



ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG (TERMS OF USE)

Chào mừng đến với Kiki – một sản phẩm trí tuệ nhân tạo được phát triển và vận hành bởi **Công ty Cổ phần VNG** (sau đây gọi là “**VNG**” hoặc “**Chúng tôi**”).

Điều khoản Sử dụng này (“**Điều khoản**”) là một thỏa thuận pháp lý giữa người dùng (“**Người dùng**” hoặc “**Bạn**”) và VNG, điều chỉnh việc truy cập, cài đặt, sử dụng Kiki dưới mọi hình thức.

1. Giới thiệu chung (Introduction)

Trong phạm vi Điều khoản này, “**Kiki**” được hiểu là toàn bộ hệ sinh thái sản phẩm liên quan đến trí tuệ nhân tạo tiếng Việt do VNG phát triển, bao gồm nhưng không giới hạn ở: phần mềm, ứng dụng di động, phần cứng/thiết bị có tích hợp Kiki, các tệp dữ liệu, giao diện, tài liệu hướng dẫn, nội dung số, thuật toán xử lý ngôn ngữ, cũng như mọi bản cập nhật, phiên bản cải tiến và các thành phần liên quan khác.

Kiki được thiết kế nhằm hỗ trợ người dùng thực hiện nhiều tác vụ bằng giọng nói theo nhiều vùng miền một cách tự nhiên hoặc bằng văn bản, bao gồm nhưng không giới hạn ở: phát nhạc trực tuyến, tìm kiếm thông tin, dẫn đường, dự báo thời tiết, dịch thuật, kể chuyện, hỗ trợ gọi điện, thực hiện phép tính, và nhiều tính năng thông minh khác. Tùy thuộc vào nhu cầu sử dụng, Kiki hiện được cung cấp dưới hai hình thức: (chi tiết của các phiên bản được quy định tại Phần 6 Điều khoản này):

- **Phiên bản tiêu chuẩn (Basic Version):** Cung cấp các tính năng cơ bản nhằm đáp ứng các nhu cầu phổ biến và thường nhật.
- **Phiên bản trả phí trên Kiki Auto (Premium Version):** Mở rộng quyền truy cập đến các tính năng nâng cao của ứng dụng Kiki Auto.

Kiki không phải là một sản phẩm cung cấp tư vấn pháp lý, y tế, tài chính hoặc bất kỳ hình thức tư vấn chuyên môn nào khác. Mọi nội dung Kiki cung cấp chỉ nhằm mục đích tham khảo, giải trí hoặc hỗ trợ thông tin, và không thay thế cho ý kiến từ chuyên gia có thẩm quyền trong lĩnh vực tương ứng. Trong mọi trường hợp, Kiki không nên được xem là cơ sở duy nhất để đưa ra các quyết định quan trọng.

2. Chấp nhận điều khoản (Acceptance of Terms)

Bằng việc truy cập, tải xuống, cài đặt, đăng ký tài khoản hoặc sử dụng bất kỳ thành phần nào của Kiki, Người dùng xác nhận rằng mình đã đọc, hiểu và đồng ý bị ràng buộc bởi toàn bộ nội dung của Điều khoản này, bao gồm nhưng không giới hạn ở: Chính sách quyền riêng tư, Chính sách sử dụng dữ liệu, và các điều khoản, chính sách bổ sung có liên quan do VNG công bố tại từng thời điểm.

Nếu Người dùng không đồng ý với bất kỳ nội dung nào trong Điều khoản, vui lòng ngừng sử dụng Kiki. Việc tiếp tục sử dụng Kiki được hiểu là sự chấp thuận rõ ràng và không điều kiện đối với toàn bộ Điều khoản này.

Điều khoản này áp dụng cho tất cả Người dùng của Kiki, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Người dùng không đăng nhập tài khoản (sử dụng ở chế độ khách);
- Người dùng có tài khoản (sử dụng miễn phí hoặc có trả phí);
- Người dùng cá nhân hoặc tổ chức sử dụng Kiki thông qua thiết bị, phần mềm, ứng dụng hoặc tích hợp của bên thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn ở thiết bị Android box hoặc tương tự, hệ thống giải trí trên xe ô tô, TV thông minh hoặc các thiết bị IoT khác.

VNG bảo lưu quyền sửa đổi, cập nhật hoặc thay thế toàn bộ hoặc một phần nội dung của Điều khoản này vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần thông báo trước riêng lẻ cho từng Người dùng, trừ khi pháp luật có quy định khác. Các thay đổi sẽ được công bố công khai thông qua nền tảng chính thức của Kiki hoặc bằng các phương

thức truyền thông khác do VNG lựa chọn. Người dùng có trách nhiệm chủ động cập nhật và theo dõi các thay đổi nêu trên. Việc tiếp tục sử dụng Kiki sau khi các thay đổi có hiệu lực sẽ được xem là sự chấp thuận các nội dung đã được sửa đổi.

3. Định nghĩa thuật ngữ (Definitions)

Trong phạm vi Điều khoản này, các thuật ngữ sau được hiểu như sau:

- **Kiki:** Được định nghĩa tại Phần 1 của Điều khoản này.
- **Kiki Auto:** Là phiên bản Kiki được phát triển dành riêng cho các thiết bị màn hình chạy hệ điều hành Android được sử dụng chính trên màn hình giải trí của xe ô tô.
- **Người dùng hoặc Bạn:** Là bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào truy cập, cài đặt, sử dụng hoặc tương tác với Kiki, dù có đăng nhập tài khoản hay không, và bao gồm cả người sử dụng Kiki thông qua Thiết bị hỗ trợ Kiki hoặc nền tảng của bên thứ ba.
- **Tài khoản ZALO ID hoặc Tài khoản người dùng:** Là tài khoản Người dùng sử dụng để đăng nhập, lưu trữ thông tin và sử dụng các chức năng nhất định của Kiki.
- **Phiên bản tiêu chuẩn (Basic Version):** Là phiên bản Kiki được cung cấp cho Người dùng mà không thu phí sử dụng, bao gồm một số tính năng cơ bản và có chất lượng giới hạn. Chi tiết của phiên bản được quy định tại Phần 6 Điều khoản này.
- **Phiên bản trả phí trên Kiki Auto (Premium Version):** Là phiên bản Kiki yêu cầu thanh toán đăng ký dịch vụ để sử dụng các tính năng nâng cao, có chất lượng cao hơn hoặc được ưu tiên hỗ trợ của ứng dụng Kiki Auto. Chi tiết của phiên bản được quy định tại Phần 6 Điều khoản này.
- **Gói dịch vụ (Subscription Plan):** Là gói sử dụng Phiên bản trả phí của Kiki được cung cấp theo chu kỳ thời gian (ví dụ: hàng tháng, hàng quý, hàng năm), với mức phí và tính năng tương ứng. Mỗi gói dịch vụ có thể bao gồm các quyền truy cập khác nhau vào tính năng, hiệu suất hoặc mức độ hỗ trợ, tùy theo chính sách thương mại của VNG được công bố tại từng thời điểm.
- **Chu kỳ thanh toán (Billing Cycle):** Là khoảng thời gian mà VNG thu phí dịch vụ đối với Người dùng đã đăng ký Phiên bản trả phí theo Gói dịch vụ. Chu kỳ thanh toán có thể là theo tháng, theo quý, theo năm hoặc theo thời hạn khác được quy định rõ trong từng Gói dịch vụ.
- **Thiết bị hỗ trợ Kiki:** Bao gồm nhưng không giới hạn ở: điện thoại di động, máy tính bảng, TV thông minh, loa thông minh, thiết bị Android box, hệ thống giải trí ô tô hoặc các phần cứng khác có tích hợp Kiki dưới bất kỳ hình thức nào.
- **Nội dung người dùng (User Content):** Là mọi thông tin, dữ liệu, âm thanh, văn bản, hình ảnh, câu lệnh hoặc nội dung số khác được Người dùng cung cấp cho Kiki (“Đầu vào”) cũng như nội dung được Kiki tạo ra nhằm phản hồi lại (“Đầu ra”) trong quá trình sử dụng dịch vụ. Người dùng chịu trách nhiệm đối với việc cung cấp, sử dụng và chia sẻ các nội dung này theo Điều khoản Sử dụng và quy định pháp luật.
- **Đầu vào (Input):** Là mọi dữ liệu, thông tin, câu lệnh, văn bản, âm thanh hoặc nội dung khác được Người dùng cung cấp cho Kiki trong quá trình sử dụng dịch vụ, với mục đích nhận phản hồi hoặc xử lý từ hệ thống.
- **Đầu ra (Output):** Là nội dung do Kiki tạo ra nhằm phản hồi lại Đầu vào của Người dùng, bao gồm nhưng không giới hạn ở văn bản, câu trả lời, chỉ dẫn, gợi ý hoặc dữ liệu do hệ thống trí tuệ nhân tạo tổng hợp và cung cấp.
- **Dịch vụ của bên thứ ba (Third-Party Services):** 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 Kiki.
- **Dữ liệu cá nhân:** Là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
- **Giao diện lập trình ứng dụng (API):** Là tập hợp các giao thức, phương thức và công cụ lập trình được VNG cung cấp, cho phép các hệ thống, thiết bị hoặc dịch vụ bên thứ ba tích hợp hoặc tương tác với Kiki một cách chính thức. Việc truy cập và sử dụng API của Kiki có thể được điều chỉnh bởi các điều khoản riêng biệt do VNG ban hành.

4. Điều kiện sử dụng (Conditions of Use)

4.1. Năng lực hành vi

Kiki chỉ được cung cấp cho Người dùng là cá nhân từ đủ mười tám (18) tuổi trở lên và có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam, hoặc tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp theo pháp luật. Trường hợp Người dùng từ đủ mười ba (13) tuổi đến dưới mười tám (18) tuổi, việc sử dụng Kiki phải có sự đồng ý và giám sát của cha, mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp.

VNG không chịu trách nhiệm nếu Người dùng khai báo thông tin không chính xác hoặc sử dụng Kiki khi không đủ điều kiện về độ tuổi hoặc năng lực hành vi theo quy định nêu trên.

4.2. Thiết bị và kết nối

Việc sử dụng Kiki đòi hỏi Người dùng phải có:

- Thiết bị (Thiết bị hỗ trợ Kiki) có cấu hình tương thích;
- Kết nối mạng (Wi-Fi hoặc dữ liệu di động) ổn định để truy cập vào các chức năng yêu cầu liên kết Internet;
- Trong một số trường hợp, có thể cần tài khoản Zalo hoặc các tài khoản khác liên kết.

VNG không chịu trách nhiệm đối với các lỗi hoặc giới hạn phát sinh từ thiết bị không tương thích, sự cố mạng, hoặc hạ tầng kỹ thuật không đáp ứng yêu cầu.

4.3. Tuân thủ pháp luật và Điều khoản

Người dùng cam kết sử dụng Kiki phù hợp với pháp luật hiện hành, đạo đức xã hội, thuần phong mỹ tục, và theo đúng các quy định tại Điều khoản này. Mọi hành vi lạm dụng, khai thác, hoặc sử dụng Kiki vào mục đích trái pháp luật, gây rối loạn hệ thống, xâm phạm quyền lợi hợp pháp của VNG hoặc bên thứ ba đều bị nghiêm cấm.

4.4. Giới hạn sử dụng tại một số quốc gia/khu vực

Kiki được thiết kế và tối ưu hóa cho thị trường Việt Nam. Việc truy cập và sử dụng Kiki từ các quốc gia hoặc vùng lãnh thổ khác có thể bị hạn chế hoặc không đảm bảo hoạt động đầy đủ. VNG không bảo đảm Kiki tuân thủ đầy đủ pháp luật của các quốc gia ngoài lãnh thổ Việt Nam, và không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ rủi ro pháp lý nào phát sinh do Người dùng truy cập Kiki từ ngoài lãnh thổ Việt Nam.

5. Tài khoản người dùng (User Accounts)

5.1. Tạo và quản lý Tài khoản

Để sử dụng đầy đủ các chức năng của Kiki, đặc biệt là các tính năng thuộc Phiên bản trả phí, Người dùng cần đăng ký hoặc sử dụng một Tài khoản Zalo ID. Việc đăng ký yêu cầu cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ và hợp pháp, phù hợp với các chính sách của Zalo do VNG ban hành từng thời điểm, bao gồm (các) chính sách nêu tại Mục 8.7 Điều khoản này. Người dùng có trách nhiệm cập nhật thông tin kịp thời nếu có thay đổi.

VNG có quyền từ chối cấp hoặc tạm thời đình chỉ Tài khoản người dùng nếu phát hiện bất kỳ thông tin sai lệch, giả mạo hoặc vi phạm pháp luật nào trong quá trình đăng ký hoặc sử dụng.

5.2. Bảo mật tài khoản

Người dùng có trách nhiệm bảo mật thông tin đăng nhập và mọi hoạt động diễn ra thông qua Tài khoản người dùng của mình. Trong mọi trường hợp, mọi hành vi truy cập hoặc sử dụng Kiki từ Tài khoản người dùng sẽ được xem là hành vi của chính chủ tài khoản, trừ khi có chứng cứ xác thực chứng minh hành vi trái phép và đã thông báo kịp thời cho VNG theo quy định tại Điều khoản này.

VNG không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ tổn thất, thiệt hại hoặc hậu quả nào phát sinh từ việc Người dùng không bảo mật tài khoản, chia sẻ thông tin truy cập, hoặc không thông báo kịp thời khi phát hiện có hành vi sử dụng trái phép.

5.3. Quyền kiểm soát và tạm ngưng tài khoản

VNG có quyền, theo quyết định riêng của mình và không cần thông báo trước, tạm ngưng hoặc chấm dứt Tài khoản người dùng trong các trường hợp sau:

- Vi phạm bất kỳ quy định nào trong Điều khoản này;
- Sử dụng Kiki trái với pháp luật hoặc gây ảnh hưởng đến quyền lợi hợp pháp của VNG hoặc bên thứ ba;

- Có hành vi gian lận, gây rối hệ thống, hoặc làm ảnh hưởng đến sự ổn định của dịch vụ;
- Tài khoản có chứa, phát tán, lưu trữ, chia sẻ hoặc sử dụng thông tin sai lệch, vi phạm thuần phong mỹ tục, trái đạo đức xã hội, hoặc xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức khác;
- Các trường hợp VNG được quyền chấm dứt dịch vụ theo Phần 10, Phần 12 hoặc bất kỳ Phần nào khác của Điều khoản này; hoặc
- Có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền.

Trong trường hợp Tài khoản người dùng bị tạm ngưng hoặc chấm dứt theo Điều khoản này, Người dùng có thể mất quyền truy cập vào các dữ liệu, nội dung, hoặc Gói dịch vụ đã đăng ký (bao gồm cả Chu kỳ thanh toán đang còn hiệu lực). VNG không chịu trách nhiệm về việc khôi phục dữ liệu trong các trường hợp này.

6. Mô tả dịch vụ và chức năng của Kiki (Services and Features)

6.1. Mục tiêu và phạm vi dịch vụ

Kiki được thiết kế để hỗ trợ Người dùng thực hiện các tác vụ bằng giọng nói thông qua trí tuệ nhân tạo (AI), bao gồm nhưng không giới hạn ở: tra cứu thông tin, phát nhạc, chỉ đường, dự báo thời tiết, thực hiện phép tính, dịch ngôn ngữ, kể chuyện, hỗ trợ gọi điện thoại, và các tương tác hội thoại thông minh khác. Kiki có thể hoạt động trên nhiều nền tảng và Thiết bị hỗ trợ Kiki khác nhau.

6.2. Phân loại phiên bản dịch vụ

Kiki hiện được cung cấp dưới hai hình thức chính:

a) Phiên bản tiêu chuẩn (Basic Version)

- Cho phép Người dùng truy cập vào các chức năng cơ bản, bao gồm một số truy vấn phổ biến, tra cứu thông tin đơn giản, phát nhạc, hỏi đáp thông thường và điều khiển thiết bị cơ bản (nếu có).
- Có thể áp dụng giới hạn về số lượng truy vấn, độ dài hội thoại, thời lượng tương tác, chất lượng phản hồi hoặc tốc độ xử lý.

b) Phiên bản trả phí trên Kiki Auto (Premium Version)

- Cho phép Người dùng truy cập vào các tính năng nâng cao, trải nghiệm một số tính năng với phiên bản chất lượng cao cấp hơn và quyền ưu tiên trải nghiệm tính năng mới. Phiên bản này được cung cấp thông qua một hoặc nhiều Gói dịch vụ, tương ứng với từng Chu kỳ thanh toán được VNG công bố theo từng thời điểm.
- Một số tính năng có thể chỉ khả dụng trên một số Thiết bị hỗ trợ Kiki hoặc nền tảng nhất định.

6.3. Quyền điều chỉnh và cập nhật tính năng

VNG có toàn quyền điều chỉnh, cập nhật, bổ sung hoặc loại bỏ bất kỳ tính năng nào của Kiki (bao gồm cả ở Phiên bản miễn phí và Phiên bản trả phí) vào bất kỳ thời điểm nào mà không cần thông báo trước, miễn là việc điều chỉnh đó không vi phạm các quy định pháp luật hiện hành hoặc cam kết riêng bằng văn bản (nếu có) với Người dùng.

Các thay đổi có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở việc sửa đổi nội dung tính năng, giới hạn truy cập, thay đổi giao diện, tích hợp thêm hoặc ngừng hỗ trợ dịch vụ bên thứ ba, nâng cấp thuật toán hoặc hệ thống bảo mật.

6.4. Giới hạn kỹ thuật và khả năng tiếp cận

Một số chức năng của Kiki có thể không khả dụng tại thời điểm Người dùng truy cập hoặc phụ thuộc vào điều kiện kỹ thuật như: kết nối mạng, cấu hình thiết bị, phiên bản phần mềm, hoặc các yếu tố khác ngoài khả năng kiểm soát của VNG. VNG không cam kết đảm bảo hoạt động liên tục, không bị gián đoạn hoặc không có lỗi đối với tất cả các chức năng trong mọi hoàn cảnh.

7. Quyền sở hữu trí tuệ (Intellectual Property Rights)

7.1. Quyền sở hữu đối với Kiki

Kiki là sản phẩm trí tuệ nhân tạo 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 Kiki – 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.

7.2. Không chuyển nhượng quyền

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 Kiki hoặc bất kỳ phần nào của sản phẩm. Mọi quyền không được cấp rõ ràng cho Người dùng theo Điều khoản này đều được VNG bảo lưu.

7.3. Giấy phép sử dụng giới hạn

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 Kiki theo mục đích cá nhân, hợp pháp và phi thương mại, phù hợp với Điều khoản này.

Người dùng không được phép, trừ khi có sự đồng ý trước bằng văn bản của VNG:

- Sao chép, chỉnh sửa, tái bản, phân phối lại, cấp phép lại, bán hoặc cho thuê bất kỳ phần nào của Kiki;
- 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 Kiki;
- Sử dụng Kiki để tạo ra sản phẩm, dịch vụ hoặc mô hình cạnh tranh với Kiki hoặc với VNG;
- Truy cập trái phép vào hệ thống, API hoặc tài nguyên nội bộ của Kiki.

7.4. Bảo vệ thương hiệu

Tất cả nhãn hiệu, tên thương mại, biểu tượng, tên sản phẩm và dịch vụ liên quan đến Kiki 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.

8. Chính sách bảo mật và dữ liệu người dùng (Privacy and User Data)

8.1. Xử lý dữ liệu

Bằng việc sử dụng Kiki, Người dùng đồng ý và chấp thuận rằng VNG có quyền áp dụng những biện pháp kỹ thuật cho 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: như họ tên, số điện thoại, tài khoản Zalo (nếu liên kết), hoặc các dữ liệu xác thực tương đương;
- Thông tin thiết bị: cấu hình phần cứng, thông tin hệ điều hành, thông tin phiên bản phần mềm Kiki, 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.
- 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).

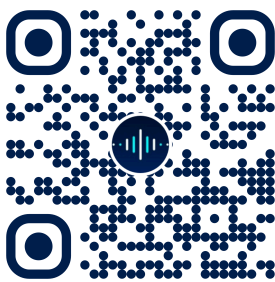
Dữ liệu cá nhân nhạy cảm:

- Thông tin vị trí: khi sử dụng các chức năng cần định vị như dẫn đường, cảnh báo tốc độ, hoặc gợi ý theo vị trí. Các dữ liệu này chỉ được thu thập, xử lý khi có sự chấp thuận của Người dùng thông qua hệ điều hành về việc cấp quyền truy cập dữ liệu GPS.

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.

Các quyền truy cập kỹ thuật được quy định rõ tại Mục 8.2 – Quyền truy cập hệ thống và thiết bị.

Người dùng có thể cấu hình giới hạn phạm vi thu thập và sử dụng dữ liệu tại phần Quản lý cài đặt của thiết bị có tích hợp Kiki hoặc tại địa chỉ theo mã QR sau:



8.2. Quyền truy cập hệ thống và thiết bị

Để đảm bảo hoạt động đầy đủ và chính xác của các tính năng trong Kiki, Kiki có thể yêu cầu quyền truy cập vào một số chức năng và tài nguyên của thiết bị, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Quyền truy cập Microphone: Được sử dụng nhằm tiếp nhận lệnh thoại và hỗ trợ chức năng nhận diện giọng nói. Quyền này chỉ được kích hoạt khi Người dùng chủ động sử dụng các tính năng liên quan, và có thể bị vô hiệu hóa bất kỳ lúc nào thông qua phần cài đặt thiết bị.
- Quyền truy cập Vị trí (GPS): Được sử dụng nhằm cung cấp các tiện ích như chỉ đường, cảnh báo tốc độ, cảnh báo giao thông và tín hiệu giao thông, cũng như các đề xuất dịch vụ theo khu vực và nội dung được cá nhân hóa dựa trên vị trí. Việc truy cập vị trí chỉ diễn ra khi có sự đồng ý rõ ràng từ Người dùng, và có thể được tắt bất kỳ lúc nào thông qua cài đặt thiết bị.
- Quyền truy cập Danh bạ và chức năng cuộc gọi: Được sử dụng giới hạn nhằm hỗ trợ thực hiện lệnh gọi thoại, chỉ khi tính năng này được tích hợp và Người dùng đã cấp quyền một cách rõ ràng. Dữ liệu truy cập không được chia sẻ hoặc sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài phạm vi chức năng đã được cho phép.
- Kết nối Internet: để gửi yêu cầu đến máy chủ của Kiki và nhận phản hồi thời gian thực.
- Truy cập thông báo (Notification access): để điều khiển trình phát media của hệ thống, cung cấp các tính năng liên quan đến phát nhạc và media.

Danh mục quyền truy cập nêu trên có thể được điều chỉnh, bổ sung theo từng thời kỳ nhằm phục vụ các tính năng hoặc dịch vụ mới của Kiki. VNG sẽ thông báo cho Người dùng thông qua phương tiện phù hợp, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc thông báo trong ứng dụng, trên thiết bị, thông qua email hoặc bằng website của Kiki.

Việc tiếp tục sử dụng Kiki được hiểu là sự đồng ý rõ ràng của Người dùng đối với việc Kiki truy cập các quyền liên quan như đã nêu tại thời điểm sử dụng.

8.3. Mục đích sử dụng dữ liệu

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

- Cung cấp và duy trì 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.

8.3. 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 hòa 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 biện pháp an ninh, bảo mật nào là an toàn tuyệt đối hay có thể chống lại được tất cả các "hacker", "tamper" (những người xâm nhập trái phép để lợi dụng thông tin). Do đó, trong trường hợp dữ liệu 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 rằng VNG được miễn trừ 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 từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền phù hợp với 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 các chính sách và tiêu chuẩn bảo mật tương đương với những quy định do VNG áp dụng.

8.4. Quyền của Người dùng

Người dùng, với tư cách là chủ thể dữ liệu, có các quyền sau đối với dữ liệu cá nhân của mình mà VNG thu thập và xử lý khi sử dụng Kiki:

- Quyền được thông báo về phạm vi, mục đích, phương thức và thời gian xử lý dữ liệu cá nhân;
- Quyền đồng ý hoặc từ chối cung cấp dữ liệu cá nhân hoặc cho phép xử lý các loại dữ liệu cụ thể theo quy định của pháp luật;
- Quyền truy cập dữ liệu, Người dùng được truy cập để xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật.
- Quyền yêu cầu chỉnh sửa, cập bao gồm đối với các dữ liệu cá nhân không chính xác, không còn phù hợp hoặc không còn mục đích xử lý;
- Quyền phản đối hoặc hạn chế xử lý dữ liệu theo quy định pháp luật;
- Quyền rút lại sự đồng ý đối với việc xử lý dữ liệu mà không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của hoạt động đã thực hiện trước thời điểm rút;
- Quyền xóa dữ liệu, Người dùng được xóa hoặc yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật.
- Quyền cung cấp dữ liệu, Người dùng được yêu cầu các bên liên quan cung cấp cho bản thân dữ liệu của mình.
- Quyền yêu cầu giải thích, khiếu nại hoặc tố cáo về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân không đúng quy định, gửi về địa chỉ: contact@kiki.zalo.ai.
- Các quyền khác theo Nghị Định 13/2023/NĐ-CP và/hoặc các quy định pháp luật khác có liên quan.

Trong trường hợp Người dùng có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến Quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc các vấn đề liên quan đến quyền của Chủ thể dữ liệu hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Người dùng, Người dùng vui lòng liên hệ trực tiếp tại địa chỉ: Z06 đường số 13, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh.

VNG có thể yêu cầu Người dùng thực hiện các bước xác minh danh tính trước khi xử lý các yêu cầu liên quan đến quyền của Người dùng, nhằm bảo đảm việc tuân thủ quy định pháp luật hiện hành cũng như phòng ngừa rủi ro và hạn chế phát sinh tranh chấp (nếu có).

8.5. Trách nhiệm của Người dùng

Người dùng có trách nhiệm:

- Bảo mật thông tin truy cập: Người dùng có trách nhiệm bảo mật tài khoản, mật khẩu, mã xác thực và các thông tin truy cập khác; tuyệt đối không chia sẻ các thông tin này với bất kỳ bên thứ ba nào.
- Chủ động bảo vệ thiết bị: Người dùng cần đảm bảo thiết bị sử dụng Kiki được cập nhật hệ điều hành và phần mềm bảo mật chính thức để tăng cường an toàn thông tin.
- Tuân thủ quy định về thu thập dữ liệu: Không được lợi dụng các tính năng thu thập dữ liệu của Kiki để thực hiện việc ghi âm, ghi hình, lưu trữ hoặc xử lý thông tin liên quan đến bên thứ ba mà chưa có sự đồng ý hợp pháp từ bên đó.
- Cung cấp dữ liệu chính xác: Khi đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân, Người dùng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết.
- Tôn trọng quyền riêng tư của người khác: Cam kết không sử dụng các chức năng của Kiki để thu thập thông tin từ người khác một cách trái phép hoặc không được sự đồng ý.
- Không can thiệp trái phép: Tuyệt đối không được xâm phạm, can thiệp hoặc làm suy yếu các cơ chế bảo mật, giới hạn kỹ thuật của Kiki hoặc của các thiết bị có tích hợp Kiki.
- Tuân thủ các nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu theo quy định của pháp luật Việt Nam (bao gồm Luật An toàn thông tin mạng, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân, Luật Giao dịch điện tử...).

Chúng tôi bảo lưu quyền xử lý, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền truy cập của Người dùng trong trường hợp phát hiện hành vi vi phạm bất kỳ quy định nào nêu trên. Đồng thời, Chúng tôi có quyền báo cáo và phối hợp với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

8.6. Giới hạn trách nhiệm

VNG không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ:

- Hành vi của bên thứ ba: Bao gồm, nhưng không giới hạn ở các hành vi truy cập trái phép, tấn công mạng, hoặc các hành vi gây tổn hại khác do bên thứ ba thực hiện, nằm ngoài khả năng kiểm soát hợp lý của Chúng tôi.
- Thiết bị hoặc phần mềm do Người dùng sử dụng: Bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc sử dụng thiết bị không đảm bảo an toàn, phần mềm lỗi thời hoặc không chính thức, dẫn đến nguy cơ ảnh hưởng đến tính bảo mật hoặc hiệu suất của dịch vụ Kiki.
- Hành vi vi phạm từ phía Người dùng: Bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc chia sẻ thông tin đăng nhập, sử dụng Kiki trái với các quy định tại Điều khoản này, hoặc không tuân thủ các hướng dẫn, khuyến nghị về bảo mật do Chúng tôi ban hành.

8.7. Chính sách về dữ liệu cá nhân

Ngoài các quy định cụ thể tại Điều khoản này, việc thu thập, sử dụng và bảo vệ dữ liệu cá nhân của Người dùng được quy định chi tiết trong Thỏa thuận sử dụng dịch vụ Zalo của VNG tại <https://zalo.vn/dieukhoan>, được VNG cập nhật theo từng thời kỳ.

Người dùng có trách nhiệm đọc kỹ Thỏa thuận sử dụng dịch vụ Zalo để hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của mình liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân. Việc tiếp tục truy cập hoặc sử dụng Kiki sẽ được hiểu là sự chấp thuận rõ ràng và đầy đủ của Người dùng đối với toàn bộ nội dung được quy định trong Thỏa thuận sử dụng dịch vụ Zalo, bao gồm việc VNG tiến hành xử lý dữ liệu cá nhân theo chính sách đó.

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 Kiki 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 Kiki.

Các tuyên bố miễn trừ trách nhiệm chung liên quan đến độ chính xác, tính sẵn sàng và bản chất dịch vụ của Kiki được quy định cụ thể tại Phần 14 – Miễn trừ trách nhiệm.

10. Sử dụng hợp lệ và cấm sử dụng (Permitted and Prohibited Uses)

10.1. Mục đích sử dụng hợp lệ

Người dùng chỉ được sử dụng Kiki trong phạm vi được cho phép theo Điều khoản này, vì mục đích hợp pháp, cá nhân và phi thương mại. Việc sử dụng hợp lệ bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tương tác với Kiki thông qua Thiết bị hỗ trợ Kiki để tra cứu thông tin, sử dụng các tính năng được cung cấp hoặc tích hợp;
- Nhập Đầu vào hợp pháp để nhận Đầu ra dưới dạng hỗ trợ, gợi ý hoặc phản hồi;
- Sử dụng các chức năng đã được VNG công bố chính thức và cấp phép sử dụng;
- Tuân thủ đầy đủ quy định pháp luật và không xâm phạm quyền hoặc lợi ích hợp pháp của bất kỳ cá nhân, tổ chức nào.

10.2. Các hành vi bị nghiêm cấm

Người dùng không được sử dụng Kiki cho bất kỳ mục đích nào trái với quy định tại Điều khoản này, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

a. *Hành vi xâm phạm hệ thống và nền tảng:*

- Truy cập trái phép vào hệ thống, dữ liệu, mã nguồn, giao diện lập trình ứng dụng (API) hoặc tài nguyên nội bộ của Kiki;
- Phá hoại, gây quá tải, làm gián đoạn hoặc làm suy giảm hiệu năng hoặc tính ổn định của Kiki;
- Sử dụng công cụ tự động (bot, script, crawler...) để truy xuất, thu thập, sao chép hoặc tái tạo bất kỳ phần nào của Kiki hoặc Đầu ra.

b. *Hành vi lạm dụng Nội dung người dùng:*

Người dùng cam kết không tạo ra, tải lên, phát tán hoặc sử dụng bất kỳ Nội dung nào có một trong các dấu hiệu sau:

- Vi phạm pháp luật Việt Nam hoặc điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên;
- Vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, quyền riêng tư, quyền nhân thân hoặc các quyền hợp pháp khác của bất kỳ cá nhân, tổ chức hoặc bên thứ ba nào;

- Chứa thông tin sai lệch, xuyên tạc, gây hiểu nhầm hoặc kích động thù địch, bạo lực, kỳ thị, phân biệt đối xử;
- Trái với thuần phong mỹ tục, đạo đức xã hội hoặc các tiêu chuẩn cộng đồng hợp lý; bao gồm nhưng không giới hạn ở các nội dung khiêu dâm, đồi trụy, bạo lực cực đoan, ngôn ngữ thô tục hoặc xúc phạm tôn giáo, sắc tộc;
- Xâm phạm đến trẻ em dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm việc gợi dục, khai thác hình ảnh, hoặc gây tổn hại về thể chất, tinh thần hoặc đạo đức cho trẻ em;
- Phổ biến hoặc cố gắng cho hành vi tự sát, tự gây hại hoặc bạo lực đối với bản thân hoặc người, vật khác;
- Mang tính chất gian lận, giả mạo, lừa đảo, mạo danh cơ quan/tổ chức/cá nhân, hoặc vi phạm niềm tin chính đáng của người dùng khác;
- Truyền bá mã độc, phần mềm độc hại, phần mềm gián điệp, mã khai thác hệ thống hoặc bất kỳ nội dung nào có khả năng gây tổn hại đến thiết bị, dữ liệu hoặc an ninh của Kiki, hệ thống VNG hoặc bên thứ ba khác;
- Cản trở, gây nhiễu, tấn công hệ thống hoặc làm ảnh hưởng đến hiệu năng, độ tin cậy hoặc tính bảo mật của Kiki;
- Sử dụng Đầu ra để huấn luyện hoặc phát triển mô hình trí tuệ nhân tạo khác, sản phẩm, dịch vụ hoặc hệ thống có tính chất cạnh tranh với Kiki hoặc với sản phẩm khác của VNG; hoặc
- Vi phạm chính sách công, đạo luật chuyên ngành, hoặc các giới hạn pháp lý có liên quan đến lĩnh vực hoạt động của người dùng (ví dụ: sử dụng Output để ra quyết định trong lĩnh vực tài chính, y tế, pháp lý, giáo dục mà không có chuyên môn hợp pháp).

c. Hành vi vi phạm pháp luật hoặc quyền riêng tư:

- Vi phạm bất kỳ quy định pháp luật hiện hành nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở: Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Luật Trẻ em, Luật Sở hữu trí tuệ và các luật khác;
- Sử dụng Kiki để tạo ra hoặc xử lý Dữ liệu cá nhân của bên thứ ba mà không có sự đồng ý hợp pháp;
- Sử dụng Kiki để ra quyết định tự động liên quan đến tín dụng, giáo dục, chăm sóc sức khỏe, pháp lý, hoặc các lĩnh vực chuyên môn mà không có sự xác minh của chuyên gia có thẩm quyền.

10.3. Biện pháp xử lý vi phạm

Trong trường hợp phát hiện hoặc có căn cứ cho rằng Người dùng vi phạm bất kỳ quy định nào trong Phần này, VNG có quyền:

- Tạm ngưng hoặc chấm dứt tài khoản hoặc quyền truy cập của Người dùng mà không cần thông báo trước;
- Gỡ bỏ, khóa hoặc vô hiệu hóa bất kỳ nội dung vi phạm nào;
- Lưu trữ và chuyển giao thông tin vi phạm cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
- Áp dụng các biện pháp pháp lý và kỹ thuật phù hợp để bảo vệ quyền lợi hợp pháp của VNG và cộng đồng người dùng.

11. Điều khoản thanh toán và phí dịch vụ (Payment Terms and Fees)

11.1. Phiên bản miễn phí và trả phí

Kiki được cung cấp dưới hai hình thức Phiên bản miễn phí (Free Version) và Phiên bản trả phí (Premium Version). Trong đó, Người dùng đăng ký Gói dịch vụ có thu phí theo Chu kỳ thanh toán tương ứng để sử dụng các tính năng nâng cao, cải tiến hiệu suất hoặc được ưu tiên hỗ trợ của Phiên bản trả phí.

Ngoài phí sử dụng Gói dịch vụ, Người dùng có thể phát sinh thêm các loại phí dịch vụ khác tùy theo chức năng sử dụng. Tất cả các loại phí bổ sung sẽ được công bố rõ ràng trước khi phát sinh nghĩa vụ thanh toán, và chỉ có hiệu lực khi Người dùng đồng ý.

Thông tin chi tiết về Gói dịch vụ, bao gồm phạm vi tính năng, giá cước, Chu kỳ thanh toán và điều kiện sử dụng, và các loại phí dịch vụ khác sẽ được công bố công khai bởi VNG trên nền tảng chính thức của Kiki và/hoặc tại điểm bán.

11.2. Phương thức thanh toán

Người dùng có thể thực hiện thanh toán thông qua một trong các phương thức được VNG hỗ trợ tại từng thời điểm, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Ví điện tử, thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ, tài khoản ngân hàng liên kết;
- Tính năng thanh toán trong ứng dụng hoặc thông qua nền tảng bên thứ ba được tích hợp với Kiki;
- Hệ thống thanh toán qua thiết bị hỗ trợ Kiki, nếu có.

Việc thanh toán được xem là hoàn tất khi hệ thống của VNG xác nhận đã nhận được số tiền tương ứng.

11.3. Gia hạn và hủy Gói dịch vụ

11.3.1 Gói dịch vụ Thanh toán định kỳ

- Trừ khi được quy định khác tại thời điểm đăng ký, các Gói dịch vụ thanh toán định kỳ (theo tháng, quý, năm...) sẽ tự động gia hạn và thanh toán vào mỗi Chu kỳ thanh toán, trừ khi Người dùng chủ động hủy gia hạn.
- Người dùng có thể hủy gia hạn thông qua giao diện quản lý tài khoản hoặc theo hướng dẫn của VNG.
- Việc hủy gia hạn được hiểu rằng Người dùng sẽ không tiếp tục thanh toán cho Chu kỳ thanh toán tiếp theo. Theo đó, Người dùng vẫn có thể dùng Gói dịch vụ đến hết thời gian đã được thanh toán.

11.3.2 Gói dịch vụ Thanh toán một lần

- Các Gói dịch vụ Thanh toán một lần (ví dụ: mua theo gói 6 tháng, 1 năm) sẽ tự động kết thúc khi hết thời hạn.
- Người dùng có thể mua lại Gói dịch vụ khi hết hạn.

11.3.3. Quy định chung về Hủy dịch vụ

- Người dùng có thể hủy Gói dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào, tuy nhiên sẽ không được hoàn tiền cho phần thời gian còn lại trong Chu kỳ thanh toán đã bắt đầu, trừ trường hợp được quy định tại chính sách hoàn tiền của VNG.

11.4. Chính sách hoàn tiền

Trừ khi có quy định rõ ràng khác từ VNG hoặc theo luật định, VNG không có nghĩa vụ hoàn tiền sau khi một Chu kỳ thanh toán đã bắt đầu, bao gồm cả các trường hợp:

- Người dùng không sử dụng dịch vụ trong suốt thời gian đã đăng ký;
- Người dùng vô tình đăng ký hoặc không nhận thấy gia hạn tự động;
- Người dùng bị chấm dứt quyền sử dụng, chấm dứt tài khoản hoặc bị cấm sử dụng dịch vụ của Kiki do vi phạm Điều khoản này.

Trường hợp việc hoàn tiền là bắt buộc theo quy định pháp luật, VNG sẽ thực hiện theo hình thức và thời gian được quy định tại chính sách hoàn tiền công khai.

11.5. Hủy thanh toán

Người dùng có thể gửi yêu cầu hủy giao dịch thanh toán trong một số trường hợp cụ thể, bao gồm:

- Giao dịch bị thực hiện nhầm, hoặc ngoài ý muốn Người dùng;
- Giao dịch xảy ra do lỗi hệ thống thanh toán được xác nhận;
- Giao dịch không tương ứng với giá, điều kiện sử dụng đã được công bố.

VNG sẽ tiếp nhận, xác minh và xử lý yêu cầu hủy thanh toán trong thời gian hợp lý theo chính sách công bố tại từng thời điểm. Trong mọi trường hợp, quyết định cuối cùng thuộc về VNG sau khi đánh giá tính hợp lệ của yêu cầu.

11.6. Từ chối thanh toán và gian lận

VNG có quyền tạm ngưng hoặc chấm dứt quyền truy cập Phiên bản trả phí hoặc Gói dịch vụ của Người dùng trong các trường hợp sau:

- Có dấu hiệu Người dùng sử dụng phương thức thanh toán không hợp lệ, từ chối thanh toán sau khi giao dịch đã hoàn tất, hoặc thực hiện hành vi gian lận trong quá trình thanh toán;
- Người dùng vi phạm bất kỳ nội dung nào của Điều khoản này, bao gồm nhưng không giới hạn ở: sử dụng trái phép Kiki, cung cấp Đầu vào vi phạm pháp luật, hoặc vi phạm quy định tại Phần 10 về hành vi bị cấm;
- Có yêu cầu hợp lệ từ cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật hiện hành.

Trong các trường hợp nêu trên, Người dùng không có quyền yêu cầu hoàn tiền cho phần dịch vụ còn lại (nếu có), và VNG có quyền thu thêm các khoản phí xử lý tổn thất (nếu có) phát sinh do hành vi vi phạm.

12. Chấm dứt dịch vụ (Termination of Services)

12.1. Chấm dứt bởi Người dùng

Người dùng có thể chấm dứt việc sử dụng Kiki bất kỳ lúc nào bằng cách:

- Ngừng sử dụng, ngừng truy cập và xóa Kiki khỏi Thiết bị hỗ trợ Kiki;
- Hủy Gói dịch vụ hoặc Tài khoản người dùng theo hướng dẫn chính thức từ VNG;
- Yêu cầu VNG hỗ trợ chấm dứt thông qua kênh liên hệ chính thức.

Việc chấm dứt bởi Người dùng không làm phát sinh nghĩa vụ hoàn tiền cho phần dịch vụ chưa sử dụng, trừ khi có quy định khác trong chính sách hoàn tiền của VNG.

12.2. Chấm dứt bởi VNG

VNG có thể, theo toàn quyền quyết định và không cần thông báo trước, tạm ngưng hoặc chấm dứt quyền truy cập của Người dùng vào toàn bộ hoặc một phần của Kiki trong các trường hợp sau:

- Người dùng vi phạm bất kỳ nội dung nào trong Điều khoản này;
- Có dấu hiệu sử dụng Kiki thực hiện các hành vi bị cấm hoặc gây rủi ro cho hệ thống, dữ liệu, Người dùng khác hoặc uy tín của VNG;
- Theo yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật;
- VNG ngừng cung cấp toàn bộ hoặc một phần dịch vụ Kiki vì lý do kỹ thuật, thương mại hoặc chiến lược.

12.3. Hệ quả của việc chấm dứt

Khi việc chấm dứt có hiệu lực:

- Người dùng mất quyền truy cập vào Tài khoản người dùng (nếu có), Đầu vào, Đầu ra hoặc bất kỳ dữ liệu nào liên quan trong Kiki, tùy vào chính sách lưu trữ và bảo vệ dữ liệu của VNG;
- Mọi Gói dịch vụ chưa kết thúc có thể bị hủy bỏ ngay lập tức, và Người dùng không có quyền yêu cầu hoàn tiền, trừ khi được quy định khác;
- VNG có thể lưu giữ hoặc xóa dữ liệu liên quan theo quy định pháp luật, chính sách bảo mật và thời gian lưu trữ nội bộ.

12.4. Không ảnh hưởng đến quyền khác

Việc chấm dứt theo Điều này không giới hạn quyền của VNG trong việc yêu cầu bồi thường thiệt hại; thực hiện các biện pháp pháp lý khác theo quy định pháp luật hoặc Điều khoản này hoặc xử lý các hành vi vi phạm đã xảy ra trong thời gian sử dụng trước đó.

13. Cam kết và tuyên bố của người dùng (User Representations and Warranties)

Bằng việc truy cập, sử dụng hoặc tương tác với Kiki, Người dùng cam kết và tuyên bố rằng:

- Người dùng là cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự hoặc là tổ chức có tư cách pháp nhân hợp pháp theo quy định pháp luật;
- Việc sử dụng Kiki hoàn toàn vì mục đích hợp pháp, không vi phạm đạo đức xã hội, thuần phong mỹ tục, quyền riêng tư, quyền sở hữu trí tuệ hoặc quyền hợp pháp của bên thứ ba;
- Người dùng đã đọc, hiểu rõ và đồng ý chịu sự ràng buộc của toàn bộ nội dung Điều khoản này;
- Mọi Đầu vào và Dữ liệu cá nhân được cung cấp là đúng sự thật, không sai lệch, không gây hiểu nhầm;
- Người dùng tự chịu mọi rủi ro phát sinh từ việc sử dụng Kiki và hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với Đầu vào, Đầu ra và Nội dung người dùng được tạo ra trong quá trình sử dụng.
- Việc tiếp tục sử dụng Kiki sau khi cập nhật Điều khoản hoặc thay đổi dịch vụ sẽ được hiểu là sự đồng ý tiếp tục chịu sự điều chỉnh bởi các điều khoản hiện hành tại thời điểm sử dụng.

14. Thỏa thuận miễn trừ trách nhiệm (Disclaimer of Warranties)

14.1. Dịch vụ được cung cấp bởi Kiki

Kiki được cung cấp cho Người dùng “nguyên trạng” (“as is”) và “theo khả năng hiện có” (“as available”), không kèm theo bất kỳ cam kết hoặc bảo đảm nào – dù rõ ràng hay ngụ ý – về hiệu suất, tính chính xác, tính phù hợp hoặc kết quả sử dụng.

Kiki là một trợ lý trí tuệ nhân tạo được thiết kế nhằm hỗ trợ Người dùng tương tác, tra cứu thông tin, thực hiện các lệnh cơ bản hoặc đề xuất nội dung dựa trên dữ liệu đầu vào của Người dùng. Kiki không phải là một dịch vụ thay thế con người hoặc chuyên gia trong bất kỳ lĩnh vực nào.

Người dùng hiểu và đồng ý rằng:

- Các phản hồi, đề xuất, câu trả lời hoặc nội dung được Kiki cung cấp chỉ mang tính hỗ trợ và tham khảo;
- Kiki không cung cấp tư vấn chuyên môn trong các lĩnh vực pháp lý, y tế, tài chính, giáo dục, kỹ thuật hoặc bất kỳ ngành nghề có điều kiện nào;
- Kiki không có khả năng xác minh thực tế, đánh giá đạo đức hoặc phân tích chuyên sâu như con người.

14.2. Tuyên bố miễn trừ bảo đảm

Trong phạm vi pháp luật cho phép, VNG từ chối tất cả các bảo đảm rõ ràng hoặc ngụ ý, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Bảo đảm về tính thương mại, tính phù hợp với một mục đích cụ thể hoặc tính không vi phạm quyền của bên thứ ba;
- Bảo đảm liên quan đến tính liên tục, độ tin cậy, hiệu suất hoặc kết quả từ việc sử dụng Kiki;
- Bảo đảm rằng Đầu ra từ Kiki sẽ không chứa sai sót, thông tin gây hiểu nhầm hoặc không phù hợp.

14.3. Người dùng kiểm soát việc sử dụng

Người dùng hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với:

- Việc sử dụng, chia sẻ hoặc áp dụng bất kỳ Đầu ra nào do Kiki tạo ra;
- Mọi hành động, quyết định hoặc hệ quả (bao gồm nhưng không giới hạn ở tổn thất tài chính, hậu quả pháp lý hoặc ảnh hưởng tinh thần) phát sinh từ việc sử dụng Kiki;
- Việc không tham khảo ý kiến từ các chuyên gia trong những lĩnh vực đòi hỏi tư vấn chuyên môn, chính thống hoặc được cấp phép hành nghề.

VNG khuyến nghị Người dùng luôn kiểm chứng Đầu ra trước khi áp dụng trong các tình huống có hệ quả quan trọng, và nên tham khảo ý kiến chuyên gia nếu cần.

14.4. Giới hạn trách nhiệm pháp lý

Trong mọi trường hợp, VNG và các bên liên quan không chịu trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ thiệt hại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng hoặc không thể sử dụng Kiki, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, mang tính hệ quả hoặc mất mát về thu nhập, dữ liệu hoặc uy tín;
- Mọi thiệt hại phát sinh từ hành vi hoặc nội dung của Người dùng hoặc bên thứ ba;
- Việc sử dụng hoặc phụ thuộc vào Đầu ra được tạo ra bởi Kiki để đưa ra quyết định pháp lý, tài chính, y tế, giáo dục hoặc chuyên môn khác mà không có sự tư vấn hợp lệ từ chuyên gia;
- Sự cố từ thiết bị, phần mềm, kết nối mạng, vi phạm bảo mật, tấn công mạng hoặc sự kiện bất khả kháng.

Trong mọi trường hợp, tổng mức trách nhiệm của VNG đối với mọi yêu cầu, khiếu nại hoặc tranh chấp liên quan đến việc sử dụng Kiki sẽ không vượt quá tổng số tiền mà Người dùng đã thực tế thanh toán cho VNG trong vòng sáu (06) tháng gần nhất trước thời điểm phát sinh khiếu nại, nếu có.

Nếu Người dùng sử dụng Kiki theo hình thức miễn phí, VNG không có bất kỳ trách nhiệm tài chính nào đối với Người dùng, ngoại trừ các nghĩa vụ bắt buộc theo quy định pháp luật.

14.5. Không ảnh hưởng đến quyền bảo vệ theo pháp luật

Không nội dung nào trong Điều khoản này được hiểu là hạn chế hoặc loại trừ bất kỳ quyền nào của Người dùng được bảo vệ theo quy định pháp luật bắt buộc (ví dụ: quyền lợi của người tiêu dùng theo Luật Việt Nam). Tuy nhiên, các giới hạn trách nhiệm này sẽ được áp dụng tối đa trong phạm vi mà pháp luật cho phép.

15. Luật điều chỉnh và cơ quan tài phán (Governing Law and Jurisdiction)

BẠN VÀ VNG ĐỒNG Ý TUÂN THỦ THEO LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THEO THẨM QUYỀN TÀI PHÁN NHƯ SAU:

15.1. Luật điều chỉnh

Toàn bộ nội dung của Điều khoản này, bao gồm những không giới hạn ở việc hình thành, hiệu lực, giải thích, thực hiện và chấm dứt Điều khoản, sẽ được điều chỉnh và giải thích theo pháp luật Việt Nam, không phụ thuộc vào bất kỳ nguyên tắc xung đột pháp luật nào.

15.2. Thẩm quyền tài phán

Trong trường hợp không thể giải quyết theo cơ chế thương lượng hoặc hòa giải (nêu tại Phần 16), mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Điều khoản này sẽ được giải quyết bằng trọng tài tại Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) theo Quy tắc tố tụng trọng tài của VIAC đang có hiệu lực tại thời điểm phát sinh tranh chấp.

Các bên thống nhất các nội dung sau:

- **Thủ tục trọng tài:** Thủ tục rút gọn sẽ được áp dụng nếu thuộc trường hợp có thể áp dụng thủ tục rút gọn theo Quy tắc tố tụng trọng tài của VIAC.
- **Số lượng Trọng tài viên:** 01 (một) Trọng tài viên duy nhất được chỉ định bởi VIAC theo Quy tắc tố tụng trọng tài của VIAC.
- **Địa điểm trọng tài:** TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- **Ngôn ngữ trọng tài:** Tiếng Việt.

Quy trình tố tụng trọng tài sẽ được tiến hành theo các quy định chi tiết tại Quy tắc tố tụng trọng tài của VIAC.

16. Giải quyết tranh chấp (Dispute Resolution)

BẠN VÀ VNG ĐỒNG Ý THỰC HIỆN THEO CÁC QUY ĐỊNH VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP SAU:

16.1. Giải quyết khiếu nại của Người dùng

Người dùng có quyền gửi khiếu nại, phản hồi hoặc yêu cầu giải thích liên quan đến việc sử dụng Kiki hoặc việc thực hiện Điều khoản này đến VNG thông qua kênh liên hệ chính thức được nêu tại Phần 20 – Thông tin liên hệ.

VNG sẽ tiếp nhận, xác minh và phản hồi khiếu nại của Người dùng trong thời hạn không quá 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin khiếu nại hợp lệ.

16.2. Giải quyết tranh chấp

Nếu sau khi thực hiện quy trình giải quyết khiếu nại, hai bên không đạt được tiếng nói chung, các tranh chấp phát sinh sẽ được giải quyết theo cơ chế sau:

a) Thương lượng và hòa giải

Bên có khiếu nại hoặc tranh chấp phải gửi văn bản thông báo đến bên còn lại, nêu rõ nội dung tranh chấp, yêu cầu cụ thể, căn cứ pháp lý hoặc thực tế và các tài liệu liên quan (nếu có).

Các bên có trách nhiệm hợp tác thiện chí trong thời hạn tối đa 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày nhận được thông báo tranh chấp, để tiến hành thương lượng và/hoặc hòa giải.

Trong thời gian thương lượng, các bên tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ không bị tranh chấp theo Điều khoản này.

b) Trọng tài

Nếu sau thời hạn nêu trên, các bên không đạt được thỏa thuận hoặc không giải quyết được tranh chấp bằng thương lượng hoặc hòa giải, thì tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết bằng trọng tài theo quy định tại Mục 15.2 của Điều khoản này.

Việc khởi kiện chỉ có thể được thực hiện sau khi bên khởi kiện chứng minh đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thương lượng/hòa giải theo quy trình nêu trên, trừ khi có nguy cơ thiệt hại khẩn cấp cần bảo vệ khẩn cấp quyền và lợi ích hợp pháp.

17. Liên kết bên thứ ba (Third-Party Links and Integrations)

17.1. Tích hợp dịch vụ bên thứ ba

Trong quá trình sử dụng Kiki, Người dùng có thể truy cập, sử dụng hoặc tương tác với các Dịch vụ của bên thứ ba, bao gồm những không giới hạn ở:

- Ứng dụng bản đồ, dẫn đường, dự báo thời tiết;
- Dịch vụ nhạc trực tuyến, nghe – gọi thoại, tìm kiếm thông tin, thanh toán hoặc chuyển tiền;
- Các nền tảng dữ liệu, API hoặc phần mềm được tích hợp trong Kiki, thông qua Thiết bị hỗ trợ Kiki hoặc thông qua nền tảng của VNG.

Các Dịch vụ của bên thứ ba có thể được vận hành, kiểm soát và duy trì bởi các tổ chức, cá nhân không thuộc VNG.

17.2. Không kiểm soát và miễn trừ trách nhiệm

VNG không kiểm soát và không chịu trách nhiệm đối với:

- Nội dung, độ chính xác, chính sách bảo mật hoặc hành vi thu thập dữ liệu của Dịch vụ của bên thứ ba;
- Bất kỳ tổn thất, thiệt hại, rủi ro, khiếu nại nào phát sinh từ việc Người dùng sử dụng các dịch vụ, liên kết hoặc API do bên thứ ba cung cấp;
- Việc Dịch vụ của bên thứ ba bị gián đoạn, dừng hoạt động, thay đổi chính sách hoặc ngừng tích hợp với Kiki.

Việc tích hợp hoặc liên kết không được hiểu là hành vi xác nhận, bảo trợ hoặc đại diện cho chất lượng của Dịch vụ của bên thứ ba đó bởi VNG.

17.3. Chính sách và điều khoản riêng biệt

Mỗi Dịch vụ của bên thứ ba có thể áp dụng các điều khoản sử dụng và chính sách bảo mật riêng biệt. Người dùng có trách nhiệm đọc kỹ và hiểu rõ các chính sách này trước khi sử dụng.

Việc tiếp tục sử dụng các Dịch vụ của bên thứ ba thông qua Kiki sẽ được hiểu là sự đồng ý rõ ràng của Người dùng đối với các điều khoản và điều kiện do bên thứ ba công bố.

17.4. Giới hạn tích hợp

Việc tích hợp Dịch vụ của bên thứ ba có thể bị giới hạn theo:

- Loại Thiết bị hỗ trợ Kiki;
- Khu vực địa lý, ngôn ngữ hoặc yêu cầu pháp lý đặc thù;
- Chính sách kinh doanh hoặc kỹ thuật của VNG tại từng thời điểm.

VNG có quyền thay đổi, ngắt kết nối, giới hạn hoặc tạm ngừng tích hợp với bất kỳ Dịch vụ của bên thứ ba nào mà không cần thông báo trước, trừ khi pháp luật quy định khác.

18. Điều khoản bất khả kháng (Force Majeure)

18.1. Định nghĩa sự kiện bất khả kháng

“Sự kiện bất khả kháng” là bất kỳ sự kiện xảy ra một cách khách quan mà VNG không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù VNG đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão, dịch bệnh, hoặc các hiện tượng thiên nhiên tương tự;
- Chiến tranh, bạo loạn, đình công, khủng bố, phong tỏa, biểu tình quy mô lớn;
- Sự thay đổi chính sách pháp luật, cấm vận, hoặc quyết định/hành động của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Sự cố kỹ thuật nghiêm trọng như mất kết nối Internet diện rộng, mất điện lưới, tấn công mạng diện rộng, lỗi hệ thống phần cứng nghiêm trọng không thể khôi phục trong thời gian hợp lý;
- Sự ngừng cung cấp hoặc gián đoạn từ nhà cung cấp hạ tầng, bên thứ ba quan trọng liên quan đến việc vận hành Kiki.

18.2. Miễn trừ trách nhiệm

Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, VNG không phải chịu trách nhiệm đối với việc chậm trễ, gián đoạn hoặc không thể thực hiện nghĩa vụ theo Điều khoản này, trong phạm vi bị ảnh hưởng bởi sự kiện đó.

VNG không phải bồi thường bất kỳ tổn thất, thiệt hại hoặc nghĩa vụ nào phát sinh từ hoặc liên quan đến sự kiện bất khả kháng.

18.3. Nghĩa vụ thông báo

VNG có trách nhiệm thông báo đến Người dùng, bằng cách thông báo trực tiếp hoặc gián tiếp qua các kênh chính thức, về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng trong thời gian hợp lý, kèm theo thông tin cơ bản về:

- Bản chất sự kiện;
- Phạm vi ảnh hưởng;
- Thời gian dự kiến ảnh hưởng hoặc khôi phục;
- Biện pháp khắc phục đang được áp dụng (nếu có).

18.4. Hiệu lực tiếp tục của Điều khoản

Trừ khi có quy định khác, Điều khoản này vẫn giữ nguyên hiệu lực trong và sau thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng. Việc tạm ngừng thực hiện một phần nghĩa vụ trong thời gian bị ảnh hưởng không đồng nghĩa với việc từ bỏ toàn bộ quyền hoặc nghĩa vụ khác theo Điều khoản.

19. Thay đổi điều khoản sử dụng (Modifications to Terms of Use)

19.1. Quyền sửa đổi

VNG có quyền sửa đổi, cập nhật hoặc bổ sung Điều khoản Sử dụng này bất kỳ lúc nào để phù hợp với:

- Thay đổi trong quy định pháp luật;
- Cập nhật tính năng, dịch vụ hoặc mô hình hoạt động của Kiki;
- Điều chỉnh chính sách nội bộ hoặc theo chỉ đạo từ cơ quan có thẩm quyền.

19.2. Hình thức và thời điểm thông báo

Các sửa đổi sẽ được công bố qua một hoặc nhiều hình thức sau:

- Trên website chính thức của Kiki;
- Trong ứng dụng hoặc giao diện tích hợp của Kiki;
- Qua email, thông báo đẩy hoặc các phương tiện thông tin khác mà VNG cho là phù hợp.

Các sửa đổi sẽ có hiệu lực kể từ ngày được công bố, trừ khi VNG nêu rõ hiệu lực khác trong thông báo.

19.3. Sự đồng ý ngầm định

Việc Người dùng tiếp tục sử dụng Kiki sau thời điểm Điều khoản được sửa đổi có hiệu lực sẽ được hiểu là sự đồng ý rõ ràng và đầy đủ của Người dùng đối với nội dung được cập nhật.

Nếu Người dùng không đồng ý với các sửa đổi, vui lòng ngừng sử dụng Kiki và thực hiện quy trình chấm dứt được quy định tại Phần 12.

20. Thông tin liên hệ (Contact Information)

20.1. Kênh liên hệ chính thức

Mọi phản hồi, câu hỏi, khiếu nại hoặc yêu cầu liên quan đến Điều khoản Sử dụng này có thể được gửi đến VNG thông qua một trong các kênh sau:

- **Email:** contact@kiki.zalo.ai
- **Website chính thức:** <https://kiki.zalo.ai>
- **Địa chỉ thư tín:** Công ty Cổ phần VNG, Khu chế xuất Tân Thuận, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam (hoặc địa chỉ được VNG cập nhật tại từng thời điểm)

20.2. Thời gian phản hồi

VNG cam kết tiếp nhận và xử lý thông tin Người dùng trong thời gian hợp lý, ưu tiên các trường hợp liên quan đến:

- Khiếu nại về tài khoản, thanh toán, quyền riêng tư, quyền đối với dữ liệu cá nhân;
- Vi phạm nội dung hoặc hành vi bị cấm;
- Báo cáo sự cố kỹ thuật nghiêm trọng.

21. Điều khoản chung

- Điều khoản này cấu thành toàn bộ thỏa thuận giữa VNG và Người dùng liên quan đến việc sử dụng Kiki, và thay thế mọi thỏa thuận, cam kết hoặc trao đổi trước đó, bằng văn bản hoặc miệng, nếu có.
- Nếu bất kỳ điều khoản nào bị xem là không hợp pháp, không còn hiệu lực hoặc không thể thực thi, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các phần còn lại, trong phạm vi tối đa có thể.
- Việc VNG không thực hiện, hoặc trì hoãn thực hiện bất kỳ quyền nào theo Điều khoản này sẽ không được hiểu là sự từ bỏ quyền đó, cũng như không ảnh hưởng đến việc thực hiện quyền đó trong tương lai. Việc từ bỏ bất kỳ quyền hoặc biện pháp xử lý nào theo Điều khoản này chỉ có hiệu lực nếu được lập thành văn bản và do đại diện hợp pháp của VNG ký xác nhận rõ ràng.
- Trong trường hợp có sự khác biệt giữa bản tiếng Việt và bản dịch sang ngôn ngữ khác của Điều khoản này, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

Điều khoản này có hiệu lực kể từ ngày được VNG công bố chính thức và sẽ được cập nhật theo từng thời kỳ, phù hợp quy định tại Phần 19 Điều khoản này.