



- 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 ủy quyền của Bên B gây ra.
- e. Đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong hợp đồng;
- f. Nhận tin nhắn thông báo hoặc quảng cáo về các dịch vụ, khuyến mại của Bên B từ các đầu số mà Bên B được Nhà nước cấp phép. 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.

**Nhận thông tin khuyến mại/ quảng cáo, chăm sóc khách hàng:** Đồng ý  Từ chối

#### 4.2. Nghĩa vụ của Bên A

- a. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến Bên A trên Hợp đồng và các Phụ lục Hợp đồng theo đúng các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước và xuất trình giấy tờ theo quy định.
- b. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông;
- 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 doanh nghiệp viễn thông để kinh doanh dịch vụ viễn thông.
- e. Có trách nhiệm cập nhật lại thông tin thuê bao theo quy định khi có thay đổi giấy tờ hoặc khi phát hiện thông tin thuê bao của mình không chính xác hoặc khi nhận được thông báo của Bên B về thông tin không đúng quy định.
- f. Chịu trách nhiệm trước pháp luật trong việc sử dụng các số thuê bao được cung cấp.
- g. Bảo vệ và chịu trách nhiệm về SIM thuê bao. Trong trường hợp mất SIM, khách hàng phải đến ngay các điểm giao dịch của Bên B để làm thủ tục tạm dừng sử dụng dịch vụ hoặc mua SIM mới. Trong trường hợp khẩn cấp, Bên A có thể gọi đến số tổng đài CSKH để tạm khóa chiều gọi đi.
- h. Thực hiện theo đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của Pháp luật có liên quan.

### Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

#### 5.1. Quyền của Bên B

- a. Yêu cầu bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ viễn thông ghi trong Hợp đồng.
- b. Thu hồi số thuê bao để tái sử dụng khi khách hàng để thuê bao đã đăng ký bị quá thời hạn giữ số trên hệ thống của từng gói cước theo quy định của Bên B; đồng thời tài khoản còn lại sẽ bị xóa trên hệ thống.

#### 5.2. Nghĩa vụ của Bên B

- a. Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố tại địa chỉ website <http://www.vinaphone.com.vn>.
- b. Đảm bảo bí mật thông tin của bên A theo quy định của pháp luật theo điều 6 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi 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 bên A, trừ các trường hợp được quy định tại điều 26 Luật Viễn thông.
- d. 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 dịch vụ.
- e. Giải quyết khiếu nại của khách hàng trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.
- f. Khôi phục việc sử dụng dịch vụ của bên A khi bên A hoàn thành các nghĩa vụ của mình đối với trường hợp bị tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định tại điểm a, b khoản 6.1 điều 6.
- g. Thực hiện theo đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của Pháp luật có liên quan.

### Điều 6. Tạm ngừng cung cấp dịch vụ

#### 6.1. Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ khi:

- a. Bên A không thực hiện đúng các quy định tại điểm 4.2 của Điều 4 và các quy định về thời hạn sử dụng và thời gian giữ số của từng gói cước Bên A đã đăng ký.
- b. Bên A vi phạm các quy định pháp luật trong quá trình sử dụng dịch vụ theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
- c. Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do nguyên nhân bất khả kháng. Trong trường hợp tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới, Bên B có trách nhiệm thông báo trước cho bên A chậm nhất là 03 (ba) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ

6.2. Trường hợp có sự cố khẩn cấp hoặc theo quy định của pháp luật, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ và có trách nhiệm thông báo cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

### Điều 7. Chấm dứt hiệu lực của hợp đồng

7.1. Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt Hợp đồng cung cấp dịch vụ khi không còn nhu cầu sử dụng hoặc trong trường hợp quy định tại điều 3 của Hợp đồng. Trong trường hợp này, Bên A trực tiếp đến điểm giao dịch của Bên B để làm thủ tục chấm dứt hợp đồng; tài khoản và thời hạn của các số thuê bao sẽ bị hủy.

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

- a. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.
- b. Hết thời hạn giữ số sau khi khóa dịch vụ theo quy định đối với từng gói cước Bên A đã đăng ký.
- c. 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 a, b khoản 6.1 điều 6, Bên A phải nhanh chóng khắc phục vi phạm theo yêu cầu của Bên B. Trong trường hợp Bên A không khắc phục vi phạm, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng.

- d. Thực hiện chấm dứt cung cấp dịch vụ đối với các thuê bao khi các thuê bao không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại mục e, khoản 4.2, điều 4.

**Điều 8. Giải quyết tranh chấp và bồi thường thiệt hại**

Mọi tranh chấp liên quan đến Hợp đồng sẽ được giải quyết thông qua thương lượng giữa các bên. Nếu tranh chấp không thể giải quyết thông qua thương lượng, các bên có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 9. Thông tin hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại khách hàng.**

- 9.1. Các điểm giao dịch của Bên B (tra cứu tại website <http://www.vinaphone.com.vn>).  
9.2. Tổng đài CSKH: 18001091/9191 - Email: [cskhvinaphone@vnpt.vn](mailto:cskhvinaphone@vnpt.vn)

**Điều 10. Các điều khoản khác**

- 10.1. Hợp đồng này có thể sửa đổi, bổ sung theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo thoả thuận của các bên. Trong từng trường hợp, các bên có thể ký lại hợp đồng hoặc ký Phụ lục Hợp đồng. Hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và website của Bên B.  
10.2. Các Bên cam kết tuân thủ các điều khoản đã ghi trong hợp đồng này.  
10.3. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký.

Hợp đồng được lập thành 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản để thực hiện.

**Đại diện Bên A**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Nhân viên giao dịch**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Đại diện Bên B**  
(Ký và ghi rõ họ tên)