

THỎA THUẬN SỬ DỤNG PHẦN MỀM KẾ TOÁN DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ - MISA SME 2022

Đây là thỏa thuận pháp lý giữa Khách hàng với Công ty Cổ phần MISA (“MISA”), quy định các điều khoản trong việc Khách hàng sử dụng Phần mềm kế toán doanh nghiệp vừa và nhỏ MISA SME 2022 (“Thỏa thuận”).

Thỏa thuận này là Hợp đồng thể hiện sự đồng ý tiến hành giao dịch dưới hình thức giao dịch điện tử giữa hai Bên của Thỏa thuận. Bằng cách tích chọn vào ô “Tôi đồng ý với Thỏa Thuận sử dụng dịch vụ” trên Thỏa thuận, Khách hàng đồng ý rằng các điều khoản này sẽ được áp dụng nếu Khách hàng lựa chọn truy cập hoặc sử dụng dịch vụ và thao tác tích chọn này có nghĩa là hai Bên đã đồng ý với mọi điều khoản của Thỏa thuận và được xem như hai Bên đã ký kết Thỏa thuận.

Điều 1: Định nghĩa

- 1.1 **Phần mềm kế toán doanh nghiệp vừa và nhỏ MISA SME 2022 (gọi tắt là Phần mềm hoặc Phần mềm MISA SME 2022):** Có nghĩa là các chương trình máy tính được chỉ định, bao gồm tất cả các bản ghi, tài liệu, chức năng, cải tiến, sửa đổi, bổ sung, bản dịch, tổng hợp hoặc Phần mềm khác được MISA giao cho Khách hàng dưới đây hoặc theo bất kỳ Thỏa thuận hỗ trợ nào được ký kết liên quan đến Thỏa thuận này. Phần mềm được MISA phát triển đáp ứng các nghiệp vụ kế toán doanh nghiệp được mô tả tại website <https://sme.misa.vn>
- 1.2 **Quyền sử dụng Phần mềm:** Có nghĩa là quyền truy cập và khai thác các tính năng của Phần mềm cho mục đích phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và chỉ trong phạm vi cho phép của Thỏa thuận này (không bao gồm việc được chuyển giao, chuyển nhượng cho bên thứ ba bất kỳ).
- 1.3 **Dịch vụ Phần mềm (gọi tắt là Dịch vụ):** Có nghĩa là một loại dịch vụ trong đó Khách hàng được Quyền sử dụng Phần mềm trong một khoảng thời gian nhất định thường được tính theo đơn vị là tháng hoặc năm. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ Phần mềm Khách hàng được cập nhật thường xuyên và liên tục các tính năng sau:
 - Bảo trì, sửa lỗi và phát triển các tính năng mới
 - Cập nhật các tính năng nghiệp vụ đảm bảo phần mềm đáp ứng được các quy định mới của nhà nước
 - Nâng cấp về mặt bảo mật để đảm bảo sự an toàn về dữ liệu và thông tin cho khách hàng
 - Cải tiến sản phẩm để tăng tốc độ và hiệu quả của các tính năng.
 - Quản trị dữ liệu cho khách hàng trong quá trình sử dụng.
- 1.4 **Dịch vụ Phần mềm MISA SME 2022 (gọi tắt là Dịch vụ MISA SME 2022):** Có nghĩa là Dịch vụ Phần mềm mang tên MISA SME 2022 của MISA để thực hiện các nghiệp vụ trên Phần mềm MISA SME 2022 theo các điều khoản của Thỏa thuận này.
- 1.5 **Khách hàng:** Có nghĩa là bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức đăng ký sử dụng Dịch vụ MISA SME 2022 và đồng ý với các điều khoản của Thỏa thuận này, bất kể việc cá nhân hoặc tổ chức đó có Kịch hoạt Phần mềm trên thực tế hay không.
- 1.6 **Tài khoản quản trị hệ thống:** Có nghĩa là tài khoản hợp pháp truy cập vào Dịch vụ và có thẩm quyền cao nhất để toàn quyền sử dụng các tính năng của Phần mềm MISA SME 2022 theo điều khoản của Thỏa thuận này, kể cả việc cho phép hay hạn chế quyền sử dụng của một tài khoản truy cập khác.
- 1.7 **Kịch hoạt Dịch vụ:** Có nghĩa là thời điểm mà MISA đã bàn giao toàn bộ Tài khoản quản trị Hệ thống cho Khách hàng và Khách hàng có thể truy cập vào Dịch vụ để sử dụng Phần mềm theo điều khoản của Thỏa thuận này.
- 1.8 **Thời gian Dịch vụ:** Có nghĩa là khoảng thời gian bắt đầu được tính từ thời điểm Kịch hoạt Dịch vụ cho đến thời điểm Khách hàng đề nghị Tạm dừng Dịch vụ hoặc MISA đơn phương Tạm dừng Dịch vụ vì lý do Khách hàng vi phạm điều khoản của Thỏa thuận này hoặc thời điểm Khách hàng

không còn quyền sử dụng Dịch vụ theo điều khoản của Thỏa thuận này tùy điều kiện nào đến trước.

- 1.9 **Tạm dừng Dịch vụ:** Có nghĩa là việc tạm thời hạn chế một phần hoặc toàn bộ quyền sử dụng Dịch vụ. Việc hạn chế này có thể không cho phép Khách hàng được truy cập vào Dịch vụ hoặc có thể truy cập được Dịch vụ nhưng không thể sử dụng một số tính năng nào đó của Phần mềm.
- 1.10 **Phí Dịch vụ:** Có nghĩa là số tiền mà Khách hàng phải trả cho MISA để sử dụng và duy trì Dịch vụ trong một khoảng thời gian, thường được tính theo đơn vị là tháng hoặc năm theo các điều khoản của Thỏa thuận này.
- 1.11 **Tính phí Dịch vụ:** Có nghĩa là việc tính toán tổng số tiền mà Khách hàng phải trả cho MISA sau khi Kích hoạt Dịch vụ. Khách hàng phải trả Phí Dịch vụ cho MISA bất kể việc Khách hàng có sử dụng hay không sử dụng Dịch vụ Phần mềm.
- 1.12 **Quyền sở hữu trí tuệ:** Có nghĩa là quyền sở hữu, quyền tác giả đối với các sáng chế, nhãn hiệu, nhãn hiệu dịch vụ, logo, tên thương mại, tên miền internet, bản quyền (bao gồm các quyền đối với Phần mềm) và các quyền nhân thân đối với mã nguồn Phần mềm, quyền đối với cơ sở dữ liệu, quyền đối với thiết kế bố trí mạch tích hợp bán dẫn, giải pháp hữu ích, quyền trong thiết kế, kiểu dáng, phát minh, bí mật kinh doanh và quyền sở hữu trí tuệ khác trong mỗi trường hợp cụ thể dù được đăng ký hay không, và tất cả các quyền và hình thức bảo hộ có hiệu lực tương tự hoặc tương đương tại bất kỳ địa điểm nào trên thế giới, bao gồm cả các đăng ký và đơn đăng ký.
- 1.13 **Bản quyền Phần mềm MISA SME 2022:** Có nghĩa là bất kỳ quyền nào trong các Quyền sở hữu trí tuệ của Phần mềm MISA SME 2022 được quy định tại Khoản 1.13 của Điều này.
- 1.14 **Hệ thống:** Bao gồm hệ thống (các) máy chủ đặt tại Trung tâm dữ liệu của MISA hoặc Trung tâm dữ liệu của bên thứ ba bất kỳ theo chỉ định của MISA, được cài đặt các Phần mềm hệ thống và Phần mềm MISA SME 2022.
- 1.15 **Đại lý có thẩm quyền:** Có nghĩa là bất kỳ tổ chức hoặc cá nhân được MISA cho phép chào bán, cung cấp, thu phí đối với Phần mềm MISA SME 2022 phù hợp theo quy định của pháp luật Việt Nam tại từng thời điểm.
- 1.16 **Đối tác thứ ba:** Có nghĩa là bất kỳ tổ chức, cá nhân có hợp tác với MISA để cung cấp các dịch vụ, tiện ích cho Phần mềm MISA SME 2022 như: dịch vụ thanh toán, dịch vụ SMS marketing... theo các thỏa thuận riêng rẽ ký kết giữa MISA và Đối tác tại từng thời điểm.
- 1.17 **Thông tin phái sinh:** Có nghĩa là các thông tin được tổng hợp, suy luận từ các thông tin gốc do Khách hàng tạo ra trong Phần mềm MISA SME 2022. Ví dụ: Thông tin phái sinh từ Phần mềm MISA SME 2022 có thể là Báo cáo về chi tiêu trung bình hàng tháng, tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng hóa đơn điện tử... hoặc các thông tin có tính chất tương tự.
- 1.18 **Ngày làm việc:** có nghĩa là bất kỳ ngày nào ngoại trừ ngày Thứ bảy, Chủ nhật hoặc ngày nghỉ lễ, tết ở Việt Nam theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều 2: Phần mềm MISA SME 2022: Dịch vụ và Kích hoạt Dịch vụ

2.1 Phần mềm MISA SME 2022: Dịch vụ phần mềm

- a. MISA chịu trách nhiệm cung cấp cho Khách hàng Dịch vụ MISA SME 2022 đáp ứng các nghiệp vụ kế toán theo các tính năng sẵn có được mô tả trên website <https://sme.misa.vn> phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam tại từng thời điểm và tuân theo các điều khoản của Thỏa thuận này.
- b. Khách hàng sẽ có được Quyền sử dụng Phần mềm MISA SME 2022 khi Khách hàng đã thanh toán đầy đủ phí Dịch vụ và chi phí Kích hoạt Dịch vụ theo quy định tại Thỏa thuận này.

2.2 Phần mềm MISA SME 2022: Kích hoạt Dịch vụ phần mềm

- a. Thời điểm MISA bàn giao Tài khoản quản trị Hệ thống Dịch vụ MISA SME 2022 cho Khách hàng hoặc/và người dùng của Khách hàng chính là thời điểm Kích hoạt Dịch vụ.
- b. Sau khi đã tiếp nhận Tài khoản quản trị hệ thống Dịch vụ MISA SME 2022 thì Khách hàng hoặc/và người dùng của Khách hàng phải chịu trách nhiệm cài đặt Phần mềm MISA SME 2022, đăng nhập vào Phần mềm bằng Tài khoản quản trị Hệ thống, thiết lập mật khẩu truy cập Phần mềm, tra cứu thời hạn Dịch vụ và chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc bảo mật Tài khoản

truy cập hệ thống.

- c. Thời điểm Kích hoạt Dịch vụ được xem như là thời điểm MISA đã hoàn thành nghĩa vụ bàn giao Phần mềm MISA SME 2022 cho Khách hàng.

2.3 Phần mềm MISA SME 2022: Tài khoản truy cập Dịch vụ phần mềm

- a. Việc bàn giao và xác thực Tài khoản quản trị Hệ thống và Tài khoản truy cập Dịch vụ MISA SME 2022 sẽ được tiến hành thông qua email và số điện thoại của người sử dụng của Khách hàng.
- b. Khách hàng có trách nhiệm khai báo đầy đủ và chính xác thông tin của người dùng vào Dịch vụ.
- c. Khách hàng và người dùng của Khách hàng phải chịu trách nhiệm bảo mật tài khoản và mật khẩu truy cập Dịch vụ. Khách hàng tự chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại do người của Khách hàng vô tình hoặc cố ý tiết lộ tài khoản và mật khẩu truy cập dẫn đến thất thoát, mất mát hoặc phá hủy thông tin gây thiệt hại cho hai Bên liên quan.

Điều 3: Phần mềm MISA SME 2022: Phí Dịch vụ và chi phí Kích hoạt Dịch vụ

- 3.1 Chi phí Kích hoạt Dịch vụ MISA SME 2022 được công bố trực tiếp trên website <https://sme.misa.vn>. Chi phí này chỉ tính một lần tại thời điểm MISA tiến hành Kích hoạt Dịch vụ.
- 3.2 Phí Dịch vụ MISA SME 2022 được tính theo năm và được công bố trực tiếp trên website <https://sme.misa.vn>, việc tính phí sẽ bắt đầu tính từ thời điểm Kích hoạt Dịch vụ và chỉ ngừng khi Khách hàng thông báo Tạm dừng Dịch vụ bằng văn bản cho MISA hoặc MISA đơn phương Tạm dừng Dịch vụ vì Khách hàng không thực hiện việc thanh toán phí hoặc Khách hàng vi phạm điều khoản của Thỏa thuận này buộc MISA phải đơn phương Tạm dừng Dịch vụ.
- 3.3 Phí Dịch vụ MISA SME 2022 bao gồm:
 - a. **Phí Dịch vụ sử dụng Phần mềm MISA SME 2022:** Là khoản phí mà Khách hàng thanh toán cho MISA để sử dụng Phần mềm đã mua theo điều khoản nêu tại Thỏa thuận này.
 - b. **Hoặc/và Phí Dịch vụ theo người dùng:** Là khoản phí mà Khách hàng thanh toán cho MISA để duy trì sử dụng Dịch vụ MISA SME 2022 theo số lượng người dùng đã mua.
- 3.4 Theo quy định của pháp luật hiện hành, Dịch vụ MISA SME 2022 không thuộc đối tượng chịu thuế GTGT hoặc/và thuế tiêu thụ đặc biệt hoặc/và các loại thuế/phí/lệ phí khác, vì vậy Khách hàng không phải trả thêm chi phí cho các khoản thuế/phí/lệ phí này. Trường hợp quy định pháp luật có thay đổi, Khách hàng sẽ phải trả thêm khoản thuế/phí/lệ phí khi thanh toán phí Dịch vụ tại thời điểm quy định pháp luật có hiệu lực.
- 3.5 MISA không chịu trách nhiệm hoàn lại phí Dịch vụ và chi phí Kích hoạt Dịch vụ mà Khách hàng đã thanh toán cho MISA trong bất cứ trường hợp nào ngoại trừ MISA thấy yêu cầu là hợp lý.
- 3.6 Hàng năm, MISA có quyền điều chỉnh mức phí Kích hoạt Dịch vụ hoặc/và phí Dịch vụ MISA SME 2022 theo giá thị trường và công bố trực tiếp trên website <https://sme.misa.vn>. Trường hợp Khách hàng đã thanh toán trước phí Dịch vụ MISA SME 2022 cho nhiều năm thì phí Dịch vụ MISA SME 2022 hàng năm sẽ không thay đổi trong suốt thời hạn Dịch vụ mà Khách hàng đã thanh toán.

Điều 4: Phương Thức và thời hạn thanh toán

- 4.1 **Phương thức thanh toán:** Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho MISA bằng chuyển khoản hoặc thanh toán trực tuyến thông qua ngân hàng hoặc Đối tác.
- 4.2 **Thời hạn thanh toán:**
 - a. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ chi phí Kích hoạt Dịch vụ và phí Dịch vụ năm đầu tiên cho MISA ngay sau khi đặt hàng thành công.
 - b. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho MISA phí Dịch vụ của các năm tiếp theo chậm nhất là 30 ngày kể từ ngày Khách hàng nhận được thông báo của MISA về việc đóng phí và mức phí Dịch vụ cần đóng cho năm tiếp theo. Thông báo này được gửi trực tiếp trên chính phần mềm MISA SME 2022 mà Khách hàng đang sử dụng hoặc qua đường thư điện tử theo quyết định của MISA tại từng thời điểm trong trường hợp việc gửi trực tiếp trên chính phần

mềm MISA SME 2022 không thể thực hiện được do xảy ra sự kiện Bất khả kháng.

Điều 5: Phần mềm MISA SME 2022: Tạm dừng Dịch vụ phần mềm

- 5.1 Trong trường hợp Khách hàng muốn tạm dừng Dịch vụ thì Khách hàng phải thông báo cho MISA bằng văn bản hoặc gửi yêu cầu cho MISA bằng cách sử dụng tính năng tạm dừng Dịch vụ được đặt trên phần mềm MISA SME 2022. Sau khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, MISA có trách nhiệm tiến hành các thủ tục cần thiết để tạm dừng Dịch vụ.
- 5.2 MISA có quyền tạm dừng Dịch vụ trong trường hợp sau:
 - a. MISA thực hiện lệnh tạm dừng Dịch vụ theo yêu cầu của Cơ quan Thuế hoặc Cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước;
 - b. Hoặc Khách hàng quá hạn thanh toán phí Dịch vụ;
 - c. Hoặc Khách hàng vi phạm nghĩa vụ của Thỏa thuận này;
 - d. Hoặc trong quá trình bảo trì, nâng cấp, sửa lỗi hoặc để khắc phục, phòng ngừa các sự cố về an ninh thông tin hoặc theo yêu cầu kỹ thuật.
- 5.3 Trừ trường hợp tạm dừng Dịch vụ theo quy định tại Điểm a và d Khoản 2 Điều này, MISA có trách nhiệm thông báo trước 01 ngày làm việc cho Khách hàng bằng văn bản hoặc email hoặc điện thoại hoặc trên chính phần mềm khi tạm dừng Dịch vụ theo Điểm b và c Khoản 2 Điều này.
- 5.4 Các Điều 12, 14, 15, 18, và các Khoản 20.1, 20.3, 20.4, 20.5 và 20.6 của Điều 20 của Thỏa thuận này tiếp tục có hiệu lực sau khi xảy ra bất kỳ trường hợp tạm dừng Dịch vụ nào theo Khoản 5.2 Điều này.
- 5.5 Sau khi Tạm dừng Dịch vụ, Khách hàng vẫn được sử dụng Phần mềm MISA SME 2022 để xem hoặc/và in chứng từ, sổ sách, báo cáo đã lập, nhưng không được thực hiện các chức năng khác của Phần mềm MISA SME 2022.

Điều 6: Phần mềm MISA SME 2022: Dừng thử dịch vụ phần mềm

- 6.1 Khách hàng tự đăng ký tài khoản dùng thử Dịch vụ MISA SME 2022 và tuân thủ quy định của MISA tại website <https://sme.misa.vn>
- 6.2 MISA sẽ không chịu trách nhiệm về các sai sót, mất mát dữ liệu hay bất cứ quyền lợi nào của Khách hàng trong quá trình dùng thử. Khách hàng không nên nhập các số liệu thương mại quan trọng trong suốt thời gian dùng thử Dịch vụ MISA SME 2022.
- 6.3 Khi hết thời hạn dùng thử theo quy định của MISA, MISA sẽ thực hiện Tạm dừng Dịch vụ dùng thử.

Điều 7: Quyền và nghĩa Vụ của MISA

7.1 Quyền của MISA

- a. Thu phí Kích hoạt Dịch vụ và phí Dịch vụ theo quy định của Thỏa thuận này.
- b. Đơn phương Tạm dừng Dịch vụ hoặc Chấm dứt Thỏa thuận nếu Khách hàng vi phạm các nghĩa vụ của Thỏa thuận này.
- c. Không chịu trách nhiệm lưu trữ dữ liệu của Khách hàng trên Trung tâm dữ liệu của MISA và không chịu trách nhiệm với bất kỳ sai sót, mất mát về dữ liệu của Khách hàng.
- d. Được quyền xử lý và truyền tải dữ liệu của Khách hàng trong suốt quá trình Khách hàng sử dụng Dịch vụ MISA SME 2022.
- e. 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 kể thông tin cụ thể nào về liên hệ (tên, số điện thoại), các giao dịch cụ thể hoặc các bí mật sản xuất kinh doanh.

7.2 Nghĩa vụ của MISA

- a. Cung cấp Dịch vụ MISA SME 2022 cho Khách hàng để đảm bảo Khách hàng có thể thực hiện các nghiệp vụ kế toán theo đúng mô tả trong tài liệu hướng dẫn sử dụng được đặt trên phần mềm MISA SME 2022.
- b. Thực hiện trách nhiệm bảo trì Dịch vụ theo quy định của Thỏa thuận này.
- c. Khi gần hết thời hạn sử dụng Dịch vụ MISA SME 2022, MISA có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng ngay trên phần mềm MISA SME 2022 để Khách hàng thực hiện các thủ tục thanh toán phí Dịch vụ cho kỳ tiếp theo để tiếp tục sử dụng.
- d. Khi hết thời gian sử dụng Dịch vụ MISA SME 2022 mà Khách hàng chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán phí Dịch vụ cho MISA thì MISA sẽ thông báo về việc Tạm dừng Dịch vụ theo quy định tại Thỏa thuận này.
- e. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa thuận này.

Điều 8: Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

8.1 Quyền của Khách hàng

- a. Khách hàng có quyền sử dụng Dịch vụ MISA SME 2022 để tạo ra dữ liệu phục vụ công việc của mình và có toàn quyền về phần dữ liệu do chính mình nhập vào hệ thống trong suốt thời gian Dịch vụ được cho đến khi MISA Tạm dừng Dịch vụ.
- b. Khách hàng có quyền yêu cầu Tạm dừng Dịch vụ theo quy định tại Thỏa thuận này.
- c. Yêu cầu MISA thực hiện đúng, đầy đủ trách nhiệm việc bảo trì hệ thống theo quy định của Thỏa thuận.

8.2 Nghĩa vụ của Khách hàng

- a. Thanh toán cho MISA đầy đủ, đúng hạn phí Dịch vụ theo quy định của Thỏa thuận này.
- b. Khách hàng không được phép sử dụng Dịch vụ MISA SME 2022 bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc cập nhật dữ liệu, gửi email, viết bài hoặc truyền tải dữ liệu với mục đích sau:
 - i. Làm tổn hại, làm phiền cho người khác hoặc gây ra thương tổn đến con người và tài sản;
 - ii. 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;
 - iii. Xâm phạm các quyền riêng tư hoặc kì thị chủng tộc, tôn giáo, giới tính, người tàn tật;
 - iv. Xâm phạm Quyền sở hữu trí tuệ hoặc các quyền sở hữu khác;
 - v. Cản trở hoặc phá hỏng Dịch vụ MISA SME 2022 (bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc truy cập Dịch vụ MISA SME 2022 thông qua bất cứ phương tiện máy móc, phần mềm);
 - vi. hục vụ cho các tổ chức khủng bố Việt Nam hoặc khủng bố quốc tế hoặc cho các tổ chức thuộc các quốc gia bị nước Mỹ cấm vận;
 - vii. Vi phạm quy định của pháp luật.
- c. Khách hàng chịu trách nhiệm đăng nhập vào phần mềm MISA SME 2022 để kiểm tra thời hạn sử dụng theo thông tin truy cập do MISA gửi thông báo qua email hoặc/và điện thoại.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa thuận này.

Điều 9: Tư vấn và hỗ trợ Khách hàng

- 9.1 MISA chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ tư vấn hỗ trợ cho Khách hàng trong suốt quá trình sử dụng thông qua các kênh hỗ trợ được công bố tại website <https://sme.misa.vn>

- 9.2 Trường hợp có sự thay đổi các kênh hỗ trợ Khách hàng, MISA sẽ thực hiện công bố trên website <https://sme.misa.vn> và Khách hàng có trách nhiệm chủ động lên website <https://sme.misa.vn> để cập nhật thông tin và sử dụng dịch vụ tư vấn hỗ trợ của MISA.
- 9.3 Các dịch vụ tư vấn hỗ trợ thông qua hình thức khác (như dịch vụ tư vấn hỗ trợ tại các địa điểm theo yêu cầu của Khách hàng, dịch vụ tái đào tạo hướng dẫn sử dụng cho Khách hàng) sẽ được các bên thống nhất về chi phí và phương thức cung cấp bằng văn bản bổ sung khi có phát sinh yêu cầu.

Điều 10: Bảo hành, Bảo trì

- 10.1. MISA chịu trách nhiệm đảm bảo điều kiện kỹ thuật để Khách hàng có thể sử dụng được phần mềm 24 giờ/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.
- 10.2. MISA có trách nhiệm tiến hành khắc phục sự cố của hệ thống chậm nhất là 08 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận được yêu cầu từ người sử dụng của Khách hàng, trừ trường hợp sự cố không phải do lỗi của MISA hoặc sự kiện Bất khả kháng.
- 10.3. 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 và/hoặc phần mềm. Trừ trường hợp khẩn cấp hoặc sự kiện Bất khả kháng, MISA sẽ thông báo trước tới Khách hàng lịch trình của các hoạt động sửa lỗi, nâng cấp này.

Điều 11: Trách nhiệm xử lý sự cố an ninh

- 11.1 Các sự cố an ninh 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.
- 11.2 Trường hợp Khách hàng phát hiện ra các sự cố an ninh được nêu tại Khoản 11.1 Điều này, bằng mọi cách Khách hàng có trách nhiệm thông báo ngay lập tức với MISA theo thông tin liên hệ được đặt tại website <https://www.misa.vn/lien-he> và đảm bảo thông tin đã được người có trách nhiệm của MISA xác nhận là đã nhận được thông tin.
- 11.3 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 có trách nhiệm tham gia nếu MISA có yêu cầu.

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

- 121 MISA không cam đoan, tuyên bố, hoặc bảo đảm rằng việc Khách hàng sử dụng phần mềm MISA SME 2022 của MISA sẽ không bị gián đoạn hoặc không bị lỗi, hoặc phần mềm MISA SME 2022 sẽ đáp ứng yêu cầu Khách hàng hoặc tất cả các lỗi trên phần mềm MISA SME 2022 và/hoặc tài liệu sẽ được sửa hoặc hệ thống tổng thể đảm bảo hoạt động của phần mềm MISA SME 2022 (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.
- 122 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. Phần mềm MISA SME 2022 được cung cấp cho Khách hàng dưới dạng “theo hiện trạng” và “có sẵn” cho Khách hàng sử dụng, Khách hàng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc xác định xem Phần mềm MISA SME 2022 hoặc thông tin được tạo ra từ Phần mềm MISA SME 2022 là đúng đắn và đáp ứng đầy đủ cho mục đích sử dụng của Khách hàng. Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì mà thông tin được tạo ra từ Phần mềm MISA SME 2022 dẫn đến việc Khách hàng bị xử phạt hành chính hoặc hình sự thì Khách hàng phải tự chịu trách nhiệm về việc vi phạm của mình.

- 123 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 Phần mềm MISA SME 2022;
 - Bất kỳ các thay đổi nào được thực hiện đối với Phần mềm MISA SME 2022;
 - 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 Phần mềm MISA SME 2022;
 - Các tuyên bố hay hành vi của bất kỳ bên thứ ba nào đối với Phần mềm MISA SME 2022.
- 124 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 ba 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.
- 125 MISA được miễn trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ được nêu trong Thỏa thuận này đối với các trường hợp xảy ra sự kiện Bất khả kháng ghi trong Thỏa thuận này trong thời gian mà sự kiện Bất khả kháng cản trở việc thực hiện nghĩa vụ của mình.

Điều 13: Dịch vụ được cung cấp bởi Đối tác thứ ba

- 131 Khách hàng có quyền sử dụng các dịch vụ của Đối tác thứ ba mà MISA đã kết nối trong Thời hạn Dịch vụ MISA SME 2022 và thời gian sử dụng dịch vụ của Đối tác thứ ba (nếu có).
- 132 Khách hàng cần hiểu rằng, MISA cung cấp các dịch vụ của Đối tác thứ ba chỉ nhằm mục đích tăng thêm các tiện ích cho Khách hàng khi sử dụng Phần mềm MISA SME 2022. Khách hàng có thể tùy chọn sử dụng hoặc không sử dụng các dịch vụ của Đối tác thứ ba.
- 133 Trong suốt quá trình sử dụng các dịch vụ của Đối tác thứ ba, Khách hàng cần tuân thủ các điều kiện, quy định, hướng dẫn sử dụng của Đối tác thứ ba khi cung cấp dịch vụ cho Khách hàng; hướng dẫn của MISA công bố trong Phần mềm MISA SME 2022 và theo quy định của pháp luật hiện hành.
- 134 Khi có các vướng mắc liên quan đến các dịch vụ của Đối tác thứ ba như giao dịch thanh toán, tra cứu số dư, trạng thái giao dịch... Khách hàng cần chủ động liên hệ với Đối tác thứ ba để được hỗ trợ.
- 135 Khi có các vướng mắc liên quan đến thao tác sử dụng tính năng kết nối dịch vụ của Đối tác thứ ba trên Phần mềm MISA SME 2022 như đã nêu trong tài liệu hướng dẫn sử dụng được công bố trên Phần mềm MISA SME 2022 thì Khách hàng chủ động liên hệ với MISA thông qua các kênh hỗ trợ MISA đã công bố trên website <https://sme.misa.vn>
- 136 Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì mà việc sử dụng các dịch vụ của Đối tác thứ ba dẫn đến việc vi phạm và gây hậu quả Khách hàng bị xử phạt hành chính hoặc hình sự thì Khách hàng phải tự chịu trách nhiệm về việc vi phạm của mình.
- 137 Trong bất kỳ trường hợp nào MISA đều không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên khi Khách hàng sử dụng dịch vụ do Đối tác thứ ba cung cấp trên Phần mềm MISA SME 2022.
- 138 Đối với các sự cố, nâng cấp từ hệ thống của Đối tác thứ ba thì thời gian khắc phục, nâng cấp sẽ theo thông báo của Đối tác thứ ba.

Điều 14: Quyền sở hữu trí tuệ

- 14.1 MISA là chủ sở hữu Bản quyền Phần mềm MISA SME 2022.
- 14.2 Khách hàng đồng ý rằng Bản quyền Phần mềm MISA SME 2022 thuộc sở hữu riêng của MISA. Khách hàng cam kết không xâm phạm Bản quyền Phần mềm MISA SME 2022, Quyền sở hữu trí tuệ, bí mật kinh doanh của MISA để tạo ra các tác phẩm phái sinh hoặc tiết lộ hoặc cung cấp cho

bất kỳ bên thứ ba nào khác với bất kể phương thức hay mục đích nào khác ngoại trừ được sự đồng ý rõ ràng bằng văn bản của MISA.

- 14.3 Khách hàng đồng ý rằng Phần mềm MISA SME 2022, bao gồm nhưng không giới hạn: 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 Phần mềm MISA SME 2022 thuộc sở hữu riêng của MISA được bảo hộ bởi pháp luật về sở hữu trí tuệ và quyền tác giả. Khách hàng đồng ý 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 Phần mềm MISA SME 2022 theo Thỏa thuận này. Không có phần nào trong Phần mềm MISA SME 2022 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.
- 14.4 Khách hàng cam kết chịu các hình phạt dân sự và hình sự, bao gồm cả việc bồi thường thiệt hại bằng tiền áp dụng đối với việc xâm phạm Bản quyền Phần mềm MISA SME 2022.

Điều 15: Bảo mật Thông tin

- 15.1 MISA chịu trách nhiệm thực hiện và duy trì các biện pháp bảo vệ và kỹ thuật để bảo vệ cho tính bảo mật và toàn vẹn đối với dữ liệu Khách hàng. MISA cam kết sẽ:
- Không sửa đổi dữ liệu Khách hàng mà không có sự đồng ý của Khách hàng hoặc không phải vì mục đích khắc phục lỗi hay sự cố;
 - Không tiết lộ dữ liệu Khách hàng trừ trường hợp phải tuân theo quy định của pháp luật hoặc được Khách hàng cho phép;
 - Không truy cập vào dữ liệu và/hoặc làm thay đổi dữ liệu của Khách hàng trừ trường hợp khắc phục lỗi kỹ thuật hoặc theo yêu cầu của Khách hàng khi sử dụng dịch vụ hỗ trợ.
- 15.2 MISA chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về dữ liệu 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 của Khách hàng do Khách hàng hoặc nhà thầu, nhân viên, bên tư vấn của Khách hàng vô tình hoặc cố ý gây ra.
- 15.3 Khách hàng chịu trách nhiệm xác định và xác thực quyền của tất cả những người dùng truy nhập vào dữ liệu của Khách hàng.
- 15.4 Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo bí mật thông tin tài khoản người dùng.
- 15.5 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.
- 15.6 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.
- 15.7 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 trong Thỏa thuận này, 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 và/ hoặc phần mềm. Bất kể những điều đã đề cập ở trên, Thông tin bí mật không bao gồm các thông tin mà:
- Được công chúng biết tới hoặc đã phổ biến trên phương tiện truyền thông;
 - Được biết tới trong ngành trước khi tiết lộ;
 - Được công chúng biết tới không phải do lỗi của bên nhận thông tin;
 - Dữ liệu tổng hợp trong đó không chứa bất kỳ thông tin cá nhân hoặc thông tin nào cụ thể của Khách hàng.
- 15.8 Khách hàng và MISA cùng đồng ý rằng:
- Thực hiện các biện pháp cần thiết để giữ bí mật cho tất cả các Thông tin bí mật;
 - Không sao chép, cung cấp, chuyển giao một phần hay toàn bộ “Thông tin bí 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 hai Bên đã cung cấp cho nhau phục vụ cho các mục đích khác ngoài mục đích thực hiện Thỏa thuận này.

15.9 Khách hàng chấp thuận và đồng ý rằng Khách hàng cho phép MISA được phép thu thập, chuyển giao, xử lý và lưu trữ các dữ liệu Khách hàng và các dữ liệu cá nhân mà Khách hàng có để phục vụ cho việc thực hiện các điều khoản của Thỏa thuận này. Khách hàng cũng đảm bảo rằng các thông tin mà Khách hàng đăng ký với MISA để truy cập phần mềm là chính xác.

15.10 Khách hàng đồng ý cho MISA phân tích, thống kê các dữ liệu để đưa ra các thông tin dự báo về tình hình chung và công bố dữ liệu công khai cho cộng đồng hoặc cung cấp cho bên thứ ba bất kỳ. Các dữ liệu công bố này hoàn toàn không có thông tin chi tiết liên quan đến dữ liệu và Khách hàng hoặc có ảnh hưởng đến bí mật kinh doanh của Khách hàng.

Điều 16: Thông báo

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

16.1 Nội dung các thông báo bao gồm nhưng không giới hạn bởi các loại thông tin như sau:

- a. Thông tin về các tính năng mới của Phần mềm;
- b. Thông tin về các phiên bản mới của Phần mềm;
- c. Thông tin về các sản phẩm/dịch vụ 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.

16.2 hình thức gửi thông báo bao gồm nhưng không giới hạn bởi các hình thức sau:

- a. Thông báo trực tiếp trên màn hình Phần mềm;
- 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 phù hợp theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều 17: Sự kiện Bất khả kháng

17.1 Sự kiện Bất khả kháng bao gồm nhưng không hạn chế ở: Thiên tai, động đất, lũ lụt, bão lụt, hỏa hoạn, cháy nổ, gió lốc, chiến tranh, tin tặc tấn công, mất điện diện rộng, dịch bệnh, phong tỏa, cách ly xã hội, đình công, hành động của bất kỳ Cơ quan có thẩm quyền nào của Nhà nước hoặc bất kỳ nguyên nhân nào khác vượt ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của các hoặc mỗi bên trong Thỏa thuận này, và các sự kiện khác theo quy định của pháp luật Việt Nam.

17.2 Thông báo sự kiện Bất khả kháng

- a. Nếu một trong hai Bên vì điều kiện bắt buộc không thể thực hiện một phần hoặc toàn bộ trách nhiệm, công việc của mình do sự kiện Bất khả kháng thì trong vòng 14 ngày sau khi sự cố xảy ra, bên chịu ảnh hưởng phải thông báo cho bên kia bằng văn bản chi tiết toàn bộ sự việc của sự kiện Bất khả kháng.
- b. Bên gặp phải sự cố sẽ được miễn cho việc thực hiện công việc thuộc nghĩa vụ trong thời gian mà sự kiện Bất khả kháng cản trở công việc thực hiện của mình.

17.3 Trách nhiệm của các bên khi có sự kiện Bất khả kháng

- a. Việc một bên không hoàn thành nghĩa vụ của mình do sự kiện Bất khả kháng sẽ không phải là cơ sở để bên kia Chấm dứt Thỏa thuận, trừ khi pháp luật Việt Nam có quy định khác. Trong trường hợp xảy ra sự kiện Bất khả kháng, thời gian thực hiện Thỏa Thuận sẽ được kéo dài bằng thời gian diễn ra sự kiện Bất khả kháng.

- b. Các tình huống và hoàn cảnh khác có ảnh hưởng tới việc thực hiện Thỏa thuận này không coi là sự kiện Bất khả kháng ngoại trừ khi cả hai bên cùng bàn bạc và đồng thuận ký kết thành văn bản bổ sung trong đó ghi nhận tình huống và hoàn cảnh đó được coi như là Bất khả kháng.
- c. Việc một bên chấm dứt Thỏa thuận do sự kiện Bất khả kháng không miễn trừ nghĩa vụ của bên đó đã phát sinh trước thời điểm có sự kiện Bất khả kháng.

Điều 18: Hạn chế

Trừ khi được quy định rõ ràng trong Thỏa thuận này, Khách hàng sẽ không:

- h. Sao chép, sửa đổi, điều chỉnh hoặc tạo các sản phẩm phái sinh từ bất kỳ phần nào của Phần mềm;
- i. Thuê, cho thuê, phân phối, bán, cấp phép lại, chuyển giao hoặc cung cấp quyền truy cập vào Phần mềm cho bên thứ ba;
- j. Sử dụng Phần mềm vì lợi ích của bất kỳ bên thứ ba nào mà ảnh hưởng đến MISA;
- k. Kết hợp Phần mềm vào sản phẩm hoặc dịch vụ mà Khách hàng cung cấp cho bên thứ ba làm ảnh hưởng đến MISA;
- l. Can thiệp vào bất kỳ cơ chế khóa cấp phép nào trong Phần mềm hoặc phá vỡ các cơ chế trong phần mềm nhằm hạn chế việc sử dụng của bạn;
- m. Kỹ thuật đảo ngược, tháo rời, dịch ngược, dịch, hoặc tìm cách lấy hoặc thu mã nguồn, ý tưởng cơ bản, thuật toán, định dạng tệp của phần mềm, ngoại trừ trong phạm vi được pháp luật áp dụng cho phép rõ ràng (và chỉ sau khi thông báo trước cho MISA);
- n. Loại bỏ hoặc che khuất bất kỳ thông báo độc quyền hoặc thông báo nào khác có trong Phần mềm;
- o. Sử dụng Phần mềm để phân tích cạnh tranh hoặc để xây dựng các sản phẩm cạnh tranh;
- p. Phổ biến công khai thông tin liên quan đến hiệu suất của Phần mềm;
- q. Khuyến khích hoặc hỗ trợ bất kỳ bên thứ ba nào thực hiện bất kỳ điều nào ở trên.

Điều 19: Hiệu lực và Chấm dứt Thỏa thuận

- 191. Thỏa thuận có hiệu lực kể từ khi Khách hàng tích chọn vào ô “Tôi đồng ý với Thỏa thuận sử dụng dịch vụ” cho đến khi Dịch vụ MISA SME 2022 bị Tạm dừng Dịch vụ hoặc các bên Chấm dứt Thỏa thuận theo Khoản 19.2 Điều này.
- 192. Chấm dứt Thỏa thuận khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
 - a. Khi các bên hoàn thành thủ tục Tạm dừng Dịch vụ và Khách hàng đã thanh toán đầy đủ phí Dịch vụ theo quy định cũng như hoàn thành đầy đủ các nghĩa vụ của mình trong Thỏa thuận này;
 - b. Khi MISA đơn phương Tạm dừng Dịch vụ do Khách hàng không thanh toán phí Dịch vụ đủ và đúng thời hạn hoặc khi Khách hàng vi phạm nghĩa vụ khác tại Thỏa thuận này;
 - c. Xảy ra sự kiện Bất khả kháng và hai Bên đồng ý Chấm dứt Thỏa thuận bằng văn bản.
- 193. Các Điều 12, 14, 15, 18 và các Khoản 20.1, 20.3, 20.4, 20.5 và 20.6 của Điều 20 của Thỏa thuận này tiếp tục có hiệu lực sau khi xảy ra bất kỳ trường hợp chấm dứt Thỏa thuận nào theo Khoản 19.2 Điều này.

Điều 20: Điều khoản chung

- 20.1. Thỏa thuận này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.
- 20.2. Điều khoản sửa đổi, bổ sung Thỏa thuận:
 - a. MISA có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản trong Thỏa thuận sử dụng dịch vụ và được công bố trên website <https://sme.misa.vn> và trên Phần mềm MISA SME 2022.
 - b. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với các điều khoản sửa đổi, bổ sung đó, Khách hàng

có thể thực hiện các thủ tục Tạm dừng Dịch vụ theo quy định của Thỏa thuận này.

- 20.3 Khách hàng không được phép chuyển nhượng quyền lợi và nghĩa vụ của Thỏa thuận này cho bất cứ bên thứ ba nào khác mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của MISA.
- 20.4 Việc một trong các điều khoản thuộc Thỏa thuận này bị coi là vô hiệu hay không thể thực hiện được không làm ảnh hưởng đến hiệu lực và khả năng thực hiện của các điều khoản còn lại trong Thỏa thuận này.
- 20.5 Các bên cam kết thực hiện đầy đủ các điều khoản đã thỏa thuận trong Thỏa thuận, trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh hai Bên kịp thời thông báo cho nhau để cùng giải quyết.
- 20.6 Mọi tranh chấp phát sinh giữa hai Bên liên quan đến Thỏa thuận (nếu có) trước hết được giải quyết thông qua thương lượng. Nếu tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng thì một trong hai Bên có quyền yêu cầu đưa việc tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền để yêu cầu giải quyết. Quyết định của tòa là quyết định cuối cùng.