

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
CỦA DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

(Áp dụng cho hình thức thanh toán: Trả trước)

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 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017;

Căn cứ theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012, sửa đổi, bổ sung theo Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 08 năm 2015;

Căn cứ theo Thông tư 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016.

Căn cứ theo Thông tư 16/2018/TT-BTTTT ngày 05/12/2018.

Căn cứ theo văn bản chấp thuận của Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng số.....

1. Thông tin về doanh nghiệp cung cấp dịch vụ:

Người đại diện: Chức vụ:.....

Số giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông di động: số/GP-BTTTT ngày... tháng...năm ...

Số Giấy chứng nhận ĐKDN: Nơi cấp:..... Ngày cấp:...../...../.....

Địa chỉ: Điện thoại: 18001090.

2. Đối tượng áp dụng:

- Khách hàng cá nhân/tổ chức đăng ký sử dụng thuê bao di động hình thức trả trước.

3. Thủ tục hòa mạng:

Khách hàng xuất trình các giấy tờ khi hòa mạng và ký vào bản xác nhận thông tin thuê bao theo đúng quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

4. Giá cước:

- Cước hòa mạng được trả 01 (một) lần và thanh toán trực tiếp khi khách hàng 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 doanh nghiệp 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 phải được thông báo cho khách hàng tối thiểu trước 05 ngày “1”. Trong trường hợp khách hàng không đồng ý với giá cước mới, khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật và Doanh nghiệp.

“1” Theo khuyến cáo của Cục CT&BVNTD là 5 ngày

5. Quyền và nghĩa vụ của mỗi bên

5.1. Đối với khách hàng

a. Quyền của khách hàng:

- Sử dụng Dịch vụ hợp pháp theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin theo quy định của doanh nghiệp và phù hợp với quy định pháp luật;
- Khiếu nại về giá cước, chất lượng Dịch vụ; được hoàn trả cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của doanh nghiệp gây ra;
- Chuyển quyền sử dụng Dịch vụ, thay đổi địa điểm cung cấp Dịch vụ, thay đổi các Dịch vụ sử dụng, tạm ngừng và khôi phục sử dụng Dịch vụ theo các quy định của pháp luật và của doanh nghiệp;
- Yêu cầu doanh nghiệp bảo mật tên, địa chỉ, số thuê bao trừ trường hợp doanh nghiệp phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;
- Yêu cầu doanh nghiệp viễn thông cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm;
- Nhận tin nhắn thông báo hoặc quảng cáo về các dịch vụ, khuyến mại của doanh nghiệp từ các đầu số mà doanh nghiệp được Nhà nước cấp phép phù hợp với các quy định của pháp luật. Việc nhận tin nhắn không phát sinh chi phí cho khách hàng, khách hàng có quyền từ chối việc nhận tin này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách nhắn tin từ chối (miễn phí) đến các đầu số theo hướng dẫn của doanh nghiệp.

b. Nghĩa vụ của khách hàng:

- Cung cấp chính xác các thông tin trong Bản xác nhận thông tin thuê bao hoặc Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động trả trước theo đúng các quy định của Nhà nước;
- 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 doanh nghiệp về thông tin không đúng quy định;
- 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;
- Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của doanh nghiệp để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- Trong trường hợp mất SIM, khách hàng phải đến ngay các điểm giao dịch của doanh nghiệp để làm thủ tục cấp lại SIM mới hoặc yêu cầu doanh nghiệp tạm ngừng cung cấp Dịch vụ chiều đi. Trong trường hợp khách hàng không thực hiện theo quy định trên, khách hàng vẫn phải thanh toán cước phát sinh cho đến khi chính thức thông báo cho doanh nghiệp, đồng thời doanh nghiệp không có nghĩa vụ phải hoàn lại tiền cước phát sinh nêu trên. Trong trường hợp khẩn cấp, khách hàng có thể gọi đến số 18001090/9090 để báo tạm khóa chiều gọi đi;
- Khi đăng ký dịch vụ thanh toán điện tử, Bên A đồng ý cho Bên B và đối tác Ngân hàng của Bên B sử dụng thông tin đã cung cấp khi hòa mạng nhằm phục vụ việc đăng ký dịch vụ của MobiFone;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông.

5.2. Đối với Doanh nghiệp:

a. Quyền của Doanh nghiệp:

- Được thu phí hòa mạng ban đầu và được khách hàng thanh toán tiền cước sử dụng Dịch vụ theo quy định của doanh nghiệp phù hợp với quy định của pháp luật;

- Được cung cấp các dịch vụ khác có liên quan khi được khách hàng đồng ý sử dụng;
- Được chuyển nhượng quyền cung cấp Dịch vụ cho doanh nghiệp viễn thông khác (nếu có) và khách hàng có quyền ngừng Dịch vụ nếu không tiếp tục sử dụng;
- Được từ chối tiếp nhận khiếu nại không đúng quy định của pháp luật; từ chối bồi thường thiệt hại gián tiếp (ví dụ thiệt hại về tinh thần hoặc thiệt hại gián tiếp khác không định lượng được theo quy định pháp luật) hoặc nguồn lợi không thu được do việc cung cấp dịch vụ viễn thông;
- Có quyền ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ, thu hồi số thuê bao viễn thông để tái sử dụng khi:
 - + Khách hàng không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo yêu cầu của doanh nghiệp đối với các thuê bao di động có thông tin thuê bao không đúng theo quy định đã được doanh nghiệp thông báo;
 - + Khách hàng không thực hiện đúng các quy định của doanh nghiệp về thời hạn sử dụng và thời gian giữ số của từng gói cước khách hàng đăng ký;
 - + Khách hàng vi phạm các quy định pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch vụ hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - + Doanh nghiệp tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do các sự kiện bất khả kháng gây ra;
 - + Trường hợp bất khả kháng;
 - + Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

b. Nghĩa vụ của Doanh nghiệp:

- Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đã công bố;
- Thực hiện bảo mật thông tin của khách hàng, không sử dụng, chuyển giao thông tin của khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào khi không được khách hàng đồng ý trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước hoặc pháp luật có quy định khác;
- Khôi phục việc sử dụng Dịch vụ của khách hàng sau khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ của mình đối với trường hợp tạm ngừng cung cấp Dịch vụ (trừ các số thuê bao đã thu hồi và tái sử dụng) theo thời hạn quy định;
- Kịp thời kiểm tra, giải quyết khi khách hàng thông báo sự cố về chất lượng Dịch vụ;
- Giải quyết khiếu nại của Bên A theo thời gian quy định của pháp luật;
- 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.

6. Thông tin hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng

- Tổng đài hỗ trợ khách hàng : 18001090 (miễn phí); 9090 (200 đồng/phút);

Các cửa hàng giao dịch của MobiFone (Địa chỉ cửa hàng tại các Tỉnh/Thành phố được niêm yết trên website <http://mobifone.vn/wps/portal/public>).

Điện thoại liên hệ: 18001090.

- Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của MobiFone (Địa chỉ của điểm cung cấp dịch vụ viễn thông tại MobiFone tỉnh/tp).

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE