

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

- Căn cứ Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 ngày 23/11/2009;
- Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/04/2011 được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 81/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016;
- Căn cứ Luật Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng ngày 17/11/2010;
- Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011;
- Căn cứ Nghị định 72/2013/NĐ-CP ngày 15/07/2013 được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 27/2018/NĐ-CP ngày 01/3/2018;
- Căn cứ Thông tư 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 16/2018/TT-BTTTT ngày 05/12/2018;
- Căn cứ Nghị định 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016;
- Căn cứ Thông tư 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016;
- Căn cứ Luật Giao dịch điện tử và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Nghị định 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ;
- Căn cứ Nghị định 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 71/2022/NĐ-CP ngày 01/10/2022,;
- Căn cứ Thông tư 18/2016/TT-BTTTT ngày 28/6/2016,

Hợp Đồng¹ này được ký ngày: , giữa:

Bên sử dụng dịch vụ (Bên A):		
Người đại diện:		
Ngày sinh:	Địa chỉ:	
Số CMND/CCCD/Hộ chiếu:	Ngày cấp:	Tại:
Số tài khoản:	Tại ngân hàng:	
GCN ĐKKD số (dành cho DN):	Ngày cấp:	Cấp tại:
Email:	SĐT Giao dịch, liên hệ:	SĐT Liên hệ khác (nếu có):
Địa chỉ trên hóa đơn:		
Địa chỉ lắp đặt:		
Bên cung cấp dịch vụ (Bên B):		
Người đại diện:		Quyết định ủy quyền số:
Địa chỉ:		
SĐT: 1900 6600	Fax:	Mã số thuế:
Số tài khoản:	Tại ngân hàng:	
GCN ĐKKD số:	Ngày cấp:	Cấp tại:
Giấy phép cung cấp Dịch vụ Viễn thông số:	255/GP-CVT do Cục Viễn thông cấp ngày 07/11/2022	

¹ Đối với các nội dung để trống trong Hợp Đồng, ngoài phần thông tin riêng của các bên do mỗi bên tự điền, các nội dung để trống khác trong Hợp Đồng sẽ được bổ sung theo thỏa thuận cụ thể giữa hai bên tại thời điểm giao kết Hợp Đồng phù hợp với quy định của pháp luật.

Hai Bên thoả thuận ký Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ này (“**Hợp Đồng**”) với các điều khoản sau:

ĐIỀU 1: NỘI DUNG CUNG CẤP DỊCH VỤ

- 1.1.** Bên A đồng ý và đăng ký sử dụng các dịch vụ (“**Dịch Vụ**”) do Bên B cung cấp như được nêu tại Phụ lục Hợp đồng kèm theo Hợp Đồng này. Trường hợp Bên A đăng ký sử dụng dịch vụ truy nhập Internet, Bên A cam kết liên tục sử dụng Dịch Vụ này của Bên B và thanh toán đầy đủ cước sử dụng Dịch vụ cho Bên B trong thời hạn tối thiểu là 24 tháng kể từ ngày ký Hợp Đồng (“**Thời Hạn Cam Kết**”).

Trường hợp Bên A chấm dứt Hợp Đồng trước Thời Hạn Cam Kết, Bên A sẽ thực hiện nghĩa vụ theo quy định tại Điểm 5.1.3 Khoản 5.1 Điều 5 của Hợp Đồng.

- 1.2.** Thời điểm cung cấp Dịch Vụ là thời điểm Hợp Đồng này được ký kết và có thời hạn là 02 (hai) năm (“**Thời hạn**”). Khi Thời hạn của Hợp đồng kết thúc, nếu các Bên vẫn tiếp tục thực hiện Hợp Đồng mà không có bất kỳ yêu cầu thay đổi nào thì Hợp Đồng được tự động gia hạn thêm 02 (hai) năm và không hạn chế số lần tự động gia hạn.

- 1.3.** Trường hợp Bên A có nhu cầu thay đổi gói Dịch Vụ đã lựa chọn, chuyển đổi chủ sở hữu, tạm ngưng, khôi phục dịch vụ, thay đổi địa điểm sử dụng Dịch Vụ thì Bên A phải thông báo cho Bên B và có sự đồng ý của Bên B. Trường hợp Bên B có khả năng cung cấp theo nhu cầu thay đổi của Bên A, Bên A phải thanh toán phí chuyển đổi theo thực tế phát sinh (nếu có). Số tiền chuyển đổi này sẽ được quy định theo chính sách của Bên B theo từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật và sẽ được công bố công khai trên website <http://www.fpt.vn> để Bên A biết thông tin. Nếu Bên A không đồng ý thì có quyền chấm dứt Hợp Đồng theo các quy định tại Điều 5.1.2.

- 1.4.** Các Bên đồng ý thực hiện việc ký kết Hợp Đồng, các giao dịch liên quan đến các dịch vụ được cung cấp hoặc các thay đổi trong Hợp Đồng (ví dụ: đổi địa chỉ lắp đặt, tạm dừng hoặc khôi phục dịch vụ) này bằng phương thức giao dịch điện tử (ví dụ: tin nhắn, email, qua website <http://www.fpt.vn>, ứng dụng Hi FPT; gọi tắt là “**Phương thức giao dịch điện tử**”). Trường hợp Bên A có yêu cầu, Các Bên sẽ thực hiện các giao dịch bằng văn bản tại quầy của Bên B hoặc tại địa chỉ của Bên A. Để làm rõ, tất cả các phương thức giao dịch này là các phương thức giao dịch chính thức giữa hai Bên.

- 1.5.** Thông tin Trung tâm Chăm sóc Hỗ trợ Khách hàng của Bên B:

Địa chỉ: vui lòng xem chi tiết địa chỉ theo từng khu vực được niêm yết công khai trên website <http://www.fpt.vn>

Tổng đài hỗ trợ: 1900 6600; Email: hetrokhachhang@fpt.com.vn Website: <http://www.fpt.vn>

Ứng dụng trên thiết bị di động: Hi FPT

ĐIỀU 2: GIÁ DỊCH VỤ VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

- 2.1.** Giá Dịch Vụ được thông báo cho Khách hàng và được Hai Bên thống nhất bằng văn bản hoặc Phương thức giao dịch điện tử theo quy định pháp luật về giao dịch điện tử tại thời điểm ký kết Hợp Đồng.
- 2.2.** Trường hợp Bên A không sử dụng Dịch Vụ đầy đủ số ngày trong tháng hoàn tất thủ tục chấm dứt Hợp Đồng, giá sử dụng Dịch Vụ sẽ được tính trên số ngày Bên A thực tế sử dụng (trừ các gói Truyền hình phụ trợ sẽ được tính theo tháng sử dụng).

- 2.3.** Bên B sẽ gửi thông báo trực tiếp cho Bên A (qua địa chỉ email Bên A đăng ký tại Hợp Đồng hoặc hình thức khác như tin nhắn /gọi điện thoại/gửi văn bản) về những thay đổi về giá, tiền dịch vụ thu cước, thông tin gói Dịch Vụ (nếu có) cho Bên A 05 ngày trước ngày áp dụng. Nếu Bên A không đồng ý những thay đổi này, Bên A có quyền chấm dứt Hợp Đồng sau khi thực hiện các nghĩa vụ quy định tại Điều 5.1.
- 2.4.** Bên B gửi thông báo chi tiết cước (bằng Phương thức giao dịch điện tử/gọi điện thoại/gửi văn bản) cho Bên A để yêu cầu thanh toán tiền cước trước ngày 15 của tháng kế tiếp của tháng phát sinh cước, Bên A phải thanh toán tiền cước cho Bên B chậm nhất là 05 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên B. Quá thời hạn này mà Bên A chưa thanh toán hoặc thanh toán không đủ tiền cước, Bên B có quyền tạm dừng hoặc chấm dứt Hợp Đồng theo quy định tại Hợp đồng này.
- 2.5.** Hình thức thanh toán: Bên A lựa chọn thanh toán theo hình thức thanh toán quy định tại Phụ lục Hợp đồng.
- 2.6.** Khi Bên A hoàn tất thanh toán, Bên A tra cứu xác nhận thanh toán hoặc nhận hóa đơn điện tử bằng cách truy cập vào một trong các website <http://www.fpt.vn>, <https://fpt.vn/pay/>, <https://id.fpt.vn/> hoặc trên ứng dụng Hi FPT.

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

3.1. Quyền và nghĩa vụ chung:

- a. Được quyền yêu cầu Bên B cung cấp Dịch Vụ và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm cùng thông tin liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ theo quy định tại Điều 1 của Hợp Đồng và Phụ lục Hợp Đồng kèm theo;
- b. Được sử dụng Dịch Vụ, thuê các thiết bị đầu cuối thuê bao, bao gồm một hoặc một vài thiết bị sau (sau đây gọi chung là “**Thiết bị đầu cuối**”): Modem, router, Bộ giải mã truyền hình và các thiết bị đi kèm và được Bên B cung cấp thông tin đầy đủ khi ký Hợp Đồng theo đúng chất lượng và giá thỏa thuận trong Hợp Đồng này;
- c. Được quyền chấm dứt Hợp Đồng hoặc từ chối sử dụng một phần hay toàn bộ dịch vụ viễn thông phù hợp với quy định của Hợp Đồng;
- d. Được 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 của Bên B gây ra;
- e. Được đảm bảo bí mật thông tin cá nhân của Bên A ghi trong Hợp Đồng;
- f. Đảm bảo các thông tin mà Bên A cung cấp nêu tại Hợp Đồng này là đầy đủ và chính xác;
- g. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về Bên A như được ghi trong Hợp Đồng;
- h. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn tiền cước sử dụng Dịch Vụ và các loại phí, lệ phí đi kèm (nếu có) theo quy định tại Hợp Đồng, Phụ lục hợp đồng hoặc các văn bản thỏa thuận (nếu có).
- i. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi mình gây ra cho Bên B hoặc đại lý của Bên B;
- j. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin truyền, đưa và lưu trữ trên mạng viễn thông;
- k. Được quyền thiết kế, lắp đặt hoặc thuê tổ chức, cá nhân khác thiết kế, lắp đặt thiết bị mạng nội bộ trong phạm vi địa điểm mà mình sử dụng cho đến điểm kết cuối của mạng viễn thông của Bên B. Bên A không được tự ý lắp đặt và kết nối trực tiếp các thiết bị đặc biệt mà có khả năng gây ảnh hưởng đến khả năng cung cấp dịch vụ và chất lượng dịch vụ của Bên B;

- l. Không được sử dụng hạ tầng viễn thông của Bên B hoặc Dịch Vụ đã đăng ký để kinh doanh dịch vụ viễn thông dưới mọi hình thức; không được sử dụng gói Dịch Vụ cho cá nhân dùng cho đối tượng doanh nghiệp, tổ chức và ngược lại.
- m. Có trách nhiệm bảo quản hóa đơn, chứng từ thanh toán, các thiết bị kỹ thuật mà Bên B cho Bên A thuê;
- n. Tự chịu trách nhiệm về các giao dịch điện tử đã thực hiện với Bên B hoặc các giao dịch điện tử có liên quan đến Hợp Đồng này dưới mọi hình thức;
- o. Chịu trách nhiệm bảo mật tên truy cập và mật khẩu của mình, tự chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu để cho địa chỉ và quyền truy cập của mình bị người khác lợi dụng để thực hiện các hành động phạm pháp.

3.2. Quyền và nghĩa vụ đối với dịch vụ Internet:

- a. Không được sử dụng Dịch Vụ để đặt máy chủ lưu trữ các loại hình trò chơi trực tuyến;
- b. Cung cấp thông tin cần thiết và tạo điều kiện cho Bên B đo thử, kiểm tra lắp đặt mạng lưới và Thiết bị đầu cuối thuê bao mà Bên B cho Bên A thuê khi kết nối mạng Internet băng thông rộng.

3.3. Quyền và nghĩa vụ đối với dịch vụ Truyền hình Trả tiền:

- a. Không được sao chép, ghi lại để phát tán các nội dung truyền hình dưới bất kỳ hình thức nào và thực hiện các hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ khác của Bên B hoặc một bên thứ ba nào khác theo quy định của pháp luật Việt Nam trong quá trình sử dụng Dịch Vụ;
- b. Bên A được quyền chủ động sở hữu thiết bị đầu cuối (trừ trường hợp thiết bị đầu cuối và hoặc Bộ giải mã truyền hình do Bên B cung cấp cho Bên A theo Hợp Đồng này);
- c. Bên A được lựa chọn dịch vụ phát thanh, truyền hình quảng bá của các đơn vị cung cấp dịch vụ theo yêu cầu.

ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

4.1. Quyền và nghĩa vụ chung:

- a. Đảm bảo cung cấp Dịch Vụ cho Bên A, cho Bên A thuê Thiết bị đầu cuối theo đúng nội dung đã thỏa thuận, đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Bên A theo đúng chất lượng dịch vụ mà Bên B đã công bố và thường xuyên kiểm tra chất lượng Dịch Vụ;
- b. Chịu trách nhiệm cung cấp và giữ quyền sở hữu toàn bộ vật tư, thiết bị bao gồm dây thuê bao, đầu nối, cáp LAN... để phục vụ kết nối đường truyền dẫn từ tập điểm đến điểm kết nối cuối cùng của mạng viễn thông của Bên B là địa điểm sử dụng dịch vụ Internet của Bên A. Các vật tư, thiết bị này là một phần cấu thành nên mạng viễn thông của Bên B, Bên B có toàn quyền thu hồi khi Bên A ngừng sử dụng dịch vụ;
- c. Bảo mật thông tin của Bên A theo Hợp Đồng này, 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. 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;
- e. Trường hợp Bên A thông báo sự cố hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ, Bên B sẽ kịp thời kiểm tra, giải quyết. Khiếu nại của Bên A sẽ được xử lý theo thời hạn do pháp luật quy định kể từ ngày nhận được khiếu nại.

- f. Không được từ chối cung cấp Dịch Vụ, tạm dừng hoặc chấm dứt Hợp Đồng trừ trường hợp quy định tại Điều 2.4 và Điều 5.2 của Hợp Đồng và phù hợp với quy định tại Điều 26 của Luật Viễn thông hiện hành. 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 03 (ba) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp dịch vụ;
- g. Thông báo cho Bên A trong trường hợp Bên B ngừng kinh doanh Dịch Vụ ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh Dịch Vụ;
- h. Được quyền yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp các Dịch Vụ tại Hợp Đồng và Phụ lục Hợp đồng kèm theo.
- i. Được quyền yêu cầu Bên A thanh toán đầy đủ, đúng hạn tiền sử dụng Dịch Vụ và các khoản phải thanh toán theo quy định tại Hợp Đồng; Yêu cầu Bên A bồi thường các mất mát, hư hỏng của các thiết bị kỹ thuật mà Bên B cho Bên A thuê do lỗi của Bên A theo quy định của pháp luật (nếu có);
- j. Bên A đồng ý cho Bên B thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Bên A liên quan đến việc cung cấp và sử dụng Dịch Vụ được quy định tại Hợp Đồng này theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và quy định của pháp luật có liên quan;
- k. Bên B được phép chia sẻ thông tin của Bên A cho các doanh nghiệp viễn thông khác đã có thỏa thuận bằng văn bản với Bên B về việc trao đổi cung cấp thông tin liên quan đến người sử dụng dịch vụ viễn thông để phục vụ cho việc tính giá cước, lập hóa đơn và ngăn chặn hành vi trốn tránh thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng theo quy định tại Điểm b Khoản 4 Điều 6 của Luật Viễn thông hiện hành.
- l. Bên B đảm bảo cung cấp hóa đơn, chứng từ hợp lệ cho Bên A theo đúng quy định của pháp luật.

4.2. Quyền và nghĩa vụ đối với dịch vụ Internet:

Chịu trách nhiệm cài đặt, bảo trì dịch vụ và Thiết bị đầu cuối mà Bên B cho Bên A thuê.

4.3. Quyền và nghĩa vụ đối với dịch vụ Truyền hình Trả tiền:

- 4.3.1. Bên B được quyền thay đổi các thiết bị kỹ thuật (trừ thiết bị Bộ giải mã truyền hình) để phù hợp với hiện trạng sử dụng của Bên A khi Bên A đăng ký sử dụng thêm Bộ giải mã truyền hình hoặc chấm dứt dịch vụ trên một số Bộ giải mã truyền hình.
- 4.3.2. Bên B đảm bảo cung cấp các gói Dịch Vụ truyền hình theo các điều kiện phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành. Trong đó, Bên B đảm bảo Bên A được cung cấp gói dịch vụ cơ bản với các kênh chương trình cụ thể như sau:
 - (i) Kênh chương trình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của quốc gia: gồm 07 kênh theo quy định của pháp luật được cung cấp cho Bên A tại mọi thời điểm Bên A sử dụng dịch vụ;
 - (ii) Kênh chương trình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của địa phương: tại mọi thời điểm sử dụng Dịch Vụ, Bên A được cung cấp kênh chương trình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của địa phương theo địa bàn hành chính của Bên A;
 - (iii) Kênh chương trình nước ngoài và kênh chương trình trong nước khác: do Bên B quyết định và cung cấp tại từng thời điểm phù hợp với quy định của pháp luật về truyền hình trả tiền và các quy định nêu tại Khoản 4.3.4 Điều 4 của Hợp Đồng này.

- 4.3.3. Ngoài gói dịch vụ cơ bản theo quy định tại Khoản 4.3.2 trên đây, Bên B, tùy theo quyết định và khả năng của mình, có thể cung cấp các gói dịch vụ khác phù hợp với quy định của pháp luật và Bên A có quyền lựa chọn các gói dịch vụ mà Bên B cung cấp theo nhu cầu sử dụng của mình.
- 4.3.4. Thay đổi chi tiết dịch vụ Truyền hình Trả tiền
- a. Trong quá trình cung cấp dịch vụ, Bên B được thay đổi chi tiết dịch vụ theo quy định sau:
- (i) Bổ sung danh mục kênh chương trình truyền hình trong gói Dịch Vụ.
 - (ii) Thay đổi gói cước như giá gói, danh mục kênh chương trình truyền hình và các nội dung khác trong trường hợp có quy định của pháp luật hoặc quyết định, chỉ đạo, thủ tục của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không do lỗi của Bên B.
 - (iii) Thay đổi danh mục kênh chương trình truyền hình trong trường hợp: Đơn vị cấp quyền khai thác, sử dụng các kênh truyền hình dừng cấp quyền khai thác các kênh chương trình truyền hình cho Bên B.
 - (iv) Thay đổi danh mục kênh chương trình truyền hình trong gói Dịch Vụ trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng quy định tại Điều 6 của Hợp Đồng dẫn đến Bên B không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ theo quy định tại Hợp Đồng.
- b. Trong trường hợp phát sinh bất kỳ sự kiện thay đổi nào được quy định tại Điểm a Khoản 4.3.4 này, Bên B sẽ thông báo tới Bên A thông qua số điện thoại Bên A sử dụng để đăng ký Dịch Vụ hoặc email mà Bên A cung cấp nêu tại phần chủ thể của Hợp Đồng này. Ngoài ra, Bên B sẽ thông báo công khai các thay đổi trên website <http://www.fpt.vn> để Bên A biết thông tin. Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày Bên A nhận được thông báo của Bên B, nếu Bên A không có bất kỳ phản hồi nào về các nội dung thay đổi hoặc Bên A tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi kết thúc thời hạn nêu trên thì được xem là Bên A đồng ý với toàn bộ nội dung thay đổi của Bên B.
- c. Trong trường hợp Bên A phản hồi không đồng ý với các thay đổi của Bên B thì Bên A được quyền chấm dứt Hợp Đồng theo quy định tại Khoản 5.1.2 Điều 5 của Hợp Đồng.

ĐIỀU 5: TẠM DỪNG VÀ ĐƠN PHƯƠNG CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

5.1. Bên A tạm dừng hoặc chấm dứt Hợp Đồng

- 5.1.1. Bên A có quyền tạm dừng sử dụng một hoặc toàn bộ Dịch Vụ đã đăng ký sau khi thông báo cho Bên B trước 7 (bảy) ngày và thanh toán cước sử dụng Dịch Vụ cho thời gian đã sử dụng tính đến thời điểm tạm dừng.
- 5.1.2. Bên A có quyền chấm dứt một Dịch Vụ hoặc toàn bộ Dịch Vụ bằng thông báo cho Bên B sau khi thực hiện tất cả nghĩa vụ sau: (i) thanh toán tiền cước cho phần Dịch Vụ đã sử dụng; (ii) hoàn trả cho Bên B thiết bị do Bên B cho Bên A thuê (nếu làm mất hoặc làm hư hỏng thì phải bồi thường theo thiệt hại thực tế phát sinh).
- 5.1.3. Trường hợp Bên A tạm dừng hoặc chấm dứt trước thời hạn cam kết theo Hợp Đồng, ngoài nghĩa vụ quy định tại Điểm 5.1.2, Bên A có nghĩa vụ thanh toán chi phí lắp đặt ban đầu cho Bên B như quy định tại Phụ lục Hợp đồng (nếu có) và hoàn trả cho Bên B toàn bộ giá trị ưu đãi, khuyến mại mà Bên A được hưởng trong thời gian sử dụng Dịch Vụ (nếu có); Bên A được hoàn trả các khoản tiền trả trước chưa sử dụng sau khi đã khấu trừ các phần nghĩa vụ theo Hợp Đồng với Bên B.
- 5.1.4. *Điều khoản áp dụng riêng với dịch vụ truyền hình:*

Bên A tạm dừng hoặc chấm dứt Dịch Vụ truyền hình trên một phần hoặc toàn bộ số thiết bị Bộ giải mã truyền hình đã đăng ký sử dụng thì Bên A phải hoàn trả thiết bị Bộ giải mã truyền hình tạm

dừng/chấm dứt sử dụng Dịch Vụ đó cho Bên B hoặc thanh toán cho Bên B số tiền như quy định tại Phụ lục Hợp đồng;

5.2. Bên B tạm dừng hoặc chấm dứt Hợp Đồng

5.2.1. Bên B có quyền tạm dừng cung cấp một hoặc toàn bộ Dịch Vụ cho Bên A trong trường hợp sau:

- a. Bên A vi phạm một trong các quy định của pháp luật và/hoặc Hợp Đồng. Bên B sẽ xem xét cung cấp lại Dịch Vụ nếu Bên A khắc phục vi phạm trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên B;
- b. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoặc xảy ra sự kiện bất khả kháng theo quy định tại Điều 6 Hợp Đồng này;
- c. Bên B thực hiện nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới được công khai tại website <http://www.fpt.vn> và theo thông báo cho Bên A;

5.2.2. Khi tạm dừng cung cấp một hoặc nhiều Dịch Vụ, Bên B sẽ gửi thông báo qua tin nhắn điện thoại hoặc gửi email hoặc gửi văn bản đến địa chỉ của Bên A trước ít nhất 03 (ba) ngày làm việc (trừ trường hợp do Bên A nợ tiền thanh toán Dịch Vụ của Bên B) và Bên A không phải thanh toán tiền sử dụng Dịch Vụ bị tạm dừng trong khoảng thời gian tạm dừng này, tuy nhiên, Bên A vẫn đảm bảo hoàn tất nghĩa vụ thanh toán phần Dịch Vụ đã sử dụng đến thời điểm tạm dừng Dịch Vụ theo quy định tại Hợp Đồng này.

5.2.3. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt một hoặc toàn bộ Dịch Vụ ngay khi gửi thông báo cho Bên A trong các trường hợp sau:

- a. Phát hiện Bên A sử dụng Dịch Vụ đã đăng ký tại Hợp Đồng vào mục đích kinh doanh lại và/hoặc bằng bất kỳ mục đích nào khác nhằm phát sinh khoản thu trực tiếp từ Dịch Vụ cho Bên A và/hoặc Bên A sử dụng gói dịch vụ cho cá nhân dùng cho đối tượng doanh nghiệp, tổ chức và ngược lại.
- b. Phát hiện Bên A sử dụng Dịch Vụ đã đăng ký để đặt máy chủ lưu trữ các loại hình trò chơi trực tuyến;
- c. Bên A gây rối, phá hoại hệ thống thiết bị, cản trở việc cung cấp các Dịch Vụ của Bên B;
- d. Trong trường hợp Bên A sử dụng từ hai Dịch Vụ, hai hợp đồng trở lên, nếu Bên A không hoàn thành nghĩa vụ thanh toán cước cho một trong các Dịch Vụ, hợp đồng sử dụng theo quy định tại Điều 2.4 của Hợp Đồng này, Bên B có quyền tạm dừng hoặc chấm dứt cung cấp các Dịch Vụ, hợp đồng còn lại cho Bên A.
- e. Có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc xảy ra sự kiện bất khả kháng;
- f. Quá thời hạn tạm dừng ở mục a Điều 5.2.1 mà Bên A không khắc phục vi phạm;
- g. Khi Bên B thay đổi chính sách dẫn đến không cung cấp gói Dịch Vụ mà Bên A đã đăng ký và Bên A không đồng ý chuyển đổi sang gói Dịch Vụ khác trong vòng 07 ngày kể từ ngày Bên A nhận được thông báo từ Bên B.
- h. Bên A vi phạm Điều 3.3 của Hợp Đồng này.
- i. Việc cung cấp Dịch Vụ được cơ quan quản lý chuyên ngành về viễn thông xác nhận bằng văn bản là không khả thi về kinh tế - kỹ thuật;

5.2.4. Khi Bên B chấm dứt một hoặc nhiều Dịch Vụ, Bên A phải thực hiện tất cả các nghĩa vụ sau: (i) thanh toán tiền cước sử dụng Dịch Vụ bị chấm dứt tính tới ngày chấm dứt; (ii) hoàn trả Bên B thiết bị mà Bên B cho thuê (nếu làm mất hoặc hư hỏng thì phải bồi thường theo thực tế phát sinh); (iii)

thanh toán tiền bồi thường hoặc vi phạm Hợp Đồng (nếu có). Bên A được hoàn trả các khoản tiền trả trước chưa sử dụng sau khi đã khấu trừ các phần nghĩa vụ theo Hợp Đồng với Bên B.

ĐIỀU 6: SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

- 6.1.** Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm các sự kiện chiến tranh, sự thay đổi của pháp luật và chính sách của Nhà nước, đình công, các thiên tai, đứt cáp quang, các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không phải do lỗi của Bên B.
- 6.2.** Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên phải tạm ngừng thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ của mình theo quy định trong Hợp Đồng không phải bồi thường thiệt hại cho Bên còn lại nhưng có trách nhiệm gửi thông báo bằng văn bản hoặc Phương thức giao dịch điện tử cho Bên kia và áp dụng mọi biện pháp cần thiết để giảm bớt ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng đến việc thực hiện nghĩa vụ theo Hợp Đồng.
- 6.3.** Nếu sự kiện bất khả kháng không thể khắc phục trong vòng 30 (ba mươi) ngày, thì một Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng bằng văn bản hoặc Phương thức giao dịch điện tử ít nhất 30 ngày trước thời điểm dự định chấm dứt.

ĐIỀU 7: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- 7.1.** Các Bên thỏa thuận Hợp Đồng chỉ có hiệu lực kể từ khi Hai Bên đã ký vào Hợp Đồng và Bên A nhận xác nhận thanh toán tiền lắp đặt và/hoặc tiền sử dụng dịch vụ (áp dụng trong trường hợp hai Bên thỏa thuận thanh toán khoản này tại thời điểm ký kết Hợp Đồng) qua tin nhắn /email/phiếu thu/hóa đơn hợp lệ do Bên B cung cấp.
- 7.2.** Màu in của Hợp Đồng có thể thay đổi nhưng đảm bảo nền giấy và màu mực tương phản nhau theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- 7.3.** Nếu có tranh chấp xảy ra thì Hai Bên sẽ giải quyết thông qua thương lượng. Thời gian thương lượng tối đa là trong 20 ngày làm việc kể từ khi phát sinh tranh chấp hoặc theo thỏa thuận giữa hai bên. Trong trường hợp không thương lượng được, một trong các Bên có quyền yêu cầu toà án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật.
- 7.4.** Hợp Đồng này có thể được lập và ký thành nhiều bản, mỗi bản đều được xem là bản gốc và có giá trị pháp lý như nhau. Trường hợp Hợp Đồng được ký kết bằng Phương thức giao dịch điện tử theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, bản điện tử của Hợp Đồng sẽ có giá trị pháp lý đầy đủ như bản gốc.

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký và ghi rõ họ tên)

Ký bởi: NGUYỄN THÀNH LONG

Ký ngày: 29/09/2024 09:55:11

Phương thức giao dịch: xác nhận bằng mã OTP gửi qua số điện thoại 0816031345

PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG

(Kèm Theo Hợp đồng Cung cấp và Sử dụng Dịch vụ

số: . ký ngày:)

Phụ lục Hợp đồng¹ này được ký ngày giữa Hai Bên với các điều khoản sau:

Điều 1. Bên A lựa chọn nội dung dịch vụ do Bên B cung cấp như sau:

1.1. Bên A đồng ý sử dụng các dịch vụ (“**Dịch Vụ**”)² sau:

☐

Dịch vụ truy nhập Internet:

Bên A lựa chọn gói dịch vụ như sau:

(Tốc độ tải lên/tải xuống tối đa của đường truyền truy nhập Internet mà bên B cung cấp:

)

Tốc độ tải lên/tải xuống tối đa thực tế được xác định theo năng lực của thiết bị đầu cuối hoặc thiết bị sử dụng truy cập Internet của bên A, nhưng không quá tốc độ ở trên.

Gói tính cước:

Mô tả dịch vụ và chất lượng dịch vụ truy nhập Internet được diễn giải và công bố công khai trên website <http://www.fpt.vn> và được Bên B cung cấp cho Bên A trước khi ký kết Hợp đồng.

☐

Dịch vụ Truyền hình Trả tiền (FPT Play)

Bên A lựa chọn gói Dịch Vụ như sau:

Gói tính cước:

Chi tiết gói Dịch Vụ tại thời điểm ký kết:

- Mô tả dịch vụ và chất lượng dịch vụ truyền hình được diễn giải và công bố công khai trên website <http://www.fpt.vn> và được Bên B cung cấp cho Bên A trước khi ký kết Hợp đồng.
- Danh sách kênh chương trình của gói Dịch Vụ: được quy định tại Danh mục kênh chương trình kèm theo Phụ lục này.

☐

Dịch vụ khác:

☐

Ngoài các Dịch Vụ nêu trên, trường hợp Bên A đăng ký sử dụng Dịch vụ truy nhập Internet, Bên A đồng ý thuê và Bên B đồng ý cho Bên A thuê **Thiết bị đầu cuối**. Giá cả cho thuê Thiết bị đầu cuối mà Bên B cho Bên A thuê được diễn giải và công bố công khai trên website <http://www.fpt.vn> và được Bên B cung cấp trực tiếp cho Bên A đầy đủ khi ký Hợp Đồng.

1.2. Địa chỉ lắp đặt Dịch Vụ:

1.3. Giá Dịch Vụ:

- Tổng Giá Dịch Vụ tại thời điểm ký kết: VNĐ
Giá chi tiết từng Dịch Vụ: Theo thông tin đơn hàng đã cung cấp cho Bên A. Bảng thông tin đơn hàng là một phần không tách rời của Hợp đồng.
- Các chi phí khác (nếu có): Được diễn giải và công bố công khai trên website <http://www.fpt.vn> tại từng thời điểm

Điều 2. Hình thức thanh toán

2.1. Bên A lựa chọn hình thức thanh toán sau:

2.2. Trước khi hết thời hạn sử dụng gói dịch vụ, Bên B sẽ có thông báo cho Bên A về việc kết thúc thời hạn sử dụng dịch vụ. Trường hợp Bên A không gia hạn sử dụng gói dịch vụ đó và không có thông báo về việc chấm dứt dịch vụ thì được xem là Bên A đồng ý chuyển đổi sang gói Dịch Vụ

¹ Đối với các nội dung để trống trong Phụ lục Hợp đồng, ngoài phần thông tin riêng của các bên do mỗi bên tự điền, các nội dung để trống khác trong Phụ lục Hợp đồng sẽ được bổ sung theo thỏa thuận cụ thể giữa hai bên tại thời điểm giao kết Hợp Đồng và Phụ lục Hợp đồng phù hợp với quy định của pháp luật.

² Tên gói Dịch Vụ có thể thay đổi tùy từng thời điểm theo chính sách của Bên B và sẽ được công bố công khai để Bên A chủ động biết thông tin.

(là gói dịch vụ bao gồm các dịch vụ với giá cước, chất lượng và mô tả dịch vụ giống với gói Dịch Vụ mà Bên A đã đăng ký theo Hợp đồng nhưng có hình thức thanh toán hàng tháng) bao gồm các dịch vụ kèm theo đã được Bên A đăng ký sử dụng. Bên A tra cứu xác nhận thanh toán hoặc nhận hóa đơn điện tử bằng cách truy cập vào một trong các website <http://www.fpt.vn>, <https://fpt.vn/pay/>, <https://id.fpt.vn/> hoặc trên ứng dụng Hi FPT.

Điều 3. Bảo đảm thực hiện Hợp Đồng

- 3.1. Số tiền là: VNĐ
- Trường hợp Bên A vi phạm thời hạn cam kết sử dụng Dịch Vụ hoặc không thanh toán các khoản tiền theo Hợp Đồng, Bên B được quyền tự động khấu trừ khoản tiền bảo đảm thực hiện hợp đồng này vào các khoản phải thanh toán của Bên A. Trường hợp Bên A đã sử dụng và thanh toán đầy đủ theo thời hạn cam kết, số tiền bảo đảm thực hiện hợp đồng này sẽ được hoàn trả cho Bên A VNĐ/tháng tính từ tháng đầu tiên sau khi hết thời hạn cam kết sử dụng cho đến khi hết số tiền bảo đảm trên.
- 3.2. Trong trường hợp Bên A chấm dứt Hợp Đồng, Bên A sẽ được hoàn trả số tiền bảo đảm còn lại sau khi đã hoàn tất thủ tục thanh lý với Bên B.

Điều 4. Hoàn trả thiết bị trong trường hợp Bên A chấm dứt Hợp Đồng

- 4.1. Bên A cam kết sử dụng dịch vụ Internet đã đăng ký theo đúng thời hạn cam kết sử dụng Dịch Vụ tối thiểu quy định tại Điều 1.1 của Hợp Đồng.
- 4.2. Trường hợp Bên A chỉ sử dụng dịch vụ Internet và muốn tạm ngưng/chấm dứt Hợp Đồng thì Bên A phải hoàn trả cho Bên B các Thiết bị đầu cuối và các thiết bị, vật tư khác thuộc sở hữu của Bên B.
- 4.3. Trường hợp Bên A sử dụng Truyền hình FPT (FPT Play) và muốn tạm ngưng/chấm dứt Hợp Đồng thì Bên A phải hoàn trả thiết bị Bộ giải mã truyền hình hoặc bồi thường số tiền 550,000 VNĐ/Bộ giải mã truyền hình nếu Bên A không hoàn trả thiết bị cho Bên B hoặc hoàn trả thiết bị trong tình trạng bị hư hỏng. Bên B không có nghĩa vụ thanh toán hoặc hoàn trả cho Bên A bất kỳ khoản tiền nào mà Bên A đã thanh toán cho thiết bị Bộ giải mã truyền hình. Giá trị thanh toán tiền thiết bị sẽ theo giá niêm yết thiết bị của Bên B tại website <http://www.fpt.vn> hoặc tại quầy giao dịch và được cung cấp cho Bên A khi ký Hợp đồng.

Điều 5. Bảo quản và thu hồi thiết bị

- 5.1. Thiết bị đầu cuối, vật tư thiết bị mà Bên B đã lắp đặt để phục vụ kết nối đường truyền dẫn từ tập điểm đến điểm kết nối cuối cùng của mạng viễn thông của Bên B là địa điểm sử dụng dịch vụ Internet của Bên A là tài sản của Bên B và sẽ được thu hồi khi hợp đồng giữa Bên B và Bên A chấm dứt.
- 5.2. Trong trường hợp Thiết bị đầu cuối bị mất hoặc bị hư hỏng do lỗi của Bên A, thì Bên A phải thanh toán cho Bên B giá trị của thiết bị theo giá niêm yết thiết bị của Bên B tại website <http://www.fpt.vn> hoặc tại quầy giao dịch và được cung cấp cho Bên A khi ký Hợp Đồng.
- 5.3. Đối với thiết bị do Bên A tự trang bị, thiết bị của Bên A phải tương thích với thiết bị của Bên B và Bên B sẽ không chịu trách nhiệm bảo hành thiết bị cho Bên A trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.

Điều 6. Số bản

Phụ lục Hợp đồng này có thể được lập và ký thành nhiều bản, mỗi bản đều được xem là bản gốc và có giá trị pháp lý như nhau. Trường hợp Phụ lục Hợp đồng được ký kết bằng Phương thức giao dịch điện tử theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, bản điện tử của Phụ lục Hợp đồng sẽ có giá trị pháp lý đầy đủ như bản gốc.

CHÍNH SÁCH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Công ty cổ phần Viễn thông FPT (“**FPT Telecom**”) xây dựng Chính sách Xử lý Dữ Liệu Cá Nhân này (“**Chính sách**”) để Quý Khách hàng hiểu rõ hơn về mục đích, phạm vi thông tin mà chúng tôi xử lý, các biện pháp chúng tôi áp dụng để bảo vệ thông tin và quyền của Quý Khách hàng đối với các hoạt động này.

Chính sách này là một phần không thể tách rời của bản Hợp đồng, Điều khoản sử dụng, Chính sách và các thỏa thuận sử dụng khác của FPT Telecom, được công bố trên các Kênh giao dịch của FPT Telecom trong từng thời kỳ.

Điều 1. Định Nghĩa

- 1.1. **FPT Telecom:** là Công ty cổ phần Viễn thông FPT, mã số thuế 0101778163. Trụ sở chính tại Tầng 2, Tòa nhà FPT Cầu Giấy, Số 17 Phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Tp. Hà Nội, Việt Nam.
- 1.2. **Khách hàng:** là Khách hàng cá nhân, với thông tin cung cấp cho FPT Telecom khi đăng ký, sử dụng Dịch vụ viễn thông của FPT Telecom.
- 1.3. **Dữ liệu cá nhân:** là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
- 1.4. **Dữ liệu cá nhân cơ bản** bao gồm:
 - (a) Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
 - (b) Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
 - (c) Giới tính;
 - (d) Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;
 - (e) Quốc tịch;
 - (f) Hình ảnh của cá nhân;
 - (g) Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế;
 - (h) Tình trạng hôn nhân;
 - (i) Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);
 - (j) Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng;

- (k) Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
 - (l) Các dữ liệu khác theo quy định pháp luật hiện hành.
- 1.5. **Dữ liệu cá nhân nhạy cảm** dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của cá nhân mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân gồm:
- (a) Quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo;
 - (b) Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu;
 - (c) Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
 - (d) Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;
 - (e) Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân;
 - (f) Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
 - (g) Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
 - (h) Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;
 - (i) Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;
 - (j) Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.
- 1.6. **Bảo vệ dữ liệu cá nhân:** là hoạt động phòng ngừa, phát hiện, ngăn chặn, xử lý hành vi vi phạm liên quan đến dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.
- 1.7. **Xử lý dữ liệu cá nhân:** là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.
- 1.8. **Kênh giao dịch FPT Telecom:** bao gồm Kênh giao dịch điện tử FPT Telecom (website fpt.vn, zalo,) hoặc các Kênh giao dịch khác tùy theo từng thời kỳ do FPT Telecom cung cấp cho Khách hàng.

Điều 2. Loại Dữ Liệu Được Xử Lý

2.1. FPT Telecom xử lý các loại Dữ liệu cá nhân sau đây của Khách hàng:

- (a) Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
- (b) Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
- (c) Giới tính;
- (d) Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;
- (e) Quốc tịch;
- (f) Hình ảnh của cá nhân, bao gồm cả hình ảnh Khách hàng cung cấp khi đăng ký sử dụng dịch vụ, hình ảnh Khách hàng đăng tải trên ứng dụng/website của FPT trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- (g) Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế;
- (h) Tình trạng hôn nhân;
- (i) Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);
- (j) Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng;
- (k) Các dữ liệu về hành vi tiêu dùng viễn thông: call, sms, data, vas;
- (l) Cấu hình điện thoại, thông tin phiên bản của các ứng dụng trên điện thoại;
- (m) Dữ liệu cá nhân nhạy cảm bao gồm: Thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về giao dịch.

2.2. Các Dữ liệu cá nhân được xử lý bao gồm các dữ liệu Khách hàng cung cấp cho FPT Telecom khi đăng ký sử dụng dịch vụ và cả dữ liệu phát sinh trong quá trình Khách hàng sử dụng dịch vụ của FPT Telecom.

Điều 3. Nguyên Tắc Bảo Mật Dữ Liệu Của FPT Telecom

- 3.1. Dữ liệu cá nhân của Khách hàng được cam kết bảo mật tối đa theo quy định của FPT Telecom và quy định của pháp luật. Việc xử lý Dữ liệu cá nhân của mỗi Khách hàng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- 3.2. FPT Telecom không sử dụng, chuyển giao, cung cấp hay chia sẻ cho bên thứ ba nào về Dữ liệu cá nhân của Khách hàng khi không có sự đồng ý của Khách hàng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- 3.3. Các nguyên tắc khác theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 4. Mục Đích Xử Lý

- 4.1. Khách hàng đồng ý cho phép FPT Telecom xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng và chia sẻ kết quả xử lý dữ liệu cho các mục đích sau:
- a) Hỗ trợ Khách hàng, cập nhật thông tin Khách hàng khi mua, sử dụng sản phẩm, dịch vụ do FPT Telecom hoặc đối tác của FPT Telecom cung cấp.
 - b) Cung cấp sản phẩm, dịch vụ của FPT Telecom, sản phẩm, dịch vụ FPT Telecom hợp tác với đối tác cho Khách hàng.
 - c) Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại, nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới.
 - d) Nghiên cứu, phát triển các dịch vụ mới và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ phù hợp cho Khách hàng.
 - e) Kinh doanh dịch vụ tiếp thị, giới thiệu sản phẩm quảng cáo.
 - f) Đánh giá để cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ mà FPT Telecom cung cấp cho khách hàng.
 - g) Điều tra, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng.
- 4.2. Trường hợp cần xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho các mục đích khác hoặc theo yêu cầu của Khách hàng, FPT Telecom sẽ thông báo cho Khách hàng thông qua các Kênh giao dịch của FPT Telecom để Khách hàng thể hiện sự đồng ý trước khi thực hiện.

Điều 5. Tổ Chức Được Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân

- 5.1. Công ty cổ phần Viễn thông FPT, mã số thuế 0101778163. Trụ sở chính tại Tầng 2, Tòa nhà FPT Cầu Giấy, Số 17 Phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Tp. Hà Nội, Việt Nam.
- 5.2. Trong trường hợp có sự tham gia của các tổ chức xử lý dữ liệu cá nhân khác, Khách hàng đồng ý FPT Telecom sẽ thông báo cho Khách hàng thông qua các Kênh giao dịch của FPT Telecom trước khi FPT Telecom thực hiện.

Điều 6. Quyền Của Khách Hàng

- 6.1. Khách hàng có quyền được biết về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
- 6.2. Khách hàng được đồng ý hoặc không đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp luật có quy định khác.
- 6.3. Khách hàng được quyền truy cập để xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của mình bằng văn bản gửi đến FPT Telecom, trừ trường hợp luật có quy định khác.

- 6.4. Khách hàng có quyền rút lại sự đồng ý của mình bằng văn bản gửi đến FPT Telecom, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Việc rút lại sự đồng ý không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý dữ liệu đã được Khách hàng đồng ý với FPT Telecom trước khi rút lại sự đồng ý.

- 6.5. Khách hàng được quyền xóa hoặc yêu cầu xóa dữ liệu cá nhân của mình bằng văn bản gửi đến FPT Telecom, trừ trường hợp luật có quy định khác.

- 6.6. Khách hàng được quyền yêu cầu hạn chế xử lý Dữ liệu cá nhân của mình bằng văn bản gửi đến FPT Telecom, trừ trường hợp luật có quy định khác.

Việc hạn chế xử lý dữ liệu sẽ được FPT Telecom thực hiện trong 72 giờ sau khi có yêu cầu của Khách hàng, với toàn bộ Dữ liệu cá nhân mà Khách hàng yêu cầu hạn chế, trừ trường hợp luật có quy định khác.

- 6.7. Khách hàng được quyền yêu cầu FPT Telecom cung cấp cho bản thân Dữ liệu cá nhân của mình bằng văn bản gửi đến FPT Telecom, trừ trường hợp luật có quy định khác.

- 6.8. Khách hàng được quyền phản đối FPT Telecom, Tổ chức được xử lý dữ liệu cá nhân quy định tại Điều 5 Chính sách này xử lý dữ liệu cá nhân của mình bằng văn bản gửi đến FPT Telecom nhằm ngăn chặn hoặc hạn chế tiết lộ Dữ liệu cá nhân hoặc sử dụng cho mục đích quảng cáo, tiếp thị, trừ trường hợp luật có quy định khác.

FPT Telecom sẽ thực hiện yêu cầu của Khách hàng trong 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu, trừ trường hợp luật có quy định khác.

- 6.9. Khách hàng có quyền khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện theo quy định của pháp luật.

- 6.10. Khách hàng có quyền yêu cầu bồi thường đối với thiệt hại thực tế theo quy định của pháp luật nếu FPT Telecom có hành vi vi phạm quy định về bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc luật có quy định khác.

- 6.11. Khách hàng có quyền tự bảo vệ theo quy định của Bộ luật Dân sự, luật khác có liên quan, hoặc yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thực hiện các phương thức bảo vệ quyền dân sự theo quy định tại Điều 11 Bộ luật Dân sự.

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

- 6.13. Phương thức thực hiện quyền: bằng văn bản gửi đến FPT Telecom hoặc gọi tới số đường dây nóng 19006600 hoặc gửi email theo địa chỉ hotrokhachhang@fpt.com.vn để được hướng dẫn.

Điều 7. Nghĩa vụ Của Khách Hàng

- 7.1. Tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định, hướng dẫn của FPT Telecom liên quan đến xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

- 7.2. Cung cấp đầy đủ, trung thực, chính xác Dữ liệu cá nhân, các thông tin khác theo yêu cầu của FPT Telecom khi đăng ký và sử dụng dịch vụ của FPT Telecom và khi có thay đổi về các thông tin này. FPT Telecom sẽ tiến hành bảo mật Dữ liệu cá nhân của Khách hàng căn cứ trên thông

tin Khách hàng đã đăng ký, do đó nếu có bất kỳ thông tin sai lệch nào FPT Telecom sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp thông tin đó làm ảnh hưởng hoặc hạn chế quyền lợi của Khách hàng. Trường hợp không thông báo, nếu có phát sinh rủi ro, tổn thất thì Khách hàng chịu trách nhiệm về những sai sót hay hành vi lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ do lỗi của mình hoặc do không cung cấp đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời sự thay đổi thông tin; bao gồm cả thiệt hại về tài chính, chi phí phát sinh do thông tin cung cấp sai hoặc không thống nhất.

- 7.3. Phối hợp với FPT Telecom, cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bên thứ ba trong trường hợp phát sinh các vấn đề ảnh hưởng đến tính bảo mật Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.
- 7.4. Tự bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình; chủ động áp dụng các biện pháp nhằm bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình trong quá trình sử dụng dịch vụ của FPT Telecom; thông báo kịp thời cho FPT Telecom khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn về Dữ liệu cá nhân của mình hoặc nghi ngờ Dữ liệu cá nhân của mình đang bị xâm phạm.
- 7.5. Tự chịu trách nhiệm đối với những thông tin, dữ liệu, chấp thuận mà mình tạo lập, cung cấp trên môi trường mạng; tự chịu trách nhiệm trong trường hợp dữ liệu cá nhân bị rò rỉ, xâm phạm do lỗi của mình.
- 7.6. Thường xuyên cập nhật các Quy định, Chính sách bảo vệ Dữ liệu cá nhân của FPT Telecom trong từng thời kỳ được thông báo tới Khách hàng hoặc đăng tải trên Kênh giao dịch của FPT Telecom. Thực hiện các hành động theo hướng dẫn của FPT Telecom để thể hiện rõ việc chấp thuận hoặc không chấp thuận đối với các mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân mà FPT Telecom thông báo tới Khách hàng trong từng thời kỳ.
- 7.7. Tôn trọng, bảo vệ dữ liệu cá nhân của người khác.
- 7.8. Tham gia tuyên truyền, phổ biến kỹ năng bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- 7.9. Các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền của FPT Telecom

- 8.1. Xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo đúng mục đích, phạm vi và các nội dung khác đã thỏa thuận với Khách hàng và/hoặc được Khách hàng đồng ý.
- 8.2. Được phép sửa đổi, bổ sung nội dung hoặc thay thế Chính sách này theo từng thời kỳ và bảo đảm Khách hàng được thông báo thông qua các Kênh giao dịch của FPT Telecom trước khi áp dụng. Nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, thực hiện, giao kết các giao dịch với FPT Telecom sau thời điểm FPT Telecom thông báo được hiểu là Khách hàng chấp nhận toàn bộ các sửa đổi, bổ sung, thay thế Chính sách này của FPT Telecom.
- 8.3. Có quyền từ chối những yêu cầu không hợp pháp của Khách hàng.
- 8.4. Quyết định áp dụng các biện pháp phù hợp để bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.
- 8.5. Được miễn trừ mọi nghĩa vụ và trách nhiệm về các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình Xử lý dữ liệu cá nhân, bao gồm nhưng không giới hạn thất thoát dữ liệu do lỗi hệ thống, do các nguyên nhân khách quan nằm ngoài tầm kiểm soát của FPT Telecom.

8.6. Các quyền khác được quy định tại Chính sách này và theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Nghĩa vụ của FPT

- 9.1. Tuân thủ các quy định của pháp luật trong quá trình xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng.
- 9.2. Áp dụng các biện pháp bảo mật thông tin phù hợp để tránh việc truy cập, thay đổi, sử dụng, tiết lộ trái phép dữ liệu cá nhân của Khách hàng.
- 9.3. Thực hiện đúng theo các yêu cầu hợp pháp của Khách hàng liên quan đến Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.
- 9.4. Bảo đảm có cơ chế cho phép Khách hàng thực hiện các quyền liên quan đến Dữ liệu cá nhân của mình.
- 9.5. Phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác để giảm thiểu tối đa thiệt hại khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật đối với Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.
- 9.6. Các nghĩa vụ khác được quy định tại Chính sách này và theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Cách Thức Xử Lý Dữ Liệu

FPT Telecom áp dụng một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

Điều 11. Hậu Quả, Thiệt Hại Không Mong Muốn Có Khả Năng Xảy Ra

- 11.1. FPT Telecom sử dụng nhiều công nghệ bảo mật thông tin khác nhau nhằm bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng không bị truy lục, sử dụng hoặc chia sẻ ngoài ý muốn. Tuy nhiên, không một dữ liệu nào có thể được bảo mật 100%. Do vậy, FPT Telecom cam kết sẽ bảo mật một cách tối đa Dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

Một số hậu quả, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra bao gồm nhưng không giới hạn:

- (a) Lỗi phần cứng, phần mềm trong quá trình xử lý dữ liệu làm mất dữ liệu của Khách hàng;
 - (b) Lỗ hổng bảo mật nằm ngoài khả năng kiểm soát của FPT Telecom, hệ thống bị hacker tấn công gây lộ lọt dữ liệu;
 - (c) Khách hàng tự làm lộ lọt dữ liệu cá nhân do: bất cẩn hoặc bị lừa đảo; truy cập các website/tải các ứng dụng có chứa phần mềm độc hại...
- 11.2. FPT Telecom khuyến cáo Khách hàng bảo mật các thông tin liên quan đến mật khẩu đăng nhập vào tài khoản của Khách hàng, mã OTP và không chia sẻ mật khẩu đăng nhập, mã OTP này với bất kỳ người nào khác.

- 11.3. Khách hàng nên bảo quản thiết bị điện tử trong quá trình sử dụng, Khách hàng nên khóa, đăng xuất, hoặc thoát khỏi tài khoản trên website hoặc Ứng dụng của FPT Telecom khi không có nhu cầu sử dụng nữa.
- 11.4. Trong trường hợp máy chủ lưu trữ dữ liệu bị hacker tấn công dẫn đến mất mát Dữ liệu cá nhân của Khách hàng, FPT Telecom sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho Khách hàng được biết.

Điều 12. Điều Khoản Chung

- 12.1. Chính sách này có hiệu lực từ ngày 01/07/2023. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng, Chính sách này có thể được sửa đổi theo từng thời kỳ và được thông báo tới Khách hàng thông qua các Kênh giao dịch của FPT Telecom trước khi áp dụng. Những thay đổi và thời điểm có hiệu lực sẽ được cập nhật và công bố tại các Kênh giao dịch và các kênh khác của FPT Telecom. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ sau thời hạn thông báo về các nội dung sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ đồng nghĩa với việc Khách hàng đã chấp nhận các nội dung sửa đổi, bổ sung đó.
- 12.2. Khách hàng đã biết rõ và đồng ý bản Chính sách này cũng là Thông báo xử lý dữ liệu cá nhân quy định tại Điều 13 Nghị định 13/NĐ-CP/2023 và được sửa đổi, bổ sung trong từng thời kỳ trước khi FPT Telecom tiến hành Xử lý dữ liệu cá nhân. Theo đó, FPT Telecom không cần thực hiện thêm bất kỳ biện pháp nào khác nhằm mục đích thông báo việc Xử lý dữ liệu cá nhân cho Khách hàng.
- 12.3. Khách hàng cam kết thực hiện nghiêm túc các quy định tại Chính sách này. Các vấn đề chưa được quy định, các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của pháp luật, hướng dẫn của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và/hoặc các sửa đổi, bổ sung Chính sách này được FPT Telecom thông báo cho khách hàng trong từng thời kỳ.
- 12.4. Chính sách này được giao kết trên cơ sở thiện chí giữa FPT Telecom và Khách hàng. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh tranh chấp, các Bên sẽ chủ động giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trường hợp hòa giải không thành, tranh chấp sẽ được đưa ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.
- 12.5. Khách hàng đã đọc kỹ, hiểu rõ các quyền và nghĩa vụ và đồng ý với toàn bộ nội dung của bản Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân này.