

## ĐIỀU KHOẢN CHUNG CỦA HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Căn cứ Bộ Luật Dân sự ngày 14 tháng 6 năm 2005;

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 2015;

Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông;

Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

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 cung cấp và sử dụng dịch vụ này (dưới đây gọi tắt là “Điều khoản chung”):

### ĐIỀU 1: ĐỐI TƯỢNG HỢP ĐỒNG

1.1. Đối tượng của Hợp đồng là một, một số hoặc tất cả các dịch vụ (dưới đây gọi tắt là “Dịch vụ”) sau đây:

- Dịch vụ điện thoại di động.
- Dịch vụ điện thoại cố định (PSTN, Trung kế, IPPhone...).
- Dịch vụ truy nhập Internet (ADSL, FTTH...).
- Dịch vụ truyền hình cáp (công nghệ IPTV-NextTV và Truyền hình Cáp...).

Chi tiết mô tả về từng dịch vụ, gói cước, quy định về chất lượng dịch vụ được niêm yết tại các điểm giao dịch, website của Doanh nghiệp và cung cấp trực tiếp các Phụ lục chi tiết cho khách hàng khi ký kết Hợp đồng. Phụ lục Hợp đồng là một phần không tách rời của Hợp đồng.

1.2. Địa điểm cung cấp dịch vụ: tại địa chỉ hợp pháp do Bên A yêu cầu.

### ĐIỀU 2: GIÁ CƯỚC:

- Cước thuê bao được tính từ thời điểm các bên ký kết biên bản và nghiệm thu bàn giao đối với thuê bao cố định, truy nhập Internet, truyền hình và tính từ thời điểm đầu nối đối với thuê bao di động. Bên B không được thu cước thuê bao cho khoảng thời gian Bên B tạm ngừng cung cấp Dịch vụ để tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch; do lỗi kỹ thuật; do các nguyên nhân bất khả kháng gây ra.
- Cước sử dụng Dịch vụ được áp dụng theo quy định của Nhà nước hoặc của Bên B trên cơ sở các quy định Nhà nước về giá cước. Giá cước Dịch vụ có thể sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật về giá cước viễn thông và truyền hình. Thay đổi về giá cước phải được thông báo cho Bên A tối thiểu trước 01 ngày. Trong trường hợp Bên A không đồng ý với giá cước mới, Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt Hợp đồng như quy định tại điểm e khoản 4.1 Điều 4 của Điều khoản chung Hợp đồng.

### ĐIỀU 3: THỜI HẠN HỢP ĐỒNG:

Thời hạn Hợp đồng là không xác định, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác.

### ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

4.1. Quyền của Bên A:

- Sử dụng Dịch vụ hợp pháp theo quy định tại Hợp đồng theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin Bên B quy định phù hợp với quy định pháp luật;
- Khiếu nại Bên B về những sai sót trong cung cấp Dịch vụ của Bên B theo quy định pháp luật;
- Yêu cầu Bên B thực hiện đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và pháp luật có liên quan;
- Chuyển quyền sử dụng Dịch vụ, thay đổi địa điểm cung cấp Dịch vụ, thay đổi các Dịch vụ sử dụng, tạm ngừng và khôi phục sử dụng Dịch vụ. Mức cước áp dụng và thời gian tối đa được tạm ngừng sử dụng Dịch vụ thực hiện theo quy định cụ thể của Bên B đối với từng Dịch vụ. Quy định liên quan được niêm yết trên website, hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng hoặc thông báo với Bên A khi Bên A thực hiện các thủ tục tại điểm giao dịch của Bên B. Hết thời hạn tạm ngừng sử dụng Dịch vụ, Bên A phải làm thủ tục khôi phục sử dụng Dịch vụ theo quy định của Bên B; Nếu Bên B không thể cung cấp gói Dịch vụ mới và/hoặc cung cấp Dịch vụ tại điểm cung cấp Dịch vụ mới theo yêu cầu chuyển đổi Bên A, Bên A có quyền chấm dứt Hợp đồng sau khi thanh toán hết các khoản phí cho Bên B. Trong trường hợp này, Bên A sẽ không được hoàn lại các khoản phí lắp đặt, phí hòa mạng đã nộp ban đầu và theo thỏa thuận đã thống nhất với Bên B. Nếu Bên A đang tham gia chương trình khuyến mại thì Bên A phải bàn giao thiết bị được Bên B lắp đặt, bồi thường nếu thiết bị bị hư hỏng hoặc mất (nếu có);
- Yêu cầu chấm dứt Hợp đồng khi không còn nhu cầu sử dụng hoặc trong trường hợp quy định tại Điều 2 của Điều khoản chung trừ khi Các Bên có thỏa thuận khác. Trong trường hợp này, Bên A có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Bên B và trực tiếp đến điểm giao dịch của Bên B để làm thủ tục chấm dứt Hợp đồng và thanh toán toàn bộ tiền cước thuê bao, cước sử dụng Dịch vụ phát sinh tính đến thời điểm chấm dứt Hợp đồng;
- Yêu cầu Bên B bảo mật tên, địa chỉ, số thuê bao trừ trường hợp Bên B phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật. Riêng đối với dịch vụ

điện thoại cố định (*Trung kế, PSTN và IP Phone*), Bên A được quyền đăng ký hoặc không đăng ký vào số danh bạ điện thoại;

- g) Nhận tin nhắn thông báo hoặc quảng cáo về các dịch vụ, khuyến mại của Bên B từ các đầu số mà Bên B được Nhà nước cấp phép. 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 thông báo (*miễn phí*) cho Bên B;
- h) Bên A có thể truy cập vào trang web: <http://vietteltelecom.vn> để tra cứu bảng kê chi tiết cước hoặc các hình thức khác theo thỏa thuận của Các Bên tại Hợp đồng (*Đối với dịch vụ Di động, Homephone, Dcom, Điện thoại cố định, Trung kế*);
- i) Đối với những dịch vụ thu cước thuê bao trọn gói, Bên A được Bên B giảm cước trong thời gian Bên B tạm ngừng Dịch vụ tương ứng với số ngày tạm ngừng;
- k) Được Bên B khôi phục Dịch vụ trong vòng 02 giờ kể từ thời điểm Bên A yêu cầu khôi phục việc sử dụng Dịch vụ hoặc Bên A đã hoàn thành việc khắc phục các vi phạm Hợp đồng;
- l) Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của pháp luật.

#### 4.2. Nghĩa vụ của Bên A:

- a) Cung cấp chính xác các thông tin liên quan đến Bên A trên Hợp đồng, các Phụ lục Hợp đồng. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, Bên A có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Bên B các thay đổi, bổ sung thông tin nêu trên (*nếu có*);
- b) Thiết kế, lắp đặt, quản lý, sử dụng thiết bị viễn thông, Dịch vụ theo đúng quy định về quản lý tài nguyên viễn thông, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật viễn thông, bảo đảm an toàn cơ sở hạ tầng viễn thông và an ninh thông tin, các quy định của pháp luật, thông báo, hướng dẫn của Bên B và những điều đăng ký trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng; không sử dụng các Dịch vụ ngoài danh mục Dịch vụ đã đăng ký trong Hợp đồng và Phụ lục Hợp đồng (*đối với dịch vụ ADSL, FTTH*);
- c) Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản cước phát sinh theo quy định của Bên B trong thời hạn tối đa (*N*) ngày kể từ ngày cuối cùng của tháng tính cước (*ngày N do Bên B chủ động quy định đối với từng Dịch vụ nhưng tối thiểu là 5 ngày*). Trường hợp chậm thanh toán, Bên A phải trả lãi đối với số tiền chậm trả theo lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước công bố tương ứng với thời gian chậm trả tại thời điểm thanh toán;
- d) Cung cấp thông tin cần thiết (*mục đích sử dụng dịch vụ, quy mô, cấu hình mạng*) cho Bên B và tạo điều kiện cho Bên B đo thử, kiểm tra, cung cấp dịch vụ (*đối với dịch vụ Trung kế*);
- e) Trong trường hợp Bên A chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn cam kết sử dụng giữa Các Bên thì Bên A có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ thiết bị đã được Bên B trang bị (*nếu có*) trong tình trạng sử dụng tốt và/hoặc bồi thường thiệt hại cho Bên B nếu làm hư hỏng, mất thiết bị;
- f) Có trách nhiệm quản lý và bảo vệ tên truy nhập, mật khẩu, thiết bị đầu cuối và sim của Bên A. Trong trường hợp phát sinh cước ngoài ý muốn do lỗi của Bên A, Bên A vẫn phải thanh toán đầy đủ cước thuê bao, cước sử dụng Dịch vụ cho Bên B theo quy định trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng;
- g) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn mọi khoản phí lắp đặt, phí thuê bao, cước thuê bao, cước sử dụng Dịch vụ theo thỏa thuận trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và phù hợp với quy định của pháp luật;
- h) Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính hợp pháp của địa điểm sử dụng Dịch vụ theo Hợp đồng;
- i) Thực hiện bảo vệ an toàn mạng lưới viễn thông, Internet, truyền hình theo quy định pháp luật. Trường hợp có sự cố, chất lượng Dịch vụ không đảm bảo, Bên A phải thông báo kịp thời cho Bên B để phối hợp xử lý;
- k) Thực hiện đúng các quy định trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng. Tuân thủ pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch vụ và thực hiện Hợp đồng;
- l) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và pháp luật.

### ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

#### 5.1. Quyền của Bên B

- a) Yêu cầu Bên A thực hiện đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và pháp luật liên quan;
- b) Thực hiện bảo mật thông tin của Bên A theo quy định pháp luật;
- c) Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ khi:
  - Bên A không thực hiện theo đúng quy định tại điểm 4.2 Điều 4 trong Điều khoản chung;
  - Bên A vi phạm pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch vụ hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
  - Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do các sự kiện bất khả kháng gây ra.Trong những trường hợp trên, Bên B có trách nhiệm thông báo trước cho Bên A chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp Dịch vụ. Đối với những trường hợp khẩn cấp, Bên B có nghĩa vụ thông báo cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp Dịch vụ;
- d) Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong các trường hợp sau:
  - Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.
  - Hết thời hạn tạm ngừng theo quy định của Hợp đồng mà Bên A không có yêu cầu khôi phục việc sử dụng Dịch vụ như quy định tại điểm d khoản 4.1 Điều 4 của Điều khoản chung;
  - Khi Bên B tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ do Bên A vi phạm Hợp đồng theo quy định tại điểm c khoản 5.1 Điều này, Bên A phải nhanh chóng khắc phục vi phạm theo yêu cầu của Bên B. Trong trường hợp Bên A không khắc phục vi phạm, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng mà không cần thông báo trước cho Bên A;
  - Thiết bị đầu cuối, mạng nội bộ, dây thuê bao... của Bên A không đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật theo quy định của Bên B và Bên A không khắc phục theo yêu cầu của Bên B (*đối với dịch vụ ADSL, FTTH, PSTN, IPPhone, NextTV, Trung kế*);
  - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Khi chấm dứt Hợp đồng, Bên A phải thanh toán đầy đủ phí, cước Dịch vụ phát sinh cho đến thời điểm chấm dứt Hợp đồng và thực hiện các nghĩa vụ khác đối với Bên B (nếu có) theo thỏa thuận trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng. Trong trường hợp Hợp đồng chấm dứt do lỗi của Bên B, Bên B sẽ chịu trách nhiệm bồi thường mọi thiệt hại cho Bên A theo quy định pháp luật;

- e) Kiểm tra việc sử dụng Dịch vụ của Bên A theo quy định pháp luật. Trường hợp thiết bị viễn thông, mạng lưới nội bộ, phần dây thuê bao của Bên A không đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật, Bên A có trách nhiệm thay đổi theo yêu cầu của Bên B (đối với dịch vụ ADSL, FTTH, PSTN, IPPhone, NextTV, Trung kế);
- f) Trong trường hợp tạm ngừng cung cấp Dịch vụ theo yêu cầu của Bên A, chấm dứt Hợp đồng hoặc hủy bỏ Hợp đồng theo quy định tại Hợp đồng hoặc quy định pháp luật, Bên B có quyền thu hồi số thuê bao viễn thông, thiết bị (đã trang bị cho Bên A) theo quy định của Bên B;
- g) Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định pháp luật.

#### 5.2. Nghĩa vụ của Bên B

- a) Thực hiện đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và các văn bản pháp luật có liên quan;
- b) Đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Bên A theo đúng tiêu chuẩn Bên B đã công bố theo quy định pháp luật; thường xuyên kiểm tra chất lượng Dịch vụ mà mình cung cấp;
- c) Hướng dẫn Bên A sử dụng Dịch vụ theo đúng các quy định, quy trình của Bên B, hỗ trợ kỹ thuật khi có yêu cầu hợp lý của Bên A;
- d) Giải quyết các khiếu nại của Bên A trong vòng tối đa là 20 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại và hỗ trợ kỹ thuật khi có yêu cầu hợp lý của Bên A theo quy định pháp luật;
- e) Khôi phục việc sử dụng Dịch vụ của Bên A sau khi Bên A hoàn thành nghĩa vụ của mình đối với trường hợp tạm ngừng cung cấp Dịch vụ theo thời hạn quy định của Hợp đồng;
- f) Kịp thời kiểm tra, giải quyết khi Bên A thông báo sự cố về chất lượng Dịch vụ;
- g) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định pháp luật.

#### ĐIỀU 6: HẠN MỨC SỬ DỤNG

- Bên A được lựa chọn đăng ký hạn mức phù hợp với nhu cầu sử dụng theo quy định về hạn mức sử dụng của Bên B. Trường hợp muốn sử dụng lớn hơn hạn mức tối đa mà Bên B quy định, Bên A phải đặt cọc theo quy định được niêm yết công khai tại cửa hàng của Bên B;
- Trường hợp Bên A không đăng ký hạn mức sử dụng, Bên B có quyền áp dụng hạn mức thấp nhất theo quy định của Bên B tại thời điểm Bên A đăng ký sử dụng Dịch vụ;
- Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ tiền cước đã sử dụng (bao gồm cả tiền trong hạn mức đã đăng ký và tiền vượt hạn mức).

#### ĐIỀU 7: LUẬT ÁP DỤNG

Pháp luật áp dụng đối với Hợp đồng là pháp luật Việt Nam.

#### ĐIỀU 8. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Mọi tranh chấp liên quan đến Hợp đồng sẽ được giải quyết thông qua thương lượng giữa các bên. Nếu tranh chấp không thể giải quyết thông qua thương lượng, các bên có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### ĐIỀU 9: CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- 9.1. Các Phụ lục Hợp đồng là một phần không thể tách rời của Hợp đồng và có hiệu lực như Hợp đồng. Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng có thể sửa đổi, bổ sung theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo thỏa thuận giữa các bên. Việc sửa đổi, bổ sung phải được lập thành văn bản, có chữ ký của đại diện hợp pháp Các bên.
- 9.2. 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.
- 9.3. Thông tin tên Cơ quan/tổ chức và thông tin địa chỉ trên Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Quyết định thành lập/Giấy phép thành lập dùng để in trên hóa đơn thanh toán cước đối với khách hàng là Cơ quan/tổ chức.
- 9.4. Thông tin địa chỉ gửi thông báo cước dùng để in trên hóa đơn thanh toán cước đối với khách hàng cá nhân.
- 9.5. Trường hợp Bên A sử dụng Dịch vụ chuyển vùng quốc tế, Bên A chỉ được quyền chấm dứt Hợp đồng sau 30 ngày kể từ thời điểm ngưng sử dụng Dịch vụ chuyển vùng quốc tế.
- 9.6. Hợp đồng có hiệu lực kể từ khi ngày ký kết nêu ở phần đầu của Hợp đồng.
- 9.7. Sau khi Bên A đã đọc và hiểu rõ nội dung Hợp đồng, hai bên cam kết thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các điều khoản trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và tất cả các quy định pháp luật có liên quan.
- 9.8. Hợp đồng và Phụ lục Hợp đồng được lập thành 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ một bản để thực hiện.

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL**