

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG CỦA 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 24/11/2023;
Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20/06/2023;
Căn cứ Nghị định số 163/2024/NĐ-CP ngày 24/12/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Viễn thông;
Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/05/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
Căn cứ Nghị định số 147/20124/NĐ-CP ngày 09/11/2024 của Chính phủ quy định về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng;
Căn cứ Thông tư số 42/2025/TT-BCT ngày 22 tháng 6 năm 2025 của Bộ Công thương ban hành danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ: CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: 0107429715 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội (nay là Sở Tài chính thành phố Hà Nội) cấp lần đầu ngày 12/5/2016

Người đại diện:

Chức vụ:

Địa chỉ:

Điện thoại: (024) 35730123

Thư điện tử: cskh@vietnamobile.com.vn

Website: <http://www.vietnamobile.com.vn>

Tài khoản số: 002-606606-901

Tên người thụ hưởng: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile

Tại: Ngân hàng HSBC, chi nhánh Hà Nội

Mã số thuế: 0107429715

(Sau đây là gọi là “Vietnamobile”)

Điều kiện giao dịch chung của Dịch vụ thông tin di động (hình thức thanh toán trả trước) này (sau đây gọi là “**Điều kiện chung**”) được áp dụng cho các khách hàng sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất, hình thức thanh toán trả trước của Vietnamobile (sau đây gọi là “**Khách hàng**”).¹

Điều kiện chung là một phần không tách rời của Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất Vietnamobile (hình thức thanh toán: trả trước) (“**Hợp đồng**”)

Điều 1. Dịch vụ viễn thông cung cấp

a) Loại hình dịch vụ viễn thông cung cấp: Dịch vụ thông tin di động trả trước (“**Dịch vụ**”).

b) Dịch vụ cung cấp:

- Khách hàng được sử dụng dịch vụ viễn thông bao gồm: Dịch vụ điện thoại, dịch vụ truyền số liệu và dịch vụ nhắn tin đến các thuê bao di động khác là người, dịch vụ viễn thông giá trị gia tăng, dịch vụ ứng dụng viễn thông, dịch vụ viễn thông cộng thêm hoặc các loại dịch vụ viễn thông khác theo quy định của pháp luật với chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn đã đăng ký với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

¹ Các thông tin bỏ trống tại các phần dưới đây do hai bên thỏa thuận điền cụ thể khi ký kết hợp đồng và phù hợp với quy định của pháp luật

- Chi tiết mô tả về gói cước, quy định về chất lượng dịch vụ được niêm yết tại các điểm giao dịch và/hoặc website của Vietnamobile tại địa chỉ sau: www.vietnamobile.com.vn và được cung cấp cho Khách hàng nghiên cứu và lựa chọn khi giao kết hợp đồng.

Điều 2. Cách thức kích hoạt, điều kiện sử dụng Dịch vụ

- Cách thức kích hoạt Dịch vụ: Chi tiết cách thức kích hoạt Dịch vụ được hướng dẫn tại nhãn dán trên từng sản phẩm và/hoặc trên website của Vietnamobile.
- Thời hạn sử dụng Dịch vụ: Dịch vụ được cung cấp ngay sau khi Khách hàng hoàn thành giao kết hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung và quy định của gói cước Khách hàng sử dụng.
- Điều kiện sử dụng Dịch vụ và các dịch vụ giá trị gia tăng khác: Khách hàng đã thực hiện giao kết hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định và đã đăng ký sử dụng Dịch vụ hoặc dịch vụ giá trị gia tăng với Vietnamobile.

Điều 3: Giá cước và các dịch vụ

3.1. Giá cước

- Cước hòa mạng được trả 01 (một) lần và thanh toán ngay 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 Vietnamobile 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 Khách hàng tối thiểu trước ...² ngày bằng tin nhắn hoặc trên trang website: www.vietnamobile.com.vn. 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.

3.2 Dịch vụ đăng ký

3.2.1. Các dịch vụ mặc định:

- ☐ Thoại, bao gồm Hiện 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

3.2.2 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

Điều 4: Quyền và nghĩa vụ của mỗi bên

4.1. Đối với Khách hàng

a. Quyền của Khách hàng

- Được quyền yêu cầu Vietnamobile cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm;
- Sử dụng Dịch vụ theo chất lượng và giá cước theo quy định của Nhà nước và quy định tại Hợp đồng;
- Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ theo Điều kiện chung;
- 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 Vietnamobile hoặc đại lý dịch vụ viễn thông của Vietnamobile, trừ trường hợp xảy ra Bất khả kháng;
- Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký dịch vụ và bản xác nhận thông tin thuê bao Vietnamobile trả trước (“**Phiếu đăng ký**”);

² Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia khuyến nghị 5 ngày làm việc.

- Khách hàng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký và thông báo bằng văn bản cho Vietnamobile sau khi đã hoàn thành mọi nghĩa vụ thanh toán cho Vietnamobile cước sử dụng Dịch vụ, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

b. Nghĩa vụ của Khách hàng

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin liên quan trong Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký. Khi thay đổi các thông tin trong Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký, Khách hàng có trách nhiệm cập nhật lại thông tin thuê bao theo quy định của pháp luật và theo cách thức được hướng dẫn trên website của Vietnamobile tại địa chỉ www.vietnamobile.com.vn;
- Tuân thủ các quy định pháp luật, quy định của Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký, Điều kiện chung và các Phụ lục, Biểu mẫu/Phiếu yêu cầu về sử dụng Dịch vụ, 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 hoặc Phiếu đăng ký và Điều kiện chung;
- 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 hoặc Phiếu đăng ký 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; tự bảo vệ các thông tin cá nhân và thông tin sử dụng Dịch vụ.
- Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho Vietnamobile, đại lý của Vietnamobile, trừ trường hợp xảy ra Bất khả kháng.

4.2. Đối với Vietnamobile

a. Quyền của Vietnamobile

- Quyết định chấp nhận hoặc từ chối cung cấp Dịch vụ theo quy định của Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký và Điều kiện chung hoặc khi có yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- Nhận thanh toán đầy đủ và đúng hạn cước phí Dịch vụ từ Khách hàng theo Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký;
- 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 Khách hàng khi Khách hàng 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 Khoản 1 Điều 25 của Nghị định 163/2024/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 24/12/2024, được sửa đổi bổ sung tùy từng thời kỳ, và Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký 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 hoặc Phiếu đăng ký và thực hiện các nghĩa vụ khác đối với Vietnamobile (nếu có) theo quy định tại Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký và Điều kiện chung;
- Yêu cầu Khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết như quy định tại Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký.

b. Nghĩa vụ của Vietnamobile

- Đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà Vietnamobile 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 hoặc Phiếu đăng ký), ngoại trừ các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật;

- 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 ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh Dịch vụ;
- 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 hoặc Phiếu đăng ký, 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, trừ trường hợp xảy ra Bất khả kháng;
- Không được từ chối giao kết hoặc đơn phương chấm dứt Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký với Khách hàng, trừ các trường hợp được quy định tại Luật Viễn thông.

Điều 5: 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 0922789789 hoặc cửa hàng của Vietnamobile.

Điều 6: Tạm ngừng cung cấp dịch vụ và hủy cung cấp Dịch vụ

- Trong trường hợp mất thẻ SIM, Khách hàng phải thông báo ngay đến số máy 0922789789 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;
- Khách hàng 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 Khách hàng chưa làm thủ tục hủy bỏ yêu cầu tạm ngừng dịch vụ, Vietnamobile có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ hai chiều số thuê bao của Khách hàng sau khi đã thông báo cho Khách hàng trước 03 ngày làm việc;
- Khách hàng có quyền yêu cầu 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 Khách hàng chưa làm thủ tục hủy bỏ yêu cầu tạm ngừng cung cấp Dịch vụ hai chiều, Vietnamobile có thể chấm dứt Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký theo Điều kiện chung, thu hồi số thuê bao và cung cấp cho cá nhân, tổ chức khác mà không cần phải thông báo thêm cho Khách hàng;
- Vietnamobile có quyền tạm ngừng cung cấp một phần hay toàn bộ Dịch vụ theo đúng quy định tại Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký, Điều kiện chung hoặc khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 7: Các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm

Không có giá trị gia tăng có sẵn khi kích hoạt Dịch vụ.

Điều 8: Đảm bảo bí mật thông tin của Khách hàng

Vietnamobile đảm bảo bí mật thông tin của Khách hàng và áp dụng các biện pháp quản lý và kỹ thuật để bảo vệ dữ liệu của Khách hàng. Vietnamobile không thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin Khách hàng cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Khách hàng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 9: Sự kiện bất khả kháng

Bất khả kháng là các sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết mà khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện như thiên tai, hỏa hoạn, các thay đổi của quy định pháp luật, quyết định của cơ quan Nhà nước, hệ thống thiết bị của Vietnamobile gặp sự cố kỹ thuật trong quá trình vận hành khai thác hoặc do hạn chế về khả năng kỹ thuật các hệ thống thiết bị (“**Sự kiện bất khả kháng**”).

Khi Bất khả kháng xảy ra liên tục trong vòng 01 tháng mà không chấm dứt, bên không bị ảnh hưởng bởi Bất khả kháng có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng bằng cách gửi thông báo chấm dứt hợp đồng cho bên bị ảnh hưởng 15 ngày trước khi chấm dứt. Các bên sẽ phải hoàn thành nốt các nghĩa vụ của mình đến thời điểm chấm dứt hợp đồng.

Điều 10: Phương thức giải quyết tranh chấp

Mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến Hợp đồng này trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng giữa các bên. Nếu việc giải quyết không đạt được bằng thương lượng, hòa giải thì một trong các Bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại Hà Nội.

Điều 11: Các điều khoản khác

10.1 Các Phụ lục, Biểu mẫu/Phiếu yêu cầu (*) kèm theo Hợp đồng/Phiếu đăng ký là một phần không thể tách rời của Hợp đồng/Phiếu đăng ký và các Phụ lục, Biểu mẫu/Phiếu yêu cầu này cùng với Hợp đồng/Phiếu đăng ký là một bộ Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký hoàn chỉnh có hiệu lực ràng buộc giữa các bên. Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký, 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 của các bên.

10.2 Sau khi Khách hàng đã đọc và hiểu rõ nội dung Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký và Điều kiện chung, hai bên cam kết thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các điều khoản trong Hợp đồng hoặc Phiếu đăng ký, Điều kiện chung, 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

(*) Các Phụ lục, Biểu mẫu, Phiếu yêu cầu bao gồm:

- (1) BIỂU MẪU 01: DANH SÁCH THUÊ BAO SỬ DỤNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG LÀ TỔ CHỨC
- (2) BIÊN BẢN CHUYỂN QUYỀN SỬ DỤNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG
- (3) BIÊN BẢN THANH LÝ HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
- (4) PHIẾU CUNG CẤP VÀ THAY ĐỔI DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT (HÌNH THỨC THANH TOÁN TRẢ TRƯỚC)
- (5) MẪU ĐỒNG Ý VỀ VIỆC XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN