

THỎA THUẬN MUA HÀNG

Đây là thỏa thuận mua hàng dưới hình thức điện tử giữa Quý Khách hàng và Công ty TNHH Sorimachi Việt Nam (sau đây gọi tắt là “Sorimachi Việt Nam”) về việc cấp quyền sử dụng các phần mềm do Sorimachi Việt Nam cung cấp (sau đây gọi tắt là “Thỏa thuận”).

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

- (i) Quý Khách hàng đã đọc hiểu kỹ và đồng ý với tất cả nội dung của Thỏa thuận này.
- (ii) Thỏa thuận này có giá trị pháp lý ràng buộc đối với Quý Khách hàng.
- (iii) Nếu Quý Khách hàng đại diện cho một tổ chức để đăng ký mua phần mềm, Quý Khách hàng cam kết và đảm bảo chịu trách nhiệm với tổ chức đó về mọi hành động của mình liên quan đến Thỏa thuận.

Điều 1. Định nghĩa

1.1. Phần mềm Kế toán WACA (sau đây gọi tắt là “WACA”): là phần mềm Kế toán được phát triển bởi Sorimachi Việt Nam, cung cấp cho Quý Khách hàng quyền sử dụng các chức năng về nghiệp vụ kế toán (đặc biệt phù hợp cho Hợp tác xã nông nghiệp) theo mô tả được công bố trên website của Sorimachi Việt Nam.

1.2. Phần mềm Nhật ký sản xuất FaceFarm (sau đây gọi tắt là “FaceFarm”): là phần mềm quản lý Nhật ký sản xuất nông nghiệp do Sorimachi Việt Nam phát triển, cung cấp cho Quý Khách hàng quyền sử dụng các chức năng về nghiệp vụ quản lý sản xuất (đặc biệt phù hợp cho Hợp tác xã nông nghiệp) theo mô tả được công bố trên website của Sorimachi Việt Nam.

1.3. Phần mềm Quản lý bán hàng Hanbai (sau đây gọi tắt là “Hanbai”): là phần mềm Quản lý bán hàng do Sorimachi Việt Nam phát triển, cung cấp cho Quý Khách hàng quyền sử dụng các chức năng về nghiệp vụ quản lý bán hàng (đặc biệt phù hợp cho Hợp tác xã nông nghiệp) theo mô tả được công bố trên website của Sorimachi Việt Nam.

1.4. Phần mềm Sorimachi (sau đây gọi tắt là “Phần mềm”): bao gồm một hoặc nhiều phần mềm nêu tại Mục 1.1, 1.2, 1.3 ở trên mà Quý Khách hàng đăng ký mua và được Sorimachi Việt Nam cấp quyền sử dụng theo Thỏa thuận này.

1.5. Quyền Sử dụng: là quyền truy cập và sử dụng một phần hoặc toàn bộ các tính năng, nghiệp vụ của Phần mềm được Sorimachi Việt Nam cấp cho Quý Khách hàng theo các điều khoản, điều kiện và hạn chế được quy định trong Thỏa thuận này.

1.6. Tài khoản: bao gồm các loại tài khoản do Sorimachi Việt Nam cung cấp để Quý Khách hàng truy cập và sử dụng Phần mềm, thường bao gồm Tài khoản Quản trị và Tài khoản Người dùng (Tên gọi tài khoản có thể khác nhau theo từng Phần mềm quy định tại các Mục 1.1, 1.2, 1.3).

1.7. Tài khoản Quản trị: là tài khoản được Sorimachi Việt Nam khởi tạo và bàn giao cho Quý Khách hàng khi đăng ký sử dụng Phần mềm, có quyền hạn cao nhất. Tài khoản Quản trị được sử dụng bởi quản trị viên của Quý Khách hàng để quản lý Quyền Sử dụng Phần mềm và phân quyền cho các Tài khoản Người dùng khác.

1.8. Tài khoản Người dùng: là tài khoản do Tài khoản Quản trị của Quý Khách hàng tạo ra trong Phần mềm, được phân quyền sử dụng một phần hoặc toàn bộ các tính năng, nghiệp vụ của Phần mềm tùy theo thiết lập của Tài khoản Quản trị.

1.9. Gia hạn: là quá trình Quý Khách hàng đăng ký kéo dài thời gian sử dụng Phần mềm sau khi Quyền Sử dụng hiện tại hết hạn. Việc gia hạn yêu cầu Quý Khách hàng thanh toán một khoản Phí Sử dụng theo mức phí do Sorimachi Việt Nam quy định theo thông báo của Sorimachi Việt Nam từng thời kỳ.

1.10. Tạm dừng Tài khoản: là việc tạm thời hạn chế một phần hoặc toàn bộ Quyền Sử dụng Phần mềm của Quý Khách hàng. Khi Tài khoản bị tạm dừng, Quý Khách hàng có thể bị chặn truy cập vào Phần mềm, hoặc có thể đăng nhập nhưng không sử dụng được một số tính năng, nghiệp vụ nhất định trong Phần mềm.

1.11. Cắt Tài khoản: là việc chấm dứt Quyền Sử dụng Phần mềm của Quý Khách hàng. Sau khi Tài khoản bị cắt, Quý Khách hàng sẽ không thể truy cập vào Phần mềm hoặc truy xuất bất kỳ dữ liệu nào từ Phần mềm đã được tạo hoặc lưu trữ trên hệ thống của Sorimachi Việt Nam trước đó.

1.12. Phí Sử dụng: là khoản phí mà Quý Khách hàng phải trả cho Sorimachi Việt Nam để được cấp quyền sử dụng Phần mềm trong một thời hạn nhất định (trừ trường hợp dùng thử miễn phí). Thông tin chi tiết về mức Phí Sử dụng cho từng sản phẩm, dịch vụ được thông báo qua tài liệu báo giá, hợp đồng do hai bên thỏa thuận.

1.13. Thông tin mật: là thông tin thuộc sở hữu của Quý Khách hàng và/hoặc Sorimachi Việt Nam có tính chất bảo mật, không 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 công khai mà không do hành vi vi phạm của bên nhận thông tin;
- b) bên nhận thông tin đã biết trước khi bên cung cấp thông tin tiết lộ hoặc nhận được một cách hợp pháp từ bên thứ ba;
- c) do bên nhận thông tin tự phát triển một cách độc lập mà không tham khảo hoặc phụ thuộc vào Thông tin mật nhận được;
- d) các dữ liệu được tạo ra, phân tích, đánh giá tổng hợp mà không chứa bất kỳ thông tin cá nhân hoặc thông tin cụ thể nào của Quý Khách hàng.

1.14. Hệ thống Sorimachi: bao gồm hệ thống (các) máy chủ do Sorimachi Việt Nam sở hữu hoặc thuê tại các trung tâm dữ liệu (của Sorimachi Việt Nam hoặc của bên thứ ba được Sorimachi Việt Nam chỉ định) nơi cài đặt các phần mềm hệ thống và Phần mềm phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ cho Quý Khách hàng.

1.15. Website Sorimachi: là trang thông tin điện tử thuộc quyền sở hữu của Sorimachi Việt Nam, hiện tại có địa chỉ tên miền chính thức là sorimachi.vn và các tên miền phụ, trang web của các sản phẩm nêu tại Mục 1.1, 1.2, 1.3. Nơi cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ, giá cả, hướng dẫn sử dụng và các thông tin liên quan khác.

Điều 2. Quyền sử dụng Phần mềm

2.1. Cấp quyền sử dụng:

a) Sorimachi Việt Nam đồng ý cấp cho Quý Khách hàng Quyền Sử dụng Phần mềm để truy cập và sử dụng các tính năng, nghiệp vụ của Phần mềm trong phạm vi và thời hạn được cấp quyền theo gói sản phẩm/dịch vụ mà Quý Khách hàng đã đăng ký và thanh toán.

b) Sau khi hết hạn

2.2. Quản lý Tài khoản:

a) Quý Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi hoạt động thực hiện thông qua các Tài khoản được Sorimachi Việt Nam bàn giao hoặc được Quý Khách hàng khởi tạo để sử dụng Phần mềm.

b) Quý Khách hàng có trách nhiệm xác thực và bảo mật thông tin đăng nhập của các Tài khoản, bao gồm việc bảo mật tên đăng nhập và mật khẩu. Mọi thiệt hại phát sinh do việc để lộ, mất mát thông tin đăng nhập từ phía Quý Khách hàng (dù vô ý hay cố ý) sẽ do Quý Khách hàng tự chịu trách nhiệm.

c) Quý Khách hàng cam kết sử dụng Phần mềm đúng mục đích và tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành trong quá trình sử dụng Phần mềm.

Điều 3. Dữ liệu cá nhân

3.1. Quý Khách hàng đồng ý rằng Sorimachi Việt Nam có quyền thu thập, xử lý và bảo vệ các dữ liệu cá nhân của Quý Khách hàng (nếu có) theo “Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân” của Sorimachi Việt Nam và các sửa đổi, bổ sung được công bố tại từng thời điểm trên Website. Sorimachi Việt Nam cam kết tuân thủ các quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu và thông tin riêng tư của khách hàng.

3.2. Trường hợp Quý Khách hàng cung cấp cho Sorimachi Việt Nam thông tin cá nhân của một chủ thể dữ liệu khác, Quý Khách hàng tuyên bố và đảm bảo rằng đã nhận được sự đồng ý cần thiết của chủ thể dữ liệu đó để cho phép Sorimachi Việt Nam thu thập, sử dụng và xử lý thông tin cá nhân được cung cấp, đồng thời đảm bảo việc xử lý dữ liệu cá nhân tuân thủ mọi quy định pháp luật hiện hành.

Điều 4. Quyền dùng thử (Dùng thử miễn phí)

4.1. Quý Khách hàng có quyền đăng ký tài khoản dùng thử để trải nghiệm các tính năng, nghiệp vụ của Phần mềm theo chính sách dùng thử mà Sorimachi Việt Nam áp dụng tại từng thời điểm. Thời hạn và phạm vi sử dụng khi dùng thử sẽ do Sorimachi Việt Nam quy định cụ thể cho từng sản phẩm.

4.2. Trong thời gian dùng thử, Sorimachi Việt Nam sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sai sót, mất mát dữ liệu hay thiệt hại nào phát sinh cho Quý Khách hàng.

Khuyến nghị: Quý Khách hàng không nên nhập các thông tin hoặc dữ liệu quan trọng vào Phần mềm trong giai đoạn dùng thử.

4.3. Khi hết thời hạn dùng thử, Sorimachi Việt Nam có quyền thực hiện Cất Tài khoản dùng thử của Quý Khách hàng và sẽ không duy trì việc lưu trữ bất kỳ dữ liệu nào mà Quý Khách hàng đã nhập hoặc phát sinh trong quá trình dùng thử, trừ trường hợp Quý Khách hàng thực hiện thanh toán Phí Sử dụng chính thức và chuyển sang gói sử dụng trả phí trước khi thời hạn dùng thử kết thúc.

Điều 5. Phí Sử dụng

5.1. Công bố phí: Thông tin về Phí Sử dụng cho việc cấp quyền sử dụng Phần mềm được Sorimachi Việt Nam thông qua báo giá chính thức và trên website của Sorimachi Việt Nam. Sorimachi Việt Nam có quyền điều chỉnh mức Phí Sử dụng vào bất kỳ thời điểm nào theo chính sách giá của mình. Mọi thay đổi về Phí Sử dụng (nếu có) sẽ được thông báo công khai trên Website Sorimachi và/hoặc qua các phương thức liên lạc khác mà Quý Khách hàng đã cung cấp. Sorimachi Việt Nam khuyến nghị Quý Khách hàng thường xuyên theo dõi thông tin trên Website để cập nhật kịp thời các thay đổi (nếu có).

5.2. Thời điểm tính phí: Phí Sử dụng sẽ được tính kể từ thời điểm Sorimachi Việt Nam hoàn thành nghĩa vụ bàn giao Phần mềm cho Quý Khách hàng theo quy định tại Thỏa thuận này (trừ trường hợp dùng thử miễn phí trong thời hạn dùng thử).

5.3. Không hoàn phí: Quý Khách hàng hiểu rõ rằng các Phần mềm của Sorimachi Việt Nam là sản phẩm được cung cấp theo mô hình bản quyền sử dụng với những điều khoản và điều kiện cụ thể. Do đó, sau khi Quý Khách hàng đã thanh toán Phí Sử dụng và Sorimachi Việt Nam đã cung cấp quyền sử dụng Phần mềm, khoản Phí Sử dụng sẽ không được hoàn trả trong bất kỳ trường hợp nào, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản giữa hai bên hoặc do Sorimachi Việt Nam đơn phương chấp thuận vì lý do đặc biệt.

Điều 6. Thanh toán

6.1. Phương thức thanh toán: Quý Khách hàng thanh toán đầy đủ Phí Sử dụng cho Sorimachi Việt Nam bằng hình thức chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của Sorimachi Việt Nam, hoặc thanh toán trực tuyến, hoặc các hình thức thanh toán hợp pháp khác theo hướng dẫn của Sorimachi Việt Nam tại thời điểm Quý Khách hàng đặt mua Phần mềm.

6.2. Thời hạn thanh toán:

a) Thanh toán ngay sau khi đặt hàng: Quý Khách hàng có trách nhiệm thanh toán 100% Phí Sử dụng ngay sau khi đơn đặt hàng Phần mềm được xác nhận thành công. Việc chậm trễ thanh toán có thể dẫn đến việc Sorimachi Việt Nam trì hoãn cung cấp Quyền Sử dụng Phần mềm tương ứng.

b) Thanh toán khi gia hạn: Trước khi hết thời hạn sử dụng Phần mềm đã đăng ký, Sorimachi Việt Nam sẽ thông báo cho Quý Khách hàng về việc gia hạn Quyền Sử dụng (thông báo có thể được hiển thị trên Phần mềm, gửi qua email hoặc hình thức liên lạc khác). Để đảm bảo Quyền Sử dụng không bị gián đoạn, Quý Khách hàng cần thanh toán Phí Sử dụng trước ngày hết hạn của quyền sử dụng hiện tại.

Điều 7. Bàn giao và kích hoạt

7.1. Bàn giao Tài khoản Quản trị:

Sau khi nhận được đầy đủ Phí Sử dụng theo thỏa thuận, Sorimachi Việt Nam sẽ bàn giao thông tin Tài khoản Quản trị cho Quý Khách hàng. Việc bàn giao có thể thực hiện qua email ~~hoặc số điện thoại~~ do Quý Khách hàng cung cấp khi đăng ký mua Phần mềm. Thông tin bàn giao bao gồm tên đăng nhập (User ID) và mật khẩu tạm thời cho Tài khoản Quản trị. Quý Khách hàng có trách nhiệm đổi mật khẩu ngay sau khi nhận được thông tin bàn giao để đảm bảo an toàn bảo mật cho Tài khoản. Thời điểm Sorimachi Việt Nam gửi thành công thông tin đăng nhập Tài khoản Quản trị cho Quý Khách hàng được xem là thời điểm Sorimachi Việt Nam hoàn thành nghĩa vụ bàn giao Phần mềm.

7.2. Kích hoạt Tài khoản Quản trị:

Quý Khách hàng sử dụng thông tin Tài khoản Quản trị đã được cung cấp để đăng nhập vào Phần mềm (hoặc hệ thống do Sorimachi Việt Nam hướng dẫn) và tiến hành kích hoạt tài khoản theo hướng dẫn sử dụng được công bố trên Website Sorimachi hoặc tài liệu kèm theo. Sau khi kích hoạt thành công, Quý Khách hàng sẽ có quyền truy cập đầy đủ vào các tính năng, nghiệp vụ của Phần mềm theo gói sản phẩm đã mua.

7.3. Trách nhiệm sử dụng:

Quý Khách hàng có trách nhiệm tiếp nhận và sử dụng Phần mềm đúng theo các hướng dẫn, tài liệu hướng dẫn sử dụng và khuyến cáo do Sorimachi Việt Nam cung cấp. Việc sử dụng đúng cách sẽ đảm bảo Phần mềm vận hành hiệu quả và an toàn. Trường hợp phát hiện hành vi sử dụng Phần mềm sai mục đích hoặc vi phạm pháp luật, Sorimachi Việt Nam có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ và khóa quyền truy cập mà không cần thông báo trước.

7.4. Dịch vụ bổ sung:

Trong trường hợp Quý Khách hàng có nhu cầu sử dụng thêm các dịch vụ phần mềm hỗ trợ như dịch vụ đào tạo, tư vấn triển khai hoặc các dịch vụ khác liên quan đến Phần mềm, Sorimachi Việt Nam có thể cung cấp các dịch vụ này theo đề nghị của Quý Khách hàng. Chi phí cho các dịch vụ bổ sung sẽ được thỏa thuận riêng hoặc áp dụng theo bảng giá dịch vụ do Sorimachi Việt Nam thông báo tại thời điểm Quý Khách hàng yêu cầu.

Điều 8. Gia hạn phần mềm

8.1. Quyền gia hạn: Quý Khách hàng có quyền yêu cầu gia hạn để tiếp tục sử dụng Phần mềm sau khi kết thúc thời hạn sử dụng đã đăng ký. Sau khi Quý Khách hàng thanh toán phí gia hạn thành công, Sorimachi Việt Nam sẽ cấp tiếp Quyền Sử dụng trên chính Tài khoản hiện tại của Quý Khách hàng, tương ứng với thời gian hoặc giá trị gói dịch vụ mà Quý Khách hàng đã đăng ký cho kỳ gia hạn.

8.2. Thời điểm hiệu lực của gia hạn: Nếu Quý Khách hàng thực hiện gia hạn trước ngày hết hạn của gói dịch vụ hiện tại, thời hạn sử dụng mới sẽ được tính nối tiếp ngay sau khi thời hạn của gói hiện tại kết thúc (tức là không bị gián đoạn). Ngược lại, nếu Quý Khách hàng gia hạn sau khi gói dịch vụ hiện tại đã hết hạn, thời hạn Quyền Sử dụng mới sẽ được tính từ ngày Sorimachi Việt Nam xác nhận đã nhận đủ thanh toán phí gia hạn.

8.3. Hỗ trợ trong giai đoạn chờ gia hạn: Để tạo điều kiện cho Quý Khách hàng có thêm thời gian thanh toán khi gia hạn, Sorimachi Việt Nam có thể áp dụng chính sách chờ trước khi Cắt Tài khoản. Cụ thể, Sorimachi Việt Nam có quyền tạm thời chưa Cắt Tài khoản ngay lập tức trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày gửi thông báo gia hạn đến Quý Khách hàng. Trong thời gian chờ này, Quý Khách hàng có thể bị hạn chế hoặc tạm dừng một phần hoặc toàn bộ tính năng của Phần mềm. Nếu quá 30 (ba mươi) ngày kể từ khi thông báo gia hạn được gửi mà Quý Khách hàng vẫn chưa thanh toán phí gia hạn, Sorimachi Việt Nam có quyền thực hiện Cắt Tài khoản của Quý Khách hàng.

Điều 9. Bảo trì, cập nhật

9.1. Đảm bảo tính sẵn sàng: Sorimachi Việt Nam sẽ nỗ lực tối đa để duy trì tính sẵn sàng và hoạt động ổn định của Phần mềm 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần trong suốt thời gian Quý Khách hàng có Quyền Sử dụng, ngoại trừ thời gian ngừng dịch vụ cần thiết cho việc bảo trì, cập nhật phiên bản hoặc xử lý sự cố ngoài ý muốn.

9.2. Thông báo bảo trì: Trường hợp cần tiến hành bảo trì định kỳ hoặc cập nhật phiên bản mới cho Phần mềm, Sorimachi Việt Nam sẽ cố gắng thông báo cho Quý Khách hàng ít nhất 01 (một) ngày trước thời điểm thực. Lịch bảo trì, cập nhật sẽ được Sorimachi Việt Nam sắp xếp vào thời gian ngoài giờ hành chính hoặc ban đêm (nếu có thể) nhằm giảm thiểu ảnh hưởng đến quá trình sử dụng Phần mềm của Quý Khách hàng.

9.3. Cập nhật phiên bản: Sorimachi Việt Nam đồng ý cung cấp cho Quý Khách hàng quyền sử dụng các phiên bản cập nhật, nâng cấp của Phần mềm tương ứng với những tính năng, nghiệp vụ mà Quý Khách hàng đang được sử dụng, mà không tính thêm phí trong thời gian hiệu lực của Quyền Sử dụng.

Điều 10. Xử lý sự cố

10.1. Định nghĩa sự cố: Trong khuôn khổ Thỏa thuận này, sự cố liên quan đến Phần mềm được hiểu là những tình huống hoặc lỗi kỹ thuật không mong muốn khiến Phần mềm không thể hoạt động bình thường. Nguyên nhân sự cố có thể xuất phát từ phía Sorimachi Việt Nam hoặc từ phía Quý Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:

(a) Dữ liệu trên Phần mềm bị mất hoặc thay đổi bất thường mà không rõ nguyên nhân;

(b) Phần mềm bị gián đoạn, Quý Khách hàng không thể truy cập hoặc sử dụng;

(c) Nghi ngờ hoặc bị tấn công bởi hacker, virus hoặc mã độc.

10.2. Thời gian khắc phục: Khi phát sinh sự cố, Sorimachi Việt Nam sẽ nỗ lực tối đa để tiến hành điều tra và khắc phục trong thời gian sớm nhất. Mục tiêu của Sorimachi Việt Nam là khắc phục các sự cố trong vòng 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận đầy đủ thông tin yêu cầu hỗ trợ từ Quý Khách hàng, trừ trường hợp sự cố không phải do lỗi của Sorimachi Việt Nam hoặc sự cố xảy ra do sự kiện bất khả kháng (Điều 16). Trong quá trình điều tra và khắc phục sự cố, Quý Khách hàng có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin và hỗ trợ Sorimachi Việt Nam nếu được yêu cầu nhằm đẩy nhanh việc xử lý.

10.3. Thông báo sự cố: Khi Quý Khách hàng phát hiện sự cố, bằng mọi phương thức sẵn có, Quý Khách hàng cần thông báo ngay lập tức cho Sorimachi Việt Nam thông qua các kênh liên lạc hỗ trợ kỹ thuật được cung cấp như đường dây nóng, email hỗ trợ kỹ thuật được công bố trên Website Sorimachi hoặc tài liệu hướng dẫn. Quý Khách hàng cần đảm bảo rằng thông báo về sự cố đã được Sorimachi Việt Nam hoặc nhân viên phụ trách xác nhận là đã nhận được. Sorimachi Việt Nam sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do Quý Khách hàng chậm trễ thông báo sự cố hoặc thông báo không đến được Sorimachi Việt Nam.

Điều 11. Hỗ trợ và tư vấn khách hàng

11.1. Hỗ trợ trực tuyến: Trong suốt thời gian Quyền Sử dụng Phần mềm còn hiệu lực, Sorimachi Việt Nam sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ, tư vấn trực tuyến cho các yêu cầu hợp lý từ Quý Khách hàng liên quan đến việc sử dụng Phần mềm. Việc hỗ trợ được thực hiện thông qua các kênh liên lạc do Sorimachi Việt Nam công bố như số điện thoại hỗ trợ, email hỗ trợ, chat trực tuyến, v.v. trên Website Sorimachi hoặc trong tài liệu hướng dẫn.

11.2. Thay đổi kênh hỗ trợ: Trường hợp Sorimachi Việt Nam có sự thay đổi về các kênh hoặc phương thức hỗ trợ khách hàng, Sorimachi Việt Nam sẽ công bố thông tin thay đổi trên Website Sorimachi. Quý Khách hàng được khuyến khích chủ động theo dõi các thông báo trên Website để cập nhật và sử dụng kênh hỗ trợ phù hợp khi cần thiết.

11.3. Dịch vụ hỗ trợ có phí: Bên cạnh hỗ trợ kỹ thuật thông thường, Quý Khách hàng có thể yêu cầu các dịch vụ tư vấn, hỗ trợ đặc biệt như hỗ trợ trực tiếp tại chỗ, đào tạo nâng cao, tư vấn chuyên sâu về nghiệp vụ sử dụng phần mềm. Các dịch vụ hỗ trợ đặc biệt này có thể có tính phí, và Sorimachi Việt Nam sẽ cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của Quý Khách hàng dựa trên mức phí được công bố trên Website Sorimachi hoặc theo thỏa thuận riêng giữa hai bên trước khi thực hiện.

Điều 12. Quyền sở hữu trí tuệ

12.1. Sở hữu của Sorimachi: Sorimachi Việt Nam là chủ sở hữu hợp pháp đối với bản quyền và mọi quyền sở hữu trí tuệ khác liên quan đến Phần mềm (bao gồm WACA, FaceFarm, Hanbai) và các thành phần, tài liệu liên quan. Quyền sở hữu trí tuệ này bao gồm nhưng không giới hạn bởi: mã nguồn chương trình, mã máy, các đoạn mã lệnh, cấu trúc cơ sở dữ liệu, giao diện người dùng, tên gọi, nhãn hiệu, logo, hình ảnh, đồ họa, thiết kế, tài liệu hướng dẫn sử

dùng dưới mọi hình thức (văn bản, in ấn, dữ liệu điện tử), bất kể đã đăng ký hay chưa đăng ký trên toàn thế giới.

12.2. Giới hạn quyền của Khách hàng: Quý Khách hàng được cấp quyền sử dụng Phần mềm theo đúng các điều khoản, điều kiện và hạn chế quy định trong Thỏa thuận này. Không có bất kỳ điều khoản nào trong Thỏa thuận này được hiểu là Sorimachi Việt Nam chuyển nhượng, chuyển giao quyền sở hữu hoặc cấp cho Quý Khách hàng bất kỳ quyền nào khác đối với Phần mềm ngoài phạm vi quyền sử dụng đã thỏa thuận (theo đơn đặt hàng hoặc hợp đồng mua phần mềm cụ thể giữa hai bên).

12.3. Đóng góp và ý tưởng: Quý Khách hàng hiểu và đồng ý rằng mọi đề xuất, yêu cầu chỉnh sửa, cải tiến, nâng cấp, phản hồi hoặc đóng góp ý tưởng của Quý Khách hàng liên quan đến Phần mềm sẽ không làm phát sinh bất kỳ quyền sở hữu hay quyền lợi nào cho Quý Khách hàng đối với Phần mềm. Sorimachi Việt Nam có toàn quyền sử dụng các đóng góp, phản hồi đó để cải tiến sản phẩm mà không có nghĩa vụ phải thông báo hay trả bất kỳ khoản phí nào cho Quý Khách hàng.

12.4. Cam kết không xâm phạm: Quý Khách hàng cam kết không thực hiện hoặc không cho phép bên thứ ba thực hiện bất kỳ hành vi nào xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của Sorimachi Việt Nam liên quan đến Phần mềm, bao gồm nhưng không giới hạn:

- i) Không sao chép, sửa đổi, hiệu chỉnh, dịch, tái sản xuất hoặc tạo các sản phẩm phái sinh dựa trên bất kỳ phần nào của Phần mềm, trừ trường hợp được Sorimachi Việt Nam cho phép bằng văn bản;
- ii) Không cho thuê, cho mượn, phân phối, bán, chuyển nhượng, nhượng quyền lại hoặc cấp phép lại Phần mềm hoặc Quyền Sử dụng Phần mềm cho bất kỳ bên thứ ba nào khi chưa có sự đồng ý của Sorimachi Việt Nam;
- iii) Không tìm cách vô hiệu hóa, phá vỡ hoặc vượt qua bất kỳ cơ chế bảo vệ bản quyền hoặc khóa cấp phép nào được tích hợp trong Phần mềm nhằm ngăn chặn việc sử dụng trái phép;
- iv) Không thực hiện dịch ngược, biên dịch ngược, dịch mã, tháo rời hoặc cố gắng truy xuất mã nguồn, ý tưởng cốt lõi, thuật toán hay định dạng tệp tin từ Phần mềm, trừ phạm vi luật pháp có quy định cho phép hoạt động này bất chấp thỏa thuận của hai bên;
- v) Không xóa, che mờ hoặc thay đổi bất kỳ thông báo, ghi nhận về bản quyền, nhãn hiệu hoặc quyền sở hữu nào được đính kèm trong Phần mềm;
- vi) Không sử dụng Phần mềm để phân tích, đánh giá với mục đích xây dựng sản phẩm cạnh tranh hoặc dịch vụ tương tự;
- vii) Không khuyến khích, cho phép hoặc hỗ trợ bất kỳ bên thứ ba nào thực hiện những hành vi mà Quý Khách hàng bị cấm thực hiện như trên.

12.5. Hệ quả vi phạm: Trường hợp Quý Khách hàng vi phạm bất kỳ nghĩa vụ và cam kết nào tại Điều này, Sorimachi Việt Nam có quyền ngay lập tức Cắt Tài khoản của Quý Khách hàng mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm bồi thường hoặc nghĩa vụ hoàn trả nào đối với Quý

Khách hàng. Ngoài ra, Quý Khách hàng phải chịu trách nhiệm bồi thường mọi thiệt hại (nếu có) phát sinh cho Sorimachi Việt Nam do hành vi vi phạm gây ra, đồng thời chịu mọi chế tài và trách nhiệm pháp lý khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 13. Bảo mật thông tin

13.1. Trao đổi thông tin mật: Trong quá trình sử dụng Phần mềm, Quý Khách hàng có thể cung cấp hoặc chia sẻ Thông tin mật của mình cho Sorimachi Việt Nam, và ngược lại Quý Khách hàng cũng có thể tiếp cận các Thông tin mật của Sorimachi Việt Nam. Cả Quý Khách hàng và Sorimachi Việt Nam đều đồng ý thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo mật và bảo vệ Thông tin mật của bên kia khỏi sự truy cập, tiết lộ hoặc sử dụng trái phép.

13.2. Bảo vệ dữ liệu khách hàng: Sorimachi Việt Nam có trách nhiệm thực hiện và duy trì các biện pháp kỹ thuật, an ninh phù hợp nhằm bảo vệ tính bảo mật và toàn vẹn đối với dữ liệu mà Quý Khách hàng lưu trữ trên Phần mềm. Cụ thể, Sorimachi Việt Nam cam kết:

a) Không sửa đổi, thay đổi dữ liệu của Quý Khách hàng trừ trường hợp việc sửa đổi là cần thiết để khắc phục lỗi, sự cố của Phần mềm hoặc thực hiện theo yêu cầu hợp lệ của Quý Khách hàng;

b) Không tiết lộ thông tin, dữ liệu của Quý Khách hàng cho bất kỳ bên nào, trừ khi:

(i) việc tiết lộ đó là cần thiết theo yêu cầu của pháp luật hoặc yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; hoặc

(ii) Quý Khách hàng đã cho phép hoặc ủy quyền; hoặc

(iii) tiết lộ cho bên thứ ba có liên quan để Sorimachi Việt Nam thực hiện các nghĩa vụ hỗ trợ Quý Khách hàng theo Thỏa thuận này.

13.3. Thông tin từ bên thứ ba: Sorimachi Việt Nam có thể tiếp nhận thông tin, dữ liệu liên quan đến Quý Khách hàng từ các bên thứ ba nhằm mục đích phối hợp cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Quý Khách hàng. Trong trường hợp này, Sorimachi Việt Nam sẽ xử lý và bảo mật thông tin nhận được theo đúng các cam kết về bảo mật trong Thỏa thuận này và quy định pháp luật.

13.4. Miễn trừ trách nhiệm về tiết lộ do khách hàng: Sorimachi Việt Nam sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào liên quan đến việc Thông tin mật của Quý Khách hàng bị tiết lộ nếu việc tiết lộ đó do chính Quý Khách hàng (hoặc người dùng thuộc phạm vi Quý Khách hàng quản lý) gây ra, dù vô ý hay cố ý. Quý Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo các người dùng của mình cũng tuân thủ nghĩa vụ bảo mật thông tin tương tự như Quý Khách hàng theo Thỏa thuận này.

Điều 14. Dữ liệu của khách hàng

14.1. Quyền sở hữu và trách nhiệm của Quý Khách hàng đối với dữ liệu:

a) Quý Khách hàng giữ quyền sở hữu đối với tất cả các thông tin, dữ liệu do Quý Khách hàng cung cấp, nhập liệu, tạo ra hoặc xử lý trên Phần mềm. Quý Khách hàng chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác và đầy đủ của những thông tin, dữ liệu đó.

b) Quý Khách hàng cũng là chủ sở hữu và chịu trách nhiệm duy nhất đối với mọi dữ liệu đầu ra được tạo ra từ việc Quý Khách hàng sử dụng các tính năng, nghiệp vụ của Phần mềm. “Dữ liệu đầu ra” có thể bao gồm các báo cáo, bảng biểu, phân tích, kết quả tính toán và mọi thông tin khác được Phần mềm tạo ra dựa trên dữ liệu đầu vào của Quý Khách hàng. Sorimachi Việt Nam không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ việc Quý Khách hàng sử dụng những dữ liệu đầu ra này. Nếu vì bất kỳ lý do nào, việc sử dụng dữ liệu đầu ra dẫn đến thiệt hại hoặc bị cơ quan có thẩm quyền xử phạt, Quý Khách hàng sẽ tự chịu hoàn toàn trách nhiệm và chi phí liên quan đến các hậu quả đó.

14.2. Sử dụng dữ liệu cho mục đích cải tiến dịch vụ: Quý Khách hàng đồng ý và cho phép Sorimachi Việt Nam sử dụng, phân tích, lưu trữ các thông tin, dữ liệu đã được loại bỏ yếu tố định danh cá nhân hoặc các thông tin thống kê về việc sử dụng Phần mềm của Quý Khách hàng để phục vụ cho các mục đích:

- i) cung cấp và cải thiện các tính năng, hiệu năng của Phần mềm cho Quý Khách hàng;
- ii) nâng cao, phát triển và bảo vệ chất lượng các sản phẩm, dịch vụ của Sorimachi Việt Nam; nghiên cứu, phát triển các sản phẩm hoặc tính năng mới;
- iii) cung cấp cho Quý Khách hàng các tính năng, dịch vụ hoặc thông tin mới mà Sorimachi Việt Nam cho rằng sẽ hữu ích hoặc Quý Khách hàng có thể quan tâm.

Việc sử dụng dữ liệu cho mục đích nêu trên sẽ tuân thủ các quy định bảo mật thông tin tại Điều 13 và quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu (nếu có liên quan).

Điều 15. Dịch vụ bên thứ ba tích hợp

15.1. Kết nối dịch vụ bên thứ ba: Phần mềm có thể tích hợp, hiển thị thông tin hoặc cho phép Quý Khách hàng kết nối với một số sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba ngay trong giao diện hoặc hệ thống của Phần mềm. Quý Khách hàng hiểu rằng Sorimachi Việt Nam cung cấp các tùy chọn kết nối này nhằm mục đích tạo thuận tiện và gia tăng tiện ích cho Quý Khách hàng trong quá trình sử dụng, không đồng nghĩa với việc Sorimachi Việt Nam tham gia hoạt động trong các lĩnh vực chuyên môn của các dịch vụ bên thứ ba đó. Quý Khách hàng nên chủ động tham khảo ý kiến của các chuyên gia độc lập trong từng lĩnh vực cụ thể trước khi đưa ra các quyết định quan trọng dựa trên thông tin hoặc tính năng tích hợp từ bên thứ ba.

15.2. Lựa chọn sử dụng: Việc sử dụng hoặc không sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba tích hợp trên Phần mềm hoàn toàn do Quý Khách hàng quyết định. Sorimachi Việt Nam không đảm bảo về chất lượng, tính chính xác, độ tin cậy của các sản phẩm, dịch vụ do bên thứ ba cung cấp, và không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ vấn đề nào phát sinh từ việc Quý Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ đó. Khi sử dụng các dịch vụ bên thứ ba, Quý

Khách hàng cần tuân thủ các điều khoản, điều kiện và hướng dẫn sử dụng do bên thứ ba tương ứng quy định.

15.3. Giới hạn trách nhiệm về dịch vụ bên thứ ba: Trong mọi trường hợp, Sorimachi Việt Nam sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào (trực tiếp hoặc gián tiếp, ngẫu nhiên, hệ quả, hay mang tính chế tài) phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Quý Khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba thông qua kết nối trên Phần mềm. Điều này bao gồm nhưng không giới hạn các khoản: tiền phạt, tiền bồi thường cho bên thứ ba, trách nhiệm pháp lý, mất mát dữ liệu hoặc thông tin, hoặc bất kỳ tổn thất nào khác mà Quý Khách hàng gánh chịu do sử dụng dịch vụ bên thứ ba.

Điều 16. Sự kiện bất khả kháng

16.1. Khái niệm bất khả kháng: Sự kiện bất khả kháng trong Thỏa thuận này được hiểu là những sự kiện xảy ra một cách khách quan, nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của các bên, 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. Các sự kiện bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn:

a) Thiên tai: như động đất, bão lụt, hỏa hoạn, hạn hán, sóng thần, dịch chuyển địa chất hoặc các hiện tượng thiên nhiên khắc nghiệt khác;

b) Dịch bệnh: như các đại dịch, dịch bệnh truyền nhiễm có quy mô hoặc mức độ ảnh hưởng lớn;

c) Chiến tranh, bạo loạn, đình công, biểu tình quy mô lớn hoặc các hành động công kích vũ trang, xung đột xã hội khác;

d) Sự cố hệ thống từ cơ quan Nhà nước hoặc bên thứ ba: ví dụ hệ thống của cơ quan Thuế hoặc cơ quan quản lý bị gián đoạn, hệ thống của nhà cung cấp dịch vụ Internet, viễn thông gặp sự cố nghiêm trọng ảnh hưởng đến kết nối mà không do lỗi của các bên;

e) Sự cố hạ tầng: mất điện diện rộng, sự cố đường truyền internet trên diện rộng nằm ngoài tầm kiểm soát;

f) Tấn công mạng quy mô lớn: trường hợp hệ thống Sorimachi hoặc hạ tầng cung cấp dịch vụ bị hacker tấn công, phát tán virus, mã độc gây tê liệt dịch vụ một cách nghiêm trọng mặc dù đã thực hiện các biện pháp bảo mật;

g) Trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

16.2. Thông báo và nỗ lực giảm thiểu: Khi một bên gặp phải sự kiện bất khả kháng cản trở việc thực hiện nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận, bên đó phải nhanh chóng thông báo cho bên còn lại bằng phương tiện liên lạc sớm nhất về sự kiện bất khả kháng và cung cấp các thông tin chi tiết về sự kiện (nếu có thể). Đồng thời, bên gặp sự kiện bất khả kháng phải nỗ lực tối đa trong khả năng của mình để thực hiện các biện pháp nhằm giảm thiểu thiệt hại có thể xảy ra do sự kiện bất khả kháng gây ra.

16.3. Tạm miễn trách nhiệm: Trong thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng, các bên được tạm thời miễn trừ trách nhiệm đối với việc không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các

nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận (trong phạm vi bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng). Việc tạm ngừng thực hiện nghĩa vụ do bất khả kháng sẽ không được coi là vi phạm Thỏa thuận. Đồng thời, sự kiện bất khả kháng không phải là căn cứ để bên còn lại đơn phương chấm dứt Thỏa thuận (trừ khi sự kiện bất khả kháng kéo dài quá lâu làm cho mục đích của Thỏa thuận không thể thực hiện, trong trường hợp đó các bên sẽ cùng thảo luận giải pháp).

16.4. Tiếp tục thực hiện sau sự kiện: Ngay sau khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt hoặc các tác động của nó được khắc phục, bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ tiếp tục thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận. Nếu cần thiết, các bên có thể thỏa thuận bằng văn bản về việc gia hạn thời gian thực hiện nghĩa vụ tương ứng với khoảng thời gian bị gián đoạn do bất khả kháng.

Điều 17. Giới hạn trách nhiệm pháp lý

17.1. Trạng thái sản phẩm: Phần mềm được Sorimachi Việt Nam cung cấp cho Quý Khách hàng theo dạng “nguyên trạng” và “sẵn có” tại thời điểm giao kết. Do đó, Quý Khách hàng hiểu và đồng ý rằng:

a) Sorimachi Việt Nam không cam kết hay đảm bảo rằng:

- i) Phần mềm sẽ vận hành không gián đoạn, không lỗi, không gặp sự cố hoặc không có lỗ hổng bảo mật, cũng như không bị tấn công bởi virus, mã độc hoặc yếu tố gây hại nào khác; hoặc
- ii) mọi sự cố, lỗi phần mềm hay dữ liệu trên Phần mềm (nếu có) đều có thể được khắc phục hoặc khôi phục hoàn toàn. Trường hợp xảy ra các sự kiện nêu trên ảnh hưởng đến tính sẵn sàng hoặc chức năng của Phần mềm, các sự kiện đó sẽ không được xem là Sorimachi Việt Nam vi phạm nghĩa vụ theo Thỏa thuận này, tuy nhiên Sorimachi Việt Nam cam kết sẽ nỗ lực hết sức để khắc phục, sửa chữa các lỗi, lỗ hổng, gián đoạn, cũng như ngăn chặn kịp thời các cuộc tấn công hoặc mối đe dọa nhằm đảm bảo khôi phục hoạt động bình thường và an toàn cho Phần mềm trong thời gian sớm nhất.

b) Sorimachi Việt Nam không đảm bảo rằng Phần mềm sẽ đáp ứng đầy đủ mục đích, nhu cầu sử dụng riêng của Quý Khách hàng. Quý Khách hàng cần tự đánh giá và quyết định việc sử dụng Phần mềm có phù hợp với nhu cầu, mục đích cụ thể của mình hay không, và Quý Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm đối với lựa chọn đó.

17.2. Giới hạn trách nhiệm: Sorimachi Việt Nam sẽ không chịu trách nhiệm đối với các loại thiệt hại hoặc mất mát sau đây phát sinh trong quá trình thực hiện Thỏa thuận, trừ khi pháp luật có quy định khác và/hoặc hai bên có thỏa thuận khác rõ ràng bằng văn bản:

a) **Thiệt hại gián tiếp:** Mọi tổn thất gián tiếp hoặc hệ quả, bao gồm nhưng không giới hạn: sự mất mát hoặc giảm sút về doanh thu, lợi nhuận, khách hàng, cơ hội kinh doanh, nguồn vốn hoặc khoản tiết kiệm kỳ vọng; cũng như tổn hại về uy tín, thương hiệu hoặc thiệt hại tinh thần;

b) **Chế tài từ bên thứ ba:** Các khoản tiền phạt, bồi thường thiệt hại hoặc chế tài do bên thứ ba yêu cầu Quý Khách hàng phải trả liên quan đến việc sử dụng Phần mềm;

c) **Mất hoặc hỏng dữ liệu:** Trường hợp xảy ra mất mát hoặc hư hỏng dữ liệu của Quý Khách hàng trong quá trình sử dụng Phần mềm, trách nhiệm của Sorimachi Việt Nam (nếu có) chỉ giới hạn ở việc áp dụng các biện pháp hợp lý nhằm khôi phục dữ liệu từ các bản sao lưu mà Sorimachi Việt Nam có (nếu có thực hiện việc sao lưu dữ liệu cho Phần mềm). Sorimachi Việt Nam không chịu trách nhiệm nếu dữ liệu không thể khôi phục được hoặc bị mất do lỗi không thuộc về Sorimachi Việt Nam;

d) **Sự cố ngoài tầm kiểm soát của Sorimachi Việt Nam:** Sorimachi Việt Nam không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự cố, thiệt hại nào gây ra do lỗi hoàn toàn không thuộc về Sorimachi Việt Nam, bao gồm nhưng không giới hạn: việc truy cập trái phép vào Phần mềm do bên thứ ba thực hiện, sự cố xuất phát từ hệ thống hoặc thiết bị của Quý Khách hàng, thiệt hại liên quan đến các lỗi, gián đoạn của dịch vụ viễn thông hoặc kết nối internet mà Sorimachi Việt Nam không kiểm soát được.

Điều 18. Thông báo

18.1. Tùy chọn nhận thông tin: Quý Khách hàng có quyền lựa chọn việc nhận các thông tin liên lạc từ Sorimachi Việt Nam. Cụ thể, Quý Khách hàng có thể đăng ký nhận tất cả hoặc một số loại thông báo nhất định liên quan đến sản phẩm, dịch vụ (ví dụ: thông báo cập nhật, bản tin tư vấn, chương trình ưu đãi...). Nếu không muốn tiếp tục nhận một loại thông báo nào đó, Quý Khách hàng có thể từ chối bằng cách làm theo hướng dẫn hủy đăng ký trong mỗi thông báo hoặc liên hệ Sorimachi Việt Nam để được hỗ trợ. Quý Khách hàng cần đảm bảo cung cấp và cập nhật thông tin liên hệ chính xác để Sorimachi Việt Nam có thể gửi thông báo một cách hiệu quả.

18.2. Nội dung thông báo: Các thông báo Sorimachi Việt Nam gửi tới Quý Khách hàng có thể bao gồm nhưng không giới hạn những nội dung sau:

- a) Thông tin về các tính năng mới, nâng cấp mới của Phần mềm hoặc dịch vụ liên quan;
- b) Thông tin về các phiên bản cập nhật, bảo trì định kỳ của Phần mềm;
- c) Giới thiệu về các sản phẩm, dịch vụ mới hoặc liên quan do Sorimachi Việt Nam hoặc đối tác cung cấp;
- d) Các bản tin, bài viết hướng dẫn, tư vấn sử dụng Phần mềm hoặc các thông tin mà Sorimachi Việt Nam cho rằng hữu ích đối với Quý Khách hàng.

18.3. Hình thức thông báo: Sorimachi Việt Nam có thể gửi thông báo đến Quý Khách hàng bằng nhiều hình thức khác nhau, bao gồm nhưng không giới hạn:

- a) Thông báo trực tiếp trên giao diện Phần mềm (ví dụ: pop-up, banner khi đăng nhập);
- b) Gửi thông báo qua địa chỉ email Quý Khách hàng đã đăng ký;
- c) Gọi điện thoại trực tiếp (trong trường hợp cần trao đổi khẩn hoặc quan trọng);
- d) Gửi văn bản giấy thông qua dịch vụ bưu chính đến địa chỉ của Quý Khách hàng (nếu cần thiết trong các trường hợp đặc biệt);

- e) Trao đổi trực tiếp thông qua các buổi gặp mặt, hội thảo, đào tạo (nếu phù hợp);
- f) Các hình thức khác mà Sorimachi Việt Nam thấy phù hợp và Quý Khách hàng chấp nhận.

Điều 19. Tạm dừng Tài khoản

19.1. Quyền tạm dừng: Sorimachi Việt Nam có quyền Tạm dừng Tài khoản của Quý Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a) Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật;
- b) Trường hợp Quý Khách hàng chậm thanh toán hoặc chưa thanh toán Phí Sử dụng khi đến hạn: Sorimachi Việt Nam có thể tạm dừng quyền truy cập của Quý Khách hàng vào Phần mềm sau khi đã thông báo nhắc nhở. Nếu hết thời hạn tạm dừng theo chính sách của Sorimachi Việt Nam mà Quý Khách hàng vẫn chưa thanh toán, Sorimachi Việt Nam có quyền Cất Tài khoản theo Điều 20;
- c) Để thực hiện bảo trì khẩn cấp, nâng cấp hệ thống, khắc phục sự cố kỹ thuật hoặc theo các yêu cầu kỹ thuật khác nhằm bảo đảm an toàn cho Hệ thống Sorimachi Việt Nam và dữ liệu của Quý Khách hàng;
- d) Khi Sorimachi Việt Nam phát hiện hoặc có cơ sở để nghi ngờ rằng hoạt động của Quý Khách hàng trên Phần mềm có dấu hiệu bất thường, đe dọa đến an ninh thông tin hoặc có nguy cơ vi phạm dữ liệu; việc tạm dừng nhằm mục đích bảo vệ Quý Khách hàng, bảo vệ Hệ thống Sorimachi Việt Nam và ngăn chặn rủi ro lan rộng.

19.2. Thông báo tạm dừng: Trừ trường hợp khẩn cấp không thể thông báo trước, Sorimachi Việt Nam sẽ cố gắng thông báo cho Quý Khách hàng về lý do tạm dừng và thời gian dự kiến tạm dừng trước khi tiến hành tạm dừng Tài khoản. Thông báo có thể được gửi qua email, điện thoại hoặc hiển thị khi Quý Khách hàng cố gắng đăng nhập.

19.3. Khôi phục hoạt động: Sorimachi Việt Nam sẽ khôi phục quyền truy cập và sử dụng Phần mềm cho Quý Khách hàng ngay sau khi các nguyên nhân dẫn đến việc tạm dừng đã được khắc phục hoặc giải quyết thỏa đáng. Việc khôi phục có thể kèm theo điều kiện Quý Khách hàng phải cam kết đảm bảo không tái diễn vi phạm (nếu việc tạm dừng do vi phạm từ phía Quý Khách hàng) hoặc phải thực hiện một số biện pháp bảo mật bổ sung theo hướng dẫn của Sorimachi Việt Nam.

19.4. Hỗ trợ trong thời gian tạm dừng: Trong thời gian Tài khoản bị tạm dừng, Quý Khách hàng vẫn có thể liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng của Sorimachi Việt Nam để được cung cấp thông tin về lý do tạm dừng, cách thức xử lý và các bước cần thiết để khôi phục Tài khoản. Sorimachi Việt Nam sẽ hỗ trợ trong phạm vi hợp lý để giúp Quý Khách hàng sớm khôi phục quyền sử dụng dịch vụ.

Điều 20. Chấm dứt quyền sử dụng (Cất Tài khoản)

20.1. Các trường hợp chấm dứt: Việc Cất Tài khoản (chấm dứt Quyền Sử dụng Phần mềm của Quý Khách hàng) có thể xảy ra trong các trường hợp sau:

a) **Quý Khách hàng chủ động yêu cầu chấm dứt:** Nếu không muốn tiếp tục sử dụng Phần mềm, Quý Khách hàng có thể yêu cầu chấm dứt Thỏa thuận và cắt quyền sử dụng bằng cách: (i) gửi thông báo bằng văn bản (hoặc email có xác nhận) cho Sorimachi Việt Nam; hoặc (ii) sử dụng chức năng hủy dịch vụ/xóa tài khoản (nếu Sorimachi Việt Nam cung cấp sẵn trên Phần mềm). Sorimachi Việt Nam sau khi nhận được yêu cầu hợp lệ của Quý Khách hàng sẽ tiến hành các thủ tục cần thiết để chấm dứt quyền sử dụng Phần mềm theo yêu cầu. (Lưu ý: Phí Sử dụng đã thanh toán cho thời hạn còn lại sẽ không được hoàn lại trừ khi có thỏa thuận khác).

b) **Sorimachi Việt Nam chấm dứt do vi phạm hoặc các lý do theo chính sách:** Sorimachi Việt Nam có quyền Cắt Tài khoản của Quý Khách hàng ngay lập tức hoặc vào thời điểm do Sorimachi Việt Nam quyết định nếu xảy ra một trong các trường hợp sau:

- i) Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quyết định của tòa án, trọng tài bắt buộc phải chấm dứt;
- ii) Hết thời hạn dùng thử Phần mềm mà Quý Khách hàng không đăng ký sử dụng chính thức (trường hợp Quý Khách hàng chỉ dùng thử và không tiếp tục mua gói dịch vụ trả phí);
- iii) Hết thời hạn tạm dừng dịch vụ (theo Điều 19) mà Quý Khách hàng vẫn không thực hiện nghĩa vụ thanh toán Phí Sử dụng hoặc không khắc phục vi phạm (nếu có) theo yêu cầu;
- iv) Phát hiện Quý Khách hàng có hành vi ảnh hưởng nghiêm trọng đến an ninh thông tin của hệ thống hoặc có hành vi vi phạm nghiêm trọng dữ liệu;
- v) Quý Khách hàng vi phạm các nghĩa vụ quan trọng trong Thỏa thuận này hoặc vi phạm pháp luật, mà không khắc phục trong thời hạn hợp lý sau khi được Sorimachi Việt Nam thông báo.

c) **Một bên mất tư cách pháp nhân:** Nếu một trong hai bên (Quý Khách hàng hoặc Sorimachi Việt Nam) bị giải thể, phá sản hoặc sáp nhập/hợp nhất vào một tổ chức khác mà các quyền và nghĩa vụ theo Thỏa thuận này không được tổ chức kế thừa chấp thuận tiếp quản, thì bên còn lại có quyền chấm dứt Thỏa thuận bằng thông báo văn bản.

d) **Hai bên thỏa thuận chấm dứt:** Thỏa thuận có thể được chấm dứt bất cứ lúc nào theo sự đồng ý bằng văn bản của cả hai bên. Các bên sẽ thỏa thuận các điều kiện chấm dứt trước khi chấm dứt.

e) **Các trường hợp khác theo Thỏa thuận hoặc pháp luật:** Bất kỳ trường hợp nào khác mà Thỏa thuận này hoặc pháp luật quy định rằng một bên có quyền chấm dứt hoặc hủy bỏ Thỏa thuận.

20.2. Xử lý dữ liệu khi chấm dứt: Khi chấm dứt Quyền Sử dụng (Cắt Tài khoản), Quý Khách hàng có trách nhiệm tự sao lưu và lưu trữ các dữ liệu mà mình đã tạo dựng trên Phần mềm. Sorimachi Việt Nam sẽ cung cấp hướng dẫn về cách xuất dữ liệu (nếu có chức năng) trên Website Sorimachi hoặc tài liệu hỗ trợ. Quý Khách hàng cần hoàn tất việc sao lưu trước thời điểm chấm dứt. Sorimachi Việt Nam không có nghĩa vụ tiếp tục lưu trữ dữ liệu của Quý Khách

hàng trên hệ thống sau thời điểm Tài khoản bị cắt, và sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ mất mát dữ liệu nào của Quý Khách hàng sau thời điểm đó.

Điều 21. Giải quyết tranh chấp

21.1. Thiện chí giải quyết: Hai bên cam kết thực hiện nghiêm túc các nghĩa vụ và trách nhiệm đã thỏa thuận trong Thỏa thuận này. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh bất kỳ vấn đề vướng mắc hoặc tranh chấp nào, hai bên **sẽ ưu tiên giải quyết bằng thương lượng, hòa giải** trên tinh thần hợp tác và tôn trọng lẫn nhau. Các thông báo, trao đổi để giải quyết vướng mắc nên được lập thành văn bản để làm cơ sở theo dõi.

21.2. Cơ quan tài phán: Nếu không thể giải quyết thông qua hòa giải, thương lượng, thì mỗi bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại nơi Sorimachi Việt Nam đặt trụ sở chính. Các bên thống nhất lựa chọn pháp luật Việt Nam là luật áp dụng và tòa án Việt Nam là nơi giải quyết cuối cùng cho mọi tranh chấp phát sinh từ Thỏa thuận này.

21.3. Bảo vệ uy tín trong khi tranh chấp: Trong thời gian tranh chấp chưa được giải quyết dứt điểm, hai bên cam kết không thực hiện bất kỳ hành động nào có thể ảnh hưởng xấu đến uy tín, thương hiệu hoặc hình ảnh của nhau. Cụ thể, bên tranh chấp không được:

- i) tiết lộ thông tin tranh chấp cho cơ quan báo chí, mạng xã hội hoặc công bố công khai dưới bất kỳ hình thức nào;
- ii) lôi kéo, xúi giục khách hàng, đối tác hoặc bên thứ ba khác tẩy chay hoặc gây áp lực lên bên kia;
- iii) có các hành vi bôi nhọ, vu khống làm ảnh hưởng đến danh dự của bên kia.

Trường hợp bên nào vi phạm cam kết này, bên vi phạm sẽ phải chịu mọi trách nhiệm pháp lý theo quy định pháp luật và bồi thường mọi thiệt hại phát sinh cho bên còn lại (nếu có).

Điều 22. Điều khoản chung

22.1. Hiệu lực và thời hạn: Thỏa thuận này có hiệu lực kể từ ngày được Quý Khách hàng xác nhận điện tử. Thỏa thuận sẽ kéo dài hiệu lực cho đến khi hết hạn Quyền Sử dụng Phần mềm theo gói dịch vụ Quý Khách hàng đã đăng ký hoặc cho đến khi Thỏa thuận được chấm dứt theo bất kỳ trường hợp nào quy định tại Điều 20.

22.2. Các điều khoản tồn tại: Khi Thỏa thuận chấm dứt, những điều khoản sau đây sẽ tiếp tục có hiệu lực ràng buộc đối với các bên: Điều 12 (Quyền sở hữu trí tuệ), Điều 13 (Bảo mật thông tin), 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) và các thỏa thuận về thanh toán, bồi thường, miễn trừ trách nhiệm (nếu có).

22.3. Luật áp dụng: Thỏa thuận này được điều chỉnh và giải thích theo pháp luật của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Mọi vấn đề phát sinh mà Thỏa thuận chưa đề cập sẽ được áp dụng theo quy định của pháp luật Việt Nam.

22.4. Sửa đổi, bổ sung: Sorimachi Việt Nam có quyền đề xuất sửa đổi, bổ sung các điều khoản trong Thỏa thuận này khi cần thiết và công bố trên Website của Sorimachi Việt Nam.

22.5. Chuyển nhượng: Quý Khách hàng không được chuyển nhượng hoặc chuyển giao bất kỳ quyền lợi, nghĩa vụ nào của mình theo Thỏa thuận này cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ khi có sự chấp thuận trước bằng văn bản của Sorimachi Việt Nam. Sorimachi Việt Nam có quyền chuyển nhượng Thỏa thuận này cho công ty liên kết hoặc kế thừa trong trường hợp sáp nhập, hợp nhất, hoặc chuyển giao toàn bộ hoặc phần lớn tài sản cho công ty đó, với điều kiện đảm bảo các quyền lợi của Quý Khách hàng theo Thỏa thuận vẫn được tôn trọng.

22.6. Hiệu lực từng phần: Nếu một hoặc nhiều điều khoản của Thỏa thuận này bị tòa án hoặc cơ quan có thẩm quyền tuyên bố là vô hiệu hoặc không thể thực hiện, thì phần vô hiệu hoặc không thể thực hiện đó sẽ được tách ra và không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần còn lại của Thỏa thuận. Các phần còn lại vẫn tiếp tục có hiệu lực và ràng buộc các bên. Hai bên có thể thỏa thuận chỉnh sửa phần vô hiệu đó (nếu cần) để đảm bảo lợi ích cân bằng của các bên và mục đích của Thỏa thuận.

22.7. Toàn bộ thỏa thuận: Thỏa thuận này thể hiện đầy đủ và toàn bộ thỏa thuận giữa Quý Khách hàng và Sorimachi Việt Nam liên quan đến nội dung mua và sử dụng Phần mềm, và thay thế mọi trao đổi, thỏa thuận hoặc cam kết trước đó (nếu có) giữa hai bên về cùng một nội dung.

22.8. Ngôn ngữ: Thỏa thuận này được lập bằng tiếng Việt. Trong trường hợp Thỏa thuận được dịch ra ngôn ngữ khác và có sự khác biệt trong cách hiểu, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

Hai bên đã hiểu rõ quyền, nghĩa vụ và lợi ích hợp pháp của mình, đồng thời cam kết thực hiện đúng các điều khoản đã thỏa thuận trong văn bản này.

Xác nhận của Khách hàng

Xác nhận của Sorimachi Việt Nam