

CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

Công ty Cổ phần Giải pháp ATOM xin trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã lựa sử dụng dịch vụ của chúng tôi. Việc đọc và xác nhận hiểu Chính sách hỗ trợ khách hàng dưới đây đồng nghĩa với việc cam kết thực hiện “Thỏa thuận Sử dụng hệ thống ATOM Support Center”. Các nội dung tại văn bản này là các thỏa thuận mang tính pháp lý giữa Công ty cổ phần giải pháp Atom (sau đây viết tắt là “**ATOM**”) với người sử dụng dịch vụ cung cấp tại trang Website atomsolution.vn (sau đây viết tắt là “**Người Sử Dụng**”).

I. ĐỊNH NGHĨA

- **Website:** atomsolution.vn thuộc sở hữu hợp pháp và duy nhất của Công ty Cổ phần Giải pháp ATOM, đáp ứng các điều kiện quản lý thương mại điện tử theo quy định pháp luật hiện hành.
- **Hệ thống ATOM Support Center:** hệ thống hỗ trợ người dùng các vấn đề liên quan đến các dịch vụ mà ATOM cung cấp cho khách hàng.
- **Ngày:** Ngày dương lịch từ thứ Hai đến Chủ nhật.
- **Ngày làm việc:** Ngày dương lịch từ thứ Hai đến thứ Sáu (không bao gồm thứ Bảy, Chủ nhật, các ngày Lễ, Tết theo quy định pháp luật Việt Nam).
- **Sự kiện bất khả kháng:** Nghĩa là bất cứ sự kiện nào sau đây khiến một Bên không có khả năng thực hiện nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận hoặc cam kết, bao gồm: gồm nhưng không giới hạn như chập điện, hư hỏng phần cứng, phần mềm, sự cố đường truyền internet hoặc do thiên tai ..., và bất kỳ sự kiện nào khác vượt quá sự tiên liệu hợp lý của khách hàng hoặc ATOM;
- **Thông tin Người sử dụng (khách hàng):** Tất cả và bất kỳ thông tin do khách hàng cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình đặt hàng và giao dịch giữa chúng tôi với khách hàng.
- **Luật (quy định pháp luật):** luật hoặc các quy định pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

II. CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

1. **Mục đích:** Chính sách hỗ trợ được thiết lập để đảm bảo rằng mọi khách hàng và người dùng có thể tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ nhanh chóng, hiệu quả, và phù hợp với nhu cầu của họ khi sử dụng dịch vụ của ATOM. Chúng tôi cam kết cung cấp hỗ trợ tối đa để giải quyết các vấn đề dịch vụ, sản phẩm, và những yêu cầu liên quan đến dịch vụ quy định tại mục 4 Chính sách này.

2. Phạm vi áp dụng Chính sách này áp dụng cho tất cả các khách hàng và người dùng đang sử dụng các sản phẩm, dịch vụ mà ATOM Solution cung cấp và có thực hiện đăng ký sử dụng dịch vụ ATOM Support Center của chúng tôi theo quy định bên dưới.

Chính sách bao gồm các kênh liên lạc như:

- Trò chuyện trực tiếp (Live Chat)
- Email hỗ trợ
- Hỗ trợ qua các nền tảng mạng xã hội (nếu có)
- Hệ thống gửi yêu cầu hỗ trợ (Ứng dụng hỗ trợ 24/7)

3. Điều kiện áp dụng

- Để áp dụng “chính sách hỗ trợ khách hàng” Người sử dụng phải đăng ký sử dụng dịch vụ ATOM Support Center; Đồng thời xác nhận đã đọc và hiểu Chính sách hỗ trợ khách hàng (đồng ý và tuân theo các điều khoản được quy định tại Thỏa thuận này).
- Người sử dụng truy cập bằng bất cứ phương tiện (máy tính, điện thoại hoặc các thiết bị kết nối internet khác) thì Người Sử Dụng cũng phải tuân theo Thỏa Thuận này.

4. Nội dung hỗ trợ

Chính sách hỗ trợ khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ ATOM Support Center bao gồm các dịch vụ cụ thể sau:

STT	Nhóm Dịch vụ	Chi tiết nhóm dịch vụ
1	Gián đoạn dịch vụ liên quan đến thanh toán	Lỗi mất mạng máy POS mất mạng trong quá trình thanh toán
2		Lỗi khi máy POS thanh toán thành công nhưng không nhận được giao dịch
3		Máy POS báo lỗi không nhận thẻ/từ chối giao dịch
4		Thời gian xử lý giao dịch chậm do ứng dụng thanh toán
5		Lỗi giao dịch bị treo, không hoàn tất
6		Lỗi không thể thực hiện reversal trên máy POS
7		Lỗi không thể thực hiện settlement
8		Lỗi không thể logon theo từng giao dịch (đối với mô hình DUKPT)
9		Lỗi không thể không load được key (đối với mô hình DUKPT)
10		Máy POS không hiển thị QR thanh toán
11		Ứng dụng trên POS bị lỗi, ngừng hoạt động

12		Máy POS không nhận được giao dịch được gọi từ trang quản lý bán hàng
13		Lỗi không thể lấy được thông tin phí giao dịch
14	Dịch vụ liên quan đến Onboarding khách hàng	Lỗi không thể tạo tài khoản mới do hệ thống không phản hồi
15		Khách hàng không nhận được mail mã xác thực
16		Thông tin khách hàng bị trùng lặp trong hệ thống
17		Submit merchant từ Portal giới thiệu không thành công
18		Merchant được gửi từ Portal hiển thị thiếu thông tin
19		Lỗi không gửi được thông tin merchant từ MMS lên MDP
20		Lỗi thông tin merchant gửi từ MMS lên MDP hiển thị không đúng
21		Lỗi MDP không nhận được thông tin hồ sơ merchant gửi từ MMS
22		Lỗi không nhận được email khi có thông tin merchant được submit thành công từ Portal
23		Lỗi khách hàng không thể tạo mới merchant trên MMS
24		Lỗi cấp quyền truy cập trang merchant portal
25		Dịch vụ liên quan đến báo có giao dịch
26	Báo cáo không khớp với lịch sử giao dịch	
27	Báo cáo không thể hiện đúng thông tin về tỷ lệ phí, giá trị tuyệt đối của phí	
28	Báo cáo không thể hiện đúng mã thông tin khách hàng	
29	Báo cáo không thể hiện đúng thông tin liên quan đến TID, MID của máy thực hiện	
30	Báo cáo bị thiếu / dư giao dịch theo điều kiện tìm kiếm	
31	Báo cáo bị sai về thời gian thực hiện giao dịch	
32	Báo cáo bị sai về thời gian settlement giao dịch	
33	Báo cáo bị sai về xác định loại thẻ gồm: Các loại thẻ theo tổ chức thẻ, Các loại thẻ theo đơn vị phát hành, Các loại thẻ theo nơi phát hành (trong nước/nước ngoài)	
34	Báo cáo giao dịch không được cập nhật lên hệ thống	
35	Dịch vụ liên quan đến rủi	Hệ thống log tập trung không hoạt động

36	ro vận hành	Hệ thống log không hiện đủ thông tin của các dịch vụ	
37		Hệ thống bị tấn công bảo mật	
38		Hệ thống bị tấn công DDOS	
39		Lỗi cập nhật bản vá	
40		Lỗi đồng bộ dữ liệu giữa các node	
41		Không đồng bộ thời gian	
42		Pipeline bị treo	
43		Thiếu cảnh báo/Cảnh báo giả	
44		Tăng đột biến lưu lượng truy cập	
45		Đầy log	
46		Dịch vụ liên quan đến cài đặt thiết bị	Thiết bị thanh toán không thể thực hiện initialize
47			Thiết bị thanh toán không thể thực hiện lệnh logon
48			Thiết bị không thể khởi động phần mềm AMDM
49			Phần mềm AMDM không thể tải app, tải hình ảnh ..
50			Phần mềm AMDM không thể cài đặt app
51	Phần mềm AMDM không nhận lệnh thực hiện server		
52	Phần mềm AMDM bị treo		
53	Thực hiện khởi tạo key không thành công trên MMS		
54	Dữ liệu cài đặt thiết bị trên trang MDM bị mất		
55	Dịch vụ liên quan đến quản lý bán hàng		Phần mềm không tự gạch hoá đơn
56		Không thể tạo QR code cho khách hàng	
57		Không thêm sản phẩm được	
58		Không thêm khách hàng mới được	
59		Bàn đã thanh toán nhưng không mở lại cho chọn	
60		Không thể kết nối máy POS	
61		Không mở được trang e-menu	
62		Tạo đơn trên e-menu không có thông báo trên trang quản lý	

63		Không xác nhận được đơn hàng
64		Quét QR code báo lỗi "QR không hợp lệ"
65		Không thêm món được sau khi xác nhận đơn hàng
66		Không thiết lập được trang e-menu trên Merchant portal
67		Điểm thưởng của đơn hàng không đúng với tỉ lệ chiết khấu đã thiết lập
68		E-menu không hiển thị QR thanh toán
69		Tạo đơn trên e-menu nhưng thông tin bàn trên trang quản lý không được cập nhật trạng thái
70		Không nhận được thông báo khi gọi thanh toán qua e-menu
71		Hiển thị tất cả sản phẩm có trạng thái Hết hàng/Ngừng kinh doanh trên e-menu
72		Không hiển thị đúng danh mục sản phẩm
73		POS không nhận được khuyến mãi
74	Dịch vụ liên quan đến tính năng khuyến mãi trên MDP	Lỗi không gửi được khuyến mãi ở MDP
75		Liên kết trong khuyến mãi không hoạt động hoặc dẫn đến trang không chính xác
76		Khách hàng tạo khuyến mãi có hình ảnh, nhưng hình ảnh không hiển thị trên máy POS
77		Tôi không thấy hóa đơn VAT đã xuất trong danh sách hóa đơn đã xuất
78	Dịch vụ liên quan đến hoá đơn VAT	Không tìm thấy thông tin của MST để xuất hóa đơn
79		Không xuất được hóa đơn khi nhập đúng MST
80		Hóa đơn VAT đã xuất không thể hiện đúng thông tin: MST, sản phẩm, số lượng, giá,...
81	Dịch vụ liên quan báo cáo	Khách hàng không thể xuất báo cáo giao dịch
82		Tôi không thể lọc giao dịch theo bộ lọc
83		Tôi không thể nhóm giao dịch
84		Tôi không thể thêm trường thông tin hiển thị trong danh sách giao dịch
85		Không hiển thị biên lai hóa đơn của giao dịch POS/QR
86	Dịch vụ liên quan đến tài khoản người dùng	Tài khoản khách hàng không truy cập vào được hệ thống
87		Khách hàng không nhận được email kích hoạt

88		Tài khoản khách hàng bị khóa do sai thông tin đăng nhập quá nhiều lần
89		Lỗi sai thông tin đăng nhập
90		Khách hàng không thể đăng nhập do quên mật khẩu
91		Khách hàng không có quyền truy cập vào tính năng
92		Tài khoản bị thu hồi quyền truy cập
93	Hỗ trợ giải đáp thắc mắc về hệ thống	Chuyển đổi ngôn ngữ trên hệ thống
94	Hỗ trợ giải đáp thắc mắc về dịch vụ khách hàng	Điều kiện sử dụng dịch vụ Merchant Portal
95		Cần có tài khoản thanh toán
96	Gián đoạn dịch vụ	Lỗi hệ thống 5xx không truy cập được
97		Lỗi 404/403
98		Lỗi SocketTimeout khi thực hiện yêu cầu lên host acquirer
99		Lỗi End Of File khi thực hiện yêu cầu lên host acquirer
100		Sử dụng CPU/RAM/DISK quá mức
101		Tràn băng thông mạng
102		Sai cấu hình DNS
103		Lỗi cấu hình proxy
104		Lỗi SSL/TLS
105		Lỗi Firewall hoặc Security Policy
106	Hỗ trợ khác	

5. Cam kết của người sử dụng

a. Khi xem xét việc đăng ký, Người Sử Dụng cam kết rằng Người Sử Dụng:

- Có đủ tuổi luật định để xác lập thỏa thuận có tính ràng buộc; hoặc
- Có sự chấp thuận trước của cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của Người Sử Dụng.

b. Đồng thời, khi sử dụng ATOM Support Center trên Website, Người Sử Dụng cũng đồng ý với những điều khoản sau:

- Số điện thoại, email đăng ký của khách hàng là có thực để xác định danh tính và thuộc sở hữu của khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật số điện thoại, email đã đăng ký này. Trường hợp bị mất hay thay đổi số điện thoại, email đã đăng ký, khách hàng có nghĩa vụ thông báo cho ATOM trong thời gian sớm nhất có thể.
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng và tính chính xác của các thông tin do mình cung cấp, đảm bảo việc đăng ký, sử dụng dịch vụ đúng pháp luật, không xâm phạm đến quyền lợi hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác.
- Người Sử Dụng có thể thay đổi tên tài khoản nhưng tên phải được đặt tuân theo các quy định của ATOM, không vi phạm những điều cấm trong Thỏa thuận này.
- Tuân thủ các quy định và chính sách tại Website atomsolution.vn.

6. Cam kết chất lượng

- ATOM cam kết cung cấp dịch vụ hỗ trợ trực tuyến chuyên nghiệp, thân thiện và đảm bảo giải quyết vấn đề của khách hàng nhanh chóng nhất có thể.
- Mọi yêu cầu hỗ trợ sẽ được ghi nhận và lưu trữ để đảm bảo việc theo dõi, cải thiện chất lượng dịch vụ và đáp ứng đúng nhu cầu của khách hàng.

7. Bảo mật thông tin

- Mọi thông tin cá nhân và yêu cầu hỗ trợ của khách hàng sẽ được bảo mật tuyệt đối và chỉ được sử dụng cho mục đích giải quyết các yêu cầu liên quan.
- Chúng tôi không chia sẻ, bán hoặc công khai thông tin của khách hàng cho bên thứ ba nếu không có sự đồng ý của khách hàng hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

8. Giới hạn trách nhiệm

- Nếu phát sinh rủi ro, thiệt hại trong trường hợp bất khả kháng người dùng phải chấp nhận những rủi ro, thiệt hại nếu có. ATOM cam kết sẽ nỗ lực giảm thiểu những rủi ro, thiệt hại phát sinh tuy nhiên ATOM sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào phát sinh trong các trường hợp này.
- ATOM hoàn toàn không chịu trách nhiệm rủi ro về mọi giao dịch của Người Sử Dụng với bên thứ ba trong quá trình sử dụng dịch vụ. Khi Người Sử Dụng giao dịch với bên thứ ba, Người Sử Dụng đã hiểu và đồng ý tự chịu trách nhiệm những rủi ro phát sinh.
- Trách nhiệm pháp lý của ATOM cho bất kỳ thiệt hại nào của Người Sử Dụng sẽ không vượt quá số tiền ATOM nhận được từ Người Sử Dụng khi sử dụng dịch vụ đăng ký.
 - ❖ Miễn trách nhiệm
- Trong phạm vi cho phép tối đa của pháp luật, Người Sử Dụng đồng ý bảo vệ, bồi thường và giữ vô hại cho ATOM, các pháp nhân phụ thuộc của ATOM và các giám đốc đại diện, cán bộ, nhân

viên khởi bất kỳ và tất cả các khiếu nại, hành vi, khởi kiện hoặc thủ tục tố tụng, cũng như bất kỳ và tất cả các thiệt hại, trách nhiệm, thiệt hại và các chi phí (bao gồm cả phí luật sư) phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Người Sử Dụng sử dụng website hoặc Người Sử Dụng vi phạm Thỏa Thuận.

9. Cập nhật chính sách Để tuân thủ các quy định pháp luật, các điều khoản quy định tại Chính sách này có thể được cập nhật, chỉnh sửa bất cứ lúc nào mà không cần phải thông báo trước tới Người Sử Dụng. ATOM sẽ công bố rõ trên Website atomsolution.vn về những thay đổi, bổ sung đó.

10. Quyền và Nghĩa vụ của Người sử dụng

a. Quyền của Người Sử Dụng:

Khi tham gia website người sử dụng sẽ được đảm bảo các quyền lợi sau:

- Quyền được tự do thay đổi mật khẩu tài khoản tại website để thực hiện các giao dịch.
- Quyền được bảo mật thông tin tài khoản.
- Quyền được bảo đảm bí mật thông tin của Người Sử Dụng.

b. Nghĩa vụ của Người Sử Dụng

- Tuân thủ quy định tại Chính sách này và các quy định pháp luật liên quan.
- Người Sử Dụng có trách nhiệm bảo mật thông tin tài khoản, email, số điện thoại, nếu những thông tin trên bị tiết lộ dưới bất kỳ hình thức nào thì Người Sử Dụng phải chấp nhận những rủi ro và thiệt hại phát sinh. ATOM sẽ căn cứ vào những thông tin hiện có trong tài khoản để làm căn cứ quyết định chủ sở hữu tài khoản nếu có tranh chấp và chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm về mọi tổn thất phát sinh.
- Người Sử Dụng đồng ý sẽ thông báo ngay cho ATOM về bất kỳ trường hợp nào sử dụng trái phép tài khoản và mật khẩu của mình hoặc bất kỳ các hành động phá vỡ hệ thống bảo mật nào. Người Sử Dụng chịu trách nhiệm hoàn toàn trong việc bảo mật tên đăng nhập và mật khẩu. Vì lý do bảo mật và tránh truy cập trái phép, Người Sử Dụng phải đăng xuất khỏi trang mạng vào cuối mỗi lần sử dụng theo đúng trình tự. Trong mọi trường hợp, ATOM sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại hoặc mất mát của bất kỳ vấn đề nào phát sinh và/hoặc phải ảnh hưởng bởi Người Sử Dụng và/hoặc bởi bất kỳ bên thứ ba là kết quả của việc truy cập và/hoặc sử dụng tài khoản trái phép.
- Người Sử Dụng sẽ không gửi hoặc truyền bất kỳ thông điệp nào mang tính quảng cáo, mời gọi, thư dây chuyền, cơ hội đầu tư hay bất kỳ dạng liên lạc có mục đích thương mại nào mà người dùng không mong muốn, thư rác hay tin nhắn rác.

- Người Sử Dụng sẽ không gửi hoặc truyền bất kỳ thông tin hoặc phần mềm nào có chứa bất kỳ loại virus, Trojan, bọ hay các thành phần nguy hại nào.
- Khi phát hiện ra lỗi của ATOM, Người Sử Dụng thông báo cho ATOM qua thông tin liên lạc bên dưới.
- Người Sử Dụng có thể sẽ bị xử phạt vi phạm hành chính, bị truy tố trách nhiệm hình sự nếu Người Sử Dụng vi phạm về quyền tác giả, quyền liên quan khi sử dụng website.
- Thực hiện quyền và trách nhiệm khác theo quy định pháp luật.

11. Quyền và trách nhiệm của ATOM

a. Quyền của ATOM

- Cung cấp thông tin của Người Sử Dụng khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Truy cập vào tài khoản của khách hàng khi cần thiết.
- ATOM có toàn quyền, vào mọi lúc, cấm hoặc từ chối truy cập của Người Sử Dụng vào tài khoản hoặc bất kỳ phần nào của website ngay lập tức và không cần báo trước nếu cho rằng Người Sử Dụng đã vi phạm bất cứ điều khoản nào trong bản Thỏa Thuận này, hoặc việc cấm truy cập xuất phát từ nhận định của ATOM, khi ATOM cho rằng từ chối đó phù hợp và cần thiết trong thẩm quyền của ATOM.

b. Trách nhiệm của ATOM

- Có trách nhiệm hỗ trợ chủ tài khoản trong quá trình sử dụng website
- Có trách nhiệm bảo đảm bí mật thông tin riêng, thông tin cá nhân của người sử dụng, thông báo cho người sử dụng về quyền, trách nhiệm.
- Bảo đảm quyền quyết định của người sử dụng khi cho phép thông tin cá nhân của mình được cung cấp cho tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân khác.
- Nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng các trường hợp phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ, tuy nhiên chúng tôi chỉ hỗ trợ, nhận và giải quyết đối với tài khoản đăng ký đầy đủ thông tin, trung thực và chính xác.

12. Điều khoản chung

- ATOM bảo lưu quyền sửa đổi Chính sách và các thông tin mà mình sở hữu mà không cần thông báo trước, bất cứ lúc nào, bao gồm nhưng không giới hạn thu phí để truy cập và/hoặc sử dụng website.
- Việc ATOM không thực hiện hoặc thực thi bất kỳ quyền hoặc điều khoản nào tại Chính sách này sẽ không được coi là từ bỏ quyền hoặc điều khoản đó, mà vẫn sẽ có hiệu lực đối với ATOM.

- Các điều khoản của Chính sách này là độc lập và tách biệt với nhau. Nếu bất kỳ điều khoản nào không có hiệu lực hoặc không có giá trị thì hành vi bất kỳ lý do nào, thì điều khoản đó sẽ được điều chỉnh cần thiết để có giá trị và có hiệu lực, hoặc nếu nó không thể điều chỉnh, loại bỏ và các điều khoản còn lại của Chính sách vẫn có đầy đủ giá trị và hiệu lực khi Thỏa Thuận trong chính sách này được ký kết với các điều khoản không hợp lệ không thể điều chỉnh hoặc loại bỏ.
- Người Sử Dụng từ bỏ quyền khởi kiện đối với bất kỳ hành vi nào xảy ra giữa hai Bên. Chính sách này và mối quan hệ của Người Sử Dụng với ATOM theo Chính sách này sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật của Nhà nước Việt Nam mà không cần biết đến mâu thuẫn các quy định của pháp luật. Người Sử Dụng và ATOM đồng ý chọn Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC), theo Quy tắc tổ tụng trọng tài của Trung tâm này để giải quyết các vấn đề pháp lý phát sinh từ Thỏa Thuận.
- Thỏa Thuận trong chính sách này có giá trị ràng buộc với Người Sử Dụng kể từ thời điểm Người Sử Dụng đồng ý trong quá trình đăng ký tài khoản.

13. Liên hệ Mọi yêu cầu hoặc thắc mắc về chính sách hỗ trợ, xin vui lòng liên hệ:

- Email: hotro247@atomsolution.vn
- Số điện thoại: 1900 3353
- Trang web: <https://atomsolution.vn/>
- Ứng dụng hỗ trợ 24/7: <https://support.atomsolution.vn/>

Chúng tôi rất mong nhận được sự hợp tác của quý khách hàng để dịch vụ hỗ trợ được hoàn thiện hơn mỗi ngày.

Chân thành cảm ơn!