



ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG HÌNH THỨC TRẢ TIỀN TRƯỚC

1. Thủ tục hòa mạng

- Khách hàng đảm bảo cung cấp chính xác các thông tin đã nêu trong Phiếu yêu cầu sử dụng dịch vụ hoặc Phiếu đăng ký thông tin thuê bao theo đúng các quy định của Nhà nước.
- Khách hàng cá nhân chỉ được sử dụng số chứng minh nhân dân, hộ chiếu của mình để đăng ký tối đa 03 thuê bao trả trước. Trường hợp cá nhân là người đứng tên đại diện cho cơ quan tổ chức chỉ được sử dụng số chứng minh nhân dân, hộ chiếu của mình để đăng ký tối đa 100 thuê bao trả trước. Số lượng thuê bao tối đa cá nhân được đăng ký sẽ được điều chỉnh theo các quy định của Nhà nước.

2. Giá cước

- Cước hòa mạng được trả 01 (một) lần và thanh toán ngay khi khách hàng mua Bộ hòa mạng thuê bao di động trả trước.
- Cước thông tin được áp dụng theo quy định của Nhà nước và của Viettel trên cơ sở các quy định Nhà nước về giá cước.
- Giá cước Dịch vụ có thể được sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật. Trong trường hợp khách hàng không đồng ý với giá cước mới, khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật.

3. Quyền và nghĩa vụ của mỗi bên

3.1 Đối với khách hàng

- Sử dụng Dịch vụ hợp pháp theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin theo quy định của Viettel và phù hợp với quy định pháp luật;
- Khiếu nại Viettel về những sai sót trong cung cấp Dịch vụ của Viettel theo quy định pháp luật;
- 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 theo các quy định của pháp luật và của Viettel;
- Yêu cầu Viettel bảo mật tên, địa chỉ, số thuê bao trừ trường hợp Viettel phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;
- Nhận tin nhắn thông báo hoặc quảng cáo về các dịch vụ, khuyến mại của Viettel từ các đầu số mà Viettel được Nhà nước cấp phép phù hợp với các quy định của pháp luật. Việc nhận tin nhắn không phát sinh chi phí cho khách hàng, người sử dụng và khách hàng có quyền từ chối việc nhận tin này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách nhắn tin thông báo từ chối (miễn phí) đến các đầu số theo hướng dẫn của Viettel;
- Trong trường hợp mất SIM, khách hàng phải đến ngay các điểm giao dịch của Viettel để làm thủ tục mua SIM mới hoặc tạm ngừng sử dụng Dịch vụ. Trong trường hợp khách hàng không thực hiện theo quy định trên, khách hàng vẫn phải thanh toán cước phát sinh cho đến khi chính thức thông báo cho Viettel, đồng thời Viettel không có nghĩa vụ phải hoàn lại tiền cước phát sinh nêu trên. Trong trường hợp khẩn cấp, khách hàng có thể gọi đến số 19008198 để báo tạm khóa chiều gọi đi.
- Trong trường hợp sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử, khách hàng đảm bảo các thông tin tài khoản ngân hàng đã cung cấp là chính xác và nhận thức đầy đủ, cam kết chấp hành toàn bộ điều kiện, điều khoản hướng dẫn của Viettel và/hoặc ngân hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử (đặt tại quầy hoặc trên website bankplus.com.vn);
- Khi đăng ký dịch vụ thanh toán điện tử, khách hàng đồng ý cho Viettel và đối tác Ngân hàng của Viettel sử dụng thông tin đã cung cấp khi hòa mạng nhằm phục vụ việc mở mã (code) khách hàng tại Ngân hàng và đăng ký dịch vụ Bankplus.

3.2 Đối với Viettel:

- Có quyền ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ khi:
 - + Khách hàng không thực hiện đúng các quy định của Viettel về thời hạn sử dụng và thời gian giữ số của từng gói cước khách hàng đăng ký;
 - + Khách hàng vi phạm các quy định pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch vụ hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - + Viettel tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch. Trong trường hợp này, Viettel có trách nhiệm thông báo trước cho khách hàng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp Dịch vụ. Đối với những trường hợp khẩn cấp, Viettel có nghĩa vụ thông báo cho Khách hàng trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp Dịch vụ;
- + Trường hợp bất khả kháng.
 - Trong trường hợp khách hàng để cho thuê bao đã đăng ký bị khóa hai chiều và quá thời gian lưu giữ số của thuê bao trên hệ thống của từng gói cước theo quy định của Viettel, Viettel có quyền thu hồi số thuê bao viễn thông để tái sử dụng;
 - Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đã công bố;
 - Thực hiện bảo mật thông tin của khách hàng theo quy định pháp luật;
 - Khôi phục việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng sau khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ của mình đối với trường hợp tạm ngừng cung cấp Dịch vụ (trừ các số thuê bao đã thu hồi và tái sử dụng) theo thời hạn quy định.
 - Kịp thời kiểm tra, giải quyết khi khách hàng thông báo sự cố về chất lượng Dịch vụ;
 - Có trách nhiệm xem xét, giải quyết các khiếu nại của khách hàng theo quy định của pháp luật.

4. Thông tin hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng

- + Trung tâm Chăm sóc khách hàng Viettel
Địa chỉ: Tòa nhà Resco 3B, 74 Phạm Văn Đồng, Cổ Nhuế, Từ Liêm, Hà Nội
Điện thoại liên hệ: **198** (100đ/phút), **19008198** (100đ/phút), **18008198** (miễn phí)
Email: **cskh@viettel.com.vn**
- + Bộ phận Chăm sóc khách hàng Viettel Tỉnh/Thành phố.
- + Cửa hàng giao dịch của Viettel.