

ĐIỀU KHOẢN VÀ CHÍNH SÁCH

I. ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG

1. Chấp nhận điều khoản

Khi truy cập website, đăng ký tài khoản, sử dụng thử hoặc sử dụng dịch vụ có trả phí, khách hàng được hiểu là đã đọc, hiểu và đồng ý với các Điều khoản bảo mật và Điều khoản sử dụng.

2. Bản chất dịch vụ

Website của chúng tôi cung cấp dịch vụ số trong lĩnh vực phân tích dữ liệu môi trường, bao gồm một hoặc nhiều hoạt động sau:

- thu thập dữ liệu công khai từ nguồn hợp pháp;
- tiếp nhận dữ liệu khách hàng cung cấp;
- chuẩn hóa, xử lý, phân tích dữ liệu;
- trực quan hóa dữ liệu;
- lập báo cáo, cảnh báo, thống kê hoặc insight phục vụ quản trị.

Dịch vụ của chúng tôi là dịch vụ phân tích và hỗ trợ ra quyết định, không phải là kết luận pháp lý chính thức, không thay thế văn bản xác nhận của cơ quan nhà nước, không thay thế chứng thư, kết quả thử nghiệm pháp định hoặc biên bản kiểm tra của cơ quan có thẩm quyền.

3. Điều kiện sử dụng tài khoản

Người dùng cam kết:

- cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ khi đăng ký;
- bảo mật tài khoản và mật khẩu;
- không sử dụng website để xâm nhập trái phép, phá hoại, làm gián đoạn hoặc khai thác trái phép dữ liệu;
- không sử dụng kết quả từ website cho mục đích trái pháp luật.

Website miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan đến việc người dùng có hành vi xâm nhập trái phép hoặc làm sai lệch dữ liệu, các hành vi này bị nghiêm cấm và xử phạt theo quy định của Pháp luật.

4. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

Khách hàng có quyền:

- sử dụng dịch vụ đúng gói đã đăng ký;
- nhận kết quả theo phạm vi dịch vụ đã công bố hoặc đã thỏa thuận;
- yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật trong phạm vi dịch vụ;
- yêu cầu hoàn tiền theo chính sách hoàn tiền được công bố.
- Trong trường hợp dịch vụ khách hàng đăng ký phụ thuộc trực tiếp vào việc hệ thống của chúng tôi truy xuất dữ liệu thô công khai từ Cổng thông tin của Sở Nông nghiệp và Môi trường, mà sau thời điểm thanh toán chúng tôi không còn khả năng truy xuất ổn định nguồn dữ liệu này trong một khoảng thời gian 05 (năm) ngày làm việc liên tục, và việc mất truy

xuất đó làm cho dịch vụ không thể được cung cấp đúng bản chất đã công bố và dịch vụ chưa được bàn giao giá trị thực chất nào thì khách hàng có quyền yêu cầu chúng tôi hoàn tiền tương ứng với kỳ thanh toán.

Khách hàng có nghĩa vụ:

- cung cấp thông tin, dữ liệu đầu vào hợp pháp;
- chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của dữ liệu khách hàng cung cấp;
- không yêu cầu chúng tôi thực hiện hành vi trái pháp luật;
- tự đánh giá và chịu trách nhiệm đối với quyết định quản trị, vận hành, đầu tư hoặc pháp lý dựa trên kết quả phân tích do website cung cấp.

5. Quyền và nghĩa vụ của chúng tôi

Chúng tôi có quyền:

- từ chối hoặc tạm ngừng cung cấp dịch vụ nếu phát hiện dấu hiệu gian lận, lạm dụng, xâm nhập trái phép, tấn công hệ thống hoặc sử dụng dịch vụ cho mục đích trái pháp luật;
- thay đổi tính năng, giao diện, phương thức vận hành để nâng cấp dịch vụ;
- tạm dừng hệ thống để bảo trì, vá lỗi hoặc xử lý sự cố;
- giới hạn hoặc dừng một phần dịch vụ phụ thuộc vào nguồn dữ liệu công khai nếu nguồn đó thay đổi hoặc ngừng cung cấp.
- triển khai các kỹ thuật xử lý và phân tích nguồn dữ liệu đầu vào hợp pháp mà khách hàng sở hữu từ hệ thống quan trắc tự động liên tục, mục đích để tạo insight hỗ trợ ra quyết định cho khách hàng.

Nghĩa vụ của chúng tôi

- Cung cấp phạm vi dịch vụ như đã công bố
- Xem xét yêu cầu hoàn tiền hợp lệ cho khách hàng.

6. Giới hạn nguồn dữ liệu công khai

Khách hàng hiểu và đồng ý rằng một số tính năng của dịch vụ phụ thuộc vào khả năng truy xuất dữ liệu công khai từ nguồn bên thứ ba, bao gồm cổng thông tin/cơ sở dữ liệu môi trường công khai của cơ quan nhà nước. Theo các văn bản pháp luật được công bố chính thức, hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu môi trường là hệ thống do cơ quan nhà nước xây dựng, quản lý, vận hành, và có cơ chế kết nối, chia sẻ dữ liệu theo quy định.

Vì vậy, chúng tôi không bảo đảm rằng các đường dẫn, cấu trúc dữ liệu, quyền truy cập hoặc khả năng công bố của nguồn bên thứ ba sẽ luôn duy trì không thay đổi.

7. Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm hợp lý

Chúng tôi nỗ lực bảo đảm tính liên tục và chính xác của dịch vụ, nhưng không cam kết tuyệt đối trong các trường hợp sau:

- nguồn dữ liệu công khai thay đổi hoặc ngừng hoạt động;
- đường dẫn cơ sở dữ liệu của bên thứ ba không còn truy cập được;

- lỗi mạng, lỗi hạ tầng, lỗi máy chủ, lỗi xác thực, giới hạn truy cập hoặc thay đổi chính sách kỹ thuật từ bên thứ ba;
- lỗi phát sinh do dữ liệu khách hàng cung cấp thiếu, sai hoặc không đầy đủ;
- sự kiện bất khả kháng.
- Trong các trường hợp này, trách nhiệm tài chính của chúng tôi sẽ được xử lý theo Điều khoản thanh toán/hoàn tiền.

8. Quyền sở hữu trí tuệ

Trừ phần dữ liệu công khai thuộc nguồn gốc nhà nước và dữ liệu do khách hàng cung cấp, toàn bộ cấu trúc website, giao diện, logic xử lý, mô hình báo cáo, nội dung trình bày, mã nguồn, biểu đồ và tài liệu mô tả dịch vụ thuộc quyền sở hữu hoặc quyền sử dụng hợp pháp của chúng tôi.

Khách hàng không được sao chép, bán lại, tái phân phối hoặc khai thác thương mại lại các thành phần này nếu chưa có chấp thuận bằng văn bản chính thức.

9. Quyền sở hữu trí tuệ

Chúng tôi có thể tạm ngừng hoặc chấm dứt tài khoản/dịch vụ nếu:

- khách hàng vi phạm điều khoản sử dụng;
- khách hàng đồng ý chấm dứt sử dụng dịch vụ của chúng tôi gián tiếp qua việc không thanh toán chi phí cung cấp dịch vụ;
- có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- có rủi ro an toàn thông tin hoặc rủi ro pháp lý nghiêm trọng;
- nguồn dữ liệu nền tảng của dịch vụ không còn khả năng truy xuất trong thời gian đáng kể.

10. Luật áp dụng và giải quyết tranh chấp

Điều khoản này được điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam.

Mọi tranh chấp phát sinh trước hết sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, đối soát dữ liệu và hòa giải. Nếu không giải quyết được, tranh chấp có thể được đưa ra cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam theo quy định pháp luật.

II. ĐIỀU KHOẢN THANH TOÁN/ HOÀN TIỀN

1. Phạm vi áp dụng

Điều khoản này áp dụng cho mọi giao dịch mua gói dịch vụ, thuê bao, báo cáo phân tích hoặc các sản phẩm/dịch vụ số do chúng tôi cung cấp trên website.

2. Nguyên tắc thanh toán

Khách hàng thanh toán theo giá niêm yết trên website tại thời điểm đăng ký dịch vụ.

Dịch vụ chỉ được kích hoạt hoặc bàn giao khi chúng tôi xác nhận thanh toán thành công, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.

3. Bản chất dịch vụ số và phạm vi hoàn tiền

Vì đây là dịch vụ số có yếu tố xử lý, phân tích và sử dụng tài nguyên hệ thống, việc hoàn tiền sẽ không áp dụng giống hàng hóa vật lý. Chính sách hoàn tiền được xác định theo từng tình huống vận hành thực tế

4. Trường hợp hoàn tiền

Khách hàng được hoàn tiền tương ứng với kỳ thanh toán của gói dịch vụ trong các trường hợp sau:

a) Chúng tôi không cung cấp được dịch vụ đã bán do lỗi hoàn toàn từ phía chúng tôi trước khi bắt đầu xử lý đơn hàng.

b) Dịch vụ cốt lõi phụ thuộc vào việc truy xuất dữ liệu thô từ cơ sở dữ liệu được công khai từ Cổng thông tin của Sở Nông nghiệp và Môi trường, nhưng chúng tôi không thể tiếp tục tiếp cận, bị chặn truy cập, chặn truy xuất dữ liệu hoặc không có khả năng khai thác theo thực tế; đó do quy trình phân tích dữ liệu bị ngừng, và vì vậy không thể cung cấp đúng dịch vụ đã cam kết cho khách hàng.

c) Chúng tôi xác nhận bằng văn bản hoặc email rằng không thể bàn giao kết quả theo phạm vi gói dịch vụ trong thời hạn hợp lý do lỗi hệ thống nội bộ của chúng tôi.

5. Trường hợp không hoàn tiền

Chúng tôi có quyền từ chối hoàn tiền trong các trường hợp sau:

- khách hàng đã nhận đầy đủ báo cáo/ kết quả theo phạm vi dịch vụ;
- lỗi phát sinh do khách hàng cung cấp sai dữ liệu, thiếu dữ liệu hoặc cung cấp dữ liệu không hợp pháp;
- khách hàng thay đổi nhu cầu sau khi dịch vụ đã bắt đầu xử lý mà không phải do lỗi của chúng tôi;
- khách hàng vi phạm điều khoản sử dụng hoặc sử dụng dịch vụ sai mục đích;
- gián đoạn ngắn hạn, bảo trì định kỳ hoặc lỗi tạm thời nhưng chưa làm mất khả năng cung cấp dịch vụ cốt lõi trong tổng thể gói đã bán.

6. Quy trình yêu cầu hoàn tiền

Khách hàng gửi yêu cầu hoàn tiền qua email trong kỳ thanh toán của gói dịch vụ, kèm theo:

- thông tin tài khoản / đơn hàng hoặc mã đơn hàng;
- lý do yêu cầu hoàn tiền;
- mô tả sự cố hoặc bằng chứng liên quan nếu có.

Chúng tôi sẽ kiểm tra tình trạng hệ thống, phạm vi dịch vụ trong kỳ thanh toán đã cung cấp và phản hồi trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc liên tục.

Nếu yêu cầu hoàn tiền được chấp thuận, việc hoàn tiền sẽ được thực hiện qua phương thức thanh toán ban đầu hoặc phương thức khác do hai bên thống nhất trong thời hạn 03 (ba) đến 07 (bảy) ngày làm việc, tùy điều kiện đối soát của cổng thanh toán/ngân hàng.

7. Thay đổi giá và thay đổi gói dịch vụ

Chúng tôi có quyền thay đổi giá dịch vụ hoặc cấu trúc gói dịch vụ cho các giao dịch trong tương lai. Mọi thay đổi sẽ không ảnh hưởng hồi tố đến giao dịch đã thanh toán, trừ khi khách hàng đồng ý chuyển đổi gói hoặc được áp dụng chính sách tốt hơn.

8. Phòng chống gian lận thanh toán

Chúng tôi có quyền tạm giữ, đối soát hoặc từ chối giao dịch trong trường hợp nghi ngờ gian lận, thanh toán trái phép, dùng thông tin thanh toán không hợp pháp hoặc có tranh chấp chargeback (tranh chấp thanh toán qua hệ thống ngân hàng/thẻ) không có căn cứ.



III. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Chính sách bảo mật này quy định nguyên tắc thu thập, sử dụng, lưu trữ, bảo vệ và chia sẻ thông tin khi khách hàng truy cập website và sử dụng dịch vụ phân tích dữ liệu môi trường của chúng tôi.

Chúng tôi xây dựng chính sách này trên nguyên tắc tôn trọng tính chính xác của dữ liệu, quản lý thông tin có kiểm soát, và bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình cung cấp dịch vụ. Chúng tôi dựa trên các văn bản pháp lý liên quan đến lĩnh vực môi trường thể hiện định hướng quản lý dữ liệu môi trường theo hướng thu nhận, xử lý, lưu trữ, chia sẻ, khai thác và sử dụng có kiểm soát, đồng thời yêu cầu bảo đảm an toàn thông tin và an toàn dữ liệu.

2. Loại thông tin chúng tôi có thể thu thập

Khi khách hàng sử dụng website hoặc đăng ký dịch vụ, chúng tôi có thể thu thập các nhóm thông tin sau:

- Thông tin nhận diện và liên hệ: họ tên, tên doanh nghiệp, email, số điện thoại, địa chỉ liên hệ.
- Thông tin giao dịch: nội dung gói dịch vụ đăng ký, lịch sử thanh toán, trạng thái đơn hàng.
- Thông tin kỹ thuật: địa chỉ IP, thời gian truy cập, loại thiết bị, trình duyệt, nhật ký truy cập.
- Dữ liệu khách hàng chủ động cung cấp: file dữ liệu nội bộ, thông số môi trường, các file bảng tính dữ liệu, báo cáo, yêu cầu phân tích.
- Dữ liệu công khai từ nguồn nhà nước mà hệ thống của chúng tôi truy xuất hợp lệ để phục vụ dịch vụ phân tích, trong đó có dữ liệu thô công khai từ Cổng thông tin của Sở Nông nghiệp và Môi trường theo phạm vi khai thác hợp pháp và khả năng truy cập thực tế của hệ thống.

3. Nguyên tắc sử dụng dữ liệu

Chúng tôi sử dụng thông tin thu thập được cho các mục đích sau:

- Tạo và quản lý tài khoản khách hàng;
- Tiếp nhận, xử lý và cung cấp dịch vụ phân tích dữ liệu môi trường;
- Đối soát thanh toán;
- Gửi kết quả phân tích, báo cáo, cảnh báo, thông báo vận hành dịch vụ;
- Nâng cao chất lượng dịch vụ, theo dõi lỗi hệ thống, bảo trì và bảo đảm an toàn thông tin;
- Giải quyết khiếu nại, hoàn tiền, xử lý tranh chấp;
- Thực hiện nghĩa vụ theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

4. Nguồn dữ liệu công khai và giới hạn trách nhiệm về nguồn dữ liệu

Một phần dịch vụ của chúng tôi được xây dựng trên cơ sở khai thác, xử lý và phân tích dữ liệu công khai từ hệ thống thông tin môi trường/cổng thông tin của cơ quan nhà nước. Các dữ liệu quan trắc môi trường này thuộc phạm vi được quản lý, lưu trữ, công bố và chia sẻ trong hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu môi trường do Sở Nông nghiệp và Môi trường có trách nhiệm cập nhật, công bố kết quả quan trắc môi trường của địa phương trên cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan có thẩm quyền.

Chúng tôi không sử dụng dữ liệu của khách hàng ngoài phạm vi cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ, trừ khi được khách hàng đồng ý hoặc pháp luật có yêu cầu khác.

Vì vậy, website của chúng tôi chỉ đóng vai trò:

- truy xuất dữ liệu công khai theo khả năng kỹ thuật thực tế;
- chuẩn hóa, trực quan hóa, phân tích và diễn giải;
- cung cấp lớp giá trị gia tăng trên dữ liệu nguồn.

Chúng tôi không phải là chủ quản của công dữ liệu nhà nước, không kiểm soát việc cơ quan nhà nước thay đổi cấu trúc dữ liệu, đường dẫn, cơ chế xác thực, giới hạn truy cập, tạm ngưng hệ thống hoặc ngừng công bố dữ liệu.

5. Cam kết về tính chính xác và toàn vẹn dữ liệu

Chúng tôi cam kết không tự ý chỉnh sửa làm sai lệch bản chất dữ liệu nguồn hoặc dữ liệu khách hàng cung cấp. Các hành vi làm sai khác dữ liệu, tẩy xóa dữ liệu, hoặc cung cấp dữ liệu không trung thực là hành vi có rủi ro pháp lý cao.

Do đó, nguyên tắc vận hành của chúng tôi là:

- giữ nguyên dữ liệu nguồn ở mức có thể kiểm chứng;
- tách biệt giữa “dữ liệu gốc”, “dữ liệu đã xử lý”, và “nhận xét phân tích”;
- ghi nhận thời điểm truy xuất và thời điểm xử lý dữ liệu;
- chỉ diễn giải trên cơ sở dữ liệu thô thu thập và logic phân tích đã công bố nội bộ.

6. Bảo mật thông tin khách hàng

Chúng tôi áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp để bảo vệ thông tin khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- phân quyền truy cập theo vai trò;
- quản lý tài khoản nội bộ;
- lưu nhật ký truy cập hệ thống;
- sao lưu dữ liệu định kỳ trong phạm vi vận hành;
- hạn chế truy cập trái phép;
- theo dõi lỗi và bất thường hệ thống.

Tuy nhiên, không có hệ thống kỹ thuật nào bảo đảm an toàn tuyệt đối 100%. Trong trường hợp xảy ra sự cố ngoài ý muốn, chúng tôi sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để cô lập, khắc phục, hạn chế thiệt hại và thông báo cho khách hàng khi cần thiết.

7. Chia sẻ thông tin với bên thứ ba

Chúng tôi **không** bán dữ liệu khách hàng cho bên thứ ba.

Thông tin của khách hàng chỉ có thể được chia sẻ trong các trường hợp sau:

- với nhà cung cấp dịch vụ kỹ thuật, lưu trữ, thanh toán, email hoặc hạ tầng hệ thống để phục vụ trực tiếp cho việc cung cấp dịch vụ;

- khi được khách hàng đồng ý;
- khi có yêu cầu hợp pháp từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- khi cần thiết để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của chúng tôi trong việc giải quyết tranh chấp, gian lận hoặc hành vi vi phạm.

8. Thời gian lưu trữ dữ liệu

Thông tin khách hàng được lưu trong thời gian cần thiết để:

- duy trì tài khoản;
- thực hiện hợp đồng, cam kết dịch vụ;
- tra soát giao dịch;
- giải quyết khiếu nại, hoàn tiền, tranh chấp;
- đáp ứng yêu cầu lưu trữ theo quy định pháp luật hoặc nhu cầu quản trị nội bộ hợp lý.

9. Quyền của khách hàng

Khách hàng có quyền:

- yêu cầu xem lại thông tin đã cung cấp;
- yêu cầu chỉnh sửa thông tin không chính xác;
- yêu cầu xóa hoặc chấm dứt xử lý một số dữ liệu trong phạm vi pháp luật cho phép và không làm cản trở nghĩa vụ lưu trữ bắt buộc;
- yêu cầu giải thích về phạm vi xử lý dữ liệu liên quan đến dịch vụ.

10. Sửa đổi chính sách

Chúng tôi có thể cập nhật Chính sách bảo mật để phù hợp với thay đổi pháp luật, thay đổi mô hình dịch vụ hoặc thay đổi kỹ thuật vận hành. Phiên bản mới sẽ được công bố trên website và có hiệu lực kể từ thời điểm được đăng tải, trừ khi có thông báo khác.