

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Phiên bản: 1.0

Ngày Hiệu Lực: 18.08.2025

MỤC LỤC

| | | |
|----------|--|----|
| ĐIỀU 1. | GIỚI THIỆU | 2 |
| ĐIỀU 2. | ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG | 2 |
| ĐIỀU 3. | PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH..... | 2 |
| ĐIỀU 4. | GIẢI THÍCH CÁC THUẬT NGỮ..... | 2 |
| ĐIỀU 5. | CAM KẾT CỦA NGƯỜI DÙNG | 4 |
| ĐIỀU 6. | QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN..... | 5 |
| ĐIỀU 7. | TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN NGƯỜI DÙNG..... | 7 |
| ĐIỀU 8. | CÁC HÀNH VI BỊ CẤM KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ..... | 7 |
| ĐIỀU 9. | QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ | 8 |
| ĐIỀU 10. | NGUYÊN TẮC THANH TOÁN CHUNG..... | 9 |
| ĐIỀU 11. | PHÒNG CHỐNG RỦA TIỀN..... | 11 |
| ĐIỀU 12. | CHÍNH TRỰC, CHỐNG HỐI LỘ | 11 |
| ĐIỀU 13. | BẢO MẬT THÔNG TIN | 11 |
| ĐIỀU 14. | DỮ LIỆU CÁ NHÂN | 12 |
| ĐIỀU 15. | SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG | 14 |
| ĐIỀU 16. | SỰ KIỆN VI PHẠM..... | 15 |
| ĐIỀU 17. | CHẾ TÀI | 16 |
| ĐIỀU 18. | TẠM NGỪNG VÀ CHẤM DỨT DỊCH VỤ/HỢP ĐỒNG | 17 |
| ĐIỀU 19. | GIỚI HẠN VÀ MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM..... | 18 |
| ĐIỀU 20. | TỪ CHỐI BẢO ĐẢM | 19 |
| ĐIỀU 21. | VẬN HÀNH VÀ BẢO TRÌ DỊCH VỤ | 20 |
| ĐIỀU 22. | KHÔNG TỪ BỎ..... | 20 |
| ĐIỀU 23. | LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP..... | 20 |
| ĐIỀU 24. | THÔNG BÁO VÀ LIÊN LẠC | 21 |
| ĐIỀU 25. | PHƯƠNG THỨC GIAO KẾT | 22 |
| ĐIỀU 26. | TÍNH ĐỘC LẬP CỦA CÁC ĐIỀU KHOẢN | 22 |
| ĐIỀU 27. | NGÔN NGỮ..... | 23 |
| ĐIỀU 28. | CHUYỂN NHƯỢNG HỢP ĐỒNG..... | 23 |
| ĐIỀU 29. | SỬA ĐỔI, BỔ SUNG, THAY THẾ BẢN T&C | 23 |
| ĐIỀU 30. | HIỆU LỰC | 24 |

ĐIỀU 1. GIỚI THIỆU

Bản Điều Khoản và Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ này ("T&C") được ban hành bởi Công ty Cổ phần Tập Đoàn VNG – một doanh nghiệp được thành lập và hoạt động theo quy định pháp luật Việt Nam với mã số doanh nghiệp là 0303490096 ("VNG"), nhằm thiết lập những nguyên tắc có tính ràng buộc pháp lý áp dụng cho mọi Người Dùng khi truy cập và sử dụng các Dịch Vụ của VNG.

Khi truy cập và sử dụng Dịch Vụ, Người Dùng đồng ý tuân thủ và bị ràng buộc bởi T&C này; và quy định, quy chế mà VNG phát hành, liên kết, tích hợp (nếu có) bao gồm nhưng không giới hạn:

- ❖ Chính Sách Bảo Mật Thông Tin;
- ❖ Thỏa Thuận Liên Quan Đến Lệnh Trừng Phạt Kinh Tế Và Chống Rửa Tiền.

ĐIỀU 2. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Bản T&C này áp dụng đối với tất cả các Người Dùng là tổ chức, cá nhân có nhu cầu truy cập và sử dụng một phần/toàn bộ Dịch Vụ và/hoặc bất kỳ bên nào ký kết hợp đồng, thỏa thuận, văn bản liên quan, giao dịch, hợp tác với VNG có dẫn chiếu đến việc áp dụng T&C này.

ĐIỀU 3. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH

T&C này điều chỉnh mọi vấn đề liên quan đến việc Người Dùng truy cập, sử dụng Dịch Vụ, khai thác kết quả sử dụng Dịch Vụ và về các nguyên tắc chung khi giao kết các hợp đồng, thỏa thuận, văn bản liên quan, giao dịch, hợp tác với VNG liên quan đến Dịch Vụ.

ĐIỀU 4. GIẢI THÍCH CÁC THUẬT NGỮ

Trừ khi được định nghĩa hoặc giải thích khác đi tại các thỏa thuận bằng văn bản cụ thể giữa VNG và Người Dùng tại từng thời điểm, các Bên thống nhất các Thuật ngữ được ghi nhận tại nội dung bản T&C này và/hoặc tại các văn bản khác được giao kết giữa VNG và Người Dùng được hiểu và giải thích như sau:

| TT | Thuật ngữ | Định nghĩa |
|----|------------------------|--|
| 1. | Bên/ các Bên | Là Công ty Cổ phần Tập Đoàn VNG và/hoặc Người Dùng theo quy định của T&C này. |
| 2. | Dữ Liệu Cá Nhân | Được định nghĩa tương ứng theo các quy định pháp luật hiện hành về dữ liệu cá nhân. |
| 3. | Dịch Vụ | Là các sản phẩm, dịch vụ được VNG cung cấp trên website Kikilabs.ai hoặc bất kỳ nền tảng nào khác do VNG thông báo và triển khai tại từng thời điểm. Dịch Vụ có thể bao gồm Dịch Vụ có thu phí và/hoặc Dịch Vụ không thu phí, tùy theo loại hình Dịch Vụ; các tính năng, công cụ được phát triển cho từng Dịch Vụ; thời hạn sử dụng Dịch Vụ; hoặc các yếu tố khác tại từng thời điểm được VNG thông báo công khai trên website Kikilabs.ai (hoặc các nền tảng khác do VNG |

| | | |
|-----|-------------------------------|---|
| | | quyết định), và/hoặc theo thỏa thuận cụ thể (nếu có) giữa VNG và Người Dùng. |
| 4. | Dịch Vụ Của Bên Thứ Ba | Là các dịch vụ, ứng dụng, nội dung hoặc nền tảng được cung cấp bởi tổ chức/cá nhân không phải là VNG, có thể được tích hợp hoặc truy cập thông qua Dịch Vụ. |
| 5. | Hợp Đồng | Là các thỏa thuận, hợp đồng dịch vụ và/hoặc thỏa thuận, hợp đồng tương đương khác và các phụ lục kèm theo được giao kết giữa VNG và Người Dùng có dẫn chiếu và áp dụng bản T&C này. |
| 6. | Hồ Sơ Thanh Toán | Là bộ tài liệu do các Bên thỏa thuận tại Hợp Đồng nhằm phục vụ cho việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán giữa các Bên. |
| 7. | Khoản Tiền Thanh Toán | Là số tiền mà một Bên có nghĩa vụ thanh toán cho Bên còn lại theo thỏa thuận giữa các Bên và theo quy định Hợp Đồng, bao gồm nhưng không giới hạn phí dịch vụ, tiền thù lao, tiền bồi thường thiệt hại, tiền phạt vi phạm, tiền lãi chậm thanh toán, và các khoản tiền thanh toán khác phát sinh khác (nếu có). |
| 8. | Kỳ Thanh Toán | Là mốc thời gian định kỳ (Ví dụ: tháng, quý, năm) được quy định trong Hợp Đồng để các Bên đối soát và thực hiện nghĩa vụ thanh toán tương ứng của mình. |
| 9. | Kết Quả Đầu Ra | Là kết quả sử dụng Dịch Vụ, được lưu trữ, hiển thị, và truyền tải đến Người Dùng theo các phương thức khác nhau, tùy theo loại hình và tính năng Dịch Vụ được VNG cung cấp tại từng thời điểm. |
| 10. | Ngày Hiệu Lực | Là thời điểm chính thức có hiệu lực pháp lý của một văn bản được các Bên giao kết. |
| 11. | Ngày Làm Việc | Là các ngày trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu, không bao gồm các ngày nghỉ lễ hoặc nghỉ bù theo quy định pháp luật Việt Nam. |
| 12. | Nội Dung Đầu Vào | là bất kỳ nội dung nào do Người Dùng tải lên, nhập, gửi, đăng, hiển thị hoặc cung cấp theo cách khác (được gọi chung là "cung cấp" trong điều khoản này) vào hoặc thông qua Dịch Vụ. Nội Dung Đầu Vào bao gồm nhưng không giới hạn ở câu lệnh, văn bản, URL, mã, hoặc thông tin, dữ liệu, bộ dữ liệu, nội dung, tài liệu hoặc tài nguyên khác mà Người Dùng cung cấp trên hoặc thông qua Dịch Vụ. Nội Dung Đầu Vào có thể bị mất hoặc không thể khôi phục thông qua việc sử dụng Dịch Vụ. Người Dùng hoàn toàn tự chịu trách nhiệm về bất kỳ Nội Dung Đầu Vào nào của mình. |
| 13. | Người Dùng | Là (i) bất kỳ cá nhân nào sử dụng Dịch Vụ, và/hoặc (ii) được bất kỳ tổ chức, đơn vị chỉ định, ủy quyền sử dụng Dịch Vụ, và/hoặc (iii) tổ chức, đơn vị ký kết Hợp Đồng, thỏa thuận, văn bản, giao |

| | | |
|-----|------------------------------|---|
| | | dịch với VNG liên quan đến việc sử dụng một phần hoặc toàn bộ Dịch Vụ. |
| 14. | Quyền Sở Hữu Trí Tuệ | Được định nghĩa tương ứng theo Luật Sở hữu trí tuệ hiện hành. |
| 15. | Sự Kiện Bất Khả Kháng | Là sự kiện được định nghĩa tại khoản 1 Điều 15 của T&C này. |
| 16. | Sự Kiện Vi Phạm | Là bất kỳ hành vi hoặc sự kiện nào xảy ra mà: (i) do hành vi vi phạm một hoặc nhiều nghĩa vụ, cam kết của một Bên (“Bên Vi Phạm”) theo Hợp Đồng và/hoặc Bản T&C này và gây ảnh hưởng, xâm phạm hoặc có nguy cơ gây ảnh hưởng, xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của Bên còn lại (“Bên Bị Vi Phạm”); và/hoặc (ii) vi phạm các quy định pháp luật hiện hành liên quan trực tiếp đến nội dung hợp tác giữa các Bên. |
| 17. | Tài Khoản Người Dùng | Là một tài khoản định danh được tạo ra để xác định danh tính và cho phép Người Dùng đăng nhập, lưu trữ thông tin và sử dụng các chức năng, tính năng thuộc phạm vi Dịch Vụ được VNG cung cấp tại từng thời điểm. |
| 18. | Thời Hạn | Thời hạn là một khoảng thời gian được xác định từ thời điểm này đến thời điểm khác. Thời hạn có thể được xác định bằng phút, giờ, ngày, tuần, tháng, năm hoặc bằng một sự kiện có thể sẽ xảy ra. |
| 19. | Thời Hạn Hợp Đồng | Là thời gian có hiệu lực của Hợp Đồng được xác lập giữa VNG và Người Dùng, bao gồm cả Thời Hạn gia hạn nếu có. |
| 20. | Thời Hạn Thanh Toán | Là khoảng thời gian tối đa mà Bên có nghĩa vụ thanh toán phải hoàn tất việc thanh toán cho Bên được nhận thanh toán theo thỏa thuận giữa các Bên. |
| 21. | Thuế GTGT (VAT) | Là thuế giá trị gia tăng theo quy định của pháp luật Việt Nam được tính trên các khoản thanh toán có phát sinh nghĩa vụ thuế. |
| 22. | Thuế TNCN | Là thuế thu nhập cá nhân áp dụng đối với các khoản thu nhập của cá nhân được nhận theo quy định của pháp luật Việt Nam. |

ĐIỀU 5. CAM KẾT CỦA NGƯỜI DÙNG

1. Tuân thủ quy định pháp luật và các thỏa thuận giữa các Bên, bao gồm nhưng không giới hạn bản T&C này, Hợp Đồng, các phụ lục Hợp Đồng và các văn bản, nội dung được giao kết giữa các Bên.
2. Người Dùng có đầy đủ năng lực pháp lý, bao gồm nhưng không giới hạn năng lực hành vi dân sự (trong trường hợp là cá nhân), tư cách pháp nhân (trong trường hợp là pháp nhân); có thẩm

quyền và/hoặc được ủy quyền hợp pháp, để sử dụng Dịch Vụ và/hoặc đàm phán, giao kết, thực hiện Hợp Đồng, T&C này và các thỏa thuận liên quan với VNG.

3. Mục đích sử dụng và quá trình sử dụng Dịch Vụ, đàm phán, giao kết và thực hiện Hợp Đồng không vi phạm bất kỳ quy định pháp luật nào, quy định nội bộ nào của Người Dùng hoặc nghĩa vụ nào của Người Dùng với bên thứ ba.
4. Không sử dụng bất kỳ kết quả sử dụng Dịch Vụ theo bất kỳ phương thức nào cho mục đích vi phạm pháp luật, xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của VNG, các bên thứ ba khác.
5. Không thực hiện hoặc tiếp tay cho bất kỳ hành vi gian lận, trục lợi, trốn tránh nghĩa vụ, rửa tiền, tài trợ khủng bố hoặc hành vi bị cấm theo quy định pháp luật hiện hành.
6. Có trách nhiệm hành động thiện chí, trung thực, hợp tác với VNG trong quá trình các Bên thực hiện Hợp Đồng và sử dụng Dịch Vụ.
7. Tuân thủ các tiêu chuẩn về đạo đức kinh doanh, trung thực trong kê khai số liệu, cung cấp thông tin và thanh toán nghĩa vụ tài chính phát sinh.
8. Người Dùng sở hữu hoặc có đầy đủ giấy phép, ủy quyền hoặc phê duyệt, chấp thuận cần thiết để cung cấp Nội Dung Đầu Vào, cũng như để cấp cho VNG các quyền cần thiết để tiếp nhận, xử lý Nội Dung Đầu Vào, và thực hiện các công việc khác nhằm mục đích cung cấp Dịch Vụ và thực hiện Hợp Đồng.
9. Người Dùng hoàn toàn tự chịu trách nhiệm đảm bảo rằng Nội Dung Đầu Vào không vi phạm Quyền Sở Hữu Trí Tuệ và/hoặc quyền và lợi ích hợp pháp của các bên khác, và tuân thủ pháp luật hiện hành cũng như quy định của T&C và Hợp Đồng. Đồng thời, Người Dùng tự giải quyết mọi vấn đề phát sinh và miễn trừ cho VNG khỏi mọi trách nhiệm đối với tính hợp lệ, chính xác hay bất kỳ tranh chấp, khiếu nại nào khác liên quan đến Nội Dung Đầu Vào do Người Dùng cung cấp, truyền tải, lưu trữ.
10. Người Dùng cấp quyền cho VNG vô điều kiện, không thể hủy ngang, không độc quyền, miễn phí bản quyền, có thể cấp phép lại, có thể chuyển nhượng, vĩnh viễn và trên toàn thế giới, để xử lý, sao chép, sử dụng, sửa đổi Nội Dung Đầu Vào nhằm mục đích thực hiện việc cung cấp Dịch Vụ
11. Không sử dụng bất kỳ kết quả sử dụng Dịch Vụ nào liên quan đến một bên thứ ba cho bất kỳ mục đích nào có thể gây ra ảnh hưởng pháp lý hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng đối với bên thứ ba đó, chẳng hạn như đưa ra các quyết định về tín dụng, giáo dục, việc làm, nhà ở, bảo hiểm, pháp lý, y tế hoặc các quyết định quan trọng khác về các bên đó.
12. Người Dùng đồng ý rằng mọi hành vi vi phạm các cam kết tại điều khoản này có thể cấu thành Sự Kiện Vi Phạm và chịu chế tài tương ứng theo quy định pháp luật và tại bản T&C này.

ĐIỀU 6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. VNG có:
 - a. Quyền được nhận thanh toán các Khoản Tiền Thanh Toán đầy đủ và đúng hạn theo thỏa thuận giữa các Bên.

- b. Quyền được khấu trừ các khoản thuế, phí, chiết khấu và nghĩa vụ tài chính hợp pháp theo quy định pháp luật và/hoặc theo Hợp Đồng khi thực hiện các nghĩa vụ thanh toán.
- c. Nghĩa vụ tiếp nhận các văn bản yêu cầu, đề nghị hợp pháp và chính đáng của Người Dùng có liên quan đến việc thực hiện Hợp Đồng, để xem xét xử lý trong phạm vi khả năng, quyền và nghĩa vụ của VNG theo thỏa thuận giữa các Bên.
- d. Nghĩa vụ hỗ trợ và hướng dẫn Người Dùng các vấn đề kỹ thuật thuộc phạm vi hệ thống, công nghệ, nền tảng và trách nhiệm của VNG có liên quan và cần thiết đối với việc cung cấp Dịch Vụ và giao kết và/hoặc thực hiện Hợp Đồng giữa các Bên.
- e. Nghĩa vụ đảm bảo có đầy đủ sự chấp thuận, giấy phép, văn bản, năng lực, nguồn lực cần thiết để đáp ứng đầy đủ các điều kiện đối với việc đề nghị, thương thảo, thỏa thuận, giao kết, thực hiện Hợp Đồng giữa các Bên và thực hiện các nghĩa vụ và hợp tác với Người Dùng.
- f. Trách nhiệm đảm bảo không vi phạm đạo đức xã hội, thuần phong mỹ tục, quy định pháp luật Việt Nam trong toàn bộ quá trình hợp tác và thực hiện Hợp Đồng.

2. Người Dùng có:

- a. Quyền được VNG hỗ trợ giải đáp, thông tin các vấn đề cần thiết trong phạm vi khả năng của VNG liên quan đến việc thực hiện Hợp Đồng.
- b. Nghĩa vụ thanh toán đầy đủ và đúng hạn cho VNG các Khoản Tiền Thanh Toán được xác lập trong Hợp Đồng.
- c. Nghĩa vụ thông báo ngay cho VNG khi phát sinh bất kỳ vấn đề nào phát sinh vào bất kỳ thời điểm nào (trước khi giao kết Hợp Đồng và/hoặc trong Thời Hạn Hợp Đồng) có thể ảnh hưởng đến việc thực hiện Hợp Đồng giữa các Bên, bao gồm nhưng không giới hạn các vấn đề phát sinh từ Người Dùng và/hoặc từ (các) Bên thứ ba có liên quan đến việc thực hiện Hợp Đồng.
- d. Nghĩa vụ tuân thủ các hướng dẫn, đề nghị của VNG trong quá trình sử dụng Dịch Vụ, phối hợp, hợp tác với VNG nhằm đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật và quyền, lợi ích hợp pháp của các Bên.
- e. Trách nhiệm, trong mọi trường hợp, đảm bảo mình là chủ sở hữu hợp pháp hoặc được cấp phép/ủy quyền hợp lệ đối với các Quyền Sở Hữu Trí Tuệ, các dữ liệu có liên quan để thực hiện bất kỳ công việc nào theo Hợp Đồng và/hoặc khi sử dụng Dịch Vụ. Người Dùng bảo đảm rằng các nội dung, tệp tin, thông tin, dữ liệu mà Người Dùng sử dụng, cung cấp, thông tin cho VNG trong quá trình sử dụng Dịch Vụ và/hoặc thực hiện Hợp Đồng không vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của bất kỳ bên thứ ba nào, không bị tranh chấp, khiếu nại tại thời điểm Người Dùng sử dụng Dịch Vụ cũng như trong quá trình đàm phán, thương thảo và thực hiện Hợp Đồng.
- f. Trách nhiệm đảm bảo có đầy đủ sự chấp thuận, giấy phép, văn bản, năng lực, nguồn lực cần thiết để đáp ứng đầy đủ các điều kiện đối với việc đề nghị, thương thảo, thỏa thuận, giao kết, thực hiện Hợp Đồng giữa các Bên và thực hiện bất kỳ nghĩa vụ, công việc hợp tác nào với VNG cũng như việc sử dụng Dịch Vụ.

- g. Trách nhiệm đảm bảo không vi phạm đạo đức xã hội, thuần phong mỹ tục, quy định pháp luật Việt Nam trong toàn bộ quá trình sử dụng Dịch Vụ, hợp tác và thực hiện Hợp Đồng.
- h. Nghĩa vụ chủ động phối hợp, hỗ trợ VNG trong việc xử lý khiếu nại, tranh chấp, hoặc yêu cầu từ cơ quan quản lý và/hoặc (các) Bên thứ ba liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ của Người Dùng.
- i. Nghĩa vụ, vào bất kỳ thời điểm nào, trường hợp Người Dùng không đồng ý bất kỳ điều khoản nào được quy định trong T&C, và/hoặc trong Hợp Đồng (nếu các Bên có giao kết Hợp Đồng), Người Dùng ngay lập tức ngừng truy cập vào các website/nền tảng cung cấp Dịch Vụ và không tiếp tục sử dụng Dịch Vụ (dù là một phần hay toàn bộ) dưới bất kỳ hình thức nào. Để làm rõ, việc ngừng truy cập và sử dụng này không làm miễn bất kỳ nghĩa vụ nào của Người Dùng đã phát sinh.

ĐIỀU 7. TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN NGƯỜI DÙNG

- 1. Để sử dụng Dịch Vụ, Người Dùng cần có Tài Khoản Người Dùng được khởi tạo hợp lệ và được đăng nhập theo đúng quy định của VNG.
- 2. Người Dùng sẽ chịu mọi trách nhiệm, kể cả trách nhiệm pháp lý và trước pháp luật về mọi hoạt động, hành vi được thực hiện thông qua Tài Khoản Người Dùng trong quá trình sử dụng Dịch Vụ. Trường hợp có bất kỳ tổn thất, thiệt hại nào phát sinh do Người Dùng bị lộ thông tin tài khoản và/hoặc mật khẩu, Người Dùng tự chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề liên quan và miễn trừ cho VNG khỏi mọi trách nhiệm phát sinh do lỗi của Người Dùng,
- 3. Người Dùng hiểu rõ và đồng ý rằng, để tránh trường hợp bị mất, bị can thiệp vào tài khoản ngoài ý muốn (như bị hack), Người Dùng sẽ không tiết lộ (bất kể là vô tình hay hữu ý) thông tin về tài khoản, mật khẩu của Người Dùng dùng để đăng nhập vào hệ thống của VNG cho bất kỳ bên/người nào, kể cả những người thân thích của Người Dùng; đồng thời, áp dụng các biện pháp hợp lý nhằm bảo mật tài khoản của Người Dùng. Trong bất kỳ trường hợp nào, Người Dùng nhận thấy hay nghi ngờ tài khoản của mình bị đăng nhập trái với ý muốn của Người Dùng hoặc nghi ngờ mật khẩu bị lộ, Người Dùng có thể (i) ngay lập tức thay đổi mật khẩu và/hoặc (ii) thông báo cho VNG và thực hiện các thủ tục cần thiết tạm khóa tài khoản nhằm giảm thiểu các thiệt hại cho Người Dùng theo đúng quy trình hỗ trợ giải quyết khiếu nại của VNG.

ĐIỀU 8. CÁC HÀNH VI BỊ CẤM KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- 1. Mạo danh hoặc cố gắng mạo danh VNG, Người Dùng khác hoặc bất kỳ người nào khác hoặc tổ chức, bao gồm cả việc sử dụng tài khoản của người khác mà không được phép.
- 2. Cung cấp hoặc truyền tải bất kỳ Nội Dung Đầu Vào và/hoặc thông tin, dữ liệu, nội dung, tệp tin, tài liệu chứa đựng phần mềm độc hại, vi rút máy tính, phần mềm gián điệp hoặc bất kỳ phần mềm hoặc mã độc hại nào.
- 3. Làm gián đoạn, gây hại hoặc truy cập bất kỳ phần mềm, công nghệ hoặc Dịch Vụ nào thuộc về VNG, hoặc bên thứ ba mà không được cho phép.
- 4. Tạo và phân phối nội dung nhằm thông tin sai lệch, xuyên tạc hoặc gây hiểu lầm.

5. Sử dụng Dịch Vụ theo bất kỳ cách nào có thể xâm phạm, chiếm đoạt hoặc vi phạm bất kỳ quyền nào của bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào, bao gồm nhưng không giới hạn về vi phạm bản quyền, nhãn hiệu, sáng chế hoặc quyền sở hữu trí tuệ khác,...
6. Sử dụng Dịch Vụ theo bất kỳ cách nào có thể vi phạm quyền riêng tư của bất kỳ bên thứ ba nào, chẳng hạn như thu thập hoặc tiết lộ bất hợp pháp thông tin nhận dạng cá nhân hoặc hồ sơ giáo dục, tài chính hoặc các hồ sơ được bảo vệ khác, chẳng hạn như địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ email, con số và đặc điểm trong tài liệu nhận dạng cá nhân (ví dụ: số định danh cá nhân, số hộ chiếu) hoặc số thẻ tín dụng.
7. Sử dụng Dịch Vụ theo bất kỳ cách nào tiết lộ thông tin bí mật mà Người Dùng không có sự đồng ý để tiết lộ.
8. Xử lý dữ liệu cá nhân trái với quy định của pháp luật.
9. Đoạt hoặc cố gắng đoạt quyền truy cập trái phép vào Dịch Vụ; can thiệp hoặc cố gắng can thiệp vào hoạt động bình thường của Dịch Vụ; hoặc vượt qua bất kỳ biện pháp nào VNG có thể sử dụng để ngăn chặn hoặc hạn chế quyền truy cập vào Dịch Vụ; hoặc làm gián đoạn hoặc tổn hại bất kỳ phần nào của Dịch Vụ bằng cách hack, "dò/khai thác" mật khẩu, hoặc bất kỳ cách thức/phương tiện bất hợp pháp nào khác.
10. Thăm dò, quét hoặc kiểm tra lỗ hổng của Dịch Vụ, hoặc bất kỳ hệ thống hoặc hệ thống mạng nào được kết nối với Dịch Vụ.
11. Sử dụng bất kỳ "liên kết sâu" (deep-link), "quét trang" (page-scrape), "rô bốt", "trình thu thập dữ liệu" (spider) hoặc thiết bị, chương trình, thuật toán hoặc phương pháp tự động khác, hoặc bất kỳ quy trình thủ công nào, để truy cập, chiếm đoạt, sao chép hoặc giám sát bất kỳ phần nào của Dịch Vụ, hoặc lấy hoặc cố gắng lấy bất kỳ tài liệu, tài nguyên hoặc thông tin nào vốn đã không được cung cấp một cách có chủ đích bởi Dịch Vụ bằng bất kỳ cách thức/phương tiện nào.

ĐIỀU 9. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ

1. Dịch Vụ được phát triển và vận hành bởi VNG và được bảo hộ theo pháp luật Việt Nam và các điều ước quốc tế liên quan đến Quyền Sở Hữu Trí Tuệ. Toàn bộ quyền, quyền sở hữu và lợi ích liên quan đến Dịch Vụ – bao gồm nhưng không giới hạn ở: phần mềm, mã nguồn, hệ thống thuật toán, giao diện Người Dùng, thiết kế, dữ liệu huấn luyện, tài liệu kỹ thuật, nội dung tích hợp, hình ảnh, âm thanh, cũng như mọi bản cập nhật, nâng cấp hoặc bản phái sinh – đều thuộc quyền sở hữu hợp pháp của VNG hoặc các bên được VNG cấp phép hợp pháp.
2. Người Dùng sẽ không xóa, loại bỏ, che khuất hoặc theo bất kỳ cách nào thay đổi bản quyền, nhãn hiệu và các thông báo về Quyền Sở Hữu Trí Tuệ của VNG (hoặc bất kỳ bên thứ ba nào khác) xuất hiện trong quá trình sử dụng Dịch Vụ và kết quả thực hiện Dịch Vụ hoặc bất kỳ thành phần nào của Dịch Vụ.
3. Không nội dung nào trong Điều khoản này sẽ được hiểu là việc chuyển nhượng, cấp phép ngầm định, hay từ bỏ bất kỳ Quyền Sở Hữu Trí Tuệ nào của VNG đối với Dịch Vụ hoặc bất kỳ phần nào của Dịch Vụ. Mọi quyền không được cấp rõ ràng cho Người Dùng theo T&C hoặc Hợp Đồng đều được VNG bảo lưu.

4. VNG cấp cho Người Dùng một quyền sử dụng có giới hạn, không độc quyền, không chuyển nhượng, không cấp phép lại và có thể bị thu hồi để truy cập và sử dụng Dịch Vụ theo mục đích cá nhân, hợp pháp và phi thương mại, phù hợp với T&C này.
5. Người Dùng không được phép, trừ khi có sự đồng ý trước bằng văn bản của VNG:
 - a. Sao chép, chỉnh sửa, tái bản, phân phối lại, cấp phép lại, bán hoặc cho thuê bất kỳ phần nào của Dịch Vụ;
 - b. Thực hiện kỹ thuật đảo ngược (reverse engineer), biên dịch ngược (decompile), phân tách, tháo rời hoặc cố gắng truy xuất mã nguồn hoặc cấu trúc nội bộ của Dịch Vụ;
 - c. Sử dụng Dịch Vụ để tạo ra sản phẩm, dịch vụ hoặc mô hình cạnh tranh với Dịch Vụ hoặc với VNG;
 - d. Truy cập trái phép vào hệ thống, API hoặc tài nguyên nội bộ của Dịch Vụ
6. Tất cả nhãn hiệu, tên thương mại, biểu tượng, tên sản phẩm và dịch vụ liên quan đến Dịch Vụ là tài sản của VNG hoặc bên cấp phép tương ứng và được bảo hộ theo quy định pháp luật hiện hành. Người Dùng không được sử dụng các tài sản này cho bất kỳ mục đích nào mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của VNG.
7. Nhằm mục đích bảo vệ Quyền Sở Hữu Trí Tuệ và ngăn chặn các hành vi xâm phạm, VNG có quyền, có thể hoặc không cần thông báo, vào bất cứ lúc nào theo quyết định của VNG, thực hiện một trong các biện pháp sau: (i) tạm ngừng, chặn quyền truy cập, chấm dứt Tài Khoản Người Dùng của bất kỳ Người Dùng nào vi phạm hoặc bị khiếu nại, tố cáo về hành vi xâm phạm Quyền Sở Hữu Trí Tuệ liên quan đến Dịch Vụ; (ii) xóa hoặc chặn các nội dung có yếu tố xâm phạm Quyền Sở Hữu Trí Tuệ; (iii) thực hiện bất kỳ hành động hợp pháp nào khác mà VNG xét thấy phù hợp nhằm ngăn chặn hành vi vi phạm theo quy định Hợp Đồng, thỏa thuận giữa các Bên, quy định pháp luật, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thông báo của VNG tại từng thời điểm. Để làm rõ, VNG có thể áp dụng đồng thời các biện pháp nêu tại điều khoản này với các chế tài khác đã quy định tại Hợp Đồng, T&C, quy định pháp luật (nếu có) theo quyết định của VNG.

ĐIỀU 10. NGUYÊN TẮC THANH TOÁN CHUNG

1. Trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận cụ thể khác hoặc VNG có hướng dẫn cụ thể khác tại từng thời điểm, việc thanh toán các Khoản Tiền Thanh Toán phát sinh của Người Dùng cho VNG sẽ tuân thủ theo các nguyên tắc chung tại điều khoản này.
2. Đối với các Dịch Vụ có thu phí, Người Dùng có nghĩa vụ thanh toán Phí Dịch Vụ cho VNG trước khi sử dụng một phần hoặc toàn bộ Dịch Vụ tương ứng, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác.
3. Phí Dịch Vụ tương ứng với Dịch Vụ có thu phí mà Người Dùng có nhu cầu đăng ký sử dụng, được VNG công bố công khai trên các trang cung cấp Dịch Vụ của VNG và/hoặc theo quy định tại Hợp Đồng, và/hoặc theo thông báo của VNG gửi đến Người Dùng tại từng thời điểm.
4. Mỗi loại hình hoặc gói Dịch Vụ có thu phí sẽ có mức Phí Dịch Vụ khác nhau, tùy thuộc theo thời gian sử dụng, các tính năng, hoặc các yếu tố khác theo từng thời điểm do VNG quyết định. Người

- Dùng tham khảo và lựa chọn loại hình hoặc gói Dịch Vụ phù hợp với khả năng và nhu cầu sử dụng của chính mình.
5. Phí Dịch Vụ không được hoàn lại và/hoặc không được khấu trừ vì bất kỳ lý do gì, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp: Người Dùng không sử dụng Dịch Vụ sau khi đăng ký, thanh toán; hoặc chỉ sử dụng một phần Dịch Vụ; hoặc không sử dụng hết thời hạn của gói Dịch Vụ đã đăng ký/thanh toán; hoặc không sử dụng Dịch Vụ thường xuyên; hoặc bất kỳ trường hợp chấm dứt Hợp Đồng nào; hoặc Dịch Vụ bị tạm ngưng, ngừng, chấm dứt trong bất kỳ trường hợp nào không phải do lỗi VNG; hoặc bất kỳ trường hợp nào khác mà các Bên không có thỏa thuận cụ thể về việc hoàn lại, khấu trừ Phí Dịch Vụ, trừ các trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
 6. Đồng tiền thanh toán: Việt Nam Đồng.
 7. Phương thức thanh toán:
 - a. Trường hợp các Bên có ký kết Hợp Đồng: Người Dùng chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của VNG được quy định trong Hợp Đồng; hoặc
 - b. Các trường hợp khác: Người Dùng thanh toán theo thông tin hướng dẫn thanh toán của Gói Dịch Vụ hiển thị trên website cung cấp Dịch Vụ của VNG.
 8. Thời Hạn Thanh Toán:
 - a. Trường hợp các Bên có ký kết Hợp Đồng: Theo thỏa thuận giữa các Bên tại Hợp Đồng (nếu các Bên có ký kết Hợp Đồng) vào từng thời điểm, hoặc.
 - b. Các trường hợp khác: Trước khi Người Dùng sử dụng Dịch Vụ tương ứng với Khoản Tiền Thanh Toán.
 9. Người Dùng tự chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí liên quan đến các hình thức, phương tiện, thiết bị, nền tảng thanh toán mà Người Dùng lựa chọn để thanh toán cho VNG, và đảm bảo VNG nhận đầy đủ khoản Phí Dịch Vụ tương ứng mà không bị khấu trừ bất kỳ khoản tiền nào, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
 10. Hóa đơn: Trừ các trường hợp được các Bên thỏa thuận cụ thể tại Hợp Đồng (nếu có), trường hợp Người Dùng có nhu cầu xuất hóa đơn, Người Dùng phải gửi yêu cầu tại thời điểm trong ngày thanh toán hoặc ngày kích hoạt Dịch Vụ. VNG sẽ xuất hóa đơn tài chính hợp lệ theo đúng quy định pháp luật, theo các thông tin mà Người Dùng cung cấp sau khi nhận được Khoản Tiền Thanh Toán tương ứng.
 11. Thuế GTGT đối với mỗi Khoản Tiền Thanh Toán (nếu có) sẽ được áp dụng theo quy định pháp luật tại thời điểm xuất hóa đơn GTGT tương ứng.
 12. Khấu trừ thuế TNCN: Trường hợp Bên nhận thanh toán là cá nhân, Bên thanh toán sẽ khấu trừ thuế TNCN từ Khoản Tiền Thanh Toán theo quy định pháp luật trước mỗi lần chi trả Khoản Tiền Thanh Toán còn lại cho Bên nhận thanh toán. Để làm rõ, việc khấu trừ thuế TNCN này nhằm tuân thủ quy định pháp luật và không thay thế cho bất kỳ nghĩa vụ thuế nào mà Bên nhận thanh toán phải tự thực hiện với cơ quan thuế và cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác. Bên nhận thanh toán vẫn phải có nghĩa vụ kê khai, quyết toán thuế theo đúng quy định pháp luật.

ĐIỀU 11. PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN

Người Dùng cam kết tuân thủ các quy định về lệnh trừng phạt kinh tế và chống rửa tiền được quy định tại [Thỏa Thuận Liên Quan Đến Lệnh Trừng Phạt Kinh Tế Và Chống Rửa Tiền](#).

Nếu Người Dùng vi phạm bất kỳ quy định nào nêu trên thì VNG có quyền ngay lập tức (i) chấm dứt, hủy bỏ hợp tác/hợp đồng/thỏa thuận/giao dịch với Người Dùng mà không phải chịu phạt hay bồi thường cho Người Dùng bất kỳ khoản tiền nào; (ii) yêu cầu Người Dùng bồi thường toàn bộ thiệt hại (nếu có).

ĐIỀU 12. CHÍNH TRỰC, CHỐNG HỐI LỘ

Các Bên coi trọng uy tín của mình trong việc giữ gìn đạo đức kinh doanh, trung thực và đáng tin cậy về tài chính. Để duy trì sự hợp tác một cách công bằng, các Bên đồng ý cam kết:

1. Người Dùng không được hối lộ bằng hiện kim, hiện vật trực tiếp hoặc gián tiếp cho bất kỳ nhân sự nào của VNG trong mọi tình huống.
2. Thông báo và cung cấp bằng chứng cho VNG mọi biểu hiện liên quan đến hối lộ của các nhân sự của Người Dùng/VNG trong quá trình sử dụng Dịch Vụ cũng như trong quá trình đàm phán, ký kết và thực hiện Hợp Đồng.
3. Các Bên đồng ý rằng VNG có quyền chấm dứt Hợp Đồng ngay lập tức hoặc tạm ngừng/ngừng vô thời hạn việc cung cấp Dịch Vụ cho Người Dùng, đồng thời Người Dùng có nghĩa vụ bồi thường toàn bộ tổn thất, thiệt hại thực tế phát sinh cho VNG trong trường hợp VNG phát hiện và đưa ra bằng chứng chứng minh Người Dùng vi phạm điều khoản này.

ĐIỀU 13. BẢO MẬT THÔNG TIN

1. Thông tin bảo mật: là những thông tin thuộc Bí mật kinh doanh và tài sản sở hữu trí tuệ và toàn bộ các thông tin, tài liệu khác liên quan Hợp Đồng này, bất kỳ sản phẩm/thông tin hợp tác giữa Hai Bên được lưu hành dưới bất kỳ hình thức nào mà hai Bên biết hoặc tiếp cận được trước, trong và sau quá trình thực hiện Hợp Đồng.
2. Hai Bên có trách nhiệm và cam kết bảo mật, không được sao chép, cung cấp một phần hay toàn bộ Thông tin bảo mật cho bất kỳ Bên thứ ba nào biết khi chưa có sự chấp thuận bằng văn bản của Bên có quyền sở hữu đối với Thông tin bảo mật, trừ khi việc tiết lộ, cung cấp là cần thiết để thực hiện Hợp Đồng. Không được sử dụng thông tin bảo mật mà các Bên đã cung cấp cho nhau phục vụ cho các mục đích khác ngoài nội dung Hợp Đồng. Bên nào vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin nêu ở đây phải có trách nhiệm khắc phục hậu quả một cách kịp thời và bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế (nếu có) cho Bên còn lại.
3. Hai Bên thống nhất nghĩa vụ bảo mật thông tin được áp dụng cho tất cả nhân viên của hai Bên và các bất kỳ Bên thứ ba liên quan, không giới hạn trong những người liên quan tham gia trực tiếp, gián tiếp nhằm mục đích thực hiện Hợp Đồng này, nhưng vì lý do nào đó có thể biết hoặc tiếp cận được thông tin bảo mật.
4. Một Bên không bị xem là vi phạm nghĩa vụ bảo mật thông tin theo quy định tại Điều này nếu như Thông tin bảo mật đó:

- a. hiện tại hoặc sau đó được công khai mà không do lỗi của Bên tiếp nhận thông tin;
 - b. được tiết lộ công khai bởi một Bên theo yêu cầu hợp pháp từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc thuộc trách nhiệm phải công bố công khai của Bên đó theo quy định pháp luật hiện hành;
 - c. có thể chứng minh là thuộc quyền sở hữu của Bên tiếp nhận tại thời điểm tiết lộ và không trực tiếp hoặc gián tiếp lấy thông tin trước đó từ Bên tiết lộ, hoặc;
 - d. có sẵn một cách hợp pháp từ bên thứ ba mà không có nghĩa vụ bảo mật.
5. Nghĩa vụ bảo mật thông tin của các Bên tại Điều này có hiệu lực kể từ ngày ký Hợp Đồng và tiếp tục duy trì hiệu lực vô thời hạn, bất kể Hợp Đồng chấm dứt.

ĐIỀU 14. DỮ LIỆU CÁ NHÂN

1. Xử lý dữ liệu

Bằng việc sử dụng Dịch Vụ, Người Dùng đồng ý và chấp thuận rằng VNG có quyền áp dụng những biện pháp kỹ thuật phù hợp cho các mục đích thu thập và xử lý các dữ liệu liên quan nhằm phục vụ Người Dùng. Chúng tôi thực hiện thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Người Dùng cụ thể như sau:

Dữ liệu cá nhân cơ bản:

- Thông tin cá nhân: gồm số điện thoại, tên hiển thị tài khoản Zalo (nếu liên kết).
- Thông tin thiết bị: cấu hình phần cứng, thông tin hệ điều hành, thông tin phiên bản phần mềm Dịch Vụ, ngôn ngữ sử dụng và thông số hệ thống;
- Thông tin ghi âm và chuyển đổi giọng nói thành văn bản: Bao gồm các bản ghi âm lệnh thoại được tạo ra khi Người Dùng chủ động sử dụng các tính năng có liên quan. Việc thu thập các dữ liệu này có thể được Người Dùng tự kiểm soát bằng việc ngừng bất kỳ lúc nào thông qua phần cài đặt trên thiết bị.
- Các thông tin tại văn bản do Người Dùng cung cấp.
- Thông tin do Người Dùng tự nguyện cung cấp: Được thu thập thông qua các biểu mẫu phản hồi, yêu cầu hỗ trợ hoặc các hình thức liên hệ khác (nếu có).

Với mục tiêu bảo vệ quyền riêng tư, đảm bảo tính bảo mật và tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật hiện hành, chúng tôi cam kết toàn bộ dữ liệu đều được mã hóa trong suốt quá trình xử lý. Bên cạnh đó, chúng tôi áp dụng các biện pháp bảo mật nghiêm ngặt và triển khai các phương thức kỹ thuật phù hợp nhằm duy trì trạng thái ẩn danh của thông tin, đảm bảo rằng dữ liệu không thể được liên kết trực tiếp hoặc gián tiếp với bất kỳ cá nhân cụ thể nào.

3. Mục đích sử dụng dữ liệu

VNG sử dụng dữ liệu thu thập được từ Dịch Vụ cho các mục đích sau:

- Cung cấp dịch vụ và duy trì ổn định dịch vụ: Đảm bảo việc cung cấp dịch vụ đến Người Dùng được thực hiện một cách ổn định, liên tục và an toàn cho toàn bộ Người Dùng.

- Phát triển và tối ưu hóa tính năng: Hỗ trợ xử lý ngôn ngữ tự nhiên, nhận diện giọng nói, nâng cao tốc độ phản hồi và cá nhân hóa nội dung nhằm cải thiện trải nghiệm Người Dùng.
- Phân tích và phát triển mô hình trí tuệ nhân tạo (AI): Phục vụ mục đích nâng cao độ chính xác, khả năng hiểu ngữ cảnh và hiệu quả học máy theo thời gian sử dụng thực tế.
- Liên lạc và hỗ trợ Người Dùng: Bao gồm tiếp nhận và xử lý phản hồi, gửi thông báo liên quan đến cập nhật dịch vụ, cũng như cung cấp hỗ trợ kỹ thuật khi cần thiết.
- Tuân thủ quy định pháp luật: Đáp ứng các yêu cầu từ cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

4. Cách thức xử lý dữ liệu

- Lưu trữ: Dữ liệu có thể được lưu trữ trên hệ thống máy chủ thuộc quyền kiểm soát của VNG tại lãnh thổ nước Cộng Hoà Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.
- Bảo mật: VNG áp dụng các biện pháp bảo mật kỹ thuật và tổ chức phù hợp để ngăn chặn truy cập trái phép, rò rỉ, thay đổi hoặc hủy hoại dữ liệu, bao gồm mã hóa, kiểm soát truy cập, giám sát hệ thống và chính sách nội bộ. Mặc dù vậy, các rủi ro liên quan đến việc cung cấp, bảo mật dữ liệu cá nhân, cho dù là cung cấp trực tiếp, qua điện thoại hay qua mạng internet hay qua các phương tiện kỹ thuật sẽ luôn tiềm ẩn và **KHÔNG CÓ HỆ THỐNG KỸ THUẬT HAY BIÊN PHÁP AN NINH, BẢO MẬT NÀO LÀ AN TOÀN TUYẾT ĐỐI** hay có thể chống lại được tất cả các "hacker", "tamper" (những người xâm nhập trái phép để lục lọi thông tin). Do đó, trong trường hợp thông tin cá nhân của Người Dùng bị lộ do bị tấn công mạng hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài tầm kiểm soát của VNG thì Người Dùng theo đây đồng ý miễn cho VNG toàn bộ trách nhiệm có liên quan.
- Chia sẻ dữ liệu: VNG không chia sẻ dữ liệu cá nhân của Người Dùng cho bên thứ ba ngoại trừ các trường hợp:
 - Chia sẻ hoặc nhận chia sẻ với các công ty thuộc trực thuộc Công ty Cổ phần VNG bao gồm công ty con, công ty thành viên, công ty liên kết của VNG vì một hay nhiều mục đích đã được thông báo tới Người Dùng.
 - Có sự xác nhận và đồng ý rõ ràng từ Người Dùng;
 - Theo yêu cầu hợp pháp từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật;
 - Cho phép các đối tác thực hiện các chức năng được ủy quyền chính thức bởi VNG (ví dụ: lưu trữ và xử lý dữ liệu), với điều kiện các bên liên quan phải tuân thủ quy định pháp luật, các chính sách và tiêu chuẩn bảo mật tương đương với những quy định do VNG áp dụng.

9. Nội dung Người Dùng và trách nhiệm sử dụng (User-Generated Content)

Người Dùng hiểu rằng các hành vi gửi Đầu vào hoặc sử dụng Đầu ra đều được điều chỉnh bởi quy định pháp luật, Điều khoản này và các Chính sách liên quan của VNG.

9.1. Trách nhiệm đối với Nội dung Người Dùng

Người Dùng hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước VNG đối với:

- Tính chính xác, trung thực, hợp pháp của Đầu vào;
- Việc sử dụng Đầu ra vào bất kỳ mục đích nào;
- Mọi hậu quả phát sinh từ việc chia sẻ, phát tán hoặc khai thác Nội dung Người Dùng (bao gồm cả việc chia sẻ ra bên ngoài Dịch vụ hoặc với bên thứ ba).

9.2. Quyền kiểm tra và xử lý vi phạm

VNG có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) theo dõi, kiểm tra, chặn, chỉnh sửa, xóa bỏ hoặc báo cáo cho cơ quan có thẩm quyền bất kỳ Nội dung Người Dùng nào nếu có dấu hiệu:

- Vi phạm quy định pháp luật hoặc Điều khoản này;
- Ảnh hưởng đến an toàn của hệ thống hoặc quyền lợi của VNG, Người Dùng khác hoặc bên thứ ba.

Việc không thực hiện các hành động này không được hiểu là VNG đồng ý hoặc miễn trừ trách nhiệm của Người Dùng đối với Nội dung đã cung cấp.

9.3. Giới hạn trách nhiệm của VNG đối với Nội dung Người Dùng

Người Dùng tự chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ:

- Việc Người Dùng tạo, cung cấp hoặc chia sẻ Nội dung Người Dùng không phù hợp, sai lệch hoặc vi phạm pháp luật;
- Việc sử dụng Đầu ra mà không kiểm chứng, hoặc áp dụng trong các bối cảnh chuyên môn đòi hỏi đánh giá của con người;
- Hành vi của bất kỳ bên thứ ba nào truy cập, sử dụng hoặc khai thác Nội dung Người Dùng một cách trái phép, kể cả khi xảy ra qua nền tảng của Dịch Vụ.

Các tuyên bố miễn trừ trách nhiệm chung liên quan đến độ chính xác, tính sẵn sàng và bản chất của Dịch Vụ được quy định cụ thể tại Điều 19 – Giới Hạn & Miễn Trừ Trách Nhiệm.

ĐIỀU 15. SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

1. Sự Kiện Bất Khả Kháng

Là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép. Các sự kiện này bao gồm nhưng không giới hạn bởi các hành động từ phía cơ quan Nhà nước có thẩm quyền như ngăn cấm, thay đổi chính sách pháp luật, tạm ngừng, đình chỉ hoạt động, hay tình trạng khẩn cấp của quốc gia (dù có tuyên bố hay không),... thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh, bạo động, tẩy chay, tranh chấp lao động, dịch bệnh, các sự cố liên quan đến tấn công mạng, mất kết nối đường truyền internet, đường truyền cáp quang có tính hệ thống và không do lỗi của Các Bên trong Hợp Đồng.

2. Nếu xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng khiến cho một Bên không thể thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng và/hoặc T&C này thì Bên đó được hoãn thực hiện nghĩa vụ đó mà không bị coi là Sự Kiện Vi Phạm.
3. Xử lý khi phát sinh Sự Kiện Bất Khả Kháng
 - a. Khi phát sinh Sự Kiện Bất Khả Kháng, một trong Các Bên có quyền, nghĩa vụ bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng phải thông báo cho Bên còn lại trong thời hạn không quá 48 giờ kể từ thời điểm xảy ra hoặc phát hiện Sự Kiện Bất Khả Kháng để các Bên cùng phối hợp xử lý, kèm theo các tài liệu, bằng chứng (nếu có).
 - b. Bên bị ảnh hưởng có trách nhiệm áp dụng mọi nỗ lực hợp lý và các biện pháp cần thiết để phòng ngừa, hạn chế hoặc khắc phục các ảnh hưởng bất lợi do Sự Kiện Bất Khả Kháng gây ra đối với việc thực hiện nghĩa vụ theo Hợp Đồng và T&C này.
 - c. Trong trường hợp xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng, dẫn đến việc Người Dùng không thể thanh toán cho VNG đúng hạn, Người Dùng phải có thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do. Người Dùng phải hoàn tất các nghĩa vụ thanh toán đã đến hạn cho VNG trong vòng 10 ngày kể từ ngày Sự Kiện Bất Khả Kháng chấm dứt/được khắc phục hoặc nghĩa vụ thanh toán của Người Dùng không còn bị ảnh hưởng bởi Sự Kiện Bất Khả Kháng.
4. Chấm dứt Hợp Đồng do Sự Kiện Bất Khả Kháng

Nếu Sự Kiện Bất Khả Kháng tiếp tục kéo dài liên tục trên 30 ngày kể từ ngày thông báo, mỗi Bên có thể chấm dứt Hợp Đồng bằng cách gửi thông báo cho Bên kia ít nhất 07 ngày trước ngày chấm dứt.

ĐIỀU 16. SỰ KIỆN VI PHẠM

1. Các hành vi được xem là Sự Kiện Vi Phạm:
 - a. Vi phạm bất kỳ nghĩa vụ, cam kết nào tại T&C, Hợp Đồng, thỏa thuận giữa các Bên, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc không thực hiện, chậm trễ thực hiện, thực hiện không đúng, thực hiện không đầy đủ các nghĩa vụ, cam kết này.
 - b. Cung cấp thông tin sai lệch, giả mạo, không trung thực cho VNG trong quá trình sử dụng Dịch Vụ và/hoặc khi đàm phán, ký kết và thực hiện Hợp Đồng.
 - c. Hành vi làm tổn hại nghiêm trọng đến uy tín, thương hiệu, hoạt động kinh doanh của VNG.
2. Xử lý khi phát hiện Sự Kiện Vi Phạm:

Khi có cơ sở hợp lý và bằng chứng về việc phát hiện Sự Kiện Vi Phạm, Bên Bị Vi Phạm có quyền gửi thông báo bằng văn bản cho Bên Vi Phạm, nêu rõ hành vi vi phạm, hậu quả và yêu cầu khắc phục trong thời hạn hợp lý.
3. Khắc phục Sự Kiện Vi Phạm
 - a. Ngay sau khi phát hiện hoặc nhận được thông báo từ Bên Bị Vi Phạm về việc có Sự Kiện Vi Phạm, Bên Vi Phạm có trách nhiệm:

- i. Dừng ngay hành vi vi phạm (nếu còn tiếp diễn);
 - ii. Thực hiện mọi biện pháp hợp lý và hợp pháp để khắc phục hậu quả của hành vi vi phạm;
 - iii. Gửi văn bản báo cáo về biện pháp khắc phục và thời hạn hoàn tất trong vòng 03 (ba) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo;
- b. Thời hạn tối đa để Bên Vi Phạm hoàn tất việc khắc phục vi phạm là 10 (mười) Ngày Làm Việc, trừ khi Các Bên có thỏa thuận khác bằng văn bản;
 - c. Sau khi VNG phát hiện Sự Kiện Vi Phạm từ phía Người Dùng, VNG có quyền áp dụng các biện pháp sau trong thời gian đợi Người Dùng khắc phục hậu quả hành vi vi phạm như: tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ, gỡ bỏ nội dung có liên quan, chặn truy cập nền tảng, khóa Tài Khoản Người Dùng có thời hạn hoặc vô thời hạn (tùy theo mức độ nghiêm trọng và ảnh hưởng của Sự Kiện Vi Phạm do VNG đánh giá), v.v.;
 - d. Việc Bên Vi Phạm khắc phục xong Sự Kiện Vi Phạm không loại trừ nghĩa vụ bồi thường thiệt hại (nếu có) hoặc nghĩa vụ chịu phạt vi phạm quy định tại T&C này;
 - e. Trường hợp Bên Vi Phạm không khắc phục đúng hạn hoặc VNG xét thấy một cách hợp lý rằng vi phạm lặp lại nhiều lần, VNG có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng hoặc chấm dứt cung cấp Dịch Vụ vào bất kỳ thời điểm nào mà không phải bồi thường, đồng thời có quyền áp dụng các biện pháp pháp lý khác.

ĐIỀU 17. CHẾ TÀI

1. Bồi thường thiệt hại:
 - a. Bên Vi Phạm có trách nhiệm bồi thường mọi tổn thất, thiệt hại cho Bên Bị Vi Phạm phát sinh từ Sự Kiện Vi Phạm do Bên Vi Phạm gây ra.
 - b. Bên Vi Phạm có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ và đúng hạn khoản tiền bồi thường thiệt hại này theo phương thức và Thời Hạn Thanh Toán do Bên Bị Vi Phạm yêu cầu.
2. Tiền Lãi Chậm Trả:

Trường hợp Người Dùng chậm thanh toán bất kỳ một nghĩa vụ thanh toán cho VNG, Người Dùng phải thanh toán thêm cho VNG một khoản tiền lãi chậm thanh toán (sau đây gọi là "Tiền Lãi Chậm Trả") theo công thức sau:

$$\text{Tiền Lãi Chậm Trả} = \text{Số Tiền Chậm Trả} \times \text{Lãi Suất Chậm Trả} \times \text{Số Ngày Chậm Trả}$$

Trong đó:

 - Số Tiền Chậm Trả: là số tiền đã đến hạn thanh toán nhưng Người Dùng chưa thực hiện thanh toán cho VNG.
 - Lãi Suất Chậm Trả: 0.05%/ngày (tương đương 18,25%/năm).
 - Số Ngày Chậm Trả: là số ngày dương lịch tính từ ngày đến hạn thanh toán đến hết ngày Bên có nghĩa vụ thanh toán hoàn tất việc thanh toán Số Tiền Chậm Trả.
3. Phạt vi phạm:

- a. Bên Vi Phạm có trách nhiệm chịu phạt vi phạm và thanh toán khoản tiền phạt vi phạm tương đương 08% (tám phần trăm) giá trị phần nghĩa vụ Hợp Đồng bị vi phạm cho Bên Bị Vi Phạm cho mỗi lần phát sinh Sự Kiện Vi Phạm của Bên Vi Phạm.
 - b. Bên Vi Phạm có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ và đúng hạn khoản tiền phạt vi phạm này theo phương thức và Thời Hạn Thanh Toán do Bên Bị Vi Phạm yêu cầu.
4. Chế tài khác:
- Tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng, phạm vi ảnh hưởng từ Sự Kiện Vi Phạm và số lần phát sinh Sự Kiện Vi Phạm của Người Dùng, VNG có quyền yêu cầu áp dụng các biện pháp chế tài khác theo quy định pháp luật và/hoặc theo T&C và/hoặc theo Hợp Đồng và/hoặc theo các quy định, quyết định nội bộ của VNG từng thời kỳ; và Người Dùng có nghĩa vụ phải tuân thủ thực hiện các yêu cầu này trong thời hạn mà VNG yêu cầu và trong phạm vi tối đa khả năng của Người Dùng, nhằm khắc phục Sự Kiện Vi Phạm.

ĐIỀU 18. TẠM NGỪNG VÀ CHẤM DỨT DỊCH VỤ/HỢP ĐỒNG

1. Tạm ngừng thực hiện Hợp Đồng

Mỗi Bên có quyền đơn phương tạm ngừng toàn bộ hoặc một phần nghĩa vụ của mình trong các trường hợp sau:

- a. Sự Kiện Vi Phạm phát sinh từ Bên còn lại vi phạm nghĩa vụ theo T&C này hoặc Hợp Đồng, và không được khắc phục hoàn toàn trong thời hạn 10 (mười) Ngày Làm Việc kể từ ngày nhận được thông báo yêu cầu khắc phục của Bên Bị Vi Phạm
- b. Có căn cứ hợp lý cho thấy việc tiếp tục thực hiện Hợp Đồng có thể dẫn đến vi phạm pháp luật, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của bên thứ ba hoặc gây rủi ro nghiêm trọng cho Bên đó;
- c. Có Sự Kiện Bất Khả Kháng khiến việc tiếp tục thực hiện nghĩa vụ tạm thời không thể thực hiện được theo Điều 15 của T&C này.

2. Chấm dứt Hợp Đồng:

Một Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng mà không bị áp dụng bất kỳ chế tài nào nếu xảy ra một trong các trường hợp sau:

- a. Sự Kiện Vi Phạm phát sinh từ Bên còn lại vi phạm nghĩa vụ của Bên đó tại Hợp Đồng hoặc T&C và không được khắc phục hoàn toàn trong thời hạn 10 (mười) Ngày Làm Việc kể từ khi nhận được thông báo bằng văn bản của Bên Bị Vi Phạm hoặc hậu quả của Sự Kiện Vi Phạm, về bản chất, không thể được khắc phục;
- b. Bên còn lại bị tuyên bố phá sản; giải thể; hoặc mất khả năng thanh toán kéo dài quá 30 ngày;
- c. Có Sự Kiện Bất Khả Kháng kéo dài liên tục quá 30 ngày cản trở việc thực hiện Hợp đồng của các Bên;
- d. Các trường hợp khác được quy định cụ thể trong Hợp Đồng hoặc do pháp luật quy định.

3. Hệ quả khi tạm ngừng hoặc chấm dứt Hợp Đồng:

- a. Việc tạm ngừng nêu trên không làm chấm dứt hoàn toàn hiệu lực Hợp Đồng, trừ khi có thông báo chấm dứt hợp lệ sau đó.
- b. Việc tạm ngừng hoặc chấm dứt trong các trường hợp nêu trên không ảnh hưởng đến quyền yêu cầu và nghĩa vụ thanh toán các Khoản Tiền Thanh Toán đã đến hạn, khoản bồi thường thiệt hại, phạt vi phạm, phạt chậm thanh toán (nếu có) hoặc việc áp dụng chế tài khác theo quy định tại T&C hoặc pháp luật;
- c. VNG có quyền tạm giữ hoặc khấu trừ Khoản Tiền Thanh Toán chưa đến hạn để bù trừ các Khoản Tiền Thanh Toán phát sinh từ hành vi vi phạm của Người Dùng (nếu có căn cứ rõ ràng);
- d. Người Dùng tự chịu trách nhiệm và có nghĩa vụ sao lưu, gỡ bỏ, xóa toàn bộ dữ liệu của Người Dùng ra khỏi hệ thống, Dịch Vụ khi chấm dứt sử dụng Dịch Vụ vì bất kỳ nguyên nhân nào.
- e. VNG có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) xóa toàn bộ dữ liệu của Người Dùng trên hệ thống, Dịch Vụ sau khi chấm dứt Dịch Vụ với Người Dùng.
- f. Các quy định tại Điều 13 (Bảo mật thông tin), Điều 14 (Dữ liệu cá nhân), Điều 19 (Giới hạn và miễn trừ trách nhiệm), và Điều 22 (Không từ bỏ) vẫn tiếp tục có hiệu lực sau khi chấm dứt Hợp Đồng.

ĐIỀU 19. GIỚI HẠN VÀ MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM

1. Người Dùng miễn trừ cho VNG khỏi mọi trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, hệ quả hoặc mất lợi nhuận nào phát sinh từ hoặc liên quan đến bất kỳ Sự Kiện Vi Phạm nào của VNG trong quá trình thực hiện Hợp Đồng.
2. VNG không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ trường hợp Người Dùng mất quyền truy cập và/hoặc bị đánh cắp và/hoặc bị truy cập trái phép và/hoặc không truy cập được vào Tài Khoản Người Dùng mà không phải do lỗi của VNG. Người Dùng tự chịu trách nhiệm và miễn trừ mọi trách nhiệm cho VNG trong trường hợp Người Dùng có lỗi trong việc bảo mật, sử dụng Tài Khoản Người Dùng dẫn đến bất kỳ khả năng truy cập, sử dụng Dịch Vụ nào của Người Dùng bị ảnh hưởng.
3. Người Dùng tự chịu trách nhiệm và đảm bảo VNG được miễn trừ khỏi mọi trách nhiệm pháp lý, thiệt hại, chi phí phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Người Dùng vi phạm bất kỳ quy định pháp luật; và/hoặc bất kỳ cam kết, nghĩa vụ pháp lý của Người Dùng; và/hoặc bất kỳ khiếu nại, tố cáo, tranh chấp nào giữa Người Dùng và (các) bên thứ ba khác trong quá trình Người Dùng truy cập và sử dụng Dịch Vụ, cũng như việc sử dụng các kết quả sử dụng Dịch Vụ của Người Dùng cho bất kỳ mục đích nào.
4. VNG được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp Sự Kiện Vi Phạm xảy ra do lỗi của (các) bên thứ ba độc lập (bao gồm nhưng không giới hạn: các nhà cung cấp dịch vụ mạng viễn thông, internet; đơn vị cung cấp các công cụ, hệ thống phần mềm, phần cứng, đường truyền; bên cung cấp các dịch vụ trung gian, phụ trợ cho VNG hay cho Người Dùng) ngoài sự kiểm soát hợp lý của VNG.
5. Trong mọi trường hợp, toàn bộ trách nhiệm dân sự của VNG đối với Người Dùng (nếu có) trong trường hợp xảy ra Sự Kiện Vi Phạm bởi VNG sẽ không vượt quá tổng số tiền thực tế mà Người

Dùng đã thanh toán cho VNG trong vòng 06 (sáu) tháng gần nhất kể từ thời điểm phát sinh yêu cầu trách nhiệm.

6. VNG luôn cố gắng để Người Dùng có thể truy cập và sử dụng các tính năng Dịch Vụ trong điều kiện tốt nhất. Tuy nhiên, trong một vài trường hợp, có thể xảy ra những lỗi kỹ thuật, hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc do bất kỳ sự việc nào phát sinh từ lỗi nào của Người Dùng, hoặc các trường hợp khác ngoài tầm kiểm soát của VNG, khiến VNG tạm thời không thể cung cấp Dịch Vụ. VNG sẽ không phải bồi hoàn hay đền bù bất kì chi phí hậu quả trực tiếp hoặc gián tiếp nào do việc tạm ngưng Dịch Vụ trong những trường hợp này.

ĐIỀU 20. TỪ CHỐI BẢO ĐẢM

1. VNG cung cấp dịch vụ trên cơ sở "nguyên trạng" và "sẵn có" tại thời điểm sử dụng. VNG không đưa ra bất kỳ bảo đảm rõ ràng hoặc ngụ ý nào, bao gồm nhưng không giới hạn đối với tính thương mại, sự phù hợp cho mục đích cụ thể, tính chính xác, độ tin cậy hoặc không vi phạm quyền của bên thứ ba.
2. VNG không đảm bảo rằng mọi giao diện hiển thị cũng như tính năng của Dịch Vụ được duy trì và giữ nguyên trong suốt quá trình Người Dùng sử dụng. Theo đó, VNG có quyền cập nhật, nâng cấp, bổ sung, điều chỉnh hoặc thay thế các giao diện hiển thị, các tính năng, công cụ, nền tảng, thông số kỹ thuật liên quan đến Dịch Vụ theo từng thời điểm, nhằm đáp ứng các quy định pháp luật hiện hành, và/hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, và/hoặc các thỏa thuận với Người Dùng, và/hoặc chính sách, quy định nội bộ của VNG, theo quyết định của VNG tại từng thời điểm.
3. Các Bên hiểu rõ, thừa nhận và đồng ý một cách rõ ràng rằng kết quả sử dụng Dịch Vụ chỉ là các gợi ý dựa trên các công cụ, nền tảng kỹ thuật, công nghệ thông tin được ứng dụng tại từng thời điểm, kết hợp với các nội dung, thông tin, lệnh yêu cầu do Người Dùng cung cấp, do đó, các kết quả này không thể thay thế hoàn toàn cho các bước kiểm tra, đối chiếu thông thường. Việc Người Dùng sử dụng kết quả Dịch Vụ cho bất kỳ mục đích hay thủ tục nào theo nhu cầu thực tế của Người Dùng thì Người Dùng cần tuân thủ theo đúng quy định pháp luật có liên quan và tự chịu trách nhiệm cho việc sử dụng đó.
4. VNG không cam kết hay bảo đảm rằng:
 - a. Các thiết bị, công cụ, hệ thống mà Người Dùng hiện đang sử dụng (bao gồm nhưng không giới hạn các phần cứng, phần mềm, hệ điều hành, trình duyệt, nền tảng số, nền tảng kỹ thuật, dịch vụ mạng, đường truyền) có thể tương thích hoàn toàn và phù hợp với việc truy cập, sử dụng Dịch Vụ. Người Dùng tự quản lý và tự chịu trách nhiệm đối với việc sử dụng các thiết bị, công cụ, hệ thống này khi sử dụng Dịch Vụ.
 - b. Dịch Vụ sẽ hoạt động không bị gián đoạn, không có lỗi hoặc luôn an toàn;
 - c. Kết quả sử dụng Dịch Vụ của Người Dùng sẽ đạt được như kỳ vọng của Người Dùng hay phù hợp với bất kỳ mục đích cụ thể hay mục tiêu thương mại nào của Người Dùng;
 - d. Mọi lỗi phần mềm, thuật toán hoặc công cụ quản lý dữ liệu sẽ được khắc phục ngay lập tức.

ĐIỀU 21. VẬN HÀNH VÀ BẢO TRÌ DỊCH VỤ

1. VNG chịu trách nhiệm vận hành và thực hiện các công việc cần thiết để cung ứng, duy trì Dịch Vụ. Để tránh hiểu nhầm, việc bảo trì, sửa chữa (nếu có) nêu tại T&C này sẽ KHÔNG bao gồm việc bảo trì, sửa chữa các dịch vụ được cung cấp bởi (các) bên thứ ba, hay các sự cố, sự gián đoạn hệ thống do lỗi của hệ điều hành, dịch vụ mạng và các trường hợp khác không thuộc phạm vi cung cấp dịch vụ của VNG.
2. Trường hợp việc bảo trì yêu cầu phải tạm ngừng cung ứng Dịch Vụ (ví dụ: phải khởi động lại các máy chủ vật lý), VNG sẽ thông báo trước cho Người Dùng biết trong một thời gian hợp lý.

ĐIỀU 22. KHÔNG TỪ BỎ

1. Việc một Bên không thực hiện hoặc chậm thực hiện bất kỳ quyền, áp dụng biện pháp chế tài nào theo Hợp Đồng và/hoặc bản T&C này và/hoặc theo quy định pháp luật hiện hành sẽ không được hiểu là hành vi từ bỏ quyền hoặc chấp nhận vi phạm đó.
2. Việc từ bỏ một quyền hoặc miễn trừ nghĩa vụ chỉ có hiệu lực khi được lập thành văn bản và có chữ ký của người có thẩm quyền đại diện hợp pháp của Bên từ bỏ. Việc từ bỏ bất kỳ quyền hoặc biện pháp nào tại một thời điểm không được coi là từ bỏ quyền hoặc biện pháp đó trong tương lai, hoặc từ bỏ các quyền, biện pháp khác.

ĐIỀU 23. LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

1. Hợp Đồng này được lập và diễn giải theo pháp luật Việt Nam.
2. Mọi tranh chấp, khiếu nại hoặc bất đồng phát sinh từ hoặc liên quan đến T&C này và/hoặc Hợp đồng dẫn chiếu sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng thiện chí giữa các bên.
3. Trường hợp các bên không thể giải quyết được tranh chấp thông qua thương lượng trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày một bên thông báo bằng văn bản về việc phát sinh tranh chấp, tranh chấp đó sẽ được đưa ra giải quyết bằng trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) thuộc Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam theo Quy tắc tố tụng trọng tài của VIAC hiện hành.
4. Các bên thống nhất:
 - a. Số lượng trọng tài viên: 01 (một), do VIAC chỉ định;
 - b. Địa điểm trọng tài: Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam;
 - c. Ngôn ngữ tố tụng: Tiếng Việt;
 - d. Quyết định của Hội đồng Trọng tài là chung thẩm và có giá trị ràng buộc các bên thi hành.
5. Trong thời gian giải quyết tranh chấp, các bên vẫn phải tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ không bị ảnh hưởng bởi tranh chấp.

ĐIỀU 24. THÔNG BÁO VÀ LIÊN LẠC

1. Đối với Người Dùng sử dụng Dịch Vụ thông qua hình thức xác nhận T&C và không ký kết Hợp Đồng, VNG có quyền áp dụng các hình thức thông báo, liên lạc bằng phương thức điện tử qua email, số điện thoại, Zalo và các hình thức khác mà VNG xét thấy phù hợp tại từng thời điểm, mà không nhất thiết phải áp dụng các nguyên tắc nêu từ khoản 5 đến khoản 8 điều này.
2. Trường hợp Người Dùng có nhu cầu hỗ trợ và/hoặc có khiếu nại về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến Dịch Vụ, vui lòng liên hệ VNG theo thông tin sau:
 - ❖ CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN VNG
 - ❖ Địa chỉ: Z06 Đường số 13, Phường Tân Thuận, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
 - ❖ Email: support@Kikilabs.ai
3. Khi phát sinh bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến Dịch Vụ, Người Dùng hiểu và đồng ý rằng, để VNG có đầy đủ cơ sở xem xét, xác minh thông tin khiếu nại cũng như giải quyết khiếu nại, Người Dùng cần cung cấp đầy đủ các cơ sở pháp lý, bằng chứng, chứng minh, và các tài liệu cần thiết khác kèm theo nội dung khiếu nại.
4. Sau khi tiếp nhận thông tin yêu cầu hỗ trợ và/hoặc khiếu nại hợp lệ của Người Dùng tại khoản 2 và khoản 3 điều này, VNG sẽ phản hồi về việc xử lý các yêu cầu này của Người Dùng trong thời gian hợp lý (không quá 30 ngày làm việc đối với các trường hợp thông thường), trong đó, VNG ưu tiên xử lý và phản hồi theo thời gian luật định (nếu có) các trường hợp liên quan đến:
 - a. Khiếu nại về tài khoản, thanh toán, quyền riêng tư, quyền đối với dữ liệu cá nhân;
 - b. Vi phạm nội dung hoặc hành vi bị cấm;
 - c. Báo cáo sự cố kỹ thuật nghiêm trọng.
5. Thông báo hợp lệ giữa các Bên phải được thực hiện qua các đầu mối liên lạc chính thức được nêu trong Hợp Đồng.
6. Hình thức thông báo hợp lệ:

Mọi thông báo, yêu cầu, đề nghị hoặc tài liệu gửi giữa các Bên liên quan đến việc thực hiện Hợp Đồng phải được thực hiện bằng văn bản dưới một trong các hình thức sau:

 - a. Gửi thư điện tử (email) đến địa chỉ thư điện tử chính thức của Bên kia được quy định tại nội dung thông tin đầu mối liên lạc trong Hợp Đồng hoặc được thông báo chính thức sau đó;
 - b. Gửi thư chuyển phát có xác nhận phát hoặc thư bảo đảm tới địa chỉ của mỗi Bên được ghi nhận tại Hợp Đồng;
 - c. Trường hợp khẩn cấp, thông báo có thể thực hiện qua tin nhắn, cuộc gọi thoại, hoặc các hình thức liên lạc nhanh khác, nhưng phải được xác nhận lại bằng văn bản hợp lệ trong vòng 02 (hai) Ngày Làm Việc từ thời điểm thông báo đó.

7. Thời điểm được coi là đã nhận:

Trừ khi có quy định khác trong Hợp Đồng, thông báo được coi là đã được nhận:

- a. Đối với email: kể từ thời điểm email được hệ thống ghi nhận là đã gửi thành công mà không nhận được phản hồi lỗi hệ thống;
- b. Đối với thư chuyển phát nhanh/bảo đảm: kể từ ngày có xác nhận phát từ đơn vị vận chuyển.

8. Trách nhiệm cập nhật thông tin đầu mối liên lạc:

- a. Mỗi Bên có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại ít nhất 02 (hai) Ngày Làm Việc trước ngày áp dụng các thay đổi về thông tin đầu mối liên lạc và/hoặc địa chỉ nhận thư của Bên đó trong việc thực hiện bất kỳ công việc, nghĩa vụ nào theo Hợp Đồng.
- b. Nếu không thực hiện việc cập nhật, mọi thông báo được gửi đến địa chỉ cũ sẽ vẫn được coi là hợp lệ và có hiệu lực ràng buộc.

ĐIỀU 25. PHƯƠNG THỨC GIAO KẾT

1. Bằng hành động Người Dùng xác nhận đồng ý bản T&C này theo các phương thức điện tử trên website cung cấp Dịch Vụ; và/hoặc các hình thức khác được VNG quy định, hướng dẫn tại từng thời điểm Người Dùng đồng ý chấp hành và tuân thủ toàn bộ các điều khoản trong bản T&C liên quan đến việc truy cập, sử dụng Dịch Vụ của Người Dùng.
2. Các bên có thể thỏa thuận lựa chọn giao kết Hợp đồng theo một trong hai hình thức sau đây:
 - a. Giao kết bằng văn bản giấy: Hợp Đồng sẽ được lập thành 04 (bốn) bản chính, có giá trị pháp lý ngang nhau, VNG giữ 02 (hai) bản và Người Dùng giữ 02 (hai) bản.
 - b. Giao kết bằng phương thức điện tử: Các bên có thể ký kết Hợp Đồng thông qua các phương thức điện tử, bao gồm nhưng không giới hạn ở chữ ký số, hệ thống ký điện tử, email hoặc nền tảng điện tử do VNG chỉ định và hướng dẫn. Hợp Đồng được ký kết thông qua phương thức điện tử có giá trị pháp lý tương đương với Hợp Đồng ký bằng văn bản giấy theo quy định của pháp luật hiện hành.
3. Việc giao kết theo phương thức điện tử sẽ được xem là hoàn tất kể từ thời điểm Hợp Đồng được ký/xác nhận đầy đủ bởi các bên thông qua nền tảng hoặc công cụ được chỉ định.

ĐIỀU 26. TÍNH ĐỘC LẬP CỦA CÁC ĐIỀU KHOẢN

Nếu bất kỳ điều khoản nào trong bản T&C này và/hoặc trong Hợp Đồng bị tuyên vô hiệu, không thể thi hành hoặc trái pháp luật bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thì:

1. Điều khoản đó sẽ được coi là tách biệt khỏi phần còn lại của T&C hoặc Hợp Đồng;
2. Các điều khoản còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực và tiếp tục ràng buộc các Bên như thể điều khoản bị vô hiệu chưa từng tồn tại, trừ khi việc duy trì hiệu lực như vậy dẫn đến mục tiêu của T&C hoặc Hợp Đồng không thể thực hiện được;

- Trong trường hợp cần thiết, các Bên cam kết thiện chí thương lượng để sửa đổi, thay thế điều khoản bị vô hiệu bằng một điều khoản hợp pháp, hợp lý và phản ánh gần nhất với ý chí ban đầu của các Bên.

ĐIỀU 27. NGÔN NGỮ

Bản T&C này được lập bằng tiếng Việt và có thể được dịch sang các ngôn ngữ khác cho mục đích tham khảo. Trong mọi trường hợp, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng và có giá trị pháp lý cao nhất khi xảy ra mâu thuẫn về nội dung giữa các ngôn ngữ.

ĐIỀU 28. CHUYỂN NHƯỢNG HỢP ĐỒNG

- VNG có quyền chuyển nhượng toàn bộ hoặc một phần Hợp Đồng dẫn chiếu và/hoặc các quyền và nghĩa vụ phát sinh từ T&C này cho bất kỳ công ty thành viên, công ty mẹ, công ty con, hoặc đơn vị liên kết trong hệ sinh thái doanh nghiệp của VNG, hoặc cho bên thứ ba trong khuôn khổ hoạt động tái cấu trúc, sáp nhập, chia tách hoặc chuyển nhượng doanh nghiệp, mà không cần sự chấp thuận trước của Người Dùng, với điều kiện VNG sẽ thông báo bằng văn bản cho Người Dùng trong thời gian hợp lý.
- Người Dùng không được chuyển nhượng, ủy quyền lại hoặc chuyển giao bất kỳ quyền, nghĩa vụ nào từ Hợp đồng hoặc từ T&C này cho bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào nếu không có sự đồng ý trước bằng văn bản của VNG.

ĐIỀU 29. SỬA ĐỔI, BỔ SUNG, THAY THẾ BẢN T&C

- VNG có quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế bản T&C này vào bất kỳ thời điểm nào mà VNG xét thấy phù hợp nhằm đảm bảo nội dung T&C phù hợp với quy định pháp luật từng thời kỳ và/hoặc yêu cầu của cơ quan nhà nước và/hoặc tình hình vận hành, kinh doanh thực tế tại từng thời điểm của VNG.
- Nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế bản T&C sẽ được VNG thông báo cho Người Dùng và/hoặc được đăng tải công khai trên website Kikilabs.ai và/hoặc bất kỳ phương thức phù hợp nào khác theo từng thời điểm do VNG quyết định, với thời gian thông báo trước ngày áp dụng trong việc thực hiện Hợp Đồng với Người Dùng ít nhất 01 (một) Ngày Làm Việc.
- Trường hợp Người Dùng có cơ sở rõ ràng để xác định rằng có bất kỳ nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế bản T&C nào có ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền lợi của Người Dùng và khả năng tiếp tục thực hiện Hợp Đồng của Người Dùng với VNG, Người Dùng vui lòng thông báo bằng văn bản cho VNG kèm theo các cơ sở chứng minh về vấn đề này chậm nhất là 01 (một) Ngày Làm Việc tính từ Ngày Hiệu Lực của bản T&C gần nhất do VNG ban hành mà Người Dùng xét thấy có ảnh hưởng đến Người Dùng, đồng thời vui lòng tạm ngừng sử dụng Dịch Vụ (dù là một phần hay toàn bộ) dưới bất kỳ hình thức nào đến khi các Bên thống nhất.
- Sau khi VNG nhận được các văn bản, hồ sơ tại khoản 3 điều này từ Người Dùng, các Bên sẽ cùng thảo luận, bàn bạc về các ảnh hưởng này và ghi nhận lại thỏa thuận bằng văn bản. Trường hợp các cơ sở, lý do, hồ sơ, văn bản mà Người Dùng cung cấp tại khoản 3 điều này không phù hợp với T&C, Hợp Đồng, quy định pháp luật và/hoặc không phù hợp với thực tế khách quan, VNG có quyền không xem xét giải quyết yêu cầu liên quan của Người Dùng. Theo đó, Người Dùng vẫn có nghĩa vụ tuân thủ T&C có hiệu lực gần nhất.

5. Người Dùng đồng ý rằng, bằng việc tiếp tục truy cập và sử dụng Dịch Vụ và/hoặc không có bất kỳ thông báo bằng văn bản phản đối nào trong thời hạn quy định tại khoản 3 điều này đối với các nội dung được sửa đổi, bổ sung, thay thế bản T&C của VNG, Người Dùng chấp thuận toàn bộ các nội dung điều khoản của bản T&C có hiệu lực gần nhất do VNG ban hành.

ĐIỀU 30. HIỆU LỰC

1. Bản T&C này có hiệu lực từ Ngày Hiệu Lực ghi tại phần đầu văn bản và là một phần không tách rời với các Hợp Đồng và các thỏa thuận, văn bản có liên quan được giao kết giữa VNG và Người Dùng (nếu có).
2. Kể từ Ngày Hiệu Lực, bản T&C này thay thế cho mọi bản T&C trước đó liên quan đến Dịch Vụ (nếu có) do VNG ban hành.