

ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ

A. Điều khoản cung cấp dịch vụ

Khi đăng ký, đăng nhập, kích hoạt tài khoản, sử dụng tính năng đặt lịch, thanh toán, nhắn tin hoặc tính năng có xử lý dữ liệu cá nhân, Người dùng phải đọc và xác nhận đồng ý với Điều khoản này, Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân, Quy chế hoạt động, Thỏa thuận bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân và các thông báo tại điểm chạm tương ứng. Đối với các hoạt động xử lý dữ liệu quan trọng, Glow yêu cầu xác nhận bằng checkbox riêng, popup riêng, OTP hoặc phương thức điện tử khác có lưu vết theo phạm vi áp dụng.

Việc sử dụng kênh tin nhắn trên Nền tảng Glow không được hiểu là kênh trao đổi riêng tư tuyệt đối nằm ngoài phạm vi quản trị của Glow. Glow có thể thu thập, lưu trữ, rà soát, đọc, trích xuất, phân tích bằng hệ thống tự động/AI, hạn chế, gỡ bỏ hoặc xóa dữ liệu tin nhắn trong phạm vi cần thiết, minh bạch và phù hợp pháp luật.

1. Người dùng cam kết đủ 18 tuổi khi sử dụng hoặc cung cấp dịch vụ trên Ứng dụng Glow.
2. Nghiêm cấm việc lạm dụng Ứng dụng Glow để mua bán mại dâm, hẹn hò có trả phí hoặc thực hiện hành vi trái pháp luật. Khi có căn cứ vi phạm, Glow áp dụng biện pháp quản trị phù hợp theo Quy chế hoạt động; trường hợp nghiêm trọng hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật, Glow có thể chấm dứt quyền sử dụng và phối hợp với cơ quan có thẩm quyền.
3. Nghiêm cấm nội dung, hình ảnh nhạy cảm/phản cảm hoặc nội dung trái pháp luật. Glow có thể gỡ bỏ nội dung, giới hạn tính năng hoặc áp dụng biện pháp quản trị phù hợp theo Quy chế hoạt động; biện pháp ảnh hưởng đáng kể đến tài khoản phải được xem xét theo quy trình áp dụng.
4. “Dịch vụ nhạy cảm” là hành vi mang tính chất tình dục, việc mua bán dịch vụ tình dục hoặc việc gợi ý, môi giới, tạo điều kiện cho hành vi đó dưới bất kỳ hình thức nào.

B. Phí Quảng cáo và Số dư Quảng cáo

Đối với Kỹ thuật viên: Phí Quảng cáo được xác định theo Bảng giá và Chính sách thu phí có phiên bản/ngày hiệu lực, có thể tính theo tỷ lệ phần trăm trên Giá trị đơn hàng và được khấu trừ từ Số dư Quảng cáo khi đơn hàng đủ điều kiện tính phí. Phí Quảng cáo không phải hoa hồng, chiết khấu hoặc phần chia từ tiền Khách hàng thanh toán cho Kỹ thuật viên. Số dư Quảng cáo là khoản Kỹ thuật viên thanh toán trước để sử dụng Dịch vụ Nền tảng và không được hoàn lại khi chấm dứt Hợp đồng hoặc chấm dứt sử dụng Nền tảng, trừ trường hợp pháp luật bắt buộc phải hoàn trả hoặc khoản nạp được điều chỉnh do nạp nhầm, nạp trùng hoặc lỗi hệ thống theo Bảng giá và Quy chế hoạt động.

C. Quan hệ hợp đồng

Điều khoản này được áp dụng đồng bộ với Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân, Quy chế hoạt động, Thỏa thuận bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân, quy định sử dụng kênh tin nhắn và các thông báo trong ứng dụng. Khi có thay đổi đáng kể liên quan đến dữ liệu tin nhắn, AI rà soát, chia sẻ dữ liệu, thời hạn lưu giữ hoặc quyền của Người dùng, Glow yêu cầu Người dùng xác nhận lại khi pháp luật hoặc phạm vi thay đổi yêu cầu.

Các Điều khoản Dịch vụ này (“Điều khoản”) điều chỉnh việc truy cập hoặc sử dụng các ứng dụng, trang web, nội dung, sản phẩm và dịch vụ (gọi chung là “Dịch vụ”) được cung cấp bởi Glow, một thương hiệu thuộc sở hữu và vận hành bởi Công ty Cổ phần Công nghệ BK Việt Nam.

Việc tiếp cận và sử dụng các Dịch vụ được xem là sự chấp nhận chịu sự ràng buộc của Điều khoản này và thiết lập mối quan hệ hợp đồng giữa bạn và Glow. Nếu bạn không đồng ý với Điều khoản này, bạn sẽ không có quyền truy cập hoặc sử dụng Dịch vụ.

Điều khoản này thay thế cho các thỏa thuận hoặc hợp đồng trước đây giữa bạn và Glow liên quan đến cùng phạm vi Dịch vụ.

Glow chỉ chấm dứt ngay hoặc ngừng quyền truy cập khi có căn cứ được quy định tại Điều khoản/Quy chế hoạt động, bao gồm vi phạm nghiêm trọng, gian lận, rủi ro an toàn, yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc trường hợp cần xử lý khẩn cấp. Đối với thay đổi thông thường, Glow thực hiện thông báo trước theo thời hạn công bố; thay đổi trọng yếu về phí, hoàn tiền hoặc xử lý dữ liệu có thể yêu cầu Người dùng xác nhận lại. Các điều khoản bổ sung có thể được áp dụng cho một số Dịch vụ nhất định, ví dụ như chính sách cho một sự kiện, hoạt động hoặc khuyến mãi cụ thể; các điều khoản bổ sung này sẽ được thông báo cho bạn liên quan đến Dịch vụ được áp dụng. Các điều khoản bổ sung được coi là một phần của Điều khoản này đối với Dịch vụ được áp dụng.

Glow có thể sửa đổi Điều khoản để phù hợp với pháp luật và mô hình vận hành. Phiên bản mới phải được công bố kèm ngày hiệu lực. Đối với thay đổi trọng yếu về Phí Quảng cáo, hoàn tiền, quyền Người dùng hoặc xử lý dữ liệu cá nhân, Glow thông báo trước và yêu cầu xác nhận lại khi pháp luật hoặc tính chất thay đổi yêu cầu; thay đổi không áp dụng hồi tố nếu không có căn cứ pháp luật/thỏa thuận hợp lệ.

Việc thu thập và sử dụng thông tin cá nhân liên quan đến các Dịch vụ của chúng tôi được quy định trong Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân của Glow. Danh sách cụ thể các bên nhận dữ liệu và nhà cung cấp dịch vụ xử lý dữ liệu, bao gồm tên bên nhận/nhà cung cấp, loại dữ liệu được chia sẻ, mục đích xử lý, vai trò của từng bên và phạm vi chuyển dữ liệu xuyên biên giới (nếu có), được công bố tại Mục C. CHIA SẺ VÀ CHUYỂN DỮ LIỆU XUYÊN BIÊN GIỚI của Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Glow có thể cung cấp thông tin cần thiết cho cơ quan có thẩm quyền, đơn vị xử lý khiếu nại hoặc nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ hợp pháp trong phạm vi cần thiết để xử lý khiếu nại, tranh chấp hoặc sự cố, phù hợp với Chính sách bảo mật và pháp luật.

D. Các dịch vụ

Glow là nền tảng công nghệ thực hiện ba chức năng: KẾT NỐI Khách hàng với Kỹ thuật viên; HIỂN THỊ thông tin/nội dung quảng cáo; và HỖ TRỢ vận hành Nền tảng. Glow không trực tiếp cung cấp dịch vụ chăm sóc cá nhân, không tuyển dụng Kỹ thuật viên, không đào tạo tay nghề, không thẩm định/cấp chứng nhận tay nghề và không bảo đảm kết quả dịch vụ do Kỹ thuật viên cung cấp.

Nền tảng cung cấp công cụ để Người dùng tìm kiếm, hiển thị thông tin, gửi/nhận yêu cầu đặt lịch, trao đổi và sử dụng các tính năng hỗ trợ vận hành. Kỹ thuật viên trực tiếp và độc lập cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng, tự quyết định nhận hoặc từ chối từng yêu cầu và tự chịu trách nhiệm về Dịch vụ do mình cung cấp.

Trừ khi Glow có sự chấp thuận khác trong một thỏa thuận bằng văn bản riêng với bạn, các Dịch vụ này chỉ được cung cấp cho mục đích sử dụng cá nhân, phi thương mại.

Giấy phép

Tùy thuộc vào việc bạn tuân thủ Điều khoản này, Glow cấp cho bạn giấy phép hữu hạn, không độc quyền, không thể cấp giấy phép con, có thể hủy bỏ và không thể chuyển nhượng để: (i) truy cập và sử dụng Ứng dụng trên các thiết bị cá nhân chỉ cho mục đích sử dụng Dịch vụ của bạn; và (ii) truy cập và sử dụng bất kỳ nội dung, thông tin và tài liệu nào có sẵn thông qua Dịch vụ, chỉ cho mục đích sử dụng cá nhân, phi thương mại của bạn trong từng trường hợp.

Mọi quyền không được ghi nhận rõ ràng bằng văn bản này đều được Glow và tổ chức cấp phép của Glow bảo lưu.

Các giới hạn

Bạn không được: (i) xóa bỏ bất kỳ bản quyền, thương hiệu hoặc thông tin độc quyền khỏi bất kỳ phần nào của Dịch vụ; (ii) xuất bản lại, sửa đổi, tạo ra tác phẩm phái sinh dựa trên, phân phối, cấp phép, cho thuê, bán, bán lại, chuyển nhượng, trưng bày công

khai, thực hiện công khai, truyền tải, truyền phát, phát sóng hoặc khai thác Dịch vụ, trừ khi được Glow cho phép; (iii) dịch ngược, đảo ngược hoặc phân tách Dịch vụ, trừ khi pháp luật cho phép; (iv) liên kết đến, ánh xạ hoặc điều chỉnh bất kỳ phần nào của Dịch vụ; (v) gây ra hoặc khởi chạy bất kỳ chương trình hoặc câu lệnh nào với mục đích trích xuất, lập chỉ mục, khảo sát hoặc khai thác dữ liệu trong bất kỳ phần nào của Dịch vụ, hoặc khai thác quá tải hoặc cản trở hoạt động và/hoặc chức năng của bất kỳ phần nào của Dịch vụ; hoặc (vi) cố gắng truy cập trái phép hoặc gây tổn hại bất kỳ phần nào của Dịch vụ, hệ thống hoặc mạng lưới liên quan đến Dịch vụ.

Các dịch vụ và nội dung của bên thứ ba

Các Dịch vụ có thể được cung cấp hoặc truy cập liên quan đến các dịch vụ và nội dung của bên thứ ba (bao gồm cả quảng cáo) mà Glow không kiểm soát. Bạn ghi nhận rằng các Điều khoản Dịch vụ và chính sách quyền riêng tư khác nhau có thể áp dụng đối với việc sử dụng dịch vụ và nội dung của bên thứ ba. Glow không xác nhận các dịch vụ và nội dung của bên thứ ba và trong mọi trường hợp Glow không chịu trách nhiệm hoặc nghĩa vụ về bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào của các nhà cung cấp bên thứ ba đó.

Ngoài ra, Apple Inc., Google LLC. và/hoặc các công ty con và chi nhánh quốc tế áp dụng của họ sẽ là bên thứ ba được hưởng lợi từ hợp đồng này nếu bạn truy cập vào Dịch vụ bằng cách sử dụng Ứng dụng được phát triển cho các thiết bị di động tương ứng của Apple iOS và Android. Các bên thụ hưởng thứ ba này không phải là các bên tham gia hợp đồng này và không chịu trách nhiệm về việc cung cấp hoặc hỗ trợ Dịch vụ theo bất kỳ cách nào.

Việc bạn truy cập Dịch vụ bằng cách sử dụng các thiết bị này tuân theo các điều khoản được quy định trong điều khoản dịch vụ của các bên thụ hưởng thứ ba.

Quyền sở hữu

Các Dịch vụ và tất cả các quyền trong văn bản này là tài sản của Glow hoặc tài sản của tổ chức cấp phép của Glow. Các Điều khoản này và việc bạn sử dụng các Dịch vụ này không thể hiện hoặc cấp cho bạn các quyền: (i) về hoặc liên quan đến các Dịch vụ này, ngoại trừ giấy phép hữu hạn đã được cấp ở trên; hoặc (ii) sử dụng hoặc tham chiếu tên Công ty, logo, tên sản phẩm và dịch vụ, thương hiệu hoặc nhãn dịch vụ của Glow hoặc của các tổ chức cấp phép của Glow dưới bất kỳ hình thức nào.

E. Sử dụng dịch vụ Glow

Trước lần đầu Khách hàng và Kỹ thuật viên sử dụng ô nhắn tin riêng, cả hai phải ký/xác nhận Thỏa thuận bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân bằng hình thức hợp lệ. Glow đồng thời hiển thị banner/popup nhắc lại việc tin nhắn có thể được lưu trữ, đọc/rà soát, AI rà soát và xử lý theo Chính sách bảo mật và Thỏa thuận nêu trên.

Người dùng không được sử dụng kênh tin nhắn để gửi nội dung trái pháp luật, nội dung xâm phạm quyền lợi người khác, nội dung nhạy cảm/phản cảm, thông tin gây nhầm lẫn về tư cách của Glow hoặc Kỹ thuật viên, nội dung lôi kéo giao dịch ngoài Nền tảng Glow, nội dung quấy rối/làm dụng hoặc nội dung có nguy cơ ảnh hưởng đến an toàn người dùng.

Glow có thể sử dụng hệ thống tự động, bộ lọc, công cụ AI hoặc nhà cung cấp dịch vụ/bên xử lý phụ được kiểm soát để rà soát dữ liệu tin nhắn 24/7 nhằm phát hiện rủi ro và hỗ trợ nhân sự vận hành. Các hoạt động này được thực hiện theo nguyên tắc tối thiểu hóa dữ liệu, phân quyền truy cập, lưu vết và bảo mật tương ứng.

Dữ liệu tin nhắn được đặt cơ chế xóa mặc định sau 30 ngày kể từ thời điểm cuộc hội thoại kết thúc hoặc giao dịch liên quan hoàn tất nếu không phát sinh khiếu nại/sự cố và không có nghĩa vụ lưu giữ khác. Khi phát sinh khiếu nại, tranh chấp, sự cố hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, Glow có thể tạm ngừng xóa và tiếp tục lưu giữ phần

dữ liệu liên quan trong thời hạn cần thiết để xác minh, xử lý hoặc bảo vệ quyền lợi hợp pháp.

Tài khoản Người dùng

Để sử dụng hầu hết các khía cạnh của Dịch vụ, bạn phải đăng ký và duy trì hoạt động một tài khoản Người dùng cá nhân (“Tài khoản”). Bạn phải đủ 18 tuổi trở lên để có một Tài khoản.

Việc đăng ký tài khoản yêu cầu bạn phải gửi cho Glow các thông tin cá nhân nhất định, chẳng hạn như tên, địa chỉ, số điện thoại di động và tuổi.

Việc bạn không duy trì thông tin Tài khoản chính xác, đầy đủ và cập nhật có thể dẫn đến việc bạn không có quyền truy cập và sử dụng Dịch vụ hoặc chấm dứt Thỏa thuận này giữa bạn và Glow. Bạn chịu trách nhiệm đối với tất cả các hoạt động diễn ra trong Tài khoản của bạn, và bạn đồng ý duy trì tính an ninh và bảo mật của tên người dùng và mật khẩu Tài khoản của bạn tại mọi thời điểm.

Mỗi cá nhân chỉ duy trì một Tài khoản trên Nền tảng Glow, trừ trường hợp Glow có cơ chế khác được công bố hợp lệ. Cùng một Tài khoản có thể được xác lập đồng thời với vai trò Khách hàng và Kỹ thuật viên nếu chủ thể đáp ứng đầy đủ điều kiện áp dụng đối với từng vai trò.

Yêu cầu và ứng xử của Người dùng

Dịch vụ không dành cho Người dùng dưới 18 tuổi. Bạn không được ủy quyền cho bên thứ ba sử dụng Tài khoản của bạn và không được cho người dưới 18 tuổi sử dụng Dịch vụ. Bạn không được chuyển nhượng hoặc chuyển giao Tài khoản của mình cho bất kỳ cá nhân hoặc thực thể pháp lý nào khác. Bạn đồng ý tuân thủ tất cả các luật áp dụng khi sử dụng Dịch vụ và chỉ được sử dụng Dịch vụ cho các mục đích hợp pháp.

Khi sử dụng Dịch vụ, bạn không được gây phiền toái, khó chịu, bất tiện hoặc thiệt hại tài sản cho Kỹ thuật viên hoặc bất kỳ bên nào khác. Trong một số trường hợp, bạn có

thể được yêu cầu cung cấp giấy tờ chứng minh quyền truy cập hoặc sử dụng Dịch vụ, và bạn đồng ý rằng bạn có thể bị từ chối truy cập hoặc sử dụng Dịch vụ nếu bạn từ chối cung cấp giấy tờ chứng minh.

Kỹ thuật viên không được lôi kéo Khách hàng hủy đơn hoặc chuyển giao dịch ra ngoài Nền tảng nhằm né tránh Phí Quảng cáo hoặc làm sai lệch dữ liệu giao dịch. Khi có căn cứ vi phạm, Glow có quyền tạm dừng/ngừng hiển thị nội dung quảng cáo hoặc hồ sơ, giới hạn tính năng và áp dụng biện pháp xử lý theo Quy chế hoạt động; quyết định ngừng hiển thị vĩnh viễn phải được người có thẩm quyền của Glow xem xét.

Khách hàng và Kỹ thuật viên tự chịu trách nhiệm đối với hành vi và nghĩa vụ thuộc phạm vi của mình theo pháp luật. Kỹ thuật viên chịu trách nhiệm đối với Dịch vụ do mình trực tiếp cung cấp; Glow chịu trách nhiệm trong phạm vi lỗi của Glow đối với các nghĩa vụ của Nền tảng mà Glow đã cam kết hoặc pháp luật bắt buộc. Khi phát sinh tranh chấp, Glow hỗ trợ cung cấp thông tin và phối hợp xử lý trong phạm vi nghĩa vụ của Nền tảng.

Cả Người dùng và Kỹ thuật viên đều có quyền chấm dứt dịch vụ ngay lập tức nếu cảm thấy an toàn cá nhân bị đe dọa hoặc đối phương có hành vi thiếu chuẩn mực, đồng thời phải báo cáo ngay cho Glow qua tính năng trợ giúp trên ứng dụng.

Tin nhắn văn bản

Khi tạo Tài khoản, bạn đồng ý rằng Dịch vụ có thể gửi cho bạn tin nhắn văn bản thông báo (SMS) như một phần của hoạt động vận hành thông thường khi sử dụng Dịch vụ. Bạn có thể chọn không nhận tin nhắn văn bản (SMS) từ Glow bất kỳ lúc nào bằng cách gửi email tới support@glowvietnam.com, nêu rõ rằng bạn không còn muốn nhận các tin nhắn như vậy, cùng với số điện thoại của thiết bị di động nhận tin nhắn.

Mã khuyến mãi

Glow có thể tùy ý tạo ra các mã khuyến mãi để đổi điểm tín dụng Tài khoản, hoặc các tính năng hoặc lợi ích khác liên quan đến Dịch vụ này và/hoặc dịch vụ của một Kỹ thuật viên, tùy thuộc vào bất kỳ điều khoản bổ sung nào mà Glow thiết lập trên cơ sở từng mã khuyến mãi (“Mã khuyến mãi”).

Bạn đồng ý rằng Mã khuyến mãi: (i) phải được sử dụng cho đúng đối tượng và mục đích dự định, theo cách phù hợp với pháp luật; (ii) không được sao chép, bán hoặc chuyển giao theo bất kỳ cách nào, hoặc cung cấp công khai (cho dù được đăng lên theo hình thức công khai hoặc bất kỳ hình thức nào khác), trừ khi được sự cho phép của Glow; (iii) có thể bị Glow vô hiệu hóa bất kỳ lúc nào vì bất kỳ lý do gì mà Glow không phải chịu trách nhiệm; (iv) chỉ có thể được sử dụng theo các điều khoản cụ thể mà Glow thiết lập cho Mã khuyến mãi đó; (v) không có giá trị quy đổi thành tiền mặt; và (vi) có thể hết hạn trước khi bạn sử dụng.

Glow có quyền giữ lại hoặc khấu trừ các khoản tín dụng, các tính năng hoặc lợi ích khác thu được thông qua việc sử dụng các Mã khuyến mãi của bạn hoặc bất kỳ Người dùng nào khác trong trường hợp Glow xác định được hoặc tin rằng việc sử dụng hoặc đổi thưởng Mã khuyến mãi có lỗi, gian lận, bất hợp pháp, hoặc vi phạm các điều khoản về Mã khuyến mãi được áp dụng hoặc các Điều khoản này.

Nội dung Người dùng cung cấp

Glow có thể tùy ý cho phép bạn gửi, tải lên, công khai hoặc cung cấp cho Glow, thông qua các tính năng văn bản, âm thanh và/hoặc hình ảnh của Dịch vụ, các nội dung và thông tin, bao gồm nhận xét và phản hồi liên quan đến Dịch vụ, yêu cầu hỗ trợ, thông tin cho các cuộc thi và chương trình khuyến mãi (“Nội dung Người dùng”) tùy từng thời điểm. Mọi Nội dung Người dùng do bạn cung cấp vẫn là tài sản của bạn.

Bằng việc cung cấp Nội dung Người dùng cho Glow, bạn cấp cho Glow quyền sử dụng không độc quyền, miễn phí bản quyền và trong phạm vi cần thiết để vận hành, hiển thị,

lưu trữ, bảo vệ, hỗ trợ kỹ thuật và quảng bá Nền tảng Glow theo đúng mục đích đã công bố. Glow chỉ được cho phép nhà cung cấp dịch vụ/bên xử lý phụ sử dụng Nội dung Người dùng trong phạm vi cần thiết để cung cấp dịch vụ cho Glow và theo chỉ dẫn của Glow. Quyền sử dụng này chấm dứt hoặc được giới hạn khi nội dung bị xóa/chấm dứt xử lý, trừ phần dữ liệu/tài liệu cần tiếp tục lưu giữ theo pháp luật, để giải quyết tranh chấp hoặc bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp.

Việc sử dụng này không ảnh hưởng đến quyền nhân thân của bạn và Glow sẽ không sử dụng cho mục đích quảng cáo hoặc thương mại hóa riêng biệt nếu không có sự đồng ý rõ ràng. Quyền sử dụng Nội dung Người dùng theo mục này không mở rộng phạm vi xử lý Dữ liệu cá nhân hoặc Dữ liệu tin nhắn vượt quá Chính sách bảo mật, Thỏa thuận bảo mật thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân, sự đồng ý hợp lệ và quy định pháp luật áp dụng.

Bạn tuyên bố và đảm bảo rằng: (i) bạn là chủ sở hữu duy nhất và độc quyền đối với tất cả Nội dung Người dùng hoặc có đầy đủ các quyền, giấy phép, sự chấp thuận và cho phép cần thiết để cấp cho Glow giấy phép Nội dung Người dùng như đã nêu trên; và (ii) Nội dung Người dùng, thông tin bạn nhập/tải lên/công bố/cung cấp, hoặc việc Glow sử dụng Nội dung Người dùng theo văn bản này sẽ không vi phạm, chiếm đoạt, xâm phạm tài sản trí tuệ, quyền sở hữu, quyền công khai hoặc quyền riêng tư của bên thứ ba, hoặc dẫn đến hành vi vi phạm pháp luật hoặc quy định áp dụng.

Bạn đồng ý không cung cấp Nội dung Người dùng mang tính phỉ báng, bôi nhọ, hận thù, bạo lực, khiêu dâm, tình dục, bất hợp pháp, hoặc gây khó chịu, như được Glow tùy ý xác định, bất kể các tài liệu này có thể được pháp luật bảo vệ hay không. Glow có thể, nhưng không có nghĩa vụ, rà soát, theo dõi, hoặc xóa Nội dung Người dùng, theo toàn quyền quyết định của Glow và vào bất kỳ lúc nào vì bất kỳ lý do nào mà không cần thông báo trước.

Truy cập mạng và thiết bị

Bạn chịu trách nhiệm về việc truy cập mạng dữ liệu cần thiết để sử dụng Dịch vụ. Phí dữ liệu di động và phí nhắn tin có thể được áp dụng nếu bạn truy cập hoặc sử dụng Dịch vụ từ thiết bị không dây, và bạn phải chịu trách nhiệm về các khoản phí này. Bạn chịu trách nhiệm chuẩn bị và cập nhật phần cứng tương thích hoặc các thiết bị cần thiết để truy cập và sử dụng Dịch vụ, Ứng dụng và bất kỳ bản cập nhật nào.

Glow không đảm bảo rằng Dịch vụ, hoặc bất kỳ phần nào của Dịch vụ, sẽ hoạt động trên bất kỳ phần cứng hoặc thiết bị cụ thể nào. Ngoài ra, Dịch vụ có thể bị trục trặc và chậm trễ vốn thường gặp trong việc sử dụng Internet và các phương tiện liên lạc điện tử.

F. Thanh toán

Khách hàng thanh toán Giá trị đơn hàng trực tiếp cho Kỹ thuật viên hoặc thông qua đơn vị trung gian thanh toán được cấp phép theo cơ chế quyết toán trực tiếp cho Kỹ thuật viên. Glow không nhận, không giữ, không quản lý, không phân phối và không khấu trừ từ tiền dịch vụ của Khách hàng; Glow không cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

Giá Dịch vụ do Kỹ thuật viên công bố/xác nhận trên Nền tảng theo cơ chế áp dụng. Phí Quảng cáo mà Kỹ thuật viên trả Glow là khoản riêng biệt, được công bố trước khi Kỹ thuật viên xác nhận nhận đơn hàng và được khấu trừ từ Số dư Quảng cáo theo Bảng giá.

Khi sử dụng phương thức thanh toán tích hợp, giao dịch tiền dịch vụ được xử lý bởi đơn vị trung gian thanh toán được cấp phép. Việc tích hợp kỹ thuật không làm Glow trở thành bên nhận, giữ, quản lý hoặc định đoạt khoản thanh toán giữa Khách hàng và Kỹ thuật viên.

Glow không đơn phương định đoạt Giá Dịch vụ của Kỹ thuật viên thông qua Điều khoản này. Cơ chế niêm yết/xác nhận giá trên Nền tảng phải được công bố minh bạch

và phù hợp với mô hình vận hành thực tế. Glow chỉ xác định Bảng giá đối với Phí Quảng cáo/Dịch vụ Nền tảng của chính Glow.

Tùy từng thời điểm, Glow có thể cung cấp cho một số Người dùng các chương trình khuyến mãi và giảm giá có thể dẫn đến việc tính các khoản tiền khác nhau cho cùng dịch vụ hoặc hàng hóa, hoặc các dịch vụ hoặc hàng hóa tương tự nhận được thông qua việc sử dụng Dịch vụ này, và bạn đồng ý rằng các chương trình khuyến mãi, giảm giá như vậy sẽ không liên quan đến việc bạn sử dụng Dịch vụ hoặc các khoản Phí áp dụng đối với bạn, trừ khi cũng được cung cấp cho bạn.

Bạn có thể chọn hủy bỏ yêu cầu về các dịch vụ hoặc hàng hóa từ một Kỹ thuật viên bất kỳ lúc nào trước khi Kỹ thuật viên thực hiện dịch vụ.

Cơ cấu thanh toán này được thiết kế để bù đắp đầy đủ cho các Kỹ thuật viên đối với các dịch vụ, hàng hóa được cung cấp. Glow không chỉ định bất kỳ phần nào trong thanh toán của bạn làm tiền boa hoặc tiền thưởng cho các Kỹ thuật viên.

Bất kỳ tuyên bố nào của Glow (trên trang web của Glow, trong Ứng dụng hoặc trong các tài liệu tiếp thị của Glow) nhằm thể hiện rằng tiền boa là “tự nguyện”, “không bắt buộc” và/hoặc “được bao gồm” trong các khoản thanh toán của bạn cho các dịch vụ, hàng hóa được cung cấp không có ý nghĩa cho thấy rằng Glow sẽ cung cấp bất kỳ khoản tiền bổ sung nào, ngoài những khoản mô tả ở trên, cho Kỹ thuật viên.

Bạn hiểu và đồng ý rằng, nếu bạn tự nguyện cung cấp khoản thanh toán bổ sung làm tiền thưởng cho bất kỳ Kỹ thuật viên nào cung cấp cho bạn các dịch vụ hoặc hàng hóa nhận được qua Dịch vụ này, bạn không có nghĩa vụ phải làm như vậy. Tiền thưởng là tự nguyện. Sau khi nhận được các dịch vụ hoặc hàng hóa qua Dịch vụ này, bạn sẽ có cơ hội đánh giá trải nghiệm của mình và để lại phản hồi thêm về Kỹ thuật viên.

G. Tuyên bố miễn trách nhiệm

Các Dịch vụ được cung cấp “nguyên trạng” và “như sẵn có”. Glow khước từ mọi tuyên bố và bảo đảm, dù rõ ràng, ngụ ý hoặc theo luật định, không được nêu rõ trong Điều

khoản này, bao gồm các bảo đảm về khả năng thương mại, tính phù hợp cho một mục đích cụ thể và không vi phạm pháp luật.

Ngoài ra, Glow không đưa ra tuyên bố, bảo hành hoặc bảo đảm về tính tin cậy, tính kịp thời, chất lượng, tính phù hợp hoặc sự sẵn có của Dịch vụ, các dịch vụ hoặc hàng hóa được yêu cầu thông qua việc sử dụng Dịch vụ, hoặc việc Dịch vụ sẽ không bị gián đoạn hoặc không có lỗi. Glow không đảm bảo chất lượng, tính phù hợp, an toàn hoặc năng lực của Kỹ thuật viên.

Bạn đồng ý chịu trách nhiệm về toàn bộ rủi ro phát sinh từ việc sử dụng Dịch vụ và bất kỳ dịch vụ hoặc hàng hóa được yêu cầu nào có liên quan, trong phạm vi tối đa pháp luật áp dụng cho phép.

H. Giới hạn trách nhiệm

Glow sẽ không chịu trách nhiệm về các thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, mang tính cảnh cáo, trừng phạt hoặc hệ quả, bao gồm tổn thất về lợi nhuận, tổn thất về dữ liệu, thương tích cá nhân hoặc thiệt hại về tài sản, liên quan hoặc phát sinh từ việc sử dụng Dịch vụ, ngay cả khi Glow đã được cảnh báo về nguy cơ của các thiệt hại đó. Glow sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại, trách nhiệm hoặc tổn thất nào phát sinh do:

- (i) việc bạn sử dụng hoặc dựa vào Dịch vụ, hoặc việc bạn không có quyền truy cập hoặc sử dụng Dịch vụ; hoặc
- (ii) mọi giao dịch hoặc quan hệ giữa bạn và Kỹ thuật viên, ngay cả khi Glow đã được cảnh báo về nguy cơ của các thiệt hại đó. Glow sẽ không chịu trách nhiệm về việc trì hoãn hoặc không hoạt động do các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của Glow.

Bạn ghi nhận rằng Kỹ thuật viên là chủ thể trực tiếp cung cấp các dịch vụ được yêu cầu thông qua Nền tảng Glow và chịu trách nhiệm về điều kiện, năng lực, giấy phép/chứng chỉ chuyên môn (nếu pháp luật yêu cầu) khi cung cấp dịch vụ. Trong mọi trường hợp,

Glow không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bạn về các thiệt hại, tổn thất hoặc nguyên nhân khiếu kiện phát sinh từ dịch vụ do Kỹ thuật viên trực tiếp cung cấp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Các giới hạn và tuyên bố miễn trừ trách nhiệm trong phần này không nhằm giới hạn trách nhiệm hoặc thay thế các quyền của người tiêu dùng không thể bị loại trừ theo pháp luật.

I. Bồi thường

Bạn đồng ý chịu trách nhiệm và bồi thường hợp lý cho Glow (và nhân sự, đại diện của Glow) đối với những tổn thất hoặc chi phí phát sinh trực tiếp từ việc bạn vi phạm Điều khoản này hoặc cung cấp Nội dung Người dùng xâm phạm quyền của bên thứ ba.

Glow sẽ không yêu cầu bạn bồi thường cho những thiệt hại phát sinh do lỗi, sơ suất hoặc hành vi vi phạm pháp luật của Glow hoặc các bên liên quan của Glow.

J. MINH BẠCH HIỂN THỊ, XẾP HẠNG VÀ QUẢNG CÁO

Glow công bố tiêu chí xếp Hạng Kỹ thuật viên và các yếu tố chính ảnh hưởng đến thứ tự hiển thị. Trường hợp vị trí hoặc mức độ hiển thị chịu ảnh hưởng bởi khoản thanh toán/quảng cáo, Nền tảng áp dụng dấu hiệu nhận diện phù hợp để Người dùng có thể phân biệt nội dung được tài trợ với kết quả hiển thị thông thường, trong phạm vi pháp luật yêu cầu.

K. KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP VÀ SỰ CỐ

Người dùng gửi khiếu nại qua kênh hỗ trợ chính thức. Glow xác nhận tiếp nhận trong 24 giờ; tiến hành phân loại/xác minh và thông báo kết quả hoặc tiến độ trong thời hạn phù hợp với tính chất vụ việc. Đối với tranh chấp về Dịch vụ do Kỹ thuật viên trực tiếp cung cấp, Kỹ thuật viên chịu trách nhiệm chính với Khách hàng; Glow hỗ trợ cung cấp dữ liệu giao dịch và phối hợp xử lý trong phạm vi nghĩa vụ của Nền tảng. Trường hợp

có dấu hiệu xâm hại thân thể, tình dục, trộm cắp hoặc hành vi có dấu hiệu tội phạm, Glow có thể tạm dừng hiển thị ngay và phối hợp với cơ quan có thẩm quyền.

Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Đối với tranh chấp với người tiêu dùng, quyền lựa chọn cơ chế giải quyết tranh chấp theo pháp luật của người tiêu dùng không bị hạn chế bởi Điều khoản này.