

## ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG, TRUYỀN HÌNH

(Ban hành kèm theo Hợp đồng số: ..... ngày ..... tháng ..... năm ....)

*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 số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017;*

*Căn cứ Nghị định 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023;*

*Căn cứ theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 1 năm 2012, sửa đổi, bổ sung theo Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 8 năm 2015;*

*Căn cứ theo Thông tư 39/2016/TT-BTTTT ngày 26 tháng 12 năm 2016 và Thông tư 16/2018/TT-BTTTT sửa đổi bổ sung Thông tư 39/2016/TT-BTTTT;*

*Căn cứ Thông báo chấp nhận đăng ký Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung số 318/TB-CT ngày 26/04/2024 của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia.*

Bên sử dụng dịch vụ (sau đây gọi tắt là “**Khách hàng**” hoặc “**Bên A**”) có nhu cầu sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình (hình thức trả sau);

Bên cung cấp dịch vụ (là “**Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông**” hoặc “**Bên B**”) cung cấp dịch vụ viễn thông, truyền hình (hình thức trả sau) thông qua Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình (sau đây gọi tắt là “**Hợp đồng**”);

Để thực hiện quyền và trách nhiệm trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình (hình thức trả sau), Bên A và Bên B cam kết tuân thủ Điều khoản chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình (hình thức trả sau) (sau đây gọi tắt là “**Điều khoản chung**”) như sau:

### **Điều 1: Thông tin về doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông**

Tên doanh nghiệp: Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT VinaPhone)

GPCC DV viễn thông số : 469/GP-BTTTT Ngày cấp: 14/10/2016 Nơi cấp: Bộ TT&TT

GPCC DV viễn thông số : 18/GP-CVT Ngày cấp: 18/01/2018 Nơi cấp: Cục Viễn thông

Số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: 0106869738 Ngày cấp: 11/06/2015 Nơi cấp: Phòng đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội

Địa chỉ: Tòa nhà VNPT, số 57 phố Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, Hà Nội

Số điện thoại: 84-24.33992288 Website (trang mạng): <http://vnpt.com.vn>; <http://vinaphone.com.vn>

### **Điều 2. Dịch vụ viễn thông cung cấp**

#### **2.1 Các dịch vụ được cung cấp là một, một số hoặc tất cả các dịch vụ sau đây:**

- Dịch vụ điện thoại cố định mặt đất (Dịch vụ điện thoại cố định, Gphone) hình thức thanh toán trả sau;
- 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;
- Dịch vụ khác do Bên B cung cấp và được thể hiện tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng (nếu có).

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 trước khi giao kết Hợp đồng. Chất lượng dịch vụ phải phù hợp với quy định pháp luật.

**2.2 Phương thức cung cấp dịch vụ:** Trực tiếp qua các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do Bên B thiết lập trên cả nước và/hoặc qua các Đại lý dịch vụ viễn thông theo quy định của pháp luật.

**2.3 Thời điểm, thời hạn cung cấp dịch vụ:**

- Cung cấp ngay khi Bên A giao kết Hợp đồng (*đối với dịch vụ thông tin di động*);
- Cung cấp trong vòng 03 ngày kể từ khi Bên B tiếp nhận yêu cầu và thông báo cho Bên A về khả năng triển khai hoặc sau 03 ngày theo yêu cầu của Bên A (*đối với các dịch vụ còn lại*).

**2.4 Địa điểm cung cấp dịch vụ:** Tại địa chỉ hợp pháp theo yêu cầu của Bên A.

### **Điều 3: Điều kiện cung cấp, sử dụng dịch vụ**

**3.1. Đối với dịch vụ thông tin di động:** Bên B thực hiện lưu giữ toàn bộ bản số hóa các giấy tờ của Bên A khi đến giao kết Hợp đồng, Điều khoản chung; hướng dẫn Bên A nhập thông tin và ký xác nhận vào Hợp đồng để Bên B số hóa và lưu giữ theo quy định của pháp luật.

**a. Trường hợp Bên A là cá nhân:** Bên A phải sử dụng bản chính hộ chiếu hoặc chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân còn thời hạn sử dụng đối với người có quốc tịch Việt Nam hoặc hộ chiếu còn thời hạn lưu hành tại Việt Nam đối với người có quốc tịch nước ngoài để Bên B đối chiếu thông tin khi hai bên thực hiện giao kết Hợp đồng.

**b. Trường hợp Bên A là tổ chức/doanh nghiệp:** Bên A phải sử dụng bản chính hoặc bản sao được chứng thực từ bản chính quyết định thành lập hoặc giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký thuế hoặc giấy phép đầu tư hoặc giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp và gửi kèm theo danh sách các cá nhân thuộc Bên A (*có xác nhận hợp pháp của Bên A*) được phép sử dụng dịch vụ viễn thông theo Hợp đồng, Điều khoản chung mà Bên A giao kết với Bên B (*trường hợp Bên A giao cho các cá nhân khác nhau sử dụng*) đồng thời kèm theo bản chính giấy tờ tùy thân của từng cá nhân. Trường hợp người đến giao kết Hợp đồng, Điều khoản chung không phải là người đại diện theo pháp luật của tổ chức thì phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp của người đại diện theo pháp luật và giấy tờ tùy thân của mình.

**3.2. Đối với dịch vụ còn lại:** Bên A chỉ cần xuất trình các Giấy tờ như quy định tại khoản 3.1 Điều 3 để Bên B đối chiếu khi thực hiện giao kết Hợp đồng.

### **Điều 4. Giá cước dịch vụ**

**4.1 Phí hòa mạng/cước lắp đặt thu 01 (một) lần:**

- Ngay khi Bên A mua Bộ hòa mạng thuê bao di động (*đối với dịch vụ thông tin di động*);
- Ngay khi Bên A đăng ký sử dụng dịch vụ và/hoặc ký kết Hợp đồng (*đối với các dịch vụ còn lại*).

**4.2 Cước sử dụng dịch vụ:**

- Tính từ thời điểm hòa mạng (*đối với dịch vụ thông tin di động*);
- Tính từ thời điểm các bên ký biên bản nghiệm thu bàn giao đưa vào sử dụng (*đối với các dịch vụ còn lại*).

- Được áp dụng theo quy định của Nhà nước và của Bên B trên cơ sở các quy định về quản lý giá cước viễn thông của Nhà nước. 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 05 (năm) ngày làm việc. Trường hợp Bên A không đồng ý với giá cước mới, Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

**4.3. Giá thu cước tại địa chỉ của Bên A**

Giá thu cước tại địa chỉ của Bên A được áp dụng khi Bên A lựa chọn hình thức thanh toán “*Tại địa chỉ của Bên A*”. Mức giá thu cước tại địa chỉ của Bên A do Bên B ban hành và cung cấp cho Bên A trước

khi ký Hợp đồng. Mức giá thu cước tại địa chỉ của Bên A có thể sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật. Thay đổi về mức giá này phải được thông báo cho Bên A bằng văn bản hoặc các hình thức khác tương đương văn bản tối thiểu trước 05 (năm) ngày làm việc. Trường hợp Bên A không đồng ý với mức giá mới, Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt thu cước tại địa chỉ của Bên A và lựa chọn một hình thức thanh toán khác.

## **Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên A**

### **5.1 Quyền của Bên A**

- a. Được cung cấp dịch vụ viễn thông theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin và theo đúng giá cước mà Bên B đã công bố phù hợp quy định của pháp luật;
- b. Được Bên B bảo mật dữ liệu cá nhân theo đúng quy định tại Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân do Bên B ban hành. Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân do Bên B ban hành phải phù hợp với quy định của pháp luật và phải được cung cấp cho Bên A trước khi ký kết Hợp đồng;
- c. Được từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ theo Hợp đồng; được thay đổi các dịch vụ sử dụng, thay đổi địa điểm lắp đặt dịch vụ, tạm dừng sử dụng, khôi phục dịch vụ và chuyển quyền sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật. Trường hợp Bên A muốn tạm dừng 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 dừng theo quy định hiện hành. Thời gian tạm dừng do hai bên thỏa thuận phù hợp với quy định của pháp luật;
- d. Được đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp đồng bất kỳ thời điểm nào và thông báo bằng văn bản cho Bên B (Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác) theo quy định tại Điều 8 Điều khoản chung;
- e. Được yêu cầu Bên B cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm (nếu có);
- f. Được 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 pháp luật hiện hành;
- g. Được yêu cầu Bên B cung cấp hoặc không cung cấp bản kê thông tin sử dụng dịch vụ;
- h. Được khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ, các vấn đề liên quan tới bảo vệ dữ liệu cá nhân và những sai sót trong việc cung cấp dịch vụ của Bên B theo quy định của pháp luật; được hoàn trả cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của Bên B hoặc đại lý dịch vụ viễn thông của Bên B gây ra;
- i. Không bị tính cước sử dụng đối với phần dịch vụ Bên A đề nghị tạm dừng trong thời gian tạm dừng dịch vụ;
- j. Được nhận thông tin khuyến mại/quảng cáo/chăm sóc khách hàng liên quan đến dịch vụ của Bên B. Việc Bên B gửi thông tin khuyến mại/quảng cáo/chăm sóc khách hàng phải được Bên A đồng ý và không làm phát sinh chi phí cho Bên A. Bên A có quyền từ chối việc nhận thông tin khuyến mại/quảng cáo/chăm sóc khách hàng vào bất kỳ thời điểm nào mà không phát sinh bất kỳ chi phí nào bằng cách nhắn tin hoặc gọi điện (miễn phí) theo hướng dẫn của Bên B;
- k. 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 theo Hợp đồng. Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính chính xác của thông tin Bên A cung cấp. Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính hợp pháp của địa điểm sử dụng dịch vụ theo Hợp đồng;
- b. Khi thông tin của Bên A không đúng quy định pháp luật hoặc khi Bên A thay đổi thông tin, Bên A có trách nhiệm cập nhật lại thông tin và/hoặc giao kết lại Hợp đồng và Điều khoản chung theo quy định của pháp luật;

- c. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- d. Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- e. 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;
- f. Chỉ được phép gửi tin nhắn quảng cáo, gọi điện thoại quảng cáo đến Người sử dụng khi được Người sử dụng đồng ý trước về việc nhận quảng cáo;
- g. 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 (từ phạm vi kết cuối về phía Bên A), trừ trường hợp các trang thiết bị đó thuộc gói dịch vụ Bên B cung cấp;
- h. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn mọi khoản phí lắp đặt, cước thuê bao, cước dịch vụ theo thỏa thuận trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và phù hợp với quy định của pháp luật;
- i. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho Bên B, đại lý dịch vụ viễn thông của Bên B;
- j. Thông báo bằng văn bản cho Bên B và thực hiện các thủ tục cần thiết theo yêu cầu của Bên B, 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. Các khoản chi phí này được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trên website của Bên B và cung cấp cho Bên A trước khi ký kết Hợp đồng;
- k. 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, Bên A phải đến ngay điểm giao dịch 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 điểm giao dịch của Bên B để làm các thủ tục liên quan;
- l. Tuân thủ đúng và đầy đủ các quy định của Hợp đồng và quy định của pháp luật.

## **Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên B**

### **6.1 Quyền của Bên B**

- a. Được yêu cầu Bên A thực hiện đúng các quy định của Hợp đồng cũng như yêu cầu Bên A tuân thủ nội dung quy định theo các gói cước đã đăng ký sử dụng (*các nội dung quy định này phải phù hợp quy định pháp luật, được công bố công khai tại các điểm giao dịch của Bên B, trên website của Bên B và cung cấp cho Bên A tại thời điểm đăng ký sử dụng*);
- b. Được cung cấp các dịch vụ khác có liên quan khi Bên A đồng ý sử dụng;
- c. Được tạm dừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ theo quy định tại Điều 9 Điều khoản chung này;
- 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 được niêm yết trên website của Bên B phù hợp với quy định pháp luật;
- e. Được yêu cầu Bên A cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và được kiểm tra, giám sát việc sử dụng dịch vụ của Bên A theo quy định của pháp luật;
- f. Được quyền yêu cầu Bên A thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng dịch vụ và các khoản phí, lệ phí ghi trong Hợp đồng;
- g. Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

### **6.2 Nghĩa vụ của Bên B**

- a. Thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo đúng chất lượng 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 của Bên B và cung cấp cho Bên A tại thời điểm ký kết Hợp đồng*);
- b. Đảm bảo xử lý, bảo mật dữ liệu cá nhân của Bên A theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và theo Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân do Bên B ban hành phù hợp với quy định của pháp luật;
- c. Không được từ chối giao kết Hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt Hợp đồng với Bên A, trừ các trường hợp được quy định tại Điều 26 Luật Viễn thông;
- d. 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;
- e. Giải quyết khiếu nại của Bên A theo thời hạn quy định của pháp luật;
- f. Kịp thời kiểm tra, giải quyết khi Khách hàng thông báo sự cố về chất lượng dịch vụ;
- g. 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;
- h. 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;
- i. 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 dừng cung cấp dịch vụ theo quy định tại Điều 6.1 Điều khoản chung này;
- j. Trong trường hợp tạm dừng 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 công bố công khai tại điểm giao dịch, website của Bên B phù hợp với quy định pháp luật;
- k. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, không được yêu cầu Bên A thanh toán bất kỳ khoản tiền nào trước khi dịch vụ được cung cấp đến Bên A;
- l. Phải thông báo trước cho Bên A khi tạm dừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ theo quy định tại Điều 9 Điều khoản chung này;
- m. Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

## **Điều 7. Thanh toán**

**7.1 Hình thức thanh toán, hình thức nhận thông báo thanh toán cước:** theo thỏa thuận của các bên tại Hợp đồng hoặc phiếu thay đổi thông tin Hợp đồng (nếu có).

**7.2 Thanh toán:** 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 chậm trả tương ứng với mức lãi suất là 15%/năm đối với tổng số tiền chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả.

## **Điều 8. Từ chối, Chấm dứt Hợp đồng**

**8.1** Bên B không được từ chối cung cấp dịch vụ hoặc đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ cho Bên A, trừ các trường hợp sau đây:

- a. Bên A vi phạm hợp đồng đã giao kết;
- b. Bên A vi phạm nghĩa vụ thanh toán giá cước đã bị các doanh nghiệp viễn thông thỏa thuận từ chối cung cấp dịch vụ;
- c. Việc cung cấp dịch vụ viễn thông được cơ quan quản lý chuyên ngành về viễn thông xác nhận bằng văn bản là không khả thi về kinh tế - kỹ thuật;
- d. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

**8.2** Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác, Bên A được quyền đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp đồng hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào và thông báo bằng văn bản cho Bên B. Bên A cần 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. Trong trường hợp Bên A đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp đồng, Bên A chỉ phải thanh toán phí, giá cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng (trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác phù hợp với quy định của pháp luật).

Bên A có trách nhiệm 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). Bên A không được hoàn trả cước lắp đặt/hòa mạng đã thanh toán theo từng dịch vụ phù hợp với quy định của pháp luật.

**8.3** Bên B được quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong các trường hợp sau:

- a. Quá số ngày tạm dừng cho phép đối với từng dịch vụ theo quy định của Bên B được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, trên website của Bên B phù hợp với quy định pháp luật, theo quy định tại Điểm c Khoản 5.1 Điều 5 mà Bên A không có yêu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ;
- b. Khi Bên B tạm dừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ do Bên A không thực hiện đúng nghĩa vụ quy định tại Khoản 5.2 Điều 5 Điều khoản chung này, Bên A phải nhanh chóng khắc phục vi phạm theo yêu cầu của Bên B phù hợp với quy định pháp luật và quy định tại Điều khoản chung này. Trong trường hợp Bên A không khắc phục vi phạm trong thời hạn nêu trên, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng phù hợp với quy định của pháp luật và quy định tại Hợp đồng này;
- c. Bên A 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 mà hành vi đó được pháp luật quy định;
- d. Có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

## **Điều 9. Tạm dừng cung cấp dịch vụ**

**9.1.** Bên B được tạm dừng cung cấp dịch vụ trong các trường hợp sau:

- a. Bên A không thực hiện đúng quy định tại Khoản 5.2 Điều 5 Điều khoản chung này.
- b. Bên A không thực hiện đúng các quy định về thời hạn sử dụng của gói cước mà Bên A đã đăng ký;
- c. Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do nguyên nhân bất khả kháng, theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định của pháp luật mà không do lỗi của Bên B.

**9.2.** Khi tạm dừng cung cấp dịch vụ, Bên B có trách nhiệm thông báo cho Bên A bằng văn bản hoặc các hình thức khác tương đương văn bản trong thời hạn như sau:

- Trường hợp do nguyên nhân bất khả kháng, theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định của pháp luật mà không do lỗi của Bên B, Bên B có trách nhiệm thông báo trước cho Bên A ít nhất một (01) ngày trước ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ;
- Trường hợp Bên A không thực hiện đúng quy định tại Điểm a Khoản 5.2 Điều 5 (ví dụ: thông tin thuê bao của Bên A không đúng quy định), Bên B phải thông báo liên tục cho Bên A trong ít nhất 05 ngày, mỗi ngày ít nhất một lần yêu cầu Bên A thực hiện lại việc giao kết Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật.

Trường hợp Bên A không thực hiện theo yêu cầu tại thông báo của Bên B quy định tại Điều khoản chung này, Bên B có quyền tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông một chiều sau 15 ngày kể từ ngày đầu tiên gửi thông báo đồng thời thông báo thuê bao của Bên A sẽ bị tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông hai chiều sau 15 ngày tiếp theo nếu không thực hiện.

Bên B có quyền tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông hai chiều sau 15 ngày kể từ ngày tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông một chiều đồng thời thông báo thuê bao của Bên A sẽ được thanh lý hợp đồng, chấm dứt cung cấp dịch vụ viễn thông sau 30 ngày tiếp theo nếu không thực hiện.

Bên B có quyền thanh lý hợp đồng, chấm dứt cung cấp dịch vụ viễn thông sau 30 ngày kể từ ngày tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông hai chiều nếu Bên A không thực hiện.

- Trong các trường hợp khác, Bên B có trách nhiệm thông báo cho Bên A chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

### **Điều 10. Thanh lý Hợp đồng**

**10.1.** Khi Hợp đồng hết thời hạn và các bên không có thỏa thuận gia hạn Hợp đồng hoặc một trong các bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn, các bên phải tiến hành thủ tục thanh lý Hợp đồng để xác định quyền và nghĩa vụ còn lại của mỗi bên.

**10.2.** Trường hợp Bên B đơn phương chấm dứt dịch vụ theo quy định tại Khoản 8.3 Điều 8 Điều khoản chung này, Bên B có quyền yêu cầu Bên A thanh toán toàn bộ cước phí dịch vụ Bên A đã sử dụng, thu hồi số thuê bao, trang thiết bị được cung cấp theo gói dịch vụ (nếu có) và yêu cầu Bên A 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.

**10.3.** Trường hợp dịch vụ đã được lắp đặt, hoàn thiện xong mà các bên không ký được biên bản nghiệm thu bàn giao đưa vào sử dụng (*trừ dịch vụ di động*), Hợp đồng sẽ tự động thanh lý.

**10.4.** Trường hợp sau 10 (mười) ngày, kể từ ngày ký Hợp đồng mà Bên B không lắp đặt được dịch vụ, Bên B phải thông báo và hoàn trả cho Bên A toàn bộ phí lắp đặt dịch vụ đã nhận (nếu có) và Hợp đồng tự động thanh lý trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

### **Điều 11. Kênh tiếp nhận thông tin hỗ trợ và giải quyết khiếu nại**

**11.1. Hỗ trợ, tiếp nhận khiếu nại trực tiếp:** Tại các điểm giao dịch được công bố tại website của Bên B.

**11.2. Hỗ trợ, tiếp nhận khiếu nại gián tiếp:** Qua Tổng đài CSKH 18001091/18001166

Qua Email: [cskh@vnpt.vn](mailto:cskh@vnpt.vn)

### **Điều 12. Điều khoản khác**

**12.1.** Các phụ lục Hợp đồng do hai bên thỏa thuận có hiệu lực như Hợp đồng và có thể sửa đổi, bổ sung theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo thỏa thuận của các bên. Việc sửa đổi, bổ sung phải được lập thành văn bản và có chữ ký của đại diện hợp pháp của các bên.

**12.2.** 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. Trong trường hợp này, Bên B sẽ thực hiện việc đăng ký lại Hợp đồng, Điều khoản chung theo quy định của pháp luật.

**Mẫu Hợp đồng, Điều khoản chung, Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và trên website của Bên B. Bên B có trách nhiệm cung cấp Mẫu Hợp đồng, Điều khoản chung, Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân cho Bên A trước khi ký hợp đồng.**

**Hai bên cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ nội dung Hợp đồng và Điều khoản chung này. Bên A đã được Bên B cung cấp, đã đọc, hiểu rõ và chấp thuận Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân do Bên B cung cấp trước khi ký hợp đồng.**