

Quy định về việc sử dụng gói dịch vụ của VCBS

1. Đối tượng áp dụng

Các gói dịch vụ chứng khoán của VCBS áp dụng cho khách hàng là cá nhân, tổ chức (trừ các Định chế tài chính) trong nước và nước ngoài mở tài khoản giao dịch chứng khoán tại VCBS.

2. Nội dung các gói dịch vụ

2.1 Khách hàng đăng ký gói dịch vụ có tư vấn được sử dụng các dịch vụ chứng khoán của VCBS bao gồm:

- Có cán bộ hỗ trợ, chăm sóc giao dịch chứng khoán trực tiếp trong suốt thời gian sử dụng gói dịch vụ có tư vấn;
- Hỗ trợ từ Bộ phận chăm sóc khách hàng Call Center;
- Nhận bản tin phân tích, khuyến nghị từ Trung tâm phân tích.

2.2 Khách hàng đăng ký gói dịch vụ chủ động được sử dụng các dịch vụ chứng khoán của VCBS bao gồm:

- Hỗ trợ từ Bộ phận chăm sóc khách hàng Call Center;
- Nhận bản tin phân tích, khuyến nghị từ Trung tâm phân tích.

3. Phí dịch vụ

Mức phí áp dụng cho khách hàng sử dụng các gói dịch vụ theo quy định của VCBS trong từng thời kỳ.

4. Hiệu lực gói dịch vụ

- Các gói dịch vụ có hiệu lực và thời gian duy trì tối thiểu theo quy định của VCBS trong từng thời kỳ.
- Khi khách hàng thực hiện đăng ký gói dịch vụ khác, hiệu lực gói dịch vụ hiện tại sẽ tự động hết hiệu lực tại ngày gói dịch vụ mới bắt đầu hiệu lực.

5. Quyền và trách nhiệm của khách hàng

5.1 Quyền của khách hàng khi sử dụng gói dịch vụ

- Khách hàng sử dụng gói dịch vụ có tư vấn được lựa chọn cán bộ chăm sóc tài khoản trực tiếp trong thời gian phân loại vào khách hàng có tư vấn theo quy định của VCBS trong từng thời kỳ.
- Khách hàng được quyền ngừng sử dụng dịch vụ hiện tại bất kỳ lúc nào khi không còn nhu cầu sử dụng và phải thông báo bằng văn bản hoặc thao tác hủy dịch vụ trên các công cụ do VCBS cung cấp cho công ty trước một ngày làm việc theo quy định của VCBS.

5.2 Trách nhiệm của khách hàng

- Khách hàng có trách nhiệm trả phí dịch vụ theo biểu phí do VCBS quy định trong từng thời kỳ.
- Khách hàng có trách nhiệm duy trì thời gian sử dụng tối thiểu dịch vụ và thời gian sử dụng cán bộ chăm sóc tối thiểu (nếu có) theo quy định của VCBS trong từng thời kỳ.
- Tuân thủ các thủ tục đăng ký, trình tự sử dụng và các hướng dẫn khác của VCBS.

6. Quyền và trách nhiệm của VCBS

6.1 Quyền của VCBS

- Thu phí dịch vụ các gói dịch vụ từ khách hàng theo biểu phí được VCBS quy định và công bố trong từng thời kỳ.
- VCBS được phép đơn phương ngừng cung cấp dịch vụ đối với khách hàng không tuân thủ các quy định liên quan đến gói dịch vụ của VCBS.

6.2 Trách nhiệm của VCBS

- VCBS đảm bảo rằng hệ thống dịch vụ vận hành ổn định, an toàn và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ trong nội dung gói dịch vụ có tư vấn cho khách hàng.
- VCBS không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại của khách hàng và/hoặc bên thứ ba phát sinh từ hoặc do:
 - (i) Sự ngắt quãng, trì hoãn, chậm trễ, tình trạng không sẵn sàng sử dụng hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của VCBS, hoặc
 - (ii) Bất cứ nguyên nhân bất khả kháng nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi thiên tai, đình công, hoặc các yêu cầu hay quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc
 - (iii) Việc sử dụng, khai thác thông tin mà dịch vụ VCBS cung cấp trong gói dịch vụ.