

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

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 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017;
Căn cứ theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012, sửa đổi, bổ sung theo Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 08 năm 2015;
Căn cứ theo Thông tư 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016, sửa đổi, bổ sung theo Thông tư 16/2018/TT-BTTTT ngày 05 tháng 12 năm 2018;
Căn cứ theo Thông báo chấp thuận đăng ký Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung số 57/TB-CT ngày 21/2/2020 của Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng,

Bên sử dụng dịch vụ (gọi tắt là “Bên A” hoặc “Khách hàng”) và bên cung cấp dịch vụ (gọi tắt là “Bên B” hoặc “Viettel”) 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”) kèm theo Hợp đồng số

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 thông tin di động mặt đất hình thức thanh toán trả sau.
- Dịch vụ điện thoại cố định mặt đất.
- Dịch vụ truy nhập Internet.
- Dịch vụ truyền hình trả tiền.

Chi tiết mô tả về từng dịch vụ, gói cước, quy định về chất lượng dịch vụ được niêm yết tại các điểm cung cấp dịch vụ, website của Bên B và cung cấp trực tiếp các Phụ lục chi tiết cho Bên A 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 có dây, truy nhập Internet, truyền hình và tính từ thời điểm hòa mạng đối với thuê bao di động, cố định không dây. 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.⁽¹⁾ 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 k 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:

- Được quyền yêu cầu doanh nghiệp viễn thông cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm;
- Sử dụng Dịch vụ theo chất lượng và gói cước trong hợp đồng đã ký kết với Bên B;
- Khiếu nại về giá cước, chất lượng Dịch vụ; được hoàn trả cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của Bên B gây ra;
- 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 sổ danh bạ điện thoại;
- 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 từ chối (miễn phí) theo hướng dẫn của Bên B;
- 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);

(1) Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng khuyến cáo là 5 ngày làm việc

- g) 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;
- h) 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;
- i) 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 cước thuê bao, cước sử dụng phát sinh cho Bên B. Trong trường hợp này, Bên A sẽ không được hoàn lại các khoản phí lắp đặt, phí hòa mạng, các khoản cước đã nộp ban đầu (*theo từng chương trình khuyến mại hoặc chương trình cam kết số đẹp*). Nếu Bên A đang tham gia chương trình khuyến mại/gói cước được Bên B trang bị thiết bị 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*);
- k) 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;
- 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, dịch vụ viễn thông 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, đúng hạn mọi khoản phí lắp đặt, hòa mạng (*sau khi ký Hợp đồng*); các khoản cước thuê bao, phát sinh trong quá trình sử dụng 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 20%/năm 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) Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính hợp pháp của địa điểm sử dụng Dịch vụ theo Hợp đồng;
- h) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- i) Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- k) 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;
- l) 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;
- m) 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;
- n) 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 cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ viễn thông ghi trong hợp đồng; đồng thời thực hiện đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và pháp luật liên quan;
- b) Được thu phí lắp đặt, phí hòa mạng ban đầu và được Bên A thanh toán tiền cước sử dụng Dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng phù hợp với quy định của pháp luật;
- c) Được phối hợp với ngân hàng để thu tiền thanh toán cước của Bên A (*khi được Bên A lựa chọn*);
- d) Bên B được thu thập, sử dụng, chuyển giao các thông tin của Bên A nhằm phục vụ hoạt động quản lý nghiệp vụ, khai thác mạng theo quy định pháp luật; cung cấp dịch vụ viễn thông theo thỏa thuận trong hợp đồng, phụ lục hợp đồng và theo quy định pháp luật;
- đ) Được cung cấp các dịch vụ khác có liên quan khi được Bên A đồng ý sử dụng;

- e) Được chuyển nhượng quyền cung cấp Dịch vụ cho doanh nghiệp viễn thông khác (nếu có) và Bên A có quyền ngừng Dịch vụ nếu không tiếp tục sử dụng;
- f) Từ chối tiếp nhận khiếu nại không đúng quy định của pháp luật; từ chối bồi thường thiệt hại gián tiếp (ví dụ thiệt hại về tinh thần hoặc thiệt hại gián tiếp khác không định lượng được theo quy định pháp luật) hoặc nguồn lợi không thu được do việc cung cấp dịch vụ viễn thông, truyền hình;
- g) 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;
- h) 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 i 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 g 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, ViettelTV, Trung kế);
 - Bên A không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu theo yêu cầu của Bên B đối với các thuê bao di động có thông tin thuê bao không đúng theo quy định đã được Bên B thông báo;
 - 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;
- i) 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, PSTN, FTTH, PSTN, IPPhone, ViettelTV, Trung kế);
- k) 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 được niêm yết trên website của Bên B;
- l) Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và 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 khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đã công bố; thường xuyên kiểm tra chất lượng Dịch vụ mà mình cung cấp;
- c) Thực hiện bảo mật thông tin cho Bên A, theo quy định tại Điều 6 Luật Viễn thông và Điều 6 Luật Bảo vệ người tiêu dùng, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ 3 khi được sự đồng ý của Bên A trừ các trường hợp theo quy định của pháp luật;
- d) 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;
- e) Giải quyết khiếu nại của Bên A theo thời gian quy định của pháp luật;
- f) 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;
- g) Kịp thời kiểm tra, giải quyết khi Bên A thông báo sự cố về chất lượng Dịch vụ;
- h) 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 chính thức ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- i) Bên B có trách nhiệm đảm bảo các đối tác của Bên B phải bảo mật thông tin của Bên A theo quy định của pháp luật. Điều khoản này áp dụng trong trường hợp Bên A đồng ý để Bên B cung cấp thông tin của Bên A cho đối tác của Bên B theo các mục đích được thỏa thuận trong Phụ lục hợp đồng;
- j) 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: THÔNG TIN HỖ TRỢ GIẢI ĐÁP THẮC MẮC, KHIẾU NẠI 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: **18008098, 18008119**
Email: cskh@viettel.com.vn. Website: <http://vietteltelecom.vn>
- Bộ phận Chăm sóc khách hàng Viettel Tỉnh/Thành phố: (Số điện thoại của phòng CSKH hoặc Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông tại Viettel Tỉnh/tp)
- Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông: (Địa chỉ của Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông tại Viettel tỉnh/tp)

ĐIỀU 10: CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- 10.1. Các Phụ lục Hợp đồng, Điều khoản chung 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. Điều khoản chung áp dụng cho tất cả các khách hàng trả sau của Viettel.
 - Các sửa đổi, bổ sung trong Điều khoản chung tại từng thời điểm bởi Bên B và đã được đăng ký với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, sẽ được niêm yết tại quầy hoặc đăng tải trên <http://vietteltelecom.vn/> và thông báo bằng email, điện thoại, văn bản hoặc một trong các hình thức khác mà khách hàng đã đăng ký. Nếu Bên A có nhu cầu ký lại và áp dụng theo mẫu Điều khoản chung mới, Bên B có trách nhiệm ký lại theo mẫu hợp đồng, điều khoản chung mới đã được sửa đổi, bổ sung với Bên A.
- 10.2 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.
 - 10.3. Thông tin tên Doanh nghiệp/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 Doanh nghiệp/Tổ chức.
 - 10.4. Thông tin địa chỉ gửi thông báo cước dùng để in trên hóa đơn thanh toán cước đối với khách hàng cá nhân.
 - 10.5. 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.
 - 10.6. Hợp đồng có hiệu lực kể từ khi ngày ký kết.
 - 10.7. 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.

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL

PHỤ LỤC MÔ TẢ CHI TIẾT CÁC DỊCH VỤ VÀ QUY ĐỊNH VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

(Đính kèm Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông)

Tổng Công ty Viễn thông Viettel cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ và đảm bảo chất lượng dịch vụ theo các tiêu chuẩn đã công bố và đăng ký với Bộ Thông tin và Truyền thông, các dịch vụ bao gồm:

A. DỊCH VỤ CUNG CẤP TRÊN HẠ TẦNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

- Dịch vụ điện thoại di động trả sau** là dịch vụ thoại, nhắn tin, truy nhập Internet trên hạ tầng viễn thông di động cung cấp cho các khách hàng là tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo các gói cước lựa chọn (Gói cước Basic, Family, VIP, Corporate. . .) theo hình thức thanh toán cước sau khi sử dụng hàng tháng. Viettel đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo các Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ trên mạng viễn thông di động mặt đất số QCVN 82: 2014/BTTTT, QCVN 81: 2019/BTTTT, QCVN 36:2015/BTTTT.
- Dịch vụ điện thoại di động trả trước** là dịch vụ thoại, nhắn tin, truy nhập Internet trên hạ tầng viễn thông di động cung cấp cho các khách hàng là tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo các gói cước lựa chọn (gói cước Economy, Tomato, Học sinh, sinh viên...) theo hình thức nạp tiền trước vào tài khoản trước khi sử dụng dịch vụ. Viettel đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo các Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ trên mạng viễn thông di động mặt đất số QCVN 82: 2014/BTTTT, QCVN 81: 2019/BTTTT, QCVN 36:2015/BTTTT.
- Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng di động (Dcom)** là dịch vụ giúp khách hàng có thể truy nhập Internet băng thông rộng từ máy tính qua thiết bị USB có gắn SIM Viettel. Khi sử dụng dịch vụ này, thuê bao có thể truy cập Internet với tốc độ cao qua sóng di động. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động số QCVN 81:2019/BTTTT.
- Dịch vụ điện thoại cố định vô tuyến (Homephone)** là dịch vụ điện thoại cố định hoạt động trên hạ tầng mạng di động, sử dụng SIM có gắn số thuê bao cố định và lắp vào thiết bị điện thoại cố định vô tuyến giúp khách hàng có thể liên lạc trong khi di chuyển trong một phạm vi nhất định. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất số QCVN 36:2015/BTTTT.

B. DỊCH VỤ CUNG CẤP TRÊN HẠ TẦNG CỐ ĐỊNH BĂNG RỘNG

- Dịch vụ Truy nhập Internet cáp đồng (ADSL)** là công nghệ truyền dữ liệu sử dụng đường truyền cáp đồng có tốc độ cam kết tối đa từ 3Mbps/512Kbps đến 5Mbps/640Kbps. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ do Bộ TTTT ban hành.
- Dịch vụ Truy nhập Internet cáp quang (FTTH)** là công nghệ truyền dữ liệu sử dụng đường truyền cáp quang, đường truyền ổn định với tốc độ download/upload lên đến 100Mbps. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) số QCVN 34:2019/BTTTT.
- Dịch vụ kết nối Internet trực tiếp (Internet LeasedLine)** là giải pháp kết nối Internet tốc độ cao từ 128Kbps đến nGbps thông qua các đường kênh riêng kết nối trực tiếp với cổng Internet với độ ổn định, bảo mật rất cao và khả năng hỗ trợ đa ứng dụng trên nền địa chỉ IP tĩnh. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ do Bộ TTTT ban hành.
- Dịch vụ Trung kế số (E1)** là dịch vụ cung cấp đường truyền kết nối giữa tổng đài nội hạt của các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông công cộng với thiết bị đầu cuối thuê bao nhiều đường (tổng đài nội bộ PABX), thiết bị truy nhập mạng của các đơn vị cung cấp dịch vụ Internet (ISP) và thiết bị chuyển mạch của các mạng dùng riêng. Trung kế số E1 bao gồm 30 kênh thoại (dữ liệu) và 02 kênh báo hiệu. Tốc độ luồng E1: 2.048Kbps = 32 x 64Kbps (mỗi kênh có tốc độ 64kbps). Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất số QCVN 35:2019/BTTTT.
- Dịch vụ điện thoại cố định PSTN** là giúp khách hàng có thể gọi nội hạt, gọi liên tỉnh và quốc tế, gọi di động và sử dụng các dịch vụ giá trị gia tăng khác. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất số QCVN 35:2019/BTTTT.
- Dịch vụ Truyền hình cáp số và cáp tương tự** là dịch vụ truyền hình số HD chất lượng cao, được truyền qua hạ tầng mạng băng thông rộng của Viettel đến thiết bị đầu thu HD và Tivi của khách hàng. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về tín hiệu truyền hình cáp tương tự tại điểm kết nối thuê bao số QCVN 87: 2015/BTTTT và Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng tín hiệu truyền hình cáp số DVB-C tại điểm kết nối thuê bao số QCVN 85: 2014/BTTTT.
- Dịch vụ Truyền hình theo công nghệ IPTV** là dịch vụ truyền hình số HD chất lượng cao, được truyền qua hạ tầng mạng băng thông rộng của Viettel đến thiết bị đầu thu HD và tivi của khách hàng. Dịch vụ có kho nội dung phong phú với tính tương tác cao, giúp khách hàng chủ động lựa chọn kênh giải trí truyền hình, điện ảnh, âm nhạc, thiếu nhi... để xem vào bất cứ lúc nào. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định số QCVN 84: 2014/BTTTT.

Hợp đồng số: Mã khách hàng:

Mã điểm cung cấp DVVT:

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình (dưới đây gọi tắt là "Hợp đồng") được ký kết ngày tháng năm tại giữa và bởi:

BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG (Gọi tắt là "Bên A" hoặc "Khách hàng")

Tên Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân:

Người đại diện (áp dụng đối với doanh nghiệp/tổ chức):

Chức vụ: Ngày sinh: Nam/nữ:

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu: Nơi cấp: Ngày cấp:/...../.....

Số Giấy Chứng nhận ĐKDN/Quyết định thành lập/Giấy phép đầu tư: Nơi cấp: Ngày cấp/...../.....

Địa chỉ (theo CMND/Căn cước/Giấy Chứng nhận ĐKDN/Quyết định thành lập/Giấy phép đầu tư):

Số nhà Đường Tổ Phường/xã

Quận/Huyện Tỉnh/TP.

Điện thoại: Email:

Số tài khoản: Ngân hàng:

Mã số thuế:

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ : TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL - CHI NHÁNH TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI (Gọi tắt là "Bên B" hoặc "Viettel")

Người đại diện : Cao Anh Sơn - Tổng Giám đốc Tổng Công ty Viễn thông Viettel (Viettel Telecom)

Số Giấy chứng nhận ĐKDN : 0100109106 - 011 Nơi cấp: Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội Ngày cấp: 18/12/2018

Địa chỉ : Số 1 - Giang Văn Minh - Phường Kim Mã - Quận Ba Đình - Thành phố Hà Nội

Điện thoại : 18008098 (Dịch vụ di động)/18008119 (Dịch vụ cố định) Website: <http://vietteltelecom.vn>

Mã số thuế

Tài khoản giao dịch
Số: [TK của từng tỉnh] tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Điện Biên Phủ;
Số: [TK của từng tỉnh] tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Sở Giao Dịch 1
Số: [TK của từng tỉnh] tại Ngân Hàng NN&PTNT - Chi nhánh Láng Hạ
Số: [TK của từng tỉnh] tại Ngân hàng Bưu Điện Liên Việt, Hội sở

Đơn vị thụ hưởng: TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI

Điều 1 – Quy định chung

1.1. Bên B cam kết cung cấp các loại dịch vụ viễn thông, truyền hình (dưới đây gọi tắt là "Dịch vụ") cho Bên A theo thỏa thuận trong Hợp đồng. Thời gian bắt đầu tính cước Dịch vụ của Bên A là ngày hòa mạng (đối với dịch vụ di động) hoặc ngày Các Bên ký các biên bản nghiệm thu liên quan kèm theo (đối với các dịch vụ khác).

1.2. Bên B đồng ý cung cấp và Bên A đồng ý sử dụng dịch vụ như sau:

STT	Loại dịch vụ	Địa chỉ lắp đặt	Số điện thoại/ Tên truy cập	Gói cước/Tốc độ	Phí hòa mạng/ lắp đặt	Ghi chú
1						
2						
3						
4						
5						

1.3. Bên A cam kết thanh toán các khoản cước thuê bao, phát sinh trong quá trình sử dụng 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 quy định đối với từng Dịch vụ nhưng tối thiểu là 05 ngày). Quá thời hạn đó, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp Dịch vụ theo quy định tại Điều khoản chung.

1.4. Các Bên thống nhất các hình thức nhận thông báo cước, hình thức thanh toán Bên A đã đăng ký (trừ trường hợp Bên A thay đổi hình thức gửi thông báo cước trong quá trình sử dụng sau ngày ký hợp đồng)

Khách hàng tích dấu “X” vào ô tương ứng với nhu cầu nhận thông báo cước và hình thức thanh toán.

Hình thức nhận thông báo cước

- Nhận trực tiếp tại điểm giao dịch của Viettel
- Qua thư điện tử
- Qua tin nhắn SMS
- Qua cổng thông tin điện tử của Viettel
- Không nhận
- Khác

Hình thức nhận bản kê chi tiết

- Nhận trực tiếp tại điểm giao dịch của Viettel
- Qua thư điện tử
- Qua cổng thông tin điện tử của Viettel
- Không nhận
- Khác

Email nhận Thông báo cước/Chi tiết cước:

Số ĐT nhận Thông báo cước:

Hình thức thanh toán

- Ủy nhiệm thu qua ngân hàng
- Ủy nhiệm chi qua ngân hàng
- Tại cửa hàng trực tiếp của Viettel
- Thanh toán qua Thương mại điện tử
- Thanh toán qua thẻ cào *(Phương thức này Viettel không cung cấp hóa đơn)*
- Khác

Số Tài khoản:

Ngân hàng:

Chi nhánh:

Điều 2 – Điều khoản thi hành:

2.1. Sau khi Bên A đã đọc kỹ bản Điều khoản chung đã được Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng – Bộ Công thương chấp thuận theo Thông báo số 57/TB - CT, Các Bên thống nhất: Điều khoản chung và các Phiếu yêu cầu là một phần không tách rời của Hợp đồng. Các Bên cam kết tuân thủ Điều khoản chung và mọi thay đổi nội dung Hợp đồng sẽ được quy định trong các Phiếu yêu cầu kèm theo Hợp đồng *(Điều khoản chung được niêm yết tại điểm cung cấp dịch vụ viễn thông, trên website của Bên B và cung cấp cho Bên A bằng bản in trực tiếp hoặc qua email hoặc các phương thức khác do 2 bên thỏa thuận)*.

2.2. Kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực, nếu Bên A tạm ngừng sử dụng Dịch vụ, chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn sử dụng Dịch vụ Bên A đã cam kết, Bên A sẽ không được hoàn lại phí lắp đặt, phí hòa mạng đã nộp ban đầu *(trong trường hợp bên B đã lắp đặt, hòa mạng)* và theo thỏa thuận đã thống nhất với Bên B; đồng thời Bên A có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ thiết bị đã được Bên B lắp đặt *(nếu có)* trong tình trạng sử dụng tốt.

Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký. Hợp đồng được lập thành 02 *(hai)* bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 *(một)* bản để thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



Cao Anh Sơn

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))



Hãy nói theo cách của bạn

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Phiếu yêu cầu số: Mã khách hàng:

Mã điểm cung cấp DVVT:

PHIẾU YÊU CẦU CUNG CẤP DỊCH VỤ DI ĐỘNG

I. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Người yêu cầu (đại diện hoặc được ủy quyền của Doanh nghiệp (áp dụng với Doanh nghiệp/Tổ chức):.....

Chức vụ: Ngày sinh: Nam/nữ:

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu:..... Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

Người sử dụng (Trường hợp tổ chức giao cho cá nhân).

Họ và tên: Nam/Nữ:..... Ngày sinh: ĐT liên hệ: Quốc tịch:

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu:..... Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

Địa chỉ thường trú theo CMND/Căn cước/Hộ chiếu:

Địa chỉ gửi thông báo cước/xác minh:

Số nhà..... Đường..... Tổ..... Phường/xã.....

Quận/Huyện..... Tỉnh/TP..... Email: Quốc tịch:

Trường hợp tổ chức giao cho từ 02 cá nhân sử dụng trở lên cần bổ sung Danh sách cá nhân có xác nhận hợp pháp của tổ chức theo mẫu đính kèm.

II. NỘI DUNG YÊU CẦU

1. Đăng ký gói cước

STT	Số thuê bao	Serial SIM	Gói cước	Tên thiết bị đầu cuối/ IMEI/màu sắc	Giá bán thiết bị	Dịch vụ đăng ký (*)	Đối tượng sử dụng
1							
2							
3							
4							
5							

Lưu ý:

Đối với cá nhân đăng ký trên 05 số thuê bao cần bổ sung danh sách đính kèm theo bảng trên.

(*) là số (1, 2, 3) tương ứng với dịch vụ Quý khách đăng ký sử dụng quy định tại mục 2 (áp dụng đối với trường hợp hòa mạng từ 02 thuê bao).

Người đại diện nhóm Family:

Họ và tên: Số CMND: Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp:

STT	Số thuê bao	Chức năng trong nhóm Family	Số ĐT cố định đăng ký (Home Number)	
			SĐT thứ nhất	SĐT thứ hai
1		<input type="checkbox"/> Chủ nhóm		
2		<input type="checkbox"/> Thành viên		
3		<input type="checkbox"/> Thành viên		
4		<input type="checkbox"/> Thành viên		
5		<input type="checkbox"/> Thành viên		

2. Dịch vụ cung cấp:

Dịch vụ mặc định	Dịch vụ đăng ký
Dịch vụ thoại (trong nước và quốc tế)	<input type="checkbox"/> Chuyển vùng quốc tế (1) (không áp dụng cho HomePhone)
Dịch vụ nhắn tin ngắn	<input type="checkbox"/> Chuyển cuộc gọi (2)
Dịch vụ truy nhập Mobile Internet (không áp dụng cho HomePhone)	<input type="checkbox"/> Dịch vụ ViettelPay gói 3 (3) (không áp dụng cho HomePhone)
Hiển thị số gọi đến	
Giữ, chờ cuộc gọi	
Dịch vụ gọi khẩn	
Nhận thông tin khuyến mại/quảng cáo, CSKH	

3. Dịch vụ Homephone:

Địa chỉ đăng ký sử dụng dịch vụ:

Số nhà..... Đường..... Tổ..... Phường/xã.....

Quận/Huyện..... Tỉnh/TP.....

Điện thoại:..... Email:.....

Đăng ký số điện thoại nhóm (Family Number):

Số thuê bao:..... ĐT1:..... SĐT2:.....

Số thuê bao:..... ĐT1:..... SĐT2:.....

III. CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

1. Tham gia chương trình khuyến mại:.....

Phí tham gia khuyến mại (đã bao gồm VAT, ngoài cước thuê bao tháng):.....

Thời gian cam kết sử dụng:.....

Ưu đãi thiết bị đầu cuối:.....

Ưu đãi dịch vụ Gia tăng (VAS):.....

2. Hoà mạng dịch vụ di động trả sau số đẹp cam kết:

TT	Nội dung	Giá trị/Thời gian
1	Phí hoà mạng đồng
2	Giá trị số đẹp đồng
3	Mức cước cam kết đồng/tháng
4	Thời gian cam kết tháng

3. Đăng ký hạn mức sử dụng khi hoà mạng thuê bao (không áp dụng cho gói Vip):.....

Lưu ý:

- Hạn mức đăng ký trên được áp dụng ngay khi thuê bao được xác minh địa chỉ thông báo cước chính xác. Trước khi thuê bao được xác minh, hạn mức sử dụng mặc định là 500.000 VNĐ.

- Sau 90 ngày hoạt động, Khách hàng có thể nâng hạn mức lên 2 triệu đồng, 3 triệu đồng (nếu trong 3 tháng cước gần nhất có tháng lớn hơn 1.5 triệu đồng), 4 triệu đồng (nếu trong 3 tháng cước gần nhất có tháng lớn hơn 2.5 triệu đồng) mà không cần đặt cọc.

Thông tin chi tiết về các nội dung chương trình liên hệ:.....

Tôi/chúng tôi xin cam kết

1. Xuất trình đầy đủ hồ sơ theo đúng thủ tục xác minh khách hàng trả sau của Viettel.

2. Sử dụng liên tục, không chấm dứt, không chuyển sang trả trước trong thời gian cam kết.

3. Đối với khách hàng hoà mạng trả sau số đẹp cam kết, trong trường hợp vi phạm tại mục 2.

- Không được hoàn trả lại số tiền đã đặt cọc nếu không sử dụng đúng yêu cầu cam kết.

- Bị thu hồi lại số đẹp đã được cấp sau 1 tháng kể từ ngày bị chặn 2 chiều hoặc ngay khi chấm dứt hợp đồng.

Tôi/chúng tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc thực hiện các nội dung đã cam kết tại văn bản này.

IV. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

- Viettel có thể tạm ngưng các chương trình khuyến mại đang áp dụng vào các dịp lễ, tết để đảm bảo an toàn mạng lưới. Viettel có trách nhiệm thông báo trước cho khách hàng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày tạm ngưng cung cấp dịch vụ;

- Trong trường hợp mất sim, khách hàng phải đến ngay các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Viettel để làm thủ tục mua sim mới hoặc tạm ngưng 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. Trong trường hợp khẩn cấp, khách hàng có thể gọi đến số 18008098 để báo tạm khóa chiều gọi đi;

- Khách hàng đồng ý bằng việc đánh dấu "X" vào ô thích hợp dưới đây, rằng Viettel được phép thu thập, lưu trữ, sử dụng hoặc cung cấp thông tin của Khách hàng (bao gồm, không giới hạn, các thông tin của khách hàng trong quá trình đăng ký, sử dụng dịch vụ của Viettel) cho đối tác của Viettel nhằm một hoặc các mục đích sau:

Cung cấp dịch vụ khác của Viettel phát sinh sau thời điểm hoà mạng và/hoặc các dịch vụ Viettel hợp tác với đối tác.

Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại.

Nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới.

Việc Khách hàng thực hiện hoặc không thực hiện quyền lựa chọn nói trên không đương nhiên dẫn đến việc Viettel chấm dứt thỏa thuận và ngừng cung cấp dịch vụ viễn thông cho Khách hàng.

- Khách hàng đồng ý cho Viettel và đối tác của Viettel sử dụng thông tin đã khai báo trên đây nhằm phục vụ việc đăng ký dịch vụ ViettelPay. Viettel chịu trách nhiệm đảm bảo các đối tác của Viettel phải bảo mật thông tin của khách hàng;

- Khách hàng đảm bảo các thông tin khai ở trên là chính xác và đồng ý đã đọc, hiểu rõ, cam kết chấp hành toàn bộ điều kiện, điều khoản hướng dẫn của Viettel liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ViettelPay được đăng tải trên website của Viettel tại địa chỉ <https://viettelpay.vn>.

Phiếu yêu cầu có hiệu lực kể từ ngày ký và được lập thành 02 (hai) bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản để thực hiện.

....., ngày ... tháng ... năm 20....

KHÁCH HÀNG

(Ký, ghi rõ họ tên)

GIAO DỊCH VIÊN

(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN ĐIỂM CCDVVT

(Ký, ghi rõ họ tên)



Hãy nói theo cách của bạn

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Phiếu yêu cầu số: Mã hồ sơ:

Mã điểm cung cấp DVVT:

PHIẾU YÊU CẦU CUNG CẤP DỊCH VỤ CỐ ĐỊNH, TRUYỀN HÌNH

1. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân:

Người yêu cầu (là đại diện hoặc được uỷ quyền bởi Doanh nghiệp (áp dụng đối với Doanh nghiệp/Tổ chức)):

Chức vụ: Ngày sinh: Nam/nữ: Số ĐT liên hệ:

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu: Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

2. NỘI DUNG YÊU CẦU (Để biết thêm chi tiết, xin vui lòng hỏi GDV)

2.1. Thông tin địa chỉ lắp đặt

Người liên hệ:

Số nhà.....Đường.....Tổ.....Phường/xã.....

Quận/Huyện.....Tỉnh/TP.....

Điện thoại: Email:

2.2. Thông tin đăng ký sử dụng dịch vụ

a. Thông tin dịch vụ:

- Hình thức cung cấp: Trên đường dây mới Trên đường dây có sẵn của Bên B
- Account/điện thoại:
- Số lượng thuê bao: Thuê bao đại diện:
- Thuê bao chủ tính cước:..... Thuê bao kèm theo: Từ số đến
- Loại dịch vụ truyền hình: Analog Số 1 chiều Số 2 chiều (tương tác)
- Số kênh truyền hình:
- Thiết bị bàn giao:

b. Thông tin dịch vụ đăng ký sử dụng

STT	Loại dịch vụ	Số thuê bao/ account	Số lượng thuê bao/ số kênh truyền hình	Gói cước	Hình thức cước (trọn gói/ theo lưu lượng)	Ghi chú
1	ADSL					
2	FTTH					
3	Điện thoại cố định					
	PSTN					
	IPPhone					
	Trung kế (số thuê bao chủ đại diện)					
4	Truyền hình					
	IPTV					
	Analog					
	Số 1 chiều					
	Số 2 chiều tương tác					
5						

c. Gói cước:

Dịch vụ	ADSL	FTTH	PSTN/IPPhone/TK	TH/ViettelTV	COMBO
Tốc độ (down/up)					
Cước niêm yết					
Cước thuê bao tháng (khi có KM)					
Thời gian hưởng khuyến mại					
Hình thức đóng cước					
Cước cam kết hàng tháng (nếu có)					
Cước thuê luồng E1 (Trung kế)					
Ưu đãi khác (nếu có)					

Lưu ý:

- Sau khi hết thời gian khuyến mại cước dịch vụ sẽ trở về giá niêm yết
- Đối với trường hợp đóng cước tháng trọn gói khi sử dụng không tròn tháng, cước thực tế khách hàng phải thanh toán được tính như sau: Giá cước/ Số ngày của tháng x Số ngày sử dụng thực tế.

d. Chi phí triển khai lắp đặt (Trả một lần/thuê bao tại thời điểm ký hợp đồng):

TT	Khoản mục	Dịch vụ/Thuê bao	Thành tiền	Ghi chú
1	Phí hòa mạng			
2	Phí thiết bị			
3	Cước đóng trước			
4	Phí đăng ký số đẹp			
5	Phí đăng ký IP			
6	Hạn mức sử dụng (PSTN)			
7			
Tổng tiền (bao gồm VAT)				

(Bằng chữ:).

- Khách hàng không được hoàn lại số tiền lắp đặt ban đầu nếu khách hàng tự hủy, tạm ngưng hoặc thanh lý trong thời gian cam kết mà không do lỗi của bên cung cấp.
- Trong quá trình triển khai dịch vụ nếu phát sinh thêm thiết bị, vật tư khách hàng thanh toán theo quy định của Bên cung cấp căn cứ vào chính sách hiện hành.

e. Dịch vụ giá trị gia tăng (áp dụng đối với thuê bao điện thoại cố định):

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Khóa dịch vụ 108x/801x | <input type="checkbox"/> Thông báo vắng nhà | <input type="checkbox"/> Cài âm thông báo đổi số |
| <input type="checkbox"/> Tạo nhóm trượt liên tục | <input type="checkbox"/> Thiết lập đường dây nóng | <input type="checkbox"/> Cài đặt hộp thư thoại |
| <input type="checkbox"/> Mở gọi quốc tế | <input type="checkbox"/> Cấp tín hiệu đảo cực cho Công ty, Khách sạn | <input type="checkbox"/> Tách số máy ra khỏi nhóm trượt |
| <input type="checkbox"/> Khóa gọi liên tỉnh và quốc tế | <input type="checkbox"/> Cấp tín hiệu đảo cực cho Khách hàng thường | <input type="checkbox"/> Bổ sung số máy vào nhóm trượt |
| <input type="checkbox"/> Khóa chiếu gọi đến | <input type="checkbox"/> Báo thức tự động | <input type="checkbox"/> Thông báo có cuộc gọi đến khi đàm thoại |
| <input type="checkbox"/> Khóa chiếu gọi đi | <input type="checkbox"/> Hạn chế cuộc gọi dùng mã cá nhân | <input type="checkbox"/> K+ (Truyền hình) |
| <input type="checkbox"/> Hiện thị số máy gọi đến | <input type="checkbox"/> Đàm thoại ba bên | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Khóa gọi di động, liên tỉnh và quốc tế | <input type="checkbox"/> Chuyển cuộc gọi tạm thời | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Không hiển thị số chủ gọi | <input type="checkbox"/> Quay số rút gọn | <input type="checkbox"/> |

3. CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

- Tham gia chương trình ưu đãi/khuyến mại (nếu có):

Thời gian trừ cước đóng trước:

Ưu đãi thiết bị đầu cuối:

Ưu đãi dịch vụ khác:

- Cam kết khi hòa mạng số đẹp (đối với dịch vụ điện thoại cố định (nếu có))

TT	Nội dung	Giá trị/Thời gian
1	Mức cước cam kết đồng/tháng
2	Thời gian cam kết tháng

- Cam kết tham gia các chương trình khác của Viettel:

Thông tin chi tiết liên hệ:

Tôi/chúng tôi cam kết

- Thanh toán cước đầy đủ, đúng theo quy định trong Hợp đồng.
- Cam kết sử dụng dịch vụ liên tục 24 tháng kể từ ngày ký biên bản nghiệm thu.
- Không được tiếp tục hưởng chương trình khuyến mại cũ; không được hoàn trả các khoản đã nộp ban đầu trong các trường hợp:
 - Ngừng sử dụng, chuyển nhượng hợp đồng trong thời gian cam kết;
 - Chuyển địa điểm lắp đặt dịch vụ sang vị trí mới mà tại vị trí đó Viettel không thể cung cấp dịch vụ theo yêu cầu.
- Trong trường hợp được hưởng chính sách ưu đãi khi sử dụng 2 dịch vụ trở lên, nếu tự hủy một dịch vụ thì chính sách ưu đãi sẽ không được tiếp tục áp dụng cho dịch vụ còn lại.
- Không sử dụng dịch vụ sai mục đích, vi phạm quy định của pháp luật trong việc sử dụng dịch vụ viễn thông (ví dụ như quấy rối, trục lợi bất chính).
Tôi/chúng tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc thực hiện các nội dung đã cam kết tại văn bản này.
Phiếu yêu cầu có hiệu lực kể từ ngày ký và được lập thành 02 (hai) bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản để thực hiện.

....., ngày tháng ... năm 20....

KHÁCH HÀNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

GIAO DỊCH VIÊN

(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN ĐIỂM CCDVVT

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))

Phiếu yêu cầu số: Mã khách hàng:

Mã điểm cung cấp DVVT:

PHIẾU YÊU CẦU CUNG CẤP DỊCH VỤ DI ĐỘNG

Áp dụng cho gói cước CORPORATE

I. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Người yêu cầu (đại diện hoặc được ủy quyền của Doanh nghiệp (áp dụng với Doanh nghiệp/Tổ chức):.....

Chức vụ: Ngày sinh: Nam/nữ:

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu:..... Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

Người sử dụng (Trường hợp tổ chức giao cho cá nhân).

Họ và tên: Nam/Nữ:..... Ngày sinh: ĐT liên hệ: Quốc tịch:

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu:..... Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

Địa chỉ thường trú theo CMND/Căn cước/Hộ chiếu:

Địa chỉ gửi thông báo cước/xác minh:

Số nhà..... Đường..... Tổ..... Phường/xã.....

Quận/Huyện..... Tỉnh/TP.....

Điện thoại: Email:

Trường hợp tổ chức giao cho từ 02 cá nhân sử dụng trở lên cần bổ sung Danh sách cá nhân có xác nhận hợp pháp của tổ chức theo mẫu đính kèm.

II. NỘI DUNG YÊU CẦU

1. Đăng ký gói cước

a. Số thuê bao chủ nhóm:

b. Bảng đăng ký phương thức thanh toán của chủ nhóm Corporate cho thành viên:

- Khách hàng lựa chọn phương thức trả cước cho thành viên (tích X vào phương thức lựa chọn, với mỗi thuê bao chỉ lựa chọn 1 phương thức):

STT	Số thuê bao	Chủ nhóm trả	Thành viên tự trả	DV đăng ký (*)	Đối tượng sử dụng	STT	Số thuê bao	Chủ nhóm trả	Thành viên tự trả	DV đăng ký (*)	Đối tượng sử dụng
1						16					
2						17					
3						18					
4						19					
5						20					
6						21					
7						22					
8						23					
9						24					
10						25					
11						26					
12						27					
13						28					
14						29					
15						30					

(*) là số (1, 2,3) tương ứng với dịch vụ Bên A đăng ký sử dụng quy định tại mục 2

Lưu ý

- Cước của các thuê bao do chủ nhóm thanh toán sẽ được đưa về hoá đơn của hợp đồng thuê bao chủ nhóm vào cuối tháng (1 lần/tháng).
- Thuê bao gia nhập nhóm, đăng ký hình thức chủ nhóm trả hoặc thuê bao thay đổi hình thức thanh toán từ thành viên tự trả sang chủ nhóm trả: Cước tháng đó của thành viên được chủ nhóm thanh toán từ đầu tháng.
- Thuê bao rời nhóm hoặc thuê bao thay đổi từ chủ nhóm trả sang thành viên tự trả: thành viên phải tự thanh toán tiền cước của tháng thay đổi từ đầu tháng.
- Đối với nhóm khách hàng có trên 30 thuê bao, cần bổ sung danh sách theo mẫu trên đính kèm phiếu này.

2. Dịch vụ cung cấp:

Dịch vụ mặc định	Dịch vụ đăng ký
Dịch vụ thoại (trong nước và quốc tế)	<input type="checkbox"/> Chuyển vùng quốc tế (1)
Dịch vụ nhắn tin ngắn	<input type="checkbox"/> Chuyển cuộc gọi (2)
Dịch vụ truy nhập Mobile Internet	<input type="checkbox"/> Dịch vụ ViettelPay gói 3 (3)
Hiển thị số gọi đến, giữ, chờ cuộc gọi, dịch vụ gọi khẩn	
Nhận thông tin khuyến mại/quảng cáo, CSKH	

III. CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG

1. Tham gia chương trình khuyến mại:

Phí tham gia khuyến mại (đã bao gồm VAT, ngoài cước thuê bao tháng):

Thời gian cam kết sử dụng:

Ưu đãi thiết bị đầu cuối:

Ưu đãi dịch vụ Gia tăng (VAS):

2. Hoà mạng dịch vụ di động trả sau số đẹp cam kết:

TT	Nội dung	Giá trị/Thời gian
1	Phí hoà mạng đồng
2	Giá trị số đẹp đồng
3	Mức cước cam kết đồng/tháng
4	Thời gian cam kết tháng

3. Đăng ký hạn mức sử dụng khi hoà mạng thuê bao (không áp dụng cho gói Vip):

Lưu ý:

- Hạn mức đăng ký trên được áp dụng ngay khi thuê bao được xác minh địa chỉ thông báo cước chính xác. Trước khi thuê bao được xác minh, hạn mức sử dụng mặc định là 500.000 VNĐ.

- Sau 90 ngày hoạt động, KH có thể nâng hạn mức lên 2 triệu đồng, 3 triệu đồng (nếu trong 3 tháng cước gần nhất có tháng lớn hơn 1.5 triệu đồng), 4 triệu đồng (nếu trong 3 tháng cước gần nhất có tháng lớn hơn 2.5 triệu đồng) mà không cần đặt cọc.

Thông tin chi tiết về các nội dung chương trình liên hệ:

Tôi/chúng tôi xin cam kết

- Xuất trình đầy đủ hồ sơ theo đúng thủ tục xác minh khách hàng trả sau của Viettel.
- Sử dụng liên tục, không chấm dứt, không chuyển sang trả trước trong thời gian cam kết.
- Đối với khách hàng hoà mạng trả sau số đẹp cam kết, trong trường hợp vi phạm tại mục 2.

- Không được hoàn trả lại số tiền đã đặt cọc nếu không sử dụng đúng yêu cầu cam kết.

- Bị thu hồi lại số đẹp đã được cấp sau 1 tháng kể từ ngày bị chặn 2 chiều hoặc ngay khi chấm dứt hợp đồng.

Tôi/chúng tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật về việc thực hiện các nội dung đã cam kết tại văn bản này.

IV. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

- Viettel có thể tạm ngưng các chương trình khuyến mại đang áp dụng vào các dịp lễ, tết để đảm bảo an toàn mạng lưới. Viettel có trách nhiệm thông báo trước cho khách hàng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày tạm ngưng cung cấp dịch vụ;

- Trong trường hợp mất sim, khách hàng phải đến ngay các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông 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. Trong trường hợp khẩn cấp, khách hàng có thể gọi đến số 18008098 để báo tạm khóa chiều gọi đi;

- Khách hàng đồng ý bằng việc đánh dấu "X" vào ô thích hợp dưới đây, rằng Viettel được phép thu thập, lưu trữ, sử dụng hoặc cung cấp thông tin của Khách hàng (bao gồm, không giới hạn, các thông tin của khách hàng trong quá trình đăng ký, sử dụng dịch vụ của Viettel) cho đối tác của Viettel nhằm một hoặc các mục đích sau:

Cung cấp dịch vụ khác của Viettel phát sinh sau thời điểm hoà mạng và/hoặc các dịch vụ Viettel hợp tác với đối tác.

Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại. Nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới.

Việc Khách hàng thực hiện hoặc không thực hiện quyền lựa chọn nói trên không đương nhiên dẫn đến việc Viettel chấm dứt thỏa thuận và ngừng cung cấp dịch vụ viễn thông cho Khách hàng.

- Khách hàng đồng ý cho Viettel và đối tác của Viettel sử dụng thông tin đã khai báo trên đây nhằm phục vụ việc đăng ký dịch vụ ViettelPay. Viettel chịu trách nhiệm đảm bảo các đối tác của Viettel phải bảo mật thông tin của khách hàng;

- Khách hàng đảm bảo các thông tin khai ở trên là chính xác và đồng ý đã đọc, hiểu rõ, cam kết chấp hành toàn bộ điều kiện, điều khoản hướng dẫn của Viettel liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ViettelPay được đăng tải trên website của Viettel tại địa chỉ <https://viettelpay.vn>.

Phiếu yêu cầu có hiệu lực kể từ ngày ký và được lập thành 02 (hai) bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản để thực hiện.

....., ngày tháng ... năm 20....

KHÁCH HÀNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

GIAO DỊCH VIÊN

(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN ĐIỂM CCDVVT

(Ký, ghi rõ họ tên)



Hãy nói theo cách của bạn

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Phiếu yêu cầu số: Mã hồ sơ:

Mã điểm cung cấp DVVT:

PHIẾU YÊU CẦU THAY ĐỔI DỊCH VỤ DI ĐỘNG

Phiếu yêu cầu thay đổi dịch vụ trả sau này được ký kết ngày tháng.....năm.....tại.....giữa và bởi:

1. BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ (Gọi tắt là "Bên A").

Tên Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân:

Người yêu cầu (đại diện hoặc được uỷ quyền của doanh nghiệp (áp dụng đối với doanh nghiệp/ tổ chức)).....

.....Chức vụ:.....Số ĐT liên hệ:.....

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu:..... Nơi cấp:..... Ngày cấp:...../...../.....

2. BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ: TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL - CHI NHÁNH TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI (Gọi tắt là "Bên B")

3. NỘI DUNG ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG

3.1. Yêu cầu thay đổi thông tin khách hàng:

Thay đổi thông tin trong ĐKDN/CMND/Căn cước:

Số ĐKDN/CMND/Căn cước: Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

Địa chỉ: Đường: Tổ: Phường/Xã:

Quận/Huyện: Tỉnh/Tp: Số điện thoại liên hệ:

3.2. Yêu cầu thay đổi thông tin hợp đồng:

3.2.1. Thay đổi địa chỉ thanh toán cước:

Địa chỉ: Đường: Tổ: Phường/Xã:

Quận/Huyện: Tỉnh/Tp: Số điện thoại liên hệ:

3.2.2. Tách/gộp hợp đồng:

Tách hợp đồng Gộp hợp đồng

Các số thuê bao tách/gộp hợp đồng:

Đổi số thuê bao đại diện trên hợp đồng.

TB đại diện cũ: TB đại diện mới:

3.2.3. Thay đổi hình thức nhận thông báo cước: (đánh dấu 1 vào các ô dịch vụ mình lựa chọn, đánh dấu vào các ô dịch vụ hủy bỏ)

Qua cổng thông tin điện tử của Viettel

Nhận thông báo cước qua Email:

Nhận thông báo cước qua SMS

Nhận thông báo cước qua Email và SMS (Email:

3.2.4. Thay đổi hình thức thanh toán:

Thanh toán qua thẻ cào

Ủy nhiệm thu qua ngân hàng

Thanh toán qua thương mại điện tử

Tại các điểm thu của Bên B

Ủy nhiệm chi qua ngân hàng

Khác

Số tài khoản:

Tại ngân hàng:

3.2.5. Thay đổi Mã số thuê của khách hàng:

3.2.6. Chuyển chủ quyền:

Số thuê bao được chuyển nhượng:

Tên cơ quan/Tổ chức/Cá nhân được chuyển nhượng:

Người đại diện (áp dụng đối với cơ quan/tổ chức): Chức vụ:

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu:..... Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

Số Giấy Chứng nhận ĐKDN/Quyết định thành lập/Giấy phép thành lập:

Thời điểm chuyển nhượng tính từ: giờ ngày tháng năm 20

Giữ Sim cũ

Cấp Sim mới

Số Serial Sim:

3.2.7. Thay đổi thông tin người sử dụng (Trường hợp Tổ chức đứng tên giao cho cá nhân sử dụng thuê bao di động)

Số thuê bao:..... Họ và tên cá nhân sử dụng mới: Nam/Nữ:

Ngày sinh: ĐT liên hệ: Quốc tịch:.....

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu:..... Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

Địa chỉ theo CMND/Căn cước/Hộ chiếu:

Lưu ý: Đối với trường hợp cần thay đổi thông tin từ 02 số thuê bao trở lên cần bổ sung Danh sách cá nhân có xác nhận hợp pháp của tổ chức theo mẫu đính kèm.

3.3. Yêu cầu thay đổi thông tin thuê bao:

Số thuê bao yêu cầu thay đổi:

3.3.1. Thay đổi địa chỉ sử dụng:

Địa chỉ: Đường: Tổ: Phường/Xã:

Quận/Huyện: Tỉnh/Tp: Số điện thoại liên hệ:

3.3.2. Tạm ngưng sử dụng dịch vụ: (Tối đa 30 ngày kể từ ngày chặn 2 chiều)

Chiều đi (1chiều): từ giờ ngày / /20

Chiều đi và đến (2 chiều) từ giờ ngày / /20

Lý do tạm ngưng: Mất/Hỏng Sim

Chuyển chủ quyền

Lý do khác:

Khách hàng cam kết thanh toán hết phần cước phát sinh còn lại tính đến thời điểm tạm ngừng 2 chiều trong vòng 30 ngày kể từ ngày tạm ngừng.

3.3.3. **Nói lại thông tin:** Chiều đi (1 chiều) Chiều đi và đến (2 chiều) từ giờ ngày / /20

Lý do nói lại thông tin:

3.3.4. **Cấp lại SIM:** Bảo hành Không bảo hành Mất Sim Khác

Số Serial Sim cũ: Số Serial Sim mới:

Ghi chú:

3.3.5. **Thay đổi hạn mức cước sử dụng hàng tháng:**

a. Đối với các thuê bao di động trả sau:

1.000.000VNĐ 2.000.000VNĐ 3.000.000VNĐ 4.000.000VNĐ

5.000.000VNĐ Trên 5.000.000VNĐ Số tiền phải đặt cọc:VNĐ

b. Đối với các thuê bao D-com 3G trả sau, HomePhone:

100.000VNĐ 200.000VNĐ 300.000VNĐ 500.000VNĐ

1.000.000 VNĐ 2.000.000VNĐ Trên 2.000.000VNĐ Số tiền phải đặt cọc:VNĐ

Lưu ý: các gói cước DMAX và DMAX200 hạn mức mặc định là 500.000đ, không được phép thay đổi.

3.3.6. **Chuyển đổi sang hình thức trả sau khác**

Số Serial Sim cũ: Số Serial Sim mới:

Gói cước cũ: Gói cước mới:

3.3.7. **Đăng ký/thay đổi số Family number:** Số cũ: / Số mới: /

3.4. **Yêu cầu thay đổi thông tin nhóm Family/Corporate:** Số thuê bao chủ nhóm:

a. Thay đổi nhóm Family/Số Home Number:

Nhập nhóm. Số thuê bao nhập nhóm:

Tách khỏi nhóm. Số thuê bao tách nhóm:

Đổi chủ nhóm. Chủ nhóm mới:

Thay đổi số Home Number. Số cũ: / Số mới: /

b. Thay đổi nhóm Corporate

Nhập nhóm Số thuê bao nhập nhóm:

Hình thức thanh toán: Chủ nhóm trả Thành viên trả

Tách nhóm Số thuê bao tách nhóm:

Đổi chủ nhóm Số thuê bao chủ nhóm mới:

Thay đổi hình thức thanh toán Số thuê bao thay đổi:

Hình thức thanh toán mới: Chủ nhóm trả Thành viên trả

3.5. **Yêu cầu đăng ký/thay đổi thông tin dịch vụ ViettelPay**

Đăng ký ViettelPay gói 3 theo số thuê bao:

Cấp lại mật khẩu dịch vụ Mở lại dịch vụ

Khóa tạm thời dịch vụ Hủy dịch vụ + tắt toán tài khoản

Chú ý:

- Trường hợp Bên A thay đổi thông tin hợp đồng, thông tin thuê bao thì dịch vụ ViettelPay được đăng ký theo thông tin mới;

- Không đăng ký ViettelPay trong trường hợp thuê bao tạm ngừng sử dụng dịch vụ mục 3.3.2.

- Bên A đồng ý cho Bên B và đối tác Ngân hàng của Bên B sử dụng thông tin đã khai báo trên đây nhằm phục vụ việc đăng ký và thay đổi thông tin dịch vụ ViettelPay. Bên B chịu trách nhiệm đảm bảo các đối tác của Bên B phải bảo mật thông tin của Bên A.

- Bên A đảm bảo các thông tin khai ở trên là chính xác và đồng ý đã đọc, hiểu rõ, cam kết chấp hành toàn bộ điều kiện, điều khoản hướng dẫn của Bên B liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ViettelPay được đăng tải trên website của Viettel tại địa chỉ: <https://viettelpay.vn>.

- Bên A đồng ý bằng việc đánh dấu "X" vào ô thích hợp dưới đây, rằng Bên B được phép thu thập, lưu trữ, sử dụng hoặc cung cấp thông tin của Bên A (bao gồm, không giới hạn, các thông tin của Bên A trong quá trình đăng ký, sử dụng dịch vụ của Bên B) cho đối tác của Bên B nhằm một hoặc các mục đích sau:

Cung cấp dịch vụ khác của Bên B phát sinh sau thời điểm hòa mạng và/hoặc các dịch vụ Bên B hợp tác với đối tác.

Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại. Nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới.

Việc Bên A thực hiện hoặc không thực hiện quyền lựa chọn nói trên không đương nhiên dẫn đến việc Bên B chấm dứt thỏa thuận và ngừng cung cấp dịch vụ viễn thông cho Bên A.

Phiếu yêu cầu có hiệu lực kể từ ngày ký và được lập thành 02 (hai) bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản để thực hiện.

CHỦ NHÓM FAMILY/CORPORATE MỚI/ NGƯỜI ĐƯỢC CHUYỂN NHƯỢNG (Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))	NGƯỜI YÊU CẦU/ CHỦ NHÓM FAMILY/CORPORATE CŨ (Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))	GIAO DỊCH VIÊN (Ký, ghi rõ họ tên)	ĐẠI DIỆN ĐIỂM CCDVVT (Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))
--	--	--	---



Hãy nói theo cách của bạn

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Biên bản số: Mã hồ sơ:

Mã điểm cung cấp DVVT:

BIÊN BẢN HỦY, THANH LÝ HỢP ĐỒNG/PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

(Kèm Hợp đồng số....., ngày...../...../..... và Phụ lục hợp đồng số:....., ngày...../...../.....)

Biên bản này được ký kết ngày tháng năm tại..... giữa và bởi:

1. BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ (Gọi tắt là "Bên A")

Tên Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân:

Người đại diện (áp dụng đối với Doanh nghiệp/Tổ chức):

Chức vụ: Số điện thoại liên hệ:

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu: Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

2. BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ: TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL - CHI NHÁNH TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI (Gọi tắt là "Bên B")

3. NỘI DUNG YÊU CẦU

3.1 Hủy hợp đồng chưa triển khai (Áp dụng cho dịch vụ điện thoại cố định, truy nhập Internet và Truyền hình trả tiền)

Chấm dứt hiệu lực Hợp đồng số: ký ngày/...../.....

Khách hàng đã nhận lại đủ số tiền:.....

(Bằng chữ:))

3.2 Thanh lý hợp đồng/phụ lục hợp đồng đã triển khai

Dịch vụ truy nhập Internet ADSL – FTTH – Leasedline Internet

Thanh lý Hợp đồng số: ký ngày/...../.....

Thanh lý phụ lục hợp đồng số: ký ngày/...../.....

Thanh lý Account thuộc PL hợp đồng số ký ngày/...../.....

Dịch vụ Điện thoại cố định PSTN, IPPhone, 1800xxxx và Trung kế

Thanh lý Hợp đồng số: ký ngày/...../.....

Thanh lý phụ lục hợp đồng số: ký ngày/...../.....

Thanh lý thuê bao số thuộc PL hợp đồng số ký ngày/...../.....

Dịch vụ Điện thoại di động, D-com, HomePhone

Thanh lý phụ lục hợp đồng số: ký ngày/...../.....

Thanh lý đơn lẻ thuê bao số thuộc PL hợp đồng số ký ngày/...../.....

Dịch vụ Truyền hình/ViettelTV

Thanh lý Hợp đồng số: ký ngày/...../.....

Thanh lý phụ lục hợp đồng số: ký ngày/...../.....

Thanh lý Account thuộc PL hợp đồng số ký ngày/...../.....

3.3 Hủy thuê bao không triển khai được

Số thuê bao: ký ngày/...../.....

3.4 Lý do hủy, thanh lý (Khách hàng đánh dấu vào ô trước các lý do)

Nhóm nguyên nhân		Chi tiết
Chất lượng dịch vụ	<input type="checkbox"/>	
Chuyển địa điểm sử dụng	<input type="checkbox"/>	
Thu cước	<input type="checkbox"/>	
Cước phát sinh	<input type="checkbox"/>	
Chăm sóc khách hàng, CTKM	<input type="checkbox"/>	
Thiết bị đầu cuối	<input type="checkbox"/>	
Khác	<input type="checkbox"/>	

3.5 Điều kiện thanh lý hợp đồng

- Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng chấm dứt hiệu lực kể từ thời điểm các Bên ký vào Biên bản này. Các bên đã hoàn thành tất cả các nghĩa vụ của mình, đồng thời không có bất kỳ tranh chấp, khiếu nại nào liên quan đến Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng đã được thanh lý.
- Khách hàng cam kết thanh toán toàn bộ số tiền cước phát sinh đến hết: giờ.....ngày.....tháng năm..... và thực hiện đầy đủ các điều khoản trong hợp đồng. Bên B tạm thu số tiền là: Sau khi nhận được thông báo cước, đề nghị khách hàng thanh toán nốt số tiền còn lại theo hình thức đã đăng ký.
- Biên bản hủy, thanh lý Hợp đồng/Phụ lục Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký và được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau, bên A giữ 01 bản, bên B giữ 01 bản.

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



Cao Anh Sơn

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))

ĐẠI DIỆN ĐIỂM CCDVVT

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))

GIAO DỊCH VIÊN

(Ký, ghi rõ họ tên)

Phiếu yêu cầu số: Mã hồ sơ:

Mã điểm cung cấp DVVT:

PHIẾU YÊU CẦU THAY ĐỔI DỊCH VỤ CỐ ĐỊNH, TRUYỀN HÌNH

Phiếu yêu cầu cung cấp và sử dụng dịch vụ cố định này được ký kết ngày tháng năm tại giữa và bởi:

1. BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ (Gọi tắt là "Bên A").

Tên Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân:

Người yêu cầu (đại diện hoặc được uỷ quyền bởi doanh nghiệp (áp dụng đối với doanh nghiệp/tổ chức)

Chức vụ: Số ĐT liên hệ:

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu: Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

2. BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ: TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL - CHI NHÁNH TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI (Gọi tắt là "Bên B")

3. NỘI DUNG YÊU CẦU (Quý khách đánh dấu ✓ vào ô lựa chọn. Để biết thêm chi tiết, xin vui lòng hỏi GDV)

3.1 THÔNG TIN THAY ĐỔI:

Account/Số thuê bao:

Thay đổi thông tin trong ĐKDN/CMND/Căn cước:

Số ĐKDN/CMND/Căn cước: Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

Số nhà: Đường: Tổ:

Phường/xã: Quận/Huyện: Tỉnh/TP:

Số điện thoại liên hệ: Email:

Thay đổi địa chỉ thanh toán cước:

Số nhà: Đường: Tổ:

Phường/xã: Quận/Huyện: Tỉnh/TP:

Chuyển chủ quyền:

Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu: Nơi cấp: Ngày cấp:...../...../.....

Địa chỉ giao dịch: Địa chỉ mới:

Số nhà: Đường: Tổ:

Phường/xã: Quận/Huyện: Tỉnh/TP:

Số điện thoại liên hệ: Email:

Chủ hợp đồng cũ chịu trách nhiệm thanh toán đến hết ngày:/...../..... **Khách hàng mới ký xác nhận:**

Chuyển đổi địa điểm sử dụng

Địa điểm mới:

Phố: Phường/Xã: Quận/huyện: Tỉnh/TP:

Phí chuyển đổi địa điểm:

Chuyển đổi công nghệ

ADSL sang FTTH FTTH AON sang GPON FTTH GPON sang AON

Truyền hình sang truyền hình

Thiết bị đầu cuối

Lắp thiết bị mới và thu hồi thiết bị cũ có phí Số tiền:

Lắp thiết bị mới và thu hồi thiết bị cũ không có phí

Không đổi thiết bị

Lưu ý: Nếu khách hàng tạm ngưng/chấm dứt hợp đồng, khách hàng có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ thiết bị đã được lắp đặt trong tình trạng sử dụng tốt.

Thay đổi phương thức thanh toán:

Ủy nhiệm thu qua ngân hàng Tại địa chỉ lắp đặt của Bên A Thanh toán qua Thương mại điện tử

Ủy nhiệm chi qua ngân hàng Tại địa chỉ bên A đăng ký thanh toán cước Hình thức khác

Tại cửa hàng trực tiếp của Bên B Thanh toán qua thẻ cào

Số tài khoản: Tại Ngân hàng:

Thay đổi mã số thuê: Mã số thuê mới:

Khôi phục dịch vụ: Bắt đầu từ ngày:/...../.....

Đối với dịch vụ điện thoại cố định: Số máy khôi phục

Một chiều

Hai chiều

Tạm ngưng dịch vụ: Bắt đầu từ ngày:/...../..... (không quá 60 ngày)

Đối với dịch vụ điện thoại cố định: Số máy tạm ngưng

Một chiều

Hai chiều

Thay đổi:

Hợp đồng cá nhân

Chuyển sang

Hợp đồng Đại lý công cộng

Hợp đồng Đại lý công cộng

Hợp đồng cá nhân

Ghi chú: Khách hàng phải chuyển chủ quyền khi chuyển đổi loại hợp đồng.

3.2 TÁCH GỘP HÓA ĐƠN

Tách hóa đơn

Gộp Hóa đơn

Các số thuê bao tách/gộp hóa đơn:

3.3 ÁP DỤNG CHO DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI CỐ ĐỊNH:

Thay đổi dịch vụ gia tăng trên PSTN/IPPhone

TT	Dịch vụ đăng ký mới	Phí đăng ký	Phí thuê bao tháng	Dịch vụ ngừng sử dụng
1				
2				
3				

Thay đổi hạn mức cước sử dụng dịch vụ PSTN/IPPhone

Thuê bao	Hạn mức đăng ký mới

Đổi số thuê bao đại diện: Thuê bao cũ: Thuê bao mới:

3.4 THAY ĐỔI GÓI CƯỚC:

Nội dung	Nội dung cũ	Giá cũ (VNĐ)	Nội dung mới	Giá mới(VNĐ)
Gói cước				
Tốc độ trong nước				
Tốc độ quốc tế				
Địa chỉ IP WAN				
Địa chỉ IP tĩnh				
Dịch vụ giá trị gia tăng				
Phương án giá (trọn gói hoặc lưu lượng)				
Cước phí hàng tháng				
.....				

Thời gian áp dụng gói cước mới: Từ 00 giờ ngày .../.../.... (trong cùng chu kỳ cước).

Thời gian áp dụng giá cước mới: Từ ngày.....tháng.....năm..... đến ngày.....tháng.....năm.....

Ghi chú:

- Dịch vụ có thể gián đoạn tại thời điểm áp dụng gói cước mới, tối đa 10 phút.
- IP WAN của gói cước mới sẽ có hiệu lực thay thế IP WAN của gói cước cũ từ thời điểm gói cước mới được áp dụng

Cấp lại mật khẩu:

Mật khẩu truy cập

Mật khẩu email

Thuê thêm IP tĩnh đối với dịch vụ FTTH

Khoản mục	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)	Ghi chú
Phí thuê thêm IP tĩnh	Block 04 IP tĩnh				
Khôi phục dịch vụ	Từ ngày:/...../.....				
Tạm ngưng dịch vụ	Từ ngày:/...../..... (không quá 60 ngày)				

Phiếu yêu cầu có hiệu lực kể từ ngày ký và được lập thành 02 (hai) bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản để thực hiện.

ĐẠI DIỆN ĐIỂM CCDVVT
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

GIAO DỊCH VIÊN
(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)



Hãy nói theo cách của bạn

DANH SÁCH CÁ NHÂN SỬ DỤNG SỐ THUÊ BAO THUỘC DOANH NGHIỆP....

(Trường hợp Doanh nghiệp đứng tên giao cho cá nhân sử dụng)

TT	SỐ THUÊ BAO	THÔNG TIN TRÊN GIẤY TỜ TÙY THÂN CỦA CÁ NHÂN SỬ DỤNG							
		Họ và tên	Giới tính	Số CMND/Căn cước/ Hộ chiếu	Ngày sinh	Ngày cấp	Ngày hết hạn	Địa chỉ thường trú	Quốc tịch
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

ĐẠI DIỆN DOANH NGHIỆP

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)