



NewEra Inc.

R e i m a g i n e d

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NEXA

(Ban hành kèm Quyết định số 15b/QĐ-TGD ngày 09/09/2026

của Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần NewEra Inc)

Phiên bản: 2.2

Ngày Hiệu Lực: 09/09/2026

Cập nhật ngày: 09/09/2026

Chào mừng bạn đã đến với **NEXA - Hệ thống giải pháp công nghệ số cung cấp các tiện ích hỗ trợ làm việc trực tuyến, tích hợp đa kênh, ứng dụng trí tuệ nhân tạo dành cho khách hàng doanh nghiệp** trên Ứng Dụng NEXA hoặc Website NEXA được phát triển, quản lý, vận hành bởi NEWERA. Việc bảo vệ quyền lợi hợp pháp, dữ liệu cá nhân, an toàn, bảo mật thông tin của Khách Hàng và Người Dùng là ưu tiên hàng đầu của NEWERA. Khách Hàng, Người Dùng vui lòng đọc kỹ các điều khoản và điều kiện cụ thể dưới đây trước khi lựa chọn và sử dụng Dịch Vụ NEXA.

Điều 1. Quy Định Chung

1. Điều Khoản Và Điều Kiện Sử Dụng NEXA (“**Điều Khoản Dịch Vụ**”) này bao gồm các điều khoản, điều kiện, thông báo và đồng ý về xử lý dữ liệu cá nhân, quy định các quyền, nghĩa vụ, giới hạn trách nhiệm pháp lý và các điều kiện kỹ thuật khi Người Dùng tải, cài đặt, truy cập, sử dụng ứng dụng trên thiết bị di động, trình duyệt web để sử dụng Dịch Vụ NEXA.
2. Điều Khoản Dịch Vụ này là thỏa thuận pháp lý mang tính ràng buộc giữa NEWERA (là “**Nhà Cung Cấp**”) và Khách Hàng bao gồm cả Người Dùng của Khách Hàng (là “**Bên Sử Dụng Dịch Vụ**”). Điều Khoản Dịch Vụ này cấu thành toàn bộ sự đồng thuận giữa các Bên liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ NEXA.
3. Dịch Vụ NEXA hiện được cung cấp trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam theo Điều Khoản Dịch Vụ này. Trường hợp cung cấp Dịch Vụ NEXA ngoài lãnh thổ Việt Nam, NEWERA sẽ thông báo trên Ứng Dụng NEXA và trang thông tin điện tử (website) chính thức của NEWERA.
4. Việc xác nhận sự đồng ý với Điều Khoản Dịch Vụ này trên Ứng Dụng NEXA và/hoặc trình duyệt web được hiểu là Người Dùng đồng ý đã đọc, đã hiểu rõ, đã được giải thích và cam kết tuân thủ toàn bộ nội dung của Điều Khoản Dịch Vụ này và quy chế, quy định, quy trình, hướng dẫn sử dụng Dịch Vụ NEXA (nếu có ban hành về sau) (sau đây gọi chung là “**Chính Sách**”). Các Chính sách này là nội dung cấu thành Điều Khoản Dịch Vụ này. Trường hợp Khách Hàng và/hoặc Người

Dùng không đồng ý với một phần hoặc toàn bộ Điều Khoản Dịch Vụ này, NEWERA có quyền hạn chế, tạm ngừng, ngừng việc cung cấp bất kỳ Dịch Vụ NEXA cho Người Dùng do không có đầy đủ các thông tin, dữ liệu để thực hiện cung cấp các Dịch Vụ NEXA đó cho Người Dùng.

5. Để làm rõ, các Bên thống nhất nguyên tắc ưu tiên áp dụng như sau: (i) trong trường hợp có sự khác biệt giữa Điều Khoản Dịch Vụ này và Chính Sách, các điều khoản của Chính Sách sẽ có hiệu lực ưu tiên áp dụng so với Điều Khoản Dịch Vụ; (ii) trong trường hợp có sự khác biệt giữa Điều Khoản Dịch Vụ này và các thỏa thuận cụ thể khác đã được ký kết giữa NEWERA và Khách Hàng bằng văn bản hoặc phương thức điện tử ("**Hợp Đồng**"), các quy định tại Hợp Đồng này sẽ có hiệu lực ưu tiên áp dụng so với Điều Khoản Dịch Vụ này.
6. Không ảnh hưởng bởi Điều 1.5 của Điều Khoản Dịch Vụ này:
 - a) Các vấn đề về bảo vệ dữ liệu cá nhân chưa được quy định tại Điều Khoản Dịch Vụ này sẽ thực hiện theo Chính Sách Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của NEWERA đăng tải trên Ứng Dụng NEXA và website: <https://nexa.newera.inc>;
 - b) Trường hợp có sự khác biệt về cùng một vấn đề liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân giữa Điều Khoản Dịch Vụ này và Chính Sách Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân thì các nội dung của Chính Sách Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân được ưu tiên áp dụng.
7. Việc NEWERA không thực hiện, hoặc trì hoãn thực hiện bất kỳ quyền nào theo Điều Khoản Dịch Vụ 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 Dịch Vụ này chỉ có hiệu lực nếu được lập thành văn bản và do người đại diện hợp pháp của NEWERA ký xác nhận và đóng dấu doanh nghiệp của NEWERA.
8. NEWERA bảo lưu quyền được sửa đổi, bổ sung bất kỳ hoặc toàn bộ nội dung của Điều Khoản Dịch Vụ này tại bất kỳ thời điểm nào khi cần thiết thông qua việc đăng tải công khai nội dung Điều Khoản Dịch Vụ đã được sửa đổi, bổ sung trên Ứng Dụng NEXA, Website NEXA theo quyết định của NEWERA tại từng thời điểm mà không cần sự đồng ý trước của Khách Hàng và Người Dùng, tuy nhiên, NEWERA sẽ thông báo cho Khách Hàng và Người Dùng biết trước khi áp dụng. Nếu Khách Hàng và Người Dùng không đồng ý với bất kỳ nội dung sửa đổi, bổ sung nào của Điều Khoản Dịch Vụ này, Khách Hàng và Người Dùng vui lòng không tiếp tục sử dụng Dịch Vụ NEXA. Khách Hàng và Người Dùng đồng ý rằng Khách Hàng và Người Dùng có trách nhiệm thường xuyên xem xét các nội dung được sửa đổi, bổ sung của Điều Khoản Dịch Vụ này. Việc Khách Hàng và/hoặc Người Dùng tiếp tục sử dụng Dịch Vụ NEXA sau khi các sửa đổi, bổ sung này được đăng tải trên ứng dụng/trang thông tin điện tử của NEWERA có nghĩa là

Khách Hàng, Người Dùng thừa nhận và đồng ý với các nội dung được sửa đổi, bổ sung đó.

9. Điều Khoản Dịch Vụ này có hiệu lực kể từ Ngày Hiệu Lực và sẽ được sửa đổi, bổ sung theo từng thời kỳ phù hợp theo quy định tại Điều Khoản Dịch Vụ này, và thay thế cho các điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch Vụ NEXA đã công bố trước Ngày Hiệu Lực (nếu có).
10. Điều Khoản Dịch Vụ này được lập bằng tiếng Việt và có hiệu lực pháp lý ràng buộc các bên liên quan. Trong trường hợp Điều Khoản Dịch Vụ này được dịch sang bất kỳ ngôn ngữ nào khác, bản dịch đó chỉ có giá trị tham khảo. Nếu có bất kỳ sự khác biệt hay mâu thuẫn nào giữa bản dịch tiếng nước ngoài và bản tiếng Việt, bản tiếng Việt sẽ được áp dụng.

Điều 2. Giải Thích Từ Ngữ

1. **NEWERA:** có nghĩa là Công ty Cổ phần NEWERA INC, một doanh nghiệp được thành lập và hoạt động theo quy định pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0319377258 do Phòng Đăng ký kinh doanh Thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 23/01/2026 và các lần thay đổi về sau (nếu có), và công ty con, công ty thành viên, công ty liên kết (nếu có) (gọi chung là “**Đơn Vị Thành Viên**”).
2. **Khách Hàng/KH:** có nghĩa là các doanh nghiệp có ý định hoặc đã đăng ký mở Tài Khoản giao dịch và sử dụng Dịch Vụ NEXA trên cơ sở hợp đồng ký kết giữa Khách Hàng và NEWERA.
3. **Hợp Đồng:** có nghĩa là thỏa thuận được thống nhất ký kết (bằng văn bản hoặc phương thức điện tử) giữa Khách Hàng và NEWERA về việc cung cấp và sử dụng Dịch Vụ NEXA với điều khoản và điều kiện cụ thể bên cạnh Điều Khoản Dịch Vụ này trên cơ sở bày tỏ ý chí và thống nhất ý chí giữa hai Bên.
4. **Người Dùng/Người Dùng Cuối/Bạn/Chủ Thẻ Dữ Liệu:** có nghĩa là (i) Khách Hàng và (ii) Người Lao Động của Khách Hàng và/hoặc (iii) bất kỳ cá nhân nào được Khách Hàng chỉ định và chấp thuận cho sử dụng Dịch Vụ NEXA theo Hợp Đồng giữa Khách Hàng và NEWERA.
5. **Người Lao Động/NLĐ:** có nghĩa là cán bộ, chuyên viên, nhân viên và bất kỳ người lao động nào (không phân biệt ký kết hợp đồng lao động chính thức hay thử việc) của Khách Hàng.
6. **NEXA Nội Bộ:** có nghĩa là hệ thống NEXA được sử dụng cho hoạt động nội bộ của NEWERA với Người Dùng là Người Lao Động, chuyên gia của NEWERA sẽ được điều chỉnh bởi Điều Khoản Dịch Vụ này, trừ khi có quy định khác bằng văn bản nội bộ của NEWERA. Để tránh hiểu nhầm, phạm vi hoạt động của NEXA Nội Bộ hoàn toàn độc lập, tách biệt với Dịch Vụ NEXA cung cấp cho Khách Hàng theo Hợp Đồng.

7. **Thiết bị:** có nghĩa là các phần cứng vật lý theo tiêu chuẩn kỹ thuật phù hợp theo hướng dẫn của NEWERA được KH/Người Dùng dùng để truy cập vào Tài Khoản cho mục đích sử dụng Dịch Vụ NEXA.
8. **Nội Dung Người Dùng:** có nghĩa là nội dung dưới dạng văn bản, hình ảnh, âm thanh và các dạng thể hiện khác do Người Dùng đăng tải, truyền dẫn, chia sẻ, xử lý, lưu trữ trên hệ thống NEXA hoặc hệ thống riêng của Khách Hàng thông qua Ứng Dụng NEXA trong quá trình sử dụng các Dịch Vụ NEXA phù hợp với Điều Khoản Dịch Vụ này và tuân thủ pháp luật về an toàn, bảo mật thông tin.
9. **NEXA:** có nghĩa là một hệ thống giải pháp công nghệ số cung cấp các công cụ và tiện ích hỗ trợ làm việc trực tuyến ứng dụng AI dành cho doanh nghiệp do NEWERA phát triển, quản lý và vận hành, cho phép Người Dùng sử dụng các Dịch Vụ NEXA thông qua Tài Khoản, bao gồm Ứng Dụng NEXA và Website NEXA (trình duyệt web) và tất cả các Dịch Vụ NEXA đã tích hợp với nhau, cung cấp trong từng thời kỳ.
10. **Ứng Dụng NEXA:** có nghĩa là ứng dụng cài đặt trên thiết bị di động có nối mạng hoặc trình duyệt web cho phép Người Dùng truy cập bằng Tài Khoản để sử dụng Tiện Ích NEXA.
11. **Website NEXA (trình duyệt web):** có nghĩa là trang thông tin điện tử được thiết lập bởi NEWERA để cho phép Người Dùng truy cập bằng Tài Khoản để sử dụng Dịch Vụ NEXA tại <https://app.nexa.newera.inc/>.
12. **Tài Khoản/Tài Khoản Người Dùng:** có nghĩa là một tập hợp thông tin đại diện duy nhất cho Người Dùng trong NEXA, được sử dụng để đăng nhập, truy cập và sử dụng Dịch Vụ NEXA được cung cấp theo Điều Khoản Dịch Vụ này.
13. **“Dịch Vụ NEXA” hoặc “Tiện Ích NEXA” hoặc “Dịch Vụ”:** có nghĩa là các tiện ích hỗ trợ làm việc trực tuyến, tích hợp đa kênh, ứng dụng trí tuệ nhân tạo dành cho khách hàng doanh nghiệp cung cấp bởi NEWERA như quy định tại Điều 3 Điều Khoản Dịch Vụ này.
14. **Trí Tuệ Nhân Tạo/AI:** có nghĩa là việc thực hiện bằng điện tử các năng lực trí tuệ của con người, bao gồm học tập, suy luận, nhận thức, phán đoán và hiểu ngôn ngữ tự nhiên.
15. **Hệ Thống Trí Tuệ Nhân Tạo/Hệ Thống AI:** có nghĩa là hệ thống dựa trên máy, được thiết kế để thực hiện các năng lực trí tuệ nhân tạo với các mức độ tự chủ khác nhau, có khả năng tự thích nghi sau khi được triển khai; căn cứ vào các mục tiêu được xác định rõ ràng hoặc được hình thành một cách ngầm định, hệ thống suy luận từ dữ liệu đầu vào để tạo ra các đầu ra như dự đoán, nội dung, khuyến nghị hoặc quyết định có thể gây ảnh hưởng tới môi trường vật lý hoặc môi trường số.
16. **Ngày Làm Việc:** có nghĩa là các ngày trong tuần và không gồm các ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày lễ, Tết theo quy định của pháp luật Việt Nam, các ngày nghỉ bù của những ngày lễ, Tết này, và các ngày nghỉ do NEWERA công bố trong từng thời kỳ.

17. **Ngày:** là ngày theo lịch.
18. **Tháng:** là tháng theo lịch.
19. **Giờ Làm Việc:** khoảng thời gian trong Ngày Làm Việc; trong đó: buổi sáng từ 08 giờ 30 đến 12 giờ 00, buổi chiều từ 13 giờ 30 đến 18 giờ 00.
20. **Quy Định Pháp Luật:** bao gồm toàn bộ các quy định pháp luật của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam như Bộ luật, Luật, Pháp lệnh, Nghị định, Nghị quyết, Quyết định, Thông tư, và các văn bản quy phạm pháp luật khác hiện hành.

Trong Điều Khoản Dịch Vụ này, bất kỳ dẫn chiếu nào đến bất cứ Quy Định Pháp Luật nào thì sẽ bao gồm cả những quy định, văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc các văn bản thay thế chúng. Trường hợp pháp luật có sự thay đổi dẫn đến các nội dung của Điều Khoản Dịch Vụ này trái với Quy Định Pháp Luật hoặc có những thuật ngữ, từ ngữ, vấn đề mà Điều Khoản Dịch Vụ này chưa quy định thì sẽ được hiểu và thực hiện theo Quy Định Pháp Luật đó.

Điều 3. Dịch Vụ NEXA Và Tài Khoản Người Dùng

1. Giai đoạn hiện nay, theo Điều Khoản Dịch Vụ này và tùy thuộc vào Hợp Đồng cụ thể (nếu có), NEWERA cung cấp một hoặc một số Dịch Vụ NEXA sau đây cho Khách Hàng theo nguyên tắc “Nguyên Trạng” (As-is), bao gồm:
 - a) **Trò Chuyện (NEXA Chat):** NEXA Chat là tiện ích của Nexa cho phép Người Dùng giao tiếp (riêng tư) với nhau thông qua: hỗ trợ nhắn tin (1-1) riêng tư, nhóm (group) nội bộ, kênh (channel) nội bộ, chủ đề (topic) và luồng hội thoại (thread) lựa chọn. NEXA Chat tích hợp các tính năng đính kèm tệp, ghi âm, bộ biểu tượng cảm xúc (emoji reaction) và tìm kiếm toàn văn (full-text search). NEXA tham gia trực tiếp vào hội thoại dựa trên kho tri thức của từng kênh, đi kèm hệ thống ứng dụng nhỏ (mini-apps) nhúng trong NEXA (giúp quản lý công việc, chi phí, danh sách việc cần làm, ...) và cơ chế kiểm soát, phê duyệt các hành động nhạy cảm.
 - b) **Tác Tử Trí Tuệ Nhân Tạo (NEXA Agent):** NEXA Agent là tiện ích của NEXA được cấu hình có “nhân cách” riêng, bộ kỹ năng chuyên biệt và bộ nhớ phân tầng (nóng/ấm/lạnh) giúp duy trì ngữ cảnh xuyên suốt các phiên làm việc. NEXA Agent có khả năng phối hợp làm việc nhóm, ủy thác tác vụ, lập lịch, chạy nền, tóm tắt tài liệu và ghi biên bản cuộc họp. An toàn vận hành của tiện ích này được bảo vệ qua nhiều lớp kiểm duyệt hệ thống (ToolGuard) và quy trình phê duyệt (Approval workflow).
 - c) **Kết Nối Hệ Thống (Connectors):** Connectors là tiện ích tích hợp cho phép NEXA kết nối và tương tác có kiểm soát với các hệ thống dữ liệu, ứng dụng của Khách Hàng hoặc bên thứ ba do chính Khách Hàng lựa chọn kết nối. Việc kết nối này được thực hiện dựa trên thỏa thuận, cấp phép hoặc theo lựa chọn của chính Khách Hàng và/hoặc Người Dùng, bao gồm:

- i) **Công cụ năng suất (Productivity):** Gmail, Lịch Google (Google Calendar), Google Drive, Google Sheets, Microsoft Outlook.
 - ii) **Quản lý dự án và Phát triển:** GitHub, GitLab, Atlassian (Jira/Confluence).
 - iii) **Hạ tầng và Dữ liệu (Infrastructure and Data):** AWS, Google Cloud Platform, Cloudflare, Databricks, SQL.
 - iv) **Hệ thống quản lý nguồn lực của doanh nghiệp:** Odoo, ERP, hệ thống tương tự.
 - v) **Hop và Ghi âm:** Recall.ai, LiveKit (voice/video).
 - vi) **Kênh nhắn tin bên ngoài:** Telegram, Discord, Slack, Zalo, WhatsApp.
 - vii) **Hỗ trợ phát triển (Development Support):** Cung cấp bộ công cụ phát triển phần mềm (SDK) sử dụng các ngôn ngữ Go, JavaScript, Python theo tiêu chuẩn giao thức bối cảnh mô hình (MCP) để mở rộng kết nối.
- d) **Quản Lý Công Việc (Task Management):** Quản Lý Công Việc là tiện ích NEXA cung cấp giao diện quản lý tập trung trên nền tảng Web dành cho quản trị viên (Admin) của Khách Hàng để thực hiện các hoạt động vận hành và giám sát sử dụng NEXA, bao gồm:
- i) Quản trị tổ chức, nhân sự, vai trò (roles) và phân quyền (permissions).
 - ii) Tạo, cấu hình tác tử/bot AI, kỹ năng (skills), đội ngũ AI (team AI) và quản lý kho tri thức (Knowledge Base).
 - iii) Quản lý cổng kết nối (connectors) và kho lưu trữ khóa bảo mật (vault).
 - iv) **An toàn và tuân thủ (Safety & Compliance):** Nhật ký kiểm toán (audit log), kiểm soát thông tin định danh cá nhân (PII) và kích hoạt hệ thống bảo vệ tác tử (ToolGuard).
 - v) **Giám sát (Monitoring):** Bảng điều khiển (dashboard) sức khỏe hệ thống, mức độ sử dụng (usage), khả năng quan sát hệ thống (observability) và phản hồi từ người dùng (user feedback).
2. NEWERA liên tục thay đổi và cải thiện hoặc có thể gỡ bỏ một trong các Tiện Ích NEXA để cải tiến hoặc tuân thủ pháp luật Việt Nam. Do đó, NEWERA theo kế hoạch và quyết định của mình sẽ tiến hành nâng cấp, cập nhật thường xuyên các phiên bản, thêm hay bớt, sửa đổi (các) tính năng, tiện ích của NEXA mà không cần có được sự đồng ý trước của Khách Hàng và/hoặc Người Dùng. NEWERA cũng có thể hạn chế, tạm ngừng, ngừng một phần hoặc toàn bộ Dịch Vụ NEXA, trong trường hợp này, NEWERA sẽ thực hiện thông báo trước (với thời gian hợp lý) cho Khách Hàng và Người Dùng theo Điều Khoản Dịch Vụ này và/hoặc theo Quy Định Pháp Luật (trừ trường hợp khẩn cấp để đảm bảo an toàn dữ liệu hoặc theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền).
3. Để sử dụng NEXA, Người Dùng cần phải đăng ký Tài Khoản. NEWERA có thể giới hạn số lượng Tài Khoản mà Người Dùng có thể đăng ký được, cũng như số lượng thiết bị tương thích mà Tài Khoản có thể liên kết trong cùng một thời điểm.

Người Dùng cam kết rằng việc sử dụng Tài Khoản phải tuân thủ đầy đủ quy định của Điều Khoản Dịch Vụ này hoặc Quy Định Pháp Luật áp dụng, đồng thời Người Dùng cam kết cung cấp cho NEWERA thông tin để đăng ký/cập nhật Thông Tin Tài Khoản là chính xác, đầy đủ, cập nhật kịp thời khi có thay đổi hoặc theo yêu cầu của pháp luật trong từng thời kỳ. NEWERA không chịu trách nhiệm trong trường hợp các thông tin Người Dùng cung cấp sai sót, không chính xác, không cập nhật mà gây ảnh hưởng hoặc hạn chế đến quyền lợi của chính Người Dùng.

4. Người Dùng hiểu rõ và đồng ý rằng, để nâng cao hiệu quả sử dụng tài nguyên hệ thống, trường hợp Người Dùng không đăng nhập, không sử dụng Tài Khoản trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày đăng nhập cuối cùng (hoặc thời hạn khác theo quyết định của NEWERA trong từng thời kỳ), NEWERA có quyền (nhưng không có nghĩa vụ) khóa Tài Khoản của Người Dùng cùng với xóa toàn bộ Nội Dung Người Dùng và dữ liệu Người Dùng đồng thời thông báo kịp thời cho Người Dùng biết (trừ trường hợp Khách Hàng và NEWERA có thỏa thuận khác bằng văn bản hoặc dữ liệu phải lưu trữ theo yêu cầu của pháp luật liên quan). Nếu muốn sử dụng lại NEXA, Người Dùng cần tạo một Tài Khoản mới để truy cập và sử dụng Tiện Ích NEXA. Tuy nhiên, nhằm bảo vệ quyền lợi của Người Dùng, NEWERA sẽ thông báo ít nhất 01 (một) lần đến Người Dùng theo thông tin liên hệ đã được Người Dùng cung cấp khi đăng ký và khởi tạo Tài Khoản trước khi NEWERA thực hiện việc khóa Tài Khoản, xóa nội dung, dữ liệu cá nhân Người Dùng nêu trên. NEWERA sẽ hỗ trợ và dành thời gian hợp lý để Người Dùng có thể tải và lưu nội dung, dữ liệu của mình.
5. Người Dùng sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về mọi hoạt động, hành vi được thực hiện thông qua Tài Khoản trong quá trình sử dụng Dịch Vụ NEXA. 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, NEWERA sẽ không có trách nhiệm bồi thường cho Người Dùng.

Điều 4. Các Hành Vi Bị Cấm

Khi sử dụng NEXA, Người Dùng **TUYỆT ĐỐI KHÔNG ĐƯỢC** (i) thực hiện và/hoặc (ii) yêu cầu, chỉ đạo, tác động hoặc hỗ trợ bất kỳ bên thứ ba nào khác (dù bằng bất kỳ hình thức nào) để thực hiện, bao gồm nhưng không giới hạn đến một hoặc một số hành vi dưới đây:

1. Sao chép, chỉnh sửa, tái tạo, biên dịch, hoặc tạo ra bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào dựa trên toàn bộ hoặc một phần hệ thống NEXA.
2. Thiết kế lại, tháo gỡ, dịch mã ngược (decompile), đảo ngược kỹ thuật (reverse engineer) hoặc bằng bất kỳ cách nào khác nhằm tìm kiếm, can thiệp vào mã nguồn của hệ thống NEXA.
3. Di chuyển, thay đổi, xóa bỏ hoặc làm sai lệch bất kỳ thông báo sở hữu, nhãn hiệu, dấu hiệu bản quyền, chứng nhận kỹ thuật hoặc quyền sở hữu trí tuệ nào hiển thị trên hệ thống NEXA.

4. Thay đổi, hủy bỏ cấu hình mặc định, làm sai lệch trạng thái nguyên bản hoặc can thiệp vào kiến trúc vận hành của hệ thống NEXA.
5. Bán, cho thuê, cho mượn, chuyển nhượng, cấp quyền lại (sublicense), phân phối hoặc tiết lộ toàn bộ hoặc một phần dữ liệu cấu thành hệ thống NEXA cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ các Nội Dung Người Dùng và dữ liệu thuộc quyền sở hữu hợp pháp của chính KH/Người Dùng.
6. Bán, cho thuê, cho mượn, chuyển nhượng, cấp quyền lại (sublicense), phân phối hoặc tiết lộ toàn bộ hoặc một phần Tài Khoản, thông tin Tài Khoản được cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào.
7. Xây dựng, vận hành các website, ứng dụng hoặc công cụ giả mạo, sao chép giao diện, thiết kế, bố cục của hệ thống NEXA nhằm trục lợi bất chính và/hoặc bất kỳ mục đích nào khác mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của NEWERA.
8. Đăng nhập, chiếm đoạt hoặc cố ý truy cập vào máy chủ, hệ thống dữ liệu, Tài Khoản của người dùng khác hoặc các phân vùng bảo mật mà không được NEWERA cấp quyền bằng văn bản.
9. Xóa bỏ, chỉnh sửa, chen dữ liệu trái phép; phát tán phần mềm độc hại (malware), virus, mã độc, hoặc thực hiện các cuộc tấn công từ chối dịch vụ nhằm gây gián đoạn, tổn hại đến an toàn thông tin của hệ thống NEXA.
10. Sử dụng phần mềm, mã lệnh (script), hệ thống tự động của bên thứ ba không được NEWERA kiểm duyệt, phát triển hoặc cấp phép để tương tác, kết nối hoặc khai thác NEXA.
11. Sử dụng NEXA để đăng tải, truyền dẫn, phân phối, chia sẻ, xử lý, lưu trữ các thông tin các Luật cấm, trái thuần phong mỹ tục, mang tính chất khiêu dâm, bạo lực; các nội dung phân biệt chủng tộc, kích động thù hận, chia rẽ khối đại đoàn kết; hoặc thông tin bôi nhọ, xúc phạm danh dự, nhân phẩm và quyền lợi hợp pháp của cá nhân, tổ chức.
12. Sử dụng NEXA để phân phối các nội dung vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, bí mật kinh doanh, quyền bảo mật thông tin hoặc bất kỳ quyền tài sản độc quyền nào của bên thứ ba.
13. Sử dụng NEXA, Tài Khoản cho bất kỳ mục đích bất hợp pháp nào khác, hoặc để thực hiện các hành vi quấy rối, đe dọa, cản trở và gây ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm sử dụng NEXA của Người Dùng khác.
14. Thực hiện bất kỳ hành vi nào vi phạm Điều Khoản Dịch Vụ, Chính Sách của NEWERA và/hoặc Quy Định Pháp Luật.

Điều 5. Thu Thập, Sử Dụng Và Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân Và Thông Tin Người Dùng

1. Bằng việc sử dụng Tài Khoản để đăng nhập và sử dụng Dịch Vụ NEXA, Người Dùng đồng ý và chấp thuận rằng NEWERA có quyền áp dụng những biện pháp kỹ thuật cho mục đích thu thập, xử lý các dữ liệu liên quan đến mở, sử dụng Tài Khoản

của Người Dùng (sau đây gọi là “**Thông Tin Tài Khoản**” hoặc “**Thông Tin Người Dùng**”), bao gồm các thông tin cụ thể như sau:

- a) Dữ liệu cá nhân cơ bản do Người Dùng cung cấp, bao gồm:
 - i) Thông tin dữ liệu cá nhân do Người Dùng cung cấp nhằm định danh của Người Dùng khi khởi tạo đăng ký mở và sử dụng Tài Khoản cũng như trong suốt quá trình Người Dùng sử dụng Dịch Vụ NEXA, bao gồm: họ và tên; số điện thoại di động (có quyền sử dụng hợp pháp); hình ảnh đại diện; thư điện tử (email); thông tin cần thiết khác theo thông báo trên ứng dụng NEXA;
 - ii) Nội Dung Người Dùng khởi tạo công khai hoặc chủ động cung cấp cho NEWERA trong quá trình sử dụng Dịch Vụ NEXA, bao gồm nhưng không giới hạn: các miêu tả công khai; ảnh đại diện, ảnh bìa; tên liên hệ tùy chỉnh; thông tin khảo sát Người Dùng điền thông qua sử dụng Dịch Vụ NEXA;
 - iii) Trường hợp Người Dùng là đại diện của tổ chức: tên của tổ chức; mã số doanh nghiệp (nếu có); mã số thuế; địa chỉ trụ sở đăng ký; địa chỉ liên hệ; thông tin của người đại diện theo pháp luật và người quản trị Tài Khoản như Người Dùng cá nhân tại Điều 5.1.a.(i), Điều 5.1.a.(ii) trên đây và chức vụ;
 - b) Dữ liệu cá nhân nhạy cảm do Người Dùng cung cấp: thông tin vị trí do Người Dùng chủ động cấp quyền cho ứng dụng truy cập dữ liệu GPS; dữ liệu sinh trắc học (vân tay và/hoặc khuôn mặt) phục vụ cho việc đăng nhập hoặc các yêu cầu khác trong quá trình sử dụng Dịch Vụ NEXA;
 - c) Dữ liệu do NEWERA chủ động thu thập, bao gồm:
 - i) Thông tin ứng dụng, thiết bị và mạng: thông tin liên quan đến hệ điều hành, thiết bị như là phiên bản, ngôn ngữ mặc định, chất lượng tín hiệu từ thiết bị, thông tin cookies, địa chỉ IP, dữ liệu tương tác với ứng dụng, trạng thái kết nối, dữ liệu về sự cố, hiệu suất, hệ điều hành, trình duyệt, thông tin mạng và các loại dữ liệu tương tự;
 - ii) Hoạt động của Tài Khoản khi sử dụng Dịch Vụ NEXA: thời điểm, tần suất Tài Khoản hoạt động và sử dụng Dịch Vụ NEXA, các hoạt động mà Người Dùng thực hiện thông qua Tài Khoản, báo cáo sự cố;
 - iii) Danh bạ điện thoại, danh bạ thư điện tử (Người Dùng có quyền chủ động cấp quyền hoặc rút lại sự cấp quyền cho truy cập danh bạ điện thoại, thư điện tử vào bất kỳ lúc nào);
 - iv) Thông tin, nội dung khi Người Dùng cập nhật Thông Tin Người Dùng;
 - v) Nội Dung Người Dùng tạo ra khi sử dụng Dịch Vụ NEXA.
2. Khi Người Dùng tương tác, trao đổi với bên thứ ba ngoài Ứng Dụng NEXA, các trao đổi, thông tin của Người Dùng có thể được các bên thứ ba này thu thập và xử lý. Việc xử lý và chia sẻ của các bên thứ ba này cho bên khác nằm ngoài khả năng

kiểm soát của NEWERA. Người Dùng tự chịu mọi trách nhiệm với các thông tin mà mình chủ động cung cấp cho bên thứ ba. Nhằm đảm bảo tốt nhất quyền lợi của mình, Người Dùng tự kiểm soát thông tin và đánh giá rủi ro (nếu có) trước khi chủ động cung cấp cho bên thứ ba.

3. NEWERA thu thập Thông Tin Tài Khoản với mục đích cung cấp các Tiện Ích NEXA ổn định, liên tục và an toàn cho Người Dùng. Dữ liệu mà NEWERA thu thập và việc sử dụng các dữ liệu đó sẽ tùy thuộc vào nhu cầu và cách thức Người Dùng sử dụng dịch vụ NEXA cũng như cách Người Dùng kiểm soát bảo mật Tài Khoản. Các mục đích của việc thu thập và xử lý dữ liệu bao gồm:
 - a) Để cung cấp Dịch Vụ NEXA: NEWERA sử dụng Thông Tin Người Dùng để tạo Tài Khoản, định danh Người Dùng, cung cấp các Tiện Ích NEXA mà Người Dùng mong muốn sử dụng;
 - b) Để nghiên cứu phát triển các tính năng, tiện ích NEXA: NEWERA sử dụng Thông Tin Tài Khoản để tìm hiểu xu hướng, xây dựng thống kê, đánh giá rủi ro, tìm hiểu nhu cầu sử dụng Dịch Vụ NEXA của Người Dùng để dự đoán và thiết kế các tính năng, Tiện Ích mới cũng như để duy trì, cải thiện các Dịch Vụ NEXA khả dụng. Ngoài ra các thông tin này còn giúp NEWERA khắc phục sự cố kỹ thuật, phát hiện gian lận, vi phạm Điều Khoản Dịch Vụ này (nếu có). Trong quá trình phát triển và nâng cao chất lượng Dịch Vụ NEXA, NEWERA có thể sử dụng/tích hợp sản phẩm, dịch vụ của các bên thứ ba và sẽ thông báo cho Khách Hàng, Người Dùng biết trước khi sử dụng;
 - c) Đảm bảo tính ổn định, liên tục và an toàn của hệ thống NEXA: NEWERA sử dụng Thông Tin Tài Khoản để phục vụ mục đích bảo mật, bảo đảm Người Dùng và những Người Dùng khác được bảo vệ khỏi các rủi ro và sự cố an toàn, bảo mật thông tin khi sử dụng Dịch Vụ NEXA;
 - d) Để liên lạc với Người Dùng: NEWERA liên lạc, phản hồi các yêu cầu từ Người Dùng bằng các Thông Tin Tài Khoản Người Dùng đã cung cấp, bao gồm thông tin liên hệ của Người Dùng;
 - e) Hỗ trợ thực hiện các yêu cầu của Người Dùng đối với các dịch vụ của bên thứ ba được tích hợp vào NEXA (nếu có);
 - f) Để Người Dùng được chủ động sử dụng và được phục vụ, trải nghiệm các sản phẩm, dịch vụ của NEWERA và/hoặc của bên thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn đến: các hoạt động chăm sóc, hỗ trợ Người Dùng; cá nhân hóa ưu đãi như liên hệ tặng quà, chăm sóc, giới thiệu, quảng cáo, tiếp thị các sản phẩm, dịch vụ...; huấn luyện mô hình, ứng dụng trí tuệ nhân tạo và các hoạt động khác nhằm nâng cao trải nghiệm và gia tăng lợi ích cho Người Dùng;
 - g) Để nâng cao trải nghiệm và gia tăng lợi ích của Người Dùng trong quá trình sử dụng Ứng Dụng NEXA, các sản phẩm, dịch vụ trong hệ sinh thái của NEWERA;

- h) Để đáp ứng các thủ tục pháp lý, tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành và theo các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
 - i) Để phòng chống lừa đảo, ngăn ngừa các hoạt động xâm nhập, đánh cắp Tài Khoản Người Dùng hoặc các hoạt động giả mạo Người Dùng;
 - j) Để phòng ngừa và ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật;
 - k) Để phục vụ các mục đích khác có liên quan đến hoạt động kinh doanh của NEWERA trong từng thời kỳ;
 - l) Để phục vụ các mục đích khác theo thỏa thuận giữa Khách Hàng/Người Dùng và NEWERA và/hoặc bên thứ ba tại từng thời điểm phù hợp với Quy Định Pháp Luật.
4. Tiếp nhận, chuyển giao và/hoặc chia sẻ dữ liệu:
- a) NEWERA tiếp nhận và chia sẻ, chuyển giao Thông Tin Tài Khoản với các Đơn Vị Thành Viên vì một hay nhiều mục đích thu thập quy định tại Điều Khoản Dịch Vụ này;
 - b) Đối với các tính năng ứng dụng trí tuệ nhân tạo của NEXA (bao gồm NEXA Chat, NEXA Agent), nội dung yêu cầu, tin nhắn trao đổi của Người Dùng với Hệ Thống AI được gửi tới Anthropic PBC (sau đây gọi là **Anthropic**) - đối tác công nghệ cung cấp mô hình trí tuệ nhân tạo nền tảng cho NEXA - để xử lý và trả kết quả. NEWERA không gửi kèm thông tin định danh cá nhân của Người Dùng (họ và tên, số điện thoại, email) cho Anthropic khi thực hiện việc này. Anthropic không phải là bên được NEWERA chia sẻ dữ liệu cho mục đích riêng của Anthropic mà chỉ đóng vai trò nhà cung cấp mô hình (model provider) theo quan hệ đối tác công nghệ, bị ràng buộc theo thỏa thuận xử lý dữ liệu phải áp dụng mức bảo vệ dữ liệu tương đương Điều Khoản Dịch Vụ này và không được sử dụng nội dung trao đổi của Người Dùng để huấn luyện mô hình;
 - c) NEWERA sẽ chia sẻ, chuyển giao Thông Tin Tài Khoản của Người Dùng khi có sự cho phép hoặc yêu cầu của Người Dùng cho các bên thứ ba. Đây cũng là đơn vị mà Người Dùng mong muốn được tiếp cận và/hoặc đã cho phép bên thứ ba tiếp cận dữ liệu của mình để sử dụng các Dịch Vụ khác;
 - d) Chia sẻ, chuyển giao dữ liệu trong các trường hợp khác theo Quy Định Pháp Luật;
 - e) Trong trường hợp cần chia sẻ, chuyển giao thông tin của Người Dùng theo các điều tại Khoản này, NEWERA yêu cầu các bên tuân thủ các hướng dẫn, quy định và yêu cầu nhằm bảo vệ các thông tin được chia sẻ, chuyển giao theo quy định của pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân và Quy Định Pháp Luật.
5. Thời gian lưu trữ Thông Tin Tài Khoản: Thông Tin Tài Khoản của Người Dùng sẽ được lưu trữ trong một khoảng thời gian cần thiết để đáp ứng việc cung cấp Dịch Vụ NEXA theo Điều Khoản Dịch Vụ này hoặc theo Quy Định Pháp Luật.
6. Cập nhật, sửa đổi, xóa Thông Tin Tài Khoản:

- a) Bằng cách đăng nhập vào Tài Khoản của mình, Người Dùng có thể truy cập tính năng sửa đổi Thông Tin Tài Khoản, rút lại sự đồng ý Thông Tin Tài Khoản đã cung cấp bằng các thao tác giao diện Người Dùng;
- b) Trường hợp Người Dùng không đồng ý việc tiếp tục để NEWERA thu thập và xử lý Thông Tin Tài Khoản của Người Dùng, Người Dùng có thể chủ động vô hiệu hóa quyền truy cập trên Ứng Dụng NEXA và/hoặc Website NEXA;
- c) Mọi thông tin liên quan đến quyền của Chủ Thẻ Dữ Liệu sẽ được điền vào phiếu yêu cầu và gửi đến trụ sở NEWERA theo địa chỉ được đề cập tại Điều 10 của Điều Khoản Dịch Vụ này và có bộ phận chuyên trách hướng dẫn Người Dùng hoàn thành yêu cầu. NEWERA sẽ xác thực danh tính của Người Dùng nhằm mục đích bảo vệ quyền lợi Người Dùng trước khi tiến hành xử lý;
- d) NEWERA chỉ có thể thực hiện yêu cầu của Người Dùng đối với các Thông Tin Tài Khoản mà NEWERA có thu thập và Người Dùng đã đồng ý cho việc xử lý tại Điều 5 Điều Khoản Dịch Vụ này.

Điều 6. Các Trường Hợp Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân Không Cần Sự Đồng Ý Của Người Dùng

- 1. Trong trường hợp cấp bách cần xử lý ngay dữ liệu cá nhân có liên quan để bảo vệ tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, quyền, lợi ích hợp pháp của Người Dùng hoặc người khác hoặc lợi ích của Nhà nước, của cơ quan tổ chức khác một cách cần thiết trước hành vi xâm phạm lợi ích nói trên.
- 2. Để giải quyết tình trạng khẩn cấp; nguy cơ đe dọa an ninh quốc gia nhưng chưa đến mức ban bố tình trạng khẩn cấp; phòng, chống bạo loạn, khủng bố, phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật.
- 3. Phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước, hoạt động quản lý nhà nước theo Quy Định Pháp Luật.
- 4. Thực hiện thỏa thuận của Chủ Thẻ Dữ Liệu với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo Quy Định Pháp Luật.
- 5. Các trường hợp khác theo Quy Định Pháp Luật.

Điều 7. Bảo Mật Thông Tin

- 1. NEWERA không ngừng nỗ lực bảo vệ Người Dùng trước các nguy cơ về an toàn thông tin. Về mặt kỹ thuật, NEXA liên tục được duy trì và tích hợp các tính năng bảo mật mạnh mẽ, chuyên sâu nhằm bảo vệ Thông Tin Tài Khoản của Người Dùng trong quá trình lưu trữ và xử lý. NEWERA cung cấp một số công cụ mà Người Dùng có thể lựa chọn sử dụng thông qua giao diện để kiểm soát Thông Tin Tài Khoản, bao gồm nhưng không giới hạn đến: tính năng quyền riêng tư; tính năng cảnh báo nguy cơ bảo mật khi truy cập các đường dẫn (link) tới các trang thông tin điện tử (website) mà hệ thống kỹ thuật của NEWERA phát hiện.

2. Người Dùng đồng ý và thừa nhận rằng mức độ bảo mật còn phụ thuộc vào thiết bị mà Người Dùng đang sử dụng, kết nối Internet, kết nối mạng nội bộ của KH/Người Dùng và các yếu tố khác thuộc trách nhiệm của bên thứ ba. Người Dùng hiểu rõ và chấp nhận các rủi ro về bảo mật (nếu có) phát sinh khi sử dụng Dịch Vụ.
3. NEWERA cam kết rằng toàn bộ dữ liệu cá nhân của Người Dùng và thông tin, dữ liệu doanh nghiệp của Khách Hàng phát sinh trong quá trình sử dụng Dịch Vụ NEXA sẽ được lưu trữ và bảo mật nghiêm ngặt theo các quy định của pháp luật Việt Nam. Những Thông Tin Tài Khoản Người Dùng và thông tin, dữ liệu khác do Người Dùng cung cấp chỉ nhằm mục đích xác thực Tài Khoản, cá nhân hóa trải nghiệm và cung cấp các Dịch Vụ phù hợp với nhu cầu của Khách Hàng và Người Dùng theo Điều Khoản Dịch Vụ này. Tất cả dữ liệu và thông tin truyền tải giữa thiết bị của Người Dùng (qua ứng dụng di động hoặc trình duyệt web) và hệ thống máy chủ của NEWERA đều được bảo vệ bởi các công nghệ mã hóa tiên tiến, đảm bảo an toàn tối đa trên đường truyền internet, chống lại các nguy cơ đánh cắp hoặc can thiệp dữ liệu bất hợp pháp. NEWERA áp dụng các biện pháp kỹ thuật và tổ chức hợp lý nhất, bao gồm cả việc thiết lập tường lửa, kiểm soát truy cập phân quyền và giám sát an ninh hệ thống định kỳ, nhằm bảo vệ an toàn ở mức cao nhất cho không gian làm việc trực tuyến của Người Dùng, tuân thủ đầy đủ các quy định về an toàn thông tin mạng của pháp luật hiện hành. NEWERA luôn nỗ lực ngăn chặn và hạn chế tối đa mọi hoạt động truy cập, sử dụng trái phép Tài Khoản Người Dùng, thông tin, dữ liệu liên quan bởi bất kỳ bên thứ ba nào.

Điều 8. Quyền Của Chủ Thể Dữ Liệu

1. Quyền rút lại sự đồng ý, yêu cầu xóa, hạn chế và phản đối xử lý dữ liệu cá nhân:
 - a) Sau khi xác nhận đồng ý với Điều Khoản Dịch Vụ này, trong quá trình sử dụng NEXA, Người Dùng có quyền rút lại sự đồng ý, yêu cầu xóa, hạn chế hoặc phản đối việc xử lý dữ liệu cá nhân. NEWERA sẽ thực hiện các thủ tục cần thiết nhằm chấm dứt hoặc hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân theo thời hạn, phạm vi và các nội dung mà Người Dùng yêu cầu, sau khi Người Dùng đã thực hiện đúng và đầy đủ các thủ tục theo hướng dẫn của NEWERA để gửi yêu cầu hợp lệ;
 - b) Yêu cầu chỉ được xem là hợp lệ khi thực hiện đúng trình tự, thủ tục và đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau: (i) được thực hiện trực tiếp bởi chính Người Dùng hoặc thông qua đại diện hay ủy quyền hợp lệ theo quy định của pháp luật dân sự; (ii) Người Dùng hiểu rõ, cam kết và chịu trách nhiệm về mọi hậu quả hoặc thiệt hại có thể phát sinh từ việc rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế, phản đối xử lý hoặc yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân;
 - c) NEWERA có quyền từ chối thực hiện yêu cầu của Người Dùng nếu yêu cầu đó không đáp ứng các điều kiện hợp lệ được quy định tại Điều 8.1.b) trên đây;

- d) Trường hợp yêu cầu đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định, NEWERA sẽ tiến hành các thủ tục cần thiết để chấm dứt, hạn chế xử lý và/hoặc xóa dữ liệu cá nhân theo phạm vi và nội dung yêu cầu của Người Dùng trong thời hạn hợp lý theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp NEWERA phải lưu trữ trong thời hạn theo quy định của pháp luật có liên quan;
 - e) Việc rút lại sự đồng ý, yêu cầu hạn chế, phản đối xử lý hoặc xóa dữ liệu cá nhân không làm ảnh hưởng tới tính hợp pháp của các hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân mà NEWERA và/hoặc bên thứ ba đã thực hiện trước thời điểm hoàn tất việc chấm dứt, hạn chế hoặc xóa dữ liệu theo yêu cầu.
2. Quyền yêu cầu cung cấp và xem dữ liệu cá nhân:
- a) Người Dùng có quyền yêu cầu NEWERA cung cấp dữ liệu cá nhân của mình sau khi đã thực hiện đúng và đầy đủ các thủ tục để khởi tạo yêu cầu hợp lệ theo các quy định về tiếp nhận và xử lý yêu cầu của NEWERA;
 - b) NEWERA sẽ thực hiện cung cấp dữ liệu cá nhân cho Người Dùng trong thời hạn hợp lý theo quy định của pháp luật.
3. Quyền chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân:
- a) NEWERA cung cấp khả năng để Người Dùng chủ động truy cập, xem và chỉnh sửa dữ liệu hồ sơ cá nhân của mình trên hệ thống;
 - b) Trong trường hợp không thể tự chỉnh sửa trực tiếp vì lý do kỹ thuật hoặc các lý do khách quan khác, Người Dùng có thể gửi yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân tới NEWERA theo thủ tục tương tự tại Điều 10 Điều Khoản Dịch Vụ này;
 - c) Sau khi hoàn tất việc xác minh danh tính của Người Dùng, NEWERA sẽ thực hiện chỉnh sửa dữ liệu ngay khi có thể hoặc theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp không thể thực hiện chỉnh sửa, NEWERA sẽ thông báo cho Người Dùng trong thời hạn hợp lý theo Quy Định Pháp Luật.
4. Các quyền khác của Chủ Thể Dữ Liệu theo quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 và các Quy Định Pháp Luật khác hiện hành có liên quan.

Điều 9. Sở Hữu Trí Tuệ

Ngoại trừ Nội Dung Người Dùng, toàn bộ tên thương mại, nhãn hiệu, trang thông tin điện tử (website), ứng dụng, chương trình máy tính, phát minh, sáng chế, bản quyền tác giả, bí mật kinh doanh, cùng các tác phẩm khác liên quan đến, tạo thành hoặc chứa đựng (dù là một phần hay toàn bộ) các Dịch Vụ và/hoặc NEXA (gọi chung là “**Đối Tượng Quyền Sở Hữu Trí Tuệ**”), bao gồm nhưng không giới hạn mã nguồn, hình ảnh, dữ liệu, thông tin, nội dung chứa đựng trong đó, các sửa đổi, bổ sung, cập nhật, nâng cấp và các tài liệu hướng dẫn liên quan (nếu có), đều thuộc quyền sở hữu và/hoặc quyền sử dụng hợp pháp của NEWERA và/hoặc Đơn Vị Thành Viên (“**Chủ Thể Quyền**”). Không cá nhân hoặc tổ chức nào được phép sao chép, tái tạo, phân phối hoặc xâm phạm tới quyền của chủ sở hữu và/hoặc quyền sử dụng nếu không có sự đồng ý và cho phép bằng văn bản từ Chủ Thể Quyền. Các Bên thừa nhận rằng NEWERA không chuyển nhượng hoặc

chuyển giao cho Khách Hàng hay Người Dùng bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ nào đối với Đối Tượng Quyền Sở Hữu Trí Tuệ của NEWERA.

Điều 10. Thông Báo Vi Phạm Và Khiếu Nại

1. Thông báo vi phạm:

- a) Trong quá trình sử dụng NEXA, nếu Người Dùng phát hiện các dấu hiệu vi phạm Điều 4 Điều Khoản Dịch Vụ này (bao gồm nhưng không giới hạn đến bất kỳ nội dung nào được đăng tải, truyền dẫn, phân phối, chia sẻ, xử lý, lưu trữ trên/thông qua hệ thống NEXA có dấu hiệu vi phạm quyền của Người Dùng, quyền của bất cứ bên thứ ba nào hoặc vi phạm quy định pháp luật), Người Dùng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho NEWERA phù hợp với hướng dẫn tại Khoản này;
- b) Một thông báo được xem là hợp lệ nếu có đầy đủ các thông tin sau:
 - Tiêu đề: Thông báo Vi phạm.
 - Thông tin bên thông báo (họ tên, email, số điện thoại liên hệ...).
 - Thông tin, tài liệu liên quan đến vi phạm (văn bản, ảnh chụp, link, video...).
- c) NEWERA sẽ xem xét và xử lý từng thông báo vi phạm mà NEWERA nhận được và NEWERA sẽ thực hiện các bước hợp lý để thông báo lại kết quả sau khi xử lý cho Người Dùng;
- d) Mọi vi phạm phải được thông báo theo một trong các phương thức sau:
 - Liên hệ trực tiếp tại văn phòng hoặc gửi bằng đường bưu điện đến địa chỉ sau:
 - Người nhận: Bộ phận Hỗ trợ - Công ty Cổ phần NEWERA INC
 - Địa chỉ liên lạc: Tầng 5, Lim Tower 3, 29A Nguyễn Đình Chiểu, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
 - Liên hệ qua email: support@newera.inc
 - Liên hệ qua kênh hỗ trợ trực tuyến: Mục Liên Hệ Hỗ Trợ (Contact Support) trên Ứng Dụng NEXA.

2. Khiếu nại:

- a) Nguyên tắc xử lý:
 - NEWERA tôn trọng và cam kết tối đa bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Người Dùng trong sử dụng Dịch Vụ NEXA. Mọi bất đồng, tranh chấp hoặc khiếu nại phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ NEXA đều được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng nhằm đạt được sự đồng thuận và duy trì niềm tin của Người Dùng.
 - Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại được thực hiện dựa trên nguyên tắc minh bạch, khách quan, kịp thời và tuân thủ các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- b) Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại: Khi có bất kỳ yêu cầu, phản ánh (gọi chung là “**khiếu nại**”) về Dịch Vụ NEXA, Người Dùng thực hiện khiếu nại theo quy trình 04 (bốn) bước sau:

(i) Bước 1: Tiếp nhận thông tin khiếu nại

Người Dùng gửi yêu cầu khiếu nại kèm theo các thông tin, tài liệu hoặc bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại đến NEWERA thông qua các kênh chính thức như quy định tại Điều 10.1.d) trên đây. NEWERA có thể yêu cầu Người Dùng cung cấp bổ sung các hồ sơ, chứng từ, thông tin có liên quan trong quá trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, nhằm bảo vệ tối đa quyền và lợi ích hợp pháp của Người Dùng và/hoặc các bên thứ ba có liên quan. Người Dùng có thể cung cấp trực tiếp các thông tin, tài liệu hoặc bằng chứng liên quan đến NEWERA hoặc cung cấp thông qua người đại diện hợp pháp, với điều kiện người đại diện hợp pháp phải cung cấp cho NEWERA giấy tờ hợp pháp để chứng minh có đủ tư cách đại diện của mình theo quy định của pháp luật. NEWERA có quyền từ chối, tạm hoãn, đình chỉ giải quyết khiếu nại trong trường hợp (các) thông tin, hồ sơ, chứng từ nêu trên được xác định là không trung thực, không chính xác, không đầy đủ hoặc có dấu hiệu gian lận, giả mạo. Khiếu nại đáp ứng quy định tại đoạn này là khiếu nại hợp lệ. Nhằm làm rõ, đối với khiếu nại của Khách Hàng, Khách Hàng có thể gửi khiếu nại và các thông tin, tài liệu có liên quan theo Hợp Đồng cụ thể đã ký kết giữa hai bên.

(ii) Bước 2: Phân loại và Xác minh sơ bộ

- Bộ phận Hỗ trợ của NEWERA sẽ tiếp nhận, kiểm tra thông tin và chủ động giải quyết nhanh chóng, phản hồi ngay kết quả cho Người Dùng đối với các trường hợp đơn giản dựa trên Điều Khoản Dịch Vụ này và/hoặc các Chính Sách đã công bố.
- Bộ phận Hỗ trợ của NEWERA tự mình và/hoặc phối hợp với các bộ phận có liên quan để thực hiện ngay các Biện Pháp Xử Lý khi Người Dùng đề nghị hoặc khi có căn cứ theo quy định tại Điều Khoản Dịch Vụ này và/hoặc Chính Sách liên quan đã công bố.
- Bộ phận Hỗ trợ của NEWERA cập nhật kịp thời tiến độ xử lý khiếu nại của Người Dùng trên Ứng Dụng NEXA hoặc theo kênh thông tin liên hệ khác do Người Dùng cung cấp.

(iii) Bước 3: Thẩm định và Xử lý

Đối với các vụ việc có tính chất phức tạp, liên quan đến kỹ thuật hệ thống hoặc chưa được quy định rõ tại Điều Khoản Dịch Vụ này và/hoặc các Chính Sách liên quan đã công bố, Bộ phận Hỗ trợ phối hợp cùng các bộ phận chức năng liên quan thẩm định chuyên sâu và cập nhật kịp thời tiến độ xử lý khiếu nại của Người Dùng trên Ứng Dụng NEXA hoặc theo kênh thông tin liên hệ khác do Người Dùng cung cấp.

(iv) Bước 4: Thông báo kết quả xử lý

Sau khi có kết quả xử lý chính thức, NEWERA sẽ chuyển đến các bộ phận chức năng liên quan để thực thi và thông báo Người Dùng trên Ứng Dụng NEXA hoặc theo kênh thông tin liên hệ khác do Người Dùng cung cấp.

c) Giải quyết khiếu nại:

- Thời hạn xử lý: đối với khiếu nại của Người Dùng, tối đa 30 (ba mươi) Ngày Làm Việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại hợp lệ của Người Dùng; đối với khiếu nại Khách Hàng, theo Hợp Đồng cụ thể đã ký kết giữa NEWERA với Khách Hàng.
 - Trường hợp Khách Hàng hoặc Người Dùng không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với kết quả xử lý khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của Điều Khoản Dịch Vụ này và quy định pháp luật hiện hành có liên quan.
 - Nhằm làm rõ, trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật, NEWERA có thể áp dụng Biện Pháp Xử Lý quy định tại Điều 11.3.b).(iii) của Điều Khoản Dịch Vụ này. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không có vi phạm pháp luật, trong vòng 30 (ba mươi) Ngày Làm Việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, NEWERA thỏa thuận với Khách Hàng hoặc Người Dùng về phương án xử lý khiếu nại.
3. Xử lý các yêu cầu về bảo vệ dữ liệu cá nhân:
- a) Trong trường hợp Người Dùng có bất kỳ yêu cầu nào liên quan đến quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc quyền của Chủ Thể Dữ Liệu hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Người Dùng, Người Dùng thực hiện yêu cầu theo thủ tục tương tự quy định tại Điều 10.1 và Điều 10.2 trên đây;
 - b) Trong trường hợp Người Dùng phát hiện hoặc có căn cứ nghi ngờ Thông Tin Tài Khoản (bao gồm cả dữ liệu cá nhân khác có liên quan của mình trên NEXA) bị rò rỉ, sử dụng sai mục đích, hoặc bị bên thứ ba xâm nhập, sử dụng trái phép, Người Dùng có quyền gửi thông báo khẩn cấp cho NEWERA thông qua kênh email chính thức được quy định tại Điều 10.1.d) với tiêu đề: **[KHẨN CẤP - KHIẾU NẠI BẢO MẬT]** kèm theo các chứng cứ, tài liệu liên quan. NEWERA cam kết sẽ tiến hành phản hồi, ghi nhận và kích hoạt quy trình phối hợp kiểm tra an ninh cùng Người Dùng trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ thời điểm NEWERA tiếp nhận yêu cầu để kịp thời ngăn chặn, xử lý, phòng ngừa thiệt hại có thể phát sinh.

Điều 11. Xử Lý Vi Phạm

1. NEWERA sẽ sử dụng song song hai hệ thống kiểm duyệt vi phạm: (i) kiểm duyệt thủ công; (ii) kiểm duyệt tự động bằng công cụ có ứng dụng AI.
2. Trường hợp Người Dùng vi phạm bất kỳ quy định nào tại Điều Khoản Dịch Vụ này, NEWERA có quyền áp dụng các Biện Pháp Xử Lý, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Tùy thuộc vào tính chất và mức độ vi phạm, Người Dùng phải chịu trách nhiệm trước pháp luật, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, NEWERA và bên thứ ba đối với mọi thiệt hại phát sinh từ hoặc liên quan đến hành vi vi phạm đó.
3. Biện Pháp Xử Lý:

- a) Nguyên tắc áp dụng:
- Trong quá trình cung cấp NEXA và các Dịch Vụ NEXA, NEWERA có quyền áp dụng đồng thời hoặc riêng rẽ một hoặc một số Biện Pháp Xử Lý theo toàn quyền quyết định của NEWERA nếu xét thấy cần thiết để kịp thời ngăn chặn, xử lý, phòng ngừa các hành vi vi phạm Điều Khoản Dịch Vụ này và/hoặc các Chính Sách liên quan đã công bố, bao gồm các hành vi đã và/hoặc đang và/hoặc có nguy cơ xảy ra, dù có hay không có khiếu nại.
 - NEWERA sẽ thông báo bằng các kênh liên hệ chính thức cho Khách Hàng hoặc Người Dùng ngay trước hoặc ngay sau khi áp dụng các biện pháp nêu tại Điều này.
 - Khách Hàng hoặc Người Dùng có trách nhiệm phối hợp, hợp tác cùng với NEWERA và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền để thực hiện điều tra, xác minh, báo cáo, tổng hợp, kết luận vụ việc, thống nhất phương án xử lý vụ việc kịp thời, khách quan, công bằng, đúng pháp luật. Đồng thời, Khách Hàng hoặc Người Dùng liên quan có trách nhiệm áp dụng các biện pháp cần thiết, với nỗ lực và khả năng tối đa của mình để ngăn chặn, xử lý, phòng ngừa các hành vi vi phạm Điều Khoản Dịch Vụ này và/hoặc các Chính Sách liên quan đã công bố ngay khi nhận được yêu cầu, thông báo của NEWERA và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Khách Hàng hoặc Người Dùng liên quan sẽ thông báo cho NEWERA theo kênh liên hệ chính thức của NEWERA ngay trước hoặc ngay sau khi áp dụng các biện pháp nêu tại đoạn này.
- b) Các Biện Pháp Xử Lý:
- (i) Tạm khóa Tài Khoản;
 - (ii) Hạn chế, tạm ngừng, ngừng cung cấp một hoặc một số Dịch Vụ NEXA;
 - (iii) Chuyển hồ sơ, tài liệu vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền điều tra vi phạm pháp luật về hình sự, hoặc cơ quan có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính hoặc khởi kiện dân sự để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NEWERA, tổ chức, cá nhân liên quan theo quy định pháp luật hiện hành trong trường hợp xét thấy cần thiết và/hoặc pháp luật có yêu cầu;
 - (iv) Các biện pháp khác theo quyết định của NEWERA trong từng thời kỳ phù hợp với Quy Định Pháp Luật.

Điều 12. Giới Hạn Trách Nhiệm Và Cam Đoan, Bảo Đảm Của Người Dùng

1. NEWERA luôn nỗ lực tối đa trong phạm vi thương mại hợp lý để duy trì tính ổn định của nền tảng NEXA. Tuy nhiên, Người Dùng thừa nhận và đồng ý rằng các nỗ lực này có thể không đáp ứng toàn bộ kỳ vọng hoặc yêu cầu đặc thù của Người Dùng. Trừ khi được quy định rõ ràng khác đi trong Điều Khoản Dịch Vụ này hoặc theo Hợp Đồng, NEWERA cung cấp Dịch Vụ NEXA trên cơ sở “NGUYÊN TRẠNG” (“AS IS”) và “SẴN CÓ” (“AS AVAILABLE”). NEWERA không đưa ra bất kỳ bảo đảm nào, dù là rõ ràng hay ngụ ý, bao gồm nhưng không giới hạn ở

các bảo đảm về tính liên tục không gián đoạn, tính bảo mật tuyệt đối, sự không có lỗi kỹ thuật của NEXA, hoặc tính chính xác, xác thực của các thông tin mà Người Dùng tiếp nhận trong quá trình sử dụng Dịch Vụ. Trong mọi trường hợp, Người Dùng cam kết miễn trừ cho NEWERA khỏi mọi trách nhiệm liên quan đến bất kỳ tổn thất, thiệt hại, giảm sút doanh thu, mất mát dữ liệu hoặc chi phí phát sinh từ việc Người Dùng sử dụng hoặc không có khả năng sử dụng Dịch Vụ NEXA.

2. NEWERA sẽ áp dụng các biện pháp kỹ thuật, quy trình an ninh và bảo mật cần thiết theo quy định của pháp luật hiện hành và các tuyên bố chính thức của NEWERA để bảo vệ thông tin cá nhân của Người Dùng. Tuy nhiên, Người Dùng thừa nhận, hiểu và đồng ý rằng các rủi ro kỹ thuật liên quan đến việc cung cấp, lưu trữ và bảo mật dữ liệu trên môi trường mạng internet hoặc các phương tiện kỹ thuật số luôn tiềm ẩn. **KHÔNG CÓ HỆ THỐNG KỸ THUẬT HOẶC BIỆN PHÁP BẢO MẬT NÀO LÀ AN TOÀN TUYỆT ĐỐI** hoặc có khả năng ngăn chặn được toàn bộ các hành vi xâm nhập trái phép mang tính tinh vi. Do đó, trong trường hợp thông tin hoặc dữ liệu cá nhân của Người Dùng bị rò rỉ, tiếp cận bất hợp pháp do các sự cố tấn công mạng (hacker), gián điệp công nghệ hoặc các nguyên nhân bất khả kháng khác nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của NEWERA, Người Dùng đồng ý miễn trừ cho NEWERA toàn bộ các trách nhiệm pháp lý và nghĩa vụ bồi thường liên quan.
3. Khi đăng tải, truyền dẫn, phân phối, chia sẻ, xử lý hoặc lưu trữ bất kỳ Nội Dung Người Dùng nào, Người Dùng cam đoan và bảo đảm rằng Nội Dung Người Dùng (i) hoàn toàn hợp pháp, không vi phạm các quy định pháp luật hiện hành và không xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của bất kỳ cá nhân, tổ chức nào; (ii) không vi phạm bất kỳ nghĩa vụ bảo mật thông tin nào theo bất kỳ thỏa thuận không tiết lộ và/hoặc không cạnh tranh, quyền sở hữu trí tuệ (bao gồm cả bí mật kinh doanh), và/hoặc bất kỳ cam kết hoặc hạn chế nào khác giữa Người Dùng và bên thứ ba. Người Dùng hiểu và đồng ý rằng NEWERA chỉ cung cấp công cụ và nền tảng kỹ thuật, không có nghĩa vụ chủ động giám sát, kiểm duyệt hoặc xác thực tính hợp pháp, hợp lệ, tính bảo mật của Nội Dung Người Dùng. Trong phạm vi tối đa được pháp luật hiện hành cho phép, NEWERA được miễn trừ khỏi mọi trách nhiệm pháp lý hoặc thiệt hại phát sinh từ hoặc liên quan đến bất kỳ Nội Dung Người Dùng nào do Người Dùng xử lý trên hệ thống. Người Dùng tự chịu trách nhiệm hoàn toàn trước pháp luật và các bên liên quan đối với mọi tranh chấp phát sinh từ Nội Dung Người Dùng của mình.
4. Trong phạm vi tối đa pháp luật hiện hành cho phép, Người Dùng đồng ý bồi thường và bảo vệ NEWERA trước (i) mọi khiếu nại, khiếu kiện của bên thứ ba và/hoặc (ii) mọi cuộc điều tra, kiểm tra, thanh tra, xử lý, xử phạt hoặc thủ tục tố tụng tiến hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền phát sinh từ hoặc liên quan đến Nội Dung Người Dùng, việc Người Dùng sử dụng NEXA hoặc các hành vi vi phạm Điều Khoản Dịch Vụ này. Nghĩa vụ bồi thường này bao gồm toàn bộ trách nhiệm

pháp lý, chi phí phát sinh từ các khiếu nại, thiệt hại, bản án, phán quyết, quyết định, tiền phạt, chi phí tố tụng và chi phí pháp lý liên quan mà NEWERA phải gánh chịu, và Người Dùng có nghĩa vụ tham gia giải quyết các vụ việc nêu trên bằng chi phí của mình.

5. Trách nhiệm của Người Dùng đối với kết quả do Hệ Thống AI tạo ra:

- a) Người Dùng hiểu và đồng ý rằng NEXA sử dụng Hệ Thống AI để tạo ra nội dung, đề xuất, dự đoán, phân tích và các kết quả đầu ra khác (gọi chung là “Kết Quả AI”). Các Kết Quả AI được tạo ra dựa trên dữ liệu đầu vào do Người Dùng cung cấp và khả năng xử lý của hệ thống tại thời điểm tương tác, và không được coi là tư vấn pháp lý, tài chính, y tế, chuyên môn hoặc bất kỳ loại tư vấn nào khác thay thế cho ý kiến của chuyên gia có tư cách hợp pháp và trình độ phù hợp;
- b) Người Dùng có trách nhiệm đánh giá, kiểm tra, xác minh tính chính xác, đầy đủ, phù hợp và tuân thủ pháp luật của Kết Quả AI trước khi sử dụng, công bố hoặc khai thác dưới bất kỳ hình thức nào;
- c) Trong phạm vi tối đa pháp luật hiện hành cho phép, NEWERA được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Người Dùng sử dụng, công bố hoặc khai thác Kết Quả AI. Người Dùng đồng ý bồi thường và bảo vệ NEWERA trước (i) mọi khiếu nại, khiếu kiện của bên thứ ba và/hoặc (ii) mọi cuộc điều tra, kiểm tra, thanh tra, xử lý, xử phạt hoặc thủ tục tố tụng tiến hành bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Người Dùng sử dụng, công bố hoặc khai thác Kết Quả AI, bao gồm nhưng không giới hạn đến trách nhiệm do nội dung vi phạm pháp luật, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, quyền riêng tư hoặc quyền và lợi ích hợp pháp của bên thứ ba. Nghĩa vụ bồi thường này bao gồm toàn bộ trách nhiệm pháp lý, chi phí phát sinh từ các khiếu nại, thiệt hại, bản án, phán quyết, quyết định, tiền phạt, chi phí tố tụng và chi phí pháp lý liên quan mà NEWERA phải gánh chịu, và Người Dùng có nghĩa vụ tham gia giải quyết các vụ việc nêu trên bằng chi phí của mình.

Điều 13. Luật Áp Dụng Và Giải Quyết Tranh Chấp

1. Tất cả các vấn đề, nội dung và bất kỳ tranh chấp nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện Điều Khoản Dịch Vụ này đều được giải thích và điều chỉnh theo quy định của pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
2. Những vấn đề chưa được quy định tại Điều Khoản Dịch Vụ này sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật có liên quan hiện hành của Việt Nam và các Bên có các quyền và nghĩa vụ tương ứng theo quy định của pháp luật có liên quan hiện hành của Việt Nam.
3. Trường hợp bất kỳ điều khoản nào của Điều Khoản Dịch Vụ này bị cơ quan có thẩm quyền tuyên bố là vô hiệu hoặc không có khả năng thi hành theo Quy Định Pháp Luật hiện hành, thì hiệu lực và tính thi hành của các điều khoản còn lại của

Điều Khoản Dịch Vụ này sẽ không bị ảnh hưởng và vẫn giữ nguyên giá trị ràng buộc đầy đủ đối với Người Dùng và NEWERA. Các điều khoản bị vô hiệu hoặc không có khả năng thi hành đó sẽ được xem là đã được sửa đổi, điều chỉnh hoặc thay thế bằng các điều khoản mới hợp pháp có khả năng thi hành phù hợp với Quy Định Pháp Luật hiện hành.

4. NEWERA và Khách Hàng và/hoặc Người Dùng tại đây thừa nhận luật áp dụng để giải quyết tranh chấp nếu có giữa các bên liên quan đến Dịch Vụ NEXA chỉ là pháp luật của Việt Nam và không dẫn chiếu đến luật của bất kỳ quốc gia nào khác trong mọi trường hợp. Mọi tranh chấp liên quan đến Điều Khoản Dịch Vụ này trước hết sẽ được các bên giải quyết bằng thương lượng trên cơ sở cùng có lợi. Trường hợp việc thương lượng giữa các Bên không thành thì mỗi bên có quyền đưa tranh chấp đến tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo Quy Định Pháp Luật./.