
ĐIỀU KHOẢN CHUNG
CỦA HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

- Căn cứ Bộ luật dân sự được Quốc hội nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14/6/2005;
- Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 được Quốc hội nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14/6/2005;
- Căn cứ Luật Viễn Thông số 41/2009/QH12 được Quốc hội nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam khóa 12 thông qua ngày 23/11/2009

Khách hàng (sau đây gọi tắt là Bên A) và đơn vị cung cấp dịch vụ (sau đây gọi tắt là Bên B) thỏa thuận và cam kết tuân thủ các điều khoản sau đây:

Hai bên thỏa thuận thực hiện các điều khoản như sau:

Điều 1: Cung cấp dịch vụ viễn thông:

Bên B cung cấp các dịch vụ viễn thông cho Bên A sử dụng theo yêu cầu của Bên A với các thỏa thuận, cam kết theo các điều khoản của Hợp đồng và các phụ lục đính kèm gồm các dịch vụ sau đây:

- ✓ Dịch vụ Internet
- ✓ Dịch vụ Thoại
- ✓ Dịch vụ truyền hình IPTV

Điều 2: Quy định chung về giá cước:

2.1 Căn cứ tính cước:

- Áp dụng theo Bảng giá cước hiện hành của Bên B vào thời điểm cung cấp cho Bên A sử dụng dịch vụ và được đính kèm Hợp đồng bằng các phụ lục hợp đồng. Trường hợp có điều chỉnh giá cước dịch vụ thì bên B sẽ thông báo cho bên A bằng văn bản chính thức trước 30 ngày kể từ ngày áp dụng;
- Đối với dịch vụ thoại: cước cuộc gọi phát sinh trong tháng theo quy định hiện hành về giá cước của Bên B tại thời điểm phát sinh.

2.2 Thời điểm tính cước sử dụng dịch vụ:

- 2.2.1 Cước sử dụng dịch vụ bắt đầu tính kể từ ngày Bên B hoàn thành việc lắp đặt cho Bên A (căn cứ vào Bảng kê phí lắp đặt và nghiệm thu dịch vụ viễn thông).
- 2.2.2 Nếu thời gian sử dụng dịch vụ của tháng bắt đầu không trọn tháng, cước phí Bên A phải trả sẽ được tính bằng cước sử dụng dịch vụ trọn tháng chia 30 ngày nhân với số ngày thực tế sử dụng dịch vụ trong tháng;
- 2.2.3 Trường hợp tạm ngưng hoặc chấm dứt dịch vụ trước ngày 15 tây thì cước phí Bên A phải trả được tính bằng $\frac{1}{2}$ cước dịch vụ của tháng đó. Nếu thời gian tạm ngưng sau ngày 15 tây thì cước phí Bên A phải trả được tính trọn tháng.

Điều 3: Điều khoản thanh toán

- 3.1 Thông báo cước, Hoá đơn thanh toán cước dịch vụ hàng tháng sẽ được Bên B gửi cho Bên A vào trước ngày 15 của tháng sau tháng phát sinh cước. Nếu đến thời hạn thanh toán mà Bên A chưa nhận được hóa đơn và thông báo cước thì phải thông báo ngay cho Bên B. Trong trường hợp Bên A không thông báo cho Bên B thì Bên B sẽ hiểu là Bên A đã nhận được hóa đơn và giấy báo thanh toán cước phí.

3.2 Thời hạn thanh toán cước:

- 3.2.1 Bên A có trách nhiệm thanh toán cước phát sinh hàng tháng trước ngày 25 của tháng sau tháng phát sinh cước. Trong trường hợp không thanh toán đúng hạn, ngoài việc phải thanh toán toàn bộ khoản nợ hiện tại cho Bên B, Bên A sẽ phải thanh toán cho Bên B số tiền phạt bằng lãi suất nợ quá hạn theo lãi suất của ngân hàng Đầu tư & Phát triển Việt Nam công bố tại thời điểm thanh toán cho giá trị khoản nợ hiện tại cho mỗi ngày trả chậm thanh toán; Nếu Bên A không thanh toán đầy đủ và quá hạn, Bên B có quyền tạm ngưng cung cấp dịch vụ mà không cần thông báo cho Bên A.
- 3.2.2 Trong mọi trường hợp xảy ra tranh chấp hoặc không có tranh chấp thì Bên A vẫn phải trả 100% giá trị hóa đơn của Bên B. Trường hợp xảy ra sai sót sẽ được tính vào hóa đơn của tháng kế tiếp và không được gây nên sự chậm trễ trong thanh toán.

- 3.3 Đồng tiền thanh toán: Thanh toán bằng VNĐ. Nếu bên A thanh toán bằng USD thì tỷ giá quy đổi USD được tính theo tỷ giá bán ra của Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam tính tại thời điểm thanh toán.

- 3.4 Phương thức thanh toán: Bên A có trách nhiệm thanh toán cho Bên B bằng hình thức chuyển khoản hoặc tiền mặt được quy định cụ thể trên hợp đồng.

Điều 4: Quyền và Trách nhiệm của Bên A

4.1 Quyền của Bên A

- 4.1.1 Được sử dụng dịch vụ theo đúng các điều khoản thỏa thuận trong hợp đồng và các quy định của pháp luật Việt Nam;

- 4.1.2 Được giải thích, hướng dẫn về giá cước và cách sử dụng dịch vụ, thiết bị do bên B cung cấp;
- 4.1.3 Được chấm dứt hoặc tạm ngưng dịch vụ đang sử dụng khi có yêu cầu bằng văn bản và được sự chấp thuận của Bên B;
- 4.1.4 Đối với dịch vụ thoại: được thay đổi địa chỉ sử dụng hoặc đổi số thuê bao đang sử dụng trong khả năng thực hiện của Bên B khi cần thiết;
- 4.1.5 Được ủy quyền hoặc chuyển quyền sử dụng cho người khác sau khi đã thanh toán hết các khoản nợ;
- 4.1.6 Được khiếu nại về cước sử dụng dịch vụ trong vòng 01 tháng kể từ ngày nhận được thông báo cước thanh toán, hoặc khiếu nại về dịch vụ hay các vi phạm khác của Bên B khi xảy ra vi phạm;
- 4.1.7 Được thông báo, giải thích kịp thời về sự thay đổi điều kiện sử dụng dịch vụ hoặc bị gián đoạn thông tin trong các trường hợp bất khả kháng bằng các hình thức phù hợp;
- 4.1.8 Được hoàn trả các khoản ký quỹ, đặt cọc còn lại (nếu có) khi chấm dứt hợp đồng.

4.2 Trách nhiệm của Bên A:

- 4.2.1 Thực hiện đúng các quy định của pháp luật và hướng dẫn của Bên B cùng các thỏa thuận đã cam kết tại hợp đồng trong quá trình sử dụng dịch vụ và thiết bị;
- 4.2.2 Có trách nhiệm thanh toán cước đủ, đúng hạn và chịu mọi chi phí (chuyển tiền, phí ngân hàng và các chi phí khác có liên quan) phát sinh khi thanh toán cước để đảm bảo Bên B nhận được đủ số tiền cước trong hoá đơn hàng tháng (kể cả trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại).
- 4.2.3 Không sử dụng các dịch vụ Bên B cung cấp để kinh doanh lại dưới mọi hình thức;
- 4.2.4 Không được tự ý di dời và thay đổi trạng thái ban đầu của thiết bị đầu cuối do Bên B lắp đặt ra khỏi địa điểm đăng ký tại phụ lục hợp đồng nếu chưa được sự đồng ý bằng văn bản của Bên B.
- 4.2.5 Chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Bên B nếu làm mất, làm hỏng các thiết bị đầu cuối được Bên B trang bị (do lỗi Bên A) theo giá trị còn lại của thiết bị do Bên B xác định nhưng không vượt quá giá trị ban đầu của thiết bị;
- 4.2.6 Hoàn trả lại các thiết bị đầu cuối được Bên B trang bị sau khi hết thời hạn Hợp đồng mà Bên A không tiếp tục gia hạn thêm;
- 4.2.7 Không sử dụng thiết bị đầu cuối không đúng với tiêu chuẩn kỹ thuật do Bên B đưa ra;
- 4.2.8 Thực hiện đúng các quy định, thủ tục cần thiết theo hướng dẫn của Bên B khi có yêu cầu tạm ngưng, chấm dứt hợp đồng, thay đổi địa chỉ, thay đổi số điện thoại, ủy quyền, chuyển quyền sử dụng hoặc thay đổi thiết bị đầu cuối;
- 4.2.9 Cung cấp đầy đủ các thông tin, chứng cứ liên quan hoặc có liên quan đến nội dung khiếu nại. Trong thời gian chờ giải quyết vẫn phải thanh toán cước phí và thực hiện đúng các nghĩa vụ của hợp đồng;
- 4.2.10 Thanh toán hóa đơn cước phát sinh hàng tháng đầy đủ và đúng hạn;
- 4.2.11 Thanh toán đầy đủ đúng hạn các khoản nợ còn lại cho Bên B khi chấm dứt hợp đồng hoặc khi có vi phạm mà Bên B phải đơn phương chấm dứt hợp đồng;
- 4.2.12 Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin mà Bên A lưu trữ, truyền đưa qua mạng dịch vụ Bên B;
- 4.2.13 Cung cấp trung thực và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin cung cấp về mục đích, quy mô, cấu hình mạng và các thông tin khác liên quan đến hợp đồng và sử dụng dịch vụ của Bên B;
- 4.2.14 Phối hợp, tạo điều kiện và đảm bảo an toàn cho Bên B trong quá trình cung cấp dịch vụ, bảo dưỡng và kiểm tra chất lượng dịch vụ tại địa điểm Bên A;
- 4.2.15 Khi có sự cố thông tin, thông báo cho Bên B theo số máy **1800 9400** hoặc **0274.2220222** hoặc gửi tới email: cskh@vntt.com.vn để cùng phối hợp xử lý.

Điều 5: Quyền và Trách nhiệm của Bên B

5.1 Quyền của Bên B

- 5.1.1 Được yêu cầu Bên A thực hiện đúng các quyền và nghĩa vụ đã thỏa thuận ở điều 4;
- 5.1.2 Có quyền đơn phương tạm ngừng dịch vụ trong trường hợp bên A:
 - a) Không thực hiện đúng nghĩa vụ thanh toán cước hoặc bồi thường (nếu có) cho Bên B như đã thỏa thuận trong hợp đồng;
 - b) Bên A tiếp tục sử dụng thiết bị đầu cuối không đúng chuẩn, quy cách sử dụng khi đã được Bên B thông báo;
 - c) Bên A kinh doanh lại các dịch vụ do Bên B cung cấp khi chưa được sự đồng ý bằng văn bản của Bên B;
 - d) Bên A tự ý chuyển quyền sử dụng dịch vụ mà không thực hiện đúng quy định, thủ tục cần thiết theo hướng dẫn của Bên B;
 - e) Có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
- 5.1.3 Đơn phương chấm dứt hợp đồng sau 60 ngày kể từ ngày bên B buộc phải áp dụng việc tạm ngưng dịch vụ đối với Bên A theo các điểm tại điều khoản 5.1.2 mà Bên A vẫn không thực hiện các biện pháp như Bên B yêu cầu để sử dụng lại dịch vụ;
- 5.1.4 Bên B có quyền thu hồi thiết bị đầu cuối đã trang bị nếu Bên A sử dụng không đúng mục đích quy định theo Hợp đồng hoặc hủy hợp đồng trước thời hạn;

5.1.5 Bên B có quyền truy thu số tiền mà Bên B đã giám cho Bên A tương ứng với thời gian mà Bên A đã sử dụng dịch vụ trong trường hợp Bên A hủy hợp đồng trước thời hạn.

5.2 Trách nhiệm của Bên B

5.2.1 Hoàn thành việc lắp đặt, cấu hình dịch vụ cho bên A theo tinh thần hợp đồng;

5.2.2 Hướng dẫn về giá cước và cách sử dụng dịch vụ, thiết bị do Bên B cung cấp;

5.2.3 Hướng dẫn cho Bên A quy trình thủ tục để Bên A thực hiện các quyền tạm ngưng, chấm dứt Hợp đồng, thay đổi địa chỉ, thay đổi số điện thoại, thay đổi gói dịch vụ, ủy quyền, chuyển quyền sử dụng, hoặc thay đổi thiết bị đầu cuối;

5.2.4 Bảo đảm chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà Doanh Nghiệp đã công bố;

5.2.5 Tiếp nhận và giải quyết kịp thời các khiếu nại của Bên A liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ theo hợp đồng;

5.2.6 Thông báo và giải thích kịp thời cho Bên A biết về thay đổi điều kiện sử dụng dịch vụ hoặc gián đoạn thông tin vì lý do bất khả kháng bằng hình thức thích hợp;

5.2.7 Hoàn trả mọi khoản ký quỹ, đặt cọc (nếu có) còn lại khi Bên A chấm dứt hợp đồng;

5.2.8 Bảo hành các thiết bị cung cấp cho khách hàng trong thời gian bảo hành ngoại trừ các trường hợp sau:

a) Tem niêm phong không còn nguyên vẹn.

b) Thiết bị hư do Bên A sơ suất hay cố ý gây ra hoặc do điều kiện vệ sinh, bảo quản thiết bị không đúng chỉ dẫn hay do Bên A tháo gỡ thiết bị để kiểm tra hoặc cố ý sửa chữa và làm hư hại trong quá trình sửa chữa.

c) Các trường hợp hư hại do thiên tai, hỏa hoạn hay bị mất trộm.

d) Bên A không tuân thủ đúng hướng dẫn sử dụng và các yêu cầu về an toàn kỹ thuật trong quá trình vận hành

Điều 6: Chấm dứt hợp đồng, thanh lý hợp đồng

6.1 *Chấm dứt hợp đồng:* Hợp đồng này được chấm dứt trong các trường hợp sau

6.1.1 Khi Bên A không có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ và đề nghị chấm dứt hợp đồng, Bên A phải thông báo cho Bên B biết trước ít nhất 30 ngày so với ngày dự định chấm dứt hợp đồng và được Bên B xác nhận lại bằng văn bản.

6.1.2 Các trường hợp khác do pháp luật quy định hoặc theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

6.1.3 Bên A bị giải thể.

6.2 *Thanh lý hợp đồng:* Thời hạn thanh lý hợp đồng là 10 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng. Các Bên hoàn tất các thủ tục hoàn trả, bàn giao thiết bị. Bên A thanh toán các khoản cước phí còn nợ đối với Bên B tại thời điểm thanh lý.

Điều 7: Điều khoản thi hành

7.1 Tất cả chi phí khuyến mại, miễn giảm (nếu có) sẽ được truy thu khi khách hàng đơn phương chấm dứt hợp đồng trước thời hạn.

7.2 **Tất cả các thiết bị thể hiện trong Bảng kê phí lắp đặt và nghiệm thu dịch vụ viễn thông kèm theo hợp đồng này (không bao gồm thiết bị đã bán) là tài sản của VNTT trang bị cho khách hàng mượn để sử dụng trong thời hạn hiệu lực của hợp đồng.**

7.3 **Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ, Bảng kê phí lắp đặt và nghiệm thu dịch vụ viễn thông, Biên bản hỗ trợ kỹ thuật là một bộ phận không thể tách rời của hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông.**

7.4 Trong quá trình ký kết và thực hiện hợp đồng, các Bên có thể thỏa thuận khác nhưng không được trái với Điều khoản chung này. Hai Bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản trong hợp đồng và các quy định khác có liên quan theo quy định của Pháp luật Việt Nam, Bên nào vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước Bên kia và pháp luật Việt Nam.

7.5 Đối với các vấn đề phát sinh không được ghi trong Điều khoản chung và Hợp đồng thì áp dụng theo Pháp luật Việt Nam.

7.6 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.

7.7 Nếu có tranh chấp xảy ra, cả hai bên phải cùng nhau giải quyết bằng thương lượng trên cơ sở thỏa thuận trong hợp đồng. Trường hợp vẫn không thể giải quyết được sẽ chuyển đến Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

7.8 Hợp đồng có hiệu lực và có thời hạn hai mươi bốn (24) tháng kể từ ngày ký kết. Khi thời hạn hợp đồng đã hết mà Bên A không có văn bản yêu cầu chấm dứt hợp đồng, thì hợp đồng sẽ được tự động gia hạn cho đến khi Bên A gửi thông báo chấm dứt hợp đồng cho Bên B;