt, hỏa hoạn, ...
  - b) Dịch bệnh.
  - c) Chiến tranh, bạo loạn, đình công.
  - d) Gián đoạn hoặc sự cố từ hệ thống của bên thứ ba (nếu có).
  - e) Sự cố mất điện, mất kết nối internet trên diện rộng.
  - f) Hacker tấn công làm tê liệt Hệ thống MISA.
  - g) Các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

- 16.2. Trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, bên gặp trở ngại phải bằng nỗ lực tối đa để thông báo cho bên còn lại về sự kiện bất khả kháng và tìm cách giảm thiểu thiệt hại tối đa.
- 16.3. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, các bên được miễn trừ trách nhiệm thực hiện Thỏa thuận và sự kiện bất khả kháng không phải là cơ sở để bên còn lại chấm dứt Thỏa thuận.
- 16.4. Ngay khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt hoặc bị loại bỏ, bên bị ảnh hưởng lập tức tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ của mình theo quy định tại Thỏa thuận này.

## **Điều 17. Giới hạn trách nhiệm pháp lý**

- 17.1. AMIS CRM được cung cấp cho Quý khách dưới dạng “theo hiện trạng” và “có sẵn”. Vì vậy, Quý khách hiểu và đồng ý rằng:
  - a) MISA không cam đoan, tuyên bố, hoặc bảo đảm rằng (i) AMIS CRM sẽ không gặp sự cố, không bị gián đoạn, không có lỗi, không có lỗ hổng, không bị hacker, virus tấn công hoặc thành phần có hại nào khác; hoặc (ii) tất cả các sự cố trên AMIS CRM và/hoặc dữ liệu có thể sửa chữa hoặc khôi phục nguyên trạng. Nếu những sự kiện này ảnh hưởng đến tính khả dụng hoặc chức năng của AMIS CRM thì không được coi là MISA vi phạm nghĩa vụ tại Thỏa thuận này. Mặc dù vậy, MISA sẽ nỗ lực nhất có thể để sửa chữa, khắc phục tất cả các lỗi, gián đoạn, lỗ hổng bảo mật, khiếm khuyết phần mềm hoặc ngăn chặn kịp thời tất cả các sự cố tấn công, mối đe dọa để đảm bảo tính khả dụng và bảo mật của AMIS CRM.
  - b) MISA không đảm bảo dưới bất kỳ hình thức nào, AMIS CRM sẽ đáp ứng mục đích và nhu cầu sử dụng của Quý khách. Quý khách tự cân nhắc, quyết định và chịu trách nhiệm về việc sử dụng AMIS CRM có phù hợp với nhu cầu và mục đích sử dụng của mình hay không.
- 17.2. MISA sẽ không chịu trách nhiệm về những vấn đề sau:
  - a) Tồn thất hoặc mất doanh thu, lợi nhuận, khách hàng, cơ hội kinh doanh, vốn, khoản tiết kiệm; hoặc tổn hại danh tiếng và thương hiệu.
  - b) Tồn thất hoặc thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, hoặc chế tài liên quan đến các hợp đồng khác, hoặc mang tính chất trừng phạt từ bên thứ ba.
  - c) Mất hoặc hỏng dữ liệu. Trong trường hợp mất hoặc hỏng dữ liệu, trách nhiệm của MISA chỉ giới hạn ở việc thực hiện các biện pháp hợp lý để cố gắng khôi phục dữ liệu từ các bản sao lưu mà MISA có. MISA không chịu trách nhiệm cho mất mát hoặc hư hỏng dữ liệu nếu việc khôi phục là không khả thi.
  - d) MISA không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự cố nào mà không có lỗi của MISA, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các truy cập trái phép, sự cố từ hệ thống của Quý khách, thiệt hại liên quan đến lỗi viễn thông, internet.

## **Điều 18. Thông báo**

- 18.1. Quý khách có quyền chọn lựa việc nhận các thông tin liên lạc từ MISA, đồng thời Quý khách



có thể quyết định nhận hoặc từ chối các thông báo cụ thể từ MISA, tùy thuộc vào từng loại thông báo. Để chắc chắn Quý khách nhận được thông tin chính xác, vui lòng cập nhật thông tin liên hệ nếu có thay đổi.

18.2. 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 sản phẩm.
- b) Thông tin về các phiên bản mới của sản phẩm.
- c) Thông tin về các sản phẩm có liên quan.
- d) Thông tin về nội dung các bài báo hoặc bản tin mà MISA cho rằng có thể hữu ích cho Quý khách.

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

- a) Thông báo trực tiếp trên màn hình sản phẩm.
- b) Thông báo qua email.
- c) Thông báo qua tin nhắn trên thiết bị 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 19. Tạm dừng Tài khoản**

19.1. MISA có quyền Tạm dừng Tài khoản nếu xảy ra một trong các sự kiện sau:

- a) Theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật;
- b) Tạm dừng nếu Quý khách không thanh toán Phí Sử dụng. Sau thời hạn Tạm dừng, tùy theo chính sách tại từng thời điểm, MISA có quyền Cắt Tài khoản.
- c) Thực hiện bảo trì, nâng cấp, khắc phục hoặc để phòng ngừa các sự cố hoặc theo yêu cầu kỹ thuật khác.
- d) Trường hợp phát hiện hoặc nhận thấy hoạt động đáng ngờ liên quan đến an ninh thông tin hoặc vi phạm dữ liệu, MISA có quyền Tạm dừng Tài Khoản để bảo vệ Hệ thống MISA và an ninh thông tin.

19.2. Trước khi Tạm dừng Tài khoản, MISA sẽ thông báo cho Quý khách về lý do và thời gian dự kiến của việc tạm dừng, trừ khi tình huống khẩn cấp không cho phép.

19.3. MISA sẽ khôi phục việc truy cập Tài Khoản cho Quý khách sau khi các nguyên nhân dẫn đến việc tạm dừng được giải quyết đầy đủ.

19.4. Trong thời gian Tạm dừng Tài khoản, Quý khách có thể liên hệ với MISA để nhận hỗ trợ và thông tin về cách giải quyết tình hình.

## **Điều 20. Cắt Tài khoản**

## 20.1. Các trường hợp Cắt Tài khoản

- a) Trong trường hợp Quý khách muốn Cắt Tài khoản AMIS CRM thì Quý khách có thể thực hiện bằng một trong các hình thức: (i) Thông báo bằng văn bản cho MISA; hoặc (ii) Gửi yêu cầu cho MISA bằng cách sử dụng tính năng Cắt Tài khoản trên AMIS CRM. Sau khi nhận được yêu cầu của Quý khách, MISA có trách nhiệm tiến hành các thủ tục cần thiết để Cắt Tài khoản.
- b) MISA có quyền Cắt Tài khoản nếu xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - i. Theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.
  - ii. Hết thời hạn dùng thử AMIS CRM mà Quý khách không đăng ký sử dụng chính thức.
  - iii. Hết thời hạn Tạm dừng Tài khoản mà Quý khách không thanh toán Phí Sử dụng.
  - iv. Trường hợp phát hiện hành vi ảnh hưởng nghiêm trọng đến an ninh thông tin hoặc vi phạm dữ liệu.
  - v. Quý khách vi phạm nghĩa vụ của Thỏa thuận này hoặc vi phạm quy định pháp luật.
- c) Một trong hai bên bị giải thể, phá sản hoặc bị sáp nhập, hợp nhất với một tổ chức, pháp nhân khác mà các quyền và nghĩa vụ của bên đó không được tổ chức, pháp nhân mới kế thừa.
- d) Khi hai bên thoả thuận về việc chấm dứt Thỏa thuận.
- e) Các trường hợp khác theo quy định của Thỏa thuận và pháp luật.

20.2. Quý khách có trách nhiệm lưu trữ và tải xuống các dữ liệu từ AMIS CRM trước thời điểm Cắt Tài khoản theo tài liệu hướng dẫn của MISA công bố trên Website MISA tại từng thời điểm. MISA không giữ trách nhiệm lưu trữ dữ liệu của Quý khách trên hệ thống dữ liệu của MISA sau thời điểm Cắt tài khoản, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

## Điều 21. Giải quyết tranh chấp

- 21.1. Hai bên cam kết thực hiện đầy đủ các điều khoản đã 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.
- 21.2. Mọi tranh chấp phát sinh giữa hai bên liên quan đến Thỏa thuận trước hết được giải quyết thông qua tự thương lượng, hòa giải. Nếu tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng, hòa giải thì một trong hai bên có quyền yêu cầu đưa việc tranh chấp ra Tòa án nơi đặt trụ sở chính của MISA để yêu cầu giải quyết.
- 21.3. Trong thời gian giải quyết tranh chấp, hai bên cam kết không thực hiện bất kỳ hành động nào làm ảnh hưởng đến uy tín và danh dự của nhau; chẳng hạn như trực tiếp hoặc gián tiếp cung cấp thông tin cho cơ quan báo chí, công khai thông tin tranh chấp trên các trang mạng xã hội; cấu kết, xúi giục các bên liên quan gây mâu thuẫn, tranh chấp.... Nếu bên nào vi phạm, phải chịu toàn bộ trách nhiệm pháp lý và trách nhiệm bồi thường cho bên còn lại.

## Điều 22. Điều khoản chung

- 22.1. **Hiệu lực.** Thỏa thuận này có hiệu lực kể từ ngày Quý khách xác nhận điện tử và chấm dứt khi hết hạn Quyền Sử dụng AMIS CRM theo gói sản phẩm Quý khách đăng ký hoặc xảy ra các trường hợp Cất Tài khoản theo quy định tại Thỏa thuận này.
- 22.2. **Duy trì hiệu lực.** Các nội dung về Điều 12 [*Quyền sở hữu trí tuệ*], Điều 14 [*Dữ liệu khách hàng*], Điều 17 [*Giới hạn trách nhiệm pháp lý*], Điều 21 [*Giải quyết tranh chấp*], Điều 22 [*Điều khoản chung*] vẫn duy trì hiệu lực khi Thỏa thuận chấm dứt.
- 22.3. **Luật áp dụng.** Thỏa thuận này được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 22.4. **Sửa đổi, bổ sung.** MISA có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản trong Thỏa thuận và công bố trên Website MISA.
- 22.5. **Chuyển giao.** Quý khách không được phép chuyển nhượng quyền lợi và nghĩa vụ của Thỏa thuận này cho bất kỳ bên thứ ba nào khác mà không có sự chấp thuận của MISA.
- 22.6. **Tính riêng rẽ.** Việc một trong các điều khoản thuộc Thỏa thuận này bị coi là vô hiệu hay không thể thực hiện được không làm ảnh hưởng đến hiệu lực và khả năng thực hiện của các điều khoản còn lại trong Thỏa thuận này.

XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG

CÔNG TY CỔ PHẦN MISA