

ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG VÀ CHÍNH SÁCH NGƯỜI DÙNG

I. GIỚI THIỆU

Trước khi sử dụng Nền tảng LangConnect hoặc tạo tài khoản LangConnect (Tài Khoản), bệnh nhân (gọi chung là “Khách Hàng”), thầy lang/lương y/phòng khám YHCT/Hợp tác xã (gọi chung là “Nhà Cung Cấp Dịch Vụ”) vui lòng đọc kỹ các Điều Khoản Dịch Vụ và Chính Sách Người Dùng để hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ pháp lý của bạn đối với Công ty Cổ phần LangConnect (sau đây được gọi riêng “LangConnect”, gọi chung là “chúng tôi”, “của chúng tôi”) và các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp.

“Dịch Vụ” mà chúng tôi cung cấp hoặc sẵn có bao gồm:

- (a) Nền tảng LangConnect.
- (b) Các dịch vụ được cung cấp thông qua nền tảng này, bao gồm nhưng không giới hạn: đặt lịch tư vấn, khám chữa bệnh online/offline, blog trao đổi kiến thức chuyên môn, lưu trữ và quản lý thông tin cá nhân và thư viện YHCT.
- (c) Tất cả các nội dung, tính năng, dữ liệu, văn bản, hình ảnh, tài liệu, âm thanh, video, tin nhắn, thẻ (tags), chương trình, phần mềm, ứng dụng di động và/hoặc các thành phần kỹ thuật số khác (nội dung) được hiển thị, cung cấp hoặc truy cập thông qua LangConnect.
- (d) LangConnect không trực tiếp hành nghề y tế, không kê đơn hoặc điều trị. Mọi hoạt động khám, chữa bệnh đều do Khách hàng và Nhà cung cấp dịch vụ tự trao đổi.

Bất kỳ tính năng mới nào được bổ sung hoặc nâng cấp đối với Dịch Vụ đều thuộc phạm vi điều chỉnh của Điều Khoản Dịch Vụ này.

Trước khi trở thành Người Sử Dụng của nền tảng LangConnect, bạn cần đọc và chấp nhận toàn bộ các điều khoản và điều kiện được quy định trong, cũng như được dẫn chiếu bởi, Điều Khoản Dịch Vụ này.

Việc bạn đăng ký tài khoản, truy cập hoặc sử dụng bất kỳ Dịch Vụ nào của LangConnect sẽ được xem là sự đồng ý hoàn toàn và không điều kiện của bạn đối với các quy định nêu trên. Nếu bạn không đồng ý với bất kỳ điều khoản nào, vui lòng không sử dụng Dịch Vụ của chúng tôi.

II. ĐĂNG KÝ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN

2.1. Đối với khách hàng

- (a) Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân; Tự chịu trách nhiệm với thông tin đã cung cấp.
- (b) Có quyền truy cập, chỉnh sửa hoặc xóa tài khoản bất kỳ lúc nào.
- (c) Chỉ sử dụng tài khoản cho mục đích cá nhân, không chia sẻ, chuyển nhượng hoặc cho người khác mượn tài khoản.
- (d) Không được sử dụng tài khoản để lừa đảo, mạo danh, gây rối hoặc vi phạm pháp luật.

2.2. Đối với Nhà cung cấp dịch vụ

Bao gồm các cá nhân, tổ chức như **thầy lang, lương y, hợp tác xã hoặc phòng khám có hoạt động trong lĩnh vực Y học cổ truyền** đăng ký cung cấp dịch vụ trên nền tảng LangConnect.

(a) Về hồ sơ đăng ký:

Cung cấp bản sao hợp lệ các giấy tờ cần thiết còn hiệu lực và được cập nhật bao gồm nhưng không giới hạn:

- Chứng chỉ hành nghề Y học cổ truyền (hoặc Giấy phép hành nghề);
- Giấy chứng nhận bài thuốc gia truyền/phương pháp chữa bệnh gia truyền;
- Giấy chứng nhận Lương y;
- Giấy phép hoạt động của cơ sở khám chữa bệnh (nếu là phòng khám);
- Giấy phép hộ kinh doanh (nếu bán thuốc qua nền tảng);
- CCCD/CMND và thông tin tài khoản nhận thanh toán.

(b) Về đạo đức và chuyên môn:

- Tuân thủ nghiêm túc các quy tắc đạo đức nghề nghiệp và quy định pháp luật hiện hành;
- Chỉ tư vấn, khám, kê đơn trong phạm vi chuyên môn, không gây hiểu lầm, phóng đại hiệu quả điều trị;
- Chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật và người bệnh về dịch vụ khám chữa bệnh mình thực hiện.

(c) Về hành vi sử dụng nền tảng:

- Không được sử dụng nền tảng để tiếp cận, liên hệ hoặc chăm sóc khách hàng bên ngoài hệ thống nếu không có sự chấp thuận của LangConnect;

- Không được chia sẻ, sao chép hoặc sử dụng trái phép thông tin người bệnh phục vụ cho mục đích cá nhân;
- Tuân thủ các quy định về quản lý đơn thuốc, bán dược liệu, hướng dẫn sử dụng an toàn theo Luật Dược và Luật Khám chữa bệnh hiện hành.

(d) Về trách nhiệm dân sự và tranh chấp:

- Chịu trách nhiệm trước người bệnh và cơ quan chức năng nếu phát sinh sự cố y khoa liên quan đến chuyên môn;
- Hợp tác đầy đủ với LangConnect trong quá trình xử lý tranh chấp hoặc điều tra, nếu có khiếu nại phát sinh.

LangConnect có quyền: Kiểm tra, xác minh thông tin hồ sơ; Tạm khóa hoặc xóa tài khoản nếu phát hiện vi phạm; Từ chối hợp tác hoặc chấm dứt hoạt động của Nhà cung cấp dịch vụ nếu vi phạm quy định nền tảng hoặc pháp luật.

III. QUYỀN RIÊNG TƯ

3.1. LangConnect coi trọng việc bảo mật thông tin của bạn. Để bảo vệ quyền lợi của Người Dùng, LangConnect ban hành Chính Sách Bảo Mật nhằm giải thích chi tiết về các hoạt động thu thập, lưu trữ, sử dụng và bảo vệ dữ liệu cá nhân và thông tin chuyên môn của bạn.

Vui lòng tham khảo [CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN NGƯỜI DÙNG](#) của chúng tôi để hiểu rõ cách thức LangConnect thu thập và sử dụng thông tin liên quan đến Tài Khoản, hồ sơ hành nghề, và/hoặc việc sử dụng các Dịch Vụ trên nền tảng.

3.2. Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có quyền truy cập hoặc sở hữu thông tin cá nhân của Khách Hàng khác thông qua việc sử dụng Dịch Vụ trên LangConnect thì cần theo cam kết:

- Tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ thông tin cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn ở Luật An toàn thông tin mạng, Luật Khám chữa bệnh (nếu áp dụng), và các văn bản liên quan;
- Đảm bảo Khách Hàng có quyền kiểm tra, rà soát các thông tin mà Nhà Cung Cấp Dịch Vụ đã thu thập liên quan đến mình, phù hợp với quy định pháp luật hiện hành hoặc theo yêu cầu chính đáng.
- Phải thông báo ngay lập tức cho LangConnect về bất kỳ sự cố rò rỉ dữ liệu hoặc truy cập trái phép nào đối với thông tin bệnh nhân, và phối hợp đầy đủ trong mọi cuộc điều tra liên quan.

IV. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ

4.1. Quyền sở hữu trí tuệ của LangConnect, bao gồm website và toàn bộ các dịch vụ liên quan ("Nền Tảng"), sở hữu tất cả các nhãn hiệu, tên thương mại, biểu tượng, giao diện người dùng, tên miền và các yếu tố nhận diện thương hiệu hiển thị trên Nền Tảng. LangConnect cũng giữ quyền tác giả đối với toàn bộ tài liệu, nội dung, dữ liệu, thông tin hiển thị trên Nền Tảng – bao gồm nhưng không giới hạn: nội dung chuyên môn, bài viết blog, thư viện y học, hình ảnh, video, công cụ AI, tài liệu đào tạo... hoặc được cấp quyền sử dụng hợp pháp từ đối tác, đơn vị chuyên môn, hoặc bên cung cấp bên ngoài.

Các hành vi bị nghiêm cấm đối với quyền sở hữu trí tuệ của LangConnect bao gồm:

- Mọi hành vi sửa đổi, sử dụng trái phép hoặc xâm phạm các quyền sở hữu trí tuệ nêu trên dưới bất kỳ hình thức nào.
- Sao chép, mô phỏng, tái bản, tải về, phát tán hoặc sử dụng bất kỳ phần nào của các tài liệu nêu trên **cho mục đích thương mại nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản của LangConnect** (Việc sử dụng cho mục đích cá nhân hoặc nghiên cứu phi thương mại có thể được cho phép trong một số trường hợp cụ thể và phải tuân theo điều khoản quy định riêng).
- Gỡ bỏ bất kỳ thông báo bản quyền hoặc dấu hiệu quyền sở hữu nào thuộc về LangConnect.
- Tự ý sửa đổi, tạo sản phẩm phát sinh từ Dịch Vụ mà không được sự cho phép từ LangConnect.
- Xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc danh tiếng của LangConnect.

4.2. Quyền sở hữu trí tuệ của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

Quyền sở hữu: Nhà Cung Cấp Dịch Vụ giữ quyền sở hữu trí tuệ đối với nội dung gốc mà họ tạo ra và đăng tải lên Nền tảng LangConnect, bao gồm nhưng không giới hạn: các bài viết chuyên môn, hình ảnh y học, tài liệu giảng dạy, hoặc các nội dung truyền thông sức khỏe khác mà họ là tác giả hợp pháp.

Giấy phép sử dụng cho LangConnect: Bằng việc đăng tải nội dung lên Nền tảng, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ đồng ý cho LangConnect một giấy phép không độc quyền, miễn phí bản quyền, có thể chuyển nhượng, cấp phép lại, trên toàn cầu để sử dụng, hiển thị, tái tạo, sửa đổi (nếu cần cho mục đích hiển thị trên nền tảng), và phân phối nội dung đó trên Nền tảng và cho các mục đích quảng bá liên quan đến dịch vụ của LangConnect. Giấy phép này chỉ áp dụng trong phạm vi vận hành Nền tảng và không làm ảnh hưởng đến quyền sở hữu gốc của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.

Trách nhiệm về nội dung: Nhà Cung Cấp Dịch Vụ chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với nội dung họ tạo ra và cam kết nội dung đó không vi phạm pháp luật, đạo đức nghề

nghiệp, chính sách của LangConnect và không xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của bất kỳ bên thứ ba nào. LangConnect có quyền kiểm duyệt và gỡ bỏ các nội dung vi phạm.

4.3. Quyền sở hữu trí tuệ của Khách hàng

Quyền sở hữu: Khách hàng giữ quyền sở hữu trí tuệ đối với các nội dung gốc mà họ tạo ra và đăng tải lên Nền tảng (ví dụ: các bài đánh giá, bình luận, câu hỏi trên blog, hoặc bất kỳ tài liệu cá nhân nào được phép tải lên).

Giấy phép sử dụng cho LangConnect: Tương tự như Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, bằng việc đăng tải nội dung lên Nền tảng, Khách hàng cấp cho LangConnect một giấy phép không độc quyền, miễn phí bản quyền, có thể chuyển nhượng, cấp phép lại, trên toàn cầu để sử dụng, hiển thị, tái tạo và phân phối nội dung đó trên Nền tảng và cho các mục đích vận hành, quảng bá liên quan đến dịch vụ của LangConnect.

Trách nhiệm về nội dung: Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với nội dung mà họ đã tạo ra. Khách hàng cam kết rằng các nội dung họ đăng tải không vi phạm pháp luật, gây hại, đe dọa, lạm dụng, quấy rối, gây hoang mang, xuyên tạc, phỉ báng, xúc phạm, khiêu dâm, xâm phạm quyền riêng tư hoặc phân biệt đối xử và không xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của bất kỳ bên thứ ba nào. LangConnect có quyền xem xét và duyệt bài, cũng như xóa hoặc gỡ bỏ nội dung vi phạm.

Mọi hành vi sửa đổi, sử dụng trái phép hoặc xâm phạm các quyền sở hữu trí tuệ nêu trên dưới bất kỳ hình thức nào đều bị nghiêm cấm. Không cá nhân hay tổ chức nào được quyền sao chép, mô phỏng, tái bản, tải về, phát tán hoặc sử dụng bất kỳ phần nào của các tài liệu nêu trên cho mục đích thương mại nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản của LangConnect. Việc sử dụng cho mục đích cá nhân hoặc nghiên cứu phi thương mại có thể được cho phép trong một số trường hợp cụ thể và phải tuân theo điều khoản quy định riêng.

5. TÀI KHOẢN VÀ BẢO MẬT

5.1. Mỗi Người sử dụng được cung cấp 1 tài khoản riêng bằng cách lựa chọn một tên người sử dụng không trùng lặp (“Tên Đăng Nhập”) và mật khẩu đồng thời cung cấp một cách trung thực và chính xác các thông tin cá nhân nhất định.

LangConnect có quyền xóa hoặc tạm khóa Tài Khoản và/hoặc nội dung liên quan đến Tài Khoản của Người Sử Dụng (bao gồm cả KH và NCCDV) trong các trường hợp sau đây, sau khi đã có thông báo rõ ràng hoặc theo quy định pháp luật:

(a) Người Sử Dụng vi phạm các quy định trong Điều Khoản Dịch Vụ và Chính Sách của LangConnect; Tiêu Chuẩn Cộng Đồng, hoặc

- (b) Có hành vi cung cấp thông tin sai sự thật, giả mạo, lừa đảo, xâm phạm quyền lợi hợp pháp của người khác;
- (c) Sử dụng Tài Khoản để truyền bá nội dung vi phạm pháp luật, mê tín dị đoan, hoặc chữa bệnh không có cơ sở khoa học;
- (d) Có hành vi gây rối, quấy rối, đe dọa hoặc lạm dụng đối với người dùng khác hoặc đối tác chuyên môn;
- (e) Sử dụng Tài Khoản để thực hiện hành vi trục lợi chính sách, quảng cáo trá hình, môi giới trái phép, hoặc các mục đích không phù hợp với định hướng của LangConnect;
- (f) Mua bán, cho thuê, chuyển nhượng hoặc đăng ký hộ Tài Khoản.

Trường hợp Người Dùng Chuyên Môn (ví dụ: Thầy lang, Bác sĩ) không sử dụng tài khoản trong thời gian dài sẽ không bị xóa nếu không vi phạm quy định. Tuy nhiên, LangConnect có thể ẩn hoặc tạm khóa hiển thị thông tin chuyên môn để đảm bảo tính cập nhật và độ tin cậy cho người dùng khác.

Việc sử dụng Tài Khoản cho mục đích vi phạm pháp luật có thể được báo cáo tới cơ quan chức năng theo quy định hiện hành.

5.2. Người Sử Dụng có thể yêu cầu xóa Tài Khoản hoặc hủy hợp đồng của mình bất cứ lúc nào bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc thông qua kênh hỗ trợ chính thức của LangConnect. Tuy nhiên, Người Sử Dụng vẫn chịu trách nhiệm hoàn tất tất cả nghĩa vụ phát sinh từ các giao dịch đã thực hiện hoặc đang xử lý trước thời điểm gửi yêu cầu xóa Tài Khoản, bao gồm nhưng không giới hạn: các cuộc tư vấn y tế, đơn thuốc điện tử, lịch hẹn, nghĩa vụ thanh toán, và các cam kết có liên quan khác.

Sau khi hoàn tất tất cả các nghĩa vụ này, LangConnect sẽ xử lý việc xóa Tài Khoản trong thời gian hợp lý theo chính sách nội bộ, đồng thời vẫn đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật liên quan đến lưu trữ hồ sơ y tế (nếu có).

Người Sử Dụng hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc yêu cầu xóa Tài Khoản của mình, và LangConnect sẽ không chịu trách nhiệm về việc mất dữ liệu, thông tin, hay bất kỳ gián đoạn nào trong Dịch Vụ phát sinh từ việc xóa Tài Khoản theo yêu cầu.

6. ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG

6.1. Người sử dụng không được phép

- (a) Đăng tải, truyền tải, hoặc công khai bất kỳ nội dung nào trái pháp luật, gây hại, đe dọa, lạm dụng, quấy rối, gây hoang mang, xuyên tạc, phỉ báng, xúc phạm,

khiêu dâm, xâm phạm quyền riêng tư hoặc phân biệt đối xử dưới bất kỳ hình thức nào;

(b) Vi phạm pháp luật, quyền của bên thứ ba hoặc chính sách hoạt động và quy định của LangConnect;

(c) Đăng tải hoặc truyền tải nội dung có sự xuất hiện hoặc gây tổn hại đến người chưa thành niên dưới bất kỳ hình thức nào;

(d) Mạo danh cá nhân hoặc tổ chức khác, hoặc xuyên tạc thông tin nhận dạng cá nhân hoặc đơn vị y tế;

(e) Giả mạo tiêu đề hoặc định dạng nội dung nhằm che giấu nguồn gốc thực sự của thông tin;

(f) Gỡ bỏ bất kỳ thông báo bản quyền hoặc dấu hiệu quyền sở hữu nào thuộc về LangConnect;

(g) Tự ý sửa đổi, tạo sản phẩm phát sinh từ Dịch Vụ mà không được sự cho phép từ LangConnect;

(h) Sử dụng Dịch Vụ cho lợi ích của bên thứ ba không được ủy quyền;

(i) Lợi dụng Dịch Vụ để thực hiện hành vi gian lận, sai lệch thông tin, gây hiểu lầm;

(j) Mở hoặc vận hành nhiều tài khoản với mục đích vi phạm điều khoản hoặc chính sách của LangConnect;

(k) Truy cập hoặc đăng nhập bằng phần mềm, thiết bị không được LangConnect chấp thuận (ví dụ: giả lập, phần mềm tự động, thiết bị thay đổi ID...);

(l) Can thiệp vào nội dung tư vấn của Người Sử Dụng khác, chỉnh sửa thông tin chuyên môn mà không có thẩm quyền;

(m) Gây sai lệch trong hệ thống đánh giá uy tín, xếp hạng thầy lang hoặc đánh giá dịch vụ;

(n) Thực hiện kỹ thuật xâm nhập hệ thống, bẻ khóa, đảo ngược kỹ thuật, vượt tường lửa hoặc các biện pháp bảo mật của LangConnect;

(o) Thu thập, khai thác dữ liệu cá nhân của Người Sử Dụng khác khi chưa được sự cho phép;

(p) Công khai thông tin không được phép tiết lộ theo pháp luật hoặc theo thỏa thuận bảo mật;

(q) Đăng tải nội dung xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của bên thứ ba như bản quyền, sáng chế, nhãn hiệu;

- (r) Gửi thư rác, lôi kéo, quảng cáo không hợp pháp;
- (s) Phát tán mã độc, virus, trojan hoặc các phần mềm có hại đến hệ thống và thiết bị của Người Sử Dụng;
- (t) Gây gián đoạn luồng tương tác của Nền Tảng hoặc thao tác gây ảnh hưởng đến trải nghiệm của Người Sử Dụng khác;
- (u) Can thiệp vào hệ thống, máy chủ hoặc trải nghiệm Dịch Vụ của người dùng khác;
- (v) Thực hiện hành vi khiến hệ thống bị quá tải hoặc suy giảm hiệu năng;
- (y) Xâm phạm quyền riêng tư hoặc quấy rối Người Sử Dụng khác;
- (z) Xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hoặc danh tiếng của LangConnect;
- (aa) Thu thập dữ liệu trái phép về hành vi Người Sử Dụng liên quan đến các hành vi bị cấm nêu trên;
- (bb) Cố tình không/ lưu trữ thiếu thông tin khách hàng, thông tin bệnh sử, tình trạng bệnh, thông tin đơn thuốc nhằm trục lợi riêng.

6.2. Các Nội Dung, dù được đăng công khai hoặc truyền tải riêng tư, là hoàn toàn thuộc trách nhiệm của người đã tạo ra Nội Dung đó. Tuy nhiên, nền tảng sẽ xem xét và duyệt bài nếu bài đó không vi phạm các tiêu chuẩn cộng đồng, sử dụng hình ảnh người khác để quảng cáo, ...

7. VI PHẠM ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ

7.1. Việc vi phạm Điều Khoản Dịch Vụ này có thể dẫn tới một số hành động, bao gồm bất kỳ hoặc tất cả các hành động sau:

- (a) Xóa danh mục sản phẩm;
- (b) Giới hạn quyền sử dụng Tài Khoản;
- (c) Đình chỉ và chấm dứt Tài Khoản;
- (d) Thu hồi tiền/tài sản có được do hành vi gian lận, và các chi phí có liên quan như chi phí vận chuyển của đơn hàng, phí thanh toán...;
- (e) Cáo buộc hình sự;
- (f) Áp dụng biện pháp dân sự, bao gồm khiếu nại bồi thường thiệt hại và/hoặc áp dụng biện pháp khẩn cấp tạm thời;
- (g) Các hành động hoặc biện pháp chế tài khác theo Tiêu Chuẩn Cộng Đồng, Quy Chế Hoạt Động, hoặc các Chính Sách LangConnect.

7.2. Nếu bạn phát hiện bất kỳ Người Sử Dụng nào (bao gồm Nhà Cung Cấp Dịch Vụ hoặc Bệnh Nhân) có dấu hiệu vi phạm Điều Khoản Dịch Vụ, Tiêu Chuẩn Cộng Đồng, hay hành vi ảnh hưởng đến trải nghiệm và an toàn y tế của cộng đồng LangConnect, vui lòng thông báo cho chúng tôi qua trang hỗ trợ chính thức hoặc gửi email về địa chỉ: langconnect2025@gmail.com để được xử lý kịp thời.

8. THANH TOÁN

8.1. Tất cả các mức giá trên website đều là giá theo Việt Nam Đồng. Người Sử Dụng có thể thanh toán cho đơn hàng của mình (i) khi nhận hàng hóa (bằng hình thức trả tiền mặt khi nhận hàng (COD); (ii) thông qua hình thức thanh toán trực tuyến (bằng thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ quốc tế hoặc các phương thức khác có sẵn trên website); hoặc (iii) thông qua các ứng dụng thanh toán trực tuyến khác.

8.2. Khách Hàng chỉ có thể thay đổi phương thức thanh toán trước khi hoàn tất việc thanh toán cho Dịch Vụ được cung cấp trên Nền Tảng LangConnect.

8.3. LangConnect không chịu trách nhiệm hoặc nghĩa vụ nào đối với bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà Người Dùng có thể phải chịu do việc nhập sai thông tin cá nhân, thông tin thanh toán hoặc thông tin liên hệ khi thực hiện thanh toán, hoặc khi sử dụng phương thức thanh toán không được hỗ trợ hoặc thực hiện thanh toán ngoài hệ thống thanh toán tích hợp của LangConnect.

LangConnect bảo lưu quyền xác minh tính hợp pháp, quyền sử dụng của phương thức thanh toán mà Người Dùng cung cấp, và có quyền tạm ngừng xử lý giao dịch cho đến khi xác nhận được thông tin hoặc hủy các giao dịch không thể xác minh được tính hợp pháp.

Lưu ý: LangConnect chỉ chịu trách nhiệm hỗ trợ và giải quyết các vấn đề liên quan đến thanh toán và hoàn tiền đối với những giao dịch được thực hiện thông qua hệ thống thanh toán chính thức trên Nền Tảng.

9. QUYỀN, TRÁCH NHIỆM VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

9.1. Quyền của các bên

9.1.1. Đối với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

(a) Quyền cung cấp dịch vụ y tế trên nền tảng LangConnect

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có quyền đăng ký, xây dựng và quản lý hồ sơ dịch vụ y tế của mình trên nền tảng LangConnect, bao gồm các thông tin về dịch vụ khám chữa bệnh, liệu trình điều trị, giá cả, lịch làm việc, chuyên môn hành nghề, cũng

như các nội dung truyền thông sức khỏe phù hợp với quy định của pháp luật và các chính sách của LangConnect.

(b) Quyền chủ động thiết lập điều kiện dịch vụ

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có quyền tự thiết lập giá khám chữa bệnh, điều kiện hoàn hủy, chính sách ưu đãi, và các hình thức tư vấn (trực tuyến hoặc trực tiếp), với điều kiện phải công khai minh bạch và phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, cũng như được người dùng chấp nhận trước khi sử dụng dịch vụ.

(c) Quyền tiếp cận và quản lý thông tin Người Bệnh (trong phạm vi cho phép)

Trong phạm vi pháp lý và quy định bảo mật của LangConnect, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có quyền tiếp cận các thông tin cần thiết liên quan đến Người Bệnh phục vụ cho việc khám, điều trị, chăm sóc sức khỏe và quản lý hồ sơ bệnh án, đồng thời phải tuyệt đối tuân thủ quy định về bảo mật, quyền riêng tư và đạo đức nghề y.

(d) Quyền nhận phản hồi và đánh giá công bằng

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có quyền nhận phản hồi từ Người Dùng và có thể yêu cầu LangConnect xem xét lại những đánh giá mang tính chất sai sự thật, xúc phạm danh dự, vu khống hoặc không phản ánh đúng chất lượng dịch vụ, theo quy trình khiếu nại đánh giá của LangConnect.

(e) Quyền nhận thanh toán từ các giao dịch hợp lệ

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có quyền được thanh toán các khoản phí dịch vụ từ Người Dùng thông qua các kênh thanh toán hợp lệ mà LangConnect hỗ trợ, sau khi đã khấu trừ phí nền tảng (nếu có), theo quy trình và chu kỳ thanh toán được công bố minh bạch.

(f) Quyền tham gia chương trình hỗ trợ chuyên môn, truyền thông

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có thể tham gia các chương trình đào tạo chuyên môn, truyền thông thương hiệu, hỗ trợ kỹ thuật, phát triển cộng đồng y tế do LangConnect tổ chức (có thể miễn phí hoặc có điều kiện).

(g) Quyền đề xuất chính sách, đóng góp cải tiến hệ thống

LangConnect khuyến khích các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ đóng góp ý kiến, phản hồi hoặc đề xuất cải tiến hệ thống để nâng cao chất lượng trải nghiệm cho cả Bệnh Nhân và đội ngũ y tế. Những đóng góp tích cực có thể được ghi nhận bằng các quyền lợi cộng đồng hoặc ưu đãi nền tảng.

9.1.2. Đối Với Khách Hàng

Khách Hàng sử dụng nền tảng LangConnect có các quyền sau:

(a) Truy cập, tìm kiếm và sử dụng dịch vụ y tế phù hợp với nhu cầu cá nhân từ các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ đã được xác minh và phê duyệt.

- (b) Được tư vấn, giải thích rõ ràng về phương pháp khám chữa bệnh, chi phí và các thông tin y tế liên quan trước khi quyết định sử dụng dịch vụ.
- (c) Được đảm bảo quyền riêng tư và bảo mật thông tin y tế cá nhân, theo chính sách bảo mật và quy định pháp luật hiện hành.
- (d) Gửi đánh giá, phản hồi về chất lượng dịch vụ đã sử dụng, đồng thời báo cáo các hành vi vi phạm nếu có.
- (e) Yêu cầu hoàn tiền hoặc khiếu nại đối với các dịch vụ không đúng như cam kết, dựa trên Chính Sách Hoàn Tiền và Xử Lý Khiếu Nại của LangConnect.
- (f) Từ chối hoặc dừng sử dụng dịch vụ nếu cảm thấy không phù hợp, miễn là chưa phát sinh chi phí dịch vụ hoặc có thỏa thuận riêng với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.

9.1.3. Đối với LangConnect

LangConnect có các quyền hợp pháp và chính đáng sau trong quá trình vận hành nền tảng:

- (a) Từ chối cung cấp dịch vụ, tạm ngưng hoặc chấm dứt Tài Khoản của bất kỳ Người Dùng nào vi phạm Điều Khoản Dịch Vụ, Tiêu Chuẩn Cộng Đồng, hoặc pháp luật hiện hành.
- (b) Kiểm duyệt, chỉnh sửa, hoặc gỡ bỏ bất kỳ nội dung, dịch vụ, tài khoản hoặc phản hồi nào được cho là vi phạm hoặc không phù hợp với chính sách của LangConnect.
- (c) Thực hiện chương trình khuyến mãi, truyền thông hoặc hợp tác thương mại, có thể bao gồm việc sử dụng thông tin đã công khai của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ (như tên phòng khám, tên thầy thuốc, mô tả dịch vụ...).
- (d) Yêu cầu Khách Hàng và Nhà Cung Cấp cung cấp thông tin xác minh, bao gồm giấy tờ pháp lý, giấy phép hành nghề, và/hoặc hồ sơ chuyên môn để đảm bảo chất lượng dịch vụ.
- (e) Tạm hoãn thanh toán hoặc hoàn tiền trong trường hợp có nghi ngờ gian lận, khiếu nại đang được xác minh hoặc tranh chấp chưa xử lý xong.
- (f) Gửi thông báo, điều chỉnh hoặc cập nhật nội dung Điều Khoản Dịch Vụ, Chính Sách, theo từng thời điểm và không cần xin phép trước.

10. TRÁCH NHIỆM VÀ NGHĨA VỤ CÁC BÊN

10.1. Đối với Nhà cung cấp dịch vụ

- (a) Tuân thủ pháp luật về hành nghề y tế

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ cam kết chỉ cung cấp dịch vụ khi có đủ điều kiện hành nghề theo quy định pháp luật hiện hành, bao gồm nhưng không giới hạn:

Thầy lang, lương y: Chứng chỉ hành nghề YHCT, Giấy tờ tùy thân hợp lệ, Sơ yếu lý lịch chuyên môn, Cam kết hành nghề đúng quy định, hình ảnh/video về quy trình khám chữa bệnh.

Phòng khám YHCT: Giấy phép hoạt động khám chữa bệnh từ xa, chứng chỉ hành nghề của từng nhân viên, giấy đăng ký kinh doanh, khám chữa bệnh.

Hợp tác xã: Giấy đăng ký hợp tác xã, Điều lệ hoạt động, Danh sách thành viên - có chứng chỉ hành nghề YHCT, Giấy phép hoạt động khám chữa bệnh từ xa, quy trình khám chữa bệnh.

Mọi hành vi vi phạm sẽ dẫn đến việc bị xử lý theo Điều Khoản Dịch Vụ và có thể bị xử lý theo pháp luật.

(b) Bảo mật và bảo vệ thông tin bệnh nhân

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có nghĩa vụ tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về bảo mật thông tin cá nhân và hồ sơ y tế của Người Bệnh, chỉ sử dụng thông tin đúng mục đích khám chữa bệnh, tuyệt đối không được tiết lộ hoặc sử dụng sai mục đích trừ khi được sự đồng ý rõ ràng bằng văn bản hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

(c) Cung cấp thông tin chính xác, trung thực

Toàn bộ nội dung đăng tải trên hồ sơ của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ (bao gồm thông tin chuyên môn, dịch vụ cung cấp, giá cả, lịch làm việc...) phải đầy đủ, rõ ràng, chính xác và cập nhật thường xuyên. Không được phép đăng tải thông tin sai lệch, gây nhầm lẫn hoặc có tính chất quảng cáo quá mức khả năng thực tế.

Ghi chép và lưu trữ đầy đủ hồ sơ y tế của khách hàng

(d) Hành xử chuyên nghiệp, đúng đạo đức nghề nghiệp

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có trách nhiệm giữ gìn đạo đức nghề nghiệp, tư vấn và điều trị tận tâm, không lạm dụng tình trạng bệnh để trục lợi, không có hành vi xúc phạm, phân biệt đối xử hay kỳ thị Người Bệnh dưới bất kỳ hình thức nào.

(e) Tuân thủ quy trình vận hành và hỗ trợ từ nền tảng

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ cần phối hợp kịp thời với LangConnect trong việc xử lý các yêu cầu hỗ trợ, phản ánh, khiếu nại, hoặc các vấn đề phát sinh liên quan đến trải nghiệm Người Dùng. Đồng thời cần đảm bảo việc sử dụng hệ thống công nghệ của nền tảng đúng mục đích và quy chuẩn kỹ thuật.

(f) Chịu trách nhiệm về nội dung và chất lượng dịch vụ

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ hoàn toàn chịu trách nhiệm pháp lý đối với nội dung dịch vụ đã cung cấp, bao gồm cả việc kê đơn, chẩn đoán và các tư vấn liên quan. Nếu gây ra thiệt hại cho Người Bệnh hoặc vi phạm chính sách nền tảng, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ sẽ phải chịu trách nhiệm bồi thường và/hoặc xử lý theo quy định.

(g) Chấp nhận các hình thức xử lý vi phạm

Trong trường hợp vi phạm Điều Khoản Dịch Vụ, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có thể bị xử lý bởi các biện pháp bao gồm nhưng không giới hạn: cảnh báo, tạm khóa tài khoản, xóa nội dung, đình chỉ cung cấp dịch vụ, yêu cầu hoàn tiền cho Người Dùng, hoặc chấm dứt hợp tác vĩnh viễn.

(h) Tuân thủ chính sách và quy định của LangConnect

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có nghĩa vụ đọc hiểu, tuân thủ và cập nhật định kỳ các Chính Sách, Quy Chế Hoạt Động, Quy Tắc Cộng Đồng và các thông báo vận hành từ LangConnect. Bất kỳ thay đổi nào liên quan đến quy định nền tảng sẽ được thông báo trước để đảm bảo quyền và nghĩa vụ của các bên.

10.2. Đối với Khách Hàng

Khách Hàng cam kết tuân thủ các nghĩa vụ và trách nhiệm sau:

(a) Cung cấp thông tin trung thực, chính xác trong quá trình đăng ký, đặt lịch và trao đổi với Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, đặc biệt là các thông tin liên quan đến tình trạng sức khỏe.

(b) Không giả mạo, không sử dụng danh tính người khác, không sử dụng nền tảng vào mục đích gây rối, quấy rối hoặc làm tổn hại đến uy tín, danh dự của bất kỳ bên nào khác.

(c) Thanh toán đầy đủ và đúng thời hạn đối với các dịch vụ đã sử dụng, theo phương thức thanh toán được chấp thuận bởi nền tảng.

(d) Tôn trọng quy trình khám chữa bệnh và hướng dẫn chuyên môn từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ; không tự ý can thiệp hoặc yêu cầu hành vi trái quy định chuyên môn.

(e) Không được yêu cầu thực hiện các dịch vụ cấm theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc các dịch vụ vượt ngoài phạm vi chuyên môn của nhà cung cấp.

(f) Không đăng tải, chia sẻ các nội dung phản cảm, sai lệch về dịch vụ, nền tảng hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ nếu chưa có căn cứ xác thực rõ ràng.

(g) Hợp tác trong việc xác minh thông tin, xử lý khiếu nại, tranh chấp, bao gồm việc cung cấp bằng chứng, phản hồi hoặc xác nhận thông tin theo yêu cầu hợp lý từ LangConnect.

10.3. Đối với LangConnect

- (a) Đảm bảo tính minh bạch, rõ ràng trong việc vận hành nền tảng, bao gồm cách thức hoạt động, quyền lợi và trách nhiệm của các bên liên quan.
- (b) Cung cấp công cụ đặt lịch, thanh toán, đánh giá và phản hồi minh bạch, tiện lợi và dễ sử dụng.
- (c) Xác minh và kiểm duyệt thông tin pháp lý, chuyên môn của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trước khi cho phép hiển thị trên nền tảng, bao gồm cả giấy phép hành nghề, chứng chỉ chuyên môn, và các điều kiện hợp pháp khác.
- (d) Bảo vệ thông tin cá nhân và dữ liệu y tế của Người Dùng theo quy định pháp luật về bảo mật thông tin và an toàn dữ liệu.
- (e) Hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa các bên dựa trên quy trình nội bộ, trong giới hạn khả năng và quyền hạn của một bên trung gian nền tảng.
- (f) Không can thiệp chuyên môn vào quá trình khám chữa bệnh giữa Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Khách Hàng, trừ các trường hợp vi phạm quy chế hoạt động hoặc bị tố cáo.
- (g) Tuân thủ các quy định pháp luật Việt Nam liên quan đến thương mại điện tử, dịch vụ y tế, bảo vệ người tiêu dùng và các quy định khác liên quan.
- (h) Không cung cấp dịch vụ y tế thay mặt hoặc thay thế Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, mà chỉ đóng vai trò hỗ trợ kết nối và tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận dịch vụ.

11. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

11.1. Phạm vi tiếp nhận và xử lý khiếu nại

LangConnect sẽ tiếp nhận và hỗ trợ xử lý khiếu nại từ Người Dùng (bao gồm Khách Hàng và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ) trong các trường hợp sau:

- (a) Vấn đề kỹ thuật hoặc vận hành nền tảng:

Lỗi đặt lịch, lỗi thanh toán, không nhận được mã xác nhận, sai thông tin hiển thị do hệ thống.

- (b) Khiếu nại về chất lượng dịch vụ giữa các bên:

Khách Hàng khiếu nại về thái độ, năng lực chuyên môn, dịch vụ không đúng mô tả của Nhà Cung Cấp.

Nhà Cung Cấp khiếu nại về hành vi gian lận, đặt lịch ảo, hoặc cố tình gây ảnh hưởng xấu đến uy tín dịch vụ.

(c) Tranh chấp liên quan đến hoàn tiền, hủy lịch, phí đặt cọc:

Yêu cầu hoàn tiền do không nhận được dịch vụ hoặc dịch vụ không đúng cam kết.

Khiếu nại về việc bị khấu trừ sai lệch phí dịch vụ, hủy lịch không đúng quy trình.

(d) Nội dung phản hồi hoặc đánh giá không trung thực, xúc phạm hoặc mang tính bôi nhọ.

(e) Vi phạm quy định pháp luật hoặc quy chế nền tảng:

Bao gồm cả hành vi mạo danh, quảng cáo sai sự thật, sử dụng giấy phép hành nghề không hợp pháp, hoặc các hành vi ảnh hưởng đến cộng đồng Người Dùng.

11.2. Nguyên tắc xử lý khiếu nại

LangConnect là bên trung gian, do đó sẽ hỗ trợ điều phối, làm rõ thông tin và đề xuất hướng giải quyết, không thay mặt cho bất kỳ bên nào ra phán quyết pháp lý, trừ trường hợp được quy định rõ.

Quá trình xử lý dựa trên:

- (i) chính sách của nền tảng,
- (ii) thông tin xác thực từ các bên liên quan,
- (iii) các tài liệu hoặc bằng chứng cụ thể do Người Dùng cung cấp.

LangConnect có thể đưa ra các hình thức hỗ trợ như:

- Gỡ nội dung sai sự thật
- Đề xuất hoàn tiền
- Cảnh báo/tạm đình chỉ tài khoản
- Kết nối lại lịch hẹn hoặc khắc phục lỗi hệ thống

11.3. Cách thức gửi khiếu nại

Người Dùng có thể gửi khiếu nại thông qua các kênh sau:

- Email hỗ trợ khách hàng: langconnect2025@gmail.com
- Biểu mẫu “Gửi khiếu nại” trong website LangConnect
- Hotline hỗ trợ 24/7: 0968912734

11.4. Thời gian tiếp nhận và xử lý khiếu nại

11.4.1. Thời hạn tiếp nhận khiếu nại

Người Dùng có thể gửi khiếu nại trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ thời điểm phát sinh sự việc hoặc kể từ khi dịch vụ hoàn tất.

Các khiếu nại gửi sau thời hạn trên có thể không được tiếp nhận, trừ trường hợp có lý do chính đáng và đi kèm bằng chứng cụ thể.

11.4.2. Thời gian phản hồi ban đầu

Sau khi tiếp nhận đầy đủ thông tin và hồ sơ khiếu nại, LangConnect sẽ phản hồi ban đầu trong vòng 48 giờ làm việc (không tính cuối tuần và ngày lễ).

Phản hồi ban đầu bao gồm xác nhận đã nhận đơn, thông báo về việc xử lý và yêu cầu bổ sung thông tin (nếu cần).

11.4.3. Thời gian giải quyết khiếu nại

Thời gian xử lý khiếu nại phụ thuộc vào tính chất vụ việc, nhưng không quá 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ hồ sơ.

Trong trường hợp vụ việc phức tạp, thời hạn có thể được kéo dài tối đa 14 (mười bốn) ngày làm việc, có thông báo cụ thể đến Người Dùng.

11.5. Trách nhiệm pháp lý và xử lý trong trường hợp không thể hòa giải

11.5.1. Thỏa thuận hòa giải

LangConnect có trách nhiệm hỗ trợ các bên liên quan trong việc hòa giải và đưa ra phương án xử lý phù hợp, đảm bảo cân bằng lợi ích và tuân thủ quy định của nền tảng.

Các bên liên quan có thể tự thương lượng để đạt được thỏa thuận ngoài hệ thống nếu muốn, tuy nhiên LangConnect không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thỏa thuận riêng nào không thông qua nền tảng.

11.5.2. Không đạt được thỏa thuận

Trong trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận sau khi LangConnect tiến hành hòa giải, vụ việc có thể được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền như:

- Trung tâm trọng tài thương mại.
- Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.

11.5.3. Miễn trừ trách nhiệm của LangConnect

Là nền tảng trung gian, LangConnect không chịu trách nhiệm pháp lý với các thiệt hại phát sinh trực tiếp từ giao dịch giữa Khách Hàng và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ nếu không có lỗi từ phía LangConnect.

LangConnect không có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại trong các tranh chấp vượt ngoài phạm vi kiểm soát của nền tảng, trừ khi có lỗi rõ ràng trong quá trình vận hành, bảo mật hoặc cung cấp thông tin.

12. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

12.1. **LangConnect là nền tảng trung gian** kết nối giữa Người Dùng (khách hàng) và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ (bao gồm thầy lang, phòng khám, hợp tác xã y tế...). LangConnect không trực tiếp cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh và không chịu trách nhiệm về chất lượng chuyên môn, kết quả điều trị, hay bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ việc sử dụng dịch vụ giữa các bên.

12.2. **Mọi thông tin, nội dung tư vấn** do Nhà Cung Cấp Dịch Vụ đăng tải hoặc trao đổi với Người Dùng trên nền tảng đều do chính Nhà Cung Cấp Dịch Vụ chịu trách nhiệm. LangConnect không bảo đảm, xác nhận, hoặc cam kết rằng các thông tin này là đầy đủ, chính xác, cập nhật hoặc phù hợp với nhu cầu cá nhân của Người Dùng.

12.3. **LangConnect không chịu trách nhiệm pháp lý** đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại, chi phí, hoặc hậu quả nào phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ:

- (a) Việc sử dụng không chính thống các nền tảng, dịch vụ;
- (b) Các lỗi kỹ thuật, gián đoạn hệ thống, virus hoặc các yếu tố ngoài tầm kiểm soát hợp lý của LangConnect;
- (c) Các hành vi vi phạm hợp đồng, vi phạm đạo đức hành nghề của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ;
- (d) Các tranh chấp giữa Người Dùng và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ;
- (e) Bất kỳ thiệt hại mang tính gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, hậu quả hoặc mang tính trừng phạt.

12.4. Trong mọi trường hợp, **tổng trách nhiệm bồi thường của LangConnect (nếu có)** đối với bất kỳ yêu cầu nào của Người Dùng liên quan đến việc sử dụng nền tảng, dù phát sinh từ hợp đồng, vi phạm, hay nguyên nhân nào khác, sẽ được giới hạn ở mức phí dịch vụ thực tế mà Người Dùng đã trả cho LangConnect trong vòng sáu (06) tháng trước thời điểm phát sinh yêu cầu đó.

12.5. Người Dùng hiểu và đồng ý rằng LangConnect chỉ có trách nhiệm trong phạm vi cung cấp nền tảng công nghệ và hỗ trợ kỹ thuật cần thiết để Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Người Dùng có thể kết nối và giao dịch, trừ khi pháp luật có quy định khác.