



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT HÌNH THỨC TRẢ TRƯỚC

(“Điều kiện giao dịch chung”)

Căn cứ:

- Bộ luật Dân sự ngày 24 tháng 11 năm 2015;
- Luật Viễn thông ngày 24 tháng 11 năm 2023;
- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 06 năm 2023;
- Nghị định số 163/2024/NĐ-CP ngày 24 tháng 12 năm 2024 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Viễn thông;
- Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 05 năm 2024 quy định chi tiết một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân;
- Văn bản chấp nhận đăng ký hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung số⁽¹⁾ ngày⁽¹⁾ của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia – Bộ Công thương.

Thông tin về doanh nghiệp cung cấp dịch vụ (sau đây gọi tắt là “Doanh nghiệp”)

- Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN BÁN LẺ KỸ THUẬT SỐ FPT
- Người đại diện: Ông Hoàng Trung Kiên - Chức danh: Tổng Giám Đốc
- Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông di động số 135/GP-CVT ngày 30 tháng 5 năm 2023
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0311609355 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh cấp
- Địa chỉ trụ sở chính: 261 – 263 Khánh Hội, Phường Vĩnh Hội, Thành phố Hồ Chí Minh
- Số điện thoại: 02873023456

Điều 1. Đối tượng áp dụng

Khách hàng là cá nhân/tổ chức đăng ký sử dụng thuê bao di động hình thức trả trước (sau đây gọi tắt là “Khách hàng”).

Điều 2. Dịch vụ viễn thông cung cấp

Loại hình dịch vụ: Dịch vụ viễn thông di động mặt đất hình thức trả trước (sau đây gọi tắt là “Dịch vụ”).

Chi tiết về Dịch vụ, gói Dịch vụ cung cấp được Doanh nghiệp niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, website fptshop.com.vn và được cung cấp cho Khách hàng trước khi ký kết Hợp đồng.

Điều 3. Cách thức kích hoạt, điều kiện sử dụng Dịch vụ

1. Cách thức kích hoạt Dịch vụ: Khách hàng xuất trình các giấy tờ theo quy định của pháp luật khi hòa mạng và ký vào Hợp đồng cung cấp và sử dụng Dịch vụ viễn thông di động mặt đất hình thức trả trước (sau đây gọi tắt là “Hợp đồng”) theo đúng Điều kiện giao dịch chung này

⁽¹⁾ Thông tin mục này sẽ được điền theo thông tin văn bản chấp nhận Điều kiện giao dịch chung được Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia - Bộ Công thương ban hành.

và Quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu niêm yết công khai tại website fptshop.com.vn và cung cấp cho Khách hàng trước khi ký kết Hợp đồng.

2. Thời hạn sử dụng Dịch vụ: Hợp đồng có hiệu lực từ ngày ký, không xác định thời hạn, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc chấm dứt theo quy định pháp luật. Trường hợp một trong hai bên đơn phương chấm dứt Hợp đồng thì Hợp đồng có thời hạn đến thời điểm hai bên thanh lý Hợp đồng.
3. Điều kiện sử dụng Dịch vụ và các dịch vụ giá trị gia tăng khác: Khách hàng cung cấp các thông tin theo Hợp đồng và xác nhận, đảm bảo các thông tin đã cung cấp là chính xác.
4. Hợp đồng được điều chỉnh bởi quy định của pháp luật Việt Nam. Mọi tranh chấp liên quan đến Hợp đồng sẽ được các bên giải quyết thông qua thương lượng. Trường hợp 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 4. Cách thức tính cước, phương thức thanh toán giá cước

1. Thông tin về giá cước Dịch vụ

- a. Cước sử dụng Dịch vụ được áp dụng theo quy định của Nhà nước và của Doanh nghiệp trên cơ sở tuân thủ các quy định của Nhà nước về giá cước.
- b. Thông tin về giá cước Dịch vụ được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, website fptshop.com.vn và được cung cấp cho Khách hàng trước khi ký kết Hợp đồng.
- c. Giá cước Dịch vụ có thể được sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật. Các thay đổi về giá cước sẽ được Doanh nghiệp thông báo đến Khách hàng tối thiểu 05 ngày trước khi áp dụng. Trường hợp không đồng ý với giá cước mới, Khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật.

2. Phương thức và thời hạn thanh toán giá cước

- a. Cước hòa mạng được trả 01 (một) lần và thanh toán trực tiếp khi Khách hàng mua bộ hòa mạng thuê bao di động trả trước.
- b. Khách hàng thực hiện các giao dịch nạp tiền vào tài khoản để sử dụng Dịch vụ.

Điều 5. Các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm

1. Các dịch vụ giá trị gia tăng có sẵn khi kích hoạt Dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Mobile Internet (Dịch vụ truy nhập mạng từ thiết bị di động); Hiển thị số gọi đến; Giữ, chờ cuộc gọi; Dịch vụ khẩn.
2. Chi tiết các dịch vụ giá trị gia tăng được niêm yết tại website fptshop.com.vn và được cung cấp cho Khách hàng trước khi ký kết Hợp đồng. Khách hàng được toàn quyền lựa chọn các dịch vụ giá trị gia tăng theo nhu cầu và có thể chủ động đăng ký, hủy bỏ, đăng ký lại trong quá trình sử dụng Dịch vụ thông qua tin nhắn, tổng đài hỗ trợ khách hàng hoặc tại các điểm giao dịch của Doanh nghiệp.

Điều 6. Tạm ngừng cung cấp Dịch vụ, đơn phương chấm dứt Hợp đồng, sự kiện bất khả kháng

1. Tạm ngừng cung cấp Dịch vụ

Doanh nghiệp có quyền tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ, thu hồi số thuê bao để tái sử dụng khi:

- a. Khách hàng không thực hiện lại việc giao kết Hợp đồng theo mẫu, Điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Khoản 1 Điều 25 Nghị định 163/2024/NĐ-CP đối với các thuê bao di động có thông tin thuê bao không đúng theo quy định pháp luật đã được Doanh nghiệp thông báo;

- b. Khách hàng vi phạm các quy định của pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch vụ hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
- c. Khách hàng không thực hiện đúng các quy định của Doanh nghiệp về thời hạn sử dụng và thời gian giữ số của từng gói cước Khách hàng đăng ký. Các quy định về thời hạn sử dụng và thời gian giữ số được Doanh nghiệp đăng tải công khai tại website fptshop.com.vn và cung cấp cho Khách hàng trước khi giao kết Hợp đồng;
- d. Doanh nghiệp tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch. Trong trường hợp này, Doanh nghiệp sẽ thông báo trước cho Khách hàng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày tạm ngừng cung cấp Dịch vụ;
- e. Trường hợp bất khả kháng, khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định của pháp luật mà không do lỗi của Doanh nghiệp, Doanh nghiệp có trách nhiệm thông báo trước cho Khách hàng ít nhất 01 ngày trước ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ. Trong các trường hợp khác, Doanh nghiệp có trách nhiệm thông báo trước cho Khách hàng chậm nhất là 03 ngày làm việc;
- f. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Đơn phương chấm dứt Hợp đồng

Doanh nghiệp có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng và thu hồi số thuê bao viễn thông để tái sử dụng khi:

- a. Kết thúc 30 ngày kể từ ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ viễn thông hai chiều và Doanh nghiệp đã thông báo theo quy định tại Khoản 1 Điều 25 Nghị định 163/2024/NĐ-CP, nếu Khách hàng không thực hiện lại việc giao kết Hợp đồng theo mẫu, Điều kiện giao dịch chung thì Hợp đồng sẽ tự động được thanh lý và Doanh nghiệp chấm dứt cung cấp Dịch vụ đến Khách hàng;
- b. Doanh nghiệp có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- c. Doanh nghiệp không tái ký được thoả thuận thuê hạ tầng với nhà mạng hoặc do thua lỗ, phá sản;
- d. Khách hàng vi phạm các quy định của pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
- e. Trường hợp bất khả kháng;
- f. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Trường hợp chấm dứt Hợp đồng do Doanh nghiệp không tái ký được thoả thuận thuê hạ tầng với nhà mạng hoặc do thua lỗ, phá sản, Doanh nghiệp có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trên cơ sở đơn yêu cầu của Khách hàng. Việc bồi thường sẽ được Doanh nghiệp thỏa thuận với Khách hàng theo các hình thức phù hợp với tiêu chí bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật.

3. Sự kiện bất khả kháng

- a. 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.
- b. Nếu một trong các bên không thể thực thi được toàn bộ hay một phần nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng do sự kiện bất khả kháng thì Bên đó sẽ phải thông báo cho Bên kia bằng văn bản về việc không thực hiện được nghĩa vụ của mình do sự kiện bất khả kháng sau khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, và sẽ chuyển cho bên kia các bằng chứng về việc xảy ra sự kiện bất khả kháng và khoảng thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng đó.
- c. Nếu sự kiện bất khả kháng xảy ra liên tục trong vòng 01 tháng mà không chấm dứt, bên không bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng đó có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng bằng cách gửi thông báo về việc đơn phương chấm dứt đó cho bên bị ảnh hưởng 15 ngày trước khi

chấm dứt. Các bên sẽ phải hoàn thành nốt các nghĩa vụ của mình cho đến thời điểm chấm dứt Hợp đồng.

Điều 7. Đảm bảo chất lượng Dịch vụ

Doanh nghiệp đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo đúng chất lượng mà Doanh nghiệp công bố.

Điều 8. Đảm bảo bí mật, bảo vệ thông tin cá nhân, tổ chức sử dụng Dịch vụ

Doanh nghiệp cam kết bảo đảm bí mật, bảo vệ thông tin cá nhân của người sử dụng Dịch vụ theo quy định pháp luật có liên quan.

Điều 9. Thông tin hỗ trợ, giải đáp thắc mắc và khiếu nại của Khách hàng

- Tổng đài hỗ trợ Khách hàng: 19006675 (1000 đồng/ phút).
- Địa điểm hỗ trợ trực tiếp: Các cửa hàng giao dịch của Doanh nghiệp niêm yết tại website fptshop.com.vn
- Điện thoại liên hệ: 19006675
- Thư điện tử: fptshop@fpt.com
- Website: fptshop.com.vn
- Doanh nghiệp giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong thời hạn quy định của pháp luật.

Điều 10. Điều khoản khác

1. Điều kiện giao dịch chung áp dụng cho tất cả các Khách hàng của Doanh nghiệp.
2. Khách hàng cam kết đã đọc và hiểu rõ nội dung của Điều kiện giao dịch chung, Hợp đồng, Phụ lục, Thỏa thuận, các tài liệu hai bên ký kết (nếu có) và cam kết tuân thủ các điều khoản đã quy định cùng tất cả các quy định của pháp luật có liên quan.
3. Điều kiện giao dịch chung có thể sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quyết định của Doanh nghiệp phù hợp với quy định của pháp luật. Các nội dung thay đổi được Doanh nghiệp thông báo tại website fptshop.com.vn và một hình thức thông báo trực tiếp khác tới Khách hàng, và Khách hàng có quyền chấm dứt Hợp đồng nếu không đồng ý với các thay đổi này bằng cách thông báo cho Doanh nghiệp và hai bên sẽ ký biên bản chấm dứt sử dụng Dịch vụ/ thanh lý Hợp đồng.
4. Trường hợp các văn bản tại phần căn cứ của Điều kiện giao dịch chung được sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ thì các quy định liên quan trong Điều kiện giao dịch chung cũng được thay đổi tương ứng.

CÔNG TY CỔ PHẦN BÁN LẺ KỸ THUẬT SỐ FPT