

ĐIỀU KIỆN, HẠN CHẾ TRONG VIỆC 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 website 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 trên Nền tảng.

clex.vn cung cấp dịch vụ số, không kinh doanh hàng hóa vật lý. Do đó, chính sách này công khai các điều kiện, hạn chế áp dụng đối với việc cung cấp Dịch vụ theo năm nội dung: thời gian cung cấp, phạm vi địa lý, đối tượng khách hàng, số lượng và tính khả dụng của dịch vụ; các nội dung liên quan riêng đến hàng hóa theo quy định pháp luật không phát sinh trên thực tế.

2. Giới hạn về thời gian cung cấp

Dịch vụ trên Nền tảng được cung cấp liên tục 24 giờ/7 ngày trong tuần, cho phép Người dùng truy cập và sử dụng tính năng trợ lý AI pháp lý vào bất kỳ thời điểm nào có kết nối Internet.

- **Hỗ trợ có yếu tố con người:** các hoạt động hỗ trợ cần đến yếu tố con người được thực hiện trong giờ hành chính, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 – 17:30, theo Chính sách tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Nền tảng.
- **Bảo trì định kỳ:** Nền tảng có thể tạm ngừng cung cấp Dịch vụ trong các khung giờ bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch. Thông tin về thời gian và phạm vi ảnh hưởng của việc bảo trì được thông báo trước trên Nền tảng, trừ trường hợp cần xử lý khẩn cấp để bảo đảm an toàn hệ thống.

3. Giới hạn về phạm vi địa lý

Về mặt kỹ thuật, Dịch vụ có thể được truy cập từ bất kỳ khu vực nào có kết nối Internet và không bị pháp luật sở tại hạn chế truy cập. Tuy nhiên, phạm vi áp dụng thực tế của Dịch vụ gắn liền với hệ thống pháp luật Việt Nam, cụ thể như sau:

- **Nội dung tư vấn, tra cứu:** toàn bộ nội dung do trợ lý AI pháp lý cung cấp được xây dựng, tổng hợp trên cơ sở văn bản quy phạm pháp luật Việt Nam hiện hành.
- **Đối tượng sử dụng chính:** Dịch vụ hướng đến Người dùng có nhu cầu tra cứu, tìm hiểu quy định pháp luật Việt Nam, bao gồm tổ chức, cá nhân tại Việt Nam hoặc tổ chức, cá nhân nước ngoài có giao dịch, hoạt động chịu sự điều chỉnh của pháp luật Việt Nam.
- **Khuyến nghị khi sử dụng ngoài phạm vi nêu trên:** trường hợp Người dùng sử dụng Dịch vụ để tìm hiểu vấn đề pháp lý không thuộc phạm vi điều chỉnh của pháp luật Việt Nam, nội dung do trợ lý AI pháp lý cung cấp có thể không phù hợp hoặc không có giá trị áp dụng; Người dùng cần tự đánh giá và tham khảo thêm ý kiến chuyên môn phù hợp với hệ thống pháp luật liên quan.

4. Hạn chế về đối tượng khách hàng

- **Điều kiện về độ tuổi, năng lực hành vi dân sự:** Người dùng là cá nhân phải đủ 18 tuổi trở lên và có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật Việt Nam để đăng ký tài khoản và giao kết hợp đồng mua gói dịch vụ.
- **Điều kiện đối với tổ chức, doanh nghiệp:** người đại diện đăng ký tài khoản thay mặt tổ chức, doanh nghiệp phải có thẩm quyền hợp pháp để giao kết hợp đồng và chịu trách nhiệm về thông tin đã cung cấp.
- **Xác thực thông tin đăng ký:** Người dùng cung cấp và xác thực thông tin đăng ký (email hoặc số điện thoại) theo quy trình của Nền tảng trước khi được cấp quyền sử dụng đầy đủ tính năng của gói dịch vụ.

- **Hạn chế theo mục đích sử dụng:** Nền tảng có quyền từ chối cung cấp hoặc tạm ngừng Dịch vụ đối với Người dùng có dấu hiệu sử dụng Dịch vụ nhằm mục đích vi phạm pháp luật hoặc trái với điều kiện giao dịch đã công bố.

5. Giới hạn về số lượng

Mỗi gói dịch vụ có giới hạn cụ thể về khối lượng sử dụng, được công bố công khai tại trang bảng giá trên Nền tảng, bao gồm:

- **Số C-Coins sử dụng các tính năng:** mỗi tính năng có tiêu hao C-Coins; C-Coins được cấp kèm gói thuê bao theo chu kỳ tháng (06 tháng hoặc 01 năm là thời hạn của gói) và Người dùng có thể mua thêm C-Coins theo bảng giá. Chi tiết tại Điều 3 (Gói thuê bao và C-Coins) trong Điều kiện giao dịch chung của Nền tảng.
- **Dung lượng, số lượng tài liệu tải lên:** để trợ lý AI phân tích, giới hạn theo từng gói dịch vụ.
- **Số lượng thiết bị, tài khoản phụ sử dụng đồng thời:** áp dụng riêng cho từng gói (ví dụ: gói cá nhân giới hạn số thiết bị đăng nhập đồng thời; gói tổ chức, doanh nghiệp có thể cho phép thêm tài khoản phụ theo thỏa thuận).

Khi số dư C-Coins không đủ để thực hiện một tính năng trong một chu kỳ, Người dùng có thể chờ đến kỳ cấp C-Coins tiếp theo, mua thêm C-Coins hoặc nâng cấp lên gói thuê bao có hạn mức cao hơn để tiếp tục sử dụng đầy đủ tính năng. Việc giới hạn số lượng nhằm bảo đảm chất lượng, sự ổn định của hệ thống cho toàn bộ Người dùng trên Nền tảng.

6. Điều kiện về tính khả dụng của dịch vụ

Dịch vụ có thể tạm ngừng hoặc gián đoạn trong các trường hợp sau:

- **Bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch:** Nền tảng thông báo trước về thời gian, phạm vi ảnh hưởng, trừ trường hợp cần xử lý khẩn cấp để bảo đảm an toàn hệ thống.
- **Sự cố kỹ thuật ngoài dự kiến:** phát sinh từ hệ thống của Nền tảng, được xử lý khắc phục trong thời gian sớm nhất có thể.
- **Sự cố từ bên thứ ba:** bao gồm sự cố của nhà cung cấp mô hình/hạ tầng trí tuệ nhân tạo, dịch vụ lưu trữ đám mây, hoặc đường truyền viễn thông, Internet mà Nền tảng không thể kiểm soát trực tiếp.
- **Sự kiện bất khả kháng:** thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, hoặc các sự kiện khách quan khác theo quy định pháp luật dân sự về sự kiện bất khả kháng.
- **Thay đổi quy định pháp luật:** trường hợp có thay đổi quy định pháp luật ảnh hưởng trực tiếp đến nội dung, phạm vi cung cấp Dịch vụ, Nền tảng có thể tạm ngừng hoặc điều chỉnh một phần tính năng để bảo đảm tuân thủ pháp luật hiện hành.

Trừ trường hợp khẩn cấp hoặc sự kiện bất khả kháng, Nền tảng thông báo trước cho Người dùng về thời gian và phạm vi gián đoạn dự kiến qua trang chủ hoặc các kênh liên hệ đã đăng ký. Trường hợp gián đoạn kéo dài ảnh hưởng đáng kể đến quyền lợi của Người dùng, việc xử lý được thực hiện theo Chính sách tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và Chính sách chấm dứt dịch vụ, hoàn tiền của Nền tảng.

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.