

I. Các Điều khoản và Điều kiện Tổng quát của Công ty TNHH TÜV Rheinland Việt Nam (sau đây gọi là “TRV”)

1 Phạm vi

- 1.1 Các Điều khoản và Điều kiện Chung (“ĐKĐKC”) sau đây của TRV áp dụng đối với những dịch vụ được thỏa thuận giữa TRV và khách hàng (sau đây gọi là "các Bên"), bao gồm các dịch vụ phụ trợ và những nghĩa vụ bổ sung khác trong khuôn khổ thực hiện hợp đồng (sau đây gọi chung là “Dịch vụ”). Các Điều khoản và Điều kiện Đặc biệt sẽ áp dụng bổ sung và có hiệu lực cao hơn những ĐKĐKC này.
- 1.2 Người tiêu dùng và doanh nhân đều có thể là khách hàng trong khuôn khổ ý nghĩa của những ĐKĐKC này.
- 1.3 Nếu khách hàng là người tiêu dùng, "II. Điều khoản và điều kiện đặc biệt dành cho người tiêu dùng" sẽ được áp dụng bổ sung và có hiệu lực cao hơn Các Điều khoản và Điều kiện Chung và Các Điều khoản và Điều kiện Đặc biệt.
- 1.4 Các điều khoản và điều kiện mâu thuẫn hoặc khác biệt của khách hàng không được áp dụng và do đó bị loại trừ. Các điều khoản và điều kiện chung của khách hàng không trở thành một phần của hợp đồng ngay cả khi TRV không có phản đối rõ ràng hoặc chấp nhận thanh toán của khách hàng khi chưa đặt dịch vụ trước hoặc thực hiện dịch vụ khi chưa đặt trước.
- 1.5 Trong phạm vi mối quan hệ kinh doanh hiện tại với khách hàng, các ĐKĐKC và Điều khoản và Điều kiện Đặc biệt cũng áp dụng đối với những hợp đồng trong tương lai với những khách hàng này và TRV không phải tham chiếu một cách cụ thể đến từng trường hợp.
- 1.6 Trong phạm vi những ĐKĐKC hoặc Điều khoản và Điều kiện Đặc biệt đề cập đến khái niệm “người kiểm định”, khái niệm này cũng bao gồm tổ chức ủy quyền và chứng nhận; khái niệm “thông số kiểm định”, “yêu cầu kiểm định” và “thủ tục kiểm định” áp dụng theo các thông số và thủ tục của tổ chức ủy quyền và chứng nhận.
- 1.7 Trong phạm vi ĐKĐKC này hoặc các Điều khoản và Điều kiện Đặc biệt đề cập đến yêu cầu về biểu mẫu bằng văn bản, thì biểu mẫu bằng văn bản theo nghĩa của luật pháp Việt Nam là đủ để tuân thủ yêu cầu về biểu mẫu bằng văn bản.
- 1.8 Những hợp đồng riêng lẻ được lập với khách hàng trong từng trường hợp (bao gồm thỏa thuận thế chấp, bổ sung và sửa đổi) phải được ưu tiên hơn ĐKĐKC này trong mọi trường hợp. Tùy theo bằng chứng ngược lại, văn bản hợp đồng hoặc văn bản xác nhận của TRV có giá trị pháp lý cao hơn nội dung của những hợp đồng nêu trên.

2 Báo giá và ký kết hợp đồng; thời hạn hợp đồng

- 2.1 Hợp đồng được ký kết bằng cách ký kết thư chào hàng của TRV hoặc văn bản hợp đồng riêng của hai Bên tham gia vào hợp đồng hoặc bằng việc TRV cung cấp các Dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng. Nếu khách hàng yêu cầu dịch vụ từ TRV mà không có thư chào hàng từ trước của TRV, TRV có toàn quyền chấp nhận yêu cầu dịch vụ bằng văn bản tuyên bố chấp nhận hoặc bằng cách thực hiện Dịch vụ được yêu cầu.
- 2.2 Trong phạm vi thời hạn hợp đồng cụ thể đã được thỏa thuận, việc thực hiện yêu cầu dịch vụ sẽ tuân theo những gì đã được thỏa thuận trong thư chào hàng của TRV hoặc trong hợp đồng. Thời hạn đã thỏa thuận sẽ được gia hạn theo thời hạn quy định trong thư chào hàng hoặc trong hợp đồng nếu một trong các Bên tham gia hợp đồng không kết thúc hợp đồng bằng văn bản ba (3) tháng trước ngày hết hạn.

3 Cung cấp Dịch vụ và phạm vi Dịch vụ

- 3.1 Phạm vi và loại dịch vụ do TRV cung cấp được quy định trong bảng mô tả dịch vụ được thỏa thuận theo hợp đồng của TRV. Nếu không có bảng mô tả dịch vụ riêng của TRV, thư chào hàng gần nhất của TRV sẽ quyết định dịch vụ được cung cấp. Các Bên chỉ được

thỏa thuận những thay đổi đối với bảng mô tả dịch vụ bằng văn bản. Trừ khi có thỏa thuận khác, TRV không chịu trách nhiệm đối với những Dịch vụ nằm ngoài phạm vi bảng mô tả dịch vụ (ví dụ: kiểm tra tính chính xác và khả năng hoạt động của phụ tùng, sản phẩm, quy trình, tình trạng lắp đặt, bố trí tổ chức không được nêu trong bảng mô tả dịch vụ cũng như mục đích sử dụng và ứng dụng của chúng). Cụ thể, TRV không chịu trách nhiệm đối với thiết kế, lựa chọn vật liệu, cấu tạo hoặc mục đích sử dụng của phụ tùng, sản phẩm, quy trình hoặc nhà máy được kiểm tra, trừ khi được quy định rõ ràng trong yêu cầu dịch vụ.

- 3.2 TRV có toàn quyền quyết định phương pháp cung cấp dịch vụ bao gồm kiểm tra hoặc thử nghiệm, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản hoặc có quy định bắt buộc yêu cầu thủ tục cụ thể.
- 3.3 Nếu sau khi ký kết hợp đồng, có thay đổi về quy định và tiêu chuẩn pháp lý bắt buộc hoặc các yêu cầu chính thức đối với Dịch vụ đã thỏa thuận, TRV sẽ được hưởng thù lao bổ sung cho các chi phí cần thiết để giải quyết bất kỳ thay đổi bắt buộc nào như vậy.
- 3.4 Trừ khi có thỏa thuận theo hợp đồng, khi thử nghiệm, TRV không đảm bảo tính chính xác của các chương trình an toàn hoặc quy định an toàn đối với cơ sở của những cuộc thử nghiệm do khách hàng hoặc bên thứ ba cung cấp.
- 3.5 Các Dịch vụ phải cung cấp theo hợp đồng là dịch vụ độc quyền với khách hàng. Liên hệ của các Bên thứ ba với Dịch vụ của TRV, cũng như việc cung cấp và phụ thuộc vào kết quả hoạt động của bất kỳ Bên thứ ba nào, không phải là một phần của Dịch vụ đã thỏa thuận. Điều này cũng áp dụng nếu khách hàng chuyển kết quả thực hiện - toàn bộ hoặc trích xuất - cho bên thứ ba theo Điều 10.4.
- 3.6 Các Bên không được thêm bất kỳ Bên thứ ba nào vào phạm vi bảo vệ của hợp đồng, trừ khi có văn bản thỏa thuận rõ ràng của các bên nêu rõ Bên thứ ba.

4 Thời gian/ngày thực hiện

- 4.1 Thời gian và ngày thực hiện được nêu trong hợp đồng không mang tính ràng buộc, trừ khi được nêu rõ ràng là mang tính ràng buộc trong hợp đồng.
- 4.2 Trong trường hợp việc thực hiện bị trì hoãn, khách hàng chỉ có thể rút khỏi hợp đồng theo các điều khoản luật định nếu TRV chịu trách nhiệm cho sự chậm trễ trong việc thực hiện. Các quyền chấm dứt hợp đồng theo luật định vẫn giữ nguyên hiệu lực. TRV không chịu trách nhiệm cho sự chậm trễ trong việc thực hiện, cụ thể trong trường hợp khách hàng không hoàn thành các nghĩa vụ hợp tác theo Mục 5.1 hoặc không thực hiện đúng thời hạn và đặc biệt là không cung cấp cho TRV tất cả các tài liệu và thông tin cần thiết để thực hiện dịch vụ được nêu trong hợp đồng.
- 4.3 Nếu khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ thời hạn theo pháp luật, được quy định chính thức và/hoặc do người kiểm định quy định, khách hàng sẽ chịu trách nhiệm thỏa thuận về ngày thực hiện với TRV để có thể tuân thủ thời hạn theo pháp luật và/hoặc được quy định chính thức. TRV không chịu trách nhiệm về điều này trừ khi TRV đã đồng ý rõ ràng bằng văn bản trong đó nêu rõ rằng việc đảm bảo thời hạn là nghĩa vụ theo hợp đồng của TRV.

5 Nghĩa vụ hợp tác của khách hàng

- 5.1 Khách hàng sẽ thực hiện hoặc cung cấp tất cả các thông tin hoặc tài liệu hợp tác và/hoặc hỗ trợ cần thiết, đặc biệt là thông tin hoặc tài liệu hợp tác và/hoặc hỗ trợ được quy định trong Phần II (Điều khoản và Điều kiện Đặc biệt), và sẽ cung cấp thông tin cho phép TRV cung cấp Dịch vụ theo hợp đồng một cách phù hợp. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo thực hiện tất cả các hành động hợp tác cần thiết, tài liệu và thông tin về phía mình, các đại lý hoặc các bên thứ ba khác của họ cùng liên quan đều được cung cấp kịp thời và miễn phí cho TRV.
- 5.2 Tất cả hành động hợp tác, tài liệu và thông tin được nêu trong mục 5.1 phải tuân thủ các quy định pháp luật, tiêu chuẩn, quy định an toàn và quy định phòng tránh tai nạn liên quan.

- 5.3 Khách hàng phải chịu mọi chi phí bổ sung phát sinh từ việc phải thực hiện nhiều lần hoặc trì hoãn Dịch vụ do thông tin chậm trễ, không chính xác hoặc không đầy đủ hoặc hợp tác không đúng cách. Ngay cả khi đã thống nhất về mức giá trọn gói hoặc giá tối đa, TRV có quyền lập hóa đơn với những chi phí bổ sung này.
- 5.4 Khách hàng phải đảm bảo nhân viên TRV được cung cấp một môi trường làm việc an toàn để thực hiện các nhiệm vụ công việc tại cơ sở của khách hàng và cũng cung cấp các chỉ dẫn cần thiết về các mối nguy hiểm tại nơi làm việc, thiết bị bảo hộ cụ thể cho nhân viên trong hoạt động bổ sung nếu có.

6 Giá và Thanh toán Dịch vụ

- 6.1 Trong phạm vi TRV và khách hàng đã đồng ý một mức giá trọn gói cố định trong hợp đồng, điều này sẽ được lập hóa đơn. Nếu phạm vi Dịch vụ không được xác định hoàn toàn bằng văn bản khi hợp đồng được ký kết, thì Dịch vụ do TRV cung cấp sẽ được lập hóa đơn tùy theo thời gian và mức phí đã thỏa thuận trong hợp đồng.

Nếu số tiền phí không được thỏa thuận bằng văn bản trong hợp đồng, việc lập hóa đơn sẽ dựa trên bảng giá TRV có hiệu lực tại thời điểm Dịch vụ được cung cấp, bảng giá sẽ được cung cấp cho khách hàng theo yêu cầu. Trừ khi có thỏa thuận khác, phải thêm thuế giá trị gia tăng hiện hành hoặc thuế tương tự vào giá đã thỏa thuận.

- 6.2 Trừ khi có thỏa thuận khác, phải thêm thuế giá trị gia tăng hiện hành hoặc thuế tương tự vào giá đã thỏa thuận. Có thể thực hiện thanh toán từng phần. Trong trường hợp thực hiện thanh toán từng phần, tiền thù lao từng phần sẽ được tính sau khi nghiệm thu thành công từng phần công việc riêng lẻ.

- 6.3 TRV có quyền yêu cầu thanh toán ngay cho các dịch vụ đã được cung cấp theo hợp đồng với số tiền bằng giá trị dịch vụ đã cung cấp và còn nợ theo hợp đồng.

7 Thời hạn thanh toán/chi phí/bù trừ

- 7.1 Tất cả hóa đơn sẽ đến hạn thanh toán trong vòng 30 ngày kể từ ngày lập hóa đơn.

Tất cả hóa đơn đến hạn thanh toán ngay lập tức mà không được khấu trừ khi nhận được hóa đơn. Không áp dụng giảm giá và hoàn tiền.

- 7.2 Các khoản thanh toán sẽ được thực hiện vào tài khoản ngân hàng của TRV được ghi trên hóa đơn, ghi rõ số hóa đơn và số khách hàng. Trừ khi các Bên có thỏa thuận khác trong hợp đồng, các khoản thanh toán sẽ được thực hiện vào tài khoản ngân hàng của TRV ghi trên hóa đơn, ghi rõ số hóa đơn và số khách hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày lập hóa đơn. Việc thanh toán được thực hiện bằng Đồng Việt Nam hoặc bằng ngoại tệ, nếu pháp luật Việt Nam cho phép.

- 7.3 Trong trường hợp khách hàng không trả được nợ, TRV được quyền tính lãi suất mặc định ở mức 20%/năm trên số dư nợ trên tính theo ngày. TRV có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại phát sinh thêm.

- 7.4 Nếu khách hàng không có khả năng thanh toán hóa đơn, TRV có quyền rút khỏi hợp đồng với khách hàng sau khi hết thời gian gia hạn hợp lý (a) để rút lại chứng chỉ hoặc dấu kiểm tra đã được cấp trước đó, để yêu cầu kết quả công việc trở lại, chẳng hạn như các báo cáo thử nghiệm, và đưa ra tuyên bố về sự tuân thủ là vô hiệu và (b) để chấm dứt hợp đồng mà không cần thông báo trong trường hợp hợp đồng là một nghĩa vụ tiếp diễn dài hạn hoặc một hợp đồng có thời hạn đã thỏa thuận.

- 7.5 Nếu sau khi ký kết hợp đồng, TRV biết về trường hợp xảy ra hoặc có khả năng xảy ra việc khách hàng mất khả năng thanh toán hoặc suy giảm đáng kể khác trong điều kiện tài chính của khách hàng, đe dọa khả năng hoàn thành các nghĩa vụ theo hợp đồng, TRV có quyền từ chối các dịch vụ tương ứng theo hợp đồng. Quyền từ chối thực hiện không áp dụng trong trường hợp khách hàng thực hiện các nghĩa vụ theo hợp đồng hoặc cung cấp bảo

đảm bằng số tiền yêu cầu thanh toán có nguy cơ không thanh toán được. Nếu khách hàng không cung cấp dịch vụ còn nợ hoặc cung cấp đầy đủ bảo đảm trong khoảng thời gian hợp lý, TRV có quyền chấm dứt hợp đồng trong khi yêu cầu bồi thường và tiền phạt vẫn được giữ nguyên.

- 7.6 Trong vòng 2 tuần kể từ ngày nhận hóa đơn, khiếu nại liên quan đến hóa đơn của TRV phải được lập thành văn bản. TRV sẽ thực hiện tham chiếu đặc biệt đến thời hạn đã được nêu trước đó trong hóa đơn.
- 7.7 TRV có quyền yêu cầu khoản thanh toán trước phù hợp đối với khách hàng nếu điều này là hợp lý, có tính đến giá trị yêu cầu dịch vụ và phạm vi dịch vụ mà TRV phải cung cấp.
- 7.8 Chỉ những khiếu nại được xác lập hợp pháp hoặc không có tranh chấp mới được bù trừ cho các khiếu nại của TRV. Giới hạn bù trừ không áp dụng nếu các khiếu nại và đòi bồi thường ngược lại của TRV và khách hàng dựa trên cùng một mối quan hệ pháp luật. Áp dụng tương tự đối với việc xác nhận quyền giữ lại của khách hàng.
- 7.9 TRV có quyền tăng phí vào đầu tháng nếu tổng chi phí và/hoặc chi phí mua hàng tăng. Trong trường hợp này, TRV phải thông báo bằng văn bản cho khách hàng về việc tăng phí. Thông báo này phải được đưa ra một tháng trước ngày tăng phí có hiệu lực (thời gian thông báo thay đổi mức phí). Nếu khoản tăng phí duy trì dưới 5%/năm hợp đồng, khách hàng không được hưởng bất kỳ quyền đặc biệt nào về việc chấm dứt hợp đồng. Nếu khoản tăng phí vượt quá 5%/năm hợp đồng, khách hàng có quyền chấm dứt mối quan hệ hợp đồng khi kết thúc thời gian thông báo thay đổi mức phí. Nếu không chấm dứt hợp đồng, hai Bên được coi là đã thống nhất về mức phí thay đổi khi kết thúc thời gian thông báo nêu trên.
- 7.10 Khách hàng phải thanh toán các khoản thuế, bao gồm thuế giá trị gia tăng hoặc thuế tương tự, khi đến hạn liên quan đến dịch vụ cung cấp. TRV chỉ được áp thuế giá trị gia tăng bằng không đối với những dịch vụ xuất khẩu nếu khách hàng có thể chứng minh đã đáp ứng tất cả các điều kiện và cung cấp chứng từ phù hợp theo yêu cầu của các quy định hiện hành về thuế. Trong trường hợp cơ quan thuế Việt Nam xác định thông tin khách hàng cung cấp là không chính xác và áp thuế giá trị gia tăng tiêu chuẩn, khách hàng đồng ý thanh toán tiền thuế giá trị gia tăng đã tính cộng với các khoản tiền phạt và lãi hiện hành cho TRV trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của TRV.

8 Nghiệm thu

- 8.1 Trong trường hợp đã thỏa thuận dịch vụ trong hợp đồng hoặc đã thỏa thuận nghiệm thu công việc theo hợp đồng, khách hàng có nghĩa vụ nghiệm thu ngay sau khi có thông báo hoàn thành công việc, ngay cả trong trường hợp thực hiện một phần hoặc hoàn thành các phần độc lập. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán chi phí nghiệm thu.
- 8.2 Nếu khách hàng không hoàn thành nghĩa vụ nghiệm thu mà không có chậm trễ, việc nghiệm thu sẽ được coi là đã được thực hiện trong bốn (4) tuần dương lịch sau khi thực hiện dịch vụ nếu TRV đề cập cụ thể cho khách hàng về khoảng thời gian trên khi thực hiện dịch vụ.
- 8.3 Khách hàng không có quyền từ chối nghiệm thu do sai sót không đáng kể.

9 Bảo mật

- 9.1 “Thông tin Bảo mật” là tất cả các thông tin, tài liệu, ảnh, bản vẽ, bí quyết, dữ liệu, mẫu và tài liệu dự án do một Bên (“Bên Tiết lộ Thông tin”) bàn giao cho bên kia (“Bên Tiếp nhận Thông tin”) hoặc được tiết lộ khi bắt đầu hợp đồng. Các thông tin này cũng bao gồm bản sao của thông tin ở dạng giấy hoặc điện tử. Khi được cung cấp bằng văn bản hoặc ở bất kỳ dạng vật lý nào khác, Thông tin Bảo mật phải được nhận diện bằng từ “bảo mật” hoặc cách diễn đạt tương tự cho biết tính chất bảo mật của thông tin.

Trong trường hợp Thông tin Bảo mật ở dạng lời nói, thông báo trước thích hợp về tính bảo mật của thông tin đó phải được cung cấp và sau đó phải được ghi nhớ bằng văn bản.

Thông tin Bảo mật được nêu rõ ràng là không phải dữ liệu và bí quyết mà TRV (phi cá nhân) thu thập, tổng hợp hoặc có được trong phạm vi cung cấp dịch vụ của TRV. TRV có quyền lưu trữ, sử dụng, phát triển thêm và chuyển giao dữ liệu đã thu thập được liên quan đến việc cung cấp dịch vụ vì mục đích phát triển dịch vụ mới, cải thiện dịch vụ và phân tích việc cung cấp dịch vụ.

9.2 Thông tin Bảo mật

- (a) Chỉ được Bên Tiếp nhận Thông tin sử dụng để thực hiện mục đích của hợp đồng, trừ khi có thỏa thuận rõ ràng khác bằng văn bản với bên tiết lộ thông tin,
- (b) Không được sao chép, phân phối, xuất bản hoặc chuyển giao dưới bất kỳ hình thức nào khác bởi bên tiếp nhận thông tin, trừ trường hợp cần những Thông tin bảo mật này để thực hiện mục đích hợp đồng hoặc Bên Tiếp nhận Thông tin phải chuyển giao Thông tin Bảo mật theo chỉ thị của tòa án hoặc quy định pháp luật hoặc chính phủ; điều này liên quan cụ thể đến Thông tin Bảo mật sẽ được chuyển cho các cơ quan giám sát và/hoặc người kiểm định của TRV trong khuôn khổ quy trình kiểm định hoặc trong khuôn khổ cung cấp Dịch vụ cho các Công ty Liên kết của TRV hoặc các nhà thầu phụ hoặc nhân viên tương ứng của họ. "Các Công ty Liên kết" có nghĩa là tất cả các công ty, trực tiếp hoặc gián tiếp, bị sở hữu hoặc bị kiểm soát, hoặc sở hữu hoặc kiểm soát, hoặc dưới sự kiểm soát chung với một Bên. Theo mục đích của định nghĩa này, "quyền kiểm soát" công ty có nghĩa là có, trực tiếp hoặc gián tiếp, (i) quyền sở hữu đa số cổ phần hoặc quyền biểu quyết hoặc (ii) quyền bầu hoặc bổ nhiệm, trực tiếp hoặc gián tiếp, đa số các giám đốc điều hành, hội đồng quản trị, hoặc một cơ quan quản lý tương tự hoặc (iii) quyền chỉ đạo hoặc gây ra sự chỉ đạo của việc quản lý và các chính sách của một tập đoàn, công ty hoặc tổ chức khác.
- (c) Phải được Bên Tiếp nhận Thông tin xử lý bí mật giống như cách Bên đó xử lý Thông tin Bảo mật của chính mình, nhưng trong mọi trường hợp đều phải cẩn thận hơn với sự quan tâm và chú ý hợp lý.

9.3 Bên Tiếp nhận Thông tin sẽ chỉ cung cấp Thông tin Bảo mật nhận được từ Bên Tiết lộ Thông tin cho những người cần thông tin đó để cung cấp Dịch vụ theo ĐKĐKCC này. Những người này bao gồm cố vấn cho Bên Tiếp nhận Thông tin và các Chi nhánh và nhà thầu phụ của Bên Tiếp nhận Thông tin.

9.4 Thuật ngữ "Thông tin Bảo mật" không bao gồm thông tin

- (a) Đã được biết đến rộng rãi tại thời điểm công bố hoặc được công chúng biết đến mà không vi phạm ĐKĐKCC này, hoặc
- (b) Bên Tiếp nhận Thông tin đã biết một cách rõ ràng vào thời điểm ký kết hợp đồng hoặc sau đó được tiết lộ một cách hợp lý bởi một Bên thứ ba; hoặc
- (c) Đã thuộc quyền sở hữu của Bên Tiếp nhận Thông tin trước khi Bên Tiết lộ Thông tin tiết lộ ra; hoặc
- (d) Bên Tiếp nhận Thông tin đã phát triển độc lập không phụ thuộc vào việc tiết lộ của Bên Tiết lộ Thông tin.

9.5 Thông tin Bảo mật là tài sản của Bên Tiết lộ Thông tin tương ứng. Bên Tiếp nhận Thông tin đồng ý ngay lập tức (i) hoàn trả tất cả Thông tin Bảo mật, bao gồm tất cả các bản sao của thông tin, cho Bên Tiết lộ Thông tin tại mọi thời điểm theo yêu cầu của Bên Tiết lộ Thông tin hoặc (ii) tiêu hủy Thông tin Bảo mật, bao gồm tất cả các bản sao của thông tin, theo yêu cầu của Bên Tiết lộ Thông tin và xác nhận bằng văn bản cho Bên Tiết lộ Thông tin về việc tiêu hủy này.

Nghĩa vụ hoàn trả hoặc tiêu hủy nêu trên không áp dụng

- (a) Đối với báo cáo và chứng nhận được soạn thảo riêng để thực hiện những nghĩa vụ hợp đồng trong hợp đồng của khách hàng, thuộc sở hữu của khách hàng. Tuy nhiên, TRV có quyền sao chép những thông tin này và Thông tin Bảo mật hình thành cơ sở để soạn thảo những báo cáo và chứng nhận nêu trên là bằng chứng cho việc TRV thực hiện hợp đồng phù hợp và để TRV ghi chép hồ sơ; hoặc
- (b) Đối với thông tin bảo mật được lưu trữ trên máy chủ sao lưu hoặc trong hệ thống sao lưu tương tự theo từng thế hệ trong các đợt sao lưu dữ liệu định kỳ trong quy trình lưu trữ thông thường; hoặc
- (c) Trong phạm vi trái với pháp luật, quy định, mệnh lệnh của tòa án có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc giám sát hoặc cơ quan kiểm định.

9.6 Nghĩa vụ bảo mật thông tin có hiệu lực khi bắt đầu hợp đồng và tiếp tục áp dụng trong vòng năm năm sau khi chấm dứt hợp đồng.

10 Bản quyền và quyền sử dụng, phát hành

- 10.1 Bản quyền của các báo cáo, báo cáo thử nghiệm, kết quả thử nghiệm, ý kiến chuyên gia, kết quả, tính toán, cam đoan, v.v., được lập trong phạm vi yêu cầu dịch vụ (sau đây gọi là “kết quả hoạt động”) thuộc quyền sở hữu của TRV. Là chủ sở hữu bản quyền, TRV có quyền cấp cho bên khác quyền sử dụng kết quả hoạt động cho một hoặc tất cả các hình thức sử dụng (“Quyền Sử dụng”).
- 10.2 Khách hàng nhận được quyền sử dụng cơ bản, không giới hạn, không thể chuyển nhượng, không cấp phép lại đối với các nội dung của kết quả dịch vụ được lập trong phạm vi yêu cầu dịch vụ, trừ khi có thỏa thuận khác theo hợp đồng trong từng trường hợp. Quyền sử dụng được giới hạn trong mục đích của hợp đồng (ví dụ: sử dụng báo cáo thử nghiệm, báo cáo đánh giá làm bằng chứng cho thấy đã thực hiện đánh giá hoặc trong trường hợp đánh giá hệ thống quản lý được thỏa thuận theo hợp đồng để đảm bảo tuân thủ các điều kiện chứng nhận để làm bằng chứng cho quyết định chứng nhận).
- 10.3 Việc chuyển nhượng quyền sử dụng kết quả công việc đã tạo lập được quy định trong Mục 10.2 của ĐKĐKC này tùy thuộc vào việc thanh toán đầy đủ tiền thù lao đã thỏa thuận cho TRV.
- 10.4 Khách hàng chỉ được chuyển giao toàn bộ kết quả công việc trừ khi TRV đưa ra văn bản đồng ý trước đối với việc chuyển giao một phần kết quả công việc.
- 10.5 Việc phát hành hoặc sao chép kết quả dịch vụ vì mục đích quảng cáo hoặc bất kỳ cách sử dụng kết quả dịch vụ nào khác ngoài phạm vi được quy định trong Mục 10.2 phải có văn bản đồng ý trước của TRV trong từng trường hợp. Hợp đồng nêu rõ khách hàng chịu trách nhiệm cho việc phát hành hoặc sao chép kết quả dịch vụ vì mục đích quảng cáo.
- 10.6 TRV có thể thu hồi phê duyệt được cấp một lần theo Mục 10.5 bất kỳ lúc nào mà không cần nêu lý do. Trong trường hợp này, khách hàng có nghĩa vụ ngừng chuyển nhượng kết quả dịch vụ ngay lập tức bằng chi phí của khách hàng và thu hồi ấn phẩm ngay lập tức.
- 10.7 Việc TRV đồng ý phát hành không có nghĩa khách hàng được quyền sử dụng biểu tượng doanh nghiệp của TRV cũng được đăng ký làm nhãn hiệu thương mại của Liên minh châu Âu (Số đăng ký: 005871116) hoặc thiết kế doanh nghiệp của TRV làm quảng cáo tham chiếu.

11 Sai sót

- 11.1 Quyền bảo đảm hợp pháp sẽ được áp dụng, trừ khi có quy định khác trong những điều kiện này.
- 11.2 Trong trường hợp có sai sót, khách hàng có khiếu nại yêu cầu thực hiện bổ sung. Thực hiện bổ sung phải được tiến hành theo quyết định của TRV bằng cách khắc phục hoặc

thực hiện mới. Thông thường, TRV thực hiện bổ sung như một cử chỉ thiện chí và không được công nhận là nghĩa vụ hợp pháp. Việc xác nhận kết quả của việc bắt đầu thời hiệu mới chỉ có hiệu lực trong trường hợp TRV đã thông báo rõ ràng với khách hàng. Nếu việc thực hiện bổ sung không thành công, khách hàng có quyền rút lui khỏi hợp đồng hoặc giảm giá trị hợp đồng. Việc thực hiện bổ sung được coi là không thành công sau lần thực hiện không thành công thứ hai, trừ khi bản chất của mặt hàng hoặc sai sót hoặc các trường hợp khác cho thấy ngược lại.

11.3 Việc thông báo các sai sót bởi khách hàng phải được thực hiện bằng văn bản.

Các khiếu nại của khách hàng đối với các sai sót được quy định theo Khoản 11 này sẽ không có hiệu lực trong vòng một (1) năm kể từ khi bắt đầu thời hạn luật định. TRV không bắt buộc phải thực hiện và yêu cầu việc thực hiện hoặc khắc phục sẽ bị loại trừ trong trường hợp (i) không thể thực hiện được đối với TRV hoặc đối với bất kỳ người nào khác, hoặc (ii) việc thực hiện đòi hỏi chi phí và nỗ lực hoàn toàn không tương xứng với lợi ích về hiệu quả hoạt động của khách hàng, hoặc (iii) trở ngại đối với việc thực hiện TRV được cân nhắc dựa trên lợi ích của khách hàng trong việc thực hiện, việc thực hiện không thể được yêu cầu một cách hợp lý đối với TRV; hoặc (iv) chỉ có thể chữa khỏi với chi phí không tương xứng.

Bất chấp những điều đã nói ở trên, thời hạn luật định sẽ được áp dụng a) đối với tất cả các khiếu nại và quyền của khách hàng trong các trường hợp: (i) xác lập quyền sở hữu từ các khoảng thời gian quy định đối với việc chiếm hữu hoặc thu lợi bất hợp pháp từ tài sản, (ii) liên quan đến tòa nhà và một thứ đã được sử dụng cho tòa nhà theo cách thông thường mà nó được sử dụng và đã dẫn đến sự khiếm khuyết của tòa nhà, (iii) và trong trường hợp gian lận che giấu sai sót hoặc b) trong trường hợp yêu cầu bồi thường thiệt hại trong trường hợp bị thương tích về tính mạng, thân thể hoặc sức khỏe, khiếu nại theo luật hiện hành của Việt Nam cũng như vi phạm nghĩa vụ hoàn toàn do cầu thả hoặc cố ý.

11.4 Ngoài những khiếu nại được nêu trong Mục 11, khách hàng không được quyền thực hiện thêm bất kỳ khiếu nại và quyền nào do sai sót trừ trường hợp khiếu nại bồi thường thiệt hại và bồi hoàn chi phí. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại và bồi hoàn chi phí được quy định trong mục 12 của ĐKĐKC.

12 Thiệt hại và bồi hoàn chi phí

12.1 TRV không chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại và bồi hoàn chi phí theo bất kỳ cơ sở pháp lý nào - cụ thể do sai sót, vi phạm nghĩa vụ phát sinh từ mối quan hệ hợp đồng hoặc do vi phạm ngoài hợp đồng. Điều này áp dụng cụ thể, nhưng không duy nhất đối với khiếu nại bồi thường thiệt hại do mất mát doanh thu hoặc lợi nhuận, chi phí tài chính cũng như thiệt hại do gián đoạn kinh doanh hoặc tổn thất sản xuất.

12.2 Việc miễn trừ trách nhiệm theo Mục 12.1 không áp dụng trong trường hợp a) sơ suất cố ý hoặc nghiêm trọng, b) trách nhiệm đối với các đặc tính chất lượng được bảo đảm, c) trách nhiệm trên cơ sở pháp luật Việt Nam hiện hành đối với hợp đồng tại Việt Nam hoặc theo luật hiện hành của Đạo luật trách nhiệm sản phẩm đối với hợp đồng ở khu vực khác và d) chấn thương nghiêm trọng đến tính mạng, cơ thể hoặc sức khỏe. Ngoài ra, TRV cũng chịu trách nhiệm theo quy định pháp luật trong trường hợp vi phạm các nghĩa vụ quan trọng theo hợp đồng, ví dụ như các nghĩa vụ cần hoàn thành để thực hiện đúng hợp đồng và đối với việc tuân thủ mà khách hàng thường xuyên và có thể tin tưởng.

12.3 Trong phạm vi TRV không chịu trách nhiệm đối với sơ suất cố ý hoặc nghiêm trọng, tổn thương đến tính mạng, cơ thể hoặc sức khỏe, đối với các đặc tính chất lượng được đảm bảo hoặc theo pháp luật hiện hành của Việt Nam đối với hợp đồng tại Việt Nam hoặc theo luật hiện hành của Đạo luật trách nhiệm sản phẩm đối với hợp đồng ở khu vực khác, trách nhiệm của TRV trong trường hợp vi phạm các nghĩa vụ quan trọng theo hợp đồng được giới hạn trong thiệt hại có thể dự đoán trước điển hình đối với hợp đồng.

- 12.4 Trong phạm vi trách nhiệm theo Mục 12 được miễn trừ hoặc giới hạn, điều này cũng áp dụng đối với trách nhiệm cá nhân của nhân viên, đại diện, cơ quan hoặc nhân viên khác của TRV cũng như các đại lý hỗ trợ và gián tiếp của TRV.
- 12.5 Thời hiệu đối với khiếu nại bồi thường thiệt hại và bồi hoàn chi phí được điều chỉnh theo quy định pháp luật.
- 12.6 Không có thay đổi nào trong trách nhiệm chứng minh đối với thiệt hại của khách hàng được hiểu theo các điều khoản nêu trên.
- 12.7 Trừ khi có văn bản thỏa thuận khác theo hợp đồng, TRV chỉ chịu trách nhiệm đối với khách hàng theo hợp đồng và, nếu có, đối với Bên thứ ba được nêu rõ ràng bằng văn bản trong hợp đồng. Trách nhiệm đối với các Bên thứ ba khác được miễn trừ ngoại trừ trách nhiệm pháp lý do sai phạm.

13 BẤT KHẢ KHÁNG

- 13.1 “Bất Khả kháng” có nghĩa là sự kiện hoặc tình huống xảy ra ngăn cản hoặc cản trở một Bên thực hiện một hoặc nhiều nghĩa vụ hợp đồng của mình theo hợp đồng, nếu và trong phạm vi mà Bên đó chứng minh được: (a) trở ngại đó nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Bên đó; và (b) rằng điều đó không thể lường trước được một cách hợp lý tại thời điểm ký kết hợp đồng; và (c) rằng Bên bị ảnh hưởng không thể tránh hoặc khắc phục được những ảnh hưởng của trở ngại một cách hợp lý với nỗ lực cao nhất của mình.
- 13.2 Trong trường hợp không có bằng chứng chứng minh điều ngược lại, các sự kiện sau đây ảnh hưởng đến một Bên sẽ được coi là đáp ứng các điều kiện (a) và (b) theo đoạn 1 của Khoản này: (i) chiến tranh (dù có tuyên bố hay không), thù địch, xâm lược, hành động của kẻ thù nước ngoài, huy động quân sự rộng rãi; (ii) nội chiến, bạo loạn, nổi loạn và cách mạng, quyền lực quân đội hoặc chiếm đoạt, nổi dậy, hành động khủng bố, phá hoại hoặc cướp biển; (iii) hạn chế về tiền tệ và thương mại, cấm vận, trừng phạt; (iv) hành động có thẩm quyền cho dù hợp pháp hay bất hợp pháp, tuân thủ bất kỳ luật nào hoặc lệnh của chính phủ, trưng thu, tịch thu công trình, trưng dụng, quốc hữu hóa; (v) bệnh dịch, thiên tai hoặc sự kiện thiên nhiên khác nghiệt; (vi) nổ, cháy, phá hủy thiết bị, sự cố kéo dài của các phương tiện giao thông, viễn thông, hệ thống thông tin hoặc năng lượng; (vii) xáo trộn lao động như tẩy chay, đình công và bãi khóa, lãn công. Bất Khả kháng sẽ không bao gồm khủng hoảng tài chính.
- 13.3 Bên vi phạm dẫn thành công Điều khoản này được miễn trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ của mình theo hợp đồng và khỏi mọi trách nhiệm bồi thường thiệt hại hoặc bất kỳ biện pháp khắc phục hợp đồng nào khác do vi phạm hợp đồng, thông báo bằng văn bản sẽ được đưa ra trong vòng [24 giờ] kể từ khi nhận thức được việc mình không thể thực hiện Hợp đồng do Bất Khả kháng và sẽ cố gắng hết sức để tránh hoặc khắc phục nguyên nhân của Bất Khả kháng. Nếu Bên bị ảnh hưởng không nhanh chóng gửi thông báo bằng văn bản cho Bên kia trong vòng [24 giờ] nói trên, Bên bị ảnh hưởng sẽ phải chịu trách nhiệm về Bất Khả kháng.

Nghĩa vụ thực hiện Hợp đồng của các Bên (không bao gồm nghĩa vụ nỗ lực tránh hoặc thực hiện các biện pháp khắc phục nguyên nhân của Trường hợp bất khả kháng) sẽ tạm thời bị đình chỉ trong thời gian xảy ra Bất Khả kháng. Trong trường hợp này, tất cả các điều khoản khác của Hợp đồng sẽ được gia hạn trong một khoảng thời gian hợp lý bằng khoảng thời gian kể từ khi bắt đầu xảy ra Bất Khả kháng cho đến khi khắc phục xong sự kiện này.

Trong trường hợp ảnh hưởng của trở ngại hoặc sự kiện được nêu ra là tạm thời, nghĩa vụ thực hiện hợp đồng của các Bên (không bao gồm nghĩa vụ nỗ lực tránh hoặc thực hiện các biện pháp khắc phục nguyên nhân của Bất Khả kháng) sẽ bị đình chỉ trong thời gian xảy ra Bất Khả kháng. Trong trường hợp này, tất cả các điều khoản khác của Hợp đồng sẽ được gia hạn trong một khoảng thời gian hợp lý bằng khoảng thời gian kể từ khi bắt đầu xảy ra Bất Khả kháng cho đến khi khắc phục xong sự kiện này. Trong trường hợp thời hạn của trở ngại được viện dẫn có tác dụng tước đi đáng kể những gì mà các Bên

ký kết được quyền kỳ vọng theo hợp đồng, thì một trong hai Bên có quyền chấm dứt hợp đồng bằng cách gửi thông báo bằng văn bản trước [30 ngày] cho Bên kia. Các Bên sau đó sẽ không có khiếu kiện nào chống lại nhau liên quan đến việc chấm dứt hợp đồng đó. Trừ khi có thỏa thuận khác, các Bên đồng ý rõ ràng rằng một trong hai Bên có thể chấm dứt hợp đồng nếu Bất Khả kháng xảy ra và kéo dài quá 120 ngày mà Bên bị ảnh hưởng không thể sửa chữa hoặc khắc phục được.

14 TÌNH HUỐNG KHÓ KHĂN

14.1 Các Bên có nghĩa vụ thực hiện các nghĩa vụ theo hợp đồng của mình ngay cả khi các sự kiện làm cho việc thực hiện trở nên tồi tệ hơn mức có thể dự kiến một cách hợp lý tại thời điểm ký kết hợp đồng.

14.2 Bất chấp đoạn 1 của Khoản này, khi một Bên chứng minh rằng:

(a) Có những thay đổi đáng kể về tình hình sau khi hợp đồng được ký kết mà việc tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ theo hợp đồng trở nên quá khó khăn do một sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của Bên đó mà Bên đó không thể được dự kiến một cách hợp lý tại thời điểm giao kết hợp đồng; và

(b) Bên đó không thể tránh hoặc khắc phục được sự kiện hoặc hậu quả của sự kiện này một cách hợp lý thì trong một thời gian hợp lý kể từ khi viện dẫn Điều khoản này, các Bên bị ràng buộc để thương lượng các điều khoản hợp đồng thay thế một cách hợp lý để khắc phục hậu quả của sự kiện.

14.3 Trong trường hợp áp dụng Khoản 14.2, nhưng các Bên không thể đồng ý các điều khoản hợp đồng thay thế như được quy định trong khoản đó trong vòng [120 ngày] kể từ ngày nảy sinh tình huống trong Khoản 14.2 để cho phép Bên bị ảnh hưởng tiếp tục thực hiện hợp đồng, Các Bên bị ảnh hưởng có quyền chấm dứt hợp đồng bằng cách thông báo bằng văn bản trước một tháng cho Bên kia.

15 Kiểm soát xuất khẩu

15.1 Khi chuyển giao dịch vụ hoặc các phần của dịch vụ do TRV cung cấp cho Bên thứ ba tại Việt Nam hoặc nước ngoài, khách hàng phải tuân thủ quy định hiện hành tương ứng của luật kiểm soát xuất khẩu trong nước và quốc tế.

15.2 Việc thực hiện hợp đồng với khách hàng phải tuân thủ điều kiện rằng không có trở ngại đối với việc thực hiện do luật ngoại thương quốc gia hoặc quốc tế hoặc các lệnh cấm vận và/hoặc trừng phạt.

16 Trách nhiệm của TRV

16.1 Bất kể cơ sở pháp lý và cụ thể là trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ hợp đồng và vi phạm, trách nhiệm của TRV đối với bất kỳ thiệt hại, mất mát và việc bồi hoàn các chi phí gây ra sẽ được giới hạn trong: (i) trong trường hợp hợp đồng có tổng chi phí cố định, mười lần tổng chi phí của toàn bộ hợp đồng; (ii) trong trường hợp hợp đồng cho các dịch vụ định kỳ hằng năm, trong mức phí hằng năm theo thỏa thuận; (iii) trong trường hợp hợp đồng được thanh toán rõ ràng theo thời gian và vật chất, đến tối đa 520 triệu đồng và (iv) trong trường hợp hợp đồng khung hỗ trợ khả năng đặt yêu cầu dịch vụ riêng lẻ, đến số tiền tương đương với ba lần mức phí đối với yêu cầu dịch vụ riêng lẻ trong đó xảy ra thiệt hại. Trách nhiệm tối đa của TRV được giới hạn trong 60 tỷ đồng trong mọi trường hợp thiệt hại hoặc tổn thất.

16.2 TRV chịu mọi trách nhiệm liên quan đến dịch vụ. Khách hàng đồng ý không đưa ra bất kỳ khiếu nại nào, bao gồm khiếu nại sơ suất, đối với các thành viên, giám đốc, nhân viên hoặc đại lý của TRV.

16.3 TRV không chịu trách nhiệm đối với nhân sự do khách hàng cung cấp để hỗ trợ TRV trong việc thực hiện dịch vụ được quy định theo hợp đồng. Khách hàng phải bồi thường cho TRV đối với bất kỳ khiếu nại nào của Bên thứ ba.

16.4 Thời hiệu đối với khiếu nại bồi thường thiệt hại là hai năm kể từ ngày phát sinh nguyên nhân của hành động.

16.5 Không có điều khoản nào của Mục 16 thay đổi trách nhiệm chứng minh cho sự bất lợi cho khách hàng.

17 Mất hiệu lực từng phần, địa điểm thực hiện, thẩm quyền xét xử

17.1 Trong trường hợp có một hoặc nhiều điều khoản của ĐKĐKC này bị mất hiệu lực, những điều khoản còn lại của ĐKĐKC này vẫn giữ nguyên hiệu lực.

17.2 Địa điểm thực hiện tất cả nghĩa vụ theo ĐKĐKC này hoặc hợp đồng, bao gồm thực hiện bổ sung, phải ở văn phòng được đăng ký của công ty TRV tương ứng cung cấp dịch vụ được quy định theo hợp đồng.

17.3 Địa điểm tài phán giải quyết tất cả tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến mối quan hệ hợp đồng là Việt Nam, trong trường hợp khách hàng là thương nhân, pháp nhân theo luật công hoặc quỹ đặc biệt theo luật công. Tuy nhiên, TRV có quyền khởi kiện khách hàng tại địa điểm tài phán chung hoặc tại tòa án có thẩm quyền khác. Những điều khoản trên không áp dụng nếu luật pháp cung cấp địa điểm tài phán riêng. Đối với những người không phải thương nhân, Việt Nam sẽ là địa điểm tài phán nếu khách hàng di chuyển nơi ở hoặc nơi ở thường trú tại nước ngoài sau khi ký kết hợp đồng hoặc nơi ở hoặc nơi ở thường trú của khách hàng không được thông báo đến TRV tại thời điểm xác nhận khiếu nại tại tòa án có thẩm quyền của Việt Nam.

17.4 Những mối quan hệ pháp lý và kinh doanh giữa TRV và khách hàng chỉ được điều chỉnh bởi luật nội dung của Việt Nam, ngoại trừ luật quốc tế.

18 Thông báo bảo vệ dữ liệu

TRV xử lý dữ liệu cá nhân của khách hàng để thực hiện hợp đồng này. Ngoài ra, TRV cũng xử lý dữ liệu vì các mục đích pháp luật khác theo cơ sở pháp lý có liên quan (ví dụ: cân bằng lợi ích/chấp thuận). Dữ liệu cá nhân của đối tác theo hợp đồng chỉ được tiết lộ cho thể nhân hoặc pháp nhân khác nếu đáp ứng các yêu cầu pháp lý. Điều này cũng áp dụng khi chuyển sang quốc gia thứ ba. Dữ liệu cá nhân sẽ được xóa ngay khi phát sinh lý do xóa tương ứng.

Do các quy định bắt buộc theo luật định (ví dụ: thời gian lưu giữ theo các yêu cầu về kế toán hoặc thuế), thời hạn lưu trữ hồ sơ theo pháp luật cũng được tính đến. Chủ thể dữ liệu có những quyền sau: quyền được thông tin, quyền sửa đổi, quyền xóa, quyền giới hạn xử lý, quyền phản đối, quyền chuyển giao dữ liệu. Ngoài ra, những người liên quan đến việc xử lý dữ liệu có quyền rút lại chấp thuận vào bất kỳ thời điểm nào có hiệu lực trong tương lai cũng như quyền gửi khiếu nại lên cơ quan giám sát bảo vệ dữ liệu có thẩm quyền.

Để biết thêm chi tiết về việc xử lý dữ liệu cá nhân của TRV với tư cách là người chịu trách nhiệm hoặc người xử lý theo hợp đồng, vui lòng tham khảo thông tin bảo vệ dữ liệu tương ứng. Bạn có thể liên hệ với Nhân viên Bảo vệ Dữ liệu của TRV qua đường bưu điện đến địa chỉ sau: Công ty TNHH TÜV Rheinland Việt Nam, Tầng 5, Tòa nhà Anna, Công viên Phần mềm Quang Trung, Phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

II. Điều khoản và Điều kiện Đặc biệt dành cho Người tiêu dùng

Để tránh nghi ngờ, quy định của phần này chỉ áp dụng cho đối tượng khách hàng là người tiêu dùng. Đối với người tiêu dùng, các điều khoản sau áp dụng ưu tiên cho các Điều khoản và Điều kiện Chung và Điều khoản và Điều kiện Đặc biệt của TRV:

1. Thư chào hàng và ký kết hợp đồng

1.1 Các thắc mắc của khách hàng về việc cung cấp Dịch vụ của TRV thông qua phương tiện liên lạc từ xa (ví dụ: thư, điện thoại, e-mail), không có giá trị ràng buộc. Sau khi nhận yêu cầu, TRV sẽ gửi cho khách hàng một đề nghị bằng thư hoặc e-mail chứa các chi tiết liên quan đến yêu cầu của khách hàng (bao gồm giá cả, tổng giá và bất kỳ chi phí bổ sung nào khác có thể phát sinh từng trường hợp riêng lẻ và thời hạn của hợp đồng hoặc các điều kiện chấm dứt hợp đồng vĩnh viễn hoặc các hợp đồng tự động gia hạn) và các điều kiện được đính kèm (sau đây gọi là "ưu đãi"). Tuy nhiên, TRV không có nghĩa vụ phải gửi thư chào hàng. Một hợp đồng sẽ được ký kết với TRV và khách hàng sau khi khách hàng chấp nhận thư chào hàng của TRV bằng thư hoặc e-mail. Tuy nhiên, nếu thư chào hàng của TRV có ghi rõ rằng là "tùy thuộc vào xác nhận" hoặc "không ràng buộc", thì hợp đồng chỉ được ký kết khi khách hàng đặt hàng qua thư hoặc e-mail do thư chào hàng của TRV này "không đi kèm nghĩa vụ" hoặc "không ràng buộc" và xác nhận tương ứng của TRV.

1.2 TRV sẽ cung cấp cho khách hàng xác nhận của hợp đồng sau khi ký kết hợp đồng, chậm nhất là khi thực hiện. Nội dung hợp đồng sẽ được sao chép trên phương tiện lưu trữ dữ liệu lâu dài (ví dụ: qua thư hoặc e-mail).

2. Quyền hủy bỏ

2.1 Người tiêu dùng có quyền hủy bỏ sau đây:

Hướng dẫn hủy bỏ

Quyền hủy bỏ

Khách hàng có quyền hủy bỏ hợp đồng trong vòng mười bốn ngày mà không cần nêu lý do. Thời hạn hủy bỏ là mười bốn ngày kể từ ngày ký kết hợp đồng tương ứng.

Để thực hiện quyền hủy bỏ này, khách hàng phải thông báo cho TRV:

Công ty TNHH TÜV Rheinland Việt Nam
Tầng 5, Tòa nhà Anna, Công viên Phần mềm Quang Trung, Phường Tân Chánh Hiệp,
Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Điện thoại: +84 28 3842 0600

bằng cách tuyên bố rõ ràng (ví dụ: thư hoặc e-mail) về quyết định hủy bỏ hợp đồng của mình. Khách hàng có thể sử dụng biểu mẫu hủy bỏ đính kèm, lưu ý rằng việc sử dụng biểu mẫu này là không bắt buộc.

Để tuân thủ thời hạn hủy bỏ, khách hàng phải gửi thông báo về việc thực hiện hủy bỏ ngay trước khi hết thời hạn hủy bỏ.

Hậu quả của việc hủy bỏ

Nếu khách hàng hủy bỏ hợp đồng này, chúng tôi sẽ hoàn lại tất cả các khoản thanh toán mà chúng tôi đã nhận từ khách hàng, bao gồm cả chi phí giao hàng (ngoại trừ các chi phí bổ sung do khách hàng chọn phương thức giao hàng khác với phương thức giao hàng tiêu chuẩn rẻ nhất do TRV cung cấp), ngay lập tức và chậm nhất trong vòng 14 ngày kể từ ngày TRV nhận được thông báo thu hồi. TRV sẽ sử dụng cùng một phương thức thanh toán cho khoản tiền hoàn lại như khách hàng đã sử dụng cho giao dịch ban đầu, trừ khi có thỏa thuận rõ ràng khác với khách hàng; trong mọi trường hợp, khách hàng sẽ không bị tính bất kỳ khoản phí nào cho khoản hoàn trả này.

Nếu khách hàng đã yêu cầu Dịch vụ bắt đầu trong thời gian hủy bỏ, khách hàng sẽ thanh toán cho TRV một số tiền thích hợp tương ứng với tỷ lệ Dịch vụ đã được TRV cung cấp tại thời điểm khách hàng thông báo cho TRV về việc thực hiện quyền hủy bỏ theo hợp đồng này so với tổng phạm vi của Dịch vụ được cung cấp trong hợp đồng.

Biểu mẫu thu hồi

(Nếu khách hàng muốn hủy hợp đồng, vui lòng điền vào biểu mẫu này và gửi lại.)

- Gửi: Công ty TNHH TÜV Rheinland Việt Nam
Tầng 5, Tòa nhà Anna, Công viên Phần mềm Quang Trung, Phường Tân Chánh Hiệp,
Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
Điện thoại: +84 28 3842 0600

- Tôi/chúng tôi (*) xin hủy bỏ hợp đồng do tôi/chúng tôi (*) ký kết đối với việc mua hàng hóa (*)/cung cấp dịch vụ sau (*)

- Đã đặt hàng vào (*)/nhận vào (*)

- Tên người tiêu dùng

- Địa chỉ của người tiêu dùng

- Chữ ký của người tiêu dùng (chỉ khi trao đổi thông qua giấy tờ)

- Ngày

2.2 Khách hàng sẽ mất quyền thu hồi đối với các hợp đồng Dịch vụ nếu TRV đã hoàn thành các Dịch vụ đã thỏa thuận trong thời gian thu hồi, với điều kiện là TRV bắt đầu cung cấp Dịch vụ sau khi người tiêu dùng đồng ý rõ ràng và đã xác nhận rằng họ sẽ mất quyền thu hồi sau khi TRV hoàn thành nghĩa vụ. Trong trường hợp hợp đồng được ký kết ngoài khuôn viên của cơ sở, sự đồng ý của người tiêu dùng phải được truyền tải trên một phương tiện lâu bền.

3. Giá cả

Giá hoặc phí cố định trọn gói được chỉ định trong thư chào hàng của TRV là giá tổng bao gồm thuế giá trị gia tăng theo luật hiện hành. Giá đã bao gồm thuế giá trị gia tăng.

4. Sai sót

Các khoản 11.2 - 11.5 của các Điều khoản và Điều kiện Chung không áp dụng cho người tiêu dùng.

5. Kiểm soát xuất khẩu

Khoản 13 của các Điều khoản và Điều kiện Chung không áp dụng cho người tiêu dùng.

6. Thời hạn

6.1 Thời hạn của hợp đồng không quá hai (2) năm.

6.2 Bất chấp Khoản 2.2 câu 2 của ĐKĐKC, thời hạn đã thỏa thuận sẽ được kéo dài thêm tối đa một năm nếu hợp đồng không được một trong các Bên ký kết chấm dứt bằng văn bản ba (3) tháng trước khi hết thời hạn quy định trong thư chào hàng hoặc hợp đồng.