

THỎA THUẬN SỬ DỤNG PHẦN MỀM HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ MeInvoice.vn

Đây là thỏa thuận pháp lý giữa khách hàng với Công ty Cổ phần MISA, quy định các điều khoản trong việc khách hàng sử dụng dịch vụ phần mềm hóa đơn điện tử MeInvoice.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: Các thuật ngữ sử dụng trong thỏa thuận

- 1.1. Phần mềm:** Phần mềm hóa đơn điện tử mang tên MeInvoice.vn do MISA cung cấp, bao gồm: tài khoản quản lý hóa đơn điện tử online trên website MeInvoice.vn và nghiệp vụ hóa đơn điện tử được tích hợp trên phần mềm kế toán doanh nghiệp MISA SME.NET.
- 1.2. MISA:** Là Công ty Cổ phần MISA, nhà cung cấp dịch vụ phần mềm MeInvoice.vn
- 1.3. Khách hàng:** Là tổ chức hoặc cá nhân đứng ra trả tiền sử dụng dịch vụ phần mềm MeInvoice.vn
- 1.4. Phí thuê bao hàng năm:** Là khoản phí mà khách hàng phải trả cho MISA để bảo trì và duy trì hệ thống phần mềm hoạt động liên tục. Khoản phí này được tính hàng năm và khách hàng có thể thanh toán trước cho nhiều năm ngay khi ký hợp đồng.
- 1.5. Năm sử dụng:** Là khoảng thời gian đủ 12 tháng tính từ thời điểm khách hàng nhận được thông tin truy cập hệ thống phần mềm MeInvoice.vn. Số năm sử dụng tùy theo đăng ký mua dịch vụ của khách hàng nhưng tối thiểu phải là 01 năm.
- 1.6. Thời gian thuê bao:** Là khoảng thời gian khách hàng được cấp quyền sử dụng dịch vụ phần mềm MeInvoice.vn theo yêu cầu đăng ký và thỏa thuận thanh toán phí với MISA.
- 1.7. Gia hạn thuê bao:** Là việc MISA cấp thêm thời gian sử dụng dịch vụ phần mềm MeInvoice.vn cho khách hàng theo thỏa thuận của hai bên.
- 1.8. Phí sử dụng hóa đơn:** Là khoản phí mà khách hàng phải trả được tính theo số lượng hóa đơn mà khách hàng sử dụng.
- 1.9. Thông tin phái sinh:** là các thông tin được tổng hợp, suy luận từ các thông tin gốc do khách hàng tạo ra trong phần mềm của MISA. Ví dụ: Thông tin phái sinh từ phần mềm kế toán cá nhân có thể là Báo cáo về thu nhập trung bình của người Việt Nam, chỉ tiêu trung bình hàng tháng...

Điều 2: Quyền sử dụng phần mềm

- 2.1.** Khách hàng có quyền sử dụng dịch vụ phần mềm MeInvoice.vn để khởi tạo, phát hành, sử dụng và lưu trữ hóa đơn điện tử. Trong suốt quá trình sử dụng khách hàng phải tuân thủ theo đúng hướng dẫn và khuyến cáo sử dụng của MISA công bố trong phần mềm.
- 2.2.** Khách hàng có quyền sử dụng dịch vụ phần mềm MeInvoice.vn để thực hiện việc khởi tạo, phát hành, sử dụng và lưu trữ hóa đơn điện tử nhưng phải tự chịu trách nhiệm tuân thủ các quy định của pháp luật về khởi tạo, phát hành, sử dụng và lưu trữ



Phiên bản ngày 19/11/2017

hóa đơn điện tử. Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì mà việc vi phạm của khách hàng dẫn tới khách hàng bị xử phạt hành chính hoặc hình sự thì khách hàng phải tự chịu trách nhiệm về việc vi phạm của mình.

- 2.3. Khách hàng không được phép sử dụng dịch vụ phần mềm 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:
 - a. Làm tổn hại, làm phiền cho người khác hoặc gây ra thương tổn đến con người và tài sản;
 - b. Liên quan đến việc công bố các thông tin hoặc tài liệu lừa đảo, gây mất uy tín danh dự, quấy rối hoặc mang tính khiêu dâm;
 - c. Xâm phạm các quyền riêng tư hoặc kì thị chủng tộc, tôn giáo, giới tính, người tàn tật;
 - d. Xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc các quyền sở hữu khác;
 - e. 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);
 - f. Vi phạm quy định của pháp luật.
- 2.4. Khi hết hạn thuê bao nhưng khách hàng chưa sử dụng hết số lượng hóa đơn điện tử đã đăng ký, khách hàng vẫn được sử dụng đầy đủ các chức năng của phần mềm trong vòng 07 ngày kể từ ngày hết hạn. Quá 07 ngày khách hàng vẫn được sử dụng phần mềm để quản lý và lưu trữ hóa đơn điện tử đã phát hành nhưng không được phát hành tiếp các hóa đơn điện tử còn lại. Để sử dụng tiếp các hóa đơn điện tử còn lại, khách hàng cần thanh toán phí gia hạn thuê bao theo thời gian thuê bao khách hàng đăng ký thêm.
- 2.5. Khi khách hàng sử dụng hết số lượng hóa đơn điện tử đã đăng ký nhưng thời gian thuê bao vẫn còn, khách hàng vẫn được sử dụng phần mềm để quản lý và lưu trữ hóa đơn điện tử đã phát hành nhưng không được phát hành tiếp hóa đơn điện tử. Để tiếp tục phát hành hóa đơn khách hàng cần thanh toán phí sử dụng hóa đơn cho số lượng hóa đơn điện tử khách hàng đăng ký sử dụng thêm.

Điều 3: Giá cả và phương thức thanh toán

- 3.1. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho MISA 100% giá trị của gói sản phẩm/dịch vụ mà khách hàng chọn mua ngay sau khi khách hàng gửi đơn đặt hàng cho MISA.
- 3.2. Hàng năm, MISA có quyền điều chỉnh mức phí thuê bao hàng năm theo giá thị trường và công bố trực tiếp trên website MeInvoice.vn. Trong trường hợp khách hàng đã thanh toán trước phí thuê bao nhiều năm thì mức phí thuê bao hàng năm sẽ không thay đổi trong suốt thời hạn thuê bao mà khách hàng đã thanh toán.
- 3.3. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho MISA bằng chuyển khoản hoặc thanh toán trực tuyến thông qua ngân hàng hoặc đối tác thứ ba. Trường hợp thanh toán bằng tiền mặt, khách hàng chỉ thanh toán cho cán bộ của MISA khi cán bộ đó xuất trình đầy đủ các giấy tờ sau đây: Giấy giới thiệu của Công ty/Văn phòng đại diện Công ty Cổ phần MISA về việc nhận tiền mặt (có ghi rõ số tiền), thẻ nhân viên MISA, bản gốc chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước của người được ghi trong giấy giới thiệu.

- 3.4. MISA không chấp nhận hoàn trả bất kể chi phí nào mà khách hàng đã thanh toán cho MISA sau khi MISA đã hoàn thành nghĩa vụ bàn giao sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng.

Điều 4: Bàn giao sản phẩm, dịch vụ

- 4.1. MISA chịu trách nhiệm bàn giao cho khách hàng quyền sử dụng phần mềm trong vòng 07 ngày sau khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ thanh toán cho MISA.
- 4.2. Khách hàng chịu trách nhiệm đăng nhập vào website MeInvoice.vn theo tài khoản quản lý hóa đơn điện tử online MISA gửi qua email để kiểm tra, xác nhận thời hạn sử dụng và số lượng hóa đơn đã đăng ký. Khi khách hàng đăng nhập vào tài khoản quản lý hóa đơn điện tử online trên website MeInvoice.vn hoặc đăng nhập sử dụng nghiệp vụ hóa đơn điện tử trên phần mềm kế toán doanh nghiệp MISA SME.NET thì xem như MISA đã hoàn thành nghĩa vụ bàn giao sản phẩm và việc tính phí bắt đầu từ thời điểm này.
- 4.3. Khách hàng chịu trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ thiết bị, nhân lực và đường truyền theo đúng khuyến cáo của MISA ghi trong phần mềm để tổ chức khai thác, vận hành hệ thống phần mềm.
- 4.4. Khách hàng chịu trách nhiệm tiếp nhận, sử dụng phần mềm đúng theo hướng dẫn và khuyến cáo sử dụng của MISA công bố trong phần mềm.
- 4.5. Khi tiếp nhận bàn giao tài khoản truy cập từ MISA, khách hàng có trách nhiệm thay đổi mật khẩu ngay định ngay trong lần đầu tiên sử dụng phần mềm.

Điều 5: Tư vấn và hỗ trợ khách hàng

- 5.1. MISA 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 19008677, email, diễn đàn và các hình thức hỗ trợ khác được công bố tại website <http://www.misa.com.vn>.
- 5.2. Khi sử dụng dịch vụ tư vấn qua tổng đài tư vấn và hỗ trợ khách hàng 19008677, khách hàng chấp nhận trả cước phí điện thoại theo quy định của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông.
- 5.3. Khách hàng chủ động xem, khai thác các tài liệu, phim hướng dẫn sử dụng phần mềm đặt tại <http://help.misasme2017.misa.vn> và các trang hỗ trợ khác được công bố tại website <https://meinvoice.vn>.
- 5.4. 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 phần mềm thì hai bên sẽ cùng thỏa thuận thống nhất về chi phí và phương thức thực hiện bằng văn bản bổ sung.

Điều 6: Cập nhật, bảo hành, bảo trì

- 6.1. MISA chịu trách nhiệm đảm bảo điều kiện kỹ thuật để khách hàng có thể sử dụng được phần mềm 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 MISA 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.

- 6.2. MISA có trách nhiệm tiến hành khắc phục sự cố của hệ thống chậm nhất là 8h làm việc kể từ khi tiếp nhận được yêu cầu từ người sử dụng của khách hàng.
- 6.3. Khách hàng đồng ý chấp nhận tất cả sự vá lỗi, sửa lỗi, nâng cấp, bảo trì cần thiết để các tính năng của dịch vụ hoạt động chính xác và đảm bảo tính bảo mật của dịch vụ. Trừ trường hợp khẩn cấp, MISA sẽ thông báo trước tới khách hàng lịch trình của các hoạt động sửa lỗi, nâng cấp này.
- 6.4. Khi gần hết hạn sử dụng thuê bao phần mềm MISA có trách nhiệm thông báo cho khách hàng trực tiếp trên chính phần mềm MeInvoice.vn như sau:
 - a. Trong vòng 30 ngày trước khi hết hạn: Thông báo cho khách hàng biết thời gian thuê bao còn lại, cảnh báo cho khách hàng biết khi hết hạn sử dụng thuê bao khách hàng chỉ được sử dụng phần mềm để quản lý và lưu trữ hóa đơn điện tử đã phát hành, không thể phát hành tiếp hóa đơn điện tử và hướng dẫn khách hàng thủ tục gia hạn thuê bao.
 - b. Khi hết hạn sử dụng thuê bao: Thông báo cho khách hàng biết thời gian thuê bao đã hết, phần mềm chỉ cho phép quản lý và lưu trữ hóa đơn điện tử đã phát hành, không cho phép phát hành tiếp hóa đơn điện tử và hướng dẫn khách hàng thủ tục gia hạn thuê bao.
- 6.5. Khi sử dụng gần hết số lượng hóa đơn điện tử đã đăng ký, MISA có trách nhiệm thông báo cho khách hàng trực tiếp trên chính phần mềm MeInvoice.vn như sau:
 - a. Khi số lượng hóa đơn còn 10% so với tổng số lượng hóa đơn khách hàng đã đăng ký của kỳ gần nhất: Thông báo cho khách hàng biết số lượng hóa đơn còn lại, cảnh báo khách hàng sau khi sử dụng hết hóa đơn sẽ không thể phát hành tiếp hóa đơn điện tử và hướng dẫn khách hàng thủ tục mua thêm hóa đơn.
 - b. Khi số lượng hóa đơn còn trong khoảng 50 hóa đơn: Thông báo cho khách hàng biết số lượng hóa đơn còn lại, cảnh báo khách hàng sau khi sử dụng hết hóa đơn sẽ không thể phát hành tiếp hóa đơn điện tử và hướng dẫn khách hàng thủ tục mua thêm hóa đơn.
 - c. Khi sử dụng hết số lượng hóa đơn đã đăng ký: Thông báo cho khách hàng biết khách hàng đã sử dụng hết số lượng hóa đơn điện tử đã đăng ký, khách hàng chỉ được sử dụng phần mềm để quản lý và lưu trữ hóa đơn điện tử đã phát hành, không thể phát hành tiếp hóa đơn điện tử và hướng dẫn khách hàng thủ tục mua thêm hóa đơn.
- 6.6. Khách hàng có thể tự chủ động tra cứu thời hạn sử dụng của thuê bao và số lượng hóa đơn đã sử dụng ngay trên website MeInvoice.vn theo tài liệu hướng dẫn sử dụng của phần mềm.

Điều 7: Bảo mật

- 7.1. MISA 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 hóa đơn điện tử của khách hàng. MISA cam kết:
 - a. Không sửa đổi dữ liệu hóa đơn điện tử của khách hàng mà không có sự đồng ý của khách hàng hoặc không phải vì mục đích khắc phục lỗi hay sự cố;

Phiên bản ngày 19/11/2017

- b. Không tiết lộ dữ liệu hóa đơn điện tử 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 hóa đơn điện tử 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.
- 7.2. MISA chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về dữ liệu hóa đơn điện tử 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. MISA không chịu trách nhiệm về các thất thoát dữ liệu, bí mật thông tin hóa đơn điện tử của khách hàng do khách hàng vô tình hoặc cố ý gây ra.
- 7.3. Khách hàng chịu trách nhiệm xác định và xác thực quyền của tất cả những người dùng truy nhập vào phần mềm MeInvoice.vn của khách hàng.
- 7.4. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo bí mật thông tin tài khoản người dùng truy nhập vào phần mềm MeInvoice.vn.
- 7.5. Khách hàng chịu trách nhiệm đối với toàn bộ các hoạt động thực hiện bởi các tài khoản người dùng của khách hàng và có trách nhiệm ngay lập tức thông báo với MISA về các truy cập trái phép.
- 7.6. MISA sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào liên quan đến các tổn hại gây ra bởi người dùng của 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.
- 7.7. Trong phạm vi của thỏa thuận này, “Thông tin bí mật” bao gồm: Dữ liệu của khách hàng, công nghệ độc quyền của mỗi bên, quy trình nghiệp vụ và các thông tin kỹ thuật của sản phẩm, thiết kế, và toàn bộ quá trình trao đổi giữa hai bên liên quan đến dịch vụ. Bất kể những điều đã đề cập ở trên, “Thông tin bí mật” không bao gồm các thông tin mà:
- a. Được công chúng biết tới;
 - b. Được biết tới trong ngành trước khi tiết lộ;
 - c. Được công chúng biết tới không phải do lỗi của bên nhận thông tin;
 - d. Dữ liệu tổng hợp trong đó không chứa bất kỳ thông tin cá nhân hoặc thông tin nào cụ thể của khách hàng.
- 7.8. Khách hàng và MISA cùng thỏa thuận:
- a. Thực hiện các biện pháp cần thiết để giữ bí mật cho tất cả các “Thông tin bí mật”;
 - b. Không sao chép, cung cấp một phần hay toàn bộ thông tin bảo mật cho bất kỳ bên thứ ba khi chưa có sự chấp thuận của bên có quyền sở hữu đối với “Thông tin bí mật”;
 - c. Không sử dụng “Thông tin bí mật” mà các bên đã cung cấp cho nhau phục vụ cho các mục đích khác ngoài mục đích thực hiện thỏa thuận này.

Điều 8: Bản quyền phần mềm và dữ liệu

- 8.1. MISA là chủ sở hữu và có quyền tác giả đối với phần mềm MeInvoice.vn.
- 8.2. Khách hàng có quyền sử dụng phần mềm để tạo ra hóa đơn điện tử phục vụ công việc của đơn vị và có quyền tải về các hóa đơn điện tử do chính đơn vị phát hành trên

hệ thống trong suốt thời gian được cấp thuê bao sử dụng phần mềm.

- 8.3. Khách hàng đồng ý rằng sản phẩm/dịch vụ, bao gồm và không giới hạn các nội dung sau đây: giao diện người sử dụng, đoạn âm thanh, đoạn video, nội dung hướng dẫn sử dụng và phần mềm được sử dụng để thực hiện sản phẩm/dịch vụ thuộc sở hữu riêng của MISA và được bảo hộ bởi pháp luật về sở hữu trí tuệ và quyền tác giả. Khách hàng thỏa thuận sẽ không sử dụng các thông tin hoặc tài liệu thuộc sở hữu riêng đó theo bất cứ cách thức nào ngoại trừ cho mục đích sử dụng sản phẩm/dịch vụ theo Thỏa thuận này. Không có phần nào trong sản phẩm/dịch vụ có thể được sao chép lại dưới bất kỳ hình thức nào hoặc bằng bất cứ phương tiện nào, trừ khi được cho phép một cách rõ ràng theo các điều khoản này.
- 8.4. Khách hàng đồng ý không sửa đổi, thuê, cho thuê, cho vay, bán, phân phối, hoặc tạo ra các sản phẩm phái sinh dựa trên sản phẩm/dịch vụ theo bất cứ phương cách nào, và không khai thác sản phẩm/dịch vụ theo bất cứ phương thức không được phép nào, bao gồm và không giới hạn ở việc xâm phạm hoặc tạo gánh nặng lên dung lượng của hệ thống mạng.
- 8.5. **Việc sử dụng phần mềm hoặc bất cứ phần nào của sản phẩm/dịch vụ, trừ khi việc sử dụng sản phẩm/dịch vụ như được cho phép theo thỏa thuận này, đều bị nghiêm cấm và xâm phạm đến các quyền sở hữu trí tuệ của người khác, và khách hàng có thể phải chịu các biện pháp xử phạt theo quy định của pháp luật về hành chính, hình sự, dân sự, bao gồm cả việc bồi thường thiệt hại bằng tiền đối với việc xâm phạm quyền tác giả.**
- 8.6. Để MISA có thể cung cấp dịch vụ sử dụng phần mềm cho khách hàng, khách hàng đồng ý cho MISA quyền xử lý và truyền tải dữ liệu của khách hàng.

Điều 9 : Phạm vi giới hạn trách nhiệm của MISA trong sử dụng phần mềm

- 9.1. MISA có quyền nhưng không có nghĩa vụ nào trong việc thực hiện các hành động khắc phục nếu như có bất cứ nội dung nào mà khách hàng vi phạm các điều được liệt kê trong thỏa thuận này. MISA không có bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào đối với khách hàng trong các tình huống MISA thực hiện hành động khắc phục. Khách hàng là người duy nhất chịu trách nhiệm về tính chính xác, chất lượng, tính toàn vẹn, hợp pháp, tin cậy và phù hợp đối với tất cả dữ liệu của mình.
- 9.2. MISA có thể đề nghị và khách hàng có thể lựa chọn đồng ý sử dụng các tính năng chưa được phát hành rộng rãi và chưa được kiểm duyệt hoàn toàn về mặt chất lượng theo quy trình của MISA (các chức năng Beta). Mục đích của việc này là để khách hàng kiểm duyệt và cung cấp phản hồi cho MISA. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro khi sử dụng các chức năng này. MISA không đảm bảo về tính đúng đắn, đầy đủ của các chức năng Beta cũng như không chịu trách nhiệm cho các lỗi sai hoặc thiệt hại gây ra do việc sử dụng các chức năng Beta.

Điều 10: Thông tin/ thông báo

Trong quá trình sử dụng phần mềm, khách hàng đồng ý nhận các thông tin/ thông báo do MISA gửi với nội dung và phương thức như sau:

10.1. Nội dung các thông báo bao gồm và không giới hạn 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 trong quá trình hoạt động.

10.2. Phương thức gửi thông báo bao gồm và không giới hạn 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 điện thoại 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 11: Thông tin phái sinh

MISA được quyền sử dụng thông tin phái sinh từ một phần hoặc toàn bộ thông tin do khách hàng tạo ra khi sử dụng sản phẩm của MISA để phục vụ cho các mục đích nghiên cứu cải tiến sản phẩm, thị trường, thói quen tiêu dùng và các mục đích khác có thể mang lại lợi nhuận hoặc không mang lại lợi nhuận. MISA cam kết các thông tin phái sinh này không chứa đựng bất cứ dữ liệu cụ thể nào liên quan đến thông tin cá nhân của khách hàng (tên, số điện thoại, ...), các giao dịch cụ thể hoặc các bí mật sản xuất kinh doanh (đã mô tả trong điều 1).

Điều 12: Giới hạn trách nhiệm pháp lý và thực hiện dịch vụ

- 12.1. MISA không cam đoan, tuyên bố, hoặc bảo đảm rằng việc khách hàng sử dụng sản phẩm/dịch vụ của MISA sẽ không bị gián đoạn hoặc không bị lỗi, hoặc sản phẩm/dịch vụ sẽ đáp ứng yêu cầu khách hàng hoặc tất cả các lỗi trên phần mềm và/hoặc tài liệu sẽ được sửa hoặc hệ thống tổng thể đảm bảo hoạt động của sản phẩm/dịch vụ phần mềm (bao gồm nhưng không giới hạn: mạng internet, các mạng truyền dẫn khác, mạng nội bộ và các thiết bị của khách hàng) sẽ không có virus hoặc không có thành phần gây hại.
- 12.2. MISA không đảm bảo dưới bất kỳ hình thức nào, dù rõ ràng hay ngầm định về các điều kiện như sự thỏa mãn về chất lượng, phù hợp cho nhu cầu sử dụng đặc thù hoặc không xâm phạm các quyền của bên thứ ba. Dịch vụ của MISA được cung cấp cho khách hàng dưới dạng “theo hiện trạng - as is” và “có sẵn - as available” cho khách hàng sử dụng. Khách hàng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc xác định xem sản phẩm/dịch vụ hoặc thông tin được tạo ra từ sản phẩm/dịch vụ là đúng đắn và đáp ứng đầy đủ cho mục đích sử dụng của khách

hàng.

- 12.3. Trong bất cứ trường hợp nào MISA đều không chịu trách nhiệm về bất kỳ các thiệt hại nào trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, hậu quả hoặc mang tính chất trừng phạt, bao gồm nhưng không giới hạn ở các thiệt hại do mất doanh thu, lợi nhuận, lợi thế kinh doanh, ngừng việc, mất mát dữ liệu do hậu quả của:
- Việc sử dụng hoặc không thể sử dụng sản phẩm/dịch vụ;
 - Bất kỳ các thay đổi nào được thực hiện đối với sản phẩm/dịch vụ;
 - Truy cập không được phép hoặc biến đổi các dữ liệu;
 - Xóa, sai hỏng, hoặc không lưu trữ dữ liệu có trên hoặc thông qua sản phẩm/dịch vụ;
 - Các tuyên bố hay hành vi của bất kỳ bên thứ ba nào đối với sản phẩm/dịch vụ;
 - Bất kỳ vấn đề nào khác liên quan đến sản phẩm/dịch vụ.
- 12.4. Trong trường hợp sản phẩm của MISA có sử dụng dịch vụ của bên thứ ba như thông tin dự báo thời tiết, chứng khoán, tỉ giá, ..., MISA cam kết không tính phí nhưng không đảm bảo về tính đúng sai của các thông tin trong các ứng dụng/dịch vụ hoặc nếu bên thứ 3 có cập nhật hệ thống mà dẫn đến mất sự ổn định hoặc ngưng trệ dịch vụ. Vì vậy, người dùng phải tự cân nhắc khi sử dụng các dịch vụ này.
- 12.5. MISA không cam đoan, tuyên bố hoặc đảm bảo rằng việc sử dụng dịch vụ phần mềm MeInvoice.vn để khởi tạo, phát hành, sử dụng và lưu trữ hóa đơn điện tử sẽ giúp khách hàng tránh được mọi lỗi vi phạm về việc sử dụng hóa đơn điện tử của khách hàng. MISA chỉ cung cấp công cụ để giúp khách hàng tin học hóa việc khởi tạo, phát hành, sử dụng và lưu trữ hóa đơn điện tử, khách hàng phải tự kiểm soát và chịu trách nhiệm về việc khởi tạo, phát hành, sử dụng và lưu trữ hóa đơn điện tử theo đúng quy định của pháp luật.
- 12.6. Trong bất cứ trường hợp nào MISA đều không chịu trách nhiệm về bất kỳ các thiệt hại nào trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên khi khách hàng sử dụng phần mềm MeInvoice.vn để khởi tạo, phát hành, sử dụng và lưu trữ hóa đơn điện tử.
- 12.7. MISA được miễn trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ được nêu trong thỏa thuận này đối với các trường hợp bất khả kháng ghi trong thỏa thuận này.

Điều 13: Trách nhiệm xử lý sự cố an ninh

- 13.1. Trong trường hợp khách hàng phát hiện ra các sự cố an ninh của phần mềm MISA, khách hàng có trách nhiệm thông báo ngay với MISA bằng cách ấn nút Phản hồi ngay trên giao diện sản phẩm hoặc gọi điện đến tổng đài 19008677. Các sự cố an ninh phần mềm bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:
- Bị mất hoặc thay đổi dữ liệu trên phần mềm mà không biết nguyên nhân.
 - Bị gián đoạn không sử dụng được sản phẩm.
 - Nghi ngờ bị hacker tấn công.

- 13.2. Khi xảy ra sự cố an ninh thông tin liên quan đến sản phẩm MISA cung cấp cho khách hàng, MISA sẽ có trách nhiệm tổ chức điều tra để xử lý sự cố và khôi phục hoạt động cho khách hàng. Trong quá trình điều tra và khắc phục sự cố, khách hàng phải có trách nhiệm tham gia nếu MISA có thể yêu cầu.

Điều 14: Bất khả kháng

Trong trường hợp bất khả kháng hai bên không có nghĩa vụ phải thực hiện trách nhiệm của mình trong thỏa thuận này. Hai bên nhất trí coi các trường hợp sau là bất khả kháng:

- a. Thiên tai, địch họa gây cách trở hoặc phá hủy hoặc tắc nghẽn hoặc dừng kết nối đến trung tâm dữ liệu của MISA.
- b. Sự cố mất điện trên diện rộng; Sự cố đứt cáp viễn thông gây tắc nghẽn hoặc ngừng kết nối viễn thông, Internet đến trung tâm dữ liệu của MISA.
- c. Tin tặc (hacker), vi rút máy tính (virus) tấn công vào trung tâm dữ liệu của MISA làm ngừng trệ, tắc nghẽn hoặc phá hủy phần mềm và dữ liệu.
- d. Các sự cố bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

Điều 15: Tạm ngừng và chấm dứt thỏa thuận

- 15.1. Thỏa thuận này bắt đầu kể từ ngày khách hàng đồng ý và chấm dứt khi tất cả các thuê bao được cấp kèm theo thỏa thuận này hết hạn sử dụng.
- 15.2. MISA có quyền tạm ngừng việc sử dụng của khách hàng đối với dịch vụ trong các trường hợp sau:
- a. Khách hàng không thực hiện việc đăng ký gia hạn và thanh toán các khoản chi phí sử dụng sản phẩm/dịch vụ sau khi hết thời gian thuê bao trong vòng 30 ngày.
 - b. MISA cho rằng dịch vụ đang được khách hàng sử dụng để tham gia vào các cuộc tấn công từ chối dịch vụ, gửi thư rác, các hoạt động bất hợp pháp hoặc việc sử dụng sản phẩm/dịch vụ của khách hàng gây nguy hại tới MISA và những người khác.
- 15.3. Thỏa thuận được coi như chấm dứt trong các trường hợp sau:
- a. MISA đơn phương chấm dứt thỏa thuận do khách hàng không thực hiện nghĩa vụ thanh toán cho MISA theo thỏa thuận giữa hai bên.
 - b. MISA đơn phương chấm dứt thỏa thuận theo yêu cầu của tòa án và cơ quan có thẩm quyền của nhà nước.
 - c. Khách hàng gửi thông báo yêu cầu chấm dứt thỏa thuận thuê bao cho MISA bằng văn bản.
- 15.4. MISA không có nghĩa vụ hoàn trả bất kể chi phí nào mà khách hàng đã thanh toán trong trường hợp chấm dứt thỏa thuận vì những lý do đã nêu trên. MISA chỉ chịu trách nhiệm bảo đảm lưu trữ hóa đơn điện tử đã phát hành của khách hàng trên hệ thống tối đa là 10 năm kể từ ngày phát hành hóa đơn.

Điều 16: Căn cứ pháp lý

Thỏa thuận này được soạn thảo căn cứ vào:

- a. Bộ Luật dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015
- b. Luật thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/6/2015
- c. Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2016

Điều 17: Điều khoản chung

- a. Trong quá trình thực hiện thỏa thuận nếu có vấn đề gì nảy sinh thì hai bên sẽ cùng bàn bạc, thống nhất và tìm giải pháp khắc phục.
- b. Trong trường hợp nảy sinh tranh chấp mà hai bên không thể cùng nhau thương lượng giải quyết được thì hai bên cùng thống nhất mang ra Tòa án có thẩm quyền trên địa bàn TP Hà Nội để giải quyết.