

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----o0o-----

HỢP ĐỒNG

CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHỨNG THỰC

CHỮ KÝ SỐ CÔNG CỘNG E-CA

Mã HĐ:

Số HĐ:

Các căn cứ:

- Căn cứ Bộ Luật dân sự số 91/2015/QH13 được Quốc hội thông qua ngày 24/11/2015 và các văn bản hướng dẫn;
- Căn cứ Luật thương mại số 36/2005/QH11 được Quốc hội thông qua ngày 14/06/2005 và các văn bản hướng dẫn;
- Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 được Quốc hội ban hành ngày 29/11/2005 và các văn bản hướng dẫn;
- Căn cứ Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;
- Căn cứ Thông tư số 31/2020/TT-BTTTT ngày 30/10/2020 “Ban hành Quy chế chứng thực của Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số quốc gia”;
- Căn cứ Thông tư số 19/2022/TT-BTC ngày 23 tháng 03 năm 2022 Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí dịch vụ duy trì hệ thống kiểm tra trạng thái chứng thư số;
- Căn cứ thông tư 04/2019/TT-BTTTT ngày 05 tháng 07 năm 2019 Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về liên thông cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số;
- Căn cứ Nghị định 13/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023 của Chính phủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân;
- Căn cứ Giấy phép cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng số 234/GP-BTTTT được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 10/05/2022;
- Căn cứ Quy chế chứng thực chữ ký số E-CA (E-CA-CP/CPS);
- Các căn cứ pháp lý khác có liên quan;
- Căn cứ nhu cầu sử dụng của khách hàng,

Hôm nay, ngày tháng năm , tại Chúng tôi gồm:

I. THÔNG TIN CÁC BÊN**1. BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

Tên công ty :

Người đại diện : Chức vụ:

Địa chỉ :

MST :

Điện thoại :

Thông tin người nhận CKS (Token và hóa đơn)

Họ và tên người nhận :

Số điện thoại :

Địa chỉ người nhận :

Email dùng để đăng ký và nhận thông báo CKS:
(Sau đây gọi tắt là: “**Bên A**”)

2. BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ

Tên công ty : **CÔNG TY TNHH PHÁT TRIỂN CÔNG NGHỆ THÁI SON**

Người đại diện : **Ông Nguyễn Văn Khiêm** Chức vụ: Giám đốc

Địa chỉ : Số 362 Phố Huế, P. Phố Huế, Q. Hai Bà Trưng, TP. Hà Nội, Việt Nam

VPGD : Số 11 Đặng Thùy Trâm, P. Cổ Nhuế 1, Q. Bắc Từ Liêm, TP. Hà Nội, Việt Nam

MST : **0101300842**

Điện thoại : 024.3754.5222

Số tài khoản : 0491001474862 (VND)

Tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương, CN Thăng Long – Hà Nội

(Sau đây gọi tắt là: “**Bên B**”)

(Bên A và Bên B sau đây gọi riêng là “**Bên**” và gọi chung là “**Các Bên**”)

Các Bên thoả thuận ký hợp đồng “**Cung cấp và sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng**” (sau đây gọi tắt là “**Hợp Đồng**”) với các điều khoản và điều kiện như sau:

II. NỘI DUNG HỢP ĐỒNG

“**Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng E-CA**”: là tổ chức chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số, được gọi tắt là E-CA. Quyền hạn và trách nhiệm của E-CA trong hợp đồng này được hiểu là quyền hạn và trách nhiệm của Trung tâm cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng E-CA, đơn vị thuộc Công ty TNHH Phát Triển Công Nghệ Thái Sơn.

ĐIỀU 1. PHẠM VI, GIỚI HẠN SỬ DỤNG

- 1.1. Bên A có nhu cầu sử dụng và Bên B chấp thuận cung cấp Dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng E-CA (Sau đây gọi tắt là **Dịch vụ**) của Bên B cho Bên A.
- 1.2. Bên B đảm bảo cung cấp cho Bên A dịch vụ chứng thư số: Dành cho doanh nghiệp
- 1.3. Bên B đảm bảo cung cấp chứng thư số cho Bên A với các đặc tính sau:
 - Đảm bảo tính xác thực trong các giao dịch điện tử.
 - Đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu của văn bản được ký bởi chữ ký xác thực hợp lệ.
 - Là bằng chứng chống chối bỏ trách nhiệm trên nội dung đã ký.
- 1.4. Bên A nhận thức đầy đủ quyền và trách nhiệm khi thực hiện giao dịch sử dụng dịch vụ trên đây, đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật các yếu tố xác thực thuê bao.
- 1.5. Chứng thư số được cấp bởi Bên B có hiệu lực sử dụng căn cứ theo:
 - Dịch vụ có thời hạn bắt đầu từ thời điểm hai bên ký kết Hợp đồng, Bên A cung cấp đầy đủ hồ sơ cho Bên B.
- 1.6. Bên B sẽ bàn giao sản phẩm và dịch vụ cho Bên A tối đa không quá 05 ngày làm việc sau khi hai bên ký kết hợp đồng này.

ĐIỀU 2. MỨC ĐỘ BẢO MẬT

- 2.1. Hệ thống phân phối khóa cho thuê bao (Bên A) phải đảm bảo sự toàn vẹn và bảo mật của cặp khóa. Trong trường hợp phân phối khóa thông qua môi trường mạng máy tính thì hệ thống

phân phối khóa phải sử dụng các giao thức bảo mật đảm bảo không lộ thông tin trên đường truyền.

- 2.2. Bên A có trách nhiệm lưu trữ và sử dụng khóa bí mật của mình một cách an toàn, bí mật trong suốt thời gian chứng thư số của mình có hiệu lực và bị tạm dừng.
- 2.3. Chứng thư số được cấp bởi E-CA tuân thủ đầy đủ các tiêu chuẩn bảo mật theo quy định của pháp luật, cơ quan có thẩm quyền và được thể hiện trong Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ, Quy chế chứng thực CP/CPS của E-CA.

ĐIỀU 3. ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO CHỮ KÝ SỐ

- 3.1. Chữ ký số được tạo ra trong thời gian chứng thư số có hiệu lực và kiểm tra được bằng khóa công khai ghi trên chứng thư số đó;
- 3.2. Chữ ký số được tạo ra bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai ghi trên chứng thư số do Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng cấp;
- 3.3. Khóa bí mật chỉ thuộc sự kiểm soát của người ký tại thời điểm ký.

ĐIỀU 4. CHI PHÍ LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC CẤP VÀ SỬ DỤNG CHỨNG THƯ SỐ CỦA THUÊ BAO

- Giá thiết bị lưu trữ chứng thư số E-CA theo quy định tại thời điểm ký hợp đồng.
- Chi phí thuê bao duy trì chứng thư số, dịch vụ hàng năm theo bản đăng ký tại thời điểm ký hợp đồng lần đầu và bảng giá gia hạn tại thời điểm gia hạn dịch vụ.

4.1. Gói dịch vụ sử dụng:

| Sản phẩm | Gói dịch vụ | Cước phí (VNĐ) | | Thuế VAT (VNĐ) | Thành tiền (VNĐ) | Mô tả nội dung gói sản phẩm |
|----------------------|-------------|----------------|------------------|----------------|------------------|-----------------------------|
| | | Dịch vụ CTS | Token | | | |
| CTS dành cho Tổ chức | 1 năm | 1,160,000 | 500,000 | 166,000 | 1,826,000 | Chứng thư số Token E-CA_v1 |
| | 2 năm | 1,990,000 | 500,000 | 249,000 | 2,739,000 | |
| | 3 năm | 2,830,000 | (Miễn phí Token) | 283,000 | 3,113,000 | |

4.2. Giá trị hợp đồng

Giá trị của hợp đồng được tính theo các gói dịch vụ trong điều 4.1

Giá trị USB Token (chưa VAT) :

Giá trị dịch vụ (chưa VAT) :

Thuế VAT (10%) :

Tổng giá trị Hợp đồng :

(Bằng chữ:/.)

Thời hạn sử dụng: Từ ngày đến ngày.....

ĐIỀU 5. PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN, GIA HẠN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

5.1. Thanh toán:

- (a) Bên A có trách nhiệm thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản cho Bên B 100% giá trị Hợp đồng quy định tại Điều 4.2 trong vòng 05 ngày làm việc ngay sau khi hai bên ký kết hợp đồng này.

- (b) Bên B xuất hóa đơn điện tử cho Bên A theo Gói thuê bao Dịch vụ mà Bên A đã đăng ký tại Điều 4.2 hợp đồng này.
- (c) Các khoản phí Bên A đã thanh toán cho Bên B sẽ không được hoàn trả trong trường hợp Bên A đơn phương chấm dứt hợp đồng.

5.2. Gia hạn sử dụng dịch vụ:

- (a) Việc thông báo gia hạn được Bên B gửi cho Bên A bằng bất kỳ hình thức truyền tin hợp lệ nào (nhưng không bắt buộc) trước khi hết hạn sử dụng dịch vụ.
- (b) Việc gia hạn phải được hoàn thành thủ tục ít nhất là 30 ngày trước ngày hết hạn chứng thư số.
- (c) Trường hợp khi hết hạn mà thuê bao không gia hạn chứng thư số, Bên B thông báo tới thuê bao về chứng thư số đã hết hiệu lực. Nếu thuê bao không gia hạn, bộ phận tiếp nhận hồ sơ gửi yêu cầu tạm dừng chứng thư số theo khoản 4.6.2. Quy chế chứng thực E-CA.

ĐIỀU 6. TẠM DỪNG, THU HỒI CHỨNG THƯ SỐ CỦA THUÊ BAO

6.1. Chứng thư số sẽ bị tạm dừng, thu hồi trong các trường hợp sau:

- (a) Khi Bên A yêu cầu bằng văn bản và được E-CA xác minh là chính xác.
- (b) Tạm dừng khi có căn cứ khẳng định chứng thư số đã được cấp không tuân theo các quy định tại Điều 24 và 25 Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27/9/2018; hoặc khi E-CA phát hiện sai sót ảnh hưởng đến quyền lợi của thuê bao và người nhận.
- (c) Thu hồi chứng thư số khi thuê bao là cá nhân đã chết hoặc mất tích theo tuyên bố của tòa án hoặc thuê bao là tổ chức giải thể hoặc phá sản theo quy định của pháp luật.
- (d) Khi có yêu cầu của cơ quan tiến hành tố tụng, cơ quan công an hoặc Bộ Thông tin và truyền thông.
- (e) Khi Bên A không thực hiện đúng các điều khoản trong hợp đồng này.
- (f) Theo điều kiện tạm dừng, thu hồi chứng thư số đã được quy định trong Quy chế chứng thực chữ ký số E-CA.
- (g) Khi thuê bao thay đổi thông tin, địa chỉ liên hệ mà không thông báo cho E-CA và E-CA nhiều lần không liên lạc được để bổ sung thông tin so với đăng ký ban đầu.

6.2. Khi có căn cứ tạm dừng, thu hồi chứng thư số, E-CA sẽ tiến hành tạm dừng, thu hồi và đồng thời ngay lập tức thông báo cho Bên A và công bố trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số việc tạm dừng, thu hồi thời gian bắt đầu và kết thúc việc tạm dừng.

6.3. Chứng thư số của Bên A sẽ được khôi phục lại khi các căn cứ của tạm dừng chứng thư số tại khoản 6.1 của điều 6 kết thúc, hoặc thời hạn tạm dừng theo yêu cầu của Bên A đã hết.

6.4. Các trường hợp khác theo quy định của bên B và pháp luật.

ĐIỀU 7. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ

7.1. Quyền và nghĩa vụ của bên A

7.1.1. Nhận thức đầy đủ quyền và trách nhiệm khi thực hiện giao dịch sử dụng dịch vụ trên đây, đồng thời chịu trách nhiệm đảm bảo sự an toàn trong lưu trữ và sử dụng khóa bí mật.

7.1.2. Cung cấp đầy đủ hồ sơ đề nghị cấp chứng thư số bao gồm:

- (a) Đơn cấp chứng thư số theo mẫu của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng.
- (b) Giấy tờ kèm theo:
 - Đối với cá nhân: Chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu; Nếu CTS cấp cho cá nhân là người có chức danh, thẩm quyền của cơ quan, tổ chức thì phải cung cấp thêm các tài liệu sau:

- + Văn bản của cơ quan, tổ chức đề nghị cấp chứng thư số cho người có chức danh, thẩm quyền
 - + Bản sao hợp lệ quyết định thành lập, quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn hoặc văn bản xác nhận chức danh của người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức.
 - **Đối với tổ chức:** Quyết định thành lập hoặc quyết định quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức hoặc giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy chứng nhận đầu tư; chứng minh nhân dân, hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người đại diện theo pháp luật của tổ chức.
- 7.1.3. Có quyền yêu cầu tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số của mình tạm dừng, thu hồi chứng thư số đã cấp và tự chịu trách nhiệm về yêu cầu đó.
- 7.1.4. Cung cấp thông tin theo quy định một cách trung thực, chính xác cho tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng.
- 7.1.5. Trường hợp tự tạo cặp khóa cho mình, thuê bao phải đảm bảo thiết bị tạo cặp khóa sử dụng đúng quy chuẩn kỹ thuật và tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng. Quy định này không áp dụng cho trường hợp thuê bao thuê thiết bị tạo cặp khóa của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng.
- 7.1.6. Lưu trữ và sử dụng khóa bí mật của mình một cách an toàn, bí mật trong suốt thời gian chứng thư số của mình có hiệu lực và bị tạm dừng.
- 7.1.7. Thông báo trong thời gian 24 giờ cho tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số của mình nếu phát hiện thấy dấu hiệu khóa bí mật của mình đã bị lộ, bị đánh cắp hoặc sử dụng trái phép để có các biện pháp xử lý.
- 7.1.8. Có nghĩa vụ và trách nhiệm trong việc tạo, sử dụng và quản lý khóa
- (a) Trực tiếp đến Bên B nhận Token/PIN hoặc đề nghị Bên B gửi đến địa chỉ mà Bên A chỉ định.
 - (b) Chịu trách nhiệm quản lý Token và bảo mật PIN của thiết bị lưu CKS.
 - (c) Bên A hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi thiệt hại xảy ra nếu vi phạm quy định của hợp đồng.
 - (d) Hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Bên B và trước pháp luật về mục đích sử dụng chứng thư số cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi của mình trong việc sử dụng/quản lý khóa bí mật.
 - (e) Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện hợp đồng và các quy định có liên quan của pháp luật.
- 7.1.9. Có nghĩa vụ trong việc thay đổi, tạm dừng, khôi phục và thu hồi chứng thư số
- (a) Bên A phải có đơn xin thay đổi chứng thư số khi có nhu cầu.
 - (b) Bên A phải có yêu cầu bằng văn bản tới Bên B trong trường hợp yêu cầu thay đổi, tạm dừng, khôi phục và thu hồi chứng thư số.
- 7.2. Quyền và nghĩa vụ của bên B**
- 7.2.1. Bên B đảm bảo cung cấp cho Bên A dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng dành cho doanh nghiệp sau khi kiểm tra thông tin trong hồ sơ đề nghị cấp chứng thư số của thuê bao là chính xác;
- 7.2.2. Bên B đảm bảo cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cho Bên A đáp ứng các điều kiện an toàn cho chữ ký số theo Quy định tại Điều 9 Nghị định số 130/2018/NĐ-CP.
- 7.2.3. Bên B đảm bảo hệ thống của mình để tạo khóa và phân phối khóa cho thuê bao
- (a) Tổ chức, cá nhân đề nghị cấp chứng thư số có thể tự tạo cặp khóa hoặc yêu cầu bằng văn bản tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng tạo cặp khóa cho mình.
 - (b) Đảm bảo sử dụng các phương thức an toàn để chuyển giao khóa bí mật đến thuê bao và chỉ được lưu bản sao của khóa bí mật khi tổ chức, cá nhân đề nghị cấp chứng thư số có yêu cầu

- bằng văn bản.
- (c) Đảm bảo an toàn trong suốt quá trình tạo và chuyển giao chứng thư số cho thuê bao.
- (d) Sử dụng thiết bị, phần mềm theo đúng tiêu chuẩn quy định để khởi tạo và lưu trữ cặp khóa.
- 7.2.4. Bên B đảm bảo việc sử dụng dịch vụ của thuê bao liên tục, không bị gián đoạn trong suốt thời gian hiệu lực của chứng thư số và việc kiểm tra trạng thái chứng thư số của thuê bao là liên tục.
- 7.2.5. Bên B có trách nhiệm giải quyết các rủi ro xảy ra cho thuê bao và người nhận trong trường hợp lỗi được xác định của tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng (bên B)
- Thiệt hại xảy ra là hậu quả của việc đưa lên chứng thư số những thông tin không chính xác so với những thông tin do Bên A đã cung cấp.
 - Thiệt hại xảy ra là hậu quả của việc Bên B để lộ thông tin của thuê bao mà Bên B có nghĩa vụ lưu trữ bí mật.
- 7.2.6. Bên B có trách nhiệm đảm bảo an toàn thông tin riêng, thông tin cá nhân và thiết bị lưu trữ chứng thư số cho thuê bao theo quy định của pháp luật về an toàn thông tin và pháp luật khác có liên quan.
- 7.2.7. Tiếp nhận thông tin:
Bên B có trách nhiệm đảm bảo kênh tiếp nhận thông tin hoạt động 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần từ thuê bao liên quan đến việc sử dụng chứng thư số.
- 7.2.8. Liên quan đến hoạt động quản lý khóa:
- (a) Bên B có trách nhiệm thông báo ngay cho thuê bao, đồng thời áp dụng những biện pháp ngăn chặn và khắc phục kịp thời trong trường hợp phát hiện thấy dấu hiệu khóa bí mật của thuê bao đã bị lộ, không còn toàn vẹn hoặc bất cứ sự sai sót nào khác có nguy cơ ảnh hưởng xấu đến quyền lợi của thuê bao;
 - (b) Bên B có trách nhiệm khuyến cáo cho thuê bao việc thay đổi cặp khóa khi cần thiết nhằm đảm bảo tính tin cậy và an toàn cao nhất cho cặp khóa.
- 7.2.9. Trong trường hợp phải tạm dừng cấp chứng thư số mới:
Trong thời gian tạm dừng, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng có trách nhiệm duy trì hệ thống cơ sở dữ liệu liên quan đến chứng thư số đã cấp.
- 7.2.10. Khi bị thu hồi giấy phép, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng phải thông báo ngay cho thuê bao về việc ngừng cung cấp dịch vụ của mình và thông tin về tổ chức tiếp nhận cơ sở dữ liệu của mình để đảm bảo quyền lợi sử dụng dịch vụ của thuê bao.
- 7.2.11. Bên B có quyền như sau:
- (a) Bên B được quyền thay đổi các quy trình nghiệp vụ theo quy định mới ban hành của cơ quan quản lý Nhà Nước có thẩm quyền.
 - (b) Bên B được quyền yêu cầu Bên A bổ sung các thông tin, giấy tờ theo quy định của cơ quan quản lý Nhà Nước tại thời điểm CTS của Bên A vẫn còn hiệu lực.
 - (c) Bên B được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc, hoặc vì bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của E-CA.
 - (d) Bên B được quyền tạm dừng, thu hồi khi phát hiện tài liệu, thông tin do thuê bao cung cấp còn thiếu, không chính xác, không trung thực, sai sự thật.
- 7.2.12. Bên B không được từ chối cấp chứng thư số cho tổ chức, cá nhân xin cấp chứng thư số nếu không có lý do chính đáng.
- 7.2.13. Bảo hành thiết bị lưu trữ chứng thư số E-CA Token trong vòng 12 tháng kể từ ngày ký kết hợp đồng nếu xảy ra các lỗi do kỹ thuật của thiết bị.
Bên B sẽ không thực hiện việc bảo hành thiết bị E-CA Token trong trường hợp: thiết bị bị

vỡ, bị dính nước, cháy nổ, biến dạng, hư hỏng do các loại hóa chất, chất lỏng... và hư hại không còn giữ nguyên hiện trạng ban đầu.

7.2.14. Cung cấp thông tin của Bên A cho cơ quan quản lý nhà nước khi có yêu cầu theo đúng quy định của luật pháp.

7.2.15. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 8. THỦ TỤC KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Bước 1: Khách hàng có thể khiếu nại, thắc mắc các vấn đề liên quan đến dịch vụ qua văn bản, email, điện thoại hoặc trực tiếp tại trụ sở của E-CA.

Bước 2: Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại tiếp nhận.

Bước 3: Thời hiệu khiếu nại là 03 tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ hoặc xảy ra vi phạm. Trong thời hiệu khiếu nại, các vấn đề liên quan đến dịch vụ của E-CA cung cấp sẽ được tiếp nhận xử lý. Các vấn đề không liên quan đến dịch vụ của E-CA hoặc các vấn đề quá thời hiệu khiếu nại thì sẽ được thông báo bằng hình thức truyền tin hợp lệ cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

Bước 4: Các vấn đề có thể xử lý được ngay, đối với khách hàng khiếu nại trực tiếp tại trụ sở E-CA thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại sẽ trả lời khách hàng trực tiếp đồng thời lập biên bản xử lý khiếu nại. Đối với khách hàng không khiếu nại trực tiếp mà qua các hình thức khác (như email, văn bản...) thì sẽ được trả lời bằng văn bản, email hoặc hình thức truyền tin hợp lệ khác trong vòng 05 ngày làm việc.

Bước 5: Các vấn đề bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại không xử lý được ngay thì sẽ viết phiếu tiếp nhận xử lý khiếu nại gửi cho khách hàng.

Bước 6: Bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại sau khi viết phiếu tiếp nhận khiếu nại sẽ phân loại và chuyển các bộ phận liên quan để điều tra làm rõ.

Bước 7: Các bộ phận liên quan điều tra và xác minh làm rõ, sau đó chuyển lại thông tin cho bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại.

Bước 8: Bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại trả lời Khách hàng theo kết quả điều tra của các bộ phận liên quan trong vòng 20 ngày làm việc kể từ ngày viết phiếu tiếp nhận khiếu nại.

Bước 9: Nếu Khách hàng đồng ý với kết quả trả lời thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại sẽ lưu hồ sơ và kết thúc.

Bước 10: Nếu khách hàng có văn bản không đồng ý với kết quả trả lời và có viện dẫn chứng cứ mới liên quan tới vấn đề khiếu nại thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại tiếp nhận, điều tra xác minh lại và trả lời khách hàng.

ĐIỀU 9. BẤT KHẢ KHÁNG

9.1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra mang tính khách quan và nằm ngoài tầm kiểm soát của các bên như động đất, bão, lũ lụt, lốc, sóng thần, lở đất, hỏa hoạn, chiến tranh hoặc có nguy cơ xảy ra chiến tranh, ... và các thảm họa khác chưa lường hết được, sự thay đổi chính sách hoặc ngăn cấm của cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam.

9.2. Khi xảy ra các sự kiện bất khả kháng dẫn tới các sản phẩm, dịch vụ của Bên B không thực hiện được theo nội dung trong hợp đồng thì Bên B không phải bồi thường cho Bên A và Bên B không phải hoàn trả các khoản chi phí do Bên A đã thanh toán cho Bên B.

ĐIỀU 10. CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG

10.1. Chấm dứt hợp đồng:

10.1.1. Hợp đồng này chấm dứt trong các trường hợp sau đây:

- Trường hợp thuê bao hết hạn theo hiệu lực hợp đồng và không có nhu cầu sử dụng theo thời hạn quy định tại Điều 11 dưới đây.

- Một trong hai bên có quyền yêu cầu đơn phương chấm dứt hợp đồng nếu bên kia có các vi phạm xảy ra trong quá trình thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng, trừ trường hợp bất khả kháng tại Điều 9.
- Cả hai bên đồng ý rằng việc chấm dứt được đề cập ở đây sẽ được hiểu là không ảnh hưởng đến các quyền và biện pháp khắc phục khác có sẵn cho mỗi bên theo Hợp đồng này, luật áp dụng, quy tắc và quy định.

10.1.2. Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng khi:

- (a) Bên A phát hiện Bên B vi phạm các nghĩa vụ quy định trong Hợp đồng. Trong trường hợp này, Bên A sẽ gửi thông báo (bằng văn bản hoặc bằng email, điện thoại) yêu cầu Bên B khắc phục và/hoặc chấm dứt những vi phạm đó. Trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên A mà Bên B không khắc phục và/hoặc chấm dứt vi phạm, Bên A có quyền Đơn phương chấm dứt Hợp đồng và không phải bồi thường bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do việc chấm dứt Hợp đồng này gây ra. Bên B có nghĩa vụ trả lại cho Bên A phần cước phí Dịch vụ còn lại tương ứng với những ngày Bên A chưa sử dụng Dịch vụ.
- (b) Bên B không thực hiện đầy đủ trách nhiệm đã được đề cập tại Điều 7.2 của Hợp đồng này.

10.1.3. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng khi:

- (a) Bên A không thực hiện thanh toán cho Bên B (tham chiếu Điều 5 của hợp đồng này).
- (b) Trong thời gian sử dụng Dịch vụ, Bên A có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm các nghĩa vụ quy định trong Hợp đồng. Trong trường hợp này, Bên B sẽ gửi thông báo (bằng văn bản hoặc bằng email, điện thoại) yêu cầu Bên A khắc phục và/hoặc chấm dứt những vi phạm đó. Trong vòng 05 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên B mà Bên A không khắc phục và/hoặc chấm dứt vi phạm, Bên B có quyền Đơn phương chấm dứt Hợp đồng và không phải bồi thường bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do việc chấm dứt Hợp đồng này gây ra. Đồng thời, Bên B không phải hoàn trả bất kỳ chi phí nào mà Bên A đã thanh toán cho Bên B.

10.2. Thanh lý hợp đồng:

Hợp đồng sẽ được tự động thanh lý khi chứng thư số của Bên A hết hạn mà Bên A không tiếp tục gia hạn chứng thư số, không tiếp tục thanh toán phí duy trì dịch vụ theo quy định và các bên không xảy ra tranh chấp.

ĐIỀU 11. THỜI HẠN HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG

Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký và có thời hạn đến khi chứng thư số của Bên A hết hiệu lực sử dụng mà Bên A không tiếp tục gia hạn sử dụng chứng thư số.

ĐIỀU 12. CHẤP NHẬN TUÂN THỦ CHÍNH SÁCH CHỨNG THƯ VÀ QUY CHẾ CHỨNG THỰC (CP/CPS)

Ngoài những điều khoản về quyền nghĩa vụ các bên đã quy định tại hợp đồng này, trách nhiệm của các bên tham gia hợp đồng còn chịu sự kiểm soát của Chính sách chứng thư và Quy chế chứng thực E-CA (CP/CPS) đã được Bộ Thông Tin và Truyền Thông phê duyệt.

ĐIỀU 13. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- 13.1. Các vấn đề yêu cầu phát sinh sẽ được các bên nghiên cứu, trao đổi, thống nhất và khi cần thiết sẽ ký các phụ lục bổ sung cho hợp đồng.
Mẫu hợp đồng E-CA đã được niêm yết và công khai trên website: <http://eca.com.vn>.
Bất kỳ hợp đồng đã sửa đổi không trùng khớp với mẫu công bố đều không có giá trị pháp lý.
- 13.2. Các trường hợp bất khả kháng và miễn trách nhiệm các bên cam kết tuân thủ theo Bộ Luật Dân sự 2015 và Luật Thương mại 2005.
- 13.3. Mọi tranh chấp phát sinh từ hợp đồng này trước hết phải được các bên giải quyết thông qua

thương lượng, hòa giải. Nếu không thể thương lượng, hòa giải được thì tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án. Mọi chi phí phát sinh bên thua kiện chịu.

- 13.4. Các bên cam kết thực hiện nghiêm túc các quy định trong hợp đồng này trên tinh thần thiện chí, hợp tác, trung thực và cùng có lợi.
- 13.5. Nếu hết thời hạn sử dụng chứng thư số mà Bên A không thanh toán phí gia hạn dịch vụ như Điều 5 thì áp dụng theo Điều 10.2 của hợp đồng này.
- 13.6. Đơn đăng ký và các giấy tờ cần thiết (nếu có) được kèm theo hợp đồng này.

Hợp đồng được làm thành bốn (04) bản bằng Tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ hai (02) bản.

ĐẠI DIỆN THUÊ BAO (BÊN A)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

ĐẠI DIỆN NHÀ CUNG CẤP (BÊN B)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)