

Hợp đồng số: .....

Mã khách hàng: .....

## 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 6 năm 2010;
- Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011
- Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011;
- Nghị định số 81/2016/NĐ-CP của Chính phủ ngày 01/7/2016;
- Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017.

Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ (dưới đây gọi tắt là “Hợp đồng”) được ký kết ngày tháng năm tại giữa và bởi:  
**Bên sử dụng dịch vụ (gọi tắt là “Bên A”): (Tên Khách hàng/Tên cơ quan/tổ chức)**

Người đại diện: .....

Chức vụ: ..... Ngày sinh: ..... / ..... / ..... Nam/Nữ: .....

Số CCCD/CMND/Hộ chiếu: ..... Ngày cấp: ..... / ..... / ..... Nơi cấp: .....

Số Giấy chứng nhận ĐKDN/QĐTL/GPTL: ..... Ngày cấp: ..... / ..... / ..... Nơi cấp: .....

Địa chỉ thường trú: .....

Địa chỉ thanh toán: .....

Địa chỉ trụ sở giao dịch: .....

Tài khoản số: ..... Tại ngân hàng: ..... MST/Mã NNS: .....

Điện thoại: ..... E-mail: .....

Thông tin liên hệ khác: .....

**Bên cung cấp dịch vụ (gọi tắt là “Bên B”): Trung tâm kinh doanh VNPT Tỉnh/TP - Chi nhánh Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông**

Đại diện bên B: ..... Chức vụ: .....

(Theo giấy ủy quyền số.....)

Tài khoản số: ..... Tại ngân hàng: ..... Mã số thuế: .....

GPKD số: ..... Ngày cấp: ..... / ..... / ..... Nơi cấp: .....

Địa chỉ: .....

Điện thoại: ..... Website: .....

Hotline chăm sóc khách hàng: 800126 (dịch vụ cố định/internet/truyền hình), 9191 (dịch vụ di động)

### Điều 1: Bên B cung cấp cho Bên A dịch vụ:

ST T	Loại dịch vụ	Địa chỉ lắp đặt	Số thuê bao /Tên truy cập	Gói cước/Loại công /Tốc độ/số hiệu kênh	Dịch vụ cộng thêm	Thông tin khác

### Điều 2: Hình thức thanh toán, nhận thông báo cước, thông tin chăm sóc khách hàng:

Các bên thống nhất các hình thức nhận thông báo cước, thông tin khuyến mại/chăm sóc khách hàng, hình thức thanh toán Bên A đăng ký như sau:

### Hình thức thanh toán của bên A

1. Qua ngân hàng/TMĐT
2. Tại các điểm giao dịch của Bên B
3. Tại địa chỉ thanh toán
4. Khác:
- .....

### Hình thức nhận thông báo cước

1. Qua cổng thông tin điện tử
2. Qua thư điện tử (email):
- .....
3. Qua tin nhắn (số điện thoại):
- .....
4. Bản in

**Nhận thông tin khuyến mại/quảng cáo, chăm sóc khách hàng:** Đồng ý  Từ chối

### Điều 3: Đối tượng của Hợp đồng

3.1. *Đối tượng của Hợp đồng là một, một số hoặc tất cả các dịch vụ sau đây.*

- Dịch vụ điện thoại cố định mặt đất (Dịch vụ Gphone,...)
- Dịch vụ thông tin di động mặt đất (Hình thức thanh toán: Trả sau)
- Dịch vụ truyền hình trả tiền (Dịch vụ MyTV)
- Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

Chi tiết mô tả về từng dịch vụ, gói cước, quy định về chất lượng được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, website của Bên B và cung cấp cho khách hàng khi ký kết Hợp đồng.

3.2. *Địa điểm cung cấp dịch vụ:* tại địa chỉ hợp pháp của Bên A và do Bên A yêu cầu cung cấp dịch vụ tại địa chỉ đó.

### Điều 4: Giá cước dịch vụ

- 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 đấu 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 07 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 5.1 Điều 5 của Hợp đồng.

### Điều 5: Quyền và nghĩa vụ của Bên A

5.1. *Quyền của Bên A:*

- Yêu cầu Bên B thực hiện đúng các nội dung của Hợp đồng.
- Khiếu nại Bên B về những sai sót trong cung cấp dịch vụ, được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của Bên B.
- Chuyển quyền sử dụng dịch vụ, Thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng dịch vụ (Chuyển dịch địa điểm cung cấp dịch vụ, Bổ sung, Khôi phục, Tạm ngưng, Thay đổi các dịch vụ sử dụng).
- Yêu cầu chấm dứt Hợp đồng khi không còn nhu cầu sử dụng hoặc trong trường hợp quy định tại Điều 4 của hợp đồng này trừ khi Các Bên có thỏa thuận khác.
- Lựa chọn hình thức thanh toán, nhận thông báo cước, bản kê chi tiết thanh toán cước để thanh toán cước các dịch vụ đã sử dụng theo quy định hiện hành.
- Yêu cầu Bên B cung cấp hoặc không cung cấp bản kê thông tin sử dụng dịch vụ.
- Yêu cầu Bên B đảm bảo bí mật thông tin của người sử dụng dịch vụ 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;
- Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

## 5.2. Nghĩa vụ của Bên A:

- a. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về người sử dụng dịch vụ, địa điểm sử dụng dịch vụ được ghi trong hợp đồng, các phụ lục hợp đồng. Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính chính xác của thông tin Bên A cung cấp. Khi Bên A cung cấp thông tin không đúng quy định hoặc thay đổi thông tin, Bên A phải cập nhật thông tin và/hoặc giao kết lại hợp đồng/phụ lục hợp đồng theo quy định của Bên B và quy định của pháp luật.
- b. Đảm bảo và duy trì điều kiện pháp lý, điều kiện cơ sở hạ tầng, trang thiết bị để sử dụng dịch vụ do Bên B cung cấp, trừ trường hợp các trang thiết bị đó thuộc gói dịch vụ Bên B cung cấp.
- c. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn mọi khoản phí lắp đặt, 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;
- d. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- e. Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- f. Cung cấp chính xác thông tin cho Bên B địa chỉ thanh toán, nhận thông báo cước, bản kê chi tiết thanh toán cước và các thông tin liên quan trong việc thực hiện các thủ tục ký kết Hợp đồng và trong quá trình sử dụng dịch vụ; Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính hợp pháp của địa điểm sử dụng dịch vụ theo Hợp đồng.
- g. Thông báo bằng văn bản cho Bên B và phối hợp với Bên B thực hiện các thủ tục cần thiết, khi chuyển quyền sử dụng dịch vụ, thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng dịch vụ, hình thức thanh toán, nhận thông báo cước, bản kê chi tiết thanh toán cước hoặc chấm dứt Hợp đồng. Bên A phải thanh toán các chi phí (nếu có) cho việc thực hiện các công việc trên.
- h. Bảo vệ và chịu trách nhiệm về mật khẩu, khoá mật mã, thiết bị đầu cuối thuê bao, Sim của mình; Trong trường hợp để lộ mật khẩu, mất thiết bị đầu cuối, mất SIM phải đến ngay các cơ sở của Bên B để kịp thời làm các thủ tục ngừng cung cấp dịch vụ, nếu không Bên A vẫn phải thanh toán cước cho đến khi chính thức báo được cho Bên B. Trong trường hợp khẩn cấp hoặc ngoài giờ làm việc, Bên A có thể gọi đến số máy hỗ trợ khách hàng của Bên B để báo ngừng cung cấp dịch vụ, nhưng chậm nhất là ngày hôm sau phải đến một trong các cơ sở giao dịch của Bên B để làm các thủ tục liên quan.
- i. Tuân thủ đúng và đầy đủ các quy định tại Hợp đồng và quy định của pháp luật trong quá trình thực hiện Hợp đồng.
- j. Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

## Điều 6: Quyền và nghĩa vụ của Bên B

### 6.1. Quyền của Bên B:

- a. Yêu cầu Bên A thực hiện đúng các nội dung của Hợp đồng.
- b. Tạm ngừng cung cấp dịch vụ hoặc chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại Điều 8 và Điều 9 của hợp đồng này.
- c. Kiểm tra, giám sát việc sử dụng dịch vụ của Bên A theo quy định của pháp luật.
- d. Trường hợp chấm dứt Hợp đồng, Bên B có quyền thu hồi toàn bộ số thuê bao, trang thiết bị (đã cung cấp cho Bên A theo gói dịch vụ) theo quy định của Bên B được niêm yết tại website <http://vinaphone.com.vn>
- e. Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

### 6.2. Nghĩa vụ của Bên B:

- a. Không được từ chối giao kết hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng với người sử dụng dịch vụ viễn thông, trừ các trường hợp được quy định tại Điều 26 Luật Viễn thông.
- b. Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố (bảng công bố chất lượng dịch vụ của Bên B được niêm yết tại điểm giao dịch hoặc đăng tải trên website [www.vinaphone.com.vn](http://www.vinaphone.com.vn)).
- c. Đảm bảo bí mật thông tin của người sử dụng dịch vụ, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của người tiêu dùng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- d. Giải quyết các khiếu nại của Bên A trong vòng nhiều nhất 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

- e. Cung cấp cho Bên A hóa đơn cước phí sử dụng, bản kê chi tiết các dịch vụ theo đúng quy định pháp luật hiện hành.
- f. Thực hiện các yêu cầu hợp pháp của Bên A về chuyển quyền sử dụng dịch vụ, thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng dịch vụ.
- g. Khôi phục dịch vụ theo đúng thời gian quy định đối với từng loại dịch vụ sau khi Bên A đã hoàn thành các nghĩa vụ của mình đối với trường hợp bị tạm ngừng cung cấp dịch vụ viễn thông theo quy định tại điều 8.
- 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. Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

### **Điều 7: Thanh toán cước phí**

- 7.1. Hình thức thanh toán, hình thức nhận thông báo thanh toán cước được Bên A đăng ký và thỏa thuận với Bên B tại Điều 2 hợp đồng này.
- 7.2. Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ và đúng hạn theo quy định tại Hợp đồng. Quá thời hạn trên, Bên A phải chịu lãi phát sinh cho số tiền chậm trả theo lãi suất nợ quá hạn do ngân hàng Nhà Nước Việt Nam quy định tương ứng với thời gian chậm trả tại thời điểm thanh toán và Bên B có quyền ngừng cung cấp dịch vụ.

### **Điều 8 Tạm ngừng cung cấp dịch vụ**

- 8.1. Trong trường hợp Bên A có nhu cầu tạm ngừng sử dụng dịch vụ, Bên A phải có văn bản yêu cầu Bên B giải quyết và làm các thủ tục, thanh toán hết các khoản cước phải trả tính đến thời điểm tạm ngừng theo quy định hiện hành. Thời gian tạm ngừng một lần tối đa là (G) ngày.
- 8.2. Bên B có quyền đơn phương tạm ngừng cung cấp dịch vụ sau khi thông báo trước cho Bên A chậm nhất là (X) ngày làm việc trước ngày ngừng dịch vụ nếu xảy ra một trong các trường hợp dưới đây:
  - a. Bên A không thực hiện đúng nghĩa vụ được quy định tại khoản 5.2 Điều 5 hoặc khoản 7.2 điều 7 hoặc vi phạm các thỏa thuận khác giữa hai bên.
  - b. Thiết bị đầu cuối, mạng nội bộ, dây thuê bao của Bên A không đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng đã quy định, ảnh hưởng đến chất lượng mạng lưới. Khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ, Bên B phải thông báo để Bên A biết.
  - c. Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do các nguyên nhân bất khả kháng xảy ra như thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh.
  - d. Có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 8.3. Trường hợp có sự cố khẩn cấp hoặc theo quy định của pháp luật, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ và có trách nhiệm thông báo cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

### **Điều 9: Chấm dứt hiệu lực của Hợp đồng**

- 9.1. Bên A có quyền chấm dứt Hợp đồng khi không có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ và thực hiện thủ tục chấm dứt hợp đồng tại các điểm giao dịch của Bên B. Hợp đồng chính thức chấm dứt hiệu lực kể từ ngày Bên A và Bên B ký biên bản thanh lý Hợp đồng trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác. Bên A có trách nhiệm thanh toán toàn bộ cước phí đã sử dụng, hoàn trả toàn bộ trang thiết bị được cung cấp theo gói dịch vụ và hoàn tất các cam kết đối với dịch vụ đã sử dụng (nếu có).
- 9.2. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong các trường hợp sau:
  - a. Quá số ngày tạm ngừng cho phép đối với từng dịch vụ theo quy định của Bên B tính từ ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định tại khoản 5.1 điều 5 và khoản 8.1 điều 8 mà Bên A không có yêu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ.
  - b. 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 a, b, c, d khoản 8.2 Điều 8, 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.
  - c. Khách hàng có hành vi làm ảnh hưởng đến an toàn mạng viễn thông, an ninh thông tin hoặc có hành vi vi phạm khác trong việc sử dụng dịch vụ viễn thông mà hành vi đó được quy định, mô tả tại các văn bản pháp luật.

- d. Có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - e. Thông báo cho bên A trong trường hợp ngừng kinh doanh dịch vụ ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh dịch vụ;
- 9.3. Thanh lý hợp đồng:

Khi chấm dứt Hợp đồng, các bên phải tiến hành thủ tục thanh lý Hợp đồng để xác định quyền và nghĩa vụ còn lại của mỗi bên. Bên B có quyền chấm dứt việc cung cấp dịch vụ, yêu cầu Bên A thanh toán toàn bộ cước phí dịch vụ sử dụng, số thuê bao, trang thiết bị được cung cấp theo gói dịch vụ (nếu có) và hoàn tất các cam kết đối với dịch vụ đã sử dụng. Hợp đồng chỉ được thanh lý khi các bên đã hoàn thành mọi nghĩa vụ trong Hợp đồng.

#### **Điều 10: Giải quyết tranh chấp và bồi thường thiệt hại**

- 10.1. Phạm vi từ điểm kết cuối về phía Bên B thuộc trách nhiệm của Bên B. Phạm vi từ điểm kết cuối về phía Bên A thuộc trách nhiệm của Bên A.
- 10.2. Việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại và bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 11: Điều khoản cuối cùng**

- 11.1. Trong quá trình ký kết và thực hiện Hợp đồng, các Bên có thể có thỏa thuận khác nhưng không được trái với quy định pháp luật. Hai bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản trong Hợp đồng. Nếu bên nào vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước bên kia và trước pháp luật.
- 11.2. Đối với các vấn đề phát sinh không được ghi trong Hợp đồng thì áp dụng theo Pháp luật Việt Nam hoặc Điều ước quốc tế liên quan mà Việt Nam ký kết hoặc tham gia.

Sau khi Bên A đã đọc kỹ các Điều khoản ban hành kèm theo Hợp đồng này, Bên A và Bên B thỏa thuận:

- 1. Hai Bên cam kết tuân thủ các điều khoản và mọi thay đổi về nội dung của Hợp đồng này sẽ được quy định trong các phụ lục kèm theo Hợp đồng. *(Hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trên website của Bên B).*
- 2. Bên B cam kết cung cấp các dịch vụ cho Bên A như đã quy định tại Hợp đồng. Biên bản bàn giao, nghiệm thu là phụ lục của Hợp đồng này. Ngày bắt đầu tính cước của Bên A là ngày nghiệm thu bàn giao theo Biên bản nghiệm thu, bàn giao hoặc ngày hòa mạng đối với dịch vụ di động.
- 3. Bên A thanh toán chậm nhất trong vòng (N) ngày kể từ ngày cuối cùng của tháng phát sinh cước. Quá thời hạn đó, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định của hợp đồng.
- 4. Hợp đồng này được lập thành 02 bản, mỗi Bên giữ 01 bản và có hiệu lực kể từ ngày ký.

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

**Đại diện Bên A**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Nhân viên giao dịch**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Đại diện Bên B**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

- (G), (N), (K), (X) là thời gian do hai bên thỏa thuận tại thời điểm ký kết hợp đồng trên cơ sở quy định của Bên B và được Bên A chấp thuận tại thời điểm ký kết hợp đồng.
- (X) ngày: Tối thiểu là 03 ngày làm việc.