

## **ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHẦN MỀM XCYBER**

Đây là thỏa thuận giữa khách hàng với Công ty Cổ phần CyberLotus (sau đây gọi tắt là CyberLotus), quy định các điều khoản trong việc khách hàng sử dụng các nền tảng, dịch vụ, ứng dụng phần mềm xCyber của CyberLotus. Bằng cách ký kết hợp đồng thương mại trực tiếp với CyberLotus hoặc gián tiếp với đối tác bán hàng trung gian của CyberLotus hoặc nhấp chuột vào nút “Xác nhận” khi đăng ký sử dụng dịch vụ trực tuyến, khách hàng đồng ý rằng các điều khoản này sẽ được áp dụng trong toàn bộ quá trình sử dụng dịch vụ của khách hàng.

### **Điều 1: Các thuật ngữ**

- 1.1. **Dịch vụ:** Dịch vụ phần mềm xCyber do CyberLotus cung cấp cho người dùng trên môi trường Internet thông qua trình duyệt web hoặc ứng dụng trên thiết bị di động (mobile).
- 1.2. **Khách hàng:** Là tổ chức hoặc cá nhân mua và sử dụng dịch vụ.
- 1.3. **Đối tác bán hàng trung gian:** Là đại lý, cộng tác viên ký hợp đồng với CyberLotus để làm trung gian bán hàng hóa, dịch vụ.
- 1.4. **Giá dịch vụ:** Là khoản chi phí mà khách hàng phải trả để sử dụng dịch vụ.
- 1.5. **Tài khoản dịch vụ:** Là tài khoản với quyền truy cập và sử dụng dịch được CyberLotus cấp cho khách hàng trên hệ thống cung cấp dịch vụ.
- 1.6. **Thời hạn dịch vụ:** Là khoảng thời gian khách hàng được cấp quyền sử dụng dịch vụ theo yêu cầu đăng ký và thỏa thuận thanh toán giá dịch vụ với CyberLotus.
- 1.7. **Gia hạn dịch vụ:** Là việc khách hàng hiện hữu mua bổ sung thời hạn dịch vụ từ CyberLotus.
- 1.8. **Thông tin phái sinh:** là các thông tin được tổng hợp, suy luận từ các thông tin gốc do khách hàng tạo ra trong quá trình sử dụng dịch vụ.

### **Điều 2: Quyền và nghĩa vụ sử dụng dịch vụ**

- 2.1. Khách hàng có quyền sử dụng dịch vụ cho các nghiệp vụ với các chức năng, tính năng được cung cấp bởi gói phần mềm tương ứng khi mua hàng. Trong suốt quá trình sử dụng, khách hàng phải tuân thủ theo đúng hướng dẫn và khuyến cáo sử dụng của CyberLotus công bố trong phần mềm.
- 2.2. Khách hàng tự chịu trách nhiệm trước Pháp luật về việc khởi tạo, phát hành, sử dụng và lưu trữ các dữ liệu, nội dung trên hệ thống cung cấp dịch vụ.
- 2.3. Khách hàng không được phép sử dụng dịch vụ để thực hiện các hành vi cập nhật dữ liệu, gửi email, viết bài, truyền tải dữ liệu và các hành vi khác với mục đích sau:
  - 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, dịch vụ);
- f. Vi phạm quy định của pháp luật.

### **Điều 3: Tư vấn và hỗ trợ khách hàng**

- 3.1. CyberLotus 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 19002038 và email [hotro@cyberlotus.com](mailto:hotro@cyberlotus.com).
- 3.2. Khi sử dụng dịch vụ tư vấn và hỗ trợ qua tổng đài 19002038, khách hàng chấp nhận trả cước phí điện thoại theo quy định của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông.
- 3.3. Trường hợp khách hàng có nhu cầu dịch vụ tư vấn hỗ trợ khác nằm ngoài phạm vi của thỏa thuận này như hỗ trợ trực tiếp, dịch vụ đào tạo sử dụng dịch vụ thì hai bên sẽ cùng thỏa thuận thống nhất về chi phí và phương thức thực hiện bằng văn bản bổ sung.

### **Điều 4: Cập nhật, bảo trì dịch vụ**

- 4.1. CyberLotus chịu trách nhiệm đảm bảo điều kiện kỹ thuật để khách hàng có thể sử dụng được dịch vụ 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 CyberLotus báo trước lịch thực hiện cho khách hàng theo hình thức thông báo trực tiếp trên website dịch vụ hoặc các kênh truyền thông khác của CyberLotus. Lịch bảo trì 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.
- 4.2. CyberLotus 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.
- 4.3. 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, CyberLotus sẽ thông báo trước tới khách hàng lịch trình của các hoạt động sửa lỗi, nâng cấp này.

### **Điều 5: Bảo mật thông tin và dữ liệu**

- 5.1. Xin vui lòng đọc chính sách bảo mật thông tin của CyberLotus được công bố tại website <https://xcyber.vn>. Chính sách này giải thích việc CyberLotus thu thập, xử lý thông tin cá nhân của khách hàng, bảo vệ thông tin riêng tư và dữ liệu của khách hàng như thế nào khi sử dụng dịch vụ.
- 5.2. Khách hàng đồng ý việc sử dụng dữ liệu của khách hàng đúng theo các chính sách bảo mật của CyberLotus.

## **Điều 6: Bản quyền dịch vụ và dữ liệu**

- 6.1. CyberLotus là chủ sở hữu và có quyền tác giả đối với tất cả các dịch vụ cung cấp ra thị trường.
- 6.2. Khách hàng đồng ý rằng 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 dịch vụ được sử dụng thuộc sở hữu riêng của CyberLotus 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 dịch vụ theo Thỏa thuận này. Không có phần nào trong 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.
- 6.3. 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 dịch vụ theo bất cứ phương cách nào, và không khai thác 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 dịch vụ.
- 6.4. Việc sử dụng dịch vụ hoặc bất cứ phần nào của dịch vụ, trừ khi việc sử dụng 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.
- 6.5. Để CyberLotus có thể cung cấp dịch vụ sử dụng dịch vụ cho khách hàng, khách hàng đồng ý cho CyberLotus quyền xử lý và truyền tải dữ liệu của khách hàng.

## **Điều 7: Giới hạn phạm vi trách nhiệm của CyberLotus**

- 7.1. CyberLotus 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. CyberLotus không có bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào đối với khách hàng trong các tình huống CyberLotus 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.
- 7.2. CyberLotus 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 CyberLotus (các chức năng Beta). Mục đích của việc này là để khách hàng kiểm duyệt và cung cấp phản hồi cho CyberLotus. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro khi sử dụng các chức năng này. CyberLotus 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.
- 7.3. CyberLotus không cam đoan, tuyên bố, hoặc bảo đảm rằng việc khách hàng sử dụng dịch vụ của CyberLotus sẽ không bị gián đoạn hoặc không bị lỗi, hoặc dịch vụ sẽ đáp ứng yêu cầu khách hàng hoặc tất cả các lỗi trên dịch vụ và/hoặc tài liệu sẽ được sửa hoặc hệ thống tổng thể đảm bảo hoạt động của dịch vụ dịch vụ (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.

7.4. CyberLotus 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 CyberLotus 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 dịch vụ hoặc thông tin được tạo ra từ dịch vụ là đúng đắn và đáp ứng đầy đủ cho mục đích sử dụng của khách hàng.

7.5. Trong bất cứ trường hợp nào CyberLotus 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:

- a. Việc sử dụng hoặc không thể sử dụng dịch vụ;
- b. Bất kỳ các thay đổi nào được thực hiện đối với dịch vụ;
- c. Truy cập không được phép hoặc biến đổi các dữ liệu;
- d. Xóa, sai hỏng, hoặc không lưu trữ dữ liệu có trên hoặc thông qua dịch vụ;
- e. Các tuyên bố hay hành vi của bất kỳ bên thứ ba nào đối với dịch vụ;
- f. Bất kỳ vấn đề nào khác liên quan đến dịch vụ.

7.5. Trong trường hợp dịch vụ của CyberLotus có sử dụng dịch vụ của bên thứ ba như thông tin chứng khoán, tỉ giá, ..., CyberLotus 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.

7.6. CyberLotus chỉ cung cấp công cụ để giúp khách hàng tin học hóa việc khởi tạo giao dịch, phát hành nội dung, sử dụng và lưu trữ dữ liệu trên hệ thống dịch vụ, khách hàng phải tự kiểm soát và chịu trách nhiệm về nội dung và dữ liệu theo đúng quy định của pháp luật.

7.7. CyberLotus 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 8: 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:

8.1. Thiên tai, địch họa gây cách trở hoặc phá hủy hoặc tắc nghẽn hoặc dừng kết nối đến trung tâm dữ liệu của CyberLotus.

8.2. 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 CyberLotus.

8.3. Tin tặc (hacker), vi rút máy tính (virus) tấn công vào trung tâm dữ liệu của CyberLotus làm ngừng trệ, tắc nghẽn hoặc phá hủy dịch vụ và dữ liệu.

8.4. Các sự cố bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 9: Tạm ngừng dịch vụ**

CyberLotus có quyền tạm ngừng việc sử dụng của khách hàng đối với dịch vụ trong các trường hợp sau:

- 9.1. Khách hàng không thực hiện việc thanh toán các khoản chi phí sử dụng dịch vụ trong vòng 30 ngày hoặc đăng ký gia hạn dịch vụ sau khi đã sử dụng hết gói dịch vụ đã đăng ký trước đó.
- 9.2. CyberLotus cho rằng tài khoản 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 dịch vụ của khách hàng gây nguy hại tới CyberLotus và những người khác.

**Điều 10: Sửa đổi, bổ sung thỏa thuận**

- 10.1. CyberLotus có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản trong thỏa thuận sử dụng dịch vụ và được công bố trên website <https://xcyber.vn>, trên hệ thống dịch vụ.
- 10.2. Trường hợp khách hàng không đồng ý với các điều khoản sửa đổi, bổ sung đó, khách hàng có thể ngừng sử dụng dịch vụ.