



ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG ĐỐI VỚI 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,

1. Thông tin về doanh nghiệp cung cấp dịch vụ:

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

Số GPKD dịch vụ viễn thông: Số 43/GP-BTTTT ngày 30 tháng 01 năm 2019.

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

2. Đối tượng áp dụng:

- Khách hàng là cá nhân/tổ chức đăng ký sử dụng thuê bao di động hình thức trả trước.

Lưu ý: Đối với cá nhân áp dụng cho trường hợp đăng ký từ 1 đến 3 thuê bao.

3. Thủ tục hòa mạng

- Khách hàng xuất trình các giấy tờ khi hòa mạng và ký vào bản xác nhận thông tin thuê bao theo đúng quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

4. Giá cước

- Cước hòa mạng được trả 01 (một) lần và thanh toán trực tiếp khi khách hàng 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 doanh nghiệp 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 sẽ được thông báo với khách hàng tối thiểu trước 01 ngày.⁽¹⁾ 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 và doanh nghiệp.

5. Quyền và nghĩa vụ của mỗi bên

5.1. Đối với khách hàng

a. Quyền của khách hàng:

- Sử dụng Dịch vụ hợp pháp theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin theo quy định của doanh nghiệp 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 doanh nghiệp 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 doanh nghiệp;

- Yêu cầu doanh nghiệp bảo mật tên, địa chỉ, số thuê bao trừ trường hợp doanh nghiệp phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;

- 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;

- Nhận tin nhắn thông báo hoặc quảng cáo về các dịch vụ, khuyến mại của doanh nghiệp từ các đầu số mà doanh nghiệp 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, khách hàng 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 doanh nghiệp.

b. Nghĩa vụ của khách hàng:

- 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 doanh nghiệp 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 doanh nghiệp để kinh doanh dịch vụ viễn thông;

- Trong trường hợp mất SIM, khách hàng phải đến ngay các điểm giao dịch của doanh nghiệp để làm thủ tục cấp lại SIM mới hoặc yêu cầu doanh nghiệp tạm ngừng cung cấp Dịch vụ chiều đi. 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 doanh nghiệp, đồng thời doanh nghiệp không có nghĩa vụ phải hoàn lại tiền cước phát sinh

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

nêu trên. Trong trường hợp khẩn cấp, khách hàng có thể gọi đến số 18008098 để báo tạm khóa chiếu gọi đi;

- Trong trường hợp sử dụng dịch vụ ViettelPay, khách hàng 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 Viettel 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, 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 đăng ký dịch vụ ViettelPay;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- Khách hàng cam kết chấp hành toàn bộ điều kiện, điều khoản hướng dẫn của Doanh nghiệp về dịch vụ di động, kể cả các sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm, được đăng tải trước tối thiểu 10 (mười) ngày làm việc trước khi áp dụng, đặt tại quầy hoặc trên website: vietteltelecom.vn và thông báo bằng email, điện thoại, văn bản hoặc một trong các hình thức mà khách hàng đã đăng ký. Khách hàng được quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ nếu không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung này. Trường hợp Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ đồng nghĩa với việc đã đồng ý và các sửa đổi, bổ sung này sẽ được áp dụng kể từ thời điểm nêu trên. Các quy định của Điều kiện giao dịch chung áp dụng cho tất cả các thuê bao trả trước của Doanh nghiệp.

5.2. Đối với Doanh nghiệp:

a. Quyền của Doanh nghiệp:

- Được thu phí hòa mạng ban đầu và được khách hàng thanh toán tiền cước sử dụng Dịch vụ theo quy định của doanh nghiệp phù hợp với quy định của pháp luật;
- Doanh nghiệp được thu thập, sử dụng, chuyển giao các thông tin của Khách hàng 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 khách hàng đồng ý sử dụng;
- Được chuyển nhượng quyền cung cấp Dịch vụ cho doanh nghiệp viễn thông khác (nếu có) và khách hàng 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:
 - + Khách hàng không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo yêu cầu của doanh nghiệp đối với các thuê bao di động có thông tin thuê bao không đúng theo quy định đã được doanh nghiệp thông báo;
 - + Khách hàng không thực hiện đúng các quy định của doanh nghiệp 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;
 - + Doanh nghiệp 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 Doanh nghiệp:

- 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, chỉ sử dụng, chuyển giao thông tin của khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào khi được khách hàng đồng ý trừ trường hợp theo thỏa thuận giữa hai bên hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước hoặc pháp luật có quy định khác;
- 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;
- Giải quyết khiếu nại của khách hàng theo thời gian quy định của pháp luật;
- 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;
- Doanh nghiệp có trách nhiệm đảm bảo các đối tác của mình phải bảo mật thông tin của khách hàng theo quy định của pháp luật. Điều khoản này áp dụng trong trường hợp khách hàng đồng ý để Viettel cung cấp thông tin của khách hàng cho đối tác của Viettel với mục đích được thỏa thuận trong Bản xác nhận thông tin thuê bao và Phiếu yêu cầu thay đổi dịch vụ.

6. 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)

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL