

## ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC

- Căn cứ Bộ luật dân sự ngày 24 tháng 11 năm 2015; Luật viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009; 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; số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011; số 81/2016/NĐ-CP của Chính phủ ngày 01/7/2016; số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017.

Khách hàng (gọi tắt là Bên A) và Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông và các đơn vị được Tổng Công ty ủy quyền để cung cấp các dịch vụ cho khách hàng (sau đây gọi tắt là Bên B) thỏa thuận và cam kết tuân thủ các điều khoản sau đây:

### 1. Thông tin về doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông

Tên doanh nghiệp: .....  
Số giấy chứng nhận ĐKDN: ..... Ngày cấp: ..... /..... /..... Nơi cấp: .....  
Địa chỉ: ..... Số điện thoại: .....

### 2. Thủ tục đăng ký dịch vụ

- Bên A đảm bảo cung cấp chính xác các thông tin trong Phiếu đăng ký dịch vụ thông tin di động trả trước và Phiếu yêu cầu thay đổi dịch vụ thông tin di động trả trước theo đúng các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước và xuất trình giấy tờ theo quy định.
- Trong trường hợp Bên A là khách hàng cá nhân, Bên A chỉ được sử dụng số căn cước, chứng minh nhân dân, hộ chiếu của mình để giao kết điều kiện giao dịch chung tối đa 03 (ba) số thuê bao di động trả trước; từ số điện thoại thứ tư, Bên A thực hiện giao kết hợp đồng với Bên B.

### 3. Giá cước

- Cước hòa mạng thu 01 (một) lần ngay khi Bên A mua Bộ hòa mạng thuê bao di động trả trước.
- Cước thông tin được thực hiện theo quy định của Nhà nước hoặc của Bên B trên cơ sở các quy định về quản lý giá cước viễn thông của Nhà nước.

### 4. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

- Được cung cấp dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin Bên B quy định phù hợp với quy định của pháp luật theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố tại địa chỉ website <http://www.vinaphone.com.vn> và được sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của pháp luật, Bộ TT&TT và Bên B.
- Được bảo mật tên, địa chỉ, số thuê bao trừ trường hợp Bên B phải cung cấp theo quy định của pháp luật.
- Được khiếu nại về những sai sót trong việc cung cấp dịch vụ của Bên B theo quy định của pháp luật.
- Được 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 nhấn tin từ chối (miễn phí) theo hướng dẫn của Bên B.
- Được thay đổi các dịch vụ sử dụng, tạm dừng, khôi phục dịch vụ và chuyển quyền sử dụng số thuê bao theo quy định của Bên B.
- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến Bên A tại các Phiếu đăng ký dịch vụ thông tin di động trả trước và phụ lục kèm theo theo đúng các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước và xuất trình giấy tờ theo quy định.
- Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông.
- Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của doanh nghiệp viễn thông để kinh doanh dịch vụ viễn thông.
- 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.
- Chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật trong việc sử dụng các số thuê bao được cung cấp. Bảo vệ và chịu trách nhiệm về SIM thuê bao. Trong trường hợp mất SIM, Bên A phải đến ngay các điểm giao dịch của Bên B để làm thủ tục tạm dừng sử dụng dịch vụ hoặc mua SIM mới. Trong trường hợp khẩn cấp, Bên A có thể gọi đến số tổng đài CSKH để tạm khóa chiều gọi đi.

### 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

- Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Bên A theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố tại địa chỉ website <http://www.vinaphone.com.vn>
- Đảm bảo bí mật thông tin của Bên A theo quy định của pháp luật theo điều 6 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi được sự đồng ý của người tiêu dùng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- Giải quyết khiếu nại của Bên A trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.
- Yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ viễn thông ghi trong Phiếu đăng ký dịch vụ thông tin di động trả trước và các phụ lục liên quan.
- Khôi phục việc sử dụng dịch vụ của Bên A khi Bên A hoàn thành các thủ tục theo quy định trong trường hợp tạm ngừng cung cấp dịch vụ

theo thời hạn quy định của Bên B.

- f. Thu hồi số thuê bao để tái sử dụng khi Bên A để thuê bao đã đăng ký bị quá thời hạn giữ số trên hệ thống của từng gói cước theo quy định của Bên B; đồng thời số tiền còn lại trong tài khoản của thuê bao sẽ bị xóa trên hệ thống.

#### **6. Tạm ngừng và chấm dứt cung cấp dịch vụ**

- a. Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ khi:
- Bên A không thực hiện đúng các quy định tại khoản f, g, h, i, k mục 4 và các quy định về thời hạn sử dụng và thời gian giữ số của từng gói cước Bên A đã đăng ký.
  - Bên A vi phạm các quy định pháp luật trong quá trình sử dụng dịch vụ theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
  - Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do nguyên nhân bất khả kháng. Trong trường hợp tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới, Bên B có trách nhiệm thông báo trước cho bên A chậm nhất là 03 (ba) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ.
- b. 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.
- c. Thực hiện chấm dứt cung cấp dịch vụ đối với các thuê bao khi các thuê bao không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại khoản j mục 4.

#### **7. Kênh tiếp nhận thông tin hỗ trợ và giải quyết khiếu nại**

- a. Các điểm giao dịch của Bên B (tra cứu tại website <http://www.vinaphone.com.vn>)
- b. Tổng đài CSKH: 18001091/9191 - Email: [cskhvinaphone@vnpt.vn](mailto:cskhvinaphone@vnpt.vn)
- c. Hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và website của Bên B.

**TỔNG CÔNG TY DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**