

THỎA THUẬN SỬ DỤNG NỀN TẢNG MISA AI AGENT DÀNH CHO NGƯỜI DÙNG CUỐI

1. Chấp nhận Thỏa thuận

Bằng việc sử dụng **Nền tảng MISA AI Agent ("MISA AI Agent")**, Khách hàng xác nhận đã đồng ý và giao kết thỏa thuận pháp lý với **Công ty cổ phần MISA ("MISA")**, bao gồm **Chính sách quyền riêng tư**, các quy định tại Thỏa thuận này và bất kỳ điều khoản bổ sung nào từ bên thứ ba có liên quan tới việc cung cấp dịch vụ trên Nền tảng MISA AI Agent ("**Thỏa thuận**").

Để sử dụng phần mềm, Khách hàng cam kết đã đủ 18 tuổi, có đầy đủ năng lực pháp lý, không bị hạn chế sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền. Nếu sử dụng phần mềm với tư cách đại diện tổ chức, Khách hàng xác nhận mình có quyền chấp nhận các điều khoản này thay mặt cho tổ chức.

2. Thông tin cá nhân của Khách hàng

MISA có quyền sử dụng, lưu trữ, cập nhật và bảo vệ thông tin cá nhân của Khách hàng theo Chính sách quyền riêng tư của MISA và các bản sửa đổi do MISA công bố tại từng thời điểm nhằm cung cấp dịch vụ, tiếp thị, xác minh điều kiện sử dụng và các mục đích khác theo quy định pháp luật.

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 chủ thể khác khi Khách hàng nhập thông tin của họ với mục đích MISA cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng.

3. Thay đổi

MISA có quyền:

- (i) sửa đổi các điều khoản của Thỏa thuận này bất cứ lúc nào và sẽ thông báo đến Khách hàng bằng cách đăng tải trên MISA AI Agent, trên trang web của MISA hoặc bằng các phương thức khác;
- (ii) sửa đổi, tạm dừng hoặc ngừng cung cấp MISA AI Agent bất cứ lúc nào. MISA bảo lưu quyền sửa đổi, cập nhật, tạm dừng hoặc ngừng cung cấp toàn bộ hoặc một phần Nền tảng MISA AI Agent (bao gồm nhưng không giới hạn ở các tính năng, chức năng, hoặc các mô hình AI) vào bất kỳ lúc nào mà không phát sinh nghĩa vụ pháp lý nào đối với Khách hàng

Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng MISA AI Agent đồng nghĩa với việc Khách hàng chấp nhận các thay đổi đó. MISA sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý với Khách hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào về bất kỳ sửa đổi, tạm dừng hoặc ngừng cung cấp MISA AI Agent.

4. Quyền sử dụng MISA AI Agent

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 AI Agent trong phạm vi và thời hạn được cấp theo gói sản phẩm, dịch vụ đã thanh toán.

Khách hàng có quyền sử dụng các công cụ trên MISA AI Agent với mục đích:

- a) Khởi tạo, cấu hình và huấn luyện Nhân viên AI.
- b) Triển khai và vận hành các Nhân viên AI đã được huấn luyện trên các nền tảng của Khách hàng (ví dụ: website, ứng dụng, kênh giao tiếp) để tương tác với người dùng cuối.

5. Việc sử dụng Phần mềm của Khách hàng có thể bị giới hạn bởi các thông số được quy định trong gói thuê bao mà Khách hàng đã mua, bao gồm nhưng không giới hạn ở số lượng Nhân viên AI, số lượng người dùng, hoặc lưu lượng tương tác hàng tháng.

Khách hàng cam kết và bảo đảm sẽ hiển thị một thông báo rõ ràng, không gây nhầm lẫn và dễ tiếp cận cho bất kỳ người dùng cuối nào tương tác với Nhân viên AI, trong đó nêu rõ rằng họ đang tương tác với một hệ thống trí tuệ nhân tạo và không phải là một con người. Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm pháp lý trước MISA và bên thứ ba đối với mọi vi phạm nghĩa vụ này.

6. Bản Beta

MISA có thể phát hành bản thử nghiệm, tính năng thử nghiệm, phiên bản mới hoặc phiên bản cập nhật của MISA AI Agent và các tính năng này được cung cấp dưới dạng nguyên trạng. Khách hàng không phải trả thêm phí để sử dụng các tính năng này nhưng Khách hàng phải tuân theo các hướng dẫn hoặc các hạn chế mà MISA quy định.

MISA không đưa ra bất kỳ cam kết nào về tính chính xác, độ tin cậy, hoặc tính liên tục của các Bản Beta. Khách hàng chấp nhận mọi rủi ro khi sử dụng các tính năng này. MISA có thể sửa đổi hoặc ngừng cung cấp các Bản Beta bất kỳ lúc nào theo quyết định riêng của mình mà không cần thông báo trước.

Nếu Khách hàng cung cấp bất kỳ phản hồi hoặc đề xuất nào về Bản Beta, Khách hàng đồng ý rằng MISA sẽ có toàn quyền sử dụng, tích hợp và khai thác các phản hồi đó mà không có bất kỳ nghĩa vụ nào đối với Khách hàng.

7. Sản phẩm của bên thứ ba

MISA AI Agent có thể cung cấp thông tin hoặc cho phép Khách hàng truy cập hoặc kết nối tài khoản của mình với các dịch vụ hoặc sản phẩm do bên thứ ba cung cấp ngay trên MISA AI Agent. MISA không đảm bảo và không chịu trách nhiệm về nội dung các thông tin, các dịch vụ và sản phẩm do bên thứ ba cung cấp đến Khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm xem xét và tuân thủ các điều khoản về sản phẩm và dịch vụ của bên thứ ba. Bằng việc sử dụng các tính năng, tiện ích tích hợp này, Khách hàng đồng ý và có trách nhiệm tuân thủ đầy đủ các điều khoản dịch vụ và chính sách của các nền tảng đó.

MISA không kiểm soát, không xác nhận và không chịu trách nhiệm về bất kỳ khía cạnh nào của các nền tảng bên thứ ba, bao gồm tính khả dụng, hiệu suất, chính sách bảo mật hoặc nội dung của chúng và sẽ không chịu trách nhiệm bồi thường cho bất kỳ thiệt hại nào trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên khi Khách hàng sử dụng dịch vụ, sản phẩm của bên thứ ba thông qua MISA AI Agent.

Mọi hoạt động truyền dữ liệu giữa Nền tảng MISA AI Agent và các nền tảng của bên thứ ba do Khách hàng khởi tạo đều do Khách hàng chịu trách nhiệm.

8. Thông tin và dữ liệu

Trong khuôn khổ của Thỏa thuận này, Nền tảng MISA AI Agent cho phép Khách hàng khởi tạo, cấu hình và huấn luyện các công cụ trí tuệ nhân tạo, sau đây được gọi là “Nhân viên AI”. Để xây dựng, định hình và cải tiến năng lực cho Nhân viên AI, Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp, nhập vào hoặc tải lên tài liệu, cơ sở dữ liệu, thông tin, chính sách, văn bản hướng dẫn và các nội dung liên quan khác (sau đây gọi chung là “**Dữ liệu Huấn luyện**”). Ngoài ra, trong quá trình sử dụng Nền tảng MISA AI Agent, Khách hàng hoặc người dùng do Khách hàng ủy quyền sẽ tiếp tục gửi các truy vấn, yêu cầu, lệnh, câu hỏi, tài liệu hoặc chỉ dẫn cụ thể cho Nhân viên AI; tất cả các thông tin này, bao gồm cả Dữ liệu Huấn luyện, được gọi chung là “**Dữ liệu Đầu vào**”.

Khách hàng, bằng Thỏa thuận này, xác nhận và bảo đảm rằng mình là chủ sở hữu hợp pháp và/hoặc có đầy đủ quyền, giấy phép và sự chấp thuận cần thiết đối với toàn bộ dữ liệu, thông tin, tài liệu và các nội dung khác mà Khách hàng hoặc người dùng được Khách hàng ủy quyền tải lên, nhập vào, tạo ra hoặc lưu trữ trên Nền tảng MISA AI Agent

Nhân viên AI sẽ xử lý Dữ liệu Đầu vào để tự động tạo ra các phản hồi, phân tích, thông tin, dự đoán hoặc báo cáo (“Dữ liệu Đầu ra”). Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng, do bản chất cố hữu của công nghệ học máy và trí tuệ nhân tạo, Dữ liệu Đầu ra có thể chứa đựng sai sót, không chính xác, không đầy đủ hoặc không phù hợp với mục đích sử dụng cụ thể. Do đó, Khách hàng có nghĩa vụ độc lập và hoàn toàn chịu trách nhiệm trong việc thẩm định, kiểm tra, chỉnh sửa và xác minh tính chính xác, hợp pháp và phù hợp của mọi Dữ liệu Đầu ra trước khi sử dụng, phổ biến hoặc dựa vào đó để đưa ra bất kỳ quyết định hay hành động nào khác.

MISA, cùng các công ty mẹ, công ty con, chi nhánh, cán bộ, giám đốc, nhân viên, đại lý và bên cấp phép của mình, được miễn trừ hoàn toàn và vô điều kiện khỏi mọi trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ thiệt hại, tổn thất (dù trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt hay mang tính hệ quả), khiếu nại, hoặc chi phí nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Khách hàng sử dụng hoặc tin cậy vào Dữ liệu Đầu ra, bất kể nguyên nhân phát sinh.

9. Sở hữu trí tuệ

MISA là chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ liên quan đến MISA AI Agent bao gồm nhưng không giới hạn bởi mã nguồn phần mềm, mã biên dịch phần mềm, dòng lệnh, dữ liệu, hình ảnh, đồ họa, tài liệu thiết kế, tài liệu hướng dẫn được thể hiện dưới bất kỳ hình thức nào, dù được đăng ký hay chưa được đăng ký, trên phạm vi toàn thế giới. Khách hàng chỉ được cấp quyền sử dụng MISA AI Agent, không có điều khoản nào trong Thỏa thuận này cho phép hoặc được hiểu là Khách hàng được nhận chuyển nhượng, chuyển giao bất kỳ quyền sở hữu nào liên quan đến MISA AI Agent.

Một cách cụ thể và rõ ràng, Khách hàng không được phép sử dụng MISA AI Agent, Dữ liệu Đầu ra, hoặc bất kỳ phần nào của MISA AI Agent để trực tiếp hoặc gián tiếp tạo, huấn luyện, kiểm thử hoặc cải tiến bất kỳ thuật toán học máy hoặc hệ thống trí tuệ nhân tạo nào khác (bao gồm bất kỳ mô hình ngôn ngữ lớn nào) nhằm mục đích hay có hàm ý cạnh tranh với bất kỳ các sản phẩm, dịch vụ của MISA.

Trường hợp Khách hàng có bất kỳ yêu cầu sửa đổi, cải tiến, nâng cấp, hoặc đóng góp, góp ý, yêu cầu sáng tạo, phản hồi (“**Phản hồi**”) nào liên quan tới Nền tảng MISA AI Agent, Khách hàng theo đây đồng ý rằng:

- Khách hàng chuyển giao không hủy ngang, vô điều kiện cho MISA toàn bộ quyền, quyền sở hữu và lợi ích đối với Phản hồi đó.
- 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.
- Mọi Phản hồi được cung cấp đều được coi là không bí mật và không độc quyền

Như một điều kiện tiên quyết và không thể tách rời của việc MISA cấp quyền sử dụng Phần mềm, Khách hàng theo đây cấp cho MISA một giấy phép không độc quyền, vĩnh viễn, không thể hủy ngang, đã thanh toán đầy đủ, miễn phí bản quyền, có thể chuyển giao và cấp phép lại trên phạm vi toàn cầu, để sử dụng, lưu trữ, sao chép, sửa đổi, xử lý, truyền tải và tạo các tác phẩm phái sinh từ Nội dung của Khách hàng và Dữ liệu Đầu ra. MISA có quyền sử dụng, lưu trữ, sao chép, sửa đổi, xử lý, truyền tải, khai thác, thương mại hóa và/hoặc tạo tác phẩm phái sinh và/hoặc huấn luyện tiếp cho các công cụ trí tuệ nhân tạo từ Dữ liệu Đầu ra với mục đích phát triển sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và/hoặc các mục đích thương mại/hợp pháp khác.

10. Các trường hợp cấm

Khách hàng không được sử dụng MISA AI Agent với mục đích bất hợp pháp, xâm phạm quyền của bất kỳ chủ thể khác, làm ảnh hưởng hoặc gây thiệt hại danh tiếng của MISA hoặc có thể khiến MISA phải chịu trách nhiệm pháp lý với bên thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp dưới đây:

- Vi phạm bất kỳ quy định pháp luật nào bao gồm cả các hành vi gián tiếp gây ra vi phạm hình sự, dân sự, hành chính;
- Đăng tải hoặc chia sẻ Nội dung hoặc có thể là bất hợp pháp hoặc không phù hợp, bao gồm tài liệu có thể phỉ báng, tục tĩu, quấy rối, xúc phạm, lừa đảo, phản cảm hoặc vi phạm pháp luật;
- Truyền bất kỳ virus, mã độc hoặc dữ liệu gây rối hoặc có hại nào khác;
- Gửi bất kỳ quảng cáo nào trái phép;
- Mạo danh hoặc xuyên tạc mối quan hệ của Khách hàng với MISA;
- Tạo bản sao, sửa đổi, bán lại, cấp phép lại hoặc cung cấp quyền truy cập MISA AI Agent miễn phí hoặc trái phép hoặc cung cấp MISA AI Agent trên bất kỳ dịch vụ lưu trữ ứng dụng, máy tính để bàn ảo hoặc dịch vụ lưu trữ ứng dụng nào;
- Cố gắng giải mã ngược, dịch ngược hoặc phân tách theo bất kỳ cách nào đối với bất kỳ phần nào của MISA AI Agent;
- Truy cập, giám sát, can thiệp hoặc sử dụng trái phép MISA AI Agent hoặc tài khoản bên thứ ba, thông tin (bao gồm thông tin cá nhân), máy tính, hệ thống hoặc mạng, bao gồm cả việc thu thập hoặc tải xuống nội dung không thuộc về Khách hàng;
- Sử dụng MISA AI Agent cho mục đích lưu trữ hoặc chứa dữ liệu sao lưu không liên quan đến mục đích sử dụng phần mềm. MISA có quyền xóa bỏ các dữ liệu được nhập lên MISA AI Agent sai mục đích sử dụng; hoặc
- Sử dụng MISA AI Agent để tạo ra, lưu trữ, xử lý hoặc phổ biến bất kỳ Dữ liệu Huấn luyện hoặc Dữ liệu Đầu ra 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.
- Sử dụng MISA AI Agent để 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.
- Sử dụng MISA AI Agent để 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. Khách hàng thừa nhận rằng MISA có quyền và nghĩa vụ pháp lý phải báo cáo bất kỳ tài liệu nào có dấu hiệu vi phạm điều này cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Sử dụng MISA AI Agent 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 tải lên Dữ liệu Huấn luyện hoặc tạo ra Dữ liệu Đầu ra 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.
- Sử dụng MISA AI Agent để 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.
- Sử dụng MISA AI Agent để 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.
- Sử dụng MISA AI Agent cho các mục đích giám sát bất hợp pháp, theo dõi hoặc vi phạm quyền riêng tư của cá nhân.

- Có ý can thiệp, làm gián đoạn, làm quá tải hoặc phá vỡ tính toàn vẹn, hiệu suất hoặc an ninh của MISA AI Agent hoặc Hệ thống MISA.
- 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 AI Agent.
- Khuyến khích hoặc cho phép bất kỳ cá nhân nào khác thực hiện bất kỳ điều nào ở trên hoặc vi phạm Thỏa thuận này.

11. Tạm dừng tài khoản

MISA tạm dừng tài khoản sử dụng MISA AI Agent của Khách hàng trong trường hợp: (i) theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật; (ii) thực hiện bảo trì, nâng cấp, khắc phục hoặc để phòng ngừa các sự cố hoặc theo yêu cầu kỹ thuật khác; (iii) hết thời hạn của gói sử dụng hiện tại; (iv) 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.

12. Cất tài khoản

Trong trường hợp Khách hàng có nhu cầu cất tài khoản MISA AI Agent, Khách hàng gửi thông báo bằng văn bản đến MISA

MISA có quyền chấm dứt Thỏa thuận này và cất tài khoản sử dụng của Khách hàng 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 AI Agent;
- (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 thỏa thuận về việc chấm dứt Thỏa thuận này;
- (viii) Các trường hợp khác theo quy định của Thỏa thuận này và pháp luật.

Sau khi chấm dứt hoặc hết hạn Thỏa thuận, MISA không có nghĩa vụ duy trì hoặc cung cấp bất kỳ Nội dung Đầu vào, Dữ liệu Huấn luyện, Nội dung Đầu ra hoặc bất kỳ dữ liệu nào khác của Khách hàng. MISA có quyền xóa tất cả dữ liệu này khỏi hệ thống của mình theo chính sách lưu giữ dữ liệu do MISA ban hành.

13. Bảo lưu

Các nội dung sau sẽ vẫn tồn tại khi tạm ngừng hoặc cất tài khoản sử dụng MISA AI Agent của Khách hàng: "Thông tin Cá nhân của Khách hàng", "Thông tin và Dữ liệu", "Hiệu lực của việc chấm dứt", "Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm", "Giới hạn trách nhiệm pháp lý", "Nghĩa vụ bồi thường", "Giải quyết tranh chấp" và "Điều khoản chung".

14. Trao đổi với MISA

MISA cung cấp cho Khách hàng tùy chọn nhận hoặc từ chối một số hình thức liên lạc từ MISA, bao gồm cả việc đăng ký nhận thông báo nhất định từ tin nhắn văn bản, email hoặc tính năng nhắn tin trong MISA AI Agent. Trong trường hợp Khách hàng thay đổi thông tin liên hệ, Khách hàng có trách nhiệm cập nhật với MISA để đảm bảo các tùy chọn liên lạc được duy trì chính xác.

15. Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm

15.1. MISA AI Agent được cung cấp cho Quý khách dưới dạng “theo hiện trạng” và “có sẵn”. Vì vậy, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng MISA **KHÔNG** cam đoan, tuyên bố, hoặc bảo đảm:

- a) Việc phần mềm không có lỗi, an toàn, không chứa virus, mã độc hay các thành phần gây hại khác.
- b) Việc MISA AI Agent sẽ không gặp sự cố, không bị gián đoạn, không có lỗi hỏng, không bị tấn công bởi hacker hoặc các thành phần độc hại.
- c) Việc MISA có thể phát hiện, phòng ngừa mọi sự cố, cuộc tấn công, lỗi, mối đe dọa hoặc lỗi hỏng bảo mật của phần mềm do bản chất công nghệ hoặc từ bên thứ ba. Tuy nhiên, MISA sẽ nỗ lực tối đa trong phạm vi thương mại hợp lý để khắc phục, sửa chữa những lỗi, sự cố, lỗi hỏng bảo mật, hoặc ngăn chặn kịp thời các tấn công, mối đe dọa nhằm đảm bảo tính khả dụng và an toàn cho phần mềm.
- d) Khả năng không mất dữ liệu cũng như tính chính xác, độ tin cậy, tính khả dụng của MISA AI Agent hoặc các thông tin cung cấp thông qua phần mềm này.
- e) Việc MISA AI Agent sẽ đáp ứng mục đích và nhu cầu sử dụng của Khách hàng. Khách hàng tự cân nhắc, quyết định và chịu trách nhiệm về việc sử dụng MISA AI Agent có phù hợp với nhu cầu và mục đích sử dụng của mình hay không.

15.2. MISA sẽ không chịu trách nhiệm về những vấn đề sau:

- a) Tổn thất hoặc mất doanh thu, lợi nhuận, khách hàng, cơ hội kinh doanh, vốn, khoản tiết kiệm hoặc tổn hại danh tiếng và thương hiệu.
- b) Tổn thất hoặc thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, hoặc chế tài liên quan đến các hợp đồng khác, hoặc mang tính chất trừng phạt từ bên thứ ba.
- c) Mất hoặc hỏng dữ liệu. Trong trường hợp mất hoặc hỏng dữ liệu, trách nhiệm của MISA chỉ giới hạn ở việc thực hiện các biện pháp hợp lý để cố gắng khôi phục dữ liệu từ các bản sao lưu mà MISA có. MISA không chịu trách nhiệm cho mất mát hoặc hư hỏng dữ liệu nếu việc khôi phục là không khả thi.
- d) Bất kỳ quyết định nào được đưa ra hoặc hành động nào được thực hiện dựa trên Nội dung Đầu ra từ tính năng AI của Nền tảng MISA AI Agent. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm trong việc đánh giá và xác minh tính chính xác của Nội dung Đầu ra trước khi sử dụng hoặc phổ biến nó.

15.3. MISA không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự cố, tổn thất nào phát sinh không phải do lỗi trực tiếp của MISA, bao gồm nhưng không giới hạn bởi:

- a) Truy cập hoặc sử dụng trái phép phần mềm, dịch vụ;
- b) Sự cố, lỗi phát sinh từ hệ thống, cơ sở hạ tầng, thiết bị hoặc kết nối của Khách hàng;
- c) Sự cố hoặc lỗi hệ thống viễn thông, mạng internet toàn cục.
- d) Trong trường hợp bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn bởi (i) Thiên tai: Động đất, lũ lụt, hỏa hoạn,...; (ii) Dịch bệnh; (iii) Chiến tranh, bạo loạn, đình công; (iv) Sự cố mất điện, mất kết nối internet trên

diện rộng; (v) Hacker tấn công làm tê liệt hệ thống; và (vi) Các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

16. Giới hạn trách nhiệm

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 15, quy định khác tại Thỏa thuận này và quy định pháp luật áp dụng từng thời kỳ sẽ không được coi là vi phạm nghĩa vụ của MISA.

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 dịch vụ mà Quý khách 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.

17. Nghĩa vụ bồi thường

Khách hàng chịu trách nhiệm bồi thường cho MISA đối với mọi tổn thất, thiệt hại, phán quyết, tiền phạt, chi phí và phí tổn (bao gồm cả phí pháp lý) liên quan đến bất kỳ khiếu nại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Khách hàng sử dụng trái phép MISA AI Agent hoặc vi phạm Thỏa thuận này. Khách hàng đồng ý hợp tác hợp lý theo yêu cầu của MISA khi xảy ra mọi khiếu nại.

18. Giải quyết tranh chấp

Mọi tranh chấp liên quan đến Thỏa thuận trước hết được giải quyết thông qua tự thương lượng, hòa giải. Nếu tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng, hòa giải thì một trong hai bên có quyền yêu cầu đưa việc tranh chấp ra Tòa án nơi đặt trụ sở chính của MISA để yêu cầu giải quyết.

Trong thời gian giải quyết tranh chấp, hai bên cam kết không thực hiện bất kỳ hành động nào làm ảnh hưởng đến uy tín và danh dự của nhau; chẳng hạn như trực tiếp hoặc gián tiếp cung cấp thông tin cho cơ quan báo chí, công khai thông tin tranh chấp trên các trang mạng xã hội; cấu kết, xúi giục các bên liên quan gây mâu thuẫn, tranh chấp....

19. Điều khoản chung

Luật điều chỉnh: Pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam điều chỉnh Thỏa thuận này và bất kỳ tranh chấp nào phát sinh.

Từ bỏ: Việc MISA không hành động hoặc thực thi bất kỳ quyền nào của mình không cấu thành sự khước từ bất kỳ quyền nào của MISA. Bất kỳ sự khước từ nào của MISA đối với bất kỳ điều khoản nào trong Thỏa thuận phải được lập thành văn bản và có chữ ký của đại diện có thẩm quyền của MISA.

Chuyển giao: MISA có quyền chuyển nhượng Thỏa thuận này cho bất kỳ bên nào vào bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo cho Khách hàng. Khách hàng không được chuyển nhượng các quyền của mình theo Thỏa thuận này, theo quy định của pháp luật hoặc cách khác, mà không có sự đồng ý của MISA. Mọi nỗ lực để làm như vậy mà không có sự đồng ý của MISA sẽ bị vô hiệu.

Hiệu lực riêng rẽ: Nếu bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận này là bất hợp pháp, vô hiệu hoặc không thể thi hành vì bất kỳ lý do gì, thì điều khoản đó sẽ bị bỏ và các điều khoản còn lại sẽ vẫn có đầy đủ hiệu lực.

20. Thông tin liên lạc

Nếu Khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào về MISA AI Agent hoặc Thỏa thuận này, Khách hàng cần liên hệ với bộ phận hỗ trợ của MISA theo thông tin tại <https://www.misa.vn/ho-tro/> hoặc <https://www.misa.vn/lien-he/>.

CÔNG TY CỔ PHẦN MISA