



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

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 tháng 2 năm 2020 của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ 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 thông tin di động hình thức trả trước (dưới đây gọi tắt là “Điều khoản chung”) đính kèm Hợp đồng số.

Điều 1: Đối tượng của Hợp đồng:

Khách hàng cá nhân đăng ký sử dụng từ 4 thuê bao di động hình thức trả trước trở lên.

Điều 2: Giá cước

- Cước hòa mạng được trả 01 (một) lần và thanh toán trực tiếp khi Bên A mua Bộ hòa mạng thuê bao di động trả trước.
- Cước sử dụng dịch vụ được áp dụng theo quy định của Nhà nước và của Bên B 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. 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 chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật và Bên B.

Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của mỗi bên

3.1 Đối với Bên A

a. Quyền của Bên A:

- Sử dụng Dịch vụ hợp pháp theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin theo quy định của Bên B và phù hợp với quy định pháp luật;
- 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;
- 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 Bên B;
- 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;
- Yêu cầu Bên B cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm;
- 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 phù hợp với các quy định của pháp luật. Việc nhận tin nhắn không phát sinh chi phí cho Bên A, Bên A có quyền từ chối việc nhận tin này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách nhấn tin từ chối (*miễn phí*) đến các đầu số theo hướng dẫn của Bên B;

b. Nghĩa vụ của Bên A:

- Cung cấp chính xác các thông tin trong Bản xác nhận thông tin thuê bao hoặc Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động trả trước theo đúng các quy định của Nhà nước;
- Có trách nhiệm cập nhật lại thông tin thuê bao theo quy định khi có thay đổi giấy tờ hoặc khi phát hiện thông tin thuê bao của mình không chính xác hoặc khi nhận được thông báo của Bên B về thông tin không đúng quy định;
- 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;
- Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- 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 yêu cầu Bên B tạm ngừng cung cấp Dịch vụ chiều đi. Trong trường hợp Bên A không thực hiện theo quy định trên, Bên A vẫn phải thanh toán cước phát sinh cho đến khi chính thức thông báo cho Bên B, đồng thời Bên B không có nghĩa vụ phải hoàn lại tiền cước phát sinh nêu trên. Trong trường hợp khẩn cấp, Bên A có thể gọi đến số 18008098 để báo tạm khóa chiều gọi đi;
- Trong trường hợp sử dụng dịch vụ ViettelPay, Bên A đảm bảo các thông tin cung cấp là chính xác và nhận thức đầy đủ, cam kết chấp hành toàn bộ điều kiện, điều khoản hướng dẫn của Bên B và/hoặc ngân hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ ViettelPay trên website: <http://viettelpay.vn/>;
- Khi đăng ký dịch vụ thanh toán điện tử, Bên A đồng ý cho Bên B và đối tác Ngân hàng của Bên B sử dụng thông tin đã cung cấp khi hòa mạng nhằm phục vụ việc đăng ký dịch vụ ViettelPay;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông.

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

3.2 Đối với Bên B:

a. Quyền của Bên B:

- Được thu phí hòa mạng ban đầu và được Bên A thanh toán tiền cước sử dụng Dịch vụ theo quy định của Bên B phù hợp với quy định của pháp luật;
- 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;
- Được cung cấp các dịch vụ khác có liên quan khi được Bên A đồng ý sử dụng;
- 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;
- Được 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;
- Có quyền ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ, thu hồi số thuê bao viễn thông để tái sử dụng khi:
 - + Bên A không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung 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;
 - + Bên A không thực hiện đúng các quy định của Bên B về thời hạn sử dụng và thời gian giữ số của từng gói cước Bên A đăng ký;
 - + Bên A 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;
 - + 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;
 - + Trường hợp bất khả kháng;
 - + Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

b. Nghĩa vụ của Bên B:

- Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Bên A theo đúng chất lượng dịch vụ mà Bên B đã công bố;
- Thực hiện bảo mật thông tin của Bên A, chỉ sử dụng, chuyển giao thông tin của Bên A cho bất kỳ bên thứ ba nào khi được Bên A đồng ý trừ trường hợp theo thỏa thuận tại Hợp đồng, phụ lục hợp đồng đã ký kết, điều khoản chung, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước hoặc pháp luật có quy định khác;
- 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 (*trừ các số thuê bao đã thu hồi và tái sử dụng*) theo thời hạn quy định;
- Kịp thời kiểm tra, giải quyết khi Bên A thông báo sự cố về chất lượng Dịch vụ;
- Giải quyết khiếu nại của Bên A theo thời gian quy định của pháp luật;
- Thông báo cho Bên A 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;
- 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 nhằm mục đích được thỏa thuận trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng.

Điều 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: **18008098**
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 5: Các điều khoản khác

- 5.1 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 trước 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 đặt tại quầy hoặc trên website <http://vietteltelecom.vn> và thông báo bằng email, điện thoại, văn bản hoặc một trong các hình thức 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.
- 5.2 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.
- 5.3 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