

## HƯỚNG DẪN TRƯỚC KHI KÝ HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỨNG THỰC CHỮ KÝ SỐ CÔNG CỘNG EFY-CA

Tài liệu này hướng dẫn tổ chức, cá nhân hiểu và nắm rõ các nội dung cần phải thực hiện trước khi ký kết Hợp đồng, nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp cũng như trách nhiệm của thuê bao khi sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng EFY-CA.

Tổ chức, cá nhân đọc kỹ các nội dung trong bản hướng dẫn này và các điều khoản quy định tại bản hợp đồng trước khi thực hiện ký kết Hợp đồng.

### 1. Định nghĩa

- 1.1. **Dịch vụ EFY-CA** hoặc **Dịch vụ**: là dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng do Công ty Cổ phần Công nghệ Tin học EFY Việt Nam cung cấp theo giấy phép của Bộ Thông tin và Truyền thông.
- 1.2. **Khách hàng** hoặc **Thuê bao**: là cá nhân/tổ chức đăng ký và sử dụng dịch vụ EFY-CA.
- 1.3. **EFY Việt Nam**: Tên viết tắt của Công ty Cổ phần Công nghệ Tin học EFY Việt Nam, là nhà cung cấp Dịch vụ EFY-CA.
- 1.4. **Đại lý**: Là đại lý đã ký Hợp đồng đại lý dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng EFY-CA với EFY Việt Nam. Đại lý sẽ trực tiếp ký hợp đồng, xuất hóa đơn và nhận thanh toán với khách hàng về việc cung cấp dịch vụ EFY-CA.
- 1.5. **Giấy đăng ký cấp chứng thư số**: là văn bản xác lập, đăng ký việc sử dụng Dịch vụ giữa Khách hàng với EFY Việt Nam.
- 1.6. **Hợp đồng cung cấp dịch vụ**: là văn bản xác nhận việc sử dụng dịch vụ và cung cấp dịch vụ giữa Khách hàng với EFY Việt Nam/Đại lý.
- 1.7. **Gói dịch vụ** hoặc **Gói cước**: là gói cước mà Khách hàng đã đăng ký tại Giấy đăng ký cấp chứng thư số và được quy định chi tiết tại Hợp đồng cung cấp dịch vụ.
- 1.8. **Thiết bị**: là thiết bị phần cứng dùng để tạo ra cặp khóa công khai và khóa bí mật, đáp ứng tiêu chuẩn an toàn thông tin theo quy định.
- 1.9. **Chứng thư số**: là một dạng chứng thư điện tử do EFY Việt Nam cấp nhằm cung cấp thông tin định danh cho khóa công khai của Khách hàng từ đó xác nhận Khách hàng là người ký chữ ký số bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng.
- 1.10. **Người nhận**: là tổ chức hoặc cá nhân nhận được thông điệp dữ liệu được ký số bởi Khách hàng sử dụng dịch vụ EFY-CA, sử dụng chứng thư số của Khách hàng đó để kiểm tra chữ ký số trong thông điệp nhận được.

### 2. Phạm vi cung cấp và sử dụng dịch vụ

Khách hàng đồng ý sử dụng và EFY Việt Nam (hoặc Đại lý dịch vụ chứng thực chữ ký số của EFY Việt Nam) đồng ý cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng EFY-CA.

Phạm vi sử dụng: Sử dụng chứng thư số đúng theo quy định của pháp luật về chứng thư số, không được sử dụng, sao chép chứng thư số bất hợp pháp.

Giới hạn sử dụng: Sử dụng chứng thư số đúng mục đích, không sử dụng sai mục đích trước khi ký kết Hợp đồng.

### **3. Phí dịch vụ và phương thức thanh toán**

- 3.1. EFY Việt Nam cập nhật các thay đổi về chính sách giá tại website: <https://efyca.vn/>
- 3.2. Hình thức thanh toán: Tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản của EFY Việt Nam/Đại lý tại Hợp đồng dịch vụ ký kết giữa hai bên.
- 3.3. Đồng tiền thanh toán: Việt Nam đồng.
- 3.4. Lưu ý khi thanh toán và nhận bàn giao sản phẩm, Quý khách hàng kiểm tra chính xác thiết bị hoặc chứng thư số có đúng là sản phẩm, dịch vụ EFY-CA hay không? Trường hợp không đúng hãy yêu cầu đổi lại và có thể khiếu nại theo quy trình khiếu nại tại mục 8 tài liệu này.

### **4. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

- 4.1. Thanh toán đầy đủ giá trị gói cước dịch vụ ngay sau khi yêu cầu cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận khác.
- 4.2. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến Khách hàng và hoàn thiện toàn bộ hồ sơ đăng ký sử dụng dịch vụ đã nêu trên Giấy đăng ký cấp chứng thư số để phục vụ cho quá trình cấp chứng thư số và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác của những thông tin này.
- 4.3. Chịu mọi trách nhiệm trong việc quản lý, sử dụng và bảo mật các tài liệu và thiết bị được bàn giao trong suốt thời gian Chứng thư số của mình có hiệu lực và tạm dừng. Thông báo ngay cho EFY Việt Nam/Đại lý nếu nghi ngờ hay biết rằng khóa bí mật, thiết bị chứa chứng thư số đã bị mất/lộ/sử dụng trái phép để có biện pháp xử lý.
- 4.4. Sử dụng dịch vụ do EFY Việt Nam cung cấp đúng mục đích đề cập trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ và hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng chứng thư số cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi của Khách hàng trong việc sử dụng/quản lý khóa bí mật và thiết bị chứa chứng thư số.
- 4.5. Tuân thủ các quy định của pháp luật, điều khoản sử dụng dịch vụ và Hợp đồng cung cấp dịch vụ ký kết giữa hai bên.
- 4.6. Tuân thủ điều kiện bảo hành đối với thiết bị theo quy định của EFY Việt Nam.
- 4.7. Các khoản tiền Khách hàng đã thanh toán cho EFY Việt Nam sẽ không được hoàn trả trong trường hợp Khách hàng chấm dứt Dịch vụ trước thời hạn hoặc có hành vi vi phạm pháp luật hoặc vi phạm Điều khoản sử dụng Dịch vụ trong quá trình sử dụng dịch vụ.





4.8. Các quyền và nghĩa vụ khác của Khách hàng theo quy định tại Hợp đồng.

## **5. Quyền và nghĩa vụ của EFY Việt Nam/Đại lý**

- 5.1. Kích hoạt dịch vụ kể từ thời điểm nhận được toàn bộ tiền thanh toán theo gói dịch vụ Khách hàng đã đăng ký, trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận khác.
- 5.2. Được miễn trừ mọi trách nhiệm phát sinh không phải do lỗi của EFY Việt Nam/Đại lý trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ.
- 5.3. Đảm bảo việc sử dụng dịch vụ của Thuê bao là 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 trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, sửa chữa, nâng cấp hệ thống.
- 5.4. Giải quyết các rủi ro và các khoản đền bù trực tiếp, thực tế xảy ra cho Thuê bao và Người nhận trong trường hợp lỗi được cơ quan có thẩm quyền xác định là do EFY Việt Nam/Đại lý.
- 5.5. 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 có liên quan. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 5.6. Tiếp nhận thông tin: EFY Việt Nam đảm bảo tư vấn và hỗ trợ dịch vụ cho Khách hàng trong suốt quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ thông qua các kênh:
  - Tổng đài hỗ trợ: 1900 6142 / 1900 6139;
  - Email: ca@efy.com.vn;
  - Điện thoại: 0243 226 3099 / 0246 287 2290.
  - Hoặc các kênh thông tin hỗ trợ của Đại lý.
- 5.7. Các quyền và nghĩa vụ khác liên quan theo quy định tại Hợp đồng.

## **6. Tạm dừng, thu hồi chứng thư số**

- 6.1. Dịch vụ của Khách hàng sẽ tạm dừng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - a. Chứng thư số hết hạn mà khách hàng không tiếp tục gia hạn;
  - b. Thông tin đăng ký dịch vụ của khách hàng không chính xác;
  - c. Khách hàng có các hành vi vi phạm pháp luật hoặc vi phạm các điều khoản đã thỏa thuận theo hợp đồng;
  - d. Khi xảy ra các trường hợp bất khả kháng hoặc có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 6.2. Chứng thư số của khách hàng cũng bị tạm dừng, phục hồi, thu hồi theo quy định tại các Điều 28, 29 Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27/9/2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và chứng thực chữ ký số.

## **7. Chấm dứt và thanh lý dịch vụ**

- 7.1. Hoạt động cung cấp dịch vụ chấm dứt trong các trường hợp sau:
- a. Khách hàng đăng ký thu hồi chứng thư số hoặc hết thời hạn sử dụng của gói dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký.
  - b. Khách hàng trong khi sử dụng dịch vụ có hành vi vi phạm pháp luật, các thể lệ và quy định về khai thác dịch vụ
  - c. Khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - d. Các Bên thỏa thuận chấm dứt sử dụng và cung cấp dịch vụ trước thời hạn
- 7.2. Trong các trường hợp chấm dứt dịch vụ nêu tại điểm a và b mục 7.1 trên, Khách hàng không được hoàn trả bất kỳ chi phí nào đã thanh toán cho Bên cung cấp dịch vụ
- 7.3. Hợp đồng này được coi là tự động thanh lý khi hai bên hoàn thành nghĩa vụ hợp đồng mà không xảy ra tranh chấp.

## **8. Thủ tục giải quyết khiếu nại**

Trong trường hợp Khách hàng có khiếu nại về dịch vụ EFY-CA, Khách hàng sẽ thực hiện thủ tục khiếu nại theo quy trình mà Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng EFY-CA đã ban hành và công bố tại địa chỉ <https://efyca.vn/quy-trinh-xu-ly-khieu-nai.html>

## **9. Luật áp dụng và Giải quyết tranh chấp**

- 9.1. Điều khoản sử dụng này được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
- 9.2. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoạt động cung cấp Dịch vụ trước hết phải được các bên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp thương lượng, hòa giải không thành thì tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nơi EFY Việt Nam đặt trụ sở giao dịch chính. Phán quyết của Tòa án là quyết định cuối cùng và các bên phải có nghĩa vụ thi hành. Án phí và mọi chi phí phát sinh, bao gồm cả chi phí luật sư (nếu có) do bên thua kiện chịu.

