

THỎA THUẬN SỬ DỤNG DỊCH VỤ TEM THÔNG MINH eTEM

Đây là thỏa thuận pháp lý giữa khách hàng với Công ty Cổ phần Quốc tế Long Quang, quy định các điều khoản trong việc khách hàng sử dụng tem thông minh eTEM. Quý khách hàng vui lòng đọc kỹ các Điều khoản và Điều kiện trước khi sử dụng hoặc đăng ký trên etem.vn. Thỏa thuận này là hợp đồng điện tử giữa hai bên. Bằng cách nhấp chuột vào nút “ĐỒNG Ý” khi đăng ký sử dụng, khách hàng đồng ý rằng các điều khoản này sẽ được áp dụng nếu khách hàng lựa chọn sử dụng dịch vụ phần mềm và thao tác nhấp chuột này tương đương với việc hai bên đã ký kết hợp đồng.

Điều 1: Chấp nhận Điều khoản thỏa thuận về sử dụng dịch vụ

Việc bạn sử dụng sản phẩm, dịch vụ của chúng tôi đồng nghĩa việc bạn đồng ý với những nội dung được quy định trong Thỏa thuận sử dụng tem thông minh eTEM (sau đây được viết tắt là Thỏa thuận).

Căn cứ vào thực tiễn hoạt động kinh doanh và quy định của pháp luật, chúng tôi có quyền chỉnh sửa, cập nhật, bổ sung hoặc loại bỏ một phần hoặc toàn bộ nội dung điều khoản Thỏa thuận mà không bắt buộc thông báo trực tiếp cho Khách hàng, nhưng sẽ đăng công khai trên etem.vn.

Khách hàng đồng ý tiếp tục truy cập và sử dụng Dịch Vụ sau khi Thỏa thuận được cập nhật, bổ sung, có nghĩa là Khách hàng đã chấp nhận và đồng ý tuân theo bản đã được cập nhật. Khách hàng nên thường xuyên xem Thỏa thuận mỗi khi truy cập etem.vn .

Trong trường hợp một hoặc một số điều khoản Thỏa thuận này xung đột với các quy định của luật pháp và bị Tòa án tuyên là vô hiệu, điều khoản đó sẽ không có hiệu lực áp dụng và được chỉnh sửa cho phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, phần còn lại của Thỏa thuận sử dụng vẫn giữ nguyên giá trị.

Điều 2: Giải thích từ ngữ

- eTEM: tem thông minh do Long Quang hoặc đối tác cung cấp.
- Long Quang : Công ty Cổ phần Quốc tế Long Quang, nhà cung cấp tem thông minh eTEM
- Khách hàng : Là tổ chức hoặc cá nhân đứng ra thanh toán và sử dụng tem thông minh eTEM

Điều 3 : Các hành vi không được phép khi sử dụng dịch vụ

Khách hàng không được phép sử dụng dịch vụ để thực hiện các hành vi cập nhật dữ liệu, gửi email, viết bài, truyền tải dữ liệu và các hành vi khác với mục đích sau:

- 3.1. Sử dụng dịch vụ đã mua vào bất kì mục đích, với bất kỳ hình thức nào vi phạm pháp luật Việt Nam.
- 3.2. Làm tổn hại, làm phiền cho người khác hoặc gây ra thương tổn đến con người và tài sản;
- 3.3. Liên quan đến việc công bố các thông tin hoặc tài liệu mang tính chất bất hợp pháp, bị Nhà nước cấm phổ biến, hoặc có nội dung đe dọa, kích động, vu khống, lừa dối, gây thù hằn, chia rẽ đoàn kết, vi phạm thuần phong mỹ tục, khiêu dâm, xúc phạm danh dự, uy tín cá nhân hay tổ chức, tiết lộ bí mật nhà nước, bí mật quân sự, an ninh, kinh tế, đối ngoại và những bí mật khác do pháp luật quy định bằng bất cứ hình thức nào mà pháp luật Việt Nam có quy định cấm;
- 3.4. Có thể cấu thành hoặc khuyến khích các hình thức vi phạm pháp luật; hoặc có các hành vi xâm phạm bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ hoặc xâm phạm bí mật kinh doanh, xâm phạm các quyền lợi hợp pháp của các cá nhân, tổ chức khác.
- 3.5. 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, phần mềm);

Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

- 4.1. Phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để Long Quang thực hiện khảo sát hiện trạng hệ thống như: phần mềm kế toán, phần mềm dữ liệu cước, quản lý khách hàng, phần mềm bán hàng,... của Khách hàng để có phương án tốt nhất triển khai tem thông minh eTEM. Kết thúc công việc khảo sát trên, hai Bên tiến hành ký Biên bản khảo sát triển khai hệ thống làm căn cứ triển khai.
- 4.2. Trong trường hợp phải tích hợp phần mềm tem thông minh với hệ thống phần mềm của Khách hàng do bên thứ ba cung cấp (phần mềm quản lý khách hàng, quản lý kho...). Khách hàng chịu trách nhiệm làm việc với đơn vị phát triển các phần mềm trên để tích hợp với eTEM. Toàn bộ chi phí phát sinh mà bên thứ ba yêu cầu liên quan tới việc tích hợp này (nếu có) sẽ do Khách hàng chịu.
- 4.3. Cung cấp các thông tin khởi tạo hệ thống một cách chính xác, trung thực. Tự chịu trách nhiệm bảo mật dữ liệu tem thông minh và thực hiện cơ chế nội bộ sao lưu dữ liệu nhằm đảm bảo an toàn dữ liệu của Khách hàng.
- 4.4. Quản lý, khai thác và sử dụng dịch vụ theo đúng quy định và hướng dẫn của Long Quang, tuân thủ quy định của pháp luật.
- 4.5. Thanh toán đầy đủ và đúng thời hạn cước phí dịch vụ cho Long Quang theo quy định tại Hợp đồng này.
- 4.6. Khách hàng có trách nhiệm sử dụng tem thông minh từ eTEM đúng mục đích, bảo mật thông tin, tài liệu mà Long Quang cung cấp phục vụ triển khai dịch vụ theo Thỏa thuận này, không được phép chuyển giao sản phẩm, quyền và nghĩa vụ theo Thỏa thuận này cho bên thứ ba.

4.7. Cung cấp trung thực và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin liên quan đến Hợp đồng, đến việc sử dụng tem thông minh eTEM

4.8. Khi có sự cố dịch vụ, Khách hàng phải thông báo cho đầu mối liên hệ của Long Quang để cùng phối hợp xử lý. Mọi sự cố về thông tin thuộc phạm vi Khách hàng đảm nhận, Khách hàng có trách nhiệm sửa chữa kịp thời để phục hồi thông tin.

Điều 5: Quy định về thanh toán

5.1. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho Long Quang 100% giá trị của gói sản phẩm/dịch vụ mà khách hàng chọn mua ngay sau khi khách hàng đăng ký sử dụng tem thông minh eTEM trên website etem.vn hoặc sau khi hai bên ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật hệ thống.

5.2. Long Quang có quyền điều chỉnh đơn giá tem thông minh eTEM theo giá thị trường và công bố trực tiếp trên etem.vn.

5.3. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho Long Quang bằng chuyển khoản hoặc thanh toán trực tuyến thông qua ngân hàng hoặc đối tác thứ ba.

5.4. Long Quang không chấp nhận hoàn trả bất kể chi phí nào mà khách hàng đã thanh toán cho Long Quang sau khi chúng tôi đã hoàn thành nghĩa vụ bàn giao sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng.

Điều 6: Chính sách giao hàng, đổi trả

6.1. Long Quang chịu trách nhiệm giao hàng tại địa chỉ do khách hàng chỉ định trong vòng 15 ngày sau khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ thanh toán, hoặc theo thời hạn mà Bai bên thống nhất.

6.2. Khách hàng chịu trách nhiệm chuẩn bị thiết bị, nguồn lực, thủ tục nội bộ để tiếp nhận, sử dụng đúng theo hướng dẫn và khuyến cáo sử dụng của Long Quang.

6.3. Long Quang chịu trách nhiệm bảo hành, đổi trả sản phẩm lỗi cho khách hàng theo quy định tại Điều 7 của thỏa thuận này.

Điều 7: Chính sách bảo hành, bảo trì:

7.1. Trừ khi có quy định riêng, tem thông minh eTEM được bảo hành 12 tháng kể từ thời điểm bàn giao cho khách hàng.

7.2. Với những tem bị hư hỏng trong thời gian bảo hành, mà nguyên nhân thuộc về nhà sản xuất, Long Quang sẽ chịu trách nhiệm đổi trả tem mới, miễn phí cho khách hàng.

7.3. Long Quang chịu trách nhiệm đảm bảo điều kiện kỹ thuật để khách hàng có thể sử dụng được phần mềm cập nhật thông tin tem, tra cứu, kích hoạt tem 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 Long Quang báo trước lịch thực hiện cho khách hàng theo hình thức thông báo trực tiếp trên phần mềm. 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. Long Quang có trách nhiệm tiến hành khắc phục sự cố của hệ thống khi tiếp nhận được yêu cầu từ người sử dụng của khách hàng.

Điều 8: Hỗ trợ khách hàng

8.1. Long Quang chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ tư vấn hỗ trợ cho khách hàng trong suốt quá

trình sử dụng thông qua tổng đài tư vấn và hỗ trợ khách hàng 024.73068889, email: contact@etem.vn, và các hình thức hỗ trợ khác được công bố tại www.etem.vn

8.2. Long Quang không chịu trách nhiệm trả lời các thắc mắc và khiếu nại từ các bên thứ ba liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của khách hàng hoặc việc sử dụng Dịch vụ bên thứ ba và khách hàng tự chịu chi phí khi sử dụng, cung cấp các dịch vụ đó.

8.3. Khi sử dụng dịch vụ tư vấn qua tổng đài tư vấn và hỗ trợ khách hàng 024.73068889, khách hàng chấp nhận trả cước phí điện thoại theo quy định của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông.

8.4. Trường hợp khách hàng có nhu cầu dịch vụ tư vấn hỗ trợ khác nằm ngoài phạm vi của hợp đồng này như hỗ trợ trực tiếp, dịch vụ tái đào tạo hướng dẫn sử dụng dịch vụ thì hai bên sẽ cùng thỏa thuận thống nhất về chi phí và phương thức thực hiện bằng văn bản bổ sung.

Điều 9: Chính sách bảo mật

9.1. Long Quang chịu trách nhiệm thực hiện và duy trì tất cả các biện pháp bảo vệ mang tính hành chính, vật lý và kỹ thuật để bảo đảm cho tính bảo mật và toàn vẹn đối với dữ liệu tem thông minh eTEM của khách hàng.

a. Không sửa đổi dữ liệu của 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 của 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.

9.2. Chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về dữ liệu của 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. Long Quang 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.

9.3. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo bí mật thông tin tài khoản người dùng truy nhập và sử dụng dịch vụ tem thông minh eTEM.

9.4. Long Quang sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào liên quan đến các tổn hại gây ra bởi người sử dụng tại 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/ phần mềm hoặc hệ thống mạng nội bộ của khách hàng.

Điều 10: Phạm vi trách nhiệm và quyền hạn của Long Quang

10.1. Được Khách hàng thanh toán đầy đủ và đúng hạn cước phí dịch vụ theo quy định tại Thỏa thuận này.

10.2. Yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ. Kiểm tra, giám sát việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng theo quy định của pháp luật.

10.3. Không chịu trách nhiệm về các thông tin, nội dung của Khách hàng thông qua việc sử dụng dịch vụ tem thông minh eTEM. Có quyền xóa bỏ dữ liệu, thông tin của Khách hàng tại hệ thống Long Quang khi chấm dứt Hợp đồng phù hợp với quy định của pháp luật.

10.4. Hỗ trợ giải đáp thắc mắc, hỗ trợ kỹ thuật và khắc phục sự cố liên quan đến hệ thống tem thông minh khi nhận được yêu cầu của Khách hàng.

10.5. Bảo dưỡng hệ thống theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của Khách hàng để đảm bảo hệ thống vận hành ổn định trong suốt thời gian sử dụng dịch vụ.

10.6. Bảo mật dữ liệu khách hàng của Khách hàng và các thông tin liên quan đến Thỏa thuận giữa hai bên. Đảm bảo có quy trình sao lưu và phục hồi dữ liệu khi hệ thống tem thông minh gặp sự cố.

10.7. Không chịu trách nhiệm về các lỗi xảy ra do phần mềm khác không tương thích với hệ thống hóa đơn điện tử.

Điều 11. Quyền sở hữu trí tuệ

Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, quyền sở hữu trí tuệ đối với các phần mềm, ứng dụng, chương trình máy tính... liên quan đến việc cung cấp dịch vụ theo Hợp đồng này vẫn thuộc về Công ty Cổ phần Quốc tế Long Quang hoặc/và chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ của các sản phẩm này.

Điều 12. Tạm ngừng sử dụng dịch vụ

12.1. Trường hợp Khách hàng có nhu cầu tạm ngừng sử dụng dịch vụ, Khách hàng gửi văn bản đề nghị Long Quang giải quyết và làm các thủ tục, thanh toán hết các khoản cước phí tính đến thời điểm tạm ngừng theo quy định hiện hành (nếu có). Thời gian tạm ngừng tối thiểu và tối đa theo quy định của Long Quang tại thời điểm tạm ngừng. Ngoài ra, Khách hàng phải chịu thêm cước phí tạm ngừng dịch vụ và cước phí khôi phục dịch vụ theo quy định của Long Quang (nếu có).

12.2. Long Quang có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ sau khi thông báo trước cho Khách hàng tối thiểu 03 ngày làm việc nếu thuộc một trong các trường hợp dưới đây:

a. Khách hàng vi phạm các nghĩa vụ được quy định tại Hợp đồng.

b. Trong trường hợp này, dịch vụ chỉ được khôi phục sau khi Khách hàng chấm dứt hành vi vi phạm, nộp đầy đủ các khoản phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại theo yêu cầu của Long Quang và cước phí khôi phục dịch vụ do Long Quang quy định.

c. Long Quang tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa hạ tầng kỹ thuật của hệ thống theo kế hoạch hoặc do sự kiện bất khả kháng.

d. Các bên chưa thống nhất được về giá cước dịch vụ mới theo quy định tại Thỏa thuận.

e. Khi Long Quang phát hiện ra bất cứ sai sót nào từ phía Khách hàng có ảnh hưởng đến việc sử dụng, phát hành tem thông minh eTEM.

f. Khi có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

12.3. Trường hợp có sự cố khẩn cấp hoặc theo quy định của pháp luật, Long Quang có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ và có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

Điều 13. Sự kiện bất khả kháng

13.1. Sự kiện bất khả kháng là các sự việc hoặc sự kiện mang tính khách quan và nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của các bên bao gồm động đất, sóng thần, chiến tranh hoặc có nguy cơ xảy ra chiến tranh..., dẫn đến việc một bên hoặc các bên không thực hiện được các quyền và nghĩa vụ quy định tại Thỏa thuận này.

Việc một bên không hoàn thành nghĩa vụ của mình do sự kiện bất khả kháng sẽ không phải là cơ sở để bên kia chấm dứt Thỏa thuận, áp dụng chế tài phạt và bồi thường. Tuy nhiên bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ phải:

- a. Tiến hành các biện pháp ngăn ngừa hợp lý và các biện pháp thay thế cần thiết để hạn chế tối đa ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng gây ra.
- b. Thông báo cho phía bên kia về sự kiện bất khả kháng ngay sau khi xảy ra sự kiện bất khả kháng.
- c. Thực hiện các nghĩa vụ không bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng.
- d. Tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ bị tạm ngừng ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng ngay sau khi tác động của sự kiện bất khả kháng chấm dứt.

13.2. Trong trường hợp sự kiện bất khả kháng xảy ra và kéo dài quá 90 ngày dẫn đến việc một bên hoặc các bên không thực hiện được các quyền và nghĩa vụ theo Thỏa thuận này, các bên có thể thỏa thuận về việc chấm dứt.

Điều 14. Luật điều chỉnh và giải quyết tranh chấp

14.1. Thỏa thuận này được giải thích và điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam. Các quyền, nghĩa vụ của các bên và các nội dung khác chưa được quy định tại Thỏa thuận này sẽ được điều chỉnh theo các quy định pháp luật có liên quan.

14.2. Mọi tranh chấp phát sinh từ việc thực hiện Thỏa thuận này sẽ được hai bên ưu tiên giải quyết bằng thương lượng, hoà giải, trên tinh thần thiện chí. Các bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện các quyền và nghĩa vụ quy định tại Thỏa thuận không có tranh chấp, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

14.3. Trong trường hợp các Bên không thể giải quyết bằng thương lượng, hòa giải, mọi tranh chấp phát sinh hoặc liên quan đến Thỏa thuận này sẽ được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền. Mọi chi phí phát sinh trong quá trình giải quyết tranh chấp sẽ do bên thua kiện chịu theo phán quyết của Tòa án.

Điều 15. Thông báo

15.1. Các bên có trách nhiệm thông báo cho bên còn lại về đầu mối có thẩm quyền liên hệ công việc liên quan đến Thỏa thuận này.

15.2. Trừ trường hợp có thỏa thuận khác, thông báo chỉ có giá trị pháp lý với bên còn lại khi thể hiện bằng văn bản và chuyên theo một trong các hình thức văn bản trao tay, fax hoặc email của người có thẩm quyền. Thông báo thể hiện bằng điện thoại chỉ có giá trị tham khảo.

15.3. Trường hợp các bên gửi nhiều thông báo, thông báo cuối cùng theo thời gian sẽ được áp dụng. Nếu thông báo nhận được cùng thời gian sẽ áp dụng theo thứ tự ưu tiên: email, fax, văn bản trao tay.

15.4. Mỗi bên sẽ thông báo cho bên kia về bất kỳ thay đổi nào đối với đầu mối liên hệ, địa chỉ, số điện thoại, email của mình.