



Hợp đồng số:.....

Mã Điểm cung cấp DVVT:.....

Địa chỉ: Số ĐT:.....

HỢP ĐỒNG
CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG
(Áp dụng cho thuê bao trả trước và đăng ký từ 04 thuê bao trở lên)

- Căn cứ:
- Luật Viễn thông năm 2009;
 - Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010;
 - Nghị định số 25/2011/NĐ-CP;
 - Nghị định số 81/2016/NĐ-CP;
 - Nghị định số 99/2011/NĐ-CP và các văn bản hướng dẫn liên quan khác.
 - Nghị định số 49/2017/NĐ-CP;

Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông (dưới đây gọi tắt là “Hợp đồng”) được ký kết ngàytháng..... năm 20... tại.....giữa và bởi:

BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG (Gọi tắt là “Bên A”)

Cá nhân:

Họ và tên (viết hoa):.....Ngày sinh:.....Giới tính: Nam Nữ
Số CMND/Hộ chiếu:.....Nơi cấp:..... Ngày cấp...../...../.....Quốc tịch:.....

Tổ chức:
Địa chỉ:

Giấy Chứng nhận ĐKDN/Thành lập:.....Nơi cấp: Ngày cấp...../...../.....
MST:

Đại diện bởi (viết hoa):..... Ngày sinh:
Giới tính: Nam Nữ Chức vụ:.....
Số CMND/Hộ chiếu:.....Nơi cấp:..... Ngày cấp...../...../.....
(Theo giấy ủy quyền số:..... ký ngày:.....)

Địa chỉ thường trú/đăng ký:

Số phòng:..... Tầng/lầu:..... Tòa nhà:.....Số nhà:.....
Đường:.....Phường:.....Quận:.....Tỉnh/TP:.....
Số điện thoại liên lạc (Cố định):.....(Di động):.....(Fax):.....

Phân loại khách hàng:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Cá nhân người Việt Nam | <input type="checkbox"/> Công ty TNHH, cổ phần, hợp danh, tư nhân |
| <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp, cơ quan nhà nước | <input type="checkbox"/> Văn phòng đại diện, chi nhánh, công ty nước ngoài |
| <input type="checkbox"/> Cá nhân người nước ngoài | <input type="checkbox"/> Khách hàng VIP |

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ: CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG TOÀN CẦU
(Gọi tắt là “Bên B”)

Người đại diện: Ông: Trần Hoài Nam. Chức vụ: Phó Ban Kinh Doanh.
(Theo giấy ủy quyền số: 40/VBUQ - TGD. Ký ngày: 08/12/2023)
Địa chỉ: 280B Lạc Long Quân, phường Bưởi, quận Tây Hồ, Tp.Hà Nội.
Điện thoại: 19000292.
Mã số thuế: 0102893137.

Tài khoản: 09978588888 tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong- Chi nhánh Hồng Hà.

Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông số 477/GP-BTTTT ngày 18/10/2016

Giấy chứng nhận đầu tư số 011031001628 do UBND Thành phố Hà Nội cấp ngày 23/1/2015 tại Hà Nội

Website: <http://gmobile.vn>

Email: dvkh@gmobile.vn

Tổng đài hỗ trợ, CSKH: 19000292.

Sau khi Bên A đã đọc kỹ bản Điều kiện giao dịch chung đã được các cơ quan quản lý Nhà nước chấp thuận, Bên A đồng ý sử dụng dịch vụ viễn thông của bên B với các nội dung sau:

1. Đối tượng sử dụng: Phụ lục 01 đính kèm

2. Nội dung dịch vụ:

STT	Số điện thoại	Gói cước	Phí hòa mạng	Giá cước dịch vụ	Ghi chú
1					
2					
3					
4					
5				

- Giá cước được niêm yết tại các Điểm cung cấp dịch vụ và trên website : <http://gmobile.vn>

3. Dịch vụ giá trị gia tăng

a) Các dịch vụ giá trị gia tăng có sẵn khi kích hoạt dịch vụ: Khách hàng sẽ được Giao dịch viên tư vấn hoặc truy cập vào website <http://gmobile.vn> hoặc gọi CSKH để được hướng dẫn cụ thể.

b) Cách thức hủy bỏ, đăng ký lại dịch vụ giá trị gia tăng: Khách hàng sẽ được Giao dịch viên tư vấn hoặc truy cập vào website <http://gmobile.vn> hoặc gọi CSKH để được hướng dẫn cụ thể.

4. Phương thức thanh toán giá cước dịch vụ:

- Cước hòa mạng được trả 01 (một) lần và thanh toán ngay khi khách hàng Đăng ký sử dụng dịch vụ của bên B.
- Cước sử dụng Dịch vụ được áp dụng theo quy định của Bên B trên cơ sở các quy định Nhà nước về giá cước. Thời gian bắt đầu tính cước Dịch vụ của Bên A là ngày hòa mạng dịch vụ/ngày đầu nói dịch vụ viễn thông,
- Giá cước dịch vụ, thời hạn sử dụng có thể được điều chỉnh, bổ sung tùy từng thời điểm theo quy định pháp luật và phải đảm bảo thông báo trước cho khách hàng ít nhất trước **07** ngày qua SMS và tại các điểm giao dịch, website: <http://gmobile.vn>. Trong trường hợp khách hàng không đồng ý với giá cước mới, khách hàng có quyền chấm dứt sử dụng Dịch vụ theo quy định của pháp luật.

5. Hình thức thanh toán giá cước: Khách hàng có thể đăng ký thanh toán bằng hình thức trả tiền mặt, thẻ nạp, qua ngân hàng.

6. Các trường hợp ngừng/hủy cung cấp dịch vụ

6.1. Trường hợp ngừng cung cấp dịch vụ do nguyên nhân từ Bên A:

- Bên B có quyền ngừng cung cấp dịch vụ khi phát hiện Khách hàng đăng ký sai thông tin cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ. Bên B thông báo bằng tin nhắn liên tục trong 05 ngày (mỗi ngày gửi ít nhất 01 tin nhắn) yêu cầu Bên A thực hiện lại việc giao kết hợp đồng theo quy định. Nếu Bên A không thực hiện theo yêu cầu:
 - ✓ Sau 15 ngày kể từ ngày nhắn tin đầu tiên: Bên B thực hiện khóa 1 chiều.
 - ✓ Trong khoảng thời gian khóa 01 chiều nếu Bên A vẫn không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng/đăng ký lại thông tin thì sau 15 ngày kể từ ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ 01 chiều: Bên B thông báo việc thanh lý hợp đồng, chấm dứt cung cấp dịch vụ và thực hiện khóa 02 chiều.
 - ✓ Sau 30 ngày kể từ ngày thuê bao bị khóa 02 chiều nếu Bên A vẫn không thực hiện lại việc giao kết hợp đồng/đăng ký lại thông tin tiến hành đơn phương chấm dứt hợp đồng.
- Bên B có quyền ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ khi khách hàng không thực hiện đúng các quy định về thời hạn sử dụng và thời gian giữ số của từng gói cước khách hàng đăng ký.

- Trong trường hợp khách hàng không sử dụng, thuê bao đã bị khóa hai chiều và quá thời gian qui định lưu giữ số trên hệ thống 60 ngày, Bên B có quyền thu hồi số thuê bao viễn thông để tái sử dụng.
- Bên B có quyền đơn phương chấm dứt sử dụng dịch vụ của thuê bao khi người sử dụng có hành vi làm ảnh hưởng đến an toàn mạng thông tin di động và an ninh thông tin hoặc có hành vi vi phạm khác trong việc sử dụng dịch vụ thông tin di động theo quy định của pháp luật Việt Nam.

6.2. Trường hợp ngừng cung cấp dịch vụ do nguyên nhân từ Bên B:

- Trong trường hợp Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch, Bên B có trách nhiệm thông báo trước cho khách hàng chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp Dịch vụ.

6.3. Trường hợp ngừng cung cấp dịch vụ do yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

- Khách hàng vi phạm các quy định pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch vụ hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

6.4. Trường hợp bất khả kháng: áp dụng theo quy định tại Bộ luật Dân sự 2015

7. Chất lượng dịch vụ: Bên B cam kết cung cấp dịch vụ đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn chất lượng đã công bố tại các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông và trên website: <http://gmobile.vn> theo quy định của pháp luật.

8. Hình thức nhận bản kê chi tiết: Trong trường hợp bên A có nhu cầu nhận bảng kê chi tiết cước, Bên A gửi yêu cầu đến hệ thống CSKH của bên B, bên B sẽ cung cấp bảng kê chi tiết qua địa chỉ email, hoặc nhận trực tiếp tại Điểm cung cấp dịch vụ.

9. Quy định về quyền lợi và nghĩa vụ của các Bên tham gia giao kết hợp đồng, ngoài các nội dung cơ bản được mô tả bên dưới, các nội dung sẽ được mô tả chi tiết tại Điều kiện giao dịch chung được niêm yết tại các điểm giao dịch, trên website: <http://gmobile.vn> và cung cấp cho Bên A.

9.1 Quyền và nghĩa vụ của Bên A:

- Được quyền yêu cầu Bên B cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm;
- Sử dụng dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước trong hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;
- Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;
- 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 viễn thông của Bên B gây ra;
- Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong hợp đồng;
- 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;
- Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về người sử dụng dịch vụ được ghi trong hợp đồng;
- Thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng dịch vụ và các loại phí, lệ phí đi kèm (nếu có);
- Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho Bên B, đại lý dịch vụ viễn thông của Bên B;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;
- Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông.

9.2 Quyền và nghĩa vụ của Bên B:

- Được quyền yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ viễn thông ghi trong hợp đồng;
- Được quyền yêu cầu Bên A thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng dịch vụ và các khoản phí, lệ phí ghi trong hợp đồng;
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng mà Bên B đã công bố;
- Đảm bảo bí mật thông tin của người sử dụng dịch vụ, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của người tiêu dùng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
- Không được từ chối giao kết hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng với người sử dụng dịch vụ viễn thông, trừ các trường hợp được quy định tại Điều 26 Luật Viễn thông;
- Thông báo cho Bên A trong trường hợp ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông;

- Các nghĩa vụ của doanh nghiệp quy định tại Khoản 4, 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;
- Giải quyết khiếu nại của Bên A trong vòng nhiều nhất 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại.

10. Thông tin hỗ trợ chăm sóc khách hàng:

- Tổng đài hỗ trợ khách hàng: 19000292.
- Các cửa hàng giao dịch của Gmobile (Địa chỉ cửa hàng tại các Tỉnh/Thành phố)
- Trên website <http://gmobile.vn>. Email: dvkh@gmobile.vn

11. Kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực, nếu Bên A tạm ngừng sử dụng Dịch vụ, chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn sử dụng Dịch vụ Bên A đã cam kết, Bên A sẽ không được hoàn lại phí lắp đặt, phí hòa mạng đã nộp ban đầu và theo thỏa thuận đã thống nhất với Bên B trừ trường hợp Bên B có lỗi; đồng thời Bên A có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ thiết bị đã được Bên B cung cấp (nếu có) trong tình trạng sử dụng tốt.

12. Hai bên đã nghiên cứu kỹ và đồng ý thực hiện đảm bảo đúng theo hợp đồng này cũng như Điều kiện giao dịch chung hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất đã được Cục Quản lý cạnh tranh - Bộ Công thương chấp thuận.

13. Điều kiện giao dịch chung là một phần của Hợp đồng này. Hai bên cam kết tuân thủ Điều kiện giao dịch chung và mọi thay đổi về nội dung của Hợp đồng này sẽ được quy định trong các phụ lục kèm theo Hợp đồng (Điều kiện giao dịch chung được niêm yết tại các điểm giao dịch, trên website: <http://gmobile.vn>).

Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký và chấm dứt khi các bên thanh lý hợp đồng hoặc các trường hợp chấm dứt hợp đồng được nêu tại Điều kiện giao dịch chung được niêm yết tại các điểm giao dịch, trên website: <http://gmobile.vn>. Hợp đồng được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 bản để thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)