



**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG  
MÀU ĐỎ VIỆT NAMOBILE (HÌNH THỨC THANH TOÁN TRẢ SAU)**

Hợp đồng số: .....  
Mã khách hàng: .....

Căn cứ Bộ Luật Dân sự ngày 24/11/2015;  
Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23/11/2009;  
Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17/11/2010;  
Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 6/4/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông;  
Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;  
Căn cứ Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017;  
Căn cứ nghị định 81/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính phủ sửa đổi một số điều của Nghị định 25/2011/NĐ-CP ngày 06/04/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông;  
Căn cứ Thông tư 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về hợp đồng mẫu và điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông;

Hôm nay, ngày ..... tháng ..... năm ..... , tại.....các bên gồm:

**I. BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ (Gọi tắt là Bên A):**

**1. Thông tin người sử dụng:**

- Chủ thuê bao (Viết in hoa):.....
- Số CMND/thẻ CCCD/Hộ chiếu:..... Ngày cấp:.....:Nơi cấp .....
- Ngày, tháng, năm sinh:.....Nam/nữ.....
- Nơi thường trú:(Số nhà/đường/phố/xã phường/Quận/huyện, tỉnh/thành phố):... ..
- Quốc tịch: ☐ Việt Nam; ☐ Nước ngoài: .....(Tên quốc gia cấp hộ chiếu)

**2. Thông tin khách hàng:**

(Trong trường hợp khách hàng là cá nhân thì chỉ cần điền thông tin người sử dụng)

- Tên cơ quan/tổ chức (Viết in hoa):.....
- Địa chỉ trụ sở chính:.....
- Số QĐTL/GCNĐKKD&ĐKĐT/GPĐT/GCNĐKDN<sup>1</sup>:.....Nơi cấp/Đơn vị cấp:.....Ngày cấp .....
- Ngày thành lập tổ chức, doanh nghiệp:.....
- Người đại diện/ủy quyền:..... Chức vụ:.....
- Số CMND/thẻ CCCD/Hộ chiếu/visa:.....Ngày cấp:.....:Nơi cấp .....
- Ngày, tháng, năm sinh:.....Nam/Nữ.....
- Quốc tịch: ☐ Việt Nam; ☐ Nước ngoài: .....(Tên quốc gia cấp hộ chiếu)
- Mã số thuế của khách hàng .....Nơi cấp.....

**II. BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ (Gọi tắt là Bên B):**

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE**

**1. Đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông:** Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile.

Số Giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông: 569/GP-BTTTT

Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh: 0107429715 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 12/5/2016

Địa chỉ: Tầng 6, Tòa nhà King Building, Số 7 phố Chùa Bộc, P. Quang Trung, Q. Đống Đa, TP. Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: (024) 35730123

Fax: (024) 37555 331

Thư điện tử: [cskh@vietnamobile.com.vn](mailto: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

<sup>1</sup> Số Quyết định thành lập/Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và đăng ký đầu tư/Giấy phép kinh doanh/ Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp

Tại: Ngân hàng HSBC, chi nhánh Hà Nội

Mã số thuế: 0107429715

**2. Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông:**.....

- Họ tên nhân viên giao dịch: .....
- Địa chỉ điểm giao dịch:.....
- Số điện thoại của điểm giao dịch:.....
- Thời gian thực hiện giao kết hợp đồng, điều kiện giao dịch chung: .....

Hai Bên thỏa thuận ký kết Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất Vietnamobile (hình thức thanh toán trả sau) ("**Hợp đồng**") với các điều khoản sau:

**III. DỊCH VỤ CUNG CẤP<sup>2</sup>**

1. Thông tin về loại hình dịch vụ: Bên B cung cấp cho Bên A dịch vụ thông tin di động mặt đất (Hình thức thanh toán: trả sau) ("**Dịch vụ**")

2. Danh sách thuê bao đăng ký sử dụng Dịch vụ:

TT	Số thuê bao	Số se-ri SIM	Đối tượng sử dụng					Ngày hòa mạng
			Chính chủ	Con đẻ dưới 14 tuổi	Con nuôi dưới 14 tuổi	Người được giám hộ	Cho thiết bị	
1								
2								
3								
...	(Thuê bao thứ 4 trở lên đăng ký kèm theo Biểu mẫu 01)							

\* Khách hàng đồng ý nhận thông tin khuyến mại, quảng cáo ☐ Có ☐ Không

3. Dịch vụ đăng ký:

3.1. Các dịch vụ mặc định:

- ☐ Voice Plus: Hiển 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 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

4. Đối với khách hàng đăng ký sử dụng cho thiết bị, cá nhân thuộc tổ chức/doanh nghiệp: (Đăng ký kèm theo Biểu mẫu 02).

5. Giá cước: Giá cước sử dụng Dịch vụ được áp dụng là Giá cước theo từng sản phẩm do Bên B công bố trên website của Vietnamobile và thông báo với Cơ quan quản lý Nhà nước và có thể sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm, phù hợp với các quy định pháp luật về giá cước viễn thông và được thông báo trước cho Bên A<sup>3</sup>. Trong trường hợp Bên A không đồng ý với giá cước mới, Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt Hợp đồng như quy định tại Hợp đồng này.

6. Thông tin về hình thức thanh toán cước và tạm ứng cho cước sử dụng:

Thuê bao đại diện:.....

6.1. Hình thức thanh toán cước:

Bên A thanh toán cước theo một (hoặc nhiều) hình thức dưới đây<sup>4</sup>:

- (i) Chuyển khoản vào tài khoản của Bên B theo thông tin tại Phần II.1 bên trên;
- (ii) Thanh toán tiền mặt trực tiếp tại các cửa hàng của Bên B<sup>5</sup>;
- (iii) Thanh toán bằng thẻ cào điện tử (airtime);

<sup>2</sup> Các thông tin bỏ trống tại phần này do hai bên thỏa thuận điền cụ thể khi ký kết hợp đồng và phù hợp với quy định của pháp luật.

<sup>3</sup> Theo khuyến nghị của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia là 05 ngày làm việc

<sup>4</sup> Bên B chỉ xuất hóa đơn cho các hình thức thanh toán được quy định tại điểm (i), (ii). Các hình thức thanh toán còn lại Khách hàng yêu cầu các đơn vị cung cấp trực tiếp xuất hóa đơn.

<sup>5</sup> Các cửa hàng của Bên B bao gồm: (a) 203 Xã Đàn, Phường Nam Đồng, Quận Đống Đa, Hà Nội; (b) 98 Tôn Thất Tùng (135 Sương Nguyệt Anh), Phường Bến Thành, Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh; (c) 150 Hàm Nghi, Phường Thạc Gián, Quận Thanh Khê, Đà Nẵng.



(iv) Thanh toán bằng thẻ cào vật lý;

(v) Thanh toán qua các ứng dụng ngân hàng hoặc ví điện tử.

6.2. Hạn mức tạm ứng: Bên B đồng ý ứng trước cho Bên A cước sử dụng dịch vụ điện thoại di động hàng tháng của một thuê bao là:.....

Số tiền tương ứng với mức cước đăng ký sử dụng hàng tháng của Bên A.

Bên A chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ cước nợ kể cả phần cước sử dụng vượt hạn mức do Bên B ứng trước và các phí dịch vụ khác do Bên A sử dụng (nếu có) như quy định tại Hợp đồng.

6.3. Ngày hòa mạng sử dụng dịch vụ và bắt đầu tính cước của Bên A là ngày ký Hợp đồng và các biên bản liên quan kèm theo (nếu có).

6.4. Bên A cam kết thanh toán cước trong vòng 20 (hai mươi) ngày kể từ ngày nhận được thông báo thanh toán cước của Bên B (hình thức thông báo qua tin nhắn hoặc thư điện tử hoặc thư chuyển phát). Quá thời hạn đó, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp Dịch vụ.

7. 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 Bên B được niêm yết tại cửa hàng, trên website: [www.vietnamobile.com.vn](http://www.vietnamobile.com.vn) và được cung cấp cho Bên A khi ký kết Hợp đồng).

8. Tạm ngừng cung cấp Dịch vụ chiều gọi đi hoặc hai chiều:

8.1. Tạm ngừng cung cấp Dịch vụ theo yêu cầu của Bên A:

(a) Bên A 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 Bên A chưa làm thủ tục hủy bỏ yêu cầu tạm ngừng Dịch vụ, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp Dịch vụ hai chiều số thuê bao của Bên A như trong trường hợp quy định tại khoản (b) điều này sau khi đã thông báo cho Bên A trước 03 ngày làm việc. Trong mọi trường hợp để yêu cầu chuyển từ ngừng cung cấp Dịch vụ 2 chiều hoặc ngừng cung cấp Dịch vụ 1 chiều sang hoạt động 2 chiều, Bên A phải thanh toán hết cước đã sử dụng.

(b) Bên A 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 Bên A chưa làm thủ tục hủy bỏ yêu cầu tạm ngừng cung cấp Dịch vụ hai chiều, Bên B có thể chấm dứt Hợp đồng.

8.2. Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp Dịch vụ chiều gọi đi nếu Bên A chưa thanh toán theo Hợp đồng. Sau 30 ngày kể từ ngày chặn chiều gọi đi, nếu Bên A vẫn chưa thanh toán, Bên B có quyền ngừng cung cấp Dịch vụ hai chiều sau khi đã thông báo cho Bên A trước 03 ngày làm việc. Sau 62 ngày kể từ ngày ngừng cung cấp Dịch vụ hai chiều, nếu Bên A vẫn chưa thanh toán, Bên B có quyền chấm dứt ngay Hợp đồng, thu hồi số thuê bao và cung cấp cho khách hàng khác. Trong thời gian bị ngừng cung cấp Dịch vụ chiều đi, Bên A có trách nhiệm thanh toán cước thuê bao tháng như đã sử dụng và các khoản phí, giá cho phần Dịch vụ mình đã sử dụng đến ngày bị ngừng Dịch vụ hai chiều.

9. Chấm dứt Hợp đồng

9.1. Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng khi không có nhu cầu tiếp tục sử dụng Dịch vụ sau khi đã thông báo bằng văn bản cho Bên B trước 30 ngày và thanh toán đầy đủ cho Bên B cho phần dịch vụ mình đã sử dụng.

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

(a) Bên A vi phạm điều khoản của Hợp đồng này mà không khắc phục trong vòng .....ngày;

(b) Quá thời hạn 62 (sáu mươi hai) ngày ngừng cung cấp Dịch vụ hai chiều quy định tại Điều 8 của Hợp đồng này nhưng Bên A chưa làm thủ tục hủy bỏ yêu cầu tạm ngừng cung cấp Dịch vụ hoặc thanh toán đủ phí Dịch vụ.

(c) Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;

(d) Theo quy định tại Khoản d, Điều 2.1, Phần IV của Hợp đồng này.

Trong mọi trường hợp chấm dứt Hợp đồng, Bên B có quyền thu hồi số thuê bao viễn thông và cung cấp cho khách hàng khác.

10. Các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm: Không có dịch vụ gia tăng có sẵn khi kích hoạt dịch vụ.

#### IV. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. Quyền và nghĩa vụ của Bên A:

1.1. Bên A có quyền:

(a) Được quyền 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;

(b) Sử dụng Dịch vụ theo chất lượng và giá cước trong Hợp đồng;



- (c) Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ theo Hợp đồng;
- (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 dịch vụ viễn thông của Bên B;
- (e) Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong Hợp đồng.

#### 1.2. Bên A có nghĩa vụ:

- (a) Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin liên quan trong Hợp đồng. Khi thay đổi các thông tin trong Hợp đồng, Bên A có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Bên B bằng văn bản;
- (b) Tuân thủ các qui định pháp luật, qui định của Hợp đồng và các Phụ lục, Biểu mẫu/Phiếu yêu cầu về sử dụng điện thoại di động, thẻ SIM, không bán Dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào; Không sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- (c) Thanh toán cước phí sử dụng đầy đủ và đúng hạn theo các điều khoản của Hợp đồng, các thông báo cước do Bên B phát hành phù hợp với quy định của Hợp đồng và các quy định pháp luật có liên quan;
- (d) Trong trường hợp mất thẻ SIM, Bên A phải thông báo ngay đến số máy 5092 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, Bên A có trách nhiệm thanh toán cước và chi phí phát sinh đến thời điểm chính thức thông báo tạm ngừng Dịch vụ;
- (e) 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 và việc sử dụng dịch vụ;
- (f) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- (g) Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho Bên B, đại lý của Bên B.

#### 2. Quyền và nghĩa vụ Bên B:

##### 2.1. Bên B có quyền:

- (a) Quyết định chấp nhận hoặc từ chối cung cấp Dịch vụ theo quy định của Hợp đồng hoặc khi có yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền;
- (b) Nhận thanh toán đầy đủ và đúng hạn cước phí Dịch vụ từ Bên A theo Hợp đồng;
- (c) 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 Bên A sau khi thông báo bằng văn bản cho Bên A trước 60 ngày;
- (d) Đơn phương chấm dứt cung cấp Dịch vụ với các thuê bao khi các thuê bao 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 Điểm e, Khoản 8, Điều 1 của Nghị định 49/2017/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 24/4/2017 (\*), được sửa đổi, bổ sung tùy từng thời kỳ và Hợp đồng sẽ được tự động thanh lý. Trường hợp này, Bên A vẫn phải thanh toán cho Bên B cước phát sinh hoặc còn tồn đọng (nếu có) tính tới thời điểm chấm dứt Hợp đồng và thực hiện các nghĩa vụ khác đối với Bên B (nếu có) theo quy định tại Hợp đồng;
- (e) Tạm ngừng cung cấp một phần hay toàn bộ Dịch vụ theo đúng quy định tại Hợp đồng này hoặc khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
- (f) Yêu cầu Bên A cung cấp các thông tin cần thiết như quy định tại Hợp đồng.

##### 2.2. Bên B có nghĩa vụ:

- (a) Đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng Dịch vụ đã công bố, ngoại trừ các trường hợp bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của Bên B theo quy định của pháp luật;
- (c) Đảm bảo bí mật thông tin của Bên A, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của Bên A, trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
- (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;
- (e) Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, không được yêu cầu Bên A thanh toán bất kỳ khoản tiền nào trước khi Dịch vụ được cung cấp đến Bên A;
- (f) Không được đơn phương chấm dứt Hợp đồng, 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, Bên B phải thông báo trước cho Bên A chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp Dịch vụ;
- (g) Bên B phải thường xuyên kiểm tra chất lượng Dịch vụ mà mình cung cấp, đảm bảo chất lượng Dịch vụ như đã cam kết với Bên A;
- (h) Trường hợp Bên A thông báo sự cố hoặc khiếu nại về chất lượng Dịch vụ, Bên B phải kịp thời kiểm tra, giải quyết;
- (i) Giải quyết các khiếu nại của khách hàng theo thời hạn quy định của pháp luật;

- (j) Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của Bên B hoặc đại lý của Bên B gây ra cho Bên A;  
(k) Không được từ chối giao kết hoặc đơn phương chấm dứt Hợp đồng với Bên A, trừ các trường hợp được quy định tại Luật Viễn thông.

#### **V. 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 5092 hoặc 0922 789 789 hoặc cửa hàng của Vietnamobile.

#### **VI. 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.

#### **VII. ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

1. Hợp đồng này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Tất cả những sửa đổi của Hợp đồng phải được lập thành văn bản.
2. Nếu các văn bản nêu trong phần căn cứ được sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ thì các quy định liên quan trong Hợp đồng này cũng được thay đổi tương ứng.
3. Hợp đồng này được lập thành 02 (hai) bản có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký. Mỗi bên giữ 01 (một) bản.

**ĐẠI DIỆN BÊN A**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN BÊN B**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐIỂM CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
GIAO DỊCH VIÊN**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

(\*) Nội dung của Điểm e, Khoản 8, Điều 1 của Nghị định 49/2017/NĐ-CP “Đối với thuê bao di động có thông tin thuê bao không đúng quy định, phải thông báo liên tục trong ít nhất 5 ngày, mỗi ngày ít nhất một lần yêu cầu cá nhân, tổ chức thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại khoản 3, khoản 4, khoản 6, khoản 7 Điều này.

Trường hợp cá nhân, tổ chức không thực hiện theo yêu cầu, tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông một chiều sau 15 ngày kể từ ngày đầu tiên gửi thông báo đồng thời thông báo thuê bao sẽ bị tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông hai chiều sau 15 ngày tiếp theo nếu không thực hiện.

Tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông hai chiều sau 15 ngày kể từ ngày tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông một chiều đồng thời thông báo thuê bao sẽ được thanh lý hợp đồng, chấm dứt cung cấp dịch vụ viễn thông sau 30 ngày tiếp theo nếu không thực hiện.

Thanh lý hợp đồng, chấm dứt cung cấp dịch vụ viễn thông sau 30 ngày kể từ ngày tạm dừng cung cấp dịch vụ viễn thông hai chiều nếu cá nhân, tổ chức không thực hiện;”

