



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

.....⁽¹⁾....., ngày⁽¹⁾..... tháng⁽¹⁾..... năm⁽¹⁾.....

**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ
VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT HÌNH THỨC TRẢ TRƯỚC**

Số:⁽²⁾.....

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 147/2024/NĐ-CP ngày 09 tháng 11 năm 2024 quy định quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng;
- 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⁽³⁾..... ngày⁽³⁾..... của Sở Công thương thành phố Hồ Chí Minh.

I. Bên sử dụng dịch vụ (sau đây gọi tắt là “Bên A” hoặc “Khách hàng”)⁽⁴⁾

Đối với cá nhân:

- Tên: Giới tính: Nam Nữ
- Ngày tháng năm sinh:
- Địa chỉ thường trú (theo CMND/CCCD): Số nhà: Đường
- Tổ Phường/Xã Quận/Huyện Tỉnh/Thành phố
- Số điện thoại: Email:
- Số CMND/thẻ CCCD/Hộ chiếu: Ngày cấp: Nơi cấp:
- Số thị thực – visa (áp dụng đối với người nước ngoài): Quốc tịch:

Đối với tổ chức⁽⁵⁾:

- Tên tổ chức:

Ghi chú:

⁽¹⁾ Thông tin địa điểm (tỉnh/ thành phố trực thuộc trung ương nơi ký Hợp đồng) và ngày tháng năm ký kết Hợp đồng sẽ được điền vào thời điểm ký kết Hợp đồng.

⁽²⁾ Số Hợp đồng sẽ được điền vào thời điểm ký kết Hợp đồng.

⁽³⁾ Thông tin mục này sẽ được điền theo thông tin văn bản chấp nhận đăng ký Hợp đồng mẫu được Sở Công thương thành phố Hồ Chí Minh ban hành.

⁽⁴⁾ Bên A cung cấp thông tin tại thời điểm ký kết Hợp đồng để điền khi ký kết.

⁽⁵⁾ Áp dụng đối với tổ chức là người tiêu dùng theo quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Địa chỉ trụ sở giao dịch:
 - Số Quyết định thành lập/Giấy phép đầu tư/Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh:
 - Ngày cấp: Nơi cấp:
 - Họ tên người đại diện/ủy quyền:
 - Số giấy ủy quyền: ký ngày do người đại diện theo pháp luật ký.
 - Chức vụ:
 - Số CMND/thẻ CCCD/Hộ chiếu: Ngày cấp: Nơi cấp:
 - Số thị thực – visa (áp dụng đối với người nước ngoài): Quốc tịch:
 - Ngày tháng năm sinh:
 - Địa chỉ thường trú (theo CMND/CCCD): Số nhà Đường
 - Tò Phường/ Xã Quận/ Huyện Tỉnh/ Thành phố
 - Số điện thoại: Email:
- II. Bên cung cấp dịch vụ (sau đây gọi tắt là “Bên B” hoặc “Doanh nghiệp”)**

CÔNG TY CỔ PHẦN BÁN LẺ KỸ THUẬT SỐ FPT

- 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.
- Mã số thuế: 0311609355
- Tài khoản số: ⁽⁶⁾..... Tại Ngân hàng ⁽⁵⁾
- Địa chỉ trụ sở chính: 261 – 263 Khánh Hội, Phường Vĩnh Hội, Thành phố Hồ Chí Minh
- Số điện thoại: 02873023456 Website: fptshop.com.vn
- Tên điểm cung cấp dịch vụ viễn thông (CCDVVT): ⁽⁷⁾
- Địa chỉ: SĐT:

Điều 1. Dịch vụ viễn thông cung cấp

1. Bên B cung cấp dịch vụ thông tin di động mặt đất hình thức thanh toán: Trả trước (sau đây gọi tắt là “Dịch vụ”) cho Bên A theo thỏa thuận trong 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”).
2. Dịch vụ do Bên B cung cấp cho Khách hàng bao gồm:
 - Dịch vụ hòa mạng
 - Dịch vụ thoại
 - Dịch vụ nhắn SMS
 - Dịch vụ truy nhập mạng từ thiết bị di động (data)
 - Các dịch vụ giá trị gia tăng: Nhạc chuông chờ, thông báo cuộc gọi nhỡ, chuyển vùng quốc tế.
3. Các điều kiện giao dịch chung đối với Dịch vụ được quy định tại bản Điều kiện giao dịch chung đối với dịch vụ viễn thông di động mặt đất hình thức trả trước được Bên B đăng ký và được Sở Công thương thành phố Hồ Chí Minh chấp thuận đăng ký và được công khai tại website fptshop.com.vn.
4. Cách thức thực hiện giao dịch: Hai bên thực hiện giao kết hợp đồng để đăng ký kích hoạt thuê

⁽⁶⁾ Thông tin tài khoản sẽ được điền khi ký kết Hợp đồng.

⁽⁷⁾ Thông tin điểm CCDVVT là thông tin điểm CCDVVT trực tiếp thực hiện ký kết Hợp đồng với Bên A.

bao cho Bên A. Sau khi hợp đồng được ký kết thành công, Bên A thực hiện nạp tiền vào tài khoản thuê bao của Bên A để sử dụng Dịch vụ. Việc nạp tiền vào tài khoản thuê bao của Bên A được hướng dẫn thực hiện tại Mục B – Chính sách mạng di động FPT tại đường link <https://fptshop.com.vn/ho-tro/chinh-sach-gia-cuoc> và được cung cấp cho Khách hàng trước khi ký kết Hợp đồng.

5. Các dịch vụ giá trị gia tăng: Trong thời gian sử dụng thông tin di động, Bên B cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng cho Bên A phù hợp quy định pháp luật khi được Bên A đồng ý sử dụng. Các dịch vụ giá trị gia tăng được quy định tại website <https://fptshop.com.vn/ho-tro/chinh-sach-gia-cuoc> và Bên B cung cấp cho Bên A trước khi ký kết Hợp đồng. Bên A được toàn quyền lựa chọn sử dụng các dịch vụ giá trị gia tăng theo nhu cầu của Bên A.
6. Đối với Khách hàng là cá nhân đăng ký sử dụng thuê bao: điền thông tin theo Biểu mẫu 01 (kèm theo Biểu mẫu 01).
7. Đối với Khách hàng là tổ chức đăng ký sử dụng thuê bao cho thiết bị, cá nhân trực thuộc: điền thông tin theo Biểu mẫu 02 (kèm theo Biểu mẫu 02).
8. Thông tin đo lường Dịch vụ: Bên B ban hành phù hợp với quy định của pháp luật, niêm yết tại website <https://fptshop.com.vn/ho-tro/chinh-sach-gia-cuoc> và cung cấp cho Bên A trước khi ký Hợp đồng.
9. Số lượng, khối lượng tiêu dùng được tính theo mức sử dụng thực tế của Khách hàng hoặc gói cước đăng ký định mức.
10. Thông tin về giá cước Dịch vụ, cách tính giá cước Dịch vụ: Áp dụng theo quy định của Bên B trên cơ sở các quy định pháp luật về quản lý giá cước viễn thông, Bên B niêm yết tại website <https://fptshop.com.vn/ho-tro/chinh-sach-gia-cuoc> và cung cấp cho Bên A trước khi ký Hợp đồng. Ngoài ra, khi Bên A lựa chọn số thuê bao được Bên B xác định là số đẹp hoặc Bên A có nhu cầu lựa chọn số thuê bao, Bên A có trách nhiệm tuân thủ các quy định về mức cước cam kết và thời gian cam kết sử dụng Dịch vụ. Mức cước cam kết và thời gian cam kết sử dụng do Bên B ban hành và niêm yết phù hợp với quy định của pháp luật và được cung cấp cho Bên A trước khi ký Hợp đồng.
11. Phương thức, thời hạn thanh toán:
 - 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.
 - Khách hàng thực hiện các giao dịch nạp tiền vào tài khoản để sử dụng Dịch vụ.
12. Chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Bên A theo nội dung mà Bên B đã công bố được niêm yết công khai tại cửa hàng/điểm CCDVVT và website <https://fptshop.com.vn/ho-tro/chinh-sach-gia-cuoc>.
13. Thời gian, địa điểm, phương thức cung cấp Dịch vụ:
 - Thời gian cung cấp Dịch vụ: Dịch vụ viễn thông được cung cấp liên tục, trừ trường hợp bảo trì định kỳ hoặc sự cố bất khả kháng mà Khách hàng sẽ được thông báo trước cho Khách hàng. Hoạt động thông báo được thực hiện cụ thể như sau:
 - (i) Hình thức thông báo: Niêm yết trên website fptshop.com.vn của Doanh nghiệp và/ hoặc gửi tin nhắn SMS đến Khách hàng.
 - (ii) Thời gian thông báo: Ít nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày tạm ngừng cung cấp

Dịch vụ đối với trường hợp bảo trì và trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm xảy ra sự kiện bất khả kháng.

Ngoài ra, khi Doanh nghiệp tạm ngừng cung cấp Dịch vụ để bảo trì định kỳ, Doanh nghiệp có trách nhiệm gia hạn thời gian sử dụng Dịch vụ cho Khách hàng tương ứng với thời gian tạm ngừng. Trường hợp Khách hàng chấm dứt Hợp đồng trước khi Doanh nghiệp hoàn thành nghĩa vụ gia hạn, tại thời điểm Khách hàng thực hiện thủ tục chấm dứt Hợp đồng, Doanh nghiệp có trách nhiệm hoàn trả cho Khách hàng số tiền tương ứng với thời gian Dịch vụ chưa được sử dụng.

- Địa điểm cung cấp Dịch vụ: Điểm CCDVVT do Bên B trực tiếp/ ủy quyền thiết lập, trực tuyến thông qua sử dụng ứng dụng của Bên B.
- Phương thức cung cấp Dịch vụ: Thông qua mạng viễn thông di động do Bên B cung cấp theo quy định của pháp luật.

14. Thời điểm giao kết Hợp đồng, cung cấp Dịch vụ và thời hạn của Hợp đồng:

- Thời điểm cung cấp Dịch vụ: Dịch vụ được cung cấp ngay khi hai Bên hoàn tất giao kết Hợp đồng.
- Thời hạn của Hợp đồng: Không xác định, trừ trường hợp các Bên có thỏa thuận khác. Thỏa thuận khác là phụ lục/biểu mẫu/phiếu yêu cầu được hai Bên nhất trí ký kết là một phần của Hợp đồng này. 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.

Điều 2. Trách nhiệm bảo vệ thông tin của Khách hàng

- Bên B thực hiện xây dựng Chính sách bảo vệ thông tin Khách hàng của Công ty cổ phần Bán lẻ Kỹ thuật số FPT theo quy định tại Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.
- Bên B có trách nhiệm bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của Bên A theo quy định của pháp luật. Bên B phải sử dụng thông tin của Bên A chính xác, phù hợp với mục đích, phạm vi đã được thông báo và phải được Bên A đồng ý, trừ các trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.
- Việc thu thập, sử dụng thông tin của Bên A (bao gồm cả chia sẻ, tiết lộ, chuyển giao thông tin của Bên A cho bên thứ ba) phải được Bên A chấp thuận, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

1. Mục đích thu thập thông tin: Bằng việc đánh dấu vào các ô đồng ý trong bảng dưới đây, Bên A xác nhận đồng ý cho Bên B xử lý thông tin của Bên A cho các mục đích như sau:

<i>Quy định chi tiết tại Điều 2 Chính sách bảo vệ thông tin Khách hàng của Công ty Cổ phần Bán lẻ Kỹ thuật số FPT</i>	Chấp thuận của Bên A
a. Mục đích kinh doanh các dịch vụ phân tích dữ liệu, dịch vụ xác thực, dịch vụ định danh.	<input type="checkbox"/>
b. Mục đích kinh doanh các dịch vụ quảng cáo, dịch vụ tiếp thị, nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới.	<input type="checkbox"/>
c. Tổ chức chương trình quảng cáo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và thực hiện các hoạt động xúc tiến thương mại đối với sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ do Bên	<input type="checkbox"/>

B cung cấp cho Bên A.	
d. Cung cấp Dịch vụ viễn thông theo yêu cầu của Bên A và chỉ trong phạm vi thông tin mà Bên A đã đồng ý.	Không thuộc trường hợp phải xin chấp thuận theo quy định tại Điểm b Khoản 3 Điều 18 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023
e. Thực hiện các nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.	Không thuộc trường hợp phải xin chấp thuận theo quy định tại Điểm c Khoản 3 Điều 18 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023

2. Phạm vi sử dụng thông tin: Bằng việc đánh dấu vào các ô đồng ý trong bảng dưới đây, Bên A xác nhận đồng ý cho Bên B chia sẻ thông tin của Bên A cho các chủ thể sau:

<i>Quy định chi tiết tại Điều 7 Chính sách bảo vệ thông tin Khách hàng của Công ty Cổ phần Bán lẻ Kỹ thuật số FPT</i>	Chấp thuận của Bên A
a. Chia sẻ thông tin của Bên A cho bên thứ ba không thuộc các trường hợp quy định tại Khoản b, c, d, e, f Điều 2.2 Hợp đồng này.	<input type="checkbox"/>
b. Chia sẻ thông tin với Công ty cổ phần FPT và các Công ty thành viên, Công ty con thuộc Công ty cổ phần FPT; các Công ty thành viên mà Bên B trực tiếp hoặc gián tiếp sở hữu.	<input type="checkbox"/>
c. Chia sẻ thông tin của Bên A đã được thu thập phù hợp quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật có liên quan cho bên thứ ba lưu trữ hoặc phân tích phục vụ hoạt động kinh doanh của Bên B và hai bên đã có thỏa thuận bằng văn bản về việc bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin của Bên A theo quy định tại Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	Không thuộc trường hợp phải xin chấp thuận theo quy định tại Điểm a Khoản 4 Điều 18 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023
d. Chia sẻ thông tin với các doanh nghiệp viễn thông có thỏa thuận bằng văn bản với Bên B về việc trao đổi, cung cấp thông tin thuê bao viễn thông, thông tin về việc sử dụng dịch vụ viễn thông của người sử dụng dịch vụ để phục vụ cho việc tính giá, lập hóa đơn.	Không thuộc trường hợp phải xin chấp thuận theo quy định tại Điểm b Khoản 4 Điều 6 Luật Viễn thông 2023
e. Chia sẻ thông tin thuê bao viễn thông có hành vi trốn tránh thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền sử dụng dịch vụ viễn thông theo quy định của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ)	Không thuộc trường hợp phải xin chấp thuận theo quy định tại Điểm c Khoản 4 Điều 6 Luật Viễn thông 2023
f. Khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật.	Không thuộc trường hợp phải xin chấp thuận theo quy định tại Điểm d Khoản 4 Điều 6 Luật Viễn thông 2023

3. **Thời gian lưu trữ thông tin:** Kể từ ngày ký Hợp đồng cho tới khi thanh lý Hợp đồng, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.
4. **Biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của Khách hàng:** Bên B áp dụng các biện pháp kỹ thuật, biện pháp quản lý bằng quy định, quy trình nội bộ để bảo đảm an toàn thông tin của Bên A theo quy định pháp luật.

Điều 3. Thông tin về hỗ trợ, chăm sóc người sử dụng Dịch vụ viễn thông

Thông tin về hỗ trợ, chăm sóc người sử dụng Dịch vụ viễn thông bao gồm địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử, website:

- Tổng đài hỗ trợ Khách hàng: 19006675
- Địa điểm hỗ trợ trực tiếp: Các cửa hàng giao dịch của Doanh nghiệp được niêm yết tại website fptshop.com.vn
- Điện thoại liên hệ: 19006675
- Thư điện tử: fptshop@fpt.com
- Website: fptshop.com.vn

Điều 4. Tạm ngừng cung cấp Dịch vụ, đơn phương chấm dứt Hợp đồng, bồi thường thiệt hại và 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 <https://fptshop.com.vn/ho-tro/chinh-sach-gia-cuoc> 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 ít nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày tạm ngừng cung cấp Dịch vụ;
- e. Trường hợp bất khả kháng, Doanh nghiệp có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng về việc tạm ngừng cung cấp Dịch vụ trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm xảy ra sự kiện bất khả kháng;
- f. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Đơn phương chấm dứt Hợp đồng

- a. Doanh nghiệp có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng và thu hồi số thuê bao viễn thông để tái sử dụng khi:
 - 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;
- Doanh nghiệp có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
 - Doanh nghiệp không tái ký được thoả thuận thuê hạ tầng với nhà mạng hoặc do thua lỗ, phá sản;
 - Khách hàng vi phạm các quy định của pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch vụ;
 - Trường hợp bất khả kháng;
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- b. Trường hợp hợp đồng này có quy định có lợi hơn cho Khách hàng hoặc pháp luật có quy định khác, Doanh nghiệp có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng về thời điểm chấm dứt hợp đồng bằng tin nhắn SMS, chậm nhất 07 (bảy) ngày làm việc trước ngày hợp đồng kết thúc.
- c. 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 thoả 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, với điều kiện phương án bồi thường đã được Doanh nghiệp báo cáo cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc ngừng kinh doanh dịch vụ.

3. Bồi thường thiệt hại

Trong trường hợp Doanh nghiệp vi phạm quy định tại Điều kiện giao dịch chung, Hợp đồng thì Doanh nghiệp có trách nhiệm hoàn trả cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của Doanh nghiệp hoặc đại lý dịch vụ viễn thông gây ra.

4. 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 5. Phương thức giải quyết tranh chấp

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 trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, các bên có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của các bên

1. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

a. Quyền của Bên A

- Được quyền yêu cầu Doanh nghiệp cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ viễn thông và dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm;
- Sử dụng Dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước trong Hợp đồng;
- Khiếu nại về giá cước, chất lượng Dịch vụ; được hoàn trả cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của Doanh nghiệp hoặc đại lý dịch vụ viễn thông gây ra;
- Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ viễn thông theo Hợp đồng;
- Chuyển quyền sử dụng Dịch vụ, thay đổi địa điểm cung cấp Dịch vụ, thay đổi các Dịch vụ sử dụng, tạm ngừng và khôi phục sử dụng Dịch vụ theo các quy định của pháp luật. Trường hợp Bên A muốn tạm ngừng sử dụng Dịch vụ, Bên A phải có văn bản yêu cầu Bên B giải quyết. Thời gian một lần tạm ngừng Dịch vụ không vượt quá 30 ngày;
- Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong Hợp đồng trừ trường hợp Doanh nghiệp phải cung cấp thông tin theo yêu cầu của pháp luật hoặc/ và cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Lựa chọn nhận hoặc không nhận tin nhắn thông báo hoặc quảng cáo về các Dịch vụ, khuyến mại của Doanh nghiệp từ các đầu số/SMS brandname (tin nhắn thương hiệu) mà Doanh nghiệp được Nhà nước cấp phép phù hợp với quy định của pháp luật tại Biểu mẫu 01/Biểu mẫu 02 kèm theo Hợp đồng này. Việc nhận tin nhắn không phát sinh chi phí cho Khách hàng, Khách hàng có quyền từ chối việc nhận tin này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách nhắn tin từ chối (miễn phí) đến đầu số 9241 của Doanh nghiệp;
- Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, Khách hàng có quyền đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp đồng tại bất kỳ thời điểm nào và thông báo bằng văn bản cho Doanh nghiệp. Trong trường hợp Khách hàng đơn phương chấm dứt thực hiện Hợp đồng, Khách hàng chỉ phải thanh toán phí, giá cho phần Dịch vụ mà mình đã sử dụng;
- Trong trường hợp Bên A tích vào ô chấp thuận tại Điểm b Điều 2.1 Hợp đồng này, Bên A được nhận thông tin khuyến mại/quảng cáo/chăm sóc khách hàng/kế hoạch tác động mạng lưới (miễn phí). Bên A có quyền từ chối việc nhận thông tin khuyến mại/quảng cáo/chăm sóc khách hàng/kế hoạch tác động mạng lưới vào bất kỳ thời điểm nào mà không phát sinh bất kỳ chi phí nào bằng cách nhắn tin hoặc gọi điện (miễn phí) theo hướng dẫn của Bên B;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

b. Nghĩa vụ của Bên A

- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về người sử dụng Dịch vụ được ghi trong Hợp đồng này;
- Có trách nhiệm cập nhật lại thông tin thuê bao theo quy định của pháp luật;
- Không được sử dụng mạng viễn thông nhằm đe dọa, quấy rối, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của cá nhân/tổ chức khác;
- Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Doanh nghiệp để kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- Thông báo bằng văn bản cho Bên B và thực hiện các thủ tục chuyển quyền sử dụng Dịch vụ, thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng Dịch vụ hoặc thủ tục chấm dứt Hợp đồng theo quy định của Bên B phù hợp với quy định của pháp luật và được cung cấp cho Bên A trước khi ký Hợp đồng. Bên A phải thanh toán các chi phí (nếu có) cho việc thực hiện các công việc

trên. Các chi phí này được niêm yết tại các Điểm CCDVVT, trên website/ứng dụng cung cấp Dịch vụ của Bên B và cung cấp cho Bên A trước khi ký kết Hợp đồng;

- Trong trường hợp mất SIM, Khách hàng phải đến ngay các điểm giao dịch của Doanh nghiệp để làm thủ tục cấp lại SIM mới hoặc yêu cầu Doanh nghiệp tạm ngừng cung cấp Dịch vụ chiều đi. Trong trường hợp Khách hàng không thực hiện theo quy định trên, Khách hàng vẫn phải thanh toán cước phát sinh cho đến khi chính thức thông báo cho Doanh nghiệp, đồng thời Doanh nghiệp không có nghĩa vụ hoàn lại tiền cước phát sinh nêu trên. Trong trường hợp khẩn cấp, Khách hàng có thể gọi đến số 19006675 để báo tạm khóa chiều gọi đi;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông;
- Thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng Dịch vụ và các loại phí, lệ phí đi kèm (nếu có);
- Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

2. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

a. Quyền của Bên B

- Được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ viễn thông ghi trong Hợp đồng;
- Được quyền yêu cầu Khách hàng thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng Dịch vụ và các khoản phí, lệ phí ghi trong Hợp đồng;
- Được cung cấp các dịch vụ khác có liên quan khi được Khách hàng đồng ý sử dụng;
- Được từ chối tiếp nhận khiếu nại không đúng quy định của pháp luật; từ chối bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc nguồn lợi không thu được do việc cung cấp Dịch vụ viễn thông không bảo đảm thời gian và chất lượng gây ra;
- Được thu thập, sử dụng, chuyển giao các thông tin của Khách hàng khi Khách hàng đồng ý hoặc pháp luật cho phép nhằm phục vụ hoạt động quản lý nghiệp vụ, khai thác mạng theo quy định của pháp luật; cung cấp Dịch vụ theo thỏa thuận tại Hợp đồng, phụ lục hợp đồng (nếu có) và quy định của pháp luật;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

b. Nghĩa vụ của Bên B

- Đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo đúng chất lượng Dịch vụ mà Doanh nghiệp đã công bố;
- Thực hiện bảo mật, bảo vệ thông tin của Khách hàng, không sử dụng, chuyển giao thông tin của Khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào trừ trường hợp Khách hàng đồng ý hoặc theo quy định của pháp luật;
- Đảm bảo thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo đúng quy định tại Nghị định 13/2023/NĐ-CP;
- Không được từ chối giao kết Hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt Hợp đồng với Khách hàng trừ các trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 22 Luật Viễn thông;
- Khôi phục việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng sau khi Khách hàng hoàn thành nghĩa vụ của mình theo quy định tại Hợp đồng đối với trường hợp tạm ngừng cung cấp Dịch vụ (trừ các số thuê bao đã thu hồi và tái sử dụng);
- 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;

- 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, Doanh nghiệp thông báo trước cho Khách hàng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp Dịch vụ;
- Thường xuyên kiểm tra chất lượng Dịch vụ mà Doanh nghiệp cung cấp, đảm bảo chất lượng Dịch vụ như đã cam kết với Khách hàng;
- Kịp thời kiểm tra, giải quyết khi Khách hàng thông báo sự cố hoặc khiếu nại về chất lượng Dịch vụ;
- Tiếp nhận, giải quyết khiếu nại của Bên A trong thời hạn theo quy định của pháp luật; Bên B có trách nhiệm thông báo cho Bên A về việc tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của Bên A trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đó;
- Thực hiện các yêu cầu hợp pháp của Bên A về chuyển quyền sử dụng Dịch vụ, thực hiện quyền của chủ thể dữ liệu cá nhân, thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng Dịch vụ;
- Lưu trữ Hợp đồng trong thời hạn theo quy định của pháp luật. Trường hợp Hợp đồng do Bên A giữ bị mất hoặc hư hỏng, Bên B có trách nhiệm cung cấp bản sao Hợp đồng cho Bên A trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Bên A;
- Thông báo cho Khách hàng ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông. Trong trường hợp này, Bên B cam kết có phương án bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của Bên A theo hợp đồng đã giao kết, cũng như của các bên có liên quan; đồng thời có biện pháp khắc phục vi phạm (nếu có). Bên B phải báo cáo Cơ quan nhà nước có thẩm quyền về các phương án nêu trên và bảo đảm đã thông báo cho Cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Điều khoản thi hành

1. Hai bên đã nghiên cứu kỹ và đồng ý thực hiện theo đúng theo Hợp đồng này cũng như Điều kiện giao dịch chung đối với Dịch vụ viễn thông di động mặt đất hình thức trả trước đã được Sở Công thương thành phố Hồ Chí Minh chấp nhận đăng ký, Bên B niêm yết công khai tại website fptshop.com.vn và đã được thông báo tới Khách hàng khi ký kết Hợp đồng.
2. Các bên cam kết tuân thủ Điều kiện giao dịch chung đối với dịch vụ viễn thông di động mặt đất hình thức trả trước. Mọi thay đổi nội dung Hợp đồng sẽ được hai bên thỏa thuận bằng văn bản.
3. Hai bên cùng ký kết để xác nhận đã hoàn toàn đồng ý với nội dung của Hợp đồng này.

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký tên, ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký tên, đóng dấu)