

ĐIỀU KHOẢN CHUNG CỦA HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT (hình thức thanh toán trả trước)

Căn cứ Bộ Luật Dân sự ngày 24/11/2015;
Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23/11/2009;
Căn cứ Luật Bảo vệ 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 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 39/2016/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;

Bên sử dụng dịch vụ (gọi tắt là "Bên A") và bên cung cấp dịch vụ (gọi tắt là "Bên B") thỏa thuận và cam kết tuân thủ Điều khoản chung của Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động hình thức trả trước (dưới đây gọi tắt là "Điều khoản chung") đính kèm Hợp đồng số.....

ĐIỀU 1. ĐỐI TƯỢNG CỦA HỢP ĐỒNG:

Khách hàng cá nhân đăng ký sử dụng từ 4 thuê bao di động hình thức trả trước trở lên.

ĐIỀU 2. GIÁ CƯỚC VÀ CÁC DỊCH VỤ ĐĂNG KÍ:

2.1. GIÁ CƯỚC:

- Cước hòa mạng được trả 01 (một) lần và thanh toán ngay khi Bên A mua Bộ hòa mạng thuê bao di động trả trước.
- Cước sử dụng dịch vụ được áp dụng theo quy định của Nhà nước và của Bên B trên cơ sở các quy định Nhà nước về giá cước.
- Giá cước Dịch vụ có thể được sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật. Thay đổi về giá cước đối với dịch vụ khách hàng đang sử dụng sẽ được thông báo cho Bên A tối thiểu trước ... ngày bằng tin nhắn hoặc trên trang website: www.vietnamobile.com.vn⁽¹⁾. Trong trường hợp 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 Bên B.

2.2. DỊCH VỤ ĐĂNG KÍ:

2.2.1. 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

2.2.2 Các dịch vụ đăng ký:

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

2.2.3 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.

(1): Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng khuyến cáo 5 ngày làm việc.

ĐIỀU 3. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA MỖI BÊN:

3.1. ĐỐI VỚI BÊN A:

a. Quyền của Bên 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;
- Sử dụng dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước theo quy định của Nhà nước.
- Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;
- Khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ; được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi dịch vụ của bên B hoặc đại lý dịch vụ của Bên B;
- Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong hợp đồng;
- 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 sau khi đã hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán cho bên B cước sử dụng dịch vụ. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

b. Nghĩa vụ của Bên 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, Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Vietnamobile bằng văn bản;
- Tuân thủ các quy định pháp luật, qui định của Hợp đồng và các Phụ lục, Biểu mẫu/Phiếu yêu cầu 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 Vietnamobile để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- Thanh toán cước phí sử dụng đầy đủ và đúng hạn theo các điều khoản của Hợp đồng, các thông báo cước do Vietnamobile phát hành phù hợp với quy định của Hợp đồng và các quy định pháp luật có liên quan;
- 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;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho Vietnamobile, đại lý của Vietnamobile.

3.2. ĐỐI VỚI BÊN B:

a. Quyền của Bên B:

- 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;
- Nhận thanh toán đầy đủ và đúng hạn cước phí dịch vụ từ Khách hàng theo Hợp đồng;
- 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 Khách hàng sau khi thông báo bằng văn bản cho Khách hàng trước 60 ngày;
- 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, Khách hàng vẫn phải thanh toán cho Vietnamobile 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 Vietnamobile (nếu có) theo quy định tại Hợp đồng;
- Yêu cầu Khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết như quy định tại Hợp đồng;
- 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;

- 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.

b. Nghĩa vụ của Bên B:

- 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 và được cung cấp cho khách hàng khi ký kết hợp đồng), ngoại trừ các trường hợp bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của Vietnamobile;
- Đảm bảo bí mật thông tin của Khách hàng, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của Khách hàng, trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
- Thông báo cho Khách hàng trong trường hợp ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh;
- Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, không được yêu cầu Khách hàng thanh toán bất kỳ khoản tiền nào trước khi dịch vụ được cung cấp đến Khách hàng;
- 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, Vietnamobile phải thông báo trước cho Khách hàng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp dịch vụ;
- Vietnamobile phải thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, đảm bảo chất lượng dịch vụ như đã cam kết với Khách hàng;
- Trường hợp Khách hàng thông báo sự cố hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ, Vietnamobile phải kịp thời kiểm tra, giải quyết;
- Giải quyết các khiếu nại của Khách hàng theo thời hạn quy định của pháp luật.
- Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình hoặc đại lý của mình gây ra cho Khách hàng.

ĐIỀU 4. THÔNG TIN HỖ TRỢ GIẢI ĐÁP THẮC MẮC, KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG:

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.

ĐIỀU 5. 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).

ĐIỀU 6: TẠM NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ HỦY CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG:

- Trong trường hợp mất thẻ SIM, Khách hàng 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, Khách hàng có trách nhiệm thanh toán cước và chi phí phát sinh đến thời điểm chính thức thông báo tạm ngừng dịch vụ;
- 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.
- 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.
- Bên B có quyền 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;

ĐIỀU 7: CÁC DỊCH VỤ GIÁ TRỊ GIA TĂNG ĐI KÈM:

Bên 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;

ĐIỀU 8: CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC:

8.1 Các Phụ lục, Biểu mẫu/Phiếu yêu cầu⁽¹⁾ Hợp đồng là một phần không thể tách rời của Hợp đồng và cấu thành một bộ Hợp đồng hoàn chỉnh ràng buộc giữa các bên. Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng, Biểu mẫu/Phiếu yêu cầu có thể sửa đổi, bổ sung theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo thỏa thuận giữa các bên. Việc sửa đổi, bổ sung phải được lập thành văn bản, có chữ ký của đại diện hợp pháp các bên.

8.2 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.

8.3 Sau khi Bên A đã đọc và hiểu rõ nội dung Hợp đồng, hai bên cam kết thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các điều khoản trong Hợp đồng, Phụ lục, Biểu mẫu/Phiếu yêu cầu Hợp đồng và tất cả các quy định pháp luật có liên quan.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE

(1) CÁC PHỤ LỤC, BIỂU MẪU, PHIẾU YÊU CẦU BAO GỒM:

1. Biểu mẫu 01: danh sách xác nhận thuê bao di động thứ 4 trở lên
2. Biểu mẫu 02: danh sách thuê bao sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất
3. Biên bản chuyển quyền sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất
4. Biên bản thanh lý hợp đồng cung cấp dịch vụ thông tin di động mặt đất