

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

Khi Quý khách truy cập, đăng ký, đặt hàng và thanh toán tại website <https://cllex.vn/> của Công Ty Cổ Phần CMC OpenAI ("**CMC OpenAI**"), có nghĩa là Quý khách đã đọc, hiểu rõ và đồng ý với toàn bộ Điều Kiện Giao Dịch Chung được quy định dưới đây. CMC OpenAI có quyền thay đổi, bổ sung hoặc chỉnh sửa Điều Kiện Giao Dịch Chung này theo quy định tại Điều 10. Quý khách nên thường xuyên kiểm tra để cập nhật thông tin mới nhất.

1. THÔNG TIN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

- a) Tên doanh nghiệp: **Công Ty Cổ Phần CMC OpenAI**
- b) Địa chỉ trụ sở: CMC Tower, số 11 Duy Tân, phường Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- c) Số Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0111183616 cấp ngày 19/08/2025
- d) Mã số thuế: 0111183616
- e) Email hỗ trợ: support@cmcai.vn
- f) Thời gian làm việc: Thứ Hai – Thứ Sáu, 8h30 - 18h00 (trừ các ngày lễ, Tết theo quy định của pháp luật Việt Nam)

2. PHẠM VI VÀ ĐIỀU KIỆN CUNG CẤP DỊCH VỤ

- a) Website <https://cllex.vn/> cung cấp dịch vụ phần mềm tra cứu pháp luật trực tuyến ("**Dịch vụ**"), bao gồm tra cứu văn bản pháp luật, bản án, quyết định tòa án, hỗ trợ rà soát và soạn thảo tài liệu pháp lý và các tính năng liên quan có ứng dụng trí tuệ nhân tạo ("**AI**").
- b) Dịch vụ được cung cấp theo hình thức đăng ký gói thuê bao có thời hạn 06 tháng hoặc 01 năm, kèm theo số lượng C-Coins được cấp hằng tháng. Ngoài ra, Người dùng có thể mua thêm C-Coins theo bảng giá được công bố trên Website. Chi tiết được quy định tại Điều 3 dưới đây.
- c) Phạm vi pháp luật được hỗ trợ tra cứu: pháp luật Việt Nam và các văn bản pháp lý có trên cơ sở dữ liệu của CMC OpenAI tại thời điểm tra cứu. Dịch vụ không hỗ trợ tra cứu pháp luật nước ngoài, trừ khi được thông báo cụ thể.
- d) Dịch vụ yêu cầu thiết bị có kết nối Internet ổn định. CMC OpenAI không chịu trách nhiệm về chất lượng sử dụng do đường truyền Internet của Quý khách.

e) CMC OpenAI có quyền tạm ngừng, điều chỉnh hoặc chấm dứt cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ sau khi thông báo cho Quý khách trong thời hạn hợp lý, trừ trường hợp bất khả kháng.

3. GÓI THUÊ BAO VÀ C-COINS

3.1. Gói thuê bao

Dịch vụ được cung cấp theo hình thức đăng ký gói thuê bao có thời hạn 06 tháng hoặc 01 năm. Gói thuê bao được tự động gia hạn khi kết thúc thời hạn đăng ký, trừ trường hợp Người dùng hủy gia hạn theo quy định của Nền tảng.

Mỗi gói thuê bao bao gồm phạm vi tính năng và một số lượng C-Coins được cấp hằng tháng. Số lượng C-Coins cụ thể được xác định theo chính sách áp dụng trong từng thời kỳ và được hiển thị cho Người dùng trước khi đăng ký hoặc gia hạn gói.

3.2. C-Coins được cấp kèm gói thuê bao

C-Coins được cấp kèm gói thuê bao có chu kỳ sử dụng theo tháng, không phụ thuộc vào thời hạn 06 tháng hoặc 01 năm của gói.

Vào đầu mỗi tháng sử dụng, hệ thống cấp số lượng C-Coins tương ứng với gói thuê bao của Người dùng. Số C-Coins được cấp kèm gói nhưng chưa sử dụng hết sẽ hết hiệu lực khi kết thúc tháng và không được cộng dồn sang tháng tiếp theo. Hạn mức C-Coins mới sẽ được cấp lại khi bắt đầu tháng sử dụng kế tiếp, với điều kiện gói thuê bao vẫn còn hiệu lực.

3.3. C-Coins mua thêm

Ngoài C-Coins được cấp kèm gói thuê bao, Người dùng có thể mua thêm C-Coins linh hoạt theo bảng giá được công bố trên Nền tảng.

C-Coins mua thêm không bị giới hạn thời gian sử dụng, không bị làm mất hoặc hủy khi Người dùng nâng cấp, hạ cấp, hủy gia hạn hoặc thay đổi gói thuê bao.

3.4. Nguyên tắc khấu trừ C-Coins

Mỗi lần Người dùng sử dụng một tính năng có tiêu hao C-Coins, hệ thống sẽ khấu trừ số C-Coins tương ứng với tính năng và mức độ phức tạp của yêu cầu.

Hệ thống ưu tiên khấu trừ C-Coins được cấp kèm gói thuê bao trước. Sau khi số C-Coins được cấp kèm gói đã được sử dụng hết, hệ thống mới khấu trừ vào số dư C-Coins mua thêm của Người dùng.

Khi tổng số dư C-Coins không đủ để thực hiện một tính năng, Người dùng có thể chờ kỳ cấp C-Coins tiếp theo, mua thêm C-Coins hoặc nâng cấp gói thuê bao.

3.5. Mức tiêu hao C-Coins

Mức tiêu hao C-Coins của từng tính năng có thể được CMC OpenAI điều chỉnh trong từng thời kỳ dựa trên loại tính năng, mức độ phức tạp của yêu cầu và điều kiện cung cấp Dịch vụ.

Mức tiêu hao đang áp dụng được công bố hoặc hiển thị trên Nền tảng tại thời điểm Người dùng sử dụng tính năng. Việc điều chỉnh mức tiêu hao chỉ áp dụng đối với các yêu cầu được thực hiện kể từ thời điểm mức mới có hiệu lực và không làm thay đổi các giao dịch đã hoàn thành trước đó.

4. RÀ SOÁT VÀ XÁC NHẬN NỘI DUNG GIAO DỊCH

Trước khi hoàn tất giao dịch đặt mua dịch vụ, hệ thống sẽ hiển thị cho Quý khách các thông tin sau để rà soát và xác nhận:

- a) Tên gói thuê bao, thời hạn sử dụng và số lượng C-Coins được cấp kèm gói (nếu có);
- b) Đơn giá, tổng giá trị đơn hàng đã bao gồm hoặc chưa bao gồm thuế VAT (được ghi rõ);
- c) Phương thức thanh toán Quý khách đã lựa chọn;
- d) Thông tin tài khoản người dùng sẽ được kích hoạt dịch vụ.

Quý khách có thể chỉnh sửa thông tin hoặc hủy giao dịch trước khi bấm xác nhận đặt hàng. Sau khi bấm xác nhận, giao dịch được coi là đã hoàn tất và Quý khách đồng ý với toàn bộ nội dung giao dịch. Quý khách có thể lưu trữ hoặc in thông tin giao dịch từ giao diện hệ thống.

5. THỜI GIAN XỬ LÝ VÀ KÍCH HOẠT DỊCH VỤ

- a) Đơn hàng được hệ thống kiểm tra và xử lý tự động sau khi thanh toán thành công.
- b) Dịch vụ sẽ được kích hoạt trong vòng 30 (ba mươi) phút kể từ khi CMC OpenAI xác nhận thanh toán thành công.
- c) Trong trường hợp có sự cố kỹ thuật làm chậm quá trình kích hoạt, CMC OpenAI sẽ thông báo cho Quý khách qua email đã đăng ký và hoàn thành kích hoạt trong vòng 24 (Hai mươi bốn) giờ làm việc.

d) Email xác nhận kích hoạt dịch vụ sẽ được gửi đến địa chỉ email Quý khách đã đăng ký. Quý khách có trách nhiệm kiểm tra hộp thư, bao gồm thư mục spam/junk, và liên hệ qua địa chỉ hòm thư support@cmcai.vn nếu không nhận được xác nhận sau 24 (Hai mươi bốn) giờ.

6. NGHĨA VỤ CỦA CMC OPENAI VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

6.1. Nghĩa vụ của CMC OpenAI

- a) Cung cấp Dịch vụ đúng theo mô tả gói dịch vụ mà Quý khách đã đăng ký và thanh toán;
- b) Bảo mật thông tin cá nhân và dữ liệu của Quý khách theo Điều khoản Bảo vệ Thông tin Cá nhân;
- c) Thông báo kịp thời khi có thay đổi về giá, điều khoản hoặc tạm ngừng dịch vụ;
- d) Hỗ trợ kỹ thuật và giải đáp thắc mắc trong giờ làm việc qua email support@cmcai.vn;
- e) Xử lý khiếu nại của Quý khách trong vòng 05 (Năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại hợp lệ.

6.2. Nghĩa vụ của Khách hàng

- a) Cung cấp thông tin đăng ký, thông tin thanh toán và các thông tin liên quan đầy đủ, chính xác, trung thực;
- b) Bảo mật thông tin đăng nhập tài khoản; không chia sẻ tài khoản với người khác, kể cả trong cùng tổ chức (trừ trường hợp được phép theo gói Tài khoản Doanh nghiệp);
- c) Sử dụng Dịch vụ đúng mục đích, tuân thủ Điều Khoản Sử Dụng và quy định pháp luật hiện hành;
- d) Không sử dụng Dịch vụ để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, xâm phạm quyền lợi của bên thứ ba hoặc gây hại cho hệ thống;
- e) Thông báo ngay cho CMC OpenAI khi phát hiện tài khoản bị truy cập trái phép hoặc có dấu hiệu bảo mật bất thường;
- f) Thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản phí theo gói dịch vụ đã đăng ký.

7. CHÍNH SÁCH HOÀN TIỀN VÀ HỦY DỊCH VỤ

7.1. Các trường hợp được xem xét hoàn tiền

CMC OpenAI xem xét hoàn tiền trong các trường hợp sau:

- a) Lỗi kỹ thuật nghiêm trọng từ phía CMC OpenAI khiến Dịch vụ không thể sử dụng được và không thể khắc phục trong vòng 72 (Bảy mươi hai) giờ kể từ khi phát sinh sự cố;
- b) Dịch vụ được kích hoạt không đúng với gói mà Quý khách đã thanh toán;
- c) Thanh toán trùng lặp do lỗi hệ thống của CMC OpenAI hoặc đơn vị xử lý thanh toán.

7.2. Các trường hợp không áp dụng hoàn tiền

- a) Gói dịch vụ đã được kích hoạt và đã bắt đầu chu kỳ sử dụng;
- b) C-Coins đã được cấp hoặc đã mua (bao gồm C-Coins được cấp kèm gói thuê bao và C-Coins mua thêm);
- c) C-Coins được cấp kèm gói thuê bao chưa sử dụng hết trong tháng và đã hết hiệu lực theo chu kỳ tháng (không cộng dồn, không hoàn tiền) theo quy định tại Điều 3;
- d) Tài khoản bị đình chỉ hoặc chấm dứt do vi phạm Điều khoản Sử dụng.

7.3. Quy trình yêu cầu hoàn tiền

- a) Quý khách gửi yêu cầu hoàn tiền bằng văn bản đến email support@cmcai.vn trong vòng 07 (Bảy) ngày kể từ ngày phát sinh vấn đề, kèm theo thông tin tài khoản, mã giao dịch và mô tả vấn đề;
- b) CMC OpenAI xử lý yêu cầu trong vòng 05 (Năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu hợp lệ;
- c) Hoàn tiền được thực hiện theo phương thức thanh toán gốc của Quý khách trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày CMC OpenAI chấp thuận yêu cầu.

8. CHÍNH SÁCH CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- a) CMC OpenAI cam kết duy trì tỷ lệ hoạt động ổn định (uptime) của hệ thống là 99% trong một tháng, không tính thời gian bảo trì định kỳ. Trong trường hợp tỷ lệ hoạt động thực tế thấp hơn cam kết, CMC OpenAI sẽ gia hạn thời gian sử dụng hoặc bồi thường theo chính sách được công bố tại thời điểm phát sinh
- b) Bảo trì định kỳ sẽ được thông báo trước ít nhất 24 (Hai mươi bốn) giờ qua email hoặc thông báo trên Website.
- c) Cơ sở dữ liệu pháp luật được cập nhật định kỳ từ các nguồn chính thức của Cơ quan Nhà nước. Tuy nhiên, CMC OpenAI không bảo đảm cơ sở dữ liệu phản ánh tức thời mọi thay

đổi của pháp luật và không chịu trách nhiệm về thiệt hại phát sinh từ việc sử dụng thông tin lỗi thời.

d) Kết quả tra cứu và tài liệu được tạo ra bởi AI chỉ mang tính chất tham khảo, không phải tư vấn pháp lý. Quý khách cần tham khảo ý kiến của luật sư/chuyên gia pháp lý trước khi đưa ra các quyết định có hệ quả pháp lý.

9. PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

a) CMC OpenAI chấp nhận các phương thức thanh toán trực tuyến qua cổng thanh toán VNPay, bao gồm: thẻ ATM nội địa, thẻ tín dụng/ghi nợ quốc tế (Visa, MasterCard, JCB), ví điện tử và Internet Banking.

b) Toàn bộ giao dịch thanh toán được xử lý qua VNPay và tuân theo Chính sách Bảo mật thông tin thanh toán của VNPay. CMC OpenAI không lưu trữ thông tin thẻ ngân hàng của Quý khách.

c) Giá dịch vụ hiển thị trên Website đã bao gồm hoặc chưa bao gồm thuế VAT (được ghi rõ). Quý khách có trách nhiệm thanh toán bất kỳ khoản thuế hoặc phí phát sinh theo quy định pháp luật.

d) CMC OpenAI có quyền điều chỉnh mức giá dịch vụ sau khi thông báo trước ít nhất 15 (Mười lăm) ngày. Mức giá mới chỉ áp dụng từ chu kỳ gia hạn tiếp theo.

10. SỬA ĐỔI ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

a) CMC OpenAI có quyền sửa đổi Điều Khoản Giao Dịch Chung này và sẽ thông báo cho Quý khách qua email đã đăng ký hoặc thông báo trên Website trước ít nhất 15 (Mười lăm) ngày trước khi thay đổi có hiệu lực, trừ trường hợp thay đổi do yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

b) Việc Quý khách tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau thời điểm thay đổi có hiệu lực được coi là đồng ý với nội dung sửa đổi.

c) Nếu không đồng ý với nội dung sửa đổi, Quý khách có quyền hủy gia hạn dịch vụ trước khi thay đổi có hiệu lực theo quy trình quy định tại Điều khoản Sử dụng.

11. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI

a) Khi phát sinh khiếu nại hoặc tranh chấp, Quý khách liên hệ với CMC OpenAI qua email support@cmcai.vn hoặc Hotline trên Website, cung cấp đầy đủ thông tin tài khoản, mã

giao dịch và mô tả vấn đề. CMC OpenAI sẽ tiếp nhận và phản hồi trong vòng 05 (Năm) ngày làm việc.

b) CMC OpenAI khuyến khích giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng và hòa giải giữa các bên trên tinh thần thiện chí, hợp tác.

c) Trong trường hợp không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Việt Nam theo quy định của pháp luật.

d) Quý khách có quyền phản ánh, khiếu nại đến cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

12. BẢO MẬT THÔNG TIN THANH TOÁN

a) CMC OpenAI áp dụng các biện pháp bảo mật kỹ thuật tiêu chuẩn ngành để bảo vệ thông tin thanh toán của Quý khách trong quá trình giao dịch, bao gồm mã hóa SSL/TLS.

b) Thông tin thanh toán của Quý khách được xử lý trực tiếp bởi VNPay theo các giao thức phòng chống gian lận và hệ thống xác thực tiêu chuẩn. CMC OpenAI không lưu trữ, không tiếp cận thông tin thẻ ngân hàng của Quý khách.

c) Trong trường hợp nghi ngờ giao dịch gian lận hoặc sử dụng thông tin thanh toán trái phép, Quý khách cần liên hệ ngay với CMC OpenAI và tổ chức phát hành thẻ để được hỗ trợ kịp thời.

13. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

a) Điều Kiện Giao Dịch Chung này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam.

b) Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào bị tòa án có thẩm quyền tuyên là vô hiệu hoặc không thể thi hành, điều khoản đó sẽ được loại bỏ mà không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản còn lại.

c) Điều Kiện Giao Dịch Chung này cùng với Điều Khoản Sử Dụng và Điều Khoản Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân tạo thành toàn bộ thỏa thuận giữa Quý khách và CMC OpenAI liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ.

d) Nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc yêu cầu nào liên quan đến Điều Kiện Giao Dịch Chung này, vui lòng liên hệ CMC OpenAI qua email support@cmcai.vn hoặc thông qua các thông tin liên hệ được cung cấp trên Website.