

## ĐIỀU KHOẢN CHUNG CỦA HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Đính kèm hợp đồng số:.....

(Áp dụng cho cá nhân dùng hình thức thanh toán: trả sau)

*Căn cứ Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 ban hành ngày 24/11/2015;*

*Căn cứ Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 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 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011;*

*Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 04 năm 2011, sửa đổi, bổ sung theo Nghị định 81/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016;*

*Căn cứ Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 07 năm 2013 của Chính phủ về Quản lý cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng;*

*Căn cứ Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 04 năm 2017;*

*Căn cứ Nghị định 91/2020/NĐ-CP ngày 14 tháng 8 năm 2020;*

*Căn cứ 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 08 năm 2015;*

*Căn cứ thông tư 39/2016/TT-BTTTT ngày 26 tháng 12 năm 2016;*

*Căn cứ thông tư 16/2018/TT-BTTTT ngày 05/12/2018;*

Khách hàng (gọi tắt là Bên A) và Tổng công ty Viễn thông MobiFone và các đơn vị được MobiFone ủy quyền để cung cấp các dịch vụ cho Khách hàng (sau đây 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 (dưới đây gọi tắt là “Điều khoản chung”) đính kèm và là phần không tách rời của hợp đồng số.....cụ thể như sau:

### **Điều 1. Định nghĩa**

**“Bộ Hợp đồng”**: bao gồm (i) Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất; (ii) Điều khoản chung của Hợp đồng và (iii) Phụ lục/biểu mẫu/ phiếu nghiệp vụ do hai bên thỏa thuận.

**“Bên A”**: được hiểu là tổ chức hoặc cá nhân hoặc người đại diện của tổ chức/cá nhân đó (theo quy định của pháp luật Việt Nam về người đại diện) hoặc người được Bên A ủy quyền (theo quy định của pháp luật Việt Nam về ủy quyền) sử dụng dịch vụ do Bên B cung cấp.

**“Bên B”**: được hiểu là Tổng công ty Viễn thông MobiFone (“MobiFone”) và các đơn vị được MobiFone ủy quyền để cung cấp các dịch vụ cho khách hàng.

**“Thiết bị thông tin di động mặt đất”** bao gồm (i)SIM gắn sẵn số thuê bao và/hoặc Máy; thiết bị đầu cuối như điện thoại di động, máy tính bảng, thiết bị phát wifi, thiết bị truy cập data...

**“Dịch vụ thông tin di động mặt đất” (“DVTTĐMĐ”)** bao gồm các dịch vụ cơ bản (dịch vụ điện thoại, dịch vụ nhắn tin....) và dịch vụ Giá trị gia tăng (dịch vụ truy cập email, internet...).

**“Dịch vụ truy nhập internet cáp quang”** là dịch vụ truyền dữ liệu sử dụng đường truyền cáp quang, đường truyền ổn định với tốc độ download/upload lên đến 100Mbps. MobiFone đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) số QCVN 34:2014/BTTTT.

**“Dịch vụ kết nối Internet trực tiếp”** 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. MobiFone đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành.

**“Dịch vụ kênh thuê riêng”** là dịch vụ cung cấp mạng riêng (nội bộ) với mục đích truyền dữ liệu dành cho doanh nghiệp có nhiều chi nhánh, trụ sở trên toàn quốc dựa trên hạ tầng MPLS/VPN hoặc MPLS/VPN Layer 2 của MobiFone. MobiFone đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo quy chuẩn về chất lượng dịch vụ đã công bố tại [www.mobifone.vn](http://www.mobifone.vn)

## **Điều 2: Dịch vụ viễn thông cung cấp**

- a. Dịch vụ thông tin di động mặt đất hình thức thanh toán trả sau;
- b. Dịch vụ truy nhập internet cáp quang;
- c. Dịch vụ kết nối Internet trực tiếp;
- d. Dịch vụ kênh thuê riêng;
- e. Các dịch vụ viễn thông khác phù hợp với quy định pháp luật.

## **Điều 3: Cách thức kích hoạt, điều kiện sử dụng dịch vụ**

Bên A thực hiện đăng ký sử dụng dịch vụ viễn thông do bên B cung cấp đảm bảo phù hợp quy định của pháp luật như sau:

- a. Hệ thống cửa hàng của bên B;
- b. Đại lý ủy quyền phát triển thuê bao theo quy định của Nhà nước, Ngành và Doanh nghiệp phù hợp pháp luật;
- c. Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông theo quy định Nhà nước, Ngành và Doanh nghiệp phù hợp pháp luật;
- d. Các dịch vụ đăng ký online phù hợp quy định pháp luật.

## **Điều 4: Giá cước, gói cước**

Giá cước, gói cước sử dụng dịch vụ được áp dụng theo quy định của Nhà nước hoặc của bên B trên cơ sở các quy định của Nhà nước về giá cước. 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 thông báo cho bên A khoảng 05 ngày trước khi thực hiện. Trường hợp khách hàng không đồng ý với giá cước mới có quyền chấm dứt hợp đồng.

## **Điều 5: Hình thức, Phương thức thanh toán cước dịch vụ**

Bên A chọn một trong các hình thức nhận thông báo cước và bản kê chi tiết cũng như hình thức thanh toán theo quy định của bên B được nêu tại “Bản đăng ký sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất hình thức thanh toán: Trả sau”.

## **Điều 6: 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 tại cửa hàng hoặc trên website [www.mobifone.vn](http://www.mobifone.vn) của bên B).

## **Điều 7: Các trường hợp tạm ngừng cấp dịch vụ viễn thông**

Bên B có quyền đơn phương tạm ngừng cung cấp dịch vụ một phần hoặc toàn bộ nếu xảy ra một trong các trường hợp sau:

- Bên B không thu được cước thuê bao của Bên A;
- Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp chiều đi các dịch vụ phát sinh cước khi Bên A chưa thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán;
- Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp toàn bộ dịch vụ nếu Bên A vẫn chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán quy định tại hợp đồng này, sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ chiều đi đối với dịch vụ viễn thông di động mặt đất; hoặc sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày cuối cùng của tháng tính cước gần nhất đối với dịch vụ truy nhập internet cáp quang; hoặc sau mười lăm (15) ngày kể từ ngày cuối cùng của tháng tính cước gần nhất đối với Dịch vụ kết nối Internet trực tiếp và Dịch vụ kênh thuê riêng;
- Sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ chiều đi, nếu Bên A vẫn chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán quy định, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp toàn bộ dịch vụ;
- Do Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch Bên B phải thông báo bằng tin nhắn trước ba (03) ngày làm việc cho Bên A;
- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật;
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Các trường hợp vi phạm khác theo quy định nhà nước và pháp luật.

### **Điều 8: Dịch vụ giá trị gia tăng**

Những dịch vụ giá trị gia tăng truyền thống, mặc định được quy định tại hợp đồng này. Bên B được phép cung cấp 1 số dịch vụ giá trị gia tăng khác do bên B liên doanh, liên kết để cung cấp cho bên A khi được hai bên đồng ý và phù hợp pháp luật.

### **Điều 9: Thông tin hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại**

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>).

### **Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của các bên**

#### **10.1 Quyền và nghĩa vụ của Bên A:**

- a. Yêu cầu Bên B cung cấp các thông tin có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm theo đúng quy định của hợp đồng này và thỏa thuận khác (nếu có).
- b. Bên A sử dụng hình thức thanh toán trả sau có quyền nhận thông báo cước và bản kê chi tiết miễn phí bằng hình thức do bên A đăng ký. Được sử dụng dịch vụ hợp pháp theo quy định tại hợp đồng theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin Bên B quy định phù hợp với quy định pháp luật và theo đúng giá cước trong hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông và bên A đồng ý;
- c. Bên A có nghĩa vụ bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của bên A gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông;
- d. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- e. Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của doanh nghiệp viễn thông để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- f. Được quyền đứng tên không giới hạn về số lượng thuê bao đối với mỗi cá nhân hay tổ chức, tùy theo loại hình “dịch vụ”, số lượng thuê bao sẽ được quy định theo phụ lục đính kèm và được đăng ký tại các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông theo quy định của pháp luật.;
- g. Khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ; được hoàn trả cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác nếu do lỗi của bên B hoặc đại lý dịch vụ viễn thông gây ra theo đúng quy định tại Thông tư 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 và các quyền lợi khác theo quy định của hợp đồng và pháp luật;

h. Thực hiện việc đăng ký sử dụng mới hoặc thay đổi các dịch vụ đã đăng ký bằng cách điền vào phiếu đăng ký dịch vụ điện thoại di động trực tiếp tại cửa hàng hoặc các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông/Đại lý ủy quyền phát triển thuê bao do Bên B cung cấp hay bằng các kênh gián tiếp (tin nhắn, trang thông tin điện tử website: www.mobifone.vn, tổng đài 9090, wap là công cụ, dịch vụ tiện ích) do Bên B cung cấp.

i. Yêu cầu Bên B thực hiện Hợp đồng, phụ lục hợp đồng và các cam kết, thỏa thuận khác (nếu có).

k. Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông.

#### **10.1.1 Quyền yêu cầu chuyển quyền, tạm ngừng, khôi phục, chấm dứt sử dụng dịch vụ.**

a. Bên A có quyền chuyển quyền sử dụng dịch vụ cho Bên thứ ba với điều kiện Bên A thanh toán đầy đủ các khoản cước, chi phí do Bên A sử dụng tính đến thời điểm đăng ký chuyển quyền sử dụng dịch vụ và thực hiện các thủ tục theo quy định của bộ hợp đồng này (Biên bản chuyển quyền sử dụng dịch vụ và biên bản thanh lý hợp đồng).

b. Bên A có quyền yêu cầu tạm ngừng sử dụng dịch vụ nhưng phải thực hiện theo “Phiếu yêu cầu thay đổi dịch vụ thông tin di động mặt đất: hình thức thanh toán trả sau”, thanh toán đầy đủ các khoản cước phải trả do Bên A đã sử dụng tính đến thời điểm yêu cầu tạm ngừng dịch vụ và thực hiện các nghĩa vụ đến hạn khác theo quy định của bộ hợp đồng này. Thời gian tạm ngừng tối đa là ba mươi (30) ngày/một lần đăng ký kể từ ngày Bên A/người được ủy quyền hoàn thành các nghĩa vụ theo quy định của bộ hợp đồng này và Bên B chính thức tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

c. Bên A có quyền chấm dứt hợp đồng khi không có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ, khi chấm dứt hợp đồng Bên A phải đến các điểm giao dịch của Bên B để hoàn tất các thủ tục (Phiếu yêu cầu, biên bản thanh lý hợp đồng), thanh toán đầy đủ các khoản cước phải trả cho phần dịch vụ đã sử dụng theo quy định tại hợp đồng cũng như các quy định về khuyến mại khác còn hiệu lực (nếu có) do Bên A đã sử dụng theo đăng ký/thỏa thuận của hai bên về khuyến mại tính đến thời điểm chấm dứt hợp đồng.

#### **10.1.2 Quyền nhận Thông báo cước, Bản kê chi tiết và Thông báo khác**

a. Bên A có quyền nhận thông báo cước và bản kê chi tiết miễn phí bằng hình thức điện tử hóa qua email, công thông tin điện tử của Bên B và Bên B có nghĩa vụ gửi thông báo cước bằng kê cho Bên A theo đúng phương thức Bên A đã đăng ký.

b. Bên A có quyền nhận tin nhắn thông báo hoặc quảng cáo về các dịch vụ, khuyến mại và chăm sóc khách hàng của Bên B để cung cấp tới Bên A. 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 thông báo (miễn phí) cho Bên B.

#### **10.1.3 Quyền được bảo mật thông tin**

Bên B hiểu rằng mọi thông tin về Bên A và dịch vụ do Bên A sử dụng là những thông tin bảo mật, không ai được phép tiếp cận trừ trường hợp được Bên A cho phép hoặc Bên B phải cung cấp theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc đối tác để thực hiện các dịch vụ được Bên A đồng ý. Đối với những trường hợp cung cấp thông tin do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu, Bên B sẽ thực hiện theo đúng quy định của pháp luật Việt Nam tuy nhiên vẫn đảm bảo nguyên tắc bảo vệ tối đa quyền bảo mật thông tin của khách hàng.

#### **10.1.4 Nghĩa vụ cung cấp thông tin**

a. Bên A có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin chính xác về người sử dụng dịch vụ được ghi trong hợp đồng và đảm bảo rằng những thông tin đó là chính xác, nếu địa chỉ liên hệ phải là địa chỉ có thật, đảm bảo gửi được, nếu là địa chỉ email (thư điện tử) phải đảm bảo địa chỉ email (thư điện tử) đó còn hoạt động.

b. Trong trường hợp có sự thay đổi về thông tin đã đăng ký, Bên A có nghĩa vụ thông báo kịp thời sự thay đổi đó cho bên B để đảm bảo không ảnh hưởng tới quyền lợi của bên A.

Trong trường hợp bị mất SIM, bên A có nghĩa vụ đến ngay các cơ sở của bên B để kịp thời làm các thủ tục tạm ngừng cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp khẩn cấp hoặc ngoài giờ làm việc, Bên A có thể gọi đến số máy hỗ trợ khách hàng (18001090) của Bên B để báo ngừng cung cấp dịch vụ, trong khoảng 30 phút kể từ thời điểm nhận được thông báo lần đầu tiên của Bên A, Bên B hoàn thành các biện pháp khẩn cấp để ngăn chặn rủi ro cho bên A (như tạm ngừng dịch vụ hoặc dừng cung cấp dịch vụ chiều đi) nhưng trong vòng ba (03) ngày kể từ ngày thông báo qua điện thoại bên A phải đến một trong các cơ sở giao dịch của bên B để làm các thủ tục liên quan. (Thông tin truy cập địa chỉ [www.mobifone.vn](http://www.mobifone.vn)).

### **10.1.5 Nghĩa vụ thanh toán**

a. Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản cước phí cho Bên B theo thông báo cước của bên B trước ngày thứ hai mươi tám (28) kể từ ngày cuối cùng của kỳ tính cước (kỳ tính cước là tròn tháng) và trước ba mươi (30) kể từ ngày cuối cùng của kỳ tính cước đối với dịch vụ truy nhập internet cáp quang; hoặc trước ngày thứ mười lăm (15) kể từ ngày cuối cùng của kỳ tính cước đối với Dịch vụ kết nối Internet trực tiếp và Dịch vụ kênh thuê riêng. Quá thời hạn phải thanh toán nêu trên, bên B có quyền tính lãi phát sinh cho số tiền chậm trả theo lãi suất nợ quá hạn không kỳ hạn do ngân hàng Nhà Nước Việt Nam quy định tương ứng với thời gian chậm trả tại thời điểm thanh toán (nếu cần).

b. Bên A có trách nhiệm thanh toán những khoản cước phí đối với các dịch vụ do Bên A đăng ký qua Tin nhắn/kênh gián tiếp (trang thông tin điện tử (website), tổng đài 9090, wap). Bên A đồng ý rằng những nội dung đăng ký qua Tin nhắn/kênh gián tiếp (trang thông tin điện tử website, tổng đài 9090, wap) là căn cứ để Bên B tính phí.

c. Bên A có trách nhiệm thanh toán tiền đặt cọc và chi phí do vượt quá hạn mức sử dụng theo đúng quy định của Bên B tại phiếu yêu cầu thay đổi dịch vụ thông tin di động mặt đất hình thức thanh toán trả sau. (Tiền đặt cọc nếu có là khoản tiền mà bên A muốn sử dụng nhiều hơn mức cước mà bên B ứng trước, bên A tự nguyện đăng ký để Bên A sử dụng).

d. Đối với trường hợp bị mất SIM, Bên B thực hiện biện pháp khẩn cấp trong khoảng thời gian nêu tại Điều 10.1.4.b của hợp đồng. Bên A phải hoàn tất các thủ tục báo mất sim theo đúng quy định của hợp đồng, Bên B chịu toàn bộ trách nhiệm đối với các dịch vụ được sử dụng bởi bên thứ ba (nếu có) và chịu trách nhiệm đối với toàn bộ khoản cước phí phát sinh từ khi bên A hoàn tất các thủ tục báo mất sim theo quy định của hợp đồng.

e. Bên A có trách nhiệm thiết kế, lắp đặt, quản lý, sử dụng thiết bị, dịch vụ viễn thông theo đúng quy định về quản lý tài nguyên viễn thông, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật viễn thông, bảo đảm an toàn cơ sở hạ tầng viễn thông và an ninh thông tin, các quy định của pháp luật, thông báo, hướng dẫn của Bên B và những điều đăng ký trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng; không sử dụng các Dịch vụ ngoài danh mục Dịch vụ đã đăng ký trong Hợp đồng và Phụ lục Hợp đồng (đối với dịch vụ truy nhập internet cáp quang, dịch vụ kết nối internet trực tiếp, dịch vụ kênh thuê riêng);

f. Trong trường hợp Bên A chấm dứt Hợp đồng thì Bên A có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ thiết bị đã được Bên B trang bị (nếu có) trong tình trạng sử dụng tốt trừ trường hợp các hư hỏng thiết bị không do lỗi của Bên A hoặc Bên A đã thanh toán tiền mua các thiết bị này và/hoặc bồi thường thiệt hại cho Bên B nếu làm hư hỏng, mất thiết bị;

g. Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính hợp pháp của địa điểm sử dụng Dịch vụ theo Hợp đồng;

h. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;

- i. Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- k. 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;
- l. Thực hiện bảo vệ an toàn mạng lưới viễn thông, Internet, truyền hình theo quy định pháp luật. Trường hợp có sự cố, chất lượng Dịch vụ không đảm bảo, Bên A phải thông báo kịp thời cho Bên B để phối hợp xử lý;
- m. Bên A chịu trách nhiệm trước pháp luật trong việc sử dụng các số thuê bao đã được bên B cung cấp.
- n. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông.

## **10.2 Quyền và nghĩa vụ của Bên B:**

### **10.2.1 Quyền của Bên B:**

- a. Bên B có quyền yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ viễn thông ghi trong hợp đồng và thỏa thuận khác (nếu có);
- b. Trong trường hợp bên A không cung cấp đầy đủ hoặc cung cấp không chính xác các thông tin theo quy định của pháp luật bên B có quyền từ chối, dừng cung cấp dịch vụ;
- c. Bên B có quyền quy định và thay đổi giá, gói cước phù hợp với quy định của pháp luật. Mọi chính sách và thay đổi về giá, gói cước dịch vụ Bên A đang sử dụng được bên B thông báo tại địa chỉ [www.mobifone.vn](http://www.mobifone.vn) và gửi thông báo cho bên B bằng hình thức tin nhắn SMS. Trong trường hợp Bên A không đồng ý với giá gói, cước mới, Bên A có quyền làm thủ tục chấm dứt hợp đồng, trong trường hợp này bên A chỉ phải trả những phần gói, cước mình đã sử dụng;
- d. Bên B có quyền đơn phương tạm ngừng cung cấp dịch vụ và chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại Điều 7, Điều 11 của Điều khoản chung này và các trường hợp bên A sử dụng dịch vụ vi phạm các quy định về tạm ngừng cung cấp dịch vụ tại hợp đồng cũng như các quy định của pháp luật;
- e. Bên B có quyền từ chối giao kết hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ với các cá nhân, tổ chức không xuất trình được các giấy tờ theo quy định hoặc các giấy tờ xuất trình không rõ, không đảm bảo việc số hóa giấy tờ được rõ ràng, sắc nét, đầy đủ thông tin theo quy định của pháp luật;
- f. Được quyền từ chối tiếp nhận giải quyết xử lý khiếu nại không đúng quy định của pháp luật, từ chối bồi thường gián tiếp (ví dụ: Thiệt hại về tinh thần hoặc thiệt hại về gián tiếp khác không định lượng được hoặc các nguồn lợi không thu được do cung cấp dịch vụ viễn thông);
- g. Bên B thực hiện chụp ảnh người trực tiếp đến giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và có các quyền khác theo quy định của pháp luật.
- h. Bên B được quyền từ chối chuyển mạng đối với các thông tin thuê bao đăng ký dịch vụ chuyển mạng tại doanh nghiệp chuyển đến không chính xác so với thông tin của thuê bao đó tại doanh nghiệp chuyển đi, bao gồm các thông tin cơ bản như sau:
  - \* Đối với thông tin của thuê bao là cá nhân: Thông tin trên giấy tờ tùy thân của cá nhân theo quy định tại điểm a khoản 3 Điều 15 Nghị định số 25/2011/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung theo Nghị định số 49/2017/NĐ-CP, bao gồm: họ và tên, ngày tháng năm sinh, quốc tịch, số/ngày cấp/cơ quan cấp hoặc nơi cấp giấy tờ tùy thân, nơi đăng ký hộ khẩu thường trú (đối với người có quốc tịch Việt Nam); Hình thức thanh toán giá cước.
  - \* Đối với thông tin của thuê bao là tổ chức: Thông tin trên giấy chứng nhận pháp nhân của tổ chức theo quy định tại điểm b khoản 3 Điều 15 Nghị định số 25/2011/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung theo Nghị định số 49/2017/NĐ-CP, bao gồm: tên tổ chức, địa chỉ trụ sở giao dịch, số/ngày cấp/cơ quan cấp hoặc nơi cấp 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; danh sách số điện thoại thuộc

tổ chức đăng ký dịch vụ chuyển mạng; Hình thức thanh toán giá cước.

- Vi phạm các hành vi quy định tại Điều 12 Luật Viễn thông hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Đang có khiếu nại, tranh chấp về việc sử dụng dịch vụ đối với doanh nghiệp chuyển đi;
- Vi phạm hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông hoặc điều khoản chung, điều kiện giao dịch chung với doanh nghiệp chuyển đi. Đảm bảo phù hợp quy định tại Điều 7 Nghị định 99/2011/NĐ-CP.

### **10.2.3 Nghĩa vụ của Bên B:**

- a. Bên B có trách nhiệm đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp công bố (bảng công bố chất lượng dịch vụ của công ty tại cửa hàng hoặc trên trang thông tin điện tử [www.mobifone.vn](http://www.mobifone.vn)); bảo đảm tính đúng, đủ, chính xác giá cước dịch vụ.
- b. Bên B có trách nhiệm xem xét, giải quyết các khiếu nại của Bên A theo quy định của pháp luật Việt Nam. Trường hợp Bên A thông báo sự cố hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ, Bên B
- c. Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng thực hiện giải quyết theo quy định và pháp luật.
- d. Bên B có trách nhiệm thực hiện các yêu cầu hợp pháp của Bên A về đăng ký sử dụng mới, thay đổi dịch vụ, chuyển quyền, tạm ngừng, khôi phục, chấm dứt sử dụng, gửi thông báo cước, bản kê chi tiết, hóa đơn đối với các dịch vụ viễn thông theo đúng quy định của Hợp đồng này.
- e. Bên B 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;
- f. Bên B có trách nhiệm 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;
- g. Các nghĩa vụ của doanh nghiệp quy định tại khoản 4, điều 18, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- h. Bên B có trách nhiệm thực hiện những nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 11. Đơn phương chấm dứt hợp đồng**

### **11.1 Bên A có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng trong các trường hợp sau:**

- a. Được yêu cầu chấm dứt Hợp đồng khi không còn nhu cầu sử dụng hoặc trong trường hợp quy định trong Điều khoản chung trừ khi Các Bên có thỏa thuận khác. Trong trường hợp này, Bên A có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Bên B và trực tiếp đến điểm giao dịch của Bên B để làm thủ tục chấm dứt Hợp đồng và thanh toán toàn bộ tiền cước thuê bao, cước sử dụng Dịch vụ phát sinh tính đến thời điểm chấm dứt Hợp đồng;
- b. Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của pháp luật.

### **11.2 Bên B có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng trong các trường hợp sau:**

- a. Quá ba mươi (30) ngày kể từ ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định tại Điều 6 của Điều khoản chung này mà Bên A không có yêu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ.
- b. Sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày Bên B đơn phương tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định tại Điều 7 nêu trên mà Bên A vẫn không hoàn thành các nghĩa vụ của mình theo quy định của Hợp đồng.
- c. Thiết bị đầu cuối, mạng nội bộ, dây thuê bao... của Bên A không đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật theo quy định của Bên B và Bên A không khắc phục theo yêu cầu của Bên B trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Bên B gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc các thông qua các hình thức điện tử (đối với dịch vụ ADSL, FTTH, PSTN, IPPhone, Trung kế);

Khi chấm dứt Hợp đồng, Bên A phải thanh toán đầy đủ phí, cước Dịch vụ phát sinh cho đến thời điểm chấm dứt Hợp đồng và thực hiện các nghĩa vụ khác đối với Bên B (nếu có) theo thỏa thuận trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng. Trong trường hợp Hợp đồng chấm dứt do lỗi của Bên B, Bên B sẽ chịu trách nhiệm bồi thường mọi thiệt hại cho Bên A theo quy định pháp luật.

- d. Bên A có hành vi làm ảnh hưởng đến an toàn mạng thông tin di động và an ninh thông tin hoặc có hành vi vi phạm khác trong việc sử dụng dịch vụ thông tin di động theo quy định của pháp luật.
- e. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

### **Điều 12. Thời hạn Hợp đồng**

Thời hạn của Hợp đồng là không xác định, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác. Thỏa thuận khác giữa hai bên là Phụ lục/Biên bản/Cam kết không tách rời của Hợp đồng này. Hợp đồng hết hiệu lực khi hai bên ký Biên bản chấm dứt sử dụng/chuyển mạng hoặc thanh lý hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông.

### **Điều 13. Hạn mức cước cảnh báo**

- a. Bên A có thể đăng ký tăng hạn mức cước cảnh báo hàng tháng (gọi là hạn mức cảnh báo) tại mục IV của “Bản đăng ký sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất hình thức thanh toán trả sau”;
- b. Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ tiền cước đã sử dụng (bao gồm cả tiền trong hạn mức đã đăng ký và tiền vượt hạn mức).

### **Điều 14. Luật áp dụng và Giải quyết tranh chấp và bồi thường thiệt hại**

- a. Luật áp dụng đối với hợp đồng là pháp luật Việt Nam.
- b. Mọi tranh chấp liên quan đến hợp đồng sẽ được giải quyết thông qua thương lượng giữa các bên. Thời hạn thương lượng theo quy định của pháp luật. Nếu tranh chấp không thể giải quyết thông qua thương lượng, các bên có quyền yêu cầu tòa án có thẩm quyền giải quyết theo quy định của luật pháp.

### **Điều 15. Điều khoản khác**

- a. Trong quá trình thực hiện hợp đồng các bên có quyền thương thảo, thỏa thuận thông qua các phụ lục hợp đồng/biểu mẫu/phiếu nghiệp vụ phù hợp với quy định của pháp luật và được hai bên đồng ý ký kết để thực hiện. Nếu bên nào vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước bên kia và trước pháp luật.
- b. Đối với các vấn đề phát sinh không được ghi trong Hợp đồng thì áp dụng theo Pháp luật Việt Nam hoặc Điều ước quốc tế liên quan mà Việt Nam ký kết hoặc tham gia.
- c. Thực hiện nghiêm túc những quy định có trong căn cứ của điều khoản chung của hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông này. Trong trường hợp có sự sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ các quy định pháp luật điều chỉnh Hợp đồng dẫn tới việc một số điều khoản của Hợp đồng không còn phù hợp tại thời điểm đó thì các quy định pháp luật mới mặc nhiên sẽ được áp dụng thay thế cho các điều khoản này.