

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH MYTV

Số:/HĐ - TTKD ...- VNPT

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 04 năm 2011, sửa đổi, bổ sung theo Nghị định số 81/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 07 năm 2016;

Căn cứ Nghị định 06/2016/NĐ-CP ngày 18 tháng 01 năm 2016;

Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011;

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;

Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ (dưới đây gọi tắt là “Hợp đồng”) được ký kết ngày ... tháng năm..... tại giữa và bởi:

BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ (gọi tắt là “Bên A”):

Tên Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân:.....

Người đại diện (áp dụng với doanh nghiệp/tổ chức):..... Chức vụ:

Quốc tịch:..... Ngày sinh:/...../..... Nam/Nữ:

Số CCCD/CMND/Hộ chiếu/..... Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp:.....

Giấy chứng nhận ĐKDN/QĐTL/GPTL: Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp:.....

Địa chỉ thường trú.....

Địa chỉ thanh toán

Địa chỉ trụ sở giao dịch:.....

Tài khoản số: Tại ngân hàng:..... Mã số thuế.....

Điện thoại: E-mail:..... Thông tin liên hệ khác:.....

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ (gọi tắt là “Bên B”) gồm:

1. - Chi nhánh Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông (Chủ quản dịch vụ)

Đại diện..... Chức vụ:.....

(Theo giấy ủy quyền số ..., ngày ... của Giám đốc Trung Tâm Kinh Doanh VNPT-....)

Tài khoản số:..... Tại ngân hàng:.....

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại:..... Website: <http://vinaphone.com.vn>.....

Hotline chăm sóc khách hàng: (mã vùng) 800126, 180011166.....

2. Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (VNPT-Chủ thể phối hợp cung cấp dịch vụ)

Đại diện: Chức vụ:

(Theo giấy ủy quyền số ..., ngày ... của ...)

Tài khoản số: 6501000016381.3..... Tại ngân hàng: TMCP Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam – CN Bình Dương.....

GPKD số: 3700861497..... Ngày cấp: 02/01/2008, đăng ký thay đổi lần 5 ngày 10/04/2017. .

Địa chỉ: 21 VSIP 2, Đường số 1, KCN VSIP 2, P.Hòa Phú, Tp.Thủ Dầu Một, Bình Dương.....

Điện thoại: 0274 2220222..... Website: www.vntt.com.vn.....

Hotline chăm sóc khách hàng: 0274 2220222.....

Điều 1: Đối tượng của Hợp đồng:

1.1 Đối tượng của Hợp đồng: là Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV sử dụng internet băng rộng để truyền tải các chương trình truyền hình đến người xem (*dịch vụ này được Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam cung cấp với tên thương mại là Truyền hình MyTV*).

Chi tiết mô tả về dịch vụ, gói cước, quy định về chất lượng được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, website của Bên B và cung cấp cho khách hàng khi ký kết Hợp đồng (*Phụ lục đính kèm*).

1.2 Địa điểm cung cấp dịch vụ: tại địa chỉ hợp pháp của Bên A và do Bên A yêu cầu cung cấp dịch vụ tại địa chỉ đó.

ST T	Loại dịch vụ	Địa chỉ lắp đặt	Tên gói cước	Dịch vụ cộng thêm	Thông tin khác
1	Truyền hình MyTV				

Điều 2: Phương thức, thời điểm cung cấp dịch vụ

2.1 Phương thức cung cấp dịch vụ: VNPT Vinaphone và Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (Công ty thành viên của Tổng Công ty Đầu tư và Phát triển công nghiệp “**Becamex IDC**”) phối hợp cung cấp trực tiếp cho khách hàng trong các khu đô thị mới, khu công nghiệp, khu chế xuất, khu công nghệ cao, tòa nhà dân cư và các khu tổng hợp, hỗn hợp khác tại tỉnh Bình Dương, Hải Phòng, Quảng Ngãi, Hải Dương, Nghệ An, Bình Phước, Bình Định, Bắc Ninh và các tỉnh khác (nếu có) do Becamex IDC là chủ đầu tư và quản lý.

2.2 Thời điểm, thời hạn cung cấp dịch vụ: Dịch vụ cung cấp trong vòng 3 ngày kể từ ngày ký hợp đồng dịch vụ hoặc theo yêu cầu của Bên A phù hợp với khả năng đáp ứng của Bên B.

Điều 3: Hình thức thanh toán, nhận thông báo cước, thông tin chăm sóc khách hàng:

Khách hàng có thể lựa chọn 1 trong các hình thức thanh toán dưới đây bằng cách tích vào ô trống tương ứng trước mỗi hình thức thanh toán

- Thanh toán tại địa chỉ khách hàng (Phương thức này có thu phí 5.000 đồng/hóa đơn)
- Thanh toán tại điểm giao dịch của Bên B (tại các phòng giao dịch của VNPT)
- Chuyển khoản Đơn vị thụ hưởng: (phí phát sinh do bên chuyển khoản chịu trách nhiệm)

Tên chủ tài khoản: Công ty CP Công nghệ & Truyền thông Việt Nam

Số tài khoản: 650.1000.016381.3 Mở tại: Ngân hàng BIDV - Chi nhánh Bình Dương

Điều 4: Giá cước dịch vụ

4.1 Cước lắp đặt thu 01 (một) lần ngay khi Bên A và Bên B ký biên bản nghiệm thu bàn giao đưa vào sử dụng

4.2 Cước thuê bao được tính từ thời điểm các bên ký kết biên bản và nghiệm thu bàn giao truyền hình. Bên B không được thu cước thuê bao cho khoảng thời gian Bên B tạm ngừng cung cấp Dịch vụ để tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch; do lỗi kỹ thuật; do các nguyên nhân bất khả kháng gây ra.

4.3 Cước sử dụng Dịch vụ được áp dụng theo quy định của Nhà nước hoặc của Bên B trên cơ sở các quy định 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 truyền hình. Thay đổi về giá cước phải được thông báo cho Bên A tối thiểu trước 05 ngày. 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 điểm d khoản 5.1 Điều 5 của Hợp đồng.

Điều 5: Quyền và nghĩa vụ của Bên A

5.1 Quyền của Bên A:

a. Được yêu cầu Bên B cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến chất lượng và điều kiện sử dụng dịch vụ truyền hình MyTV và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm (nếu có);

b. Được sử dụng dịch vụ truyền hình MyTV đúng chất lượng, giá cước và các quy định khác theo hợp đồng đã giao kết với Bên B;

c. Được từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ theo hợp đồng sử dụng; được thay đổi các dịch vụ sử dụng, thay đổi địa điểm lắp đặt dịch vụ, tạm ngừng sử dụng, khôi phục dịch vụ và chuyển quyền sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật. Trường hợp Bên A muốn tạm ngừng sử dụng dịch vụ, Bên A phải có văn bản

yêu cầu Bên B giải quyết và làm các thủ tục, thanh toán hết các khoản cước phải trả tính đến thời điểm tạm ngừng theo quy định hiện hành. Thời gian tạm ngừng một lần tối đa là sáu mươi (60) ngày;

d. Được Bên B bảo mật thông tin, dữ liệu cá nhân như tên, địa chỉ, loại dịch vụ sử dụng trừ trường hợp bên B phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;

e. Được đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng bất kỳ thời điểm nào và thông báo bằng văn bản cho Bên B. Trong trường hợp Bên A đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, Bên A chỉ phải thanh toán phí, giá cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng;

f. Được lựa chọn hình thức thanh toán, nhận thông báo cước, bản kê chi tiết thanh toán cước để thanh toán cước các dịch vụ đã sử dụng theo quy định pháp luật hiện hành;

g. Được khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ và những sai sót trong việc cung cấp dịch vụ của Bên B theo quy định của pháp luật; được hoàn trả cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của Bên B trong trường hợp dịch vụ không được cung cấp theo đúng hợp đồng đã giao kết;

h. Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

5.2 Nghĩa vụ của Bên A:

a. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn mọi khoản phí lắp đặt, cước thuê bao, cước dịch vụ theo thỏa thuận trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và phù hợp với quy định của pháp luật;

b. Chấp hành các quy định của pháp luật về bảo vệ sở hữu bản quyền nội dung chương trình, kênh chương trình phát thanh, truyền hình;

c. Không được cung cấp hoặc bán lại dịch vụ truyền hình MyTV dưới mọi hình thức;

d. Thông báo bằng văn bản cho Bên B khi chuyển quyền sử dụng dịch vụ, thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng dịch vụ, hình thức thanh toán, nhận thông báo cước hoặc chấm dứt Hợp đồng;

e. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin theo hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ. Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính chính xác của thông tin Bên A cung cấp. Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính hợp pháp của địa điểm sử dụng dịch vụ theo Hợp đồng;

f. Đảm bảo và duy trì điều kiện pháp lý, điều kiện cơ sở hạ tầng, trang thiết bị để sử dụng dịch vụ do Bên B cung cấp (*từ phạm vi kết cuối về phía Bên A*), trừ trường hợp các trang thiết bị đó thuộc gói dịch vụ Bên B cung cấp;

g. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho Bên B

h. Tuân thủ đúng và đầy đủ các quy định của hợp đồng và quy định của pháp luật.

Điều 6: Quyền và nghĩa vụ của Bên B

6.1 Quyền của Bên B:

a. Được chủ động lựa chọn các kênh chương trình trong nước, kênh chương trình nước ngoài, nội dung theo yêu cầu, nội dung giá trị gia tăng để cung cấp trên các gói dịch vụ;

b. Được sử dụng thiết bị chuyên dụng để cài đặt tên, biểu tượng nhận dạng dịch vụ trên các kênh chương trình truyền hình của các gói dịch vụ phù hợp;

c. Được áp dụng công nghệ kỹ thuật phù hợp với loại hình dịch vụ để cung cấp tính năng tùy chọn ngôn ngữ Tiếng Việt bằng âm thanh hoặc phụ đề do đơn vị được cấp Giấy phép biên tập chương trình, kênh chương trình nước ngoài thực hiện

d. Được tạm ngừng cung cấp dịch vụ một phần hoặc toàn bộ dịch vụ sau khi đã thông báo cho Bên A chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ trong các trường hợp:

- Bên A không thực hiện đúng nghĩa vụ quy định tại điểm a, b, c khoản 5.2 điều 5 (*chỉ cung cấp trở lại sau khi Bên A thực hiện đúng nghĩa vụ hợp đồng theo nội dung thông báo*).

- Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do nguyên nhân bất khả kháng (*Trường hợp bất khả kháng, Bên B phải thông báo cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ*)

e. Trường hợp chấm dứt Hợp đồng, Bên B có quyền thu hồi toàn bộ trang thiết bị (*đã cung cấp cho Bên A theo gói dịch vụ, trừ trường hợp Bên A đã thanh toán tiền mua các thiết bị này*) theo quy định được niêm yết trên website của Bên B phù hợp với quy định pháp luật;

f. Được yêu cầu Bên A cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ và được kiểm tra, giám sát việc sử dụng dịch vụ của Bên A theo quy định của pháp luật;

g. Được quyền yêu cầu Bên A thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng dịch vụ và các khoản phí, lệ phí ghi trong hợp đồng

h. Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

6.2 Nghĩa vụ của Bên B:

- a. Thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng đã công bố (*bảng công bố chất lượng dịch vụ của Bên B được niêm yết tại điểm giao dịch hoặc đăng tải trên website của Bên B và cung cấp cho Bên A tại thời điểm ký kết hợp đồng*);
- b. Đảm bảo bí mật thông tin của người sử dụng dịch vụ, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của người tiêu dùng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
- c. Kịp thời kiểm tra, giải quyết khi khách hàng thông báo sự cố về chất lượng dịch vụ;
- d. Giải quyết khiếu nại của Bên A theo thời hạn quy định của Pháp luật;
- e. Cung cấp cho Bên A hóa đơn cước phí sử dụng, bản kê chi tiết các dịch vụ theo đúng quy định pháp luật hiện hành.
- f. Thực hiện các yêu cầu hợp pháp của Bên A về chuyển quyền sử dụng dịch vụ, thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng dịch vụ.
- g. Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

6.2.1 Nghĩa vụ của VNPT - Chủ thể thực hiện:

- a. Là đơn vị đại diện cho Trung tâm kinh doanh VNPT để thực hiện việc thu thập thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng, kiểm tra giám sát việc sử dụng dịch vụ của khách hàng, tham gia cung cấp dịch vụ cho khách hàng, thực hiện chăm sóc khách hàng và thu tiền cước sử dụng dịch vụ theo hóa đơn do Trung tâm kinh doanh VNPT xuất cho khách hàng theo đúng quy định của hợp đồng.
- b. Có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm kinh doanh VNPT để đảm bảo thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ và quyền lợi với khách hàng theo đúng nội dung hợp đồng.

Điều 7: Thanh toán cước phí

7.1 Hình thức thanh toán, hình thức nhận thông báo thanh toán cước: được Bên A đăng ký và thỏa thuận với Bên B tại Điều 3 hợp đồng này.

7.2 Thanh toán: Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn cước dịch vụ. Quá thời hạn trên, Bên A phải chịu lãi chậm trả tương ứng với mức lãi suất là 15%/năm đối với tổng số tiền chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả.

Điều 8. Chấm dứt hiệu lực của Hợp đồng

8.1 Bên A được quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng: khi Bên A không có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ Bên A cần thực hiện thủ tục chấm dứt hợp đồng tại các điểm giao dịch của Bên B. Hợp đồng chính thức chấm dứt hiệu lực kể từ ngày Bên A và Bên B ký biên bản thanh lý Hợp đồng trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác. Bên A có trách nhiệm thanh toán toàn bộ cước phí đã sử dụng, hoàn trả toàn bộ trang thiết bị được cung cấp theo gói dịch vụ trừ trường hợp Bên A đã thanh toán tiền mua các thiết bị này và hoàn tất các cam kết đối với dịch vụ đã sử dụng (nếu có). Bên A không được hoàn trả cước lắp đặt đã nộp phù hợp với quy định của pháp luật. Bên A được hoàn trả các khoản thanh toán trước còn dư (nếu có)

8.2 Bên B được quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong các trường hợp sau:

- a. Quá số ngày tạm ngừng cho phép đối với từng dịch vụ theo quy định tại **điểm c khoản 5.1 điều 5** mà Bên A không có yêu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ.
- b. Khi Bên B tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ cho Bên A theo quy định tại điểm d khoản 6.1 Điều 6 mà Bên A không khắc phục vi phạm theo yêu cầu của Bên B phù hợp với quy định pháp luật và hợp đồng này. Trong trường hợp Bên A không khắc phục vi phạm trong thời hạn nêu trên, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng.
- c. Bên A có hành vi làm ảnh hưởng đến an toàn mạng viễn thông, an ninh thông tin hoặc có hành vi vi phạm khác trong việc sử dụng dịch vụ mà hành vi đó được pháp luật quy định cho phép bên B đơn phương chấm dứt hợp đồng.
- d. Có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

8.3 Thanh lý hợp đồng: Khi chấm dứt Hợp đồng, các bên phải tiến hành thủ tục thanh lý Hợp đồng để xác định quyền và nghĩa vụ còn lại của mỗi bên. Bên B có quyền chấm dứt việc cung cấp dịch vụ, yêu cầu Bên A thanh toán toàn bộ cước phí dịch vụ sử dụng chưa thanh toán, trang thiết bị được cung cấp theo gói dịch vụ (*nếu có*) trừ trường hợp bên A đã thanh toán tiền mua các thiết bị này và hoàn tất các cam kết đối với dịch vụ đã sử dụng. Bên A được hoàn trả các khoản thanh toán trước còn dư (nếu có).

Điều 9. Kênh tiếp nhận thông tin và giải quyết khiếu nại

9.1 Hỗ trợ, tiếp nhận khiếu nại trực tiếp:

Tại các điểm giao dịch được công bố tại website của Bên B

9.2 Hỗ trợ, tiếp nhận khiếu nại gián tiếp:

Qua Tổng đài CSKH: 18001166 hoặc (mã vùng) 800126

Qua Email: cskh@vnpt.vn

Điều 10: Điều khoản khác

10.1 Các phụ lục hợp đồng do hai bên thỏa thuận có hiệu lực như Hợp đồng và có thể sửa đổi, bổ sung theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo thỏa thuận của các bên. Việc sửa đổi, bổ sung không được trái với quy định pháp luật và phải được lập thành văn bản có chữ ký của đại diện hợp pháp của các bên.

10.2 Các bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản quy định của hợp đồng. Nếu bên nào vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước bên kia và trước pháp luật.

Hợp đồng này được lập thành 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký, mỗi Bên giữ 01 (một) bản để làm căn cứ thực hiện.

Đại diện Bên A

(Ký và ghi rõ họ tên)

Đại diện Bên B

TTKD VNPT –.....

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Công ty CP Công nghệ & Truyền
thông Việt Nam (VNPT)**

(Ký và ghi rõ họ tên)