

## THỎA THUẬN MUA HÀNG

Đây là thỏa thuận mua hàng dưới hình thức điện tử giữa Khách hàng và Công ty Cổ phần MISA (sau đây gọi tắt là “MISA”) về việc cấp quyền sử dụng Phần mềm chữ ký số MISA eSign (sau đây gọi tắt là “Thỏa thuận”).

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

- (i) *Khách hàng 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 Khách hàng.*
- (iii) *Trường hợp người thực hiện việc đăng ký mua hàng hoặc chấp nhận Thỏa thuận này (sau đây gọi là “Người đại diện”) thay mặt cho Khách hàng, Người đại diện xác nhận rằng:*
  - Người đại diện có đầy đủ thẩm quyền hoặc sự ủy quyền hợp pháp để thực hiện giao dịch và chấp nhận Thỏa thuận này thay cho Khách hàng;*
  - Mọi quyền sử dụng, quyền quản lý và quyền sở hữu hợp pháp đối với Dữ liệu Khách hàng, phần mềm, dịch vụ hoặc tài nguyên được mua sẽ thuộc về Khách hàng;*
  - Người đại diện sẽ chịu trách nhiệm trước MISA và trước Khách hàng về mọi thông tin cung cấp, mọi thao tác và hành vi phát sinh từ việc đăng ký mua hàng hoặc đại diện chấp thuận Thỏa thuận này.*
  - Người đại diện cam kết rằng tất cả thông tin đã cung cấp cho MISA là chính xác, đầy đủ và hợp pháp, đồng thời Người đại diện chịu trách nhiệm đối với mọi rủi ro, tranh chấp phát sinh liên quan đến việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không được ủy quyền hợp lệ.*

### Điều 1. Định nghĩa

- 1.1. **Phần mềm chữ ký số MISA eSign** (sau đây gọi tắt là **MISA eSign**) là phần mềm do MISA phát triển nhằm phục vụ các nghiệp vụ liên quan đến ký số và xác thực điện tử dành cho Khách hàng. MISA eSign được cấp quyền sử dụng trong thời hạn theo gói sản phẩm mà Khách hàng đã đăng ký.
- 1.2. **Quyền sử dụng** là giấy phép để truy cập và sử dụng MISA eSign được MISA cấp cho Khách hàng theo các điều khoản, điều kiện và hạn chế được quy định trong Thỏa thuận này.
- 1.3. **Tài khoản** là tài khoản sử dụng MISA eSign được cấp cho Khách hàng để truy cập và sử dụng các tính năng của MISA eSign.
- 1.4. **Chứng thư chữ ký số** là thông điệp dữ liệu do MISA cấp cho Khách hàng nhằm xác nhận cơ quan, tổ chức, cá nhân được chứng thực là người ký chữ ký số theo quy định về pháp luật giao dịch điện tử.
- 1.5. **Tài khoản người dùng** là tài khoản được Tài khoản quản trị thêm vào MISA eSign, phân quyền, có thể truy cập và sử dụng một phần hoặc toàn bộ tính năng, nghiệp vụ trên MISA eSign.
- 1.6. **Khách hàng** là cá nhân, hộ kinh doanh hoặc tổ chức có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật, có quyền sử dụng hợp pháp đối với phần mềm, dịch vụ hoặc tài nguyên được cấp theo phạm vi của Thỏa thuận này. Khách hàng là bên chịu trách nhiệm pháp lý chính đối với việc thực hiện các nghĩa vụ của người sử dụng MISA eSign theo Thỏa thuận này, bao gồm cả nghĩa vụ thanh toán Phí sử dụng.
- 1.7. **Gia hạn** là quá trình mà Khách hàng đăng ký kéo dài thời gian sử dụng MISA eSign sau khi Quyền sử dụng của giai đoạn trước đó kết thúc. Quá trình này yêu cầu Khách hàng thanh toán một khoản Phí sử dụng được công bố tại Website MISA.
- 1.8. **Tạm dừng tài khoản** là việc tạm thời hạn chế một phần hoặc toàn bộ Quyền sử dụng MISA eSign. Việc hạn chế

này có thể không cho phép Khách hàng được truy cập vào MISA eSign hoặc có thể truy cập được MISA eSign nhưng không thể sử dụng một số tính năng, nghiệp vụ nhất định.

- 1.9. **Dữ liệu Khách hàng** là bất kỳ thông tin, dữ liệu nào mà Khách hàng viết, nhập, tải lên, gửi, nhận, chia sẻ, lưu trữ hoặc các hoạt động xử lý khác trên MISA eSign bao gồm, nhưng không giới hạn ở dữ liệu, tệp thông tin, tài liệu, văn bản, đồ họa, hình ảnh, âm thanh, video. Dữ liệu Khách hàng bao gồm cả Dữ liệu đầu ra.
- 1.10. **Dữ liệu đầu ra** là các báo cáo, phân tích và các thông tin, dữ liệu được sinh ra dựa trên kết quả làm việc của Khách hàng khi sử dụng các tính năng, nghiệp vụ của MISA eSign.
- 1.11. **Cắt tài khoản** là việc chấm dứt Quyền sử dụng MISA eSign của Khách hàng. Khách hàng sẽ không thể truy cập được vào MISA eSign để sử dụng hoặc lấy bất kỳ dữ liệu từ MISA eSign đã được khởi tạo hoặc lưu giữ trên hệ thống MISA trước đó, trừ trường hợp MISA có chính sách khác.
- 1.12. **Phí sử dụng** là số tiền mà Khách hàng phải trả cho MISA để được sử dụng MISA eSign. Chi tiết thông tin về Phí sử dụng được công bố tại Website MISA.
- 1.13. **Quy chế chứng thực** là văn bản quy định chi tiết về các quy trình, thủ tục pháp lý và tiêu chuẩn kỹ thuật mà MISA áp dụng trong việc cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số. Quy chế chứng thực được công bố công khai trên Website MISA, có thể được MISA cập nhật tại từng thời kỳ và là một tài liệu pháp lý không thể tách rời của Thỏa thuận này.
- 1.14. **Website MISA:** Là website thuộc sở hữu của MISA tại địa chỉ <https://esign.misa.vn/> hoặc tên miền, địa chỉ khác do MISA thay đổi, bổ sung tại từng thời kỳ.

## **Điều 2. Quyền sử dụng MISA eSign**

- 2.1. Khách hàng được cấp quyền có giới hạn, không độc quyền, không được chuyển giao để truy cập và sử dụng các tính năng, nghiệp vụ trên MISA eSign trong phạm vi và thời hạn được cấp theo gói sản phẩm, dịch vụ đã thanh toán.
- 2.2. Khách hàng được cấp quyền để truy cập và sử dụng MISA eSign sau khi thanh toán đầy đủ Phí sử dụng phần mềm cho MISA.
- 2.3. Quản lý tài khoản
  - a) Khách hàng chịu trách nhiệm đối với các hoạt động được thực hiện bởi Tài khoản đã được bàn giao cho Khách hàng.
  - b) Khách hàng 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 Khách hàng dù là vô tình hay cố ý.
  - c) Khách hàng chịu trách nhiệm sử dụng MISA eSign theo quy định pháp luật.

## **Điều 3. Dữ liệu cá nhân**

- 3.1. MISA luôn tôn trọng và đề cao quyền riêng tư, quyền bảo vệ dữ liệu cá nhân của Khách hàng. Theo đó, Khách hàng đồng ý rằng MISA có thể xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của MISA công bố tại website [misa.vn](http://misa.vn) và các bản sửa đổi do MISA công bố tại từng thời điểm, phù hợp với mục đích xử lý dữ liệu cá nhân đã được sự đồng ý của Khách hàng và pháp luật Việt Nam hiện hành.
- 3.2. Khách hàng tuyên bố và đảm bảo đã tuân thủ tất cả các quy định của pháp luật và được cấp phép hoặc ủy quyền hợp pháp để cho phép MISA thu thập và xử lý thông tin cá nhân của cá nhân khác khi Khách hàng cung cấp hoặc nhập thông tin của họ nhằm mục đích sử dụng sản phẩm, dịch vụ của MISA

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

- 1.1. Khách hàng có quyền đăng ký tài khoản dùng thử tính năng, nghiệp vụ của MISA eSign theo các chính sách của MISA tại từng thời điểm.

- 1.2. MISA sẽ không chịu trách nhiệm về các sai sót, mất, hỏng dữ liệu hay bất kỳ quyền lợi nào của Khách hàng bị ảnh hưởng trong quá trình dùng thử. Khách hàng không nên nhập các thông tin, dữ liệu quan trọng khi dùng thử MISA eSign.
- 1.3. Khi hết thời hạn dùng thử, MISA sẽ thực hiện Cắt Tài khoản dùng thử và không duy trì việc lưu trữ dữ liệu mà Khách hàng đăng tải, nhập liệu và phát sinh trong quá trình dùng thử, trừ trường hợp Khách hàng trả Phí sử dụng chính thức trước khi hết thời hạn dùng thử.

## **Điều 2. Phí sử dụng**

- 2.1. MISA công bố thông tin về Phí sử dụng trên Website MISA và 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 Khách hàng đã đăng ký. Khách hàng có trách nhiệm thường xuyên cập nhật các thông báo thay đổi về Phí sử dụng của MISA.
- 2.2. MISA sẽ không thực hiện hoàn lại Phí sử dụng mà Khách hàng đã thanh toán, trừ trường hợp có thỏa thuận bằng văn bản khác xác lập giữa Khách hàng và MISA về việc hoàn lại Phí sử dụng này.

## **Điều 3. Thanh toán**

- 3.1. **Phương thức thanh toán:** Khách hàng 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.
- 3.2. **Thời hạn thanh toán:**
  - a) Thanh toán ngay sau khi đặt hàng: Khách hàng 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 Khách hàng về việc gia hạn Quyền sử dụng. Thông báo này được hiển thị trên MISA eSign hoặc qua email mà Khách hàng đã đăng ký. Để đảm bảo việc sử dụng phần mềm không bị gián đoạn, Khách hàng cần thanh toán Phí sử dụng trước khi hết thời hạn gói sản phẩm đã mua.

## **Điều 4. Bàn giao và kích hoạt**

- 4.1. Bàn giao Tài khoản quản trị

MISA sẽ gửi thông tin Tài khoản quản trị qua email hoặc số điện thoại Khách hàng 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 Khách hàng 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.
- 4.2. Kích hoạt Tài khoản quản trị

Khách hàng đăng nhập và truy cập vào MISA eSign 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, Khách hàng có thể truy cập đầy đủ vào các tính năng của MISA eSign.
- 4.3. Khách hàng có trách nhiệm tiếp nhận, sử dụng MISA eSign đúng theo hướng dẫn và khuyến cáo sử dụng của MISA.
- 4.4. Trường hợp Khách hàng 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 5. Gia hạn phần mềm**

- 5.1. Trong trường hợp Quyền sử dụng hết hạn, Khách hàng có quyền yêu cầu gia hạn để tiếp tục sử dụng MISA eSign. Sau khi Khách hàng thanh toán gia hạn thành công, MISA sẽ tiến hành cấp Quyền sử dụng trên Tài khoản đang sử dụng của Khách hàng, tương ứng với thời gian hoặc số lượng tài nguyên của gói sản phẩm, dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký.
- 5.2. Trong trường hợp Khách hàng 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 Khách hàng gia hạn sau ngày hết hạn, thời hạn của quyền sử dụng mới sẽ được tính từ ngày mà Khách hàng hoàn thành việc thanh toán cho gói gia hạn.
- 5.3. Để hỗ trợ Khách hàng thanh toán, MISA sẽ bảo lưu quyền Cất tài khoản của mình trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày hết hạn của gói sản phẩm hiện tại. Khách hàng không thể sử dụng được tất cả các tính năng, nghiệp vụ hoặc truy cập dữ liệu trên MISA eSign trong thời gian này. Nếu sau thời hạn 30 (ba mươi) ngày mà Phí sử dụng không được thanh toán, MISA có quyền Cất tài khoản của Khách hàng.

#### **Điều 6. Bảo trì và cập nhật Phần mềm**

- 6.1. MISA nỗ lực tối đa duy trì tính khả dụng của MISA eSign để Khách hàng có thể sử dụng được 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần trong suốt thời gian Khách hàng được cấp Quyền sử dụng, ngoại trừ thời gian bảo trì, cập nhật phiên bản, xử lý sự cố.
- 6.2. Trường hợp tiến hành bảo trì hoặc cập nhật phiên bản, MISA sẽ thông báo cho Khách hàng trước 01 (một) ngày trên MISA eSign. 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 MISA eSign ở mức thấp nhất.
- 6.3. MISA đồng ý cấp Quyền sử dụng cho Khách hàng đối với các phiên bản cập nhật của MISA eSign tương ứng với các tính năng, nghiệp vụ mà Khách hàng đang sử dụng mà không tính thêm phí. Các phiên bản cập nhật này là do MISA chủ động thực hiện theo chính sách phát triển sản phẩm và không bao gồm các nâng cấp, sửa đổi, hoặc bổ sung tính năng theo các yêu cầu riêng biệt từ Khách hàng.

#### **Điều 7. Xử lý sự cố**

- 7.1. Các sự cố liên quan đến MISA eSign là tình huống ngoài ý muốn hoặc lỗi phát sinh dẫn đến phần mềm không thể hoạt động bình thường. Nguyên nhân sự cố có thể xuất phát từ phía MISA, từ phía Khách hàng hoặc do các yếu tố khách quan nằm ngoài phạm vi kiểm soát của các Bên, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:
  - a) Bị mất hoặc thay đổi dữ liệu trên MISA eSign mà không biết nguyên nhân.
  - b) Bị gián đoạn không sử dụng được MISA eSign.
  - c) Nghi ngờ hoặc bị hacker tấn công.
- 7.2. MISA nỗ lực tối đa để khắc phục sự cố của MISA eSign trong vòng 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận được đầy đủ yêu cầu từ Khách hàng, 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, Khách hàng có trách nhiệm tham gia hỗ trợ nếu MISA có yêu cầu.
- 7.3. Trường hợp Khách hàng phát hiện sự cố, bằng mọi cách Khách hàng cần thông báo ngay lập tức với MISA theo thông tin liên hệ được đặt tại Website MISA.

#### **Điều 8. Tư vấn và hỗ trợ khách hàng**

- 8.1. MISA cung cấp dịch vụ tư vấn hỗ trợ trực tuyến cho các yêu cầu hợp lý của Khách hàng trong suốt thời gian Khách hàng được cấp Quyền sử dụng MISA eSign thông qua các kênh hỗ trợ được công bố tại Website MISA.
- 8.2. 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 Khách hàng chủ động theo dõi Website MISA để cập nhật thông tin và sử dụng dịch vụ tư vấn hỗ trợ phù hợp.

- 8.3. Khách hàng có thể yêu cầu tư vấn, hỗ trợ có tính phí đối với các công việc vượt ra ngoài phạm vi tư vấn, hỗ trợ miễn phí của MISA theo mức phí công bố tại Website MISA và/hoặc theo thỏa thuận riêng bằng văn bản giữa hai bên từng thời điểm.
- 8.4. MISA bảo lưu quyền từ chối hoặc ngừng cung cấp dịch vụ tư vấn, hỗ trợ ngay lập tức mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Khách hàng hoặc người đại diện/nhân viên của Khách hàng có thái độ, hành vi hoặc sử dụng ngôn từ (dù là trực tiếp, qua điện thoại hay qua các kênh trực tuyến khác) mang tính chất xúc phạm, lăng mạ, thô tục, đe dọa xâm phạm đến danh dự, nhân phẩm, sức khỏe của nhân viên MISA hoặc vi phạm các chuẩn mực đạo đức, văn hóa giao tiếp thông thường.

## **Điều 9. Quyền sở hữu trí tuệ**

- 9.1. MISA là chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ và các quyền khác liên quan đến MISA eSign 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.
- 9.2. Khách hàng chỉ được cấp quyền sử dụng MISA eSign 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 Khách hàng 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.
- 9.3. Khách hàng 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 Khách hàng đối với bất kỳ phần nào của MISA eSign.
- 9.4. Khách hàng 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 MISA eSign; (ii) không cho thuê, phân phối, bán, cấp phép lại, chuyển nhượng Quyền sử dụng MISA eSign 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 MISA eSign 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 MISA eSign; (v) không loại bỏ hoặc che khuất bất kỳ thông báo nào trong MISA eSign; (vi) không sử dụng MISA eSign 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.
- 9.5. Trường hợp Khách hàng cung cấp cho MISA bất kỳ đề xuất, ý tưởng, khuyến nghị, báo cáo lỗi, yêu cầu cải tiến hoặc các phản hồi khác liên quan đến hoạt động, tính năng hoặc việc cải tiến MISA eSign ("**Phản hồi**"), Khách hàng theo đây đồng ý rằng:
  - a) Khách hàng chuyển giao không hủy ngang cho MISA toàn bộ quyền, quyền sở hữu và lợi ích đối với Phản hồi đó.
  - b) MISA có toàn quyền sử dụng, sao chép, sửa đổi, công bố và khai thác Phản hồi đó cho bất kỳ mục đích nào (bao gồm việc phát triển sản phẩm và tiếp thị) mà không có bất kỳ nghĩa vụ nào về tài chính, ghi nhận quyền sở hữu trí tuệ hay bất kỳ nghĩa vụ nào khác đối với Khách hàng.
  - c) Mọi Phản hồi được cung cấp đều được coi là không bí mật và không độc quyền.
- 9.6. Trường hợp Khách hàng vi phạm bất kỳ cam kết nào tại Điều này, đây được xem là một vi phạm nghiêm trọng Thỏa thuận. MISA có quyền (i) Cất tài khoản ngay lập tức mà không cần hoàn trả bất kỳ khoản phí nào đã thanh toán; và (ii) yêu cầu Khách hàng bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn ở các chi phí pháp lý và chi phí ngăn chặn hành vi vi phạm.

## **Điều 10. Bảo mật thông tin**

- 10.1. MISA chịu trách nhiệm triển khai các biện pháp kỹ thuật, tổ chức phù hợp để ngăn chặn truy cập, sử dụng, tiết lộ hoặc thay đổi thông tin trái phép các Dữ liệu Khách hàng trên tài khoản sử dụng MISA eSign. MISA cam kết:
- Không can thiệp, sửa đổi hoặc thay đổi Dữ liệu Khách hàng, trừ trường hợp cần thiết để xử lý lỗi, khắc phục sự cố hoặc khi có yêu cầu hợp lệ từ Khách hàng.
  - Không tiết lộ Dữ liệu Khách hàng cho bất kỳ bên nào, trừ các trường hợp:
    - theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật;
    - được Khách hàng chấp thuận hoặc ủy quyền;
    - tiết lộ cho bên thứ ba nhằm thực hiện các nghĩa vụ cung cấp dịch vụ theo Thỏa thuận này, với điều kiện bên thứ ba phải tuân thủ các nghĩa vụ bảo mật tương đương.
- 10.2. MISA không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, rủi ro hoặc hành vi tiết lộ thông tin nào phát sinh từ phía người dùng thuộc Khách hàng, bao gồm trường hợp vô ý hoặc cố ý tiết lộ thông tin, chia sẻ trái phép tài khoản, hoặc vi phạm quy định bảo mật do Khách hàng quản lý không an toàn.

## **Điều 11. Dữ liệu Khách hàng**

### **11.1. Quyền sở hữu của Khách hàng**

- Khách hàng giữ quyền sở hữu và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác và đầy đủ của các thông tin, dữ liệu mà Khách hàng cung cấp, nhập, tạo sinh hoặc xử lý trên MISA eSign.
  - Khách hàng là chủ sở hữu và chịu trách nhiệm duy nhất đối với Dữ liệu đầu ra tạo ra từ MISA eSign. MISA không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ việc sử dụng Dữ liệu đầu ra của Khách hàng. Trong trường hợp vì bất kỳ lý do nào mà việc sử dụng Dữ liệu đầu ra dẫn đến việc Khách hàng chịu thiệt hại hoặc bị xử phạt thì Khách hàng chịu toàn bộ các trách nhiệm liên quan.
- 11.2. MISA áp dụng các biện pháp lưu trữ và sao lưu nhằm mục đích vận hành hệ thống và đảm bảo an toàn dữ liệu cho Khách hàng. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng hoạt động lưu trữ và sao lưu dữ liệu của MISA chỉ áp dụng đối với dữ liệu đang tồn tại và chưa bị xóa trên hệ thống MISA eSign của Khách hàng. Theo đó, trách nhiệm duy trì, lưu trữ và phục hồi dữ liệu của MISA sẽ chính thức chấm dứt đối với:
- Các dữ liệu đã bị Khách hàng hoặc người dùng được ủy quyền của Khách hàng chủ động thao tác xóa khỏi hệ thống; hoặc
  - Toàn bộ dữ liệu của Khách hàng kể từ thời điểm Cắt Tài khoản theo quy định tại Thỏa thuận này.

Trong phạm vi tối đa được pháp luật cho phép, MISA được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý liên quan đến việc mất mát, duy trì hoặc phục hồi dữ liệu phát sinh từ các trường hợp nêu trên

- 11.3. Khách hàng đồng ý cấp quyền cho MISA được phép thu thập, trích xuất, phân tích và sử dụng các dữ liệu phát sinh trong quá trình Khách hàng sử dụng MISA eSign, nhằm tạo ra các dữ liệu đã được xử lý khử nhận dạng, ẩn danh hoặc được tổng hợp thống kê ("**Dữ liệu phái sinh**").
- Dữ liệu phái sinh có thể bao gồm nhưng không giới hạn những loại dữ liệu sau: thông tin về hành vi sử dụng, tần suất truy cập, dữ liệu nghiệp vụ tổng hợp, thông số kỹ thuật và các chỉ số vận hành khác. MISA cam kết rằng Dữ liệu phái sinh đã được xử lý kỹ thuật để đảm bảo không chứa đựng thông tin có thể trực tiếp hoặc gián tiếp xác định danh tính của Khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào, và không thể được sử dụng để tái nhận dạng dữ liệu gốc.
  - MISA là chủ sở hữu và có toàn quyền lưu trữ, sao chép, phân tích, chuyển giao và khai thác Dữ liệu phái sinh cho các mục đích hợp pháp sau:
    - Phân tích dữ liệu, lập báo cáo thống kê thị trường, đo lường hiệu suất và đánh giá xu hướng kinh doanh;
    - Phục vụ các hoạt động vận hành nội bộ và phát triển các tính năng, sản phẩm mới của MISA;

- c) Việc MISA sở hữu và khai thác Dữ liệu phải sinh không làm ảnh hưởng đến quyền sở hữu của Khách hàng đối với dữ liệu gốc cũng như tính nguyên vẹn và bảo mật của Dữ liệu Khách hàng.

#### 11.4. Đồng bộ, chuyển giao và chia sẻ Dữ liệu Khách hàng

- a) Để tối ưu hóa trải nghiệm sử dụng, tự động hóa quy trình và đảm bảo tính đồng bộ của các nghiệp vụ trên phần mềm, Khách hàng chấp thuận cấp quyền cho MISA được phép chia sẻ, chuyển giao và đồng bộ Dữ liệu Khách hàng giữa MISA eSign và các phần mềm, ứng dụng, dịch vụ nội bộ khác thuộc hệ sinh thái quản trị của MISA mà Khách hàng đang đăng ký sử dụng hoặc có thao tác yêu cầu kết nối.
- b) Đối với các tính năng trên MISA eSign có bản chất hoặc yêu cầu phải liên kết với hệ thống của bên thứ ba để hoạt động (bao gồm nhưng không giới hạn ở nền tảng của Cơ quan Thuế, tổ chức khác cung cấp dịch vụ hóa đơn điện tử, chữ ký số, đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán), Khách hàng đồng ý và cho phép MISA chia sẻ các Dữ liệu Khách hàng cần thiết cho các bên thứ ba này nhằm mục đích thực thi và hoàn tất các tính năng, nghiệp vụ tương ứng theo lệnh thao tác của Khách hàng.
- c) MISA cam kết việc chuyển giao và chia sẻ Dữ liệu Khách hàng quy định tại khoản này chỉ được thực hiện trong phạm vi giới hạn cần thiết để vận hành tính năng sản phẩm theo nhu cầu của Khách hàng. MISA đảm bảo các nền tảng nội bộ tiếp nhận Dữ liệu Khách hàng và các đối tác bên thứ ba đều bị ràng buộc bởi các nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu và bảo mật thông tin tối thiểu tương đương với các cam kết quy định tại Điều 13 của Thỏa thuận này và tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành. Việc miễn trừ trách nhiệm của MISA đối với lỗi phát sinh từ hệ thống của bên thứ ba trong quá trình tiếp nhận và xử lý dữ liệu được áp dụng theo quy định tại Điều 15 của Thỏa thuận này.

### Điều 12. Sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba

- 12.1. MISA eSign có thể hỗ trợ tính năng kết nối hoặc tích hợp với các hệ thống, ứng dụng, dịch vụ do bên thứ ba cung cấp nhằm gia tăng tiện ích cho Khách hàng. Việc cung cấp khả năng kết nối này không hình thành quan hệ đại diện, liên doanh, liên kết hay ủy quyền giữa MISA và bên thứ ba, đồng thời không đồng nghĩa với việc MISA cung cấp dịch vụ tư vấn chuyên môn về pháp lý, thuế, tài chính hay các lĩnh vực chuyên ngành khác do bên thứ ba cung cấp. MISA khuyến nghị Khách hàng xem xét kỹ thông tin, điều kiện sử dụng và phạm vi dịch vụ của bên thứ ba (nếu có) trước khi lựa chọn sử dụng hoặc kích hoạt kết nối/tích hợp.
- 12.2. Các sản phẩm, dịch vụ hoặc hệ thống của bên thứ ba vận hành hoàn toàn độc lập với MISA eSign. Do vậy, trong quá trình sử dụng, tình trạng kỹ thuật, khả năng vận hành, mức độ ổn định, an toàn thông tin hoặc bất kỳ thay đổi nào từ phía bên thứ ba có thể ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến việc xử lý dữ liệu, thời gian phản hồi, tính liên tục hoặc hiệu năng hoạt động của MISA eSign. Theo đó, trong phạm vi tối đa được pháp luật cho phép, MISA sẽ không chịu trách nhiệm nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở trách nhiệm bồi thường thiệt hại, tổn thất, khiếu nại, tranh chấp, gián đoạn hoạt động, chậm phản hồi, nếu các sự kiện đó bắt nguồn từ hoặc liên quan đến sản phẩm, dịch vụ, hệ thống của bên thứ ba. Quy định miễn trừ trách nhiệm này được áp dụng trong mọi trường hợp, bao gồm nhưng không giới hạn:
  - a) Bên thứ ba cung cấp sản phẩm, dịch vụ trực tiếp cho Khách hàng để sử dụng đồng thời, kết hợp hoặc liên quan với MISA eSign; hoặc
  - b) Sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba được kết nối gián tiếp thông qua các công nghệ tích hợp sẵn trong MISA eSign tại bất kỳ công đoạn nào.
  - c) Việc bên thứ ba đơn phương thay đổi chính sách, cấu trúc kỹ thuật hoặc ngừng cung cấp dịch vụ làm ảnh hưởng đến khả năng kết nối của MISA eSign.
- 12.3. Trong trường hợp phát sinh sự cố, rủi ro hoặc vấn đề liên quan đến việc kết nối/tích hợp với hệ thống, sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba, trong phạm vi trách nhiệm và khả năng kiểm soát của mình, MISA sẽ nỗ lực phối hợp với bên thứ ba để hỗ trợ Khách hàng xử lý, khắc phục hoặc giảm thiểu ảnh hưởng đến quá trình sử dụng MISA eSign.

Tuy nhiên, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng việc hỗ trợ này không làm phát sinh nghĩa vụ chịu trách nhiệm của MISA đối với các sự kiện, thiệt hại hoặc nghĩa vụ phát sinh từ hoặc liên quan tới sản phẩm, dịch vụ, hệ thống của bên thứ ba gây ra.

### **Điều 13. Sự kiện bất khả kháng**

13.1. “Sự kiện bất khả kháng” là bất kỳ sự kiện nào xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của một bên và cản trở trực tiếp bên đó thực hiện nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận này. Các sự kiện này bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- a) Thiên tai (động đất, bão lụt, hỏa hoạn, núi lửa phun trào);
- b) Dịch bệnh trên quy mô lớn đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công bố;
- c) Chiến tranh (dù được tuyên bố hay không), bạo loạn, khủng bố, cấm vận, đình công trên quy mô ngành hoặc quốc gia;
- d) Sự thay đổi đột ngột, không lường trước trong luật pháp, chính sách hoặc lệnh cấm của Chính phủ hoặc các cơ quan có thẩm quyền;
- e) Sự cố mất điện, mất kết nối mạng viễn thông hoặc internet trên diện rộng;
- f) Các cuộc tấn công mạng có chủ đích, tinh vi (ví dụ: tấn công từ chối dịch vụ - DDoS, tấn công zero-day) mà một nhà cung cấp dịch vụ thương mại hợp lý không thể ngăn chặn được;
- g) Gián đoạn hoặc sự cố nghiêm trọng, kéo dài từ hệ thống của các nhà cung cấp hạ tầng thiết yếu (ví dụ: nhà cung cấp dịch vụ đám mây, trung tâm dữ liệu, nhà mạng).
- h) Các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. 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 14. Miễn trừ trách nhiệm pháp lý**

14.1. MISA cam kết trong phạm vi nguồn lực và khả năng kỹ thuật để cung cấp và duy trì MISA eSign vận hành ổn định, an toàn và đảm bảo trải nghiệm tốt nhất cho Khách hàng. Tuy nhiên, Khách hàng hiểu và chấp nhận rằng, MISA eSign được cung cấp trên cơ sở “theo nguyên trạng” và “có sẵn”. Do đó:

- a) MISA không đưa ra cam kết tuyệt đối rằng Phần mềm không có lỗi, an toàn, không chứa virus, mã độc hay các thành phần gây hại khác.
- b) Phần mềm sẽ không gặp sự cố, không bị gián đoạn, không có lỗ hổng, không bị tấn công bởi hacker hoặc các thành phần độc hại.
- c) Phần mềm sẽ đáp ứng đúng mục đích, nhu cầu sử dụng và tương thích hoàn hảo với mọi nhu cầu riêng biệt của Khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm tự đánh giá mức độ phù hợp của tính năng phần mềm với nhu cầu quản trị thực tế của mình trước khi quyết định sử dụng.

14.2. MISA được miễn trừ trách nhiệm đối với các tổn thất phát sinh từ các yếu tố nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của MISA, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- a) Sự cố phần cứng, lỗi hệ điều hành hoặc môi trường mạng không ổn định.

- b) Các hành động xâm nhập trái phép, tấn công mạng (hacker) hoặc sự cố, tác động từ các bên thứ ba.
- c) Các lỗ hổng bảo mật mới phát sinh (zero-day) hoặc những lỗi kỹ thuật tiềm ẩn chưa được biết trước trong hệ thống, mặc dù MISA đã áp dụng các biện pháp bảo mật phù hợp;
- d) Mất kết nối Internet, mất điện, thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh hoặc các sự kiện bất khả kháng khác ảnh hưởng đến việc cung cấp hoặc sử dụng Phần mềm.
- e) Sai sót hoặc mất dữ liệu do thao tác của người dùng hoặc do sự bất cẩn, lỗi của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc không đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật thông tin trong quá trình sử dụng.

14.3. MISA eSign là công cụ hỗ trợ nghiệp vụ và không thay thế vai trò của Khách hàng. Do đó:

- a) Khách hàng tự chịu trách nhiệm đối với các quyết định và hành vi sử dụng phần mềm của mình. MISA không chịu trách nhiệm liên đới đối với bất kỳ hoạt động sử dụng phần mềm nào trái với quy định của pháp luật. Trường hợp phát sinh sự cố pháp lý bắt nguồn từ các hoạt động này, Khách hàng có trách nhiệm phối hợp giải quyết và đảm bảo MISA không phải gánh chịu các khiếu nại, tổn thất hay chi phí liên quan.
- b) Để đảm bảo tính hợp lý giữa mức phí dịch vụ và trách nhiệm pháp lý, trong phạm vi pháp luật cho phép, MISA không chịu trách nhiệm bồi thường đối với các thiệt hại trực tiếp hay gián tiếp, thiệt hại hệ quả phát sinh, mang tính trừng phạt từ lỗi của phần mềm bao gồm nhưng không giới hạn: mất cơ hội kinh doanh, mất doanh thu, mất lợi nhuận, gián đoạn sản xuất, hoặc tổn hại danh tiếng. Trong trường hợp phát sinh trách nhiệm bồi thường, tổng mức bồi thường của MISA (nếu có) sẽ được giới hạn và áp dụng theo quy định tại Điều 18 của Thỏa thuận này.

#### **Điều 15. Giới hạn trách nhiệm pháp lý**

- 15.1. Mọi sự cố, lỗi, gián đoạn hoặc hạn chế phát sinh từ các vấn đề thuộc phạm vi miễn trừ trách nhiệm theo quy định tại Điều 17 Thỏa thuận này và quy định pháp luật áp dụng từng thời kỳ sẽ không được coi là vi phạm nghĩa vụ của MISA theo hợp đồng.
- 15.2. Trong mọi trường hợp, tổng mức trách nhiệm tối đa của MISA (nếu có) liên quan đến Thỏa thuận này sẽ không vượt quá số tiền Phí sử dụng mà Khách hàng đã thanh toán thực tế cho MISA trong vòng 12 (mười hai) tháng gần nhất tính tới thời điểm phát sinh sự kiện khiếu nại. Khoản trách nhiệm pháp lý này không được chi trả bằng tiền mặt mà chỉ được sử dụng để thanh toán cho Phí sử dụng phần mềm MISA trong thời gian tiếp theo.

#### **Điều 16. Cam kết của Khách hàng**

Khách hàng đồng ý và cam kết, đồng thời sẽ đảm bảo Người dùng được cấp phép của mình hoặc bất kỳ bên thứ ba nào **KHÔNG** sử dụng MISA eSign để thực hiện bất kỳ hành vi nào sau đây:

- 16.1. Trực tiếp hoặc gián tiếp tiến hành, hỗ trợ, tạo điều kiện, che giấu hoặc hợp thức hóa các giao dịch, hoạt động trái pháp luật hoặc bị pháp luật cấm.
- 16.2. Tạo ra, lưu trữ, xử lý hoặc phổ biến bất kỳ dữ liệu nào có nội dung bất hợp pháp, mang tính đe dọa, phỉ báng, lạm dụng, quấy rối, hận thù, phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, dân tộc, tôn giáo, giới tính, khuynh hướng tình dục hoặc các đặc điểm được pháp luật bảo vệ khác.
- 16.3. Tạo ra, lưu trữ hoặc phổ biến các nội dung tôn vinh, cổ vũ, mô tả hoặc khuyến khích các hành vi bạo lực, tự làm hại bản thân, khủng bố, hoặc các hoạt động tội phạm khác.
- 16.4. Tạo ra, lưu trữ hoặc phổ biến các tài liệu khiêu dâm, đồi trụy, đặc biệt là các nội dung liên quan đến lạm dụng hoặc bóc lột trẻ em dưới mọi hình thức.
- 16.5. Tạo ra hoặc lan truyền thông tin sai lệch, tin giả một cách có chủ đích nhằm mục đích lừa đảo, gây hiểu lầm hoặc có khả năng gây tổn hại trong thực tế cho các cá nhân, tổ chức hoặc cộng đồng.
- 16.6. Thu thập, xử lý, tạo ra hoặc lưu trữ thông tin nhận dạng cá nhân, dữ liệu cá nhân nhạy cảm (ví dụ: thông tin tài

- chính, sức khỏe) hoặc các dữ liệu khác được pháp luật quy định chặt chẽ mà không có đầy đủ cơ sở pháp lý, sự đồng ý cần thiết của chủ thể dữ liệu và các biện pháp bảo mật phù hợp.
- 16.7. Sử dụng MISA eSign theo cách thức vi phạm, chiếm đoạt hoặc xâm phạm quyền của bất kỳ bên thứ ba nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ (bản quyền, thương hiệu, bằng sáng chế), quyền riêng tư, quyền công khai hoặc các quyền nhân thân khác. Điều này bao gồm cả việc sử dụng các câu lệnh được thiết kế một cách có chủ đích để sao chép hoặc tái tạo lại nội dung có bản quyền của bên thứ ba.
  - 16.8. Sử dụng MISA eSign cho các mục đích giám sát bất hợp pháp, theo dõi hoặc vi phạm quyền riêng tư của cá nhân.
  - 16.9. Cố ý can thiệp, làm gián đoạn, làm quá tải hoặc phá vỡ tính toàn vẹn, hiệu suất hoặc an ninh của MISA eSign hoặc Hệ thống MISA.
  - 16.10. Cố gắng giải mã ngược, dịch ngược hoặc phân tách theo bất kỳ cách nào đối với bất kỳ phần nào của MISA eSign.
  - 16.11. Thực hiện hoặc cố gắng thực hiện các hành vi nhằm vượt qua, vô hiệu hóa hoặc phá vỡ các biện pháp an toàn, bộ lọc nội dung hoặc các giới hạn kỹ thuật được tích hợp trong MISA eSign.
  - 16.12. Truyền tải, lan truyền virus, mã độc hoặc bất kỳ dữ liệu nào gây ảnh hưởng, phá hoại, can thiệp tới hệ thống MISA eSign hoặc của cá nhân/tổ chức khác.
  - 16.13. Tạo bản sao, sửa đổi, bán lại, cấp phép lại hoặc cung cấp quyền truy cập MISA eSign miễn phí hoặc trái phép hoặc cung cấp MISA eSign trên bất kỳ dịch vụ lưu trữ ứng dụng, máy tính để bàn ảo hoặc dịch vụ lưu trữ ứng dụng nào.

MISA bảo lưu quyền chặn, gỡ bỏ và/hoặc xoá vĩnh viễn nội dung/dữ liệu của Khách hàng nếu chúng vi phạm Điều khoản này, chính sách của MISA, hoặc vi phạm pháp luật, hoặc nếu tạo rủi ro cho MISA hoặc ảnh hưởng xấu đến trải nghiệm người dùng khác của MISA.

Khách hàng thừa nhận rằng MISA có quyền và nghĩa vụ pháp lý phải cung cấp bất kỳ tài liệu nào có dấu hiệu vi phạm điều này cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

## **Điều 17. Thông báo**

- 17.1. Khách hàng có quyền chọn lựa việc nhận các thông tin liên lạc từ MISA, đồng thời Khách hàng 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 Khách hàng nhận được thông tin chính xác, vui lòng cập nhật thông tin liên hệ nếu có thay đổi.
- 17.2. 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 Khách hàng.
- 17.3. 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 18. Tạm dừng/thu hồi Chứng thư chữ ký số**

Việc tạm dừng hay thu hồi Chứng thư chữ ký số của Khách hàng được thực hiện căn cứ theo quy định của pháp luật về chữ ký điện tử, dịch vụ tin cậy và Quy chế chứng thực do MISA công bố tại từng thời điểm trên Website MISA.

### **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 Khách hàng không thanh toán Phí sử dụng. Sau thời hạn Tạm dừng, tùy theo chính sách tại từng thời điểm, MISA có quyền Cất tài khoản.
- c) Thực hiện bảo trì, nâng cấp, khắc phục hoặc đề 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. Trong thời gian Tạm dừng Tài khoản, Khách hàng có thể liên hệ với MISA để nhận hỗ trợ và thông tin về cách giải quyết tình hình.

### **Điều 20. Cất tài khoản**

20.1. Các trường hợp Cất tài khoản

- a) Trong trường hợp Khách hàng muốn Cất tài khoản MISA eSign, Khách hàng có thể gửi thông báo bằng văn bản cho MISA. Sau khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, MISA sẽ tiến hành các thủ tục cần thiết để Cất tài khoản.
- b) MISA có quyền Cất 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. Khách hàng không thanh toán Phí sử dụng sau thời gian Tạm dừng Tài khoản;
  - iii. Khách hàng không đăng ký sử dụng chính thức sau khi hết thời gian dùng thử MISA eSign;
  - iv. MISA phát hiện và nhận thấy hành vi vi phạm của Khách hàng ảnh hưởng nghiêm trọng đến an ninh thông tin hoặc an toàn dữ liệu của MISA;
  - v. Khách hàng vi phạm nghĩa vụ của Thỏa thuận này hoặc vi phạm quy định pháp luật;
  - vi. 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;
  - vii. Hai bên thoả thuận về việc chấm dứt Thỏa thuận này;

20.2. Khách hàng có trách nhiệm lưu trữ và tải xuống các dữ liệu từ MISA eSign trước thời điểm Cất 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 Khách hàng trên hệ thống dữ liệu của MISA sau thời điểm Cất tài khoản.

### **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 Toà 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, bao gồm nhưng không giới hạn 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 Khách hàng xác nhận điện tử và chấm dứt khi hết hạn quyền sử dụng MISA eSign theo gói sản phẩm Khách hàng đã đăng ký hoặc xảy ra các trường hợp Cất tài khoản theo quy định tại Thỏa thuận này.
- 22.2. **Thành phần Thỏa thuận.** Quy chế chứng thực do MISA công bố trên Website MISA là một bộ phận cấu thành không thể tách rời và có giá trị pháp lý ràng buộc đối với các bên. Trong trường hợp có bất kỳ sự mâu thuẫn hoặc khác biệt nào giữa các điều khoản của Thỏa thuận này và Quy chế chứng thực, quy định tại Quy chế chứng thực sẽ được ưu tiên áp dụng đối với các vấn đề chuyên môn liên quan đến dịch vụ chữ ký số.
- 22.3. **Duy trì hiệu lực.** Các nội dung sau sẽ vẫn tồn tại khi tạm dừng hoặc cất tài khoản sử dụng MISA eSign của Khách hàng: “Quyền sở hữu trí tuệ”, “Dữ liệu khách hàng”, “Bảo mật thông tin”, “Miễn trừ trách nhiệm pháp lý”, “Giới hạn trách nhiệm pháp lý”, “Giải quyết tranh chấp” và “Điều khoản chung”.
- 22.4. **Luật áp dụng.** Thỏa thuận này được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 22.5. **Sửa đổi, bổ sung.** MISA có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản trong Thỏa thuận và công bố trên Website MISA.
- 22.6. **Chuyển giao.** Khách hàng 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.
- 22.7. **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**