

**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT VIETNAMOBILE
(hình thức thanh toán trả sau)**

Căn cứ Bộ Luật Dân sự ngày 24/11/2015;
Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23/11/2009;
Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17/11/2010;
Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 6/4/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông;
Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
Căn cứ Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017;
Căn cứ nghị định 81/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính phủ sửa đổi một số điều của Nghị định 25/2011/NĐ-CP ngày 06/04/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông
Căn cứ Thông tư 39/2011/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông;
Hôm nay, ngày tháng năm , tại..... Các Bên gồm:

Hợp đồng số:
Mã khách hàng:

I. BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ (Gọi tắt là Bên A):

1. THÔNG TIN NGƯỜI SỬ DỤNG:

- Chủ thuê bao (Viết in hoa):
- Số CMTND/thẻ CCCD/Hộ chiếu:
Ngày cấp: Nơi cấp:
- Ngày, tháng, năm sinh: Nam/nữ
- Hộ khẩu số: Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp:
- Nơi thường trú:(Số nhà/ đường/ phố/ xã phường/ Quận/ huyện, tỉnh/ TP):
- Nơi gửi thông báo cước và thanh toán: (Số nhà;đường/phố/thôn/xóm; Xã/phường; Quận/ huyện; Tỉnh/TP):
- Cơ quan/Đơn vị công tác: Địa chỉ:
- Điện thoại liên hệ: Email: Liên hệ khác:
- Quốc tịch: Việt Nam Nước ngoài: (Tên quốc gia cấp hộ chiếu)
- Mã số thuế của khách hàng: Nơi cấp:
- Khách hàng thuộc diện được miễn thuế VAT theo quy định của Nhà nước:

2. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG:

(Trong trường hợp khách hàng là cá nhân thì chỉ cần điền thông tin người sử dụng):

- Tên cơ quan/tổ chức/cá nhân (Viết in hoa):
- Địa chỉ trụ sở giao dịch:
- Số QĐTL/GCNĐKKD&ĐKT/GPĐT/GCNĐKDN:
Nơi cấp/Đơn vị cấp: Ngày cấp:
- Ngày thành lập tổ chức, doanh nghiệp:
- Người đại diện/ủy quyền: Chức vụ:
- Số CMTND/thẻ CCCD/Hộ chiếu/visa:
Ngày cấp: Nơi cấp:
- Ngày, tháng, năm sinh: Nam/Nữ

- Quốc tịch: Việt Nam Nước ngoài:(Tên quốc gia cấp hộ chiếu)
 - Nơi thường trú: (Số nhà/đường/phố/xã phường/Quận/huyện, tỉnh/TP):
 - Nơi gửi thông báo cước và thanh toán:(Số nhà;đường/phố/thôn/xóm; Xã/phường; Quận/huyện; Tỉnh/TP):
 - Cơ quan/Đơn vị công tác:
- Địa chỉ:
- Điện thoại liên hệ:Email:Liên hệ khác:
 - Mã số thuế của khách hàng: Nơi cấp:
 - Khách hàng thuộc diện được miễn thuế VAT theo quy định của Nhà nước:

II. BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ (Gọi tắt là Bên B): công ty cổ phần Viễn thông di động VIETNAMOBILE

1. ĐƠN VỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile.

Số Giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông: 455/GP-BTTTT

Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh: 0107429715 do Sở KH&ĐT TP Hà Nội
cấp lần đầu ngày 12/5/2016

Địa chỉ: Tầng 6, Tòa nhà King Building, Số 7 phố Chùa Bộc,
P. Quang Trung, Q. Đống Đa, TP Hà Nội, VN.

Điện thoại: (024) 35730123

Fax: (024) 37555 331

Thư điện tử: cskh@vietnamobile.com.vn

Website: http://www.vietnamobile.com.vn

Tài khoản số: 002-606606-901

Tên người thụ hưởng: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile

Tại: Ngân hàng HSBC, chi nhánh Hà Nội

Mã số thuế: 0107429715

2. ĐIỂM CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG:

- Giấy ủy quyền/Hợp đồng ủy quyền:
Ngày..... tháng..... năm
- Tên điểm giao dịch:
- Mã điểm giao dịch:
- Họ tên nhân viên giao dịch:
- Địa chỉ điểm giao dịch:
- Số điện thoại của điểm giao dịch:
- Thời gian thực hiện giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung hoặc thời gian thực hiện cập nhật thông tin thuê bao:

Hai Bên thỏa thuận ký kết Hợp đồng cung cấp và sử dụng Dịch vụ Điện thoại Di động Trả sau Vietnamobile và truy cập Internet với các điều khoản sau:

III. DỊCH VỤ CUNG CẤP

1. THÔNG TIN VỀ LOẠI HÌNH DỊCH VỤ: Bên B cung cấp cho Bên A dịch vụ thông tin di động mặt đất (Hình thức thanh toán: Trả sau)

2. DANH SÁCH THUÊ BAO ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ:

TT	Số TB	Số ICCID	Đối tượng sử dụng					Ngày hòa mạng
			Chính chủ	Con đẻ dưới 14T	Con nuôi dưới 14T	Người được giám hộ	Cho thiết bị	
1								
2								
3								
...	(Thuê bao thứ 4 trở lên đăng ký kèm theo Biểu mẫu 01)							

* Quý khách đồng ý nhận thông tin khuyến mại, quảng cáo:

Có Không

3. DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ:

• 3.1. Các dịch vụ mặc định:

- Voice Plus: Hiển thị số thuê bao chủ gọi, Chuyển tiếp cuộc gọi, Chờ cuộc gọi, Cuộc gọi hội nghị
- Nhắn tin ngắn trong nước Nhắn tin ngắn quốc tế Gọi khẩn cấp
- Nhắn tin đa phương tiện GPRS

• 3.2 Các dịch vụ đăng ký:

- Gọi quốc tế Chuyển vùng quốc tế In bảng kê chi tiết cước
- Hộp thư thoại Nhạc chuông chờ Dữ liệu linh hoạt

• 3.3 Cách thức hủy bỏ, đăng kí lại dịch vụ giá trị gia tăng:

Khách hàng nhắn tin tự HỦY dịch vụ hoặc nhờ hỗ trợ qua tổng đài của Vietnamobile.

4. ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG CHO THIẾT BỊ, CÁ NHÂN THUỘC TỔ CHỨC/ DOANH NGHIỆP: (Đăng ký kèm theo Biểu mẫu 02).

5. GIÁ CƯỚC: Giá cước sử dụng Dịch vụ được áp dụng là Giá cước theo từng sản phẩm do Bên B công bố trên website của Vietnamobile và thông báo với Cơ quan quản lý Nhà nước và có thể sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm, phù hợp với các quy định pháp luật về giá cước viễn thông và được thông báo trước cho Bên A (*). 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 Hợp đồng này.

6. THÔNG TIN VỀ HÌNH THỨC THANH TOÁN CƯỚC VÀ TẠM ỨNG CHO CƯỚC SỬ DỤNG:

Thuê bao đại diện:

• 6.1. Hình thức thanh toán cước:

- Tại điểm thu cước của Bên B Chuyển khoản ngân hàng
- Thu cước tại nhà Tại ngân hàng chỉ định(**)

• 6.2. Hạn mức tạm ứng: Bên B đồng ý ứng trước cho Bên A cước sử dụng dịch vụ điện thoại di động hàng tháng của một thuê bao là:

Số tiền tương ứng với mức cước đăng ký sử dụng hàng tháng của Bên A.

Bên A chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ cước nợ kể cả phần cước khách hàng sử dụng vượt hạn mức do Bên B ứng trước và các phí dịch vụ khác (nếu có) như quy định tại Hợp đồng.

• 6.3. Ngày hòa mạng sử dụng dịch vụ và bắt đầu tính cước của Bên A là ngày ký Hợp đồng và các biên bản liên quan kèm theo.

• 6.4. Bên A cam kết thanh toán cước trong vòng 20 (hai mươi) ngày kể từ ngày nhận được thông báo thanh toán cước của Bên B (hình thức thông báo qua tin nhắn và/hoặc thư điện tử, thư chuyển phát). Quá thời hạn đó, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

7. THÔNG TIN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ: Bên B đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho bên A theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp công bố (Bảng Công bố chất lượng dịch vụ của công ty được niêm yết tại cửa hàng, trên website: www.vietnamobile.com.vn và được cung cấp cho khách hàng khi ký kết Hợp đồng).

8. THÔNG TIN HỖ TRỢ GIẢI ĐÁP THẮC MẮC, KHIẾU NẠI: Bộ phận chăm sóc khách hàng của Vietnamobile sẽ hỗ trợ, giải đáp mọi thắc mắc và khiếu nại của Khách hàng thông qua tổng đài 5092 hoặc 0922 123 123 hoặc cửa hàng trực tiếp của Vietnamobile (Địa chỉ cửa hàng tại các Tỉnh/Thành phố được niêm yết trên website <http://vietnamobile.com.vn>)

9. TẠM NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CHIỀU GỌI ĐI/ HAI CHIỀU:

• **9.1. Tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của Bên A:**

(a) Bên A có quyền yêu cầu tạm ngừng cung cấp dịch vụ chiều gọi đi trong thời gian tối đa 30 (ba mươi) ngày liên tục. Nếu quá thời hạn nêu trên mà Bên A chưa làm thủ tục hủy bỏ yêu cầu tạm ngừng dịch vụ, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ hai chiều số thuê bao của Bên A như trong trường hợp quy định tại khoản (b) Điều này sau khi đã thông báo cho Bên A trước 03 ngày làm việc. Trong mọi trường hợp để yêu cầu chuyển từ chặn 2 chiều hoặc chặn 1 chiều sang hoạt động 2 chiều, Bên A phải thanh toán hết cước đã sử dụng.

(b) Bên A có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ hai chiều trong thời hạn tối đa 62 (sáu mươi hai) ngày liên tục. Nếu quá thời hạn nêu trên mà Bên A chưa làm thủ tục hủy bỏ yêu cầu tạm ngừng cung cấp dịch vụ hai chiều, Bên B có thể kết thúc Hợp đồng theo Điều khoản chung.

• **9.2.** Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ chiều gọi đi trong thời hạn 30 ngày nếu Bên A chưa thanh toán theo Hợp đồng. Nếu quá thời hạn nêu trên, Bên A vẫn chưa thanh toán, Bên B có quyền ngừng cung cấp dịch vụ hai chiều trong thời hạn tối đa 62 (sáu mươi hai) ngày sau khi đã thông báo cho Bên A trước 03 ngày làm việc. Trong thời gian bị ngừng cung cấp dịch vụ chiều đi, Bên A có trách nhiệm thanh toán cước thuê bao tháng như đã sử dụng và các khoản phí, giá cho phần dịch vụ mình đã sử dụng đến ngày bị ngừng dịch vụ hai chiều.

10. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG:

• **10.1.** Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng khi không có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi đã thông báo bằng văn bản cho Bên B trước 30 ngày và thanh toán tại điểm giao dịch của Vietnamobile cho phần dịch vụ mình đã sử dụng.

• **10.2. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong các trường hợp sau:**

(a) Bên A vi phạm điều khoản của Hợp đồng này mà không khắc phục trong vòng ngày (***);

(b) Quá thời hạn 62 (sáu mươi hai) ngày ngừng cung cấp dịch vụ hai chiều qui định tại Điều 9 của Hợp đồng này nhưng Bên A chưa làm thủ tục hủy bỏ yêu cầu tạm ngừng cung cấp dịch vụ hoặc thanh toán phí dịch vụ.

(c) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;

(d) Theo quy định tại Khoản d, Điều 2.1, Phần IV của Hợp đồng này.

Trong mọi trường hợp chấm dứt Hợp đồng hoặc hủy bỏ Hợp đồng, Bên B có quyền thu hồi số thuê bao viễn thông.

IV. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A:

• **1.1. Bên A có quyền:**

(a) Được quyền 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;

(b) Sử dụng dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước trong hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;

(c) Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;

- (d) Khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ; được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi của bên B hoặc đại lý dịch vụ viễn thông gây ra;
- (e) Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong hợp đồng;
- (f) Bên A có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng cung cấp dịch vụ và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ.
Trong trường hợp Bên A đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, Bên A phải thanh toán phí, giá cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng.
Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

• **1.2. Bên A có nghĩa vụ:**

- (a) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin liên quan trong Hợp đồng. Khi thay đổi các thông tin trong Hợp đồng, Bên A có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Bên B bằng văn bản;
- (b) Tuân thủ các quy định pháp luật, quy định của Hợp đồng và các Phụ lục về sử dụng điện thoại di động, thẻ sim, không bán Dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào; Không sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- (c) Thanh toán cước phí sử dụng đầy đủ và đúng hạn theo các điều khoản của Hợp đồng, các thông báo cước do Bên B phát hành phù hợp với quy định của Hợp đồng và các quy định pháp luật có liên quan;
- (d) Trong trường hợp mất thẻ SIM, Bên A phải thông báo ngay đến số máy 5092 cung cấp chính xác tên chủ thuê bao và yêu cầu tạm ngừng cung cấp dịch vụ. Trong vòng 03 ngày kể từ ngày thông báo tạm ngừng cung cấp dịch vụ khẩn cấp nêu trên, Bên A có trách nhiệm thanh toán cước và chi phí phát sinh đến thời điểm chính thức thông báo tạm ngừng dịch vụ;
- (e) Chịu sự kiểm tra, thanh tra của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với các vấn đề có liên quan đến Hợp đồng và việc sử dụng dịch vụ;
- (f) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- (g) Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho Bên B, đại lý của Bên B.

2. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ BÊN B:

• **2.1. Bên B có quyền:**

- (a) Quyết định chấp nhận hoặc từ chối cung cấp dịch vụ theo quy định của Hợp đồng hoặc khi có yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền;
- (b) Nhận thanh toán đầy đủ và đúng hạn cước phí dịch vụ từ Bên A theo Hợp đồng;
- (c) Trong trường hợp cần thiết theo quy định của Pháp luật và/hoặc Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thay đổi số thuê bao của Bên A sau khi thông báo bằng văn bản cho Bên A trước 60 ngày;
- (d) Đơn phương chấm dứt cung cấp dịch vụ với các thuê bao khi các thuê bao không cập nhật, điều chỉnh hoặc không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điểm e, Khoản 8, Điều 1 của Nghị định 49/2017/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 24/4/2017(****) và Hợp đồng sẽ được tự động thanh lý. Trường hợp này, Bên A vẫn phải thanh toán cho Bên B cước phát sinh hoặc còn tồn đọng (nếu có) tính tới thời điểm chấm dứt Hợp đồng và thực hiện các nghĩa vụ khác đối với Bên B (nếu có) theo quy định tại Hợp đồng;
- (e) Tạm ngừng cung cấp một phần hay toàn bộ dịch vụ theo đúng quy định tại Hợp đồng này hoặc khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
- (f) Yêu cầu Bên A cung cấp các thông tin cần thiết như quy định tại Hợp đồng;
- (h) 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 Luật Viễn thông;
- (i) 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;

• **2.2. Bên B có nghĩa vụ:**

- (a) Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đã công bố (bảng công bố chất lượng dịch vụ của công ty tại cửa hàng hoặc trên website: www.Vietnamobile.com.vn), ngoại trừ các trường hợp bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của Bên B;
- (b) Đảm bảo bí mật thông tin của Bên A, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của Bên A, trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
- (c) 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;
- (d) 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.
- (e) Không được đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, ngừng cung cấp dịch vụ mà không có lý do chính đáng. Trường hợp cần sửa chữa, bảo trì hoặc vì lý do nào khác bắt buộc phải ngừng cung cấp dịch vụ, Bên B phải thông báo trước cho Bên A chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp dịch vụ;
- (f) Bên B phải thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, đảm bảo chất lượng dịch vụ như đã cam kết với Bên A;
- (g) Trường hợp Bên A thông báo sự cố hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ, Bên B phải kịp thời kiểm tra, giải quyết;
- (h) Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng theo thời hạn quy định của pháp luật;
- (i) Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của Bên B hoặc đại lý của Bên B gây ra cho Bên A.

V. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Hợp đồng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Tất cả những sửa đổi của Hợp đồng phải được lập thành văn bản.
2. Nếu các văn bản nêu trong phần căn cứ được sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ thì các quy định liên quan trong Hợp đồng này cũng được thay đổi tương ứng.
3. Hợp đồng này được lập thành 02 (hai) bản có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký và được chấm dứt theo quy định của Hợp đồng. Mỗi Bên giữ 01 (một) bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

ĐIỂM CUNG CẤP DVVT

GIAO DỊCH VIÊN

(Ký, ghi rõ họ tên)



(*) Theo khuyến cáo của Cục QLCT là tối thiểu 7 ngày làm việc.

(**) Ngân hàng chỉ định: HSBC và ngân hàng Sacombank.

(***) Do hai bên thỏa thuận điền cụ thể khi ký kết Hợp đồng và phù hợp với quy định của pháp luật.

(****) Nội dung của Điểm e, Khoản 8, Điều 1 của Nghị định 49/2017/NĐ-CP "Đối với thuê bao di động có thông tin thuê bao không đúng quy định, phải thông báo liên tục trong ít nhất 5 ngày, mỗi ngày ít nhất một lần yêu cầu cá nhân, tổ chức thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại khoản 3, khoản 4, khoản 6, khoản 7 Điều này.

Trường hợp cá nhân, tổ chức không thực hiện theo yêu cầu, 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 sẽ bị tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông hai chiều sau 15 ngày tiếp theo nếu không thực hiện.

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 sẽ được thanh lý hợp đồng, chấm dứt cung cấp dịch vụ viễn thông sau 30 ngày tiếp theo nếu không thực hiện.

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 cá nhân, tổ chức không thực hiện".