



HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ INTERNET

- Căn cứ Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015;
- Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 17/11/2010;
- Căn cứ Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 ngày 23/11/2009;
- Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/6/2005;
- Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/4/2011 của Chính phủ v/v “Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông”;
- Căn cứ Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ v/v “Sửa đổi, bổ sung Điều 15 của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/4/2011 của Chính phủ v/v quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông và Điều 30 của Nghị định số 174/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013 của Chính phủ v/v quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện”;
- Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ v/v “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 81/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ v/v “Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/4/2011 của Chính phủ v/v quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông”; - Căn cứ các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan; - Căn cứ vào nhu cầu và khả năng của các Bên.
- *Phân chủ thích tiếng Việt:*
 - CMND/CCCD: chứng minh nhân dân/Căn cước công dân.
 - Email: hộp thư điện tử
 - Website: trang mạng
 - Username: tên truy nhập
 - Password: mật khẩu

Chúng tôi gồm có các Bên sau đây:

BÊN A:.....

- Người đại diện (nếu là pháp nhân):Chức vụ:.....
- Ngày sinh:
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số:Ngày cấp:Nơi cấp:..... -
Số CMND/CCCD/Hộ chiếu:.....Ngày cấp:.....Nơi cấp:.....
- Giấy ủy quyền số (nếu có):.....Ngày:.....Của:.....
- Số tài khoản:.....Tại: Ngân hàng.....
- Mã số thuế:.....
- Địa chỉ thường trú/Giao dịch:..... -
Địa chỉ gửi giấy báo cước:.....

- Địa chỉ xuất hóa đơn:.....
- Điện thoại:Điện thoại di động:.....Fax:.....Email:.....

**BÊN B: CN CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN
TRUNG TÂM ĐIỆN THOẠI SPT.**

- Người đại diện: **ĐINH VĂN ĐÔN** Chức vụ: **PHÓ GIÁM ĐỐC**
(Theo Giấy ủy quyền số 86/UQ-STC-HCNS ngày 03/02/2021 của Giám Đốc Trung Tâm Điện Thoại SPT)
- Địa chỉ: 90 Đường Số 8, Khu Dân Cư Trung Sơn, Xã Bình Hưng, Huyện Bình Chánh, TP.HCM
- Điện thoại: 19007116 Fax: (028) 54040526 Email: cskh_stc@spt.vn
- Số tài khoản: 188.127.689 Tại: Ngân hàng TMCP Á Châu – Hội Sở TP.HCM - Mã số thuế: 0300849034-001 Website: <https://spttelecom.vn/> Giấy phép gồm:
 - Giấy Chứng nhận Đăng ký Doanh nghiệp số 0300849034 đăng ký lần đầu ngày 17/10/1996, đăng ký thay đổi lần thứ 32, ngày 20 tháng 10 năm 2015, tại Sở Kế hoạch và Đầu tư TP HCM. □ Giấy Chứng nhận Đăng ký Hoạt động Chi nhánh số 0300849034-001 đăng ký lần đầu ngày 11/09/2002, đăng ký thay đổi lần thứ 17, ngày 30 tháng 12 năm 2020, tại Sở Kế hoạch và Đầu tư TP HCM.
 - Giấy phép Thiết lập mạng Viễn thông Công cộng số 60/GP-CVT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 22/02/2018;
 - Giấy phép Cung cấp Dịch vụ Viễn thông số 61/GP-CVT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 22/02/2018.

Sau khi thỏa thuận, hai Bên thống nhất ký kết Hợp đồng này với các điều khoản sau:

ĐIỀU 1: NỘI DUNG HỢP ĐỒNG

1.1 Định nghĩa:

- 1.1.1 Dịch vụ Internet băng rộng là dịch vụ truy nhập Internet được cung cấp thông qua mạng viễn thông cố định mặt đất, dựa trên các công nghệ khác nhau và có tốc độ tải xuống từ 256 kbit/s trở lên.
- 1.1.2 Dịch vụ truy nhập Internet xDSL là dịch vụ truy nhập Internet băng rộng dựa trên các công nghệ xDSL, cho phép truy nhập thông tin tốc độ cao trên đường thuê bao DSL, phân phối băng tần tải xuống có thể lớn hơn băng tần tải lên.
- 1.1.3 Dịch vụ Internet cáp quang FTTx là dịch vụ truy nhập Internet băng rộng dựa trên các công nghệ FTTH/xPON, cho phép truy nhập thông tin tốc độ cao trên đường thuê bao quang, phân phối băng tần tải xuống và băng tần tải lên ngang bằng nhau.
- 1.1.4 Dịch vụ truy nhập Internet CMTS là dịch vụ truy nhập Internet băng rộng dựa trên công nghệ CMTS, cho phép truy nhập thông tin tốc độ cao trên mạng cáp HFC, phân phối băng tần tải xuống có thể lớn hơn hoặc bằng băng tần tải lên.

1.2 Dịch vụ: Bên A yêu cầu, và Bên B đồng ý cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cho Bên A theo Phiếu yêu cầu và/hoặc Phụ lục sửa đổi, bổ sung Hợp đồng này do hai bên thỏa thuận, cụ thể: xDSL/FTTx: Tên truy nhập:Gói cước:

1.3 Địa chỉ lắp đặt:

ĐIỀU 2: GIÁ CƯỚC DỊCH VỤ VÀ THANH TOÁN

2.1 Giá cước dịch vụ:

- 2.1.1 Giá cước dịch vụ:.....
- 2.1.2 Giá cước nêu trên do các Bên thỏa thuận điền vào khi ký kết Hợp đồng và phù hợp theo quy định của pháp luật. Giá cước dịch vụ này có thể được sửa đổi, bổ sung vào từng thời điểm trên cơ sở phù hợp với quy định của pháp luật về giá cước viễn thông.
- 2.1.3 Bên B có nghĩa vụ thông báo bằng văn bản hoặc qua tin nhắn cho Bên A về giá cước dịch vụ mới trước khi áp dụng 30 (ba mươi) ngày. Trường hợp Bên A không đồng ý với giá cước mới thì Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt Hợp đồng theo Điều 5.2 Hợp đồng này, trừ khi các Bên có cam kết và/hoặc thỏa thuận khác trong Phụ lục Hợp đồng. Khi chấm dứt hợp đồng, Bên A chỉ phải thanh toán phần cước sử dụng dịch vụ chưa thanh toán cho Bên B, và được nhận lại phần còn dư nếu đã thanh toán trước. 2

2.2 Thanh toán:

- 2.2.1 Trong khoảng thời gian từ ngày 15 (mười lăm) đến ngày 25 (hai mươi lăm) hàng tháng, Bên B sẽ gửi giấy báo cước sử dụng dịch vụ của tháng trước liền kề cho Bên A.
- 2.2.2 Bên A có trách nhiệm thanh toán các khoản cước phát sinh trong tháng cho Bên B trước ngày 30 (ba mươi) của tháng liền kề sau tháng phát sinh cước, hoặc trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày Bên A nhận được giấy báo cước của Bên B (tùy thời điểm nào đến sau).
- 2.2.3 Nếu đến ngày 30 (ba mươi) của tháng liền kề sau tháng phát sinh cước, hoặc sau 05 (năm) ngày kể từ ngày Bên A nhận được giấy báo cước của Bên B (tùy thời điểm nào đến sau) mà Bên A vẫn chưa thanh toán cho Bên B thì cứ mỗi ngày chậm thanh toán, Bên A phải chịu thêm lãi suất nợ quá hạn trên số tiền chậm trả. Mức lãi suất nợ quá hạn được tính là 0,055%/ngày (không phải không trăm năm mươi lăm phần trăm một ngày) tại thời điểm chậm thanh toán.
- 2.2.4 Phương thức thanh toán: chọn một trong các hình thức qui định tại Phiếu yêu cầu đính kèm hợp đồng này.

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A 3.1 **Quyền của Bên A:** 3.1.1 Được Bên B cung cấp dịch vụ đúng theo quy định tại Điều 1 Hợp đồng này và theo đúng tiêu chuẩn chất lượng và giá cước do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền quy định và/hoặc do Bên B công bố niêm yết tại các điểm giao dịch của Bên B và trên website <https://spttelecom.vn/>. Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng và Bên B phải hoàn trả phí lắp đặt ban đầu và các loại phí sau lắp đặt và bồi thường thiệt hại thực tế phát sinh cho bên A nếu Bên B cung cấp dịch vụ không đúng theo quy định tại Điều 1 Hợp đồng này và không đúng tiêu chuẩn chất lượng do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền quy định và/hoặc do Bên B công bố, niêm yết tại các điểm giao dịch của Bên B và trên website <https://spttelecom.vn/>, phù hợp với quy định pháp luật

- 3.1.2 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 (nếu có).
- 3.1.3 Yêu cầu Bên B chuyển quyền sử dụng dịch vụ, chuyển địa điểm cung cấp dịch vụ, bổ sung, thay đổi, hoặc chấm dứt cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ.
- 3.1.4 Yêu cầu Bên B tạm ngưng cung cấp dịch vụ tối đa không quá 03 (ba) tháng kể từ ngày hai Bên hoàn thành các thủ tục tạm ngưng.
- 3.1.5 Yêu cầu Bên B khôi phục việc sử dụng dịch vụ sau thời gian tạm ngưng.
- 3.1.6 Khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ. Được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác nếu do lỗi của Bên B hoặc đại lý viễn thông gây ra.

- 3.1.7 Yêu cầu Bên B bảo đảm bí mật các thông tin liên quan đến Bên A được ghi trong Hợp đồng.
- 3.1.8 Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông; Các quyền được quy định tại khoản 3 Điều 18 Nghị Định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3.2 Nghĩa vụ của Bên A:

- 3.2.1 Tự bảo mật tên truy nhập (username) và mật khẩu truy nhập (password) của mình. Nếu để lộ tên truy nhập và/hoặc mật khẩu thì Bên A vẫn phải thanh toán mọi cước phí (phát sinh) cho Bên B.
- 3.2.2 Tự đảm nhiệm hoặc thuê các tổ chức, cá nhân khác thiết kế, lắp đặt thiết bị đầu cuối thuê bao, mạng nội bộ trong phạm vi địa điểm của mình đến điểm kết cuối của mạng viễn thông công cộng như được nêu tại Điều 6.6 dưới đây. Việc thiết kế, lắp đặt mạng nội bộ phải tuân thủ các quy trình, quy phạm của Nhà nước và quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về xây lắp công trình mạng viễn thông và thiết bị viễn thông.

- 3.2.3 Quản lý, sử dụng thiết bị của mình và dịch vụ do Bên B cung cấp theo đúng quy định của pháp luật. Trường hợp phát hiện có sự cố về chất lượng dịch vụ thì Bên A phải thông báo kịp thời cho Bên B để phối hợp xử lý.
- 3.2.4 Không được dùng đường dây thuê bao vào bất cứ mục đích nào khác vì có thể gây mất an toàn cho mạng viễn thông công cộng, như dùng nguồn điện của đường dây điện thoại để thấp sáng đèn, ...
- 3.2.5 Không được kinh doanh lại dịch vụ do Bên B cung cấp dưới bất kỳ hình thức nào.
- 3.2.6 Phối hợp với Bên B trong việc lắp đặt và cung cấp dịch vụ tại địa điểm mà Bên A đăng ký sử dụng dịch vụ sau khi Hợp đồng được ký kết.
- 3.2.7 Thanh toán đầy đủ và đúng thời hạn mọi khoản cước phí phát sinh theo Hợp đồng này cho đến ngày chấm dứt Hợp đồng, kể cả trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại.
- 3.2.8 Chịu sự thanh tra, kiểm tra việc sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu của Bên B và/hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 3.2.9 Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến Bên A được ghi trong Hợp đồng.
- 3.2.10 Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho Bên B hoặc đại lý dịch vụ viễn thông trong quá trình thực hiện Hợp đồng.
- 3.2.11 Chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông của Bên B.
- 3.2.12 Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của địa điểm lắp đặt và sử dụng dịch vụ.

ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

4.1 Quyền của Bên B:

- 4.1.1 Yêu cầu Bên A thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản cước phí sử dụng dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này.
- 4.1.2 Kiểm tra định kỳ và/hoặc đột xuất việc sử dụng dịch vụ của Bên A nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và an ninh thông tin.
- 4.1.3 Tạm ngưng cung cấp một phần và/hoặc toàn bộ dịch vụ của Hợp đồng này nếu xảy ra một trong các trường hợp sau đây:
 - a. Bên A không thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ được quy định tại Điều 3.2 Hợp đồng này.
 - b. Bên A tự ý chuyển quyền sử dụng dịch vụ, di dời đường dây thuê bao, thay đổi thiết bị đầu cuối, mạng nội bộ không phù hợp tiêu chuẩn ngành do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành, không tuân thủ các quy định về bảo đảm an ninh thông tin và an toàn mạng lưới theo quy định của Bên B tại website <https://spttelecom.vn/> hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
 - c. Bên A có hành vi vi phạm khác trong việc sử dụng dịch vụ viễn thông mà hành vi đó được quy định trong các văn bản pháp luật có liên quan.
 - d. Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch.
 - e. Do nguyên nhân bất khả kháng (bao gồm những hiện tượng thiên tai như lũ lụt, mưa, bão, sóng thần, núi lửa phun trào; những hiện tượng xã hội như chiến tranh, đảo chính, đình công, cấm vận, thay đổi chính sách của chính phủ) gây ra theo qui định của pháp luật.Bên B phải thông báo cho Bên A trước 03 (ba) ngày làm việc tính đến ngày thực hiện đối với các trường hợp quy định tại mục a, b, c, d Điều 4.1.3 này.

4.1.4 Đơn phương chấm dứt Hợp đồng và không phải hoàn trả cho Bên A phí lắp đặt ban đầu và các loại phí sau lắp đặt được trả cho những phần dịch vụ mà Bên A đã sử dụng trong các trường hợp sau :

- a. Sau 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày hết thời hạn tạm ngưng theo quy định tại Điều 3.1.4 mà Bên A không làm thủ tục khôi phục lại dịch vụ.
- b. Sau 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày tạm ngưng cung cấp dịch vụ theo quy định tại Điều 4.1.3 (trừ mục d và e) mà Bên A vẫn không tiến hành các biện pháp khắc phục.

4.1.5 Từ chối cung cấp dịch vụ khi Bên A đăng ký mới dịch vụ nếu Bên A đã bị các doanh nghiệp viễn thông từ chối cung cấp dịch vụ do chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán cước đối với các hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông khác.

4.2 Nghĩa vụ của Bên B:

- 4.2.1 Cung cấp dịch vụ cho Bên A theo đúng nội dung đã thỏa thuận trong Hợp đồng này. Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Bên A theo đúng chất lượng dịch vụ mà Bên B đã công bố.
- 4.2.2 Không được yêu cầu Bên A thanh toán thêm bất kỳ khoản tiền nào khác ngoài phí lắp đặt dịch vụ ban đầu trước khi dịch vụ chính thức được cung cấp cho Bên A, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác.
- 4.2.3 Không được từ chối giao kết Hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt Hợp đồng với Bên A, ngoại trừ các trường hợp được quy định tại Điều 4.1.4 hoặc 4.1.5 Hợp đồng.
- 4.2.4 Phối hợp với Bên A trong việc lắp đặt và cung cấp dịch vụ tại địa điểm mà Bên A đăng ký sử dụng dịch vụ trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày hai Bên ký kết Hợp đồng.
- 4.2.5 Chịu trách nhiệm đầu tư, bảo quản, sửa chữa thiết bị và phần mạng trong phạm vi từ điểm kết cuối về phía Bên B như được nêu tại Điều 6.6 Hợp đồng này.
- 4.2.6 Khôi phục dịch vụ cho Bên A trong vòng 08 (tám) giờ đối với các trường hợp tạm ngưng cung cấp dịch vụ theo quy định tại Điều 3.1.4 và Điều 4.1.3 sau khi Bên A đã tiến hành các biện pháp khắc phục cần thiết theo yêu cầu của Bên B phù hợp với quy định pháp luật và hợp đồng này và/hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, và/hoặc Bên A đề nghị khôi phục sử dụng dịch vụ, và/hoặc Bên B đã khắc phục xong việc sửa chữa mạng lưới, và/hoặc sự kiện bất khả kháng chấm dứt.
- 4.2.7 Tiếp nhận và giải quyết kịp thời các khiếu nại của Bên A theo thời hạn quy định của pháp luật.
- 4.2.8 Đảm bảo bí mật thông tin của Bên A và chỉ được chuyển giao thông tin mật này cho Bên thứ ba khi được sự đồng ý của Bên A, trừ các trường hợp buộc phải tiết lộ theo quy định của pháp luật.
- 4.2.9 Thông báo cho Bên A trước ít nhất 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày dự kiến chính thức ngừng kinh doanh Dịch vụ trong trường hợp Bên B ngừng kinh doanh Dịch vụ.
- 4.2.10 Thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, đảm bảo chất lượng dịch vụ như đã cam kết với người tiêu dùng.

ĐIỀU 5: CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

Hợp đồng này chấm dứt trong các trường hợp sau:

- 5.1** Hai Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng.
- 5.2** Bên A đơn phương chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại Điều 3.1.1 Hợp đồng này hoặc sau khi Bên A đã thông báo bằng văn bản cho Bên B trước 30 (ba mươi) ngày tính đến ngày chấm dứt Hợp đồng.

- 5.3 Bên B đơn phương chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại Điều 4.1.4 hoặc Điều 4.2.9 Hợp đồng này.
- 5.4 Theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 5.5 Do sự kiện bất khả kháng.
- 5.6 Các trường hợp khác do pháp luật quy định.

ĐIỀU 6: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- 6.1 Hợp đồng này có hiệu lực kể từ khi có đầy đủ chữ ký của các Bên trên Hợp đồng.
- 6.2 Hai Bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản trong Hợp đồng. Mọi sửa đổi, bổ sung Hợp đồng phải được lập thành văn bản do hai bên thỏa thuận. Các văn bản này (nếu có), và tất cả các Phiếu yêu cầu, Biên bản nghiệm thu (theo mẫu đính kèm) là một phần không tách rời của Hợp đồng.
- 6.3 Trong thời gian thực hiện Hợp đồng, nếu phát sinh tranh chấp thì hai Bên sẽ cùng nhau giải quyết bằng thương lượng trên tinh thần bình đẳng, hợp tác, đôi Bên cùng có lợi. Thời gian tối đa thực hiện việc thỏa thuận giữa hai Bên là 02 (hai) tháng. Trường hợp không đạt được thỏa thuận, thì một trong các Bên đều có quyền yêu cầu Tòa án nhân dân cấp có thẩm quyền giải quyết. Phán quyết của Tòa có giá trị thi hành đối với các Bên. Án phí do Bên thua kiện chịu.
- 6.4 Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông; quy trình giao kết Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được niêm yết công khai tại các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông.
- 6.5 Tất cả các văn bản pháp luật hiện hành của Nhà nước Việt Nam có liên quan sẽ được dẫn chiếu để giải quyết tranh chấp (nếu có) trong Hợp đồng này.
- 6.6 Vị trí điểm kết cuối của mạng viễn thông công cộng là hộp đầu cáp cuối cùng lắp đặt tại nhà thuê bao hoặc là ranh giới lô đất thuộc quyền sử dụng của Bên A hoặc do Bên A thuê lại của Bên thứ ba. Điểm kết cuối mạng viễn thông công cộng phân định ranh giới trách nhiệm về kinh tế và kỹ thuật giữa Bên B với Bên A. Phạm vi từ điểm kết cuối về phía Bên nào thì Bên đó chịu trách nhiệm.
- 6.7 Mọi thắc mắc vui lòng liên hệ số tổng đài giải quyết thắc mắc, khiếu nại của người tiêu dùng là 18007116.
- 6.8 Hợp đồng này được làm thành 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau. Mỗi Bên giữ 01 (một) bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A ĐẠI DIỆN BÊN B PHÓ GIÁM ĐỐC

ĐINH VĂN ĐÔN