

CHÍNH SÁCH VỀ PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ

1. Giải thích từ ngữ và phạm vi áp dụng

"Dịch vụ" là tính năng trò chuyện với trợ lý AI pháp lý và các tính năng khác được cung cấp trên clex.vn ("Nền tảng").
"Gói dịch vụ" là các gói thuê bao có phạm vi tính năng, thời hạn và mức phí khác nhau, công bố tại trang bảng giá.
"Tài khoản" là tài khoản do Người dùng đăng ký để truy cập Dịch vụ.

clex.vn là nền tảng có chức năng đặt hàng trực tuyến cung cấp dịch vụ sử dụng trực tiếp trên nền tảng: sau khi đăng ký và mua gói dịch vụ, Người dùng sử dụng ngay Dịch vụ trên website, không thông qua mô hình đặt trước – sử dụng sau tại một địa điểm cung cấp dịch vụ vật lý.

2. Thời hạn sử dụng dịch vụ, thiết bị sử dụng

a) Thời hạn sử dụng dịch vụ

Thời hạn sử dụng tương ứng với thời hạn của gói thuê bao đã đăng ký (06 tháng hoặc 01 năm), tính từ thời điểm thanh toán thành công và được công bố cụ thể tại trang bảng giá. Gói thuê bao tự động gia hạn vào cuối mỗi chu kỳ theo phương thức thanh toán đã đăng ký, trừ khi Người dùng chủ động hủy gia hạn trước thời điểm kết thúc chu kỳ hiện tại. Kèm theo gói thuê bao, hệ thống cấp một số lượng C-Coins hằng tháng để Người dùng sử dụng các tính năng có tiêu hao C-Coins; chi tiết về việc cấp, sử dụng và khấu trừ C-Coins được quy định tại Điều 3 (Gói thuê bao và C-Coins) trong Điều kiện giao dịch chung của Nền tảng. Khi hết thời hạn sử dụng mà không gia hạn, Nền tảng tạm ngừng quyền truy cập các tính năng thuộc gói thuê bao; dữ liệu, lịch sử sử dụng của Người dùng vẫn được lưu trữ trong thời gian hợp lý theo Chính sách bảo mật để Người dùng có thể khôi phục khi đăng ký lại. Trường hợp Người dùng có nhu cầu nâng cấp hoặc hạ cấp gói thuê bao trong chu kỳ đang sử dụng, phần chênh lệch phí được tính theo nguyên tắc phân bổ theo thời gian sử dụng thực tế (pro-rata) và công bố cụ thể tại thời điểm thực hiện thay đổi.

b) Loại thiết bị điện tử phù hợp

Dịch vụ được thiết kế để sử dụng trực tiếp trên trình duyệt web (web-based), không yêu cầu cài đặt phần mềm bổ sung. Dịch vụ tương thích với máy tính để bàn, máy tính xách tay, điện thoại thông minh và máy tính bảng có kết nối Internet ổn định và sử dụng trình duyệt web còn được nhà phát triển hỗ trợ (Google Chrome, Safari, Microsoft Edge, Mozilla Firefox hoặc trình duyệt tương đương phiên bản gần nhất). Trường hợp Nền tảng phát triển thêm ứng dụng di động hoặc kênh truy cập khác, thông tin về thiết bị, hệ điều hành tương thích sẽ được cập nhật, công bố bổ sung tại chính sách này.

c) Số lượng thiết bị sử dụng đồng thời

Số lượng thiết bị hoặc phiên đăng nhập được phép sử dụng đồng thời trên một Tài khoản áp dụng theo từng gói dịch vụ, được công bố cụ thể tại trang bảng giá trên Nền tảng. Trường hợp số phiên đăng nhập vượt quá giới hạn cho phép của gói dịch vụ, hệ thống có thể tự động đăng xuất phiên đăng nhập cũ nhất hoặc thông báo, đề nghị Người dùng nâng cấp gói dịch vụ có giới hạn thiết bị phù hợp hơn.

3. Mô tả cách sử dụng dịch vụ và các tính năng chính

Quy trình sử dụng Dịch vụ trên Nền tảng gồm các bước cơ bản sau:

- **Bước 1 – Đăng ký tài khoản:** Người dùng đăng ký tài khoản bằng email hoặc số điện thoại và xác thực theo hướng dẫn trên Nền tảng.
- **Bước 2 – Lựa chọn gói dịch vụ:** Người dùng tham khảo mô tả tính năng, mức phí tại trang bảng giá và lựa chọn gói dịch vụ phù hợp với nhu cầu sử dụng.
- **Bước 3 – Thanh toán:** Người dùng hoàn tất thanh toán theo phương thức được công bố tại Chính sách về thanh toán.

- **Bước 4 – Sử dụng dịch vụ:** Ngay sau khi thanh toán thành công, Người dùng có thể truy cập và sử dụng các tính năng thuộc gói dịch vụ đã đăng ký.

Các tính năng chính của Dịch vụ bao gồm:

- **Trò chuyện với trợ lý AI pháp lý:** Người dùng đặt câu hỏi dưới dạng văn bản hoặc tải lên tài liệu liên quan để trợ lý AI hỗ trợ tra cứu, tóm tắt, phân tích và tổng hợp thông tin pháp luật liên quan đến nội dung được hỏi.
- **Lưu trữ và truy xuất lịch sử hội thoại:** Nội dung trao đổi giữa Người dùng và trợ lý AI được lưu trữ trong Tài khoản để Người dùng tra cứu lại khi cần.
- **Các tính năng bổ trợ khác (nếu có):** theo từng gói dịch vụ, có thể bao gồm hỗ trợ soạn thảo văn bản mẫu, tra cứu văn bản quy phạm pháp luật và các tiện ích khác, được mô tả chi tiết tại trang sản phẩm tương ứng trên Nền tảng.

Nền tảng cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng, câu hỏi thường gặp (FAQ) tại trang chủ hoặc trong giao diện sử dụng để hỗ trợ Người dùng làm quen và khai thác hiệu quả các tính năng của Dịch vụ.

4. Hạn chế trong quá trình sử dụng

- **Giới hạn theo C-Coins:** mỗi tính năng có tiêu hao C-Coins sẽ khấu trừ số C-Coins tương ứng với loại tính năng và mức độ phức tạp của yêu cầu. C-Coins được cấp kèm gói thuê bao theo chu kỳ tháng và Người dùng có thể mua thêm C-Coins theo bảng giá; khi số dư C-Coins không đủ, Người dùng có thể chờ kỳ cấp tiếp theo, mua thêm C-Coins hoặc nâng cấp gói thuê bao. Chi tiết được quy định tại Điều 3 (Gói thuê bao và C-Coins) trong Điều kiện giao dịch chung của Nền tảng.
- **Tính chất tham khảo của nội dung AI:** nội dung do trợ lý AI pháp lý cung cấp chỉ mang tính chất hỗ trợ tra cứu, tham khảo; không phải văn bản tư vấn pháp lý chính thức và không thay thế ý kiến của luật sư, tổ chức hành nghề luật có chứng chỉ hành nghề hợp pháp trong các vấn đề pháp lý cụ thể, quan trọng.
- **Giới hạn mục đích sử dụng:** Người dùng không được sử dụng Dịch vụ cho mục đích vi phạm pháp luật, xâm phạm quyền của bên thứ ba, phát tán nội dung sai sự thật hoặc trái với điều kiện giao dịch đã công bố trên Nền tảng.
- **Bảo mật tài liệu tải lên:** tài liệu, dữ liệu Người dùng tải lên để trợ lý AI phân tích được xử lý theo Chính sách bảo mật của Nền tảng; Người dùng không tải lên tài liệu chứa thông tin mà mình không có quyền chia sẻ hoặc thuộc danh mục bí mật nhà nước, bí mật kinh doanh của bên thứ ba.

5. Thông báo thay đổi và hỗ trợ trong quá trình sử dụng

Khi có thay đổi về phạm vi tính năng, giới hạn sử dụng hoặc các nội dung khác tại chính sách này có ảnh hưởng đến quyền lợi của Người dùng, Nền tảng công bố nội dung thay đổi trên trang chủ hoặc gửi thông báo tới Người dùng trước khi áp dụng. Các vướng mắc, sự cố phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch vụ được tiếp nhận và xử lý theo văn bản Phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại do Nền tảng ban hành.

Chính sách này được công bố công khai trên trang chủ của Nền tảng, có thể được cập nhật để phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.