

QUY ĐỊNH SỬ DỤNG

CHÍNH SÁCH VÀ QUY ĐỊNH CHUNG LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Công ty TNHH Base Tech là chủ sở hữu BaseCloud.vn (gọi tắt Base Cloud) xin kính gửi đến Quý khách hàng một số chính sách và quy định chung trong việc thỏa thuận sử dụng dịch vụ. Khách hàng sử dụng các dịch vụ của Base Cloud đồng nghĩa với việc chấp thuận các chính sách và quy định chung được mô tả rõ ràng trong văn bản này (Chính sách và quy định sử dụng dịch vụ) và những điều khoản sử dụng riêng cho từng dịch vụ.

I. Chính sách và Quy định sử dụng dịch vụ.

Chúng tôi có quyền tạm khóa dịch vụ của khách hàng hoặc từ chối phục vụ khách hàng trong tương lai nếu vi phạm một trong các quy định sử dụng sau đây:

1. Sử dụng dịch vụ để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật của Nhà nước CHXHCN Việt Nam hiện hành và các quy định quốc tế đang được áp dụng tại Việt Nam.
2. Sử dụng dịch vụ để truyền bá các nội dung nhạy cảm, văn hóa phẩm đồi trụy, ảnh hưởng đến thuần phong mỹ tục và văn hóa của Việt Nam.
3. Sử dụng dịch vụ máy chủ hoặc tài nguyên máy chủ để phát tán thư SPAM (thư rác), thư quảng cáo, BULK, MASS MAIL,... hoặc các hình thức gửi email từ máy chủ với số lượng lớn làm ảnh hưởng đến uy tín của các dãy IP đang sử dụng tại Base Cloud hoặc các đối tác có liên quan.
4. Phát tán và lưu trữ các loại mã độc nhằm mục đích tấn công website khác, hoặc mục đích phá hoại hệ thống của Base Cloud như Botnet, DDoS, Malware, Virus, Phishing. Bao gồm cả trường hợp website chứa mã độc một cách vô ý (không có chủ đích).
5. Sử dụng dịch vụ máy chủ để lưu trữ website, phần mềm mạo danh cá nhân, tổ chức, có mục đích xấu, lừa đảo, gây ảnh hưởng danh dự và uy tín cho người khác.
6. Sử dụng các phần mềm lạm dụng CPU và các tài nguyên khác của máy chủ trong thời gian dài như đào coin (Coin Mining), các phần mềm trao đổi lượt xem website như Hitleap hoặc tương tự, ...
7. Sử dụng dịch vụ để lưu trữ nội dung số vi phạm bản quyền, tác quyền.

Ngoài ra, Quý khách hàng khi sử dụng dịch vụ sẽ được hệ thống khởi tạo tài khoản để quản trị dịch vụ tại Portal Base Cloud. Thông thường, sẽ cần được khách hàng xác nhận qua email để kích hoạt tài khoản trước khi sử dụng. Trong quá trình đăng ký, gia hạn và sử dụng dịch vụ, Quý khách hàng có thể sẽ cần phải xác thực thêm thông tin cá nhân (số điện thoại, CMND/CCCD, Mã số thuế công ty, ...) trước khi dịch vụ được kích hoạt hoặc gia hạn. Việc cung cấp các thông tin cá nhân khi được yêu cầu trong quá trình sử dụng dịch vụ của Base Cloud nhằm mục đích bảo đảm lợi ích giữa 2 bên (Base Cloud và khách hàng), và phù hợp với luật pháp của nước CHXHCN Việt Nam.

II. Quy định về trách nhiệm của khách hàng.

Khách hàng tại Base Cloud luôn có đầy đủ các quyền và nghĩa vụ của bên thuê dịch vụ - theo quy định tại Bộ luật dân sự và Luật thương mại Việt Nam. Để bảo đảm quyền lợi của mình, khách hàng cũng cần tuân thủ một số quy định sau đây:

1. Khách hàng có trách nhiệm tự bảo mật thông tin đăng nhập vào hệ thống website hoặc thông tin đăng nhập vào bảng điều khiển dành cho khách hàng tại Base Cloud. Khách hàng có trách nhiệm thông báo với chúng tôi nếu phát hiện hành vi sử dụng mật khẩu trái phép.
2. Khách hàng tự chịu trách nhiệm những nội dung đăng tải lên website và lưu trữ tại máy chủ khi thuê dịch vụ tại Base Cloud, đồng thời chịu trách nhiệm trước pháp luật khi có tranh chấp, khiếu kiện.
3. Khách hàng có trách nhiệm tự bảo quản và duy trì website, máy chủ ảo, và tự chịu trách nhiệm nếu hậu quả thiệt hại xảy ra do sự chủ quan hoặc quản lý lỏng lẻo của khách hàng.
4. Khách hàng có trách nhiệm tự bảo quản và duy trì dữ liệu, mã nguồn trên hệ thống lưu trữ của Base Cloud. Base Cloud sẽ không chịu trách nhiệm với các sự cố mất mát dữ liệu do khả năng sử dụng và bảo mật lỏng lẻo của khách hàng gây ra.
5. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin chính xác của người hoặc tổ chức đăng ký dịch vụ, và phải đảm bảo các giấy tờ có liên quan được gửi cho chúng tôi là chính xác như CMND, CCCD, Hộ chiếu, Mã số thuế công ty, ... khi có yêu cầu.

III. Quy định về trách nhiệm của Base Cloud

Với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ, Base Cloud có đầy đủ các quyền và nghĩa vụ của bên cung ứng dịch vụ theo quy định tại Bộ luật dân sự và Luật thương mại. Base Cloud có trách nhiệm dưới đây:

1. Cung cấp dịch vụ với thông số kỹ thuật đúng như cam kết trên trang chủ <https://basecloud.vn>.

2. Có trách nhiệm hỗ trợ khách hàng xuyên suốt trong thời gian sử dụng dịch vụ tùy theo chính sách hỗ trợ theo các thông tin đã được cam kết, điều khoản sử dụng của từng dịch vụ.
3. Thông báo đầy đủ cho khách hàng khi có lịch bảo trì dịch vụ hoặc thay đổi trong dịch vụ. Đối với các trường hợp sự cố bất khả kháng xảy ra đột ngột làm gián đoạn/ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, Base Cloud có trách nhiệm phản hồi thông tin cần thiết và trung thực đến cho khách hàng khi có yêu cầu.
4. Thực hiện đúng với các cam kết khác trong văn bản này và những văn bản pháp lý liên quan.

IV. Phạm vi cung cấp dịch vụ và bản quyền phần mềm

Phạm vi cung cấp dịch vụ và trách nhiệm về bản quyền phần mềm được quy định như sau. Quý khách vui lòng lưu ý các nội dung dưới đây.

IV.1. Đối với dịch vụ máy chủ ảo (Cloud VPS)

Base Cloud cung cấp tài nguyên hạ tầng được cấu hình theo yêu cầu của Quý khách (CPU, RAM, dung lượng lưu trữ, băng thông, địa chỉ IP) cùng hệ điều hành được khởi tạo sẵn để Quý khách bắt đầu vận hành.

1. Phạm vi cung cấp của Base Cloud giới hạn ở phần tài nguyên hạ tầng và việc khởi tạo máy chủ ảo. Hệ điều hành (bao gồm hệ điều hành Windows và các bản phân phối khác) được cài đặt ở phiên bản dùng thử (trial/evaluation) theo chính sách sử dụng chung của nhà cung cấp hệ điều hành.
2. Theo mặc định, dịch vụ máy chủ ảo không bao gồm sẵn bản quyền (license) của hệ điều hành hay các phần mềm do Quý khách cài đặt; Base Cloud không chịu trách nhiệm về bản quyền của các phần mềm này, trừ trường hợp Quý khách đăng ký gói bản quyền riêng do Base Cloud cung cấp.
3. Việc mua, kích hoạt và duy trì bản quyền hợp lệ cho hệ điều hành Windows và mọi phần mềm thương mại khác chạy trên máy chủ (nếu có) thuộc trách nhiệm và phạm vi của Quý khách. Quý khách chủ động làm việc với đơn vị cung cấp bản quyền tương ứng để bảo đảm tuân thủ điều khoản sử dụng của từng phần mềm.

IV.2. Quy định chung về bản quyền

Quý khách tự chịu trách nhiệm trước pháp luật đối với mọi tranh chấp, khiếu nại liên quan đến bản quyền phần mềm phát sinh từ việc cài đặt và sử dụng phần mềm trên dịch vụ thuê tại Base Cloud (nội dung này bổ trợ cho quy định tại Mục I.7 và Mục II.2).

Base Cloud có cung cấp bản quyền phần mềm hệ điều hành Windows chính hãng. Trường hợp Quý khách có nhu cầu sử dụng bản quyền hợp lệ, vui lòng liên hệ Base Cloud qua khung chat trên website hoặc email info@basecloud.vn để được cung cấp.

V. Tạm ngưng dịch vụ.

Dịch vụ của khách hàng sẽ bị tạm ngưng mà không cần thông báo trước nhưng sẽ được nhận email/tin nhắn thông báo hết hạn, hoặc email/tin nhắn thông báo tạm ngưng dịch vụ theo các trường hợp dưới đây:

1. Quá hạn thanh toán từ 0-5 ngày kể từ ngày hết hạn dịch vụ.
2. Dịch vụ vi phạm chính sách sử dụng của dịch vụ tương ứng.
3. Có tranh chấp xảy ra kiện cáo, hoặc chịu sự kiểm tra của pháp luật.

Lưu ý: email/tin nhắn giữa Base Cloud và khách hàng sẽ qua các kênh giao tiếp giữa 2 bên đã được đăng ký trong hệ thống.

VI. Sử dụng địa chỉ IP

Mỗi khách hàng khi đăng ký dịch vụ chỉ được phép sử dụng IP do Base Cloud cung cấp, bao gồm IP có sẵn được thiết lập trên máy chủ và IP khách hàng mua thêm từ Base Cloud. Nếu khách hàng cố tình cấu hình máy để sử dụng IP khác IP được cung cấp sẽ bị ngưng dịch vụ tạm thời. Nếu tái phạm, chúng tôi buộc ngưng dịch vụ của Quý khách tại Base Cloud vĩnh viễn không hoàn tiền và có quyền từ chối phục vụ trong tương lai.

VII. Đăng ký tài khoản

Tài khoản trên hệ thống quản trị dịch vụ Portal Base Cloud là một tài khoản khách hàng tạo ra trong quá trình đăng ký dịch vụ. Tài khoản này sẽ có chức năng theo dõi thời hạn dịch vụ, thanh toán và gia hạn dịch vụ, gửi yêu cầu hỗ trợ và sử dụng các chức năng đặc thù của từng dịch vụ. Tất cả các tài khoản mới khách hàng phải đăng ký với thông tin hợp lệ và có thể xác minh được trong trường hợp cần thiết. Tài khoản đăng ký mới với thông tin sai lệch sẽ bị xóa mà không cần thông báo trước. Không thể đăng ký nhiều tài khoản với cùng một thông tin người dùng. Trong trường hợp khách hàng có các yêu cầu đặc biệt về việc sử dụng nhiều hơn 1 tài khoản, Quý khách hàng cần liên hệ Base Cloud để được hỗ trợ. Khách hàng cần phải cung cấp thông tin xác nhận chính xác và kịp thời với chúng tôi trong quá trình sử dụng dịch vụ của Khách hàng với Base Cloud. Chúng tôi có thể gửi xác nhận bất kỳ thông tin thay đổi nào, và nếu không thể nhận được xác nhận, chúng tôi có quyền tạm ngưng hoặc chấm dứt dịch vụ đang cung cấp cho khách hàng.

VIII. Hủy dịch vụ

Khách hàng phải gửi một yêu cầu hủy từ khu vực quản trị dịch vụ của khách hàng để hủy bỏ dịch vụ, hoặc liên hệ trực tiếp với Base Cloud qua điện thoại, email, tin nhắn. Khách hàng có thể hủy dịch vụ bất cứ lúc nào với bất kỳ lý do nào. Chi phí khách hàng đã thanh toán cho Base Cloud sẽ không được hoàn trả trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc lý do đặc biệt trên cơ sở sự thỏa thuận của hai bên. Khách hàng có thể yêu cầu chúng tôi xóa tất cả các thông tin cá nhân tại thời điểm hủy. Mọi dữ liệu của khách hàng trên dịch vụ của Base Cloud sẽ được xóa cùng lúc khi hủy dịch vụ.

IX. Thanh toán

Base Cloud hỗ trợ qua các hình thức thanh toán dịch vụ là Thanh toán tại văn phòng công ty, Chuyển khoản ngân hàng. Quý khách có quyền lựa chọn hình thức thanh toán phù hợp và thời gian kích hoạt dịch vụ cũng sẽ tùy theo phương thức thanh toán; chúng tôi sẽ kích hoạt ngay sau khi nhận thanh toán thành công từ khách hàng và duyệt thanh toán.

Chúng tôi cần khách hàng hiểu rằng các thanh toán dịch vụ đều là thanh toán trả trước nhằm duy trì dịch vụ. Đối với việc gia hạn dịch vụ, hệ thống sẽ tự động nhắc hạn trước khi hết hạn từ 5-15 ngày và liên tục nhắc lại để thông báo cho khách hàng cho đến khi dịch vụ quá hạn 3-5 ngày (thông thường sẽ thông báo qua email đăng ký của khách hàng). Khi dịch vụ bị khóa/hủy, hệ thống sẽ không còn thông báo nhắc hạn nữa.

X. Thuế

Khách hàng có nghĩa vụ chi trả các khoản thuế của từng dịch vụ. Đối với dịch vụ Cloud VPS, giá trên website chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng (VAT).

XI. Thanh toán trễ hạn

Khách hàng có trách nhiệm thanh toán duy trì dịch vụ đúng thời hạn. Dịch vụ sẽ tự động tạm khóa khi hết hạn, đưa vào trạng thái chờ thanh toán để kích hoạt lại dịch vụ, và dữ liệu sẽ bị xóa hoàn toàn sau tối đa 5 ngày kể từ ngày hết hạn nếu không gia hạn dịch vụ.

XII. Từ chối thanh toán

Chúng tôi có quyền từ chối nhận thanh toán nếu phát hiện thanh toán không minh bạch hoặc có dấu hiệu vi phạm hình sự.

XIII. Hoàn tiền

Chúng tôi chấp nhận việc hoàn tiền khi có yêu cầu trong vòng 10 ngày kể từ ngày kích hoạt dịch vụ. Việc yêu cầu hoàn tiền phải tuân thủ theo **chính sách đổi/trả và hoàn tiền** và chúng tôi không hoàn tiền 100% cho việc vi phạm dịch vụ.

XIV. Hỗ trợ

Base Cloud vận hành nhiều kênh liên lạc - fanpage Facebook, Zalo OA, email, hệ thống ticket trên portal và chat trực tiếp trên website (qua công cụ chat hỗ trợ do Base Cloud phát triển) - phục vụ cho nhiều mục đích khác nhau như truyền thông, marketing, tương tác và hỗ trợ khách hàng. Nhằm tối ưu chất lượng hỗ trợ, chúng tôi ưu tiên xử lý các yêu cầu hỗ trợ của khách hàng qua kênh chat trực tiếp trên website của Base Cloud. Tất cả các kênh liên lạc chính thống nói trên đều có trên trang chủ của Base Cloud. Trong một số trường hợp, việc giải quyết vấn đề có thể mất thời gian nên chúng tôi rất tiếc không thể hỗ trợ khách hàng nhanh hơn. Các vấn đề được giải quyết bởi đội ngũ được phân công; khách hàng không có quyền yêu cầu giải quyết bởi một thành viên cụ thể vì sẽ làm chậm trễ việc xử lý các vấn đề của khách hàng. Xem thêm tại <https://basecloud.vn>.

XV. Khiếu nại.

Chúng tôi luôn cố gắng để dịch vụ tốt hơn. Khách hàng có quyền khiếu nại hoặc góp ý với dịch vụ của Base Cloud thông qua địa chỉ email info@basecloud.vn hoặc qua các kênh liên lạc giữa Base Cloud và khách hàng (chat trực tiếp trên website, Fanpage, Zalo OA, ticket,...). Khiếu nại của khách hàng sẽ được chúng tôi cố gắng xử lý thật sớm và phản hồi trong vòng 24 giờ.

XVI. Giới hạn trách nhiệm và từ chối đảm bảo.

Trong mọi trường hợp, giám đốc điều hành của Base Cloud, nhân viên hoặc các đại lý sẽ không phải chịu trách nhiệm do tổn thất trực tiếp hoặc hậu quả, đặc biệt là việc mất quyền lợi khách hàng hoặc mất dữ liệu do chủ quan của khách hàng. Khách hàng cũng chấp nhận rằng Base Cloud có quyền miễn trừ đảm bảo trách nhiệm tại các điều khoản trong văn bản này nếu có thỏa thuận riêng với khách hàng. Khách hàng không được quyền miễn trừ trách nhiệm với các điều khoản được nêu trong văn bản này.

XVII. Bồi thường thiệt hại.

Trong trường hợp khách hàng vi phạm điều khoản sử dụng nghiêm trọng dẫn tới tổn thất về hạ tầng, nhân sự của Base Cloud thì phải hoàn toàn chịu mọi chi phí thiệt hại.

Trường hợp Base Cloud không đảm bảo được cam kết dịch vụ (SLA) thì sẽ bồi thường thông qua Chính sách hoàn tiền dựa trên thời gian dịch vụ Quý khách đã thanh toán nhưng chưa sử dụng. Số dư này khách hàng chỉ có thể sử dụng để đăng ký dịch vụ hoặc gia hạn, không có giá trị quy đổi tiền mặt, trừ trường hợp 2 bên có thỏa thuận riêng và được sự thống nhất giữa 2 bên.

XVIII. Thay đổi các điều khoản.

Base Cloud có thể thay đổi điều khoản sử dụng dịch vụ, mọi chính sách hoặc các văn bản pháp lý liên quan khi cần thiết. Các thay đổi sẽ được thông báo cho khách hàng qua email khi cần thiết hoặc trên chính địa chỉ liên kết này. Liên kết này được đính kèm trong trang cá nhân của Khách hàng tại Portal quản trị dịch vụ. Vì vậy, Khách hàng có trách nhiệm thường xuyên theo dõi các văn bản này để đảm bảo luôn thực hiện đúng theo các điều khoản./.

CÔNG TY TNHH BASE TECH

Mã số thuế: 0402334281

Địa chỉ: 16 An Nhơn 9, Phường An Hải, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

Email: info@basecloud.vn - Website: <https://basecloud.vn>