

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. Giải thích từ ngữ

- a) **"Nền tảng"**: là website clex.vn do Công ty Cổ phần CMC OpenAI ("Công ty") xây dựng, sở hữu và vận hành để cung cấp dịch vụ trò chuyện với trợ lý AI pháp lý và các tính năng liên quan.
- b) **"Người dùng"**: là tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản, mua và sử dụng gói dịch vụ trên Nền tảng.
- c) **"Dịch vụ"**: là tính năng trò chuyện với trợ lý AI pháp lý và các tính năng khác được cung cấp trên Nền tảng theo từng gói dịch vụ.
- d) **"Gói dịch vụ"**: là các gói thuê bao có phạm vi tính năng, thời hạn sử dụng và mức phí khác nhau, được công bố cụ thể tại trang bảng giá trên Nền tảng.

Chính sách này quy định quyền và nghĩa vụ của các bên khi tham gia sử dụng Dịch vụ trên Nền tảng. Do clex.vn là nền tảng cung cấp dịch vụ trực tiếp bởi Công ty, không phải mô hình trung gian kết nối nhiều người bán với người mua, quyền và nghĩa vụ dưới đây được quy định cho hai nhóm chủ thể: (1) Nền tảng, đồng thời là bên cung cấp dịch vụ, và (2) Người dùng.

2. Quyền và nghĩa vụ của Nền tảng

- a) **Ban hành, công khai và tổ chức thực hiện điều kiện hoạt động, điều kiện giao dịch trên Nền tảng.** Điều kiện hoạt động, điều kiện giao dịch bao gồm Điều khoản sử dụng dịch vụ, Chính sách bảo mật, Chính sách về giá, Chính sách thanh toán và Phương thức tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại; toàn bộ được đăng tải công khai tại trang chủ clex.vn để Người dùng tiếp cận trước khi đăng ký sử dụng. Khi có thay đổi ảnh hưởng đến quyền lợi của Người dùng, Nền tảng thông báo trước theo thời hạn quy định tại từng chính sách liên quan.
- b) **Xây dựng, công khai tiêu chuẩn dịch vụ, quy trình đăng ký và sử dụng dịch vụ trên Nền tảng.** Bao gồm quy trình đăng ký tài khoản, lựa chọn gói dịch vụ, thanh toán và bắt đầu sử dụng; cùng các tiêu chuẩn chất lượng như thời gian phản hồi hỗ trợ và mức độ sẵn sàng của hệ thống, được mô tả chi tiết tại Chính sách về phương thức cung cấp dịch vụ.
- c) **Thu phí dịch vụ theo chính sách về giá đã công khai.** Nền tảng không thu thêm khoản phí nào ngoài biểu giá đã công bố tại trang bảng giá, trừ trường hợp Người dùng chủ động đăng ký thêm gói, tính năng bổ sung hoặc nâng cấp gói dịch vụ.
- d) **Thông tin đầy đủ hoặc tóm tắt về các chương trình khuyến mại (nếu có) cho Người dùng trước khi đặt mua gói dịch vụ.** Thông tin khuyến mại (nếu có) được hiển thị tại trang bảng giá hoặc thông báo trực tiếp tới Người dùng trước thời điểm thanh toán, nêu rõ điều kiện áp dụng và thời hạn hiệu lực.
- e) **Bảo đảm vận hành an toàn, ổn định Nền tảng.** Nền tảng triển khai các biện pháp kỹ thuật cần thiết (sao lưu dữ liệu định kỳ, giám sát hệ thống, kế hoạch khắc phục sự cố) nhằm duy trì tính liên tục và ổn định của Dịch vụ, phù hợp với Chính sách về điều kiện, hạn chế cung cấp dịch vụ đã công bố.
- f) **Quy định các trường hợp tạm ngừng, hạn chế, chấm dứt tài khoản Người dùng.** Các trường hợp bao gồm: Người dùng vi phạm Điều khoản sử dụng dịch vụ hoặc pháp luật hiện hành; có dấu hiệu gian lận trong thanh toán; sử dụng Dịch vụ sai mục đích, gây ảnh hưởng đến an toàn hệ thống hoặc quyền lợi của Người dùng khác; hoặc theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Trừ trường hợp khẩn cấp, Nền tảng thông báo trước cho Người dùng lý do và thời điểm áp dụng biện pháp.
- g) **Áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn thông tin, dữ liệu và bí mật kinh doanh của Người dùng.** Bao gồm biện pháp kỹ thuật (mã hóa dữ liệu truyền tải và lưu trữ, kiểm soát quyền truy cập) và biện pháp quản lý (quy định nội bộ, cam kết bảo mật đối với nhân sự tiếp cận dữ liệu), theo Chính sách bảo mật của Nền tảng.

- h) **Tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, phản ánh, khiếu nại từ Người dùng theo chính sách đã công bố.** Trình tự, thủ tục, thời hạn phản hồi và giải quyết được quy định chi tiết tại văn bản Phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại do Nền tảng ban hành.
- i) **Giám sát, ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật trên Nền tảng; phối hợp và cung cấp thông tin, dữ liệu theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.** Nền tảng chủ động rà soát, phát hiện các hành vi sử dụng Dịch vụ trái pháp luật và áp dụng biện pháp ngăn chặn phù hợp; đồng thời hợp tác, cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo đúng trình tự, thủ tục pháp luật quy định.

3. Quyền và nghĩa vụ của Người dùng

- a) **Được bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng; được cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về dịch vụ và về Nền tảng.** Bao gồm thông tin về chủ quản Nền tảng, phạm vi, tính năng, giá và điều kiện sử dụng của từng gói dịch vụ trước khi đăng ký.
- b) **Được lựa chọn gói dịch vụ, phương thức thanh toán phù hợp; được bảo vệ dữ liệu cá nhân; được giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại theo chính sách đã công bố.** Người dùng có quyền yêu cầu Nền tảng cung cấp thông tin về việc xử lý dữ liệu cá nhân của mình và thực hiện các quyền liên quan đến dữ liệu cá nhân theo Chính sách bảo mật.
- c) **Cung cấp thông tin cần thiết, chính xác khi đăng ký và sử dụng dịch vụ; thanh toán đầy đủ, đúng hạn theo gói dịch vụ đã lựa chọn.** Người dùng chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin đã cung cấp và có nghĩa vụ cập nhật khi có thay đổi.
- d) **Tuân thủ quy định pháp luật, điều kiện hoạt động và điều kiện giao dịch của Nền tảng; không lợi dụng Nền tảng để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.** Bao gồm nghĩa vụ không chia sẻ tài khoản cho bên thứ ba trái phép, không khai thác Dịch vụ để xây dựng sản phẩm cạnh tranh trái phép, và không sử dụng nội dung do trợ lý AI pháp lý cung cấp thay thế cho ý kiến tư vấn chính thức của luật sư trong các trường hợp cần đến ý kiến pháp lý chính thức.

4. Xử lý vi phạm

Bên vi phạm quyền, nghĩa vụ quy định tại chính sách này tùy theo tính chất, mức độ vi phạm có thể bị áp dụng một hoặc một số biện pháp: nhắc nhở, tạm ngừng một phần hoặc toàn bộ tính năng, tạm ngừng hoặc chấm dứt tài khoản. Trường hợp hành vi vi phạm gây thiệt hại, bên vi phạm có trách nhiệm bồi thường theo quy định pháp luật dân sự hiện hành. Trường hợp có dấu hiệu vi phạm pháp luật hình sự hoặc hành chính, Nền tảng có quyền cung cấp thông tin, phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo quy định.

5. Giới hạn trách nhiệm

Nội dung do trợ lý AI pháp lý cung cấp trên Nền tảng mang tính chất hỗ trợ tra cứu, tổng hợp thông tin pháp luật, không phải là 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. Người dùng chịu trách nhiệm khi sử dụng thông tin từ Dịch vụ để ra quyết định pháp lý cụ thể. Nền tảng không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh từ việc Người dùng sử dụng thông tin do trợ lý AI pháp lý cung cấp mà không có sự thẩm định của người có chuyên môn phù hợp, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Ghi chú: Điều 6 Nghị định số 248/2026/NĐ-CP còn quy định riêng quyền và nghĩa vụ của "người bán" áp dụng cho nền tảng trung gian kết nối nhiều người bán với người mua. Do clex.vn cung cấp dịch vụ trực tiếp bởi Công ty và không có người bán thứ ba tham gia, nội dung này không phát sinh trên thực tế; quyền, nghĩa vụ tương ứng của bên cung cấp dịch vụ đã được thể hiện tại Mục 2 nêu trên.

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.