



# ĐIỀU KHOẢN CHUNG CỦA HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG HÌNH THỨC TRẢ TRƯỚC

(Đính kèm theo Hợp đồng số: ..... ngày ..... tháng ..... năm ..... )

Căn cứ Bộ Luật Dân sự ngày 24 tháng 11 năm 2015;  
Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;  
Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;  
Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011, sửa đổi, bổ sung theo Nghị định số 81/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016;  
Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011;  
Căn cứ Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017;  
Căn cứ theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 1 năm 2012, sửa đổi, bổ sung theo Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015;  
Căn cứ theo Thông tư 39/2016/TT-BTTTT ngày 26 tháng 12 năm 2016 và Thông tư 16/2018/TT-BTTTT sửa đổi bổ sung Thông tư 39/2016/TT-BTTTT;  
Căn cứ Thông báo chấp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung số 494/TB-CT ngày 20 tháng 12 năm 2019 của Cục cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng-Bộ Công thương.

Bên sử dụng dịch vụ (gọi tắt là “Bên A”) và Bên cung cấp dịch vụ (gọi tắt là “Bên B”) thỏa thuận và cam kết tuân thủ Điều khoản chung của Hợp đồng (là phần không tách rời của Hợp đồng) sau đây khi cung cấp và sử dụng dịch vụ:

## Điều 1: Thông tin về doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông

Tên doanh nghiệp: Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT VinaPhone)

Số GPKD DV viễn thông: 469/GP-BTTTT Ngày cấp: 14/10/2016

Nơi cấp: Bộ TT&TT

Số giấy chứng nhận ĐKDN: 0106869738 Ngày cấp: 11/06/2015

Nơi cấp: Phòng đăng ký

kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư TP Hà Nội

Địa chỉ: Tòa nhà VNPT, số 57 phố Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, Hà Nội

Số điện thoại: 84-24.33992288

Website: <http://vnpt.com.vn> | <http://vinaphone.com.vn>

**1.1. Phương thức cung cấp dịch vụ:** Trực tiếp qua các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do VNPT Vinaphone thiết lập trên cả nước; bán lại qua đại lý kinh doanh dịch vụ viễn thông theo quy định của pháp luật.

**1.2. Thời điểm, thời hạn cung cấp dịch vụ:** Dịch vụ thông tin di động mặt đất được cung cấp ngay khi Bên A giao kết hợp đồng.

**1.3. Chất lượng dịch vụ:** Được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trên website của Bên B.

## Điều 2: Điều kiện cung cấp, sử dụng dịch vụ

### 2.1. Đối với Bên A

#### a. Trường hợp Bên A là cá nhân:

Bên A phải sử dụng bản chính hộ chiếu hoặc chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân còn thời hạn sử dụng đối với người có quốc tịch Việt Nam hoặc hộ chiếu còn thời hạn lưu hành tại Việt Nam đối với người có quốc tịch nước ngoài để Bên B đối chiếu thông tin khi hai bên thực hiện giao kết hợp đồng

**b. Trường hợp Bên A là tổ chức:**

Bên A phải sử dụng bản chính hoặc bản sao được chứng thực từ bản chính quyết định thành lập hoặc giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế hoặc giấy phép đầu tư hoặc giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp và gửi kèm theo danh sách các cá nhân thuộc Bên A (*có xác nhận hợp pháp của Bên A*) được phép sử dụng dịch vụ viễn thông theo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung mà Bên A giao kết với Bên B (*trường hợp Bên B giao cho các cá nhân khác nhau sử dụng*) đồng thời kèm theo bản chính giấy tờ tùy thân của từng cá nhân. Trường hợp người đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không phải là người đại diện theo pháp luật của tổ chức thì phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp của người đại diện theo pháp luật và giấy tờ tùy thân của mình.

**2.2 Đối với Bên B**

Bên B thực hiện lưu giữ toàn bộ bản số hóa các giấy tờ của Bên A khi đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; hướng dẫn Bên A nhập thông tin và ký xác nhận vào hợp đồng hoặc bản xác nhận thông tin thuê bao để Bên B số hóa và lưu giữ theo quy định của pháp luật.

**Điều 3: Giá cước dịch vụ**

**3.1** Cước hòa mạng thu 01 (một) lần ngay khi Bên A mua Bộ hòa mạng thuê bao di động trả trước.

**3.2** Cước sử dụng dịch vụ được áp dụng theo quy định của Nhà nước và của Bên B trên cơ sở các quy định về quản lý giá cước viễn thông của Nhà nước. Giá cước Dịch vụ có thể sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật. Thay đổi về giá cước phải được thông báo cho Bên A tối thiểu trước 05 (năm) ngày. Trường hợp Bên A không đồng ý với giá cước mới, Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

**Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của Bên A**

**4.1 Quyền của Bên A**

- a. Được cung cấp dịch vụ viễn thông theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin và theo đúng giá cước mà Bên B đã công bố phù hợp quy định của pháp luật;
- b. Được Bên B bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân như tên, địa chỉ, dịch vụ, số thuê bao sử dụng trừ trường hợp bên B phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;
- c. Được từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ theo hợp đồng sử dụng; được thay đổi các dịch vụ sử dụng, tạm dừng, khôi phục dịch vụ và chuyển quyền sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật;
- d. Được đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng bất kỳ thời điểm nào và thông báo bằng văn bản cho Bên B. Trong trường hợp Bên A đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, Bên A chỉ phải thanh toán phí, giá cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng
- e. Được yêu cầu Bên B cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm (nếu có);
- f. Được khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ và những sai sót trong việc cung cấp dịch vụ của Bên B theo quy định của pháp luật; được hoàn trả cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của Bên B hoặc đại lý dịch vụ viễn thông của bên B gây ra;
- g. Được nhận tin nhắn thông báo hoặc giới thiệu về các dịch vụ, khuyến mại của Bên B từ các đầu số mà Bên B được Nhà nước cấp phép phù hợp quy định của pháp luật. Việc nhận tin nhắn không phát sinh chi phí cho Bên A và Bên A có quyền từ chối việc nhận tin này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách nhắn tin từ chối (miễn phí) đến các đầu số theo hướng dẫn của Bên B.

## 4.2 Nghĩa vụ của Bên A

- a. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin theo hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ hoặc bản xác nhận thông tin thuê bao. Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính chính xác của thông tin Bên A cung cấp;
- b. Khi thông tin của Bên A không đúng quy định pháp luật hoặc khi Bên A thay đổi thông tin, Bên A có trách nhiệm cập nhật lại thông tin và/hoặc giao kết lại Hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo quy định của Nghị định 49/2017/NĐ-CP;
- c. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng dịch vụ và các loại phí, lệ phí đi kèm (nếu có)
- d. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông
- e. Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của doanh nghiệp viễn thông để kinh doanh dịch vụ viễn thông
- f. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- g. Không được sử dụng mạng viễn thông nhằm đe dọa, quấy rối, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của cá nhân/tổ chức khác;
- h. Bảo vệ và chịu trách nhiệm về việc sử dụng SIM thuê bao. Trong trường hợp mất SIM, bên A phải đến ngay các điểm giao dịch của Bên B để làm thủ tục cấp lại SIM mới hoặc tạm dừng sử dụng dịch vụ. Trong trường hợp khẩn cấp, Bên A có thể gọi đến số tổng đài CSKH 18001091/9191 để tạm khóa chiều gọi đi;
- i. Tuân thủ đúng và đầy đủ các quy định của hợp đồng và quy định của pháp luật.

## Điều 5: Quyền và nghĩa vụ của Bên B

### 5.1 Quyền của Bên B:

- a. Được yêu cầu Bên A thực hiện đúng các quy định của hợp đồng cũng như yêu cầu Bên A tuân thủ nội dung quy định theo các gói cước đã đăng ký sử dụng (các nội dung quy định này phải phù hợp quy định pháp luật, được công bố công khai tại các điểm giao dịch, trên website của Bên B và cung cấp cho bên A tại thời điểm đăng ký sử dụng)
- b. Được cung cấp các dịch vụ khác có liên quan khi Bên A đồng ý sử dụng;
- c. Được từ chối giải quyết khiếu nại không đúng quy định của pháp luật; được từ chối bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc các nguồn lợi Bên A không thu được do việc ngừng cung cấp dịch vụ viễn thông không đúng quy định;
- d. Được tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ khi:
  - Bên A không thực hiện đúng quy định tại khoản 4.2 điều 4 nêu trên.
  - Bên A không thực hiện đúng các quy định về thời hạn sử dụng của gói cước mà Bên A đã đăng ký
  - Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do nguyên nhân bất khả kháng.
- e. Được thu hồi số thuê bao để tái sử dụng khi Bên A để thuê bao đăng ký bị quá thời hạn giữ số trên hệ thống của từng gói cước theo quy định của Bên B phù hợp với quy định pháp luật và được công bố công khai tại điểm giao dịch, website của Bên B và cung cấp cho bên A tại thời điểm đăng ký sử dụng.
- f. Được quyền yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ viễn thông ghi trong hợp đồng;
- g. Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

## 5.2 Nghĩa vụ của Bên B:

- a. Thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ; đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng đã công bố (bảng công bố chất lượng dịch vụ của Bên B được niêm yết tại điểm giao dịch hoặc đăng tải trên website của Bên B và cung cấp cho Bên A tại thời điểm ký kết hợp đồng);
- b. Đảm bảo bí mật thông tin của người sử dụng dịch vụ, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của Bên A trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
- c. Không được từ chối giao kết hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng với người sử dụng dịch vụ viễn thông, trừ các trường hợp được quy định tại điều 26 Luật Viễn thông;
- d. Thông báo cho người sử dụng dịch vụ viễn thông trong trường hợp ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông ít nhất 30 ngày trước khi ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- e. Giải quyết khiếu nại của Bên A theo thời hạn quy định của Pháp luật;
- f. Kịp thời kiểm tra, giải quyết khi khách hàng thông báo sự cố về chất lượng dịch vụ;
- g. Thực hiện các yêu cầu hợp pháp của Bên A về chuyển quyền sử dụng dịch vụ, thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng dịch vụ;
- h. Khôi phục việc sử dụng dịch vụ của Bên A sau khi Bên A đã hoàn thành các nghĩa vụ của mình đối với trường hợp bị tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo đúng quy định của pháp luật (trừ các số thuê bao đã thu và tái sử dụng);
- i. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, không được yêu cầu người tiêu dùng thanh toán bất kỳ khoản tiền nào trước khi dịch vụ được cung cấp đến người tiêu dùng;
- j. Không được đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, ngừng cung cấp dịch vụ mà không có lý do chính đáng.
  - Trường hợp cần sửa chữa, bảo trì hoặc vì lý do nào khác bắt buộc phải ngừng cung cấp dịch vụ, tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ phải thông báo trước cho người tiêu dùng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp dịch vụ.
  - Trường hợp bất khả kháng, Bên B có trách nhiệm thông báo cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ
- k. Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

## **Điều 6: Kênh tiếp nhận thông tin hỗ trợ và giải quyết khiếu nại**

**6.1** Hỗ trợ, tiếp nhận khiếu nại trực tiếp: Tại các điểm giao dịch được đăng tải trên website của bên B.

**6.2** Hỗ trợ tiếp nhận khiếu nại gián tiếp: Qua Tổng đài CSKH: 18001091/9191  
Qua Email: cskh@vnpt.vn

## **Điều 7: Điều khoản khác**

- a. Các phụ lục hợp đồng do hai bên thỏa thuận có hiệu lực như Hợp đồng và có thể sửa đổi, bổ sung theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo thỏa thuận của các bên. Việc sửa đổi, bổ sung phải được lập thành văn bản và có chữ ký của đại diện hợp pháp của các bên.
- b. Nếu các văn bản nêu trong phần căn cứ được sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ thì các quy định liên quan trong điều khoản chung cũng được thay đổi tương ứng. Trong trường hợp này, Bên B sẽ thực hiện việc đăng ký lại hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật

Sau khi bên A đã đọc và hiểu rõ nội dung Hợp đồng và điều khoản chung của hợp đồng, hai bên cam kết tuân thủ các điều khoản đã thỏa thuận trong Hợp đồng, trong điều khoản chung của hợp đồng và tất cả các quy định pháp luật có liên quan

Hợp đồng mẫu và điều khoản chung của hợp đồng được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và website của Bên B.