

# ĐIỀU KHOẢN CHUNG CỦA HỢP ĐỒNG 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 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 494/TB-CT ngày 20 tháng 12 năm 2019 của Cục cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng-Bộ Công thương.

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 (là phần không tách rời của Hợp đồng) sau đây khi cung cấp và sử dụng dịch vụ:

## **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 : 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 ĐKDN: 0106869738 Ngày cấp: 11/06/2015 Nơi cấp: Phòng đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư TP 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: <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 khi giao kết Hợp đồng.

- 2.2 Phương thức cung cấp dịch vụ:** Trực tiếp qua các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông do VNPT Vinaphone thiết lập trên cả nước; bán lại qua đại lý kinh doanh dịch vụ viễn thông theo quy định của pháp luật.
- 2.3 Thời điểm, thời hạn cung cấp dịch vụ:** dịch vụ thông tin di động mặt đất được cung cấp ngay khi Bên A giao kết hợp đồng; các dịch vụ khác được thực hiện trong vòng 3 ngày và theo yêu cầu của Bên A.
- 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 theo mẫu, điều kiện giao dịch 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:** 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 B*) được phép sử dụng dịch vụ viễn thông theo hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch 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 theo mẫu, điều kiện giao dịch 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 khác:**

Bên A chỉ cần xuất trình các Giấy tờ như quy định tại mục 3.1 Điều 3 để Bên B đối chiếu khi thực hiện giao kết hợp đồng.

### **Điều 4. Giá cước dịch vụ.**

- 4.1** Cước hòa mạng thu/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*) và sau khi ký biên bản nghiệm thu bàn giao đưa vào sử dụng (*đối với các dịch vụ còn lại*).
- 4.2** Cước dịch vụ được tính từ thời điểm hòa mạng đối với thuê bao di động hoặc tính từ thời điểm các bên ký biên bản nghiệm thu bàn giao đưa vào sử dụng đối với các dịch vụ khác.
- 4.3** Cước sử dụng dịch vụ 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. Trong 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.

### **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 thông tin, dữ liệu cá nhân như tên, địa chỉ, dịch vụ, số thuê bao sử dụng trừ trường hợp bên B phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;

- c. Được từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ theo hợp đồng sử dụng; được thay đổi các dịch vụ sử dụng, thay đổi địa điểm lắp đặt dịch vụ, tạm ngừng 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 ngừng 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 ngừng theo quy định hiện hành. Thời gian tạm ngừng do 2 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. 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
- 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 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 trong thời gian tạm ngừng dịch vụ;
- j. Được nhận tin nhắn thông báo hoặc giới thiệu về các dịch vụ, khuyến mại của Bên B từ các đầu số mà Bên B được Nhà nước cấp phép phù hợp quy định của pháp luật. Việc nhận tin nhắn không phát sinh chi phí cho Bên A và Bên A có quyền từ chối việc nhận tin này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách nhắn tin từ chối (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 cung cấp và sử dụng dịch vụ. 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 theo mẫu và điều kiện giao dịch chung theo quy định Nghị định 49/2017/NĐ-CP;
- 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. 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;
- g. 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;
- h. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông
- i. Thông báo bằng văn bản cho Bên B và phối hợp với Bên B thực hiện các thủ tục cần thiết, 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;

- j. 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 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;
- k. 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 từ chối giải quyết khiếu nại không đúng quy định của pháp luật; được từ chối bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc các nguồn lợi Bên A không thu được do việc ngừng cung cấp dịch vụ viễn thông không đúng quy định;
- d. Được tạm ngừng cung cấp dịch vụ một phần hoặc toàn bộ dịch vụ khi:
  - Bên A không thực hiện đúng quy định tại khoản 5.2 điều 5 nêu trên.
  - Bên A không thực hiện đúng các quy định về thời hạn sử dụng của gói cước mà Bên A đã đăng ký
  - Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do nguyên nhân bất khả kháng.
- e. 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;
- f. 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;
- g. 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
- h. 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 bí mật thông tin của người sử dụng dịch vụ, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của người tiêu dùng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
- c. 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 điều 26 Luật Viễn thông;
- d. 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.

- 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 ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định tại khoản 6.1 điều 6 nêu trên.
- j. Trong trường hợp tạm ngừng 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 niêm yết trên 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 người tiêu dùng thanh toán bất kỳ khoản tiền nào trước khi dịch vụ được cung cấp đến người tiêu dùng.
- l. Không được đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, ngưng 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, tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ phải thông báo trước cho người tiêu dùng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp dịch vụ.
  - Trường hợp bất khả kháng, Bên B có trách nhiệm thông báo cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ
- 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 cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông.

### **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. Chấm dứt hiệu lực của Hợp đồng.**

### **8.1 Bên A được quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng:**

Khi Bên A không có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ 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. Bên A có trách nhiệm thanh toán toàn bộ cước phí đã sử dụng, 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 nộp theo từng dịch vụ phù hợp với quy định của pháp luật.

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

- a. Quá số ngày tạm ngừng 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 ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ do Bên A vi phạm hợp đồng theo quy định tại **điểm d khoản 6.1 điều 6**, Bên A phải nhanh chóng khắc phục vi phạm theo yêu cầu

của Bên B phù hợp với quy định pháp luật và hợp đồng 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.

- 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.

### **8.3 Thanh lý hợp đồng:**

Khi chấm dứt Hợp đồng, các bên phải tiến hành thủ tục thanh lý Hợp đồng để xác định quyền và nghĩa vụ còn lại của mỗi bên. Bên B có quyền chấm dứt việc cung cấp dịch vụ, yêu cầu Bên A thanh toán toàn bộ cước phí dịch vụ sử dụng, số thuê bao, trang thiết bị được cung cấp theo gói dịch vụ (nếu có) và 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.

Trường hợp hết 03 (ba) ngày kể từ ngày ký Hợp đồng mà các bên không ký biên bản nghiệm thu bàn giao đưa vào sử dụng (*trừ dịch vụ di động*) và không bên nào đề nghị gia hạn, Hợp đồng sẽ tự động thanh lý.

## **Điều 9. Kênh tiếp nhận thông tin và giải quyết khiếu nại**

### **9.1 Hỗ trợ, tiếp nhận khiếu nại trực tiếp:**

Tại các điểm giao dịch được công bố tại website của Bên B

### **9.2 Hỗ trợ, tiếp nhận khiếu nại gián tiếp:**

Qua Tổng đài CSKH: 18001091/18001166

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

## **Điều 10. Điều khoản khác.**

- 10.1 Phiếu yêu cầu thay đổi thông tin; Phiếu yêu cầu chuyển quyền sử dụng dịch vụ viễn thông là phụ lục hợp đồng và là một phần không thể tách rời của Hợp đồng. 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 không được trái với quy định pháp luật và phải được lập thành văn bản có chữ ký của đại diện hợp pháp của các bên;
- 10.2 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 theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật
- 10.3 Các bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản quy định tại hợp đồng. Nếu bên nào vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước bên kia và trước pháp luật.
- 10.4 Các nội dung có liên quan không được quy định tại Hợp đồng, Điều khoản chung được áp dụng theo pháp luật Việt Nam hoặc Điều ước quốc tế liên quan mà Việt Nam ký kết hoặc tham gia.

## PHỤ LỤC MÔ TẢ DỊCH VỤ VÀ QUY ĐỊNH VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

(Đính kèm Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình)

Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông cung cấp cho khách hàng các dịch vụ và đảm bảo chất lượng dịch vụ theo các tiêu chuẩn đã công bố và đăng ký với Bộ Thông tin và Truyền thông, các dịch vụ bao gồm:

### A. DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT.

1. Dịch vụ điện thoại di động bao gồm các dịch vụ thoại, dịch vụ nhắn tin, dịch vụ truy cập internet trên mạng viễn thông di động, dịch vụ giá trị gia tăng... cho các khách hàng cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu theo các gói cước lựa chọn. Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo bản công bố chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất số 4223/VNPT-CLG và các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia khác về chất lượng dịch vụ đã được công bố.
2. Dịch vụ truy nhập Internet không dây (ezCom): là dịch vụ giúp khách hàng có thể truy nhập Internet qua sóng di động. Để sử dụng dịch vụ, khách hàng cần có Sim Vinaphone đã đăng ký dịch vụ và các thiết bị hỗ trợ như USB 3G, máy tính/laptop hoặc thiết bị thích hợp có khe cắm sim. Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000 số 3262/VNPT-CLG.

### B. DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT.

1. Dịch vụ truy nhập Internet xDSL (cáp đồng, MegaVNN): là dịch vụ truy nhập Internet tốc độ cao, dựa trên công nghệ truyền dữ liệu sử dụng đường truyền dây cáp đồng số bất đối xứng. Với ưu điểm nổi bật là kết nối Internet tốc độ cao, có nhiều gói cước linh hoạt, dịch vụ MegaVNN đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng cao và đa dạng của khách hàng. Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo bản công bố chất lượng dịch vụ truy nhập internet xDSL số 2786/VNPT-CLG của VNPT.
2. Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang (FTTH/FiberVNN): là mạng viễn thông băng thông rộng cáp quang được nối đến tận nhà để cung cấp các dịch vụ tốc độ cao như điện thoại, Internet tốc độ cao và truyền hình. Đây là dịch vụ truy cập Internet bằng cáp quang, thay cho cáp đồng tiêu chuẩn từ trước đến nay. Điểm khác biệt giữa truy cập FTTH và ADSL, là FTTH có tốc độ nhanh hơn gấp nhiều lần (khoảng 66 lần DSL tiêu chuẩn. 100mbps so với 1,5mbps), và có tốc độ tải lên và tải xuống như nhau, trong khi ADSL có tốc độ tải lên luôn nhỏ hơn tốc độ tải xuống. Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo bản công bố chất lượng dịch vụ truy nhập Internet cáp quang số 2786/VNPT-CLG của VNPT.
3. Dịch vụ Internet trực tiếp (Internet LeasedLine): là giải pháp kết nối Internet tốc độ cao từ 128Kbps đến nGbps thông qua các đường kênh riêng kết nối trực tiếp với cổng Internet với độ ổn định, bảo mật rất cao và khả năng hỗ trợ đa ứng dụng trên nền địa chỉ IP tĩnh. Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ đã công bố tại....

### C. DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH TRẢ TIỀN.

Dịch vụ truyền hình MyTV: là dịch vụ truyền hình số HD chất lượng cao, được truyền qua hạ tầng mạng băng rộng (FTTH/FiberVNN/MegaVNN) của Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông đến thiết bị đầu thu và tivi của khách hàng. Khách hàng không chỉ dừng lại ở việc xem truyền hình đơn thuần mà có thể xem bất cứ chương trình nào mình yêu thích vào bất cứ thời điểm nào và sử dụng nhiều dịch vụ khác qua màn hình tivi như: xem phim theo yêu cầu, xem trực tiếp, xem lại các giải thể thao lớn, hát karaoke, chơi game, nghe nhạc... Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo quy chuẩn về chất lượng dịch vụ đã công bố.

**TỔNG CÔNG TY DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**