

Mã ĐCCDVVT¹:
Địa chỉ:
Hợp đồng số:

**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ
THÔNG TIN DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC**

(Dành cho khách hàng là cá nhân)

- Căn cứ Bộ luật dân sự ngày 24 tháng 11 năm 2015; Luật viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009; 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; số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011; số 81/2016/NĐ-CP của Chính phủ ngày 01/7/2016; số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017.

Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động trả trước(dưới đây gọi tắt là “hợp đồng”) được ký kết vàoh....., ngày..... tháng..... năm..... tại..... giữa:

Bên sử dụng dịch vụ (gọi tắt là bên A):

Tên khách hàng: Số điện thoại liên hệ:
Ngày sinh:/...../..... Nam/Nữ: Quốc tịch:
Số CCCD/CMND²/Hộ chiếu: Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp:
Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú:

Bên cung cấp dịch vụ (gọi tắt là bên B): Công ty Cổ phần Viễn thông Đông Dương Telecom

Người đại diện:..... Chức vụ:.....(Ủy quyền số:.....)

GPKDDVVT³: 450/GP-CVT

Giấy CNĐKDN⁴: 0102639638 Ngày cấp: 02/11/2015 Nơi cấp: Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội

Địa chỉ: B001b, Tháp The Manor, Phường Mỹ Đình 1, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội.

Số điện thoại: 024. 37948666

Website: <http://www.itelecom.vn>

Tài khoản số: 45210003388666

Tại ngân hàng: BIDV – chi nhánh Thạch Thất

Mã số thuế: 0102639638

Điều 1. Bên B đồng ý cung cấp và Bên A đồng ý sử dụng dịch vụ như sau:

STT	Số thuê bao	Số serial SIM	Gói cước	Đối tượng sử dụng	Ghi chú
1					
2					

¹ ĐCCDVVT: Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông

² CCCD/CMND: Căn cước công dân/ Chứng minh nhân dân

³ GPKĐVVVT: Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông

⁴ CNĐKDN: Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp

3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Dịch vụ cung cấp bao gồm các dịch vụ dưới đây:

Dịch vụ mặc định	Dịch vụ đăng ký
Dịch vụ Thoại (trong nước)	<input type="checkbox"/> Thông báo cuộc gọi nhỡ
Dịch vụ nhắn tin ngắn	<input type="checkbox"/> Nhạc chuông chờ
Dịch vụ truy nhập Mobile Internet	<input type="checkbox"/> Chặn cuộc gọi
Hiển thị số gọi đến	<input type="checkbox"/> Chặn tin nhắn
Giữ, chờ cuộc gọi	
Dịch vụ gọi khẩn	

Điều 2. Đối tượng sử dụng dịch vụ:

Khách hàng cá nhân đăng ký sử dụng từ số điện thoại di động trả trước thứ tư trở lên.

Điều 3. Thời điểm và thời hạn cung cấp dịch vụ viễn thông:

- Thời điểm cung cấp dịch vụ viễn thông: Kể từ thời điểm khách hàng đăng ký thông tin và kích hoạt thuê bao để sử dụng.
- Thời hạn cung cấp dịch vụ viễn thông: tùy thuộc vào chính sách gói cước tại từng thời điểm mà mỗi loại thuê bao khách hàng đăng ký sẽ có thời hạn sử dụng tương ứng. Chi tiết về các gói cước được niêm yết tại website: <http://www.itelecom.vn>

Điều 4. Giá cước

- Cước hòa mạng thu 01 (một) lần ngay khi khách hàng mua Bộ hòa mạng thuê bao di động trả trước và được niêm yết tại website: <http://www.itelecom.vn>. Bên A thực hiện nạp tiền vào tài khoản trả trước để sử dụng dịch vụ.
- Cước sử dụng dịch vụ được áp dụng theo quy định của Nhà nước hoặc của Bên B được niêm yết tại website: <http://www.itelecom.vn> và các điểm cung cấp dịch vụ của I-Telecom trên cơ sở các quy định về quản lý giá cước viễn thông của Nhà nước. 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. Thay đổi về giá cước phải được thông báo cho Bên A tối thiểu trước 07 (bảy) ngày. Trong trường hợp Bên A không đồng ý với giá cước mới, Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt Hợp đồng.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ Bên A

5.1. Quyền của Bên A

- a. Yêu cầu Bên B cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thông tin di động trả trước và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm.
- b. Yêu cầu Bên B cung cấp dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin Bên B quy định phù hợp với quy định của pháp luật theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố tại địa chỉ website <http://www.itelecom.vn>.
- c. Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ thông tin di động trả trước 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 ủy quyền của Bên B gây ra.
- e. Đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong hợp đồng;
- f. Nhận tin nhắn thông báo hoặc quảng cáo về các dịch vụ, khuyến mại của Bên B từ các đầu số mà Bên B được Nhà nước cấp phép. 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 từ chối (miễn phí) theo hướng dẫn của Bên B.

Nhận thông tin khuyến mại/quảng cáo, CSKH¹: Đồng ý

Từ chối

5.2. Nghĩa vụ của Bên A

- a. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến Bên A trên Hợp đồng và các Phụ lục Hợp đồng theo đúng các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước và xuất trình giấy tờ theo quy định.
- b. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông;
- c. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông.
- d. Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của doanh nghiệp viễn thông để kinh doanh dịch vụ viễn thông.
- e. 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 Bên B về thông tin không đúng quy định pháp luật.
- f. Chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật trong việc sử dụng các số thuê bao được cung cấp.
- g. Bảo vệ và chịu trách nhiệm về SIM thuê bao. Trong trường hợp mất SIM, khách hàng phải đến ngay các điểm giao dịch của Bên B để làm thủ tục tạm dừng sử dụng dịch vụ hoặc mua SIM mới. Trong trường hợp khẩn cấp, Bên A có thể gọi đến số tổng đài CSKH để tạm khóa chiều gọi đi.
- h. Thực hiện theo đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của Pháp luật có liên quan.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

6.1. Quyền của Bên B

- a. Yêu cầu bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ viễn thông ghi trong Hợp đồng.
- b. Thu hồi số thuê bao để tái sử dụng khi khách hàng để thuê bao đã đăng ký bị quá thời hạn giữ số trên hệ thống của từng gói cước theo quy định của Bên B tại website: <http://www.itelecom.vn> hoặc các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của I-Telecom; đồng thời tài khoản còn lại sẽ bị xóa trên hệ thống.

6.2. Nghĩa vụ của Bên B

- a. Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố tại địa chỉ website <http://www.itelecom.vn>.
- b. Đảm bảo bí mật thông tin của bên A theo quy định của pháp luật theo Điều 6 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi được sự đồng ý của người tiêu dùng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- c. Không được từ chối giao kết hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng với bên A, trừ các trường hợp được quy định tại Điều 26 Luật Viễn thông.
- 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 dịch vụ.
- e. Giải quyết khiếu nại của khách hàng không quá 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.
- f. Khôi phục việc sử dụng dịch vụ của bên A khi bên A hoàn thành các nghĩa vụ của mình đối với trường hợp bị tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định tại điểm a, b khoản 7.1 Điều 7.
- g. Thực hiện theo đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của Pháp luật có liên quan.

Điều 7. Tạm ngừng cung cấp dịch vụ

7.1. Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ khi:

¹ CSKH: Chăm sóc khách hàng

- a. Bên A không thực hiện đúng các quy định tại điểm 5.2 của Điều 5 và các quy định về thời hạn sử dụng và thời gian giữ số của từng gói cước Bên A đã đăng ký.
 - b. Bên A vi phạm các quy định pháp luật trong quá trình sử dụng dịch vụ theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
 - c. Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do nguyên nhân bất khả kháng. Trong trường hợp tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới, Bên B có trách nhiệm thông báo trước cho bên A chậm nhất là 03 (ba) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ.
- 7.2. Trường hợp bất khả kháng (lỗi hệ thống (không do lỗi của bên B), thiên tai, động đất, lũ lụt, cháy nổ (không do lỗi của bên B)...) hoặc theo quy định của pháp luật, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ và có trách nhiệm thông báo cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

Điều 8. Chấm dứt hiệu lực của hợp đồng

- 8.1. Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt Hợp đồng cung cấp dịch vụ khi không còn nhu cầu sử dụng hoặc trong trường hợp quy định tại Điều 4 của Hợp đồng. Trong trường hợp này, Bên A trực tiếp đến điểm giao dịch của Bên B để làm thủ tục chấm dứt hợp đồng; tài khoản và thời hạn của các số thuê bao sẽ bị hủy.
- 8.2. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong các trường hợp sau:
 - a. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.
 - b. Hết thời hạn giữ số sau khi khóa dịch vụ theo quy định được niêm yết tại website: <http://www.itelecom.vn> của I-Telecom với từng gói cước Bên A đã đăng ký.
 - c. Khi Bên B tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ do Bên A vi phạm Hợp đồng theo quy định tại điểm a, b khoản 7.1 Điều 7, Bên A phải nhanh chóng khắc phục vi phạm theo yêu cầu của Bên B. Trong trường hợp Bên A không khắc phục vi phạm, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng sau 15 ngày kể từ ngày Bên B gửi thông báo lần thứ 3 (gửi thông báo 3 lần trong 3 ngày liên tiếp) qua tin nhắn.

Điều 9. Giải quyết tranh chấp và bồi thường thiệt hại

Mọi tranh chấp liên quan đến Hợp đồng sẽ được giải quyết thông qua thương lượng trong 20 ngày giữa các bên. Nếu tranh chấp không thể giải quyết thông qua thương lượng, các bên có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Thông tin hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại khách hàng.

- 10.1. Các điểm giao dịch của Bên B (tra cứu tại website <http://www.itelecom.vn>).
- 10.2. Tổng đài CSKH: 19001087- Email: cskh@itelecom.vn

Điều 11. Các điều khoản khác

- 11.1. Hợp đồng này có thể sửa đổi, bổ sung theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo thỏa thuận của các bên. Trong từng trường hợp, các bên có thể ký lại hợp đồng hoặc ký Phụ lục Hợp đồng. Hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và website của Bên B.
- 11.2. Các Bên cam kết tuân thủ các điều khoản đã ghi trong hợp đồng này.
- 11.3. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký.

Hợp đồng được lập thành 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản để thực hiện.

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

GIAO DỊCH VIÊN
(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký, ghi rõ họ tên)

PHIẾU XÁC NHẬN THÔNG TIN THUÊ BAO

(Hình thức thanh toán trả trước và đăng ký sử dụng dưới 04 thuê bao dành cho khách hàng là cá nhân)

Khách hàng đã hiểu rõ các qui định trong bản Điều kiện giao dịch chung và xác nhận thông tin thuê bao đăng ký sử dụng dịch vụ viễn thông I-Telecom như sau:

Thời gian đăng ký:giờ.....phút, ngày.....

KHÁCH HÀNG LÀ CÁ NHÂN

Tên khách hàng:

Người đại diện(khách hàng dưới 14 tuổi)

Ngày sinh(ngày/ tháng/ năm)

Số CMND, Hộ chiếu

Ngày cấp:.....Nơi cấp:.....

Nơi đăng ký thường trú:.....

Quốc tịch:.....

Số điện thoại liên hệ:.....

DANH SÁCH THUÊ BAO ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ:

STT	Số thuê bao	Số serial	Đối tượng sử dụng <i>(Quý khách đánh dấu ✓ vào các ô lựa chọn)</i>					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								

Giao dịch viên

(ký và ghi rõ họ tên)

Khách hàng

(Ký và ghi rõ họ tên)

Mã ĐCCDVVT:
 Địa chỉ:
 Số phiếu yêu cầu:

.....h....., ngày tháng năm

PHIẾU YÊU CẦU THAY ĐỔI THÔNG TIN DỊCH VỤ DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC (Dành cho khách hàng là cá nhân)

I. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên cá nhân:.....
 Ngày sinh:/...../..... Nam/ nữ:..... Quốc tịch:.....
 Số CMND/Hộ chiếu/Căn cước:.....Ngày cấp:...../...../.....
 Nơi cấp:.....
 Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú:.....

II. THÔNG TIN DỊCH VỤ CUNG CẤP

1. Cam kết quyền sở hữu: (Áp dụng cho tất cả các yêu cầu tại mục 2).

Khách hàng cung cấp ít nhất 05 số điện thoại thường xuyên liên lạc (gọi hoặc nhắn tin) trong vòng 3 tháng gần nhất.

STT	Số thuê bao	STT	Số thuê bao	STT	Số thuê bao
1		3		5	
2		4		...	

Tôi cam kết là chủ sở hữu của số thuê bao: Nếu có khiếu kiện về tranh chấp quyền sở hữu số thuê bao trên, tôi sẽ phối hợp với I-Telecom để giải quyết và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

2. Các yêu cầu thay đổi dịch vụ: (Quý khách đánh dấu √ vào các ô dịch vụ mình lựa chọn)

i. Cập nhật thông tin: (Thông tin sau khi cập nhật sẽ là các thông tin đã được khai báo tại mục I)

Thay đổi thông tin đăng ký sau khi hòa mạng Cập nhật thông tin đã đăng ký

ii. Chặn thông tin: Chiều đi: từ ngày: Cả đi và đến: từ ngày:

Lý do: Mất SIM Khác:.....

iii. Nối lại thông tin: Cả đi và đến: từ ngày: / /

Lý do: Khách hàng tìm thấy SIM Khác:.....

iv. Cấp lại SIM: (Khách hàng đánh dấu tick √ vào 1 trong các lý do dưới đây)

Bảo hành Không bảo hành Mất SIM Khác:.....

Số serial SIM Số serial SIM mới:.....

v. Chuyển đổi hình thức sử dụng: Trả trước → trả sau Tên gói cước:

vi. Đổi số thuê bao: Số thuê bao mới:

vii. Khôi phục mật khẩu sim Eload: Quên mật khẩu Khóa SIM do quên mật khẩu

viii. Thay đổi dịch vụ sử dụng:

(Quý khách đánh dấu √ vào các ô dịch vụ mình lựa chọn, đánh dấu x vào các ô dịch vụ mình hủy bỏ)

Nhạc chuông Thông báo cuộc gọi nhỡ Chặn cuộc gọi Chặn tin nhắn Khác

3. Thỏa thuận khác

Dịch vụ cung cấp mặc định bao gồm các dịch vụ dưới đây:

- Dịch vụ thoại (trong nước)	- Giữ, chờ cuộc gọi
- Dịch vụ nhắn tin (trong nước)	- Dịch vụ gọi khẩn
- Dịch vụ truy nhập Mobile Internet	- Hiển thị số gọi đến
- Nhận thông tin khuyến mại/quảng cáo, CSKH. Đồng ý <input type="checkbox"/> Từ chối <input type="checkbox"/>	

Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ các nội dung trong bản điều kiện giao dịch chung đối với dịch vụ thông tin di động trả trước của Công ty Cổ phần Viễn thông Đông Dương Telecom đã được Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng - Bộ Công thương chấp thuận.

KHÁCH HÀNG YÊU CẦU
(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN ĐGD/ĐẠI LÝ
(Ký và ghi rõ họ tên)

GIAO DỊCH VIÊN
(Ký và ghi rõ họ tên)

BIÊN BẢN

CHUYỂN QUYỀN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG

(Hình thức thanh toán trả trước và đăng ký sử dụng dưới 04 thuê bao dành cho khách hàng là cá nhân)

I. Bên chuyển quyền sử dụng (Bên A) xác nhận chuyển quyền sử dụng dịch vụ viễn thông cho bên thứ ba và yêu cầu I-Telecom (bên B) thay đổi các thông tin của SỐ THUÊ BAO..... như sau:

Thông tin thuê bao	Bên A (Bên chuyển quyền sử dụng)	Bên thứ ba (Bên nhận chuyển quyền sử dụng)
Họ tên khách hàng		
Giới tính		
Ngày tháng năm sinh		
Số CMTND/HC/CCCD		
Ngày cấp		
Nơi cấp/Đơn vị cấp		
Nơi đăng ký HKTT		
Quốc tịch		
Số điện thoại liên hệ		

II. Các số thường xuyên liên lạc:

Khách hàng cung cấp ít nhất 05 số điện thoại thường xuyên liên lạc (gọi hoặc nhắn tin) trong vòng 3 tháng gần nhất

ST T	Số thuê bao	STT	Số thuê bao
1		4	
2		5	
3		

Thời điểm chuyển quyền sử dụng từ ngàytháng..... năm.....

III. Cam kết chung

1. Bên A có nghĩa vụ thanh toán các chi phí cho việc chuyển quyền sử dụng.
2. Bên B có nghĩa vụ tạo điều kiện thuận lợi cho bên A thực hiện việc chuyển quyền sử dụng, thực hiện việc sửa đổi bổ sung thông tin thuê bao cho bên thứ ba.
3. Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ các nội dung trong Bản điều kiện giao dịch chung của I-Telecom.

Biên bản này được làm thành 03 (ba) bản và có giá trị như nhau, mỗi bên giữ một bản./.

....., Ngày.....tháng.....năm 20.....

Bên thứ ba
(Ký, ghi họ tên)

Bên A
(Ký, ghi họ tên)

Bên B
(Ký, đóng dấu, ghi họ tên)

BIÊN BẢN
CHUYỂN QUYỀN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG

(Hình thức thanh toán trả trước và đăng ký sử dụng từ 04 thuê bao trở lên dành cho khách hàng là cá nhân)

Căn cứ vào Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông di động (dưới đây gọi tắt là “Hợp đồng”) số.....ngàytháng..... năm của SỐ THUÊ BAO.....

I. Bên chuyển quyền sử dụng (Bên A) xác nhận chuyển quyền sử dụng dịch vụ viễn thông cho bên thứ ba và yêu cầu mạng I-Telecom (bên B) thay đổi các thông tin của SỐ THUÊ BAO như sau:

Thông tin thuê bao	Bên A (Bên chuyển quyền sử dụng)	Bên thứ ba (Bên nhận chuyển quyền sử dụng)
Họ tên cá nhân		
Giới tính		
Ngày tháng năm sinh		
Số CMTND/HC/CCCD		
Ngày cấp		
Nơi cấp/Đơn vị cấp		
Nơi đăng ký HKTT		
Quốc tịch		
Số điện thoại liên hệ		

II. Các số thường xuyên liên lạc:

Khách hàng cung cấp ít nhất 05 số điện thoại thường xuyên liên lạc (gọi hoặc nhắn tin) trong vòng 3 tháng gần nhất

STT	Số thuê bao	STT	Số thuê bao
1		4	
2		5	
3		

Thời điểm chuyển quyền sử dụng từ ngàytháng..... năm.....

III. Cam kết chung :

- Bên A có nghĩa vụ thanh toán các chi phí cho việc chuyển quyền sử dụng.
- Bên B có nghĩa vụ tạo điều kiện thuận lợi cho bên A thực hiện việc chuyển quyền sử dụng, thực hiện việc sửa đổi bổ sung thông tin thuê bao cho bên thứ ba.
- Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ các nội dung trong Bản điều kiện giao dịch chung của I-Telecom.
- Biên bản này là một phần không tách rời của Hợp đồng số..... ngày.....

Biên bản này được làm thành 03 (ba) bản và có giá trị như nhau, mỗi bên giữ một bản./.

....., Ngày.....tháng.....năm 20.....

Bên thứ ba
(Ký, ghi họ tên)

Bên A
(Ký, ghi họ tên)

Bên B
(Ký, đóng dấu, ghi họ tên)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



Mã ĐCCDVVT¹:.....

Địa chỉ:

Hợp đồng số:.....

**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ
THÔNG TIN DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC**
(Dành cho khách hàng là tổ chức)

- Căn cứ Bộ luật dân sự ngày 24 tháng 11 năm 2015; Luật viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009; 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; số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011; số 81/2016/NĐ-CP của Chính phủ ngày 01/7/2016; số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017.

Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động trả trước(dưới đây gọi tắt là “hợp đồng”) được ký kết vàoh....., ngày.....tháng..... năm..... tại..... giữa:

Bên sử dụng dịch vụ (gọi tắt là “Bên A”):

Người đại diện:.....

Chức vụ: Ngày sinh:/...../..... Nam/Nữ:

Số CCCD/CMND²/Hộ chiếu:..... Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp:.....

Số Giấy chứng nhận ĐKDN/QĐTL/GPTL³: Ngày cấp:/...../..... Nơi cấp:.....

Địa chỉ thường trú.....

Địa chỉ thanh toán

Địa chỉ trụ sở giao dịch:.....

Tài khoản số: Tại ngân hàng:.....

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

Bên cung cấp dịch vụ (gọi tắt là bên B): Công ty Cổ phần Viễn thông Đông Dương Telecom

Người đại diện:..... Chức vụ:..... (Ủy quyền số:.....)

GPKDDVVT⁴: 450/GP-CVT

Giấy CNĐKDN⁵: 0102639638 Ngày cấp: 02/11/2015 Nơi cấp: Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội

Địa chỉ: B001b, Tháp The Manor, Phường Mỹ Đình 1, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội.

Số điện thoại: 024. 37948666 Website: <http://www.itelecom.vn>

Tài khoản số: 45210003388666 Tại ngân hàng: BIDV – chi nhánh Thạch Thất

Mã số thuế: 0102639638

Điều 1. Bên B đồng ý cung cấp và Bên A đồng ý sử dụng dịch vụ như sau:

¹ ĐCCDVVT: Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông

² CCCD/CMND: Căn cước công dân/ Chứng minh nhân dân

³ ĐKDN/QĐTL/GPTL: Đăng ký doanh nghiệp/ Quyết định thành lập/ Giấy phép thành lập

⁴ GPKDDVVT: Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông

⁵ CNĐKDN: Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp

STT	Số thuê bao	Số serial SIM	Gói cước	Đối tượng sử dụng	Ghi chú
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Dịch vụ cung cấp bao gồm các dịch vụ dưới đây:

Dịch vụ mặc định	Dịch vụ đăng ký
Dịch vụ Thoại (trong nước)	<input type="checkbox"/> Thông báo cuộc gọi nhỡ
Dịch vụ nhắn tin ngắn	<input type="checkbox"/> Nhạc chuông chờ
Dịch vụ truy nhập Mobile Internet	<input type="checkbox"/> Chặn cuộc gọi
Hiển thị số gọi đến	<input type="checkbox"/> Chặn tin nhắn
Giữ, chờ cuộc gọi	
Dịch vụ gọi khẩn	

Điều 2. Đối tượng sử dụng dịch vụ:

Khách hàng cá nhân đăng ký sử dụng từ số điện thoại di động trả trước thứ tư trở lên.

Điều 3. Thời điểm và thời hạn cung cấp dịch vụ viễn thông:

- *Thời điểm cung cấp dịch vụ viễn thông:* Kể từ thời điểm khách hàng đăng ký thông tin và kích hoạt thuê bao để sử dụng.
- *Thời hạn cung cấp dịch vụ viễn thông:* tùy thuộc vào chính sách gói cước tại từng thời điểm mà mỗi loại thuê bao khách hàng đăng ký sẽ có thời hạn sử dụng tương ứng. Chi tiết về các gói cước được niêm yết trên website: <http://www.itelecom.vn>

Điều 4. Giá cước

- Cước hòa mạng thu 01 (một) lần ngay khi khách hàng mua Bộ hòa mạng thuê bao di động trả trước và được niêm yết trên website: <http://www.itelecom.vn>. Bên A thực hiện nạp tiền vào tài khoản trả trước để sử dụng dịch vụ.
- Cước sử dụng dịch vụ được áp dụng theo quy định của Nhà nước hoặc của Bên B được niêm yết trên website: <http://www.itelecom.vn> và các điểm cung cấp dịch vụ của I-Telecom trên cơ sở các quy định về quản lý giá cước viễn thông của Nhà nước. 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. Thay đổi về giá cước phải được thông báo cho Bên A tối thiểu trước 07 (bảy) ngày. Trong trường hợp Bên A không đồng ý với giá cước mới, Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt Hợp đồng.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ Bên A

5.1. Quyền của Bên A

- Yêu cầu Bên B cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ thông tin di động trả trước và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm.

- b. Yêu cầu Bên B cung cấp dịch vụ theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin Bên B quy định phù hợp với quy định của pháp luật theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố tại địa chỉ website <http://www.itelecom.vn>.
- c. Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ thông tin di động trả trước 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 ủy quyền của Bên B gây ra.
- e. Đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong hợp đồng;
- f. Nhận tin nhắn thông báo hoặc quảng cáo về các dịch vụ, khuyến mại của Bên B từ các đầu số mà Bên B được Nhà nước cấp phép. 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 từ chối (miễn phí) theo hướng dẫn của Bên B.

Nhận thông tin khuyến mại/quảng cáo, CSKH¹: Đồng ý

Từ chối

5.2. Nghĩa vụ của Bên A

- a. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến Bên A trên Hợp đồng và các Phụ lục Hợp đồng theo đúng các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước và xuất trình giấy tờ theo quy định.
- b. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông;
- c. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông.
- d. Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của doanh nghiệp viễn thông để kinh doanh dịch vụ viễn thông.
- e. 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 Bên B về thông tin không đúng quy định pháp luật.
- f. Chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật trong việc sử dụng các số thuê bao được cung cấp.
- g. Bảo vệ và chịu trách nhiệm về SIM thuê bao. Trong trường hợp mất SIM, khách hàng phải đến ngay các điểm giao dịch của Bên B để làm thủ tục tạm dừng sử dụng dịch vụ hoặc mua SIM mới. Trong trường hợp khẩn cấp, Bên A có thể gọi đến số tổng đài CSKH để tạm khóa chiều gọi đi.
- h. Thực hiện theo đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của Pháp luật có liên quan.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

6.1. Quyền của Bên B

- a. Yêu cầu bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ viễn thông ghi trong Hợp đồng.
- b. Thu hồi số thuê bao để tái sử dụng khi khách hàng để thuê bao đã đăng ký bị quá thời hạn giữ số trên hệ thống của từng gói cước theo quy định của Bên B tại website: <http://www.itelecom.vn> hoặc các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của I-Telecom; đồng thời tài khoản còn lại sẽ bị xóa trên hệ thống.

6.2. Nghĩa vụ của Bên B

- a. Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố tại địa chỉ website <http://www.itelecom.vn>.
- b. Đảm bảo bí mật thông tin của bên A theo quy định của pháp luật theo Điều 6 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi được sự đồng ý của người tiêu dùng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- c. Không được từ chối giao kết hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng với bên A, trừ các trường hợp được quy định tại điều 26 Luật Viễn thông.
- 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 dịch vụ.
- e. Giải quyết khiếu nại của khách hàng không quá 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.
- f. Khôi phục việc sử dụng dịch vụ của bên A khi bên A hoàn thành các nghĩa vụ của mình đối với trường hợp bị tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo quy định tại điểm a, b khoản 7.1 Điều 7.

¹ CSKH: Chăm sóc khách hàng

g. Thực hiện theo đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của Pháp luật có liên quan.

Điều 7. Tạm ngừng cung cấp dịch vụ

7.1. Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ khi:

- a. Bên A không thực hiện đúng các quy định tại điểm 5.2 của Điều 5 và các quy định về thời hạn sử dụng và thời gian giữ số của từng gói cước Bên A đã đăng ký.
- b. Bên A vi phạm các quy định pháp luật trong quá trình sử dụng dịch vụ theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
- c. Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch hoặc do nguyên nhân bất khả kháng. Trong trường hợp tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới, Bên B có trách nhiệm thông báo trước cho bên A chậm nhất là 03 (ba) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp dịch vụ

7.2. Trường hợp bất khả kháng (lỗi hệ thống (không do lỗi của bên B), thiên tai, động đất, lũ lụt, cháy nổ (không do lỗi của bên B)...) hoặc theo quy định của pháp luật, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ và có trách nhiệm thông báo cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

Điều 8. Chấm dứt hiệu lực của hợp đồng

8.1. Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt Hợp đồng cung cấp dịch vụ khi không còn nhu cầu sử dụng hoặc trong trường hợp quy định tại Điều 4 của Hợp đồng. Trong trường hợp này, Bên A trực tiếp đến điểm giao dịch của Bên B để làm thủ tục chấm dứt hợp đồng; tài khoản và thời hạn của các số thuê bao sẽ bị hủy.

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

- a. Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.
- b. Hết thời hạn giữ số sau khi khóa dịch vụ theo quy định được niêm yết tại điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của I-Telecom đối với từng gói cước Bên A đã đăng ký.
- c. Khi Bên B tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ do Bên A vi phạm Hợp đồng theo quy định tại điểm a, b khoản 7.1 Điều 7, Bên A phải nhanh chóng khắc phục vi phạm theo yêu cầu của Bên B. Trong trường hợp Bên A không khắc phục vi phạm, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng sau 15 ngày kể từ ngày Bên B gửi thông báo lần thứ 3 (gửi thông báo 3 lần trong 3 ngày liên tiếp) qua tin nhắn.

Điều 9. Giải quyết tranh chấp và bồi thường thiệt hại

Mọi tranh chấp liên quan đến Hợp đồng sẽ được giải quyết thông qua thương lượng trong 20 ngày giữa các bên. Nếu tranh chấp không thể giải quyết thông qua thương lượng, các bên có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Thông tin hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại khách hàng.

10.1. Các điểm giao dịch của Bên B (tra cứu tại website <http://www.itelecom.vn>).

10.2. Tổng đài CSKH: **19001087** - Email: cskh@itelecom.vn

Điều 11. Các điều khoản khác

11.1. Hợp đồng này có thể sửa đổi, bổ sung theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo thỏa thuận của các bên. Trong từng trường hợp, các bên có thể ký lại hợp đồng hoặc ký Phụ lục Hợp đồng. Hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch và website của Bên B.

11.2. Các Bên cam kết tuân thủ các điều khoản đã ghi trong hợp đồng này.

11.3. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký.

Hợp đồng được lập thành 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 (một) bản để thực hiện.

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

GIAO DỊCH VIÊN
(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký, ghi rõ họ tên)

PHIẾU XÁC NHẬN THÔNG TIN THUÊ BAO

(Hình thức thanh toán trả trước và đăng ký sử dụng dưới 04 thuê bao dành cho khách hàng là tổ chức)

Khách hàng đã hiểu rõ các qui định trong bản Điều kiện giao dịch chung và xác nhận thông tin thuê bao đăng ký sử dụng dịch vụ viễn thông I-Telecom như sau:

Thời gian đăng ký: giờ ... phút, ngày...../...../.....

KHÁCH HÀNG LÀ TỔ CHỨC

Tên doanh nghiệp:

Địa chỉ doanh nghiệp:

Số ĐKKD: Ngày cấp:...../...../..... Nơi cấp:

Người đại diện giao kết: Chức vụ:.....

Ngày sinh:(Ngày/tháng/năm)

Số CMND, Hộ chiếu: Ngày cấp:(Ngày/tháng/năm)

Nơi cấp: Quốc tịch:

Giấy Ủy quyền số (nếu có): ngày cấp:

Điện thoại liên hệ:

DANH SÁCH THUÊ BAO ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ:

T T	Số thuê bao	Số Serial sim/ IMEI thiết bị	Thông tin người sử dụng trực tiếp					
			Họ, tên	Ngày sinh	CMND/ CCCD/ HC	Nơi cấp	Ngày cấp	HKTT
1								
2								
3								

Giao dịch viên

(Ký, ghi rõ họ tên)

Khách hàng

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng

dấu)

PHỤ LỤC: DANH SÁCH ĐĂNG KÝ DỊCH VỤ DI ĐỘNG TRẢ TRƯỚC

(Dành cho khách hàng là tổ chức)

STT	Số thuê bao	Số serial SIM	Gói cước	Đối tượng sử dụng	Tên người sử dụng	Ngày sinh	Nam/Nữ	Quốc tịch	Số CMND/Hộ chiếu/Căn cước	Cơ quan/Nơi cấp	Ngày cấp	Hình thức đăng ký	
												(1)	(2)
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
...													

Trong đó: (1) Đăng ký mới (2) Chuyển đổi từ trả sau sang trả trước.

ĐẠI DIỆN DOANH NGHIỆP

(Ký tên, đóng dấu)

BIÊN BẢN
CHUYỂN QUYỀN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG

(Hình thức thanh toán trả trước và đăng ký sử dụng dưới 04 thuê bao dành cho khách hàng là tổ chức)

I. Bên chuyển quyền sử dụng (Bên A) xác nhận chuyển quyền sử dụng dịch vụ viễn thông cho bên thứ ba và yêu cầu I-Telecom (bên B) thay đổi các thông tin của SỐ THUÊ BAO như sau:

Thông tin thuê bao	Bên A (Bên chuyển quyền sử dụng)	Bên thứ ba (Bên nhận chuyển quyền sử dụng)
Họ tên tổ chức, doanh nghiệp		
Trụ sở giao dịch		
Giấy phép Kinh doanh		
Người đại diện		
Giới tính		
Ngày tháng năm sinh		
Số CMTND/HC/CCCD		
Ngày cấp		
Nơi cấp/Đơn vị cấp		
Nơi đăng ký HKTT		
Quốc tịch		
Giấy giới thiệu/ ủy quyền		

II. Các số thường xuyên liên lạc:

Khách hàng cung cấp ít nhất 05 số điện thoại thường xuyên liên lạc (gọi hoặc nhắn tin) trong vòng 3 tháng gần nhất

STT	Số thuê bao	ST T	Số thuê bao
1		4	
2		5	
3		

Thời điểm chuyển quyền sử dụng từ ngàytháng..... năm.....

III. Cam kết chung

- Bên A có nghĩa vụ thanh toán các chi phí cho việc chuyển quyền sử dụng.
- Bên B có nghĩa vụ tạo điều kiện thuận lợi cho bên A thực hiện việc chuyển quyền sử dụng, thực hiện việc sửa đổi bổ sung thông tin thuê bao cho bên thứ ba.
- Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ các nội dung trong Bản điều kiện giao dịch chung của I-Telecom.

Biên bản này được làm thành 03 (ba) bản và có giá trị như nhau, mỗi bên giữ một bản./.

....., Ngày.....tháng.....năm 20.....

Bên thứ ba
Bên A
Bên B

(Ký, đóng dấu, ghi họ tên)

(Ký, đóng dấu, ghi họ tên)

(Ký, đóng dấu, ghi họ tên)

BIÊN BẢN

CHUYỂN QUYỀN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG

(Hình thức thanh toán trả trước và đăng ký sử dụng từ 04 thuê bao trở lên dành cho khách hàng là tổ chức)

Căn cứ vào Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông di động (dưới đây gọi tắt là “Hợp đồng”) số.....ngàytháng..... năm của SỐ THUÊ BAO.....

I. Bên chuyển quyền sử dụng (Bên A) xác nhận chuyển quyền sử dụng dịch vụ viễn thông cho bên thứ ba và yêu cầu mạng I-Telecom (bên B) thay đổi các thông tin của SỐ THUÊ BAO.....như sau:

Thông tin thuê bao	Bên A (Bên chuyển quyền sử dụng)	Bên thứ ba (Bên nhận chuyển quyền sử dụng)
Họ tên tổ chức, doanh nghiệp		
Trụ sở giao dịch		
Giấy phép Kinh doanh		
Người đại diện		
Giới tính		
Ngày tháng năm sinh		
Số CMTND/HC/CCCD		
Ngày cấp		
Nơi cấp/Đơn vị cấp		
Nơi đăng ký HKTT		
Quốc tịch		
Giấy giới thiệu/ ủy quyền		

II. Các số thường xuyên liên lạc:

Khách hàng cung cấp ít nhất 05 số điện thoại thường xuyên liên lạc (gọi hoặc nhắn tin) trong vòng 3 tháng gần nhất

STT	Số thuê bao	STT	Số thuê bao
1		4	
2		5	
3		

Thời điểm chuyển quyền sử dụng từ ngàytháng..... năm.....

III. Cam kết chung :

- Bên A có nghĩa vụ thanh toán các chi phí cho việc chuyển quyền sử dụng.
- Bên B có nghĩa vụ tạo điều kiện thuận lợi cho bên A thực hiện việc chuyển quyền sử dụng, thực hiện việc sửa đổi bổ sung thông tin thuê bao cho bên thứ ba.
- Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ các nội dung trong Bản điều kiện giao dịch chung của I-Telecom.
- Biên bản này là một phần không tách rời của Hợp đồng số.....ngày.....

Biên bản này được làm thành 03 (ba) bản và có giá trị như nhau, mỗi bên giữ một bản./.

....., Ngày.....tháng.....năm 20.....

Bên thứ ba

Bên A

Bên B

(Ký, ghi họ tên)

(Ký, ghi họ tên)

(Ký, đóng dấu, ghi họ tên)

**ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

- 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 số 59/2010/QH12 ngày 17 tháng 11 năm 2010;
- Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 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 số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 04 năm 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 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 Thông tư số 05/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 01 năm 2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông;
- Căn cứ quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20 tháng 08 năm 2015 của Thủ Tướng chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2015 của Thủ Tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.
- 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 tháng 12 năm 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.
- Căn cứ Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 04 năm 2017 của Chính phủ Sửa đổi, bổ sung Điều 1 của nghị định 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 04 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật viễn thông và Điều 30 của Nghị định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện.

Khách hàng (gọi tắt là Bên A) và Công ty Cổ phần Viễn Thông Đông Dương Telecom (I-Telecom) và các đơn vị được I-Telecom 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 các điều khoản sau đây:

Thông tin doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông

Công ty Cổ phần Viễn thông Đông Dương Telecom

Người đại diện:..... Chức vụ:.....

(Theo giấy ủy quyền số:.....)

GPKDDVVT¹: 450/GP-CVT

Giấy CNĐKDN²: 0102639638 Ngày cấp: 02/11/2015 Nơi cấp: Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội

Địa chỉ: B001b, Tháp The Manor, Phường Mỹ Đình 1, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội.

Số điện thoại: 024. 37948666

Website: <http://www.itelecom.vn>

¹ GPKDDVVT: Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông

² CNĐKDN: Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp

Tài khoản số: 45210003388666

Tại ngân hàng: BIDV – chi nhánh Thạch Thất

Mã số thuế: 0102639638

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 thông tin di động trả sau.

b. Gói dịch vụ cung cấp: Chi tiết mô tả về từng dịch vụ, gói cước, quy định về chất lượng dịch vụ được niêm yết tại các điểm giao dịch, website: <http://www.itelecom.vn>.

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

a. Cách thức kích hoạt dịch vụ: Khách hàng thực hiện việc nạp thẻ vào tài khoản trả trước để sử dụng dịch vụ hoặc thực hiện cuộc gọi bất kỳ để hòa mạng trả sau.

b. Điều kiện sử dụng dịch vụ và các dịch vụ giá trị gia tăng khác: Khách hàng cung cấp các thông tin theo Phiếu xác nhận thông tin thuê bao/ Hợp đồng và xác nhận, đảm bảo các thông tin đã cung cấp là chính xác.

3. Giá cước, phương thức thanh toán giá cước

a. Giá cước: Cước sử dụng dịch vụ được áp dụng theo quy định của Nhà nước hoặc của I-Telecom được niêm yết tại website: <http://www.itelecom.vn> và các điểm cung cấp dịch vụ của I-Telecom trên cơ sở các quy định về quản lý giá cước viễn thông của Nhà nước. 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. Thay đổi về giá cước phải được thông báo cho Khách hàng tối thiểu trước 07 (bảy) ngày. Trong trường hợp Khách hàng không đồng ý với giá cước mới, Khách hàng có quyền yêu cầu chấm dứt Hợp đồng.

b. Thanh toán:

- Cước phí hòa mạng được trả (01) lần và thanh toán ngay khi Khách hàng thực hiện đầy đủ các thủ tục cần thiết theo quy định.

- Khách hàng thực hiện nạp tiền và sử dụng các dịch vụ của I-Telecom theo quy định.

4. Các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm

a. Các dịch vụ giá trị gia tăng:

Thông báo cuộc gọi nhỡ

Nhạc chuông chờ

Chặn tin nhắn

Chặn cuộc gọi

b. Cách thức hủy bỏ, đăng kí lại dịch vụ giá trị gia tăng: Khách hàng nhắn tin tự HỦY dịch vụ hoặc nhờ hỗ trợ qua tổng đài của I-Telecom.

5. Đơn phương ngừng cung cấp dịch vụ:

5.1. Khách hàng có quyền chấm dứt Hợp đồng hoặc chấm dứt sử dụng Dịch vụ khi không có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi đã thông báo bằng văn bản cho I-Telecom trước 30 ngày.

5.2. I-Telecom có quyền chấm dứt Hợp đồng hoặc một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ và thu hồi số thuê bao nếu Khách hàng không nạp tiền vào tài khoản sau 30 ngày kể từ ngày thuê bao bị khóa 02 chiều.

5.3. I-Telecom có quyền chấm dứt Hợp đồng/ Dịch vụ với Khách hàng theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;

5.4. I-Telecom có quyền chấm dứt Hợp đồng/ Dịch vụ với Khách hàng theo quy định tại Điểm d, Điều 7.1 của Điều khoản chung này. Trường hợp này Hợp đồng được tự động thanh lý, I-Telecom được quyền thu hồi số thuê bao và các tài khoản hiện có của số thuê bao.

5.5. Các bên được quyền chấm dứt Hợp đồng/ Dịch vụ trong trường hợp bất khả kháng.

6. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng:

6.1. Khách hàng có quyền:

- a. Được quyền yêu cầu I-Telecom cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm;
- b. Sử dụng dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước trong hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;
- c. Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;
- 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 I-Telecom hoặc đại lý dịch vụ viễn thông gây ra;
- e. Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong hợp đồng;
- f. Có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng cung cấp dịch vụ và thông báo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp Khách hàng đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, Khách hàng phải thanh toán phí, giá cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

6.2. Khách hàng 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, Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho I-Telecom bằng văn bản;
- b. Tuân thủ các qui định pháp luật, qui định của Hợp đồng và các Phụ lục 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 I-Telecom để kinh doanh dịch vụ;
- c. Thanh toán cước phí sử dụng đầy đủ và đúng hạn theo các điều khoản của Hợp đồng, các thông báo cước do I-Telecom 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, Khách hàng phải thông báo ngay đến số máy 19001087 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.
- 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 I-Telecom, đại lý của I-Telecom.

7. Quyền và nghĩa vụ I-Telecom:

7.1. I-Telecom 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 Khách hàng 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 Khách hàng sau khi thông báo bằng văn bản cho Khách hàng 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 và Hợp đồng sẽ được tự động thanh lý. Trường hợp này, Khách hàng vẫn phải thanh toán cho I-Telecom 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 I-Telecom (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 hoặc khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền;
- f. Yêu cầu Khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết như quy định tại Hợp đồng.
- h. 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 Luật Viễn thông;
- i. 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;

7.2. I-Telecom có nghĩa vụ:

- a. Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đã công bố (bảng công bố chất lượng dịch vụ của công ty tại điểm cung cấp dịch vụ viễn thông hoặc trên website: <http://www.itelecom.vn>), ngoại trừ các trường hợp bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của I-Telecom;
- b. 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;
- c. Thông báo cho Khách hàng trong trường hợp ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh;
- d. 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;
- e. Không được đơn phương chấm dứt thực hiện 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, I-Telecom phải thông báo trước cho Khách hàng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp dịch vụ;
- f. I-Telecom 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;
- g. Trường hợp Khách hàng thông báo sự cố hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ, I-Telecom phải kịp thời kiểm tra, giải quyết.
- h. Xem xét, giải quyết các khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại hợp lệ của Khách hàng;

8: 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 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông hoặc tại website: <http://www.itelecom.vn>)

9. Giải đáp thắc mắc, giải quyết khiếu nại

Bộ phận chăm sóc Khách hàng của I-Telecom sẽ hỗ trợ, giải đáp mọi thắc mắc và khiếu nại của Khách hàng thông qua tổng đài 19001087 hoặc điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của I-Telecom.

10. Điều khoản chung:

Nếu các văn bản nêu trong phần căn cứ được sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ thì các quy định liên quan trong Điều khoản chung này cũng được thay đổi tương ứng.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG ĐÔNG DƯƠNG TELECOM

**BIÊN BẢN CHẤM DỨT SỬ DỤNG DỊCH VỤ/THANH LÝ HỢP ĐỒNG
 CUNG CẤP DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Căn cứ hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất số
 ngày.....tháng.....năm.....

Hôm nay, ngàythángnăm..... Tại:

Chúng tôi gồm:

I. Bên sử dụng dịch vụ: (Gọi tắt là Bên A)

Tên tổ chức/ cá nhân:

Địa chỉ trụ sở giao dịch:

Số QĐTL/GPĐT/CNĐKKD/: Ngày cấp: Nơi cấp:

Người đại diện theo pháp luật: Chức vụ:

Số CMND/CCCD/HC: Ngày cấp: Nơi cấp:

Người được ủy quyền: Giấy ủy quyền số: Hiệu lực ủy quyền:

Số CMND/CCCD/HC: Ngày cấp: Nơi cấp:

Điện thoại liên hệ: Email:

II. Bên cung cấp dịch vụ: (gọi tắt là Bên B)

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG ĐÔNG DƯƠNG TELECOM

Người đại diện: Chức vụ:

(Theo giấy ủy quyền số:)

Giấy CNĐKDN: 0102639638 Ngày cấp: 02/11/2015 Nơi cấp: Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội

Địa chỉ: B001b, Tháp The Manor, Phường Mỹ Đình 1, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội.

Số điện thoại: 024. 37948666 Website: <http://www.itelecom.vn>

Tài khoản số: 45210003388666 Tại ngân hàng: BIDV – chi nhánh Thạch Thất

Mã số thuế: 0102639638

Cùng thỏa thuận các điều khoản dưới đây:

Điều 1. Hai bên cùng thỏa thuận, thống nhất thực hiện một trong hai nội dung dưới đây để thanh lý hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ đối với các số thuê bao của hợp đồng số:.....
 ngày.....tháng.....năm....., cụ thể như sau:

1. Thanh lý hợp đồng
2. Chấm dứt sử dụng dịch vụ đối với 1 số thuê bao (danh sách kèm theo)

STT	Số thuê bao	Ghi chú
1		
2		
3		
.....		

Điều 2. Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, Bên A có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng cung cấp dịch vụ liên tục tại 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.

Điều 3. Biên bản chấm dứt sử dụng dịch vụ/Thanh lý hợp đồng này được lập thành 2 bản, có giá trị như nhau, mỗi bên giữ 1 bản.

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

GIAO DỊCH VIÊN
 (Ký, ghi rõ họ tên)

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