

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

(Áp dụng cho mọi dịch vụ tư vấn Thuế, Kế toán và Pháp lý doanh nghiệp)

1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- 1.1. **TLS:** Là Công ty cổ phần TLS, đơn vị cung cấp dịch vụ chuyên môn.
- 1.2. **Khách hàng:** Là tổ chức hoặc cá nhân được nêu tên trong Hợp đồng/Thư xác nhận dịch vụ để nhận dịch vụ từ TLS.
- 1.3. **Các bên:** Cách gọi chung của TLS và Khách hàng.
- 1.4. **Cổng thông tin:** Là khu vực lưu trữ và trao đổi dữ liệu trực tuyến do TLS thiết lập riêng cho Khách hàng.
- 1.5. **Sản phẩm dịch vụ:** Bao gồm báo cáo, tờ khai, hồ sơ, ý kiến tư vấn hoặc các tài liệu chuyên môn khác do TLS phát hành.
- 1.6. **Ngày hoàn thành dịch vụ:** Là ngày TLS tải Sản phẩm dịch vụ lên Cổng thông tin theo quy định tại Mục 4.
- 1.7. **Bảng văn bản:** Được hiểu là các thông tin được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu, bao gồm thư tín (có ký tên đóng dấu), thư điện tử (email), và các thông báo chính thống trên Cổng thông tin. Các hình thức tin nhắn tức thời (như Zalo, SMS, ...) chỉ có giá trị tham khảo và hỗ trợ, không được coi là thông báo bằng văn bản thay thế cho email trừ khi Các bên có thỏa thuận khác.

2. PHẠM VI VÀ BẢN CHẤT DỊCH VỤ

- 2.1. **Mục đích:** Sản phẩm dịch vụ của TLS chỉ nhằm phục vụ riêng cho mục đích nội bộ của Khách hàng. TLS không chịu trách nhiệm với bất kỳ bên thứ ba nào sử dụng lại các thông tin này.
- 2.2. **Tính thời điểm:** Các ý kiến tư vấn được xây dựng dựa trên quy định pháp luật và thông tin tại thời điểm thực hiện. TLS không có nghĩa vụ tự động cập nhật hoặc thông báo khi pháp luật thay đổi sau thời điểm đã ban hành kết quả, trừ khi có thỏa thuận khác.
- 2.3. **Giới hạn kết quả:** TLS không bảo đảm rằng cơ quan nhà nước sẽ chấp thuận hoàn toàn các quan điểm tư vấn, do việc áp dụng pháp luật tùy thuộc vào cách diễn giải của cơ quan có thẩm quyền.
- 2.4. **Quyết định kinh doanh:** TLS cung cấp dịch vụ tư vấn chuyên môn. Khách hàng là bên duy nhất chịu trách nhiệm đối với các quyết định quản trị, tài chính và thuế dựa trên kết quả tư vấn của TLS.
- 2.5. **Quan hệ đại diện:** TLS không được coi là đại diện pháp lý hoặc người đại diện theo ủy quyền của Khách hàng trước cơ quan nhà nước, trừ khi có văn bản ủy quyền riêng biệt.

- 2.6. **Bảo vệ thương hiệu:** Khách hàng không được trích dẫn nội dung hoặc sử dụng tên, biểu tượng của TLS trong các tài liệu công bố rộng rãi khi chưa được TLS đồng ý bằng văn bản.

3. TRÁCH NHIỆM CUNG CẤP VÀ LƯU TRỮ THÔNG TIN

- 3.1. **Quyền giả định:** TLS thực hiện dịch vụ dựa trên giả định rằng mọi hồ sơ, dữ liệu Khách hàng cung cấp là đầy đủ, trung thực và hợp pháp. TLS có quyền dựa hoàn toàn vào các thông tin này mà không cần kiểm chứng độc lập.
- 3.2. **Điều chỉnh tiến độ:** TLS có quyền điều chỉnh thời gian thực hiện dịch vụ tương ứng với thời gian Khách hàng chậm cung cấp thông tin hoặc phản hồi.
- 3.3. **Hệ quả thông tin thiếu:** TLS không chịu trách nhiệm đối với các sai sót, tiền phạt hoặc chậm trễ phát sinh từ việc Khách hàng cung cấp thông tin không nhất quán, cung cấp thiếu hoặc cung cấp sau thời hạn yêu cầu.
- 3.4. **Thời hạn lưu trữ:** TLS lưu trữ hồ sơ nghiệp vụ liên quan trong thời gian 05 (năm) năm kể từ Ngày hoàn thành dịch vụ. Sau thời hạn này, TLS có quyền tiêu hủy hồ sơ mà không cần thông báo riêng. Việc lưu trữ này không bắt buộc TLS phải duy trì quyền truy cập trực tuyến liên tục cho Khách hàng trên Cổng thông tin.

4. VẬN HÀNH CỔNG THÔNG TIN VÀ TRAO ĐỔI ĐIỆN TỬ

- 4.1. **Ghi nhận giao nhận:** Việc Khách hàng tải hồ sơ lên khu vực tiếp nhận trên Cổng thông tin được coi là bằng chứng pháp lý về việc đã bàn giao chứng từ cho TLS. Thời điểm bàn giao được xác định theo thời gian hệ thống ghi nhận.
- 4.2. **Thông báo bàn giao:** Dịch vụ được coi là đã bàn giao khi TLS tải kết quả lên Cổng thông tin và gửi thông báo qua thư điện tử (email). Việc thông báo qua các nhóm chat chỉ mang tính hỗ trợ thông tin.
- 4.3. **Hiệu lực mặc định:** Sản phẩm được coi là đã được Khách hàng chấp nhận sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ thời điểm tải lên Cổng thông tin, kể cả trường hợp Khách hàng chưa đọc email thông báo, trừ khi Khách hàng có phản hồi bằng văn bản về lỗi kỹ thuật hoặc không thể truy cập Cổng thông tin.
- 4.4. **Quản lý truy cập:** Khách hàng chịu trách nhiệm bảo mật tài khoản truy cập Cổng thông tin. TLS được miễn trừ trách nhiệm đối với rủi ro rò rỉ dữ liệu phát sinh từ việc Khách hàng quản lý không phù hợp quyền truy cập do mình kiểm soát.

5. BẢO MẬT VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

- 5.1. **Nghĩa vụ bảo mật:** Các bên cam kết không tiết lộ thông tin mật của nhau trong suốt quá trình hợp tác và trong vòng 05 (năm) năm sau đó. Nghĩa vụ này không áp dụng cho thông tin đã công khai hợp pháp hoặc khi cơ quan nhà nước yêu cầu cung cấp.

5.2. **Ngoại lệ nội bộ:** TLS có quyền chia sẻ thông tin trong phạm vi nội bộ nhân sự, chuyên gia công tác hoặc đơn vị hỗ trợ công nghệ (Google Workspace, phần mềm chuyên dụng) phục vụ việc cung cấp dịch vụ, với điều kiện các bên này tuân thủ nghĩa vụ bảo mật tương đương.

5.3. **Bảo vệ dữ liệu:** TLS cam kết xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo đúng Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân đã được công bố tại website:

<https://acctaxhn.com/chinh-sach-bao-ve-du-lieu-ca-nhan/>.

6. TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ VÀ KHIẾU NẠI

6.1. **Mức bồi thường:** Trừ trường hợp lỗi cố ý, trách nhiệm bồi thường của TLS đối với thiệt hại trực tiếp (có chứng từ hợp lệ) không vượt quá tổng mức phí dịch vụ của phần công việc phát sinh sai sót.

6.2. **Thời hiệu khiếu nại:** Mọi khiếu nại phải được thông báo bằng văn bản trong vòng 09 (chín) tháng kể từ Ngày hoàn thành dịch vụ. Quá thời hạn này, TLS không còn nghĩa vụ giải quyết.

6.3. **Giảm thiểu thiệt hại:** Khách hàng có trách nhiệm thực hiện các biện pháp hợp lý để hạn chế thiệt hại phát sinh. TLS không bồi thường cho những thiệt hại có thể tránh được nếu Khách hàng thực hiện các biện pháp ngăn chặn kịp thời.

7. PHÍ DỊCH VỤ VÀ THANH TOÁN

7.1. **Thời hạn thanh toán:** Khách hàng thanh toán phí dịch vụ trong vòng 14 (mười bốn) ngày kể từ khi TLS gửi yêu cầu thanh toán hoặc hóa đơn.

7.2. **Chế tài chậm trả:** TLS có quyền tạm dừng dịch vụ hoặc điều chỉnh tiến độ công việc tương ứng cho đến khi Khách hàng hoàn thành nghĩa vụ thanh toán. TLS có quyền tính lãi chậm trả theo mức lãi suất nợ quá hạn của ngân hàng thương mại tại thời điểm phát sinh.

7.3. **Xác định phí:** Mức phí dịch vụ cụ thể cho từng giai đoạn hoặc phạm vi công việc được quy định chi tiết tại Hợp đồng hoặc Thư xác nhận dịch vụ.

7.4. **Cơ chế điều chỉnh phí:** TLS có quyền xem xét lại và điều chỉnh mức phí dịch vụ trong các trường hợp: (i) Khối lượng công việc thực tế tăng vượt quá 20% so với khảo sát hoặc thống nhất tại Thư xác nhận dịch vụ; (ii) Có sự thay đổi trọng yếu về quy định pháp luật làm tăng chi phí tuân thủ của TLS; (iii) Chỉ số giá tiêu dùng (CPI) biến động từ 10% trở lên theo công bố của cơ quan nhà nước. TLS sẽ thông báo bằng văn bản cho Khách hàng trước ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước khi áp dụng mức phí mới.

8. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

8.1. **Quyền chấm dứt:** Mỗi bên có quyền chấm dứt hợp đồng bằng văn bản thông báo trước ít nhất 14 (mười bốn) ngày. TLS có quyền chấm dứt ngay lập tức nếu nhận thấy việc thực hiện có thể dẫn đến vi phạm pháp luật hoặc đạo đức nghề nghiệp.

- 8.2. **Nghĩa vụ tồn đọng:** Khi chấm dứt, Khách hàng vẫn phải thanh toán phí cho phần việc TLS đã thực hiện. Các điều khoản về bảo mật, trách nhiệm pháp lý và giải quyết tranh chấp vẫn tiếp tục có hiệu lực sau khi chấm dứt hợp đồng.

9. TRƯỜNG HỢP BẤT KHẢ KHÁNG

- 9.1. **Định nghĩa:** Các bên không bị coi là vi phạm hợp đồng nếu không thể thực hiện nghĩa vụ do các sự kiện nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý như: thiên tai, dịch bệnh, thay đổi đột ngột của chính sách pháp luật, sự cố hệ thống điện tử quốc gia hoặc gián đoạn nền tảng công nghệ toàn cầu.
- 9.2. **Nghĩa vụ thông báo:** Bên rơi vào tình trạng bất khả kháng phải thông báo bằng văn bản cho bên kia trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi sự việc xảy ra.
- 9.3. **Rủi ro hạ tầng:** TLS không chịu trách nhiệm đối với việc chậm trễ do sự cố kỹ thuật của các hệ thống công nghệ bên thứ ba (như: Cổng thông tin thuế điện tử, hạ tầng Internet quốc gia, sự cố phía nhà cung cấp dịch vụ lưu trữ đám mây).

10. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 10.1. **Thương lượng và Hòa giải:** Mọi tranh chấp phát sinh sẽ được ưu tiên giải quyết qua thương lượng. Các bên cam kết dành thời gian tối đa 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp để hòa giải.
- 10.2. **Trọng tài:** Trường hợp không thể thống nhất sau thời hạn hòa giải tại Mục 10.1, tranh chấp sẽ được phân xử tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) tại Hà Nội theo Quy tắc tổ tụng của Trung tâm này.
- 10.3. **Chi phí:** Phí trọng tài và các chi phí liên quan sẽ do bên thua kiện chịu, trừ khi có phán quyết khác của Hội đồng Trọng tài.

11. GIÁ TRỊ PHÁP LÝ CỦA GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ

- 11.1. **Công nhận chung:** Các bên thừa nhận giá trị pháp lý của chữ ký số, thư điện tử, tin nhắn định danh và các bằng chứng giao dịch trên Cổng thông tin tương đương văn bản giấy.
- 11.2. **Tính định danh:** Khách hàng có trách nhiệm cung cấp danh sách địa chỉ email ủy quyền trao đổi công việc. Mọi thông tin gửi từ các email này được coi là ý chí chính thức của Khách hàng. Khách hàng phải thông báo bằng văn bản cho TLS khi có thay đổi nhân sự quản lý các email này.
- 11.3. **Tính nguyên bản:** Các bên thống nhất không phủ nhận giá trị pháp lý của các tài liệu chuyên môn chỉ vì chúng được thể hiện dưới dạng điện tử.