

Thỏa thuận sử dụng Dịch vụ chữ ký số điện tử eSign

Thỏa thuận này là hợp đồng điện tử giữa Khách hàng và Công ty Cổ phần MISA, quy định các điều khoản trong việc Khách hàng sử dụng Dịch vụ chữ ký số điện tử eSign. Bằng cách nhấp chuột vào nút “Đồng ý” khi đăng ký sử dụng, Khách hàng đồng ý rằng các điều khoản này sẽ được áp dụng nếu Khách hàng lựa chọn truy cập hoặc sử dụng dịch vụ và thao tác nhấp chuột này tương đương với việc Hai Bên đã ký kết hợp đồng.

Điều 1: Định nghĩa, thuật ngữ

- 1.1 **Khách hàng:** Là các tổ chức/ doanh nghiệp/ cá nhân có nhu cầu sử dụng Dịch vụ chữ ký số điện tử eSign
- 1.2 **MISA:** Là tổ chức được cơ quan nhà nước cấp phép về việc cung cấp Dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng theo giấy phép số 184/GP-BTTTT ngày 16/05/2019
- 1.3 **eSign:** Dịch vụ chữ ký số điện tử hay còn gọi là Dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng được cung cấp bởi MISA.
- 1.4 **Chữ ký số:** Là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng, theo đó, người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khóa công khai của người ký có thể xác định được chính xác.
- 1.5 **Chữ ký điện tử:** Là chữ ký được tạo lập dưới dạng từ, chữ, số, ký hiệu, âm thanh hoặc các hình thức khác bằng phương tiện điện tử, gắn liền hoặc kết hợp một cách logic với thông điệp dữ liệu, có khả năng xác nhận người ký thông điệp dữ liệu và xác nhận sự chấp thuận của người đó đối với nội dung thông điệp dữ liệu được ký.
- 1.6 **Chứng thư số:** Là một dạng chứng thư điện tử do MISA 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.
- 1.7 **Chứng thư điện tử:** Là thông điệp dữ liệu do MISA phát hành nhằm xác nhận Khách hàng được chứng thực là người ký chữ ký điện tử.
- 1.8 **Khóa bí mật:** Là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được dùng để tạo chữ ký số.
- 1.9 **Khóa công khai:** Là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được sử dụng để kiểm tra chữ ký số được tạo bởi khóa bí mật tương ứng trong cặp khóa.
- 1.10 **Phí khởi tạo:** Là khoản phí mà Khách hàng phải thanh toán cho MISA cho lần đầu tiên mua mới Dịch vụ chữ ký số điện tử eSign.
- 1.11 **Phí thuê bao:** Là khoản phí mà Khách hàng phải thanh toán cho MISA để duy trì sử dụng dịch vụ. Phí thuê bao được tính hàng năm và Khách hàng có thể thanh toán trước cho nhiều năm khi đặt mua.
- 1.12 **Ngày làm việc:** Là các ngày từ thứ hai (2) đến thứ sáu (6) trong tuần và các ngày làm bù (trước và sau các đợt nghỉ Lễ, Tết) theo quy định của pháp luật không bao gồm các ngày nghỉ, ngày lễ, Tết theo quy định pháp luật

Điều 2: Nội dung Thỏa thuận

- 2.1 Khách hàng có nhu cầu sử dụng và MISA chấp thuận cung cấp Dịch vụ chữ ký số điện tử eSign của MISA cho Khách hàng.
- 2.2 MISA đảm bảo cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 3: Phí dịch vụ và phương thức thanh toán

- 3.1 Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán 100% giá trị của gói sản phẩm/dịch vụ mà Khách hàng chọn mua ngay sau khi Khách hàng gửi yêu cầu đặt hàng cho MISA hoặc các đại lý có thẩm quyền của MISA.
- 3.2 Phí dịch vụ thực hiện thỏa thuận sẽ bao gồm Phí khởi tạo và Phí thuê bao được MISA công bố trên website <https://esign.vn> và MISA có quyền điều chỉnh mức phí dịch vụ theo giá thị trường và công bố trực tiếp trên website <https://esign.vn>. Trường hợp Khách hàng đã thanh toán trước phí dịch vụ cho nhiều năm trước thời điểm MISA công bố điều chỉnh mức phí dịch vụ thì mức phí dịch vụ sẽ không thay đổi trong suốt thời hạn sử dụng mà Khách hàng đã thanh toán.
- 3.3 Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho MISA hoặc các đại lý có thẩm quyền của MISA bằng tiền mặt, chuyển khoản hoặc thanh toán trực tuyến thông qua ngân hàng hoặc đối tác thanh toán thứ ba. Trường hợp thanh toán bằng tiền mặt, Khách hàng chỉ thanh toán cho cán bộ của MISA hoặc đại lý có thẩm quyền của MISA khi cán bộ đó xuất trình đầy đủ các giấy tờ sau đây: Giấy giới thiệu của Công ty/Văn phòng đại diện/Địa điểm kinh doanh/Đại lý có thẩm quyền của Công ty Cổ phần MISA về việc nhận tiền mặt (có ghi rõ số tiền), thẻ nhân viên MISA, bản gốc chứng minh nhân dân/thẻ căn cước/giấy tờ chứng thực khác của người được ghi trong Giấy giới thiệu.
- 3.4 Thời điểm bắt đầu tính phí thuê bao được tính từ ngày MISA bàn giao thông tin Chứng thư số cho Khách hàng căn cứ vào thông báo của MISA trên ứng dụng MISA eSign hoặc thông báo của MISA qua email.
- 3.5 MISA không chấp nhận hoàn trả bất kể chi phí nào mà Khách hàng đã thanh toán cho MISA sau khi MISA đã hoàn thành nghĩa vụ bàn giao sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng.
- 3.6 MISA hoặc các đại lý có thẩm quyền của MISA sẽ xuất và gửi hóa đơn dựa trên các thông tin được cung cấp sau khi đã nhận được 100% giá trị gói thanh toán của Khách hàng theo quy định xuất hóa đơn của MISA hoặc các đại lý có thẩm quyền.

Điều 4: Bàn giao sản phẩm/dịch vụ

- 4.1 Khách hàng có trách nhiệm cung cấp trung thực, chính xác các thông tin có liên quan đến Chứng thư số, xuất trình và cung cấp cho MISA đầy đủ các giấy tờ phục vụ cho việc cấp Chứng thư số theo quy định của pháp luật, tự chịu trách nhiệm trước pháp luật và thiệt hại xảy ra nếu vi phạm quy định này.
- 4.2 MISA chịu trách nhiệm bàn giao Chứng thư số cho Khách hàng trong vòng 01 (một) ngày làm việc sau khi Khách hàng hoàn thành trách nhiệm xác thực tính chính xác và trung thực của các thông tin trên Chứng thư số cho MISA.
- 4.3 MISA đảm bảo làm đúng thủ tục trong suốt quá trình khởi tạo và bàn giao Chứng thư số cho Khách hàng.
- 4.4 MISA đảm bảo về tính chính xác của những thông tin trên Chứng thư số của Khách hàng đúng như Khách hàng đã đăng ký.

- 4.5 Khách hàng chịu trách nhiệm tiếp nhận, sử dụng eSign đúng theo hướng dẫn và khuyến cáo sử dụng của MISA công bố trong phần mềm.
- 4.6 Khi tiếp nhận bàn giao tài khoản truy cập từ MISA, Khách hàng có trách nhiệm thay đổi mật khẩu ngầm định ngay trong lần đầu tiên sử dụng eSign.

Điều 5: Quyền và trách nhiệm khi sử dụng sản phẩm/dịch vụ

- 5.1 Khách hàng có quyền sử dụng dịch vụ eSign để thực hiện ký số các văn bản, tài liệu, hồ sơ điện tử trong suốt thời hạn còn hiệu lực của Chứng thư số của Khách hàng.
- 5.2 Khách hàng có quyền yêu cầu MISA cung cấp những thông tin sau:
 - a. Phạm vi, giới hạn sử dụng, mức độ bảo mật, phí, lệ phí cho việc cấp và sử dụng của loại Chứng thư số mà Khách hàng xin cấp và những thông tin khác có khả năng ảnh hưởng đến quyền lợi của Khách hàng;
 - b. Những yêu cầu để đảm bảo sự an toàn trong lưu trữ và sử dụng khóa bí mật;
 - c. Thủ tục khiếu nại và giải quyết tranh chấp;
- 5.3 Khách hàng có quyền yêu cầu MISA tạm dừng, thu hồi lại chứng thư số đã cấp và tự chịu trách nhiệm về yêu cầu đó.
- 5.4 Mỗi Bên có quyền cung cấp thông tin của Khách hàng cho cơ quan quản lý nhà nước trong các trường hợp:
 - a. Cung cấp cho cơ quan tiến hành tố tụng hoặc cơ quan an ninh những thông tin cần thiết nhằm phục vụ công tác đảm bảo an ninh thông tin, điều tra phòng chống tội phạm theo đúng trình tự, thủ tục pháp luật về tố tụng quy định;
 - b. Trong trường hợp khẩn cấp do pháp luật về tình trạng khẩn cấp quy định hoặc để đảm bảo an ninh quốc gia, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng phải thực hiện mọi nghĩa vụ hỗ trợ cần thiết theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 5.5 Trong quá trình sử dụng eSign, Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho MISA các thay đổi, bổ sung thông tin liên quan đến Chứng thư số của Khách hàng (nếu có) chậm nhất trước 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày có thay đổi;
- 5.6 Để sử dụng chữ ký số từ xa eSign, Khách hàng đồng ý ủy quyền cho MISA quản lý khóa ký và ký điện tử các tài liệu dưới sự kiểm soát Khách hàng theo đúng quy định của pháp luật.
- 5.7 Khách hàng sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng Chứng thư số cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi Khách hàng trong việc sử dụng/quản lý khóa bí mật.
- 5.8 Khách hàng đồng ý để MISA công khai thông tin về Chứng thư số của Khách hàng trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số của MISA theo quy định của pháp luật.
- 5.9 Khi sử dụng Chứng thư số với mục đích giao dịch, Khách hàng được coi là đã cam kết với người nhận rằng Khách hàng là người nắm giữ hợp pháp khóa bí mật tương ứng với khóa công khai trên chứng thư số và những thông tin trên Chứng thư số liên quan đến Khách hàng là đúng sự thật, đồng thời phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan đến Chứng thư số đó. (Người nhận: là người nhận được thông điệp dữ liệu có sử dụng chữ ký số từ Khách hàng)
- 5.10 MISA chịu trách nhiệm công khai và duy trì thông tin trên trang tin điện tử của mình những thông tin sau:
 - a. Chính sách Chứng thư và Quy chế chứng thực (CP/CPS).
 - b. Danh sách Chứng thư số có hiệu lực, bị tạm dừng, bị thu hồi của thuê bao.

Điều 6: Gia hạn, tạm dừng và cấp lại dịch vụ eSign

- 6.1 Theo quy định của pháp luật, chậm nhất trước 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày hết hạn Chứng thư số, Khách hàng cần thực hiện thủ tục gia hạn Chứng thư số với MISA để tiếp tục sử dụng Chứng thư số. Thời điểm gia hạn là thời điểm tính từ ngày hết hạn của kỳ đăng ký cấp Chứng thư số liền kề trước đó.
- 6.2 Tạm dừng cấp Chứng thư số mới trong các trường hợp sau:
 - a. Khi phát hiện các sai sót trong hệ thống cung cấp dịch vụ của MISA có thể làm ảnh hưởng đến quyền lợi của Khách hàng
 - b. Khi có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 6.3 Tạm dừng dịch vụ của Khách hàng trong trường hợp:
 - a. Khách hàng vi phạm một trong các điều khoản của Hợp đồng
 - b. Chứng thư của Khách hàng hết thời hạn hiệu lực mà Khách hàng không tiếp tục thực hiện thủ tục gia hạn Chứng thư số.
 - c. Khi Khách hàng đề nghị tạm dừng Dịch vụ và yêu cầu đã được MISA xác minh là chính xác.
 - d. Khi có yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền
- 6.4 Khi tạm dừng cấp chứng thư số mới, MISA phải thông báo công khai việc tạm dừng trên trang tin điện tử của mình, thông báo đến Khách hàng và báo cáo các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 6.5 Trong thời gian tạm dừng cấp chứng thư số mới, MISA có trách nhiệm duy trì hệ thống cơ sở dữ liệu liên quan đến chứng thư số đã cấp.
- 6.6 Trong trường hợp có nhu cầu cấp lại Chứng thư số đã ngừng, Khách hàng cần làm thủ tục đăng ký cấp lại với MISA. Nếu thời điểm đăng ký cấp lại diễn ra trước thời điểm hết hạn của thuê bao cũ, Khách hàng sẽ được cộng thêm thời hạn sử dụng tương ứng với thời gian còn lại của Gói thuê bao cũ tính từ thời điểm đăng ký cấp lại.

Điều 7: Tư vấn và hỗ trợ

- 7.1 MISA chịu trách nhiệm tư vấn hỗ trợ cho Khách hàng trong suốt quá trình sử dụng thông qua hệ thống hỗ trợ dịch vụ hoạt động 24/7 được công bố trên website <https://esign.vn>.
- 7.2 Trường hợp Khách hàng có nhu cầu dịch vụ tư vấn hỗ trợ khác nằm ngoài phạm vi của Hợp đồng này như hỗ trợ trực tiếp, dịch vụ tái đào tạo hướng dẫn sử dụng eSign thì hai Bên sẽ cùng thỏa thuận thống nhất về chi phí và phương thức thực hiện bằng văn bản bổ sung.

Điều 8: Bảo trì và cập nhật phiên bản mới

- 8.1 MISA chịu trách nhiệm đảm bảo điều kiện kỹ thuật để Khách hàng sử dụng eSign 24 (hai mươi bốn) giờ/ngày và 07 (bảy) ngày/tuần ngoại trừ thời gian bảo trì, khắc phục sự cố cho hệ thống. Thời gian ngưng hệ thống để bảo trì sẽ được MISA báo trước lịch thực hiện cho Khách hàng bằng cách thông báo trực tiếp trên eSign.
- 8.2 MISA có trách nhiệm tiến hành khắc phục sự cố của hệ thống chậm nhất là 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận yêu cầu từ người sử dụng của Khách hàng.
- 8.3 MISA có trách nhiệm cập nhật phiên bản mới nhất của eSign cho Khách hàng sử dụng.

Điều 9: Bảo mật

- 9.1 MISA có trách nhiệm lưu trữ những thông tin liên quan đến Khách hàng một cách an toàn và chỉ được sử dụng thông tin này vào mục đích liên quan đến Chứng thư số hoặc mang lại lợi ích gia tăng cho khách hàng, trừ trường hợp có thỏa thuận hoặc pháp luật có quy định khác.
- 9.2 MISA đảm bảo môi trường tạo chữ ký dựa trên đám mây là đáng tin cậy và khóa bí mật chỉ được sử dụng dưới sự kiểm soát của Khách hàng, áp dụng các quy trình quản lý và bảo mật quản trị cụ thể và sử dụng các hệ thống, thiết bị mã hóa đáng tin cậy, bao gồm cả các kênh truyền thông điện tử an toàn.
- 9.3 MISA đảm bảo lưu trữ các thông tin liên quan đến Chứng thư số của Khách hàng trong thời hạn ít nhất là 5 năm, kể từ khi chứng thư số bị thu hồi.
- 9.4 MISA đảm bảo giữ bí mật toàn bộ quá trình tạo cặp khóa cho cặp khóa của Khách hàng.
- 9.5 MISA chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về Chứng thư số, hồ sơ, tài liệu của Khách hàng sử dụng trên eSign và không được phép tiết lộ cho bất kỳ Bên thứ ba nào khác ngoại trừ yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền của nhà nước. MISA không chịu trách nhiệm về các thất thoát dữ liệu, bí mật thông tin hồ sơ/tài liệu điện tử của Khách hàng do Khách hàng vô tình hoặc cố ý gây ra.
- 9.6 Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo bí mật thông tin tài khoản người dùng truy nhập vào eSign.
- 9.7 Khách hàng chịu trách nhiệm sử dụng khóa bí mật của Khách hàng một cách an toàn, bí mật trong suốt thời gian chứng thư số của Khách hàng có hiệu lực và tạm dừng.
- 9.8 Khách hàng chịu trách nhiệm đối với toàn bộ các hoạt động thực hiện bởi các tài khoản người dùng của Khách hàng và có trách nhiệm ngay lập tức thông báo với MISA về các truy cập trái phép.
- 9.9 MISA sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào liên quan đến các tổn hại gây ra bởi người dùng của Khách hàng, bao gồm các cá nhân không có quyền truy cập vào dịch vụ vẫn có thể lấy được quyền truy cập do lỗi máy tính/ phần mềm hoặc hệ thống mạng nội bộ của Khách hàng.
- 9.10 Mỗi Bên có trách nhiệm tận dụng mọi phương tiện và với nỗ lực cao nhất để thông báo cho Bên còn lại đồng thời áp dụng những biện pháp ngăn chặn và khắc phục kịp thời trong trường hợp phát hiện thấy dấu hiệu khóa bí mật của Khách hàng đã bị lộ, không còn toàn vẹn hoặc sự sai sót nào khác có nguy cơ ảnh hưởng xấu đến quyền lợi của Khách hàng.

Điều 10: Bản quyền phần mềm/dịch vụ và dữ liệu

- 10.1 MISA là chủ sở hữu và có toàn quyền tác giả phần mềm/dịch vụ
- 10.2 Khách hàng là chủ sở hữu và có toàn quyền đối với các các văn bản, tài liệu, hồ sơ điện tử được Khách hàng tải lên và thực hiện ký số trên ứng dụng MISA eSign trong suốt thời hạn còn hiệu lực của Chứng thư số của Khách hàng.

Điều 11: Sự kiện bất khả kháng

- 11.1 Sự kiện bất khả kháng là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện như thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm hoạ, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn, thay đổi chính sách pháp luật.

- 11.2 Việc một Bên không hoàn thành nghĩa vụ của mình do sự kiện bất khả kháng sẽ không phải là cơ sở để Bên kia chấm dứt Hợp đồng. Các Bên phải tiến hành biện pháp ngăn ngừa hợp lý và các biện pháp thay thế cần thiết để hạn chế tối đa ảnh hưởng do sự kiện bất khả kháng gây ra.
- 11.3 Khi xảy ra trường hợp bất khả kháng, MISA phải kịp thời thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về sự kiện đó và nguyên nhân gây ra sự kiện (việc thông báo được thực hiện chậm nhất trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả kháng). MISA vẫn phải tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ Hợp đồng của mình theo hoàn cảnh thực tế cho phép và phải tìm mọi biện pháp hợp lý để thực hiện các phần việc không bị ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng.
- 11.4 Khi sự kiện bất khả kháng xảy ra, các Bên sẽ ngay lập tức trao đổi ý kiến với nhau về việc thực hiện Thỏa thuận. Trong trường hợp thống nhất tiếp tục thực hiện Thỏa thuận, các Bên sẽ tiến hành ghi nhận bằng văn bản có dấu và chữ ký của người đại diện hợp pháp của mỗi Bên, theo đó các Bên sẽ nhanh chóng phục hồi lại các quyền và nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận khi chấm dứt sự kiện bất khả kháng hoặc khi sự kiện bất khả kháng đó bị loại bỏ. Trường hợp các Bên thỏa thuận chấm dứt Thỏa thuận, thực hiện như quy định tại Điều 12 Thỏa thuận này và phải thực hiện bằng văn bản có dấu và chữ ký của người đại diện hợp pháp của mỗi Bên.

Điều 12: Thời hạn hiệu lực và Chấm dứt Thỏa thuận

- 12.1 Thỏa thuận có hiệu lực kể từ Khách hàng xác nhận đồng ý với các điều khoản trong Thỏa thuận và có thời hạn đến khi Chứng thư số cấp cho Khách hàng hết hiệu lực sử dụng.
- 12.2 Thỏa thuận chấm dứt trong các trường hợp sau:
 - a. Thỏa thuận hết hạn và các Bên không gia hạn Thỏa thuận;
 - b. MISA đơn phương chấm dứt thỏa thuận do Khách hàng không thực hiện nghĩa vụ thanh toán cho MISA theo thỏa thuận giữa hai bên;
 - c. MISA đơn phương chấm dứt thỏa thuận theo yêu cầu của tòa án và cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - d. Khách hàng gửi thông báo yêu cầu chấm dứt Thỏa thuận thuê bao cho MISA hoặc đại lý có thẩm quyền của MISA bằng văn bản trước 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày chấm dứt Thỏa thuận.

Điều 13: Giải quyết tranh chấp

Mọi tranh chấp phát sinh từ Thỏa thuận này trước hết phải được các bên giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trong trường hợp các bên không thể thương lượng, hòa giải được với nhau thì tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền trên địa bàn Thành phố Hà Nội. Phán quyết của Tòa án là cuối cùng và các bên phải có nghĩa vụ thi hành. Mọi chi phí phát sinh bên thua kiện chịu.

Điều 14: Điều khoản sửa đổi, bổ sung thỏa thuận

- 14.1 MISA có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản trong thỏa thuận sử dụng dịch vụ và được công bố trên website <https://esign.vn> và trên phần mềm.

- 14.2 Trường hợp Khách hàng không đồng ý với các điều khoản sửa đổi, bổ sung đó, Khách hàng có thể chấm dứt Thỏa thuận theo quy định tại Điều 12 Thỏa thuận này.

Điều 15: Căn cứ pháp lý

Thỏa thuận này được soạn thảo căn cứ vào:

- a. Căn cứ [Bộ Luật dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015](#);
- b. Căn cứ [Luật thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/6/2015](#);
- c. Căn cứ [Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005](#)
- d. Căn cứ [Nghị định 130/2018/NĐ-CP ngày 27/09/2018](#)

Điều 16: Điều khoản chung

- 16.1 Các Bên cam kết thực hiện nghiêm túc các quy định trong Thỏa thuận này trên tinh thần thiện chí, hợp tác, trung thực và cùng có lợi.
- 16.2 Trong quá trình thực hiện thỏa thuận nếu có vấn đề gì nảy sinh thì hai bên sẽ cùng bàn bạc, thống nhất và tìm giải pháp khắc phục.