

Các Quy Định Chung Về Thực Hiện Dịch Vụ Áp Dụng Tại Việt Nam

General Conditions of Service For Vietnam

1. ĐIỀU KHOẢN CHUNG/ GENERAL

Trừ khi có những thỏa thuận khác bằng văn bản hoặc có sự khác biệt với (i) các quy định điều chỉnh các dịch vụ được thực hiện thay mặt chính phủ, các cơ quan nhà nước hay bất kỳ cơ quan công quyền nào khác, hoặc (ii) các quy định bắt buộc của pháp luật nước sở tại, mọi đề nghị giao kết hợp đồng hay dịch vụ và mọi quan hệ hợp đồng phát sinh được thực hiện bởi bất kỳ công ty thành viên nào của SGS SA hay bất kỳ đại diện nào của các công ty nói trên (mỗi đối tượng nêu trên được gọi là “Công ty”) với Khách hàng (các “Quan hệ Hợp đồng”) sẽ được điều chỉnh bởi các quy định chung về thực hiện dịch vụ này (sau đây gọi tắt là “các Quy định Chung”).

Unless otherwise agreed in writing or except where they are at variance with (i) the regulations governing services performed on behalf of governments, government bodies or any other public entity or (ii) the mandatory provisions of local law, all offers or services and all resulting contractual relationship(s) between any of the affiliated companies of SGS SA or any of their agents (each a “Company”) and Client (the “Contractual Relationship(s)”) shall be governed by these general conditions of service (hereinafter the “General Conditions”).

a) Công ty có thể thực hiện các dịch vụ cho các cá nhân hoặc tổ chức (thuộc khu vực tư, công hoặc thuộc chính phủ) đưa ra yêu cầu (sau đây gọi là “Khách hàng”).

The Company may perform services for persons or entities (private, public or governmental) issuing instructions (hereinafter, the “Client”).

b) Trừ khi Công ty nhận được chỉ thị bằng văn bản trước đó từ phía Khách hàng có nội dung khác, không có bên nào được quyền đưa ra các chỉ thị, đặc biệt là các yêu cầu liên quan đến phạm vi của các dịch vụ hoặc việc cung cấp dịch vụ (“Báo cáo Kết quả”). Khách hàng theo đây cho phép, không hủy ngang, Công ty được giao Báo cáo Kết quả cho bên thứ ba nếu có chỉ thị từ phía Khách hàng, hoặc theo quyền quyết định của Công ty trong trường hợp Công ty hoàn toàn tuân theo các điều kiện, tập quán thương mại, tiền lệ hoặc thực tiễn.

Unless the Company receives prior written instructions to the contrary from Client, no other party is entitled to give instructions, particularly on the scope of the services or the delivery of reports or certificates resulting therefrom (the “Reports of Findings”). Client hereby irrevocably authorises the Company to deliver Reports of Findings to a third party where so instructed by Client or, at its discretion, where it implicitly follows from circumstances, trade custom, usage or practice.

2. CUNG CẤP DỊCH VỤ / PROVISION OF SERVICES

a) Công ty sẽ cung cấp các dịch vụ bằng các kỹ năng và trách nhiệm của mình phù hợp với những yêu cầu cụ thể của Khách hàng đã được Công ty xác nhận, trong trường hợp không có các yêu cầu trên thì thực hiện theo:

The Company will provide services using reasonable care and skill and in accordance with Client’s specific instructions as confirmed by the Company or, in the absence of such instructions:

2.a.1 những điều khoản ghi trong phiếu yêu cầu dịch vụ hay qui định trong các tài liệu về tiêu chuẩn kỹ thuật của Công ty; và/ hoặc

the terms of any standard order form or standard specification sheet of the Company; and/or

2.a.2 bất kỳ tập quán thương mại, tiền lệ hoặc thực tiễn; và/ hoặc

any relevant trade custom, usage or practice; and/or

2.a.3 những phương pháp mà Công ty sẽ xem xét là phù hợp trên phương diện kỹ thuật, vận hành và tài chính.

such methods as the Company shall consider appropriate on technical, operational and/or financial grounds.

b) Những thông tin ghi trong Báo cáo Kết quả được rút ra từ các kết quả của việc thực hiện các qui trình giám định hoặc thử nghiệm theo yêu cầu của Khách hàng, và/ hoặc đánh giá các kết quả đó dựa trên cơ sở các tiêu chuẩn kỹ thuật, tập quán hoặc thực tiễn thương mại, hoặc những điều kiện khác mà theo ý kiến chuyên môn của chúng tôi là cần được xét đến.

Information stated in Reports of Findings is derived from the results of inspection or testing procedures carried out in accordance with the instructions of Client, and/or out assessment of such results on the basis of any technical standards, trade custom or practice, or other circumstances which should in our professional opinion be taken into account.

c) Báo cáo Kết quả được phát hành dựa trên việc kiểm tra mẫu chỉ bao gồm nhận định của Công ty về mẫu đó, không đưa ra bất kỳ đánh giá nào đối với lô hàng mà mẫu đó được lấy ra.

Reports of Findings issued further to the testing of samples contain the Company’s opinion on those samples only and do not express any opinion upon the lot from which the samples were drawn.

- d) Khi Khách hàng yêu cầu Công ty chứng kiến bất kỳ hoạt động nào được thực hiện bởi bên thứ ba, Khách hàng đồng ý rằng trách nhiệm duy nhất của Công ty là có mặt tại thời điểm bên thứ ba thực hiện công việc và thông báo lại các kết quả, hoặc xác nhận các hoạt động đã diễn ra, của lần giám định. Khách hàng đồng ý rằng Công ty không chịu trách nhiệm về các điều kiện hay tình trạng hiệu chuẩn của thiết bị, công cụ và thiết bị đo lường được sử dụng, phương pháp phân tích được áp dụng, trình độ chuyên môn hoặc hành vi hoặc sự thiếu sót của nhân sự bên thứ ba, hoặc các kết quả phân tích.

Should Client request that the Company witness any third party intervention, Client agrees that the Company's sole responsibility is to be present at the time of the third party's intervention and to forward the results, or confirm the occurrence, of the intervention. Client agrees that the Company is not responsible for the condition or calibration of apparatus, instruments and measuring devices used, the analysis methods applied, the qualifications, actions or omissions of third party personnel or the analysis results.

- e) Báo cáo Kết quả do Công ty phát hành sẽ phản ánh các ghi nhận phát hiện tại thời điểm thực hiện, và chỉ trong giới hạn các hướng dẫn đã nhận được, hoặc nếu không có các hướng dẫn đó thì phải trong phạm vi của tham số thay thế được áp dụng theo quy định đã nêu trong điều 2(a). Công ty không có trách nhiệm tham khảo hay báo cáo dựa vào bất kỳ sự kiện hoặc tình huống nào nằm ngoài các hướng dẫn cụ thể đã nhận được hoặc ngoài các quy chuẩn được áp dụng thay thế.

Reports of Findings issued by the Company will reflect the facts as recorded by it at the time of its intervention only and within the limits of the instructions received or, in the absence of such instructions, within the limits of the alternative parameters applied as provided for in clause 2(a). The Company is under no obligation to refer to, or report upon, any facts or circumstances which are outside the specific instructions received or alternative parameters applied.

- f) Công ty có thể giao toàn bộ hay một phần việc thực hiện dịch vụ cho một đại diện hay một nhà thầu phụ và Khách hàng chấp nhận cho Công ty tiết lộ những thông tin cần thiết liên quan đến việc thực hiện dịch vụ cho đại diện hoặc nhà thầu phụ.

The Company may delegate the performance of all or part of the services to an agent or subcontractor and Client authorises Company to disclose all information necessary for such performance to the agent or subcontractor.

- g) Nếu Công ty nhận được những tài liệu liên quan đến những thỏa thuận trong hợp đồng giữa Khách hàng và bên thứ ba, hoặc các tài liệu của bên thứ ba như là bản sao hợp đồng thương mại, thư tín dụng, vận đơn ..., thì những hồ sơ này chỉ được xem như là thông tin tham khảo, không dùng để mở rộng hay hạn chế đối với phạm vi của dịch vụ hoặc các nghĩa vụ đã được Công ty chấp thuận.

Should Company receive documents reflecting engagements contracted between Client and third parties or third party documents, such as copies of sale contracts, letters of credit, bills of lading, etc., they are considered to be for information only, and do not extend or restrict the scope of the services or the obligations accepted by the Company.

- h) Khách hàng xác nhận rằng Công ty, bằng việc cung cấp các dịch vụ, sẽ không thay thế hoặc giải phóng Khách hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khỏi bất cứ nghĩa vụ nào của mình, cũng như là sẽ không, bằng cách nào khác, tự cho rằng, hạn chế, hủy bỏ hoặc cam kết giải phóng bất kỳ nghĩa vụ nào của Khách hàng đối với bất kỳ bên thứ ba nào hoặc nghĩa vụ của bất kỳ bên thứ ba nào đối với Khách hàng.

Client acknowledges that the Company, by providing the services, neither takes the place of Client or any third party, nor releases them from any of their obligations, nor otherwise assumes, abridges, abrogates or undertakes to discharge any duty of Client to any third party or that of any third party to Client.

- i) Tất cả các mẫu kiểm tra được lưu giữ trong thời hạn tối đa là 3 tháng hoặc ngắn hơn tùy theo tính chất của mỗi loại mẫu cho phép, và sau đó trả lại cho Khách hàng hoặc sẽ tiến hành hủy mẫu theo qui trình của Công ty, sau thời gian đó, Công ty không còn trách nhiệm đối với những mẫu hàng này nữa. Đối với các mẫu được yêu cầu lưu trữ trên 3 tháng, Khách hàng phải chịu phí lưu kho. Khách hàng sẽ phải chịu chi phí đóng gói và vận chuyển nếu yêu cầu mẫu hàng được gửi trả lại. Nếu các mẫu hủy cần xử lý đặc biệt, Khách hàng phải chịu chi phí này.

All samples shall be retained for a maximum of 3 months or such other shorter time period as the nature of the sample permits and then returned to Client or otherwise disposed of at the Company's discretion after which time Company shall cease to have any responsibility for such samples. Storage of samples for more than 3 months shall incur a storage charge payable by Client. Client will be billed a handling and freight fee if samples are returned. Special disposal charges will be billed to Client if incurred.

3. NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG / OBLIGATIONS OF CLIENT

Khách hàng sẽ/ The Client will:

- a) đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin, chỉ thị, và các tài liệu liên quan đúng thời hạn (và, trong bất kỳ trường hợp nào cũng không được muộn hơn 48 giờ trước thời điểm thực hiện dịch vụ theo yêu cầu) nhằm đảm bảo các yêu cầu của dịch vụ được thực hiện đầy đủ;
ensure that sufficient information, instructions and documents are given in due time (and, in any event not later than 48 hours prior to the desired intervention) to enable the required services to be performed;
- b) đảm bảo rằng đại diện của Công ty được ra vào nơi thực hiện dịch vụ cũng như đảm bảo tiến hành tất cả các bước cần thiết nhằm loại bỏ hoặc khắc phục bất kỳ những vấn đề gây trở ngại hoặc làm gián đoạn quá trình thực hiện dịch vụ;
procure all necessary access for the Company's representatives to the premises where the services are to be performed and take all necessary steps to eliminate or remedy any obstacles to, or interruptions in, the performance of the services;
- c) cung cấp, nếu có yêu cầu, bất kỳ thiết bị đặc biệt và nhân sự cần thiết cho quá trình thực hiện dịch vụ;
supply, if required, any special equipment and personnel necessary for the performance of the services;
- d) đảm bảo mọi biện pháp cần thiết phải được tiến hành nhằm tạo điều kiện làm việc, địa điểm và máy móc

lắp đặt an toàn và an ninh trong suốt quá trình thực hiện dịch vụ và, trên phương diện này, Khách hàng sẽ không dựa vào các ý kiến của Công ty cho dù đã có yêu cầu hay không;

ensure that all necessary measures are taken for safety and security of working conditions, sites and installations during the performance of services and will not rely, in this respect, on the Company's advice whether required or not;

- e) thông báo trước cho Công ty về bất kỳ nguy cơ hoặc nguy hiểm nào đã biết, dù thực tế hoặc tiềm ẩn liên quan đến bất kỳ yêu cầu dịch vụ hoặc mẫu hoặc việc thử nghiệm nào bao gồm cả, ví dụ như, sự hiện diện hoặc rủi ro phóng xạ, hóa chất độc hại hoặc các yếu tố hoặc vật liệu độc, gây nổ, ô nhiễm môi trường hoặc nhiễm độc;

inform Company in advance of any known hazards or dangers, actual or potential, associated with any order or samples or testing including, for example, presence or risk of radiation, toxic or noxious or explosive elements or materials, environmental pollution or poisons;

- f) thực hiện đầy đủ tất cả các quyền của mình và hoàn thành tất cả các nghĩa vụ của mình theo các hợp đồng bán hàng hoặc hợp đồng khác có liên quan với bên thứ ba và theo luật định.

fully exercise all its rights and discharge all its liabilities under any relevant sales or other contract with a third party and at law.

4. PHÍ DỊCH VỤ VÀ HÌNH THỨC THANH TOÁN / FEES AND PAYMENT

- a) Trong trường hợp phí dịch vụ chưa được thỏa thuận giữa Công ty và Khách hàng tại thời điểm đưa ra yêu cầu thực hiện dịch vụ hay thương thảo hợp đồng, thì phí sẽ áp dụng theo khung giá chung của Công ty (có thể điều chỉnh) và Khách hàng sẽ chịu các khoản thuế liên quan.

Fees not established between the Company and Client at the time the order is placed or a contract is negotiated shall be at the Company's standard rates (which are subject to change) and all applicable taxes shall be payable by Client.

- b) Trừ khi thời hạn thanh toán ghi trong hóa đơn ngắn hơn, Khách hàng sẽ thanh toán trong thời hạn không quá 30 (ba mươi) ngày từ ngày ra hóa đơn liên quan hoặc trong thời gian Công ty đề ra trong hóa đơn ("Ngày đến hạn") nếu các khoản phí không được thanh toán đúng hạn thì phải chịu lãi suất 1.5% mỗi tháng (hoặc theo lãi suất khác được ghi trong hóa đơn) kể từ Ngày đến hạn cho đến và bao gồm cả, ngày thực tế nhận được khoản thanh toán.

Unless a shorter period is established in the invoice, Client will promptly pay not later than 30 days from the relevant invoice date or within such other period as may be established by the Company in the invoice (the "Due Date") all fees due to the Company failing which interest will become due at a rate of 1.5% per month (or such other rate as may be established in the invoice) from the Due Date up to and including the date payment is actually received.

- c) Khách hàng không được giữ lại hoặc trì hoãn thanh toán bất kỳ khoản tiền nào mà Khách hàng có nghĩa vụ phải thanh toán cho Công ty vì lý do đang có tranh chấp, khiếu kiện ngược lại hoặc thực hiện bù trừ.

Client shall not be entitled to retain or defer payment of any sums due to the Company on account of any

dispute, counter claim or set off which it may allege against the Company.

- d) Công ty có thể chọn bất cứ tòa án có thẩm quyền nào để tiến hành việc thu hồi các khoản phí chưa được thanh toán.

Company may elect to bring action for the collection of unpaid fees in any court having competent jurisdiction.

- e) Khách hàng sẽ phải thanh toán tất cả các chi phí liên quan đến việc thu hồi nợ của Công ty, bao gồm cả chi phí cho luật sư và chi phí liên quan.

Client shall pay all of the Company's collection costs, including attorney's fees and related costs.

- f) Trong trường hợp có bất cứ vấn đề hoặc chi phí nào phát sinh ngoài dự tính trong quá trình thực hiện dịch vụ, Công ty sẽ nỗ lực thông báo cho Khách hàng và được quyền tính thêm các khoản phí tăng thêm do phát sinh thời gian và chi phí để hoàn thành dịch vụ.

In the event any unforeseen problems or expenses arise in the course of carrying out the services the Company shall endeavour to inform Client and shall be entitled to charge additional fees to cover extra time and cost necessarily incurred to complete the services.

- g) Nếu Công ty không thể thực hiện tất cả hay một phần dịch vụ vì bất kỳ nguyên nhân nào vượt quá tầm kiểm soát của Công ty bao gồm cả việc Khách hàng không tuân thủ bất kỳ nghĩa vụ nào được quy định tại điều 3 trên đây thì Công ty vẫn được thanh toán:

If the Company is unable to perform all or part of the services for any cause whatsoever outside the Company's control including failure by Client to comply with any of its obligations provided for in clause 3 above the Company shall nevertheless be entitled to payment of:

4.g.1 những chi phí không thể hoàn lại mà Công ty đã chi; và

the amount of all non-refundable expenses incurred by the Company; and

4.g.2 một phần phí dịch vụ như đã thỏa thuận tương ứng với phần công việc đã thực hiện.

a proportion of the agreed fee equal to the proportion of the services actually carried out.

5. TẠM NGỪNG HOẶC CHẤM DỨT DỊCH VỤ / SUSPENSION OR TERMINATION OF SERVICES

Công ty có quyền ngay lập tức tạm ngưng và chấm việc cung cấp các dịch vụ mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào trong các trường hợp:

The Company shall be entitled to immediately and without liability either suspend or terminate provision of the services in the event of:

- a) Khách hàng không tuân thủ bất kỳ nghĩa vụ nào của mình được quy định trong Quy định Chung này, và không khắc phục trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo cho Khách hàng về việc không tuân thủ đó; hoặc *failure by the Client to comply with any of its obligations hereunder and such failure is not remedied within 10 days that notice of such failure has been notified to Client; or*

- b) Khách hàng ngừng thanh toán, thực hiện thu xếp với chủ nợ, phá sản, mất khả năng thanh toán, bị tiếp quản quản lý tài sản hoặc ngừng kinh doanh.

any suspension of payment, arrangement with creditors, bankruptcy, insolvency, receivership or cessation of business by Client.

6. BẢO MẬT THÔNG TIN VÀ BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN/ CONFIDENTIALITY AND DATA PROTECTION

- a) Khi được sử dụng trong Quy Định Chung này, “Thông Tin Mật” sẽ bao gồm Thông tin Khách hàng và bất kỳ thông tin nào bằng lời nói hoặc bằng văn bản mà một bên có thể có được từ bên kia theo các Quy Định Chung này, tuy nhiên, với điều kiện là Thông Tin Mật sẽ không bao gồm bất kỳ thông tin nào mà (1) đang hoặc sau này được công chúng biết đến; (2) bên nhận thông tin đã biết, trên cơ sở không phải bảo mật thông tin, trước thời điểm nhận thông tin đó từ bên tiết lộ thông tin; (3) được tiết lộ bởi một bên thứ ba độc lập có quyền tiết lộ thông tin đó. Trừ khi pháp luật có yêu cầu, không bên nào được tiết lộ Thông Tin Mật của bên kia cho bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào trừ khi được quy định rõ ràng trong các Quy Định Chung này.

As used herein, “Confidential Information” shall include the Client Information and any information oral or written that a party may acquire from the other party pursuant to these General Conditions provided, however, that Confidential Information shall not include any information which (1) is or hereafter becomes generally known to the public; (2) was available to the receiving party on a non-confidential basis prior to the time of its disclosure by the disclosing party; (3) is disclosed by an independent third party with a right to make such disclosure. Unless required by law, neither party shall disclose the other’s Confidential Information to any person or entity except as expressly provided for herein.

- b) Trong quá trình cung cấp Dịch vụ, mỗi Bên có thể có quyền truy cập, xử lý và/hoặc nhận Dữ liệu Cá nhân của bên kia với tư cách là Bên Kiểm soát Dữ liệu cho các mục đích của hợp đồng và thương mại của riêng mình như là một phần của việc duy trì mối quan hệ kinh doanh với Bên kia và không thực hiện chức năng xử lý thay mặt và theo hướng dẫn của Bên kia. Mỗi Bên sẽ (i) xử lý Dữ liệu Cá nhân phù hợp với Nghị định 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân do Chính phủ ban hành ngày 17 tháng 4 năm 2023 (và bất kỳ sửa đổi hoặc thay thế nào được ban hành tùy từng thời điểm); và các quy định liên quan đến việc bảo vệ Dữ liệu Cá nhân, cũng như bất kỳ hướng dẫn và/hoặc khuyến nghị nào của các cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam liên quan đến việc xử lý Dữ liệu Cá nhân; và (ii) cung cấp thông báo quyền riêng tư của mình cho bên kia và tất cả các chủ thể có Dữ liệu Cá nhân đang được xử lý như một phần của các Điều kiện Chung này. Vui lòng xem thông báo về quyền riêng tư tại <https://www.sgs.com/en-vn/privacy-at-sgs>.

In the course of providing the Services, each Party may have access to, process and/or receive the Personal Data of the other party as Data Controller for its own contractual and commercial purposes as part of maintaining its business relationships with the other Party, and not to carry out a processing function on behalf and under the instructions of the other Party. Each Party shall (i) process such Personal Data in accordance with Decree 13/2023/ND-CP on Personal Data Protection issued by Government on 17 April 2023 (and its amendment or replacement issued from time to time); and regulations relating to the protection of Personal Data, as well as any guidance and/or recommendations issued by Vietnamese competent authorities relating to the processing of Personal Data; and (ii) provide the other party, and all individuals

whose Personal Data is being processed as part of these General Conditions, with its data privacy notice. Read Customer Privacy Notice at <https://www.sgs.com/en-vn/privacy-at-sgs>.

7. TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI / LIABILITY AND INDEMNIFICATION

- a) Giới hạn trách nhiệm pháp lý/ Limitation of Liability:
- 7.a.1 Công ty không phải là đơn vị bảo hiểm, cũng không phải là người bảo lãnh và không chịu trách nhiệm với tư cách là đơn vị bảo hiểm và bên bảo lãnh. Khách hàng cần bảo lãnh về mất mát hay tổn thất nên mua các loại bảo hiểm thích hợp.
- The Company is neither an insurer nor a guarantor and disclaims all liability in such capacity. Clients seeking a guarantee against loss or damage should obtain appropriate insurance.*
- 7.a.2 Báo cáo Kết quả được phát hành dựa trên cơ sở những thông tin, tài liệu, và/ hoặc mẫu được cung cấp bởi hoặc thay mặt cho Khách hàng, và chỉ phục vụ lợi ích của Khách hàng, là bên có trách nhiệm đối với hành động mà mình thấy là phù hợp trên cơ sở các Báo cáo Kết quả đó. Công ty cũng như bất kỳ nhân viên, người lao động, đại diện, hoặc nhà thầu phụ nào của Công ty sẽ không chịu trách nhiệm với Khách hàng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào về bất kỳ hành động được thực hiện hay không được thực hiện dựa trên Báo cáo Kết quả và cũng không chịu trách nhiệm về các kết quả không đúng phát sinh do các thông tin cung cấp cho Công ty không rõ ràng, có sai sót, không đầy đủ, sai lệch hoặc là sai.

Reports of Findings are issued on the basis of information, documents and/or samples provided by, or on behalf of, Client and solely for the benefit of Client who is responsible for acting as it sees fit on the basis of such Reports of Findings. Neither the Company nor any of its officers, employees, agents or subcontractors shall be liable to Client nor any third party for any actions taken or not taken on the basis of such Reports of Findings nor for any incorrect results arising from unclear, erroneous, incomplete, misleading or false information provided to the Company.

- 7.a.3 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm về bất cứ trường hợp chậm trễ, không thực hiện một phần hay toàn bộ dịch vụ phát sinh trực tiếp hay gián tiếp từ bất kỳ sự cố nào ngoài tầm kiểm soát của Công ty, bao gồm cả việc Khách hàng không tuân thủ bất kỳ nghĩa vụ nào nêu tại Quy định Chung này.

The Company shall not be liable for any delayed, partial or total non-performance of the services arising directly or indirectly from any event outside the Company’s control including failure by Client to comply with any of its obligations hereunder.

- 7.a.4 Trong mọi trường hợp, trách nhiệm pháp lý của Công ty đối với bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến mất mát, tổn thất, hoặc những chi phí phát sinh vì bất kỳ nguyên nhân nào và phát sinh bằng cách nào sẽ không vượt quá 10 (mười) lần tiền phí đã được trả cho dịch vụ cụ thể làm phát sinh khiếu nại đó, hoặc không vượt quá

460.000.000VND (20.000 USD, nếu Khách hàng là cá nhân hoặc pháp nhân nước ngoài), tùy thuộc vào số tiền nào nhỏ hơn.

The liability of the Company in respect of any claim for loss, damage or expense of any nature and howsoever arising shall in no circumstances exceed a total aggregate sum equal to 10 times the amount of the fee paid in respect of the specific service which gives rise to such claim or 460,000,000 VND (US\$20,000, if the Client is a foreign individual or legal entity), whichever is the lesser.

- 7.a.5 Công ty sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại gián tiếp hoặc hậu quả dây chuyền nào bao gồm cả việc mất lợi nhuận, tổn thất kinh doanh, mất cơ hội, mất lợi thế thương mại và chi phí thu hồi sản phẩm. Công ty cũng sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với mất mát, thiệt hại hoặc chi phí phát sinh từ các khiếu nại của bất kỳ bên thứ ba nào (bao gồm nhưng không giới hạn, khiếu nại đối với trách nhiệm về sản phẩm) mà Khách hàng có thể gánh chịu.

The Company shall have no liability for any indirect or consequential loss including loss of profits, loss of business, loss of opportunity, loss of goodwill and cost of product recall. It shall further have no liability for any loss, damage or expenses arising from the claims of any third party (including, without limitation, product liability claims) that may be incurred by the Client.

- 7.a.6 Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại nào, Khách hàng phải thông báo cho Công ty bằng văn bản trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày phát hiện ra các sự kiện được cho là căn cứ để đưa ra khiếu nại đó và, trong bất kỳ trường hợp nào, Công ty sẽ được miễn tất cả các nghĩa vụ pháp lý đối với các khiếu nại về mất mát, thiệt hại hoặc chi phí trừ khi vụ kiện được đưa ra trong thời hạn 1 năm kể từ:

In the event of any claim, Client must give written notice to the Company within 30 days of discovery of the facts alleged to justify such claim and, in any case, the Company shall be discharged from all liability for all claims for loss, damage or expense unless suit is brought within one year from:

- i) ngày Công ty thực hiện dịch vụ mà dịch vụ đó làm phát sinh khiếu nại; hoặc
the date of performance by the Company of the service which gives rise to the claim; or
- ii) ngày mà dịch vụ lẽ ra phải được hoàn thành trong trường hợp có cáo buộc về việc không thực hiện dịch vụ.
the date when the service should have been completed in the event of any alleged non-performance.

- b) Bồi thường: Khách hàng sẽ đảm bảo và giữ cho Công ty không bị thiệt hại và bồi thường cho Công ty cũng như các nhân viên, người lao động, các đại diện hoặc các nhà thầu phụ đối với tất cả các khiếu nại (thực tế hoặc chỉ đang bị đe dọa) bởi bất kỳ bên thứ ba nào đối với mất mát, thiệt hại, hoặc chi phí dù là dưới bất kỳ tính chất nào bao gồm tất cả các chi phí pháp lý và các chi phí liên quan cũng như là phát sinh bằng cách nào đi nữa liên quan đến việc thực hiện, thực hiện khi bị xem là có nghĩa vụ hoặc không thực hiện đối với bất kỳ dịch vụ nào.

Indemnification: Client shall guarantee, hold harmless and indemnify the Company and its officers, employees, agents or subcontractors against all claims (actual or threatened) by any third party for loss, damage or expense of whatsoever nature including all legal expenses and related costs and howsoever arising relating to the performance, purported performance or non-performance, of any services.

8. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC/ MISCELLANEOUS

- a) Nếu bất kỳ một hoặc nhiều điều khoản của Quy định Chung này không hợp pháp hoặc không thể thực thi trên bất kỳ phương diện nào, thì hiệu lực, giá trị pháp lý và khả năng thực thi của các điều khoản còn lại sẽ không vì vậy bị ảnh hưởng hoặc suy yếu đi.

If any one or more provisions of these General Conditions are found to be illegal or unenforceable in any respect, the validity, legality and enforceability of the remaining provisions shall not in any way be affected or impaired thereby.

- b) Trong suốt quá trình cung cấp các dịch vụ và trong thời hạn một năm sau đó, Khách hàng không được trực tiếp hay gián tiếp lôi kéo, chiêu dụ hoặc đưa ra bất kỳ sự mời chào nào đối với nhân viên của Công ty khiến cho nhân viên đó chấm dứt làm việc tại Công ty.

During the course of providing the services and for a period of one year thereafter Client shall not directly or indirectly entice, encourage or make any offer to Company's employees to leave their employment with the Company.

Không sử dụng tên Công ty hoặc nhãn hiệu đã đăng ký của Công ty để quảng cáo nếu không được Công ty cho phép trước bằng văn bản.

Use of the Company's corporate name or registered marks for advertising purposes is not permitted without the Company's prior written authorisation.

9. LUẬT ĐIỀU CHỈNH, THẨM QUYỀN TÀI PHÁN VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP/ GOVERNING LAW, JURISDICTION AND DISPUTE RESOLUTION

- 9.1 Trừ khi được quy định rõ ràng khác đi, Quy định Chung này được điều chỉnh và giải thích theo các quy định của pháp luật Việt Nam. Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Quan hệ Hợp đồng sẽ được giải quyết bằng trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này bởi hội đồng gồm ba trọng tài được chỉ định theo các quy tắc của trọng tài. Địa điểm trọng tài là Thành phố Hồ Chí Minh. Ngôn ngữ trọng tài là tiếng Việt.

Unless specifically provided otherwise, these General Conditions shall be governed by and construed in accordance with the laws of Vietnam. All disputes arising out or in connection with the Contractual Relationship(s) hereunder shall be resolved by arbitration at the Vietnam International Arbitration Centre (VIAC) in accordance with its Rules of Arbitration by three arbitrators are appointed in accordance with the said rules. The place of arbitration shall be Ho Chi Minh City. The language to be used in the arbitral proceeding shall be Vietnamese.

- 9.2 Cho dù có quy định tại điều 9.1 bên trên, trong trường hợp Khách hàng là cá nhân hoặc pháp nhân nước ngoài, tất cả các tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến (các) Quan hệ Hợp đồng được quy định trong Quy định Chung này sẽ được điều chỉnh bởi luật nội dung của Thụy Sĩ, ngoại trừ quy định liên quan đến xung đột pháp luật và sẽ được giải quyết chung

thẩm theo Quy tắc trọng tài của Phòng Thương mại Quốc tế bởi một hoặc nhiều trọng tài viên được chỉ định theo Quy tắc trọng tài này. Địa điểm tiến hành tố tụng trọng tài là tại Paris (Pháp) và ngôn ngữ tố tụng trọng tài là tiếng Anh.

Notwithstanding clause 9.1 above, if the Client to whom services rendered by the Company is a foreign individual or legal entity, all disputes arising out or in connection with Contractual Relationship(s)

hereunder shall be governed by the substantive laws of Switzerland exclusive of any rules with respect to conflicts of laws and be finally settled under the Rules of Arbitration of the International Chamber of Commerce by one or more arbitrators appointed in accordance with the said rules. The arbitration shall take place in Paris (France) and be conducted in the English language.