CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

- *Căn cứ Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015;*
- *Căn cứ Luật Viễn Thông số 24/2023/QH15 ngày 24/11/2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Viễn thông;*
- *Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/06/2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Bảo về quyền lợi người tiêu dùng;*
- *Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/05/2024 quy định chi tiết một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;*
- *Căn cứ Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023 về Bảo vệ dữ liệu cá nhân;*
- *Căn cứ Thông tư số 08/2024/TT-BTTTT ngày 10/07/2024 về Quy định chi tiết hoạt động buôn bán trong viễn thông;*
- *Căn cứ Nghị định số 147/2024/NĐ-CP ngày 09/11/2024 về Quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng;*
- *Căn cứ Nghị định số 163/2024/NĐ-CP ngày 24/12/2024 về Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Viễn thông;*
- *Căn cứ các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.*

Bên sử dụng dịch vụ theo Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông số ...../ HĐDV-VNTT ngày..... (**"Hợp đồng"**) (*sau đây gọi tắt là **"Khách hàng"** hoặc **"Bên A"***) có nhu cầu sử dụng dịch vụ viễn thông.

Bên cung cấp dịch vụ (*sau đây gọi tắt là **"Công ty VNTT"** hoặc **"Bên B"***) cung cấp dịch vụ viễn thông thông qua Hợp đồng (*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, Bên A và Bên B thỏa thuận và cam kết tuân thủ Điều khoản chung về cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông (*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: **CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM**
- Giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông số: 388/GP-CVT, ngày cấp 31/07/2019, nơi cấp: Cục viễn thông – Bộ Thông tin và Truyền thông.
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: 3700861497, ngày cấp đăng ký lần đầu: 02/01/2008, nơi cấp: Phòng đăng ký kinh doanh – Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bình Dương.
- Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 16, Tòa nhà WTC Tower, Số 1 Đường Hùng Vương, Phường Bình Dương, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Địa chỉ liên hệ: Số 2, Đường số 3, Tòa nhà eDatacenter, KCN BW Supply Chain, Phường Bình Dương. TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

– Số điện thoại: 0274.2220222 Email: cskh@vntt.com.vn Website: https://vntt.com.vn

Điều 2. Dịch vụ viễn thông cung cấp

2.1 Bên B cung cấp 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 Phụ lục Hợp đồng. Dịch vụ viễn thông được cung cấp gồm một, một số hoặc tất cả các dịch vụ sau đây:

a. Dịch vụ Truy nhập Internet (Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất): cung cấp cho người dùng dịch vụ viễn thông khả năng truy cập đến Internet;

b. Dịch vụ Thoại (Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất): cho phép người dùng thiết lập và duy trì cuộc gọi âm thanh, cho phép truyền và nhận thông tin giọng nói giữa hai hoặc nhiều người thông qua mạng viễn thông.

2.2 Chi tiết mô tả từng dịch vụ, gói cước, quy định về chất lượng được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, website của Bên B (https://vntt.com.vn) và được Bên B cung cấp cho Khách hàng trước khi giao kết Hợp đồng.

2.3 **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 hoặc đăng ký qua Website của Bên B (https://vntt.com.vn).

2.4 **Thời gian cung cấp dịch vụ**: Cung cấp trong vòng 03 (ba) ngày làm việc sau khi Bên A đã ký hợp đồng và thanh toán các khoản phí hòa mạng/lắp đặt (nếu có). Đối với trường hợp phải xin giấy phép thi công thì Bên B sẽ cung cấp dịch vụ trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày được cấp giấy phép thi công.

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

Điều 3. Quy định chung về giá cước dịch vụ

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

Ngay khi Bên A đăng ký sử dụng dịch vụ và/hoặc ký kết Hợp đồng sử dụng dịch vụ.

3.2 **Cước sử dụng dịch vụ:**

Được áp dụng theo quy định của pháp luật Việt Nam và của Bên B trên cơ sở các quy định về quản lý giá cước viễn thông của pháp luật Việt Nam. Giá cước có thể sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật về giá cước viễn thông. Trường hợp thay đổi giá cước, Bên B sẽ thông báo cho Bên A tối thiểu trước 05 (năm) ngày làm việc, nếu Bên A không đồng ý với giá cước mới, Bên A có quyền chấm dứt sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật và chỉ thanh toán đối với phần dịch vụ mà Bên A đã sử dụng.

3.3 **Thời điểm tính cước sử dụng dịch vụ:**

a. 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 chi phí lắp đặt và nghiệm thu dịch vụ viễn thông);

b. 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 (ba mươi) ngày nhân với số ngày thực tế sử dụng dịch vụ trong tháng;

c. Trường hợp Bên A tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ tại bất kỳ thời điểm nào và thông báo bằng văn bản cho Bên B, thì Bên A phải thanh toán cước đối với phần dịch vụ mà Bên A đã sử dụng tính tới thời điểm tạm ngừng hoặc chấm dứt.

Điều 4. Điều khoản thanh toán

4.1 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 liền kề sau tháng phát sinh cước, thông qua các hình thức cụ thể như: Email, ứng dụng tin nhắn hoặc phương thức khác theo thỏa thuận giữa Các Bên. Nếu đến thời hạn trên 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, trừ trường hợp Bên B không gửi hóa đơn và thông báo cước cho Bên A.

4.2 Thời hạn thanh toán cước:

a. Bên A có trách nhiệm thanh toán cước phát sinh hàng tháng cho Bên B trước ngày 25 dương lịch của tháng liền kề sau tháng phát sinh cước;

b. Trường hợp Bên A vi phạm nghĩa vụ thanh toán, ngoài việc phải thanh toán toàn bộ khoản nợ cho Bên B, Bên A sẽ phải thanh toán cho Bên B tiền phạt vi phạm với mức phạt là 8% *(tám phần trăm)* trên số tiền chậm thanh toán và phải thanh toán tiền lãi chậm thanh toán theo lãi suất của Ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam công bố tại thời điểm thanh toán tương ứng số tiền chậm thanh toán và thời gian chậm thanh toán;

c. Trường hợp Bên B cung cấp dịch vụ không đúng chất lượng như cam kết, Bên B có trách nhiệm giảm trừ hoặc hoàn trả phần cước tương ứng với mức độ dịch vụ bị ảnh hưởng, đồng thời bồi thường thiệt hại thực tế (nếu có) theo quy định của pháp luật và thỏa thuận tại Hợp đồng;

d. Phương thức thanh toán: Bên A có trách nhiệm thanh toán cho Bên B bằng hình thức chuyển khoản hoặc thanh toán qua ví điện tử.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

5.1 Quyền của Bên A

a. Được yêu cầu Bên B cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm (nếu có);

b. Được cung cấp dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin, giá cước; được thông báo, giải thích kịp thời khi có thay đổi về điều kiện sử dụng dịch vụ, giá cước hoặc trong trường hợp dịch vụ bị gián đoạn do nguyên nhân bất khả kháng;

c. Được thay đổi dịch vụ, thay đổi địa điểm lắp đặt, chuyển quyền sử dụng, tạm ngừng, khôi phục hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ (bao gồm quyền thay đổi địa chỉ hoặc số thuê bao đối với dịch vụ thoại) theo quy định của pháp luật và thỏa thuận tại Hợp đồng; thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán đến thời điểm tạm ngừng hoặc chấm dứt;

d. Được quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng tại bất kỳ thời điểm nào theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của các bên, trừ trường hợp có quy định khác;

e. Được hoàn trả các khoản ký quỹ còn lại (nếu có) khi thanh lý Hợp đồng theo quy định;

f. Được Bên B bảo mật thông tin cá nhân, thông tin sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của pháp luật;

g. Thực hiện các quyền hợp pháp khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

5.2 Nghĩa vụ của Bên A

a. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin được nêu tại Hợp đồng; chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính chính xác, hợp pháp của thông tin và địa điểm sử dụng dịch vụ; thực hiện cập nhật, điều chỉnh, hoặc giao kết lại Hợp đồng khi có thay đổi thông tin theo quy định pháp luật;

b. Không sử dụng dịch vụ viễn thông để truyền đưa, lưu trữ, đăng tải các thông tin vi phạm pháp luật; không lợi dụng mạng viễn thông để đe dọa, quấy rối, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm danh dự, nh

phẩm, uy tín của tổ chức, cá nhân khác; không gửi tin nhắn, cuộc gọi hàng loạt không mong muốn (spam) hoặc quảng cáo sai quy định;

c. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về toàn bộ nội dung thông tin do mình truyền đưa, đăng tải, lưu trữ khi sử dụng dịch vụ Internet; thực hiện ngăn chặn, gỡ bỏ các nội dung vi phạm pháp luật khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

d. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn mọi khoản phí lắp đặt, cước sử dụng, các khoản phí phát sinh khác theo Hợp đồng và phụ lục kèm theo; chịu chi phí chuyển khoản, phí ngân hàng (nếu có); thanh toán toàn bộ công nợ còn lại khi chấm dứt, tạm ngừng hoặc khi Hợp đồng bị đơn phương chấm dứt theo quy định;

e. Không tự ý di dời, thay đổi trạng thái ban đầu của thiết bị đầu cuối do Bên B lắp đặt khi chưa được chấp thuận bằng văn bản; hoàn trả các thiết bị được Bên B cho mượn sau khi Hợp đồng hết hạn hoặc không tiếp tục gia hạn;

f. Không sử dụng dịch vụ của Bên B để kinh doanh lại hoặc cung cấp cho bên thứ ba dưới bất kỳ hình thức nào khi chưa được Bên B chấp thuận;

g. Phối hợp, tạo điều kiện và đảm bảo an toàn cho Bên B trong quá trình cung cấp, kiểm tra, bảo trì, bảo dưỡng dịch vụ tại địa điểm sử dụng;

h. Cung cấp đầy đủ, trung thực các thông tin, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có) và phối hợp giải quyết theo quy định;

i. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

6.1 Quyền của Bên B

a. Được yêu cầu Bên A thực hiện đầy đủ các quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng này; cung cấp kịp thời, chính xác các thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp và sử dụng dịch vụ;

b. Được quyền yêu cầu Bên A thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng dịch vụ, các khoản phí, lệ phí và chi phí phát sinh theo Hợp đồng; được quyền truy thu số tiền ưu đãi, giảm giá mà Bên B đã áp dụng nếu Bên A chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn;

c. Bên B được quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ, thu hồi thiết bị đầu cuối hoặc số điện thoại trong các trường hợp sau:

(i) Bên A không thực hiện đúng nghĩa vụ thanh toán cước, phí, bồi thường (nếu có);

(ii) Bên A sử dụng thiết bị đầu cuối không đúng quy cách hoặc không theo hướng dẫn của Bên B;

(iii) Bên A kinh doanh lại dịch vụ hoặc chuyển quyền sử dụng khi chưa được Bên B chấp thuận bằng văn bản;

(iv) Bên A có hành vi sử dụng dịch vụ để quấy rối, đe dọa, phát tán thông tin rác (spam), quảng cáo trái phép hoặc vi phạm pháp luật;

(v) Có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;

d. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn nếu Bên A sử dụng dịch vụ không đúng mục đích, vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ theo Hợp đồng hoặc quy định pháp luật;

e. Thực hiện các quyền hợp pháp khác theo quy định của pháp luật và Hợp đồng này.

6.2 Nghĩa vụ của Bên B

a. Hoàn thành việc lắp đặt, cấu hình dịch vụ cho Bên A theo thỏa thuận tại Hợp đồng;

b. Hướng dẫn Bên A về gói dịch vụ, giá cước, cách sử dụng dịch vụ và thiết bị, cũng như quy trình thực hiện các quyền theo Hợp đồng, bao gồm tạm ngừng, 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;

c. Bảo đảm chất lượng dịch vụ cung cấp cho Bên A theo đúng tiêu chuẩn mà Bên B đã công bố (tại điểm giao dịch và/hoặc đăng tải trên website của Bên B https://vntt.com.vn) và đã cung cấp cho Bên A tại thời điểm ký Hợp đồng;

d. 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, theo quy định của pháp luật;

e. Thông báo cho Bên A về các khoản phí, thời hạn sử dụng dịch vụ và thời điểm kết thúc Hợp đồng tối thiểu 07 ngày làm việc trước ngày áp dụng;

f. Thông báo và giải thích kịp thời cho Bên A về thay đổi điều kiện sử dụng dịch vụ, bao gồm: thay đổi giá cước, tạm ngừng, gián đoạn hoặc chấm dứt cung cấp dịch vụ do nguyên nhân kỹ thuật hoặc bất khả kháng, bằng hình thức mà Bên A đã đăng ký (văn bản, email, ứng dụng tin nhắn hoặc phương thức điện tử khác). Trong trường hợp khẩn cấp gây gián đoạn dịch vụ, Bên B phải thông báo ngay sau khi khắc phục sự cố, nêu rõ nguyên nhân, thời gian gián đoạn và biện pháp xử lý. Trừ trường hợp bất khả kháng, Bên B phải thông báo ít nhất 05 ngày làm việc trước khi áp dụng thay đổi hoặc dự kiến gián đoạn dịch vụ;

g. Hoàn trả mọi khoản ký quỹ (nếu có) còn lại khi Bên A chấm dứt Hợp đồng;

h. Bảo hành các thiết bị cung cấp cho Bên A trong thời gian bảo hành, ngoại trừ các trường hợp:

   (i) Tem niêm phong không còn nguyên vẹn;

   (ii) Thiết bị hư hỏng do Bên A sơ suất, cố ý, hoặc bảo quản không đúng hướng dẫn;

   (iii) Hư hại do thiên tai, hỏa hoạn hoặc bị mất trộm;

   (iv) Bên A không tuân thủ hướng dẫn sử dụng và các yêu cầu an toàn kỹ thuật.

i. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của Bên A theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật khác. Thông tin của Bên A chỉ được sử dụng trực tiếp để thực hiện nghĩa vụ Hợp đồng; việc thu thập, sử dụng (bao gồm chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao) trong các trường hợp khác phải được Bên A đồng ý;

j. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 7. Từ chối, đơn phương chấm dứt Hợp đồng

7.1 Quyền đơn phương chấm dứt của Bên A

Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác, Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ vào bất kỳ thời điểm nào và thông báo bằng văn bản cho Bên B. Hợp đồng chính thức chấm dứt kể từ ngày hai bên ký biên bản thanh lý Hợp đồng.

Khi chấm dứt Hợp đồng, Bên A có các nghĩa vụ sau:

a. Thanh toán đầy đủ cước phí cho phần dịch vụ đã sử dụng tính tới thời điểm chấm dứt. Cước lắp đặt/hòa mạng đã thanh toán không được hoàn trả, trừ trường hợp lỗi của Bên B;

b. Hoàn trả toàn bộ thiết bị được Bên B cho mượn, bao gồm thiết bị đầu cuối, modem, router và các phụ kiện kèm theo gói dịch vụ. Việc hoàn trả phải được lập biên bản xác nhận giữa hai bên;

c. Nếu có khoản ký quỹ theo Hợp đồng và Phụ lục đính kèm, sau khi Bên A hoàn tất nghĩa vụ thanh toán và hoàn trả thiết bị (nếu có), Bên B phải hoàn trả toàn bộ số tiền ký quỹ trong vòng 45 (bốn mươi lăm) ngày làm việc kể từ ngày ký biên bản thanh lý. Trước khi hoàn trả, Bên B có quyền khấu trừ các nghĩa vụ tài chính chưa thanh toán (nếu có) của Bên A và phải thông báo bằng văn bản rõ số tiền hoàn trả và căn cứ thực hiện;

d. Trường hợp Bên B chậm hoàn trả ký quỹ quá thời hạn mà không có lý do chính đáng, Bên B phải chịu lãi chậm trả bằng 150% lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định, tính trên số tiền chênh lệch chưa thanh toán và số ngày chậm trả kể từ ngày đến hạn.

7.2 Quyền đơn phương chấm dứt của Bên B

Bên B chỉ được đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong các trường hợp sau:

a. Bên A vi phạm Hợp đồng hoặc các điều khoản quy định tại Điều khoản chung này;
b. Quá số ngày cho phép tạm ngừng dịch vụ theo yêu cầu mà Bên A không có yêu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ (tạm ngừng quá 03 tháng);
c. Khi Bên A không khắc phục vi phạm theo yêu cầu của Bên B trong vòng 15 ngày kể từ khi nhận được thông báo, bao gồm vi phạm về nghĩa vụ thanh toán hoặc thực hiện Hợp đồng khác theo khoản 5.2 Điều 5;
d. Bên A có hành vi làm ảnh hưởng đến an toàn mạng viễn thông, an ninh thông tin hoặc các hành vi vi phạm khác theo quy định pháp luật;
e. Có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

Điều 8. Tạm ngừng cung cấp dịch vụ

8.1 Bên B được tạm ngừng cung cấp dịch vụ trong các trường hợp sau:

a. Bên A không thực hiện đúng theo quy định tại khoản 5.2 Điều 5 của Điều khoản chung này;

b. Bên B thực hiện nâng cấp, bảo trì, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định pháp luật, mà không do lỗi của Bên B;

c. Bên A không thanh toán đầy đủ cước dịch vụ đúng hạn (trước ngày 25 của tháng sau tháng phát sinh cước), sau khi Bên B đã gửi thông báo thanh toán ít nhất 10 (mười) ngày làm việc trước ngày dự kiến tạm ngừng dịch vụ.

8.2 Khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ, Bên B có trách nhiệm thông báo cho Bên A bằng văn bản hoặc phương thức tương đương văn bản (email, SMS, thông báo trên hệ thống,...) theo các mức thời gian sau:

a. Trong trường hợp bất khả kháng, yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước hoặc theo quy định pháp luật mà không do lỗi của Bên B: thông báo trong vòng 24 (hai mươi bốn) giờ kể từ khi tạm ngừng dịch vụ;

b. Trong trường hợp Bên A vi phạm nghĩa vụ theo Hợp đồng (không phải do thanh toán): thông báo trước ít nhất 5 ngày làm việc;

c. Trong các trường hợp khác thông báo trước ít nhất 03 (ba) ngày làm việc.

Điều 9. Chấm dứt Hợp đồng

9.1 Thủ tục chấm dứt Hợp đồng: Khi Hợp đồng hết thời hạn mà các bên không có thỏa thuận gia hạn, hoặc một bên đơn phương chấm dứt 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. Hợp đồng chỉ được coi là chấm dứt khi các bên hoàn tất mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng.

9.2 Quyền và nghĩa vụ khi một bên đơn phương chấm dứt

Trường hợp một bên đơn phương chấm dứt theo Khoản 7.1 hoặc 7.2 Điều 7:

a. Bên B có quyền yêu cầu Bên A thanh toán toàn bộ cước phí dịch vụ đã sử dụng, thu hồi số thuê bao và thiết bị cho mượn theo gói dịch vụ (nếu có);
b. Việc hoàn trả ký quỹ (nếu có) và các khoản thanh toán chưa thực hiện sẽ được thực hiện theo quy định tại Điều 7.1.

9.3 Tự động chấm dứt Hợp đồng

a. **Do Bên A không ký biên bản nghiệm thu:** Nếu dịch vụ đã được Bên B lắp đặt, hoàn thiện đúng nội dung, tiêu chuẩn và tiến độ, nhưng Bên A không ký biên bản nghiệm thu hoặc không tiếp nhận dịch vụ mà không có lý do chính đáng, Hợp đồng được coi là đã hoàn thành. Bên A vẫn phải thanh toán đầy đủ các nghĩa vụ tài chính còn lại; Bên B không phải hoàn trả bất kỳ khoản tiền nào đã thu;
b. **Do lỗi của Bên B:** Nếu việc không ký được biên bản nghiệm thu xuất phát từ lỗi của Bên B, Bên B phải hoàn trả toàn bộ số tiền đã nhận từ Bên A trong thời hạn không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày Hợp đồng tự động chấm dứt, đồng thời bồi thường thiệt hại thực tế (nếu có) theo quy định pháp luật. Việc xác định lỗi được căn cứ vào hồ sơ, tài liệu, biên bản làm việc, trao đổi văn bản hoặc dữ liệu điện tử giữa các bên;
c. **Do Bên B không lắp đặt được dịch vụ:** Bên B phải thông báo và hoàn trả toàn bộ phí lắp đặt dịch vụ đã nhận (nếu có). Hợp đồng tự động chấm dứt, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

Điều 10. Thông tin hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại

- Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 16, Tòa nhà WTC Tower, Số 1 Đường Hùng Vương, Phường Bình Dương, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Địa chỉ liên hệ: Số 2, Đường số 3, Tòa nhà eDatacenter, KCN BW Supply Chain, Phường Bình Dương, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Số điện thoại liên hệ: 18009400 hoặc 0274. 2220222.
- Website: https://vntt.com.vn
- Email liên hệ: cskh@vntt.com.vn
- Thời hạn giải quyết khiếu nại: trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

Điều 11: Sự kiện bất khả kháng

11.1 Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm các sự kiện chiến tranh, sự thay đổi của pháp luật và chính sách của Nhà nước, các thiên tai, các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền mà không phải do lỗi của bất kỳ Bên nào;

11.2 Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên phải tạm ngừng thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ của mình theo quy định trong Hợp đồng không phải bồi thường thiệt hại cho Bên còn lại nhưng có trách nhiệm gửi thông báo bằng văn bản, email, tin nhắn hoặc bằng phương thức Các Bên đã đăng ký và áp dụng mọi biện pháp cần thiết để giảm bớt ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng đến việc thực hiện nghĩa vụ theo Hợp đồng;

11.3 Nếu sự kiện bất khả kháng không thể khắc phục trong vòng 30 (ba mươi) ngày, thì một Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng và phải gửi thông báo cho Bên còn lại bằng văn bản trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc trước thời điểm dự định chấm dứt dịch vụ.

Điều 12. Điều khoản khác

12.1 Hợp đồng có hiệu lực từ ngày ký và kéo dài cho đến khi một trong hai bên có yêu cầu chấm dứt. Bên A có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng bất cứ lúc nào mà không phải bồi thường, trừ trường hợp có thỏa thuận khác được thể hiện rõ ràng trong hợp đồng, trừ khi vi phạm nghĩa vụ thanh toán hoặc có cam kết khác bằng văn bản;

12.2 Tất cả các thiết bị thể hiện trong Bảng kê phí lắp đặt và nghiệm thu dịch vụ viễn thông kèm theo Hợp đồng (không bao gồm thiết bị đã bán) là tài sản thuộc quyền sở hữu của Bên B và được Bên B cho mượn để sử dụng trong thời hạn hiệu lực của Hợp đồng. Bên A có trách nhiệm giữ gìn, bảo quản thiết bị khi sử dụng và hoàn trả lại các thiết bị này cho Bên B khi chấm dứt sử dụng dịch vụ;

12.3 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, phụ lục Hợp đồng, Điều khoản chung này 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;

12.4 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 để giải quyết theo quy định của pháp luật;

12.5 Các phụ lục kèm theo 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.

Mẫu Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và Điều khoản chung này được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và trên website của Bên B (https://vntt.com.vn) và được Bên B cung cấp cho Bên A trước khi ký Hợp đồng. Hai Bên cam kết đã đọc, hiểu rõ và tuân thủ các quy định của Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng đã ký.

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM