

Số: 7871 /TB-SCT

Hà Nội, ngày 12 tháng 12 năm 2025

THÔNG BÁO

V/v hoàn thành đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung

Kính gửi: Công ty cổ phần viễn thông FPT.

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023; Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;

Sau khi xem xét hồ sơ mã số: H26.2-251120-0009 tiếp nhận 20/11/2025 về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của Công ty cổ phần viễn thông FPT (gọi tắt là Công ty) trong lĩnh vực Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất (dịch vụ truy nhập Internet); Dịch vụ truyền hình trả tiền, Sở Công Thương Hà Nội thông báo:

1. Công ty đã hoàn thành trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo hồ sơ mã số: H26.2-251120-0009 nêu trên theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Công ty chịu trách nhiệm tuân thủ mẫu đã hoàn thành trách nhiệm đăng ký; tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật có liên quan khi bổ sung các nội dung để trống.

3. Công ty được sử dụng các mẫu theo hồ sơ nêu trên để giao dịch với người tiêu dùng kể từ thời điểm hoàn thành việc đăng ký. Trong trường hợp thay đổi nội dung của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, đề nghị Công ty thực hiện thủ tục đăng ký lại theo đúng quy định.

4. Việc hoàn thành trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Thông báo này chỉ có giá trị đối với bản tiếng Việt đã nộp trong hồ sơ đăng ký và không loại trừ trách nhiệm của Công ty theo quy định tại khoản 4 Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023.

5. Công ty hoàn toàn chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật khi xảy ra các tranh chấp do không tuân thủ đúng hợp đồng theo mẫu đã đăng ký tại Sở Công Thương và quy định pháp luật chuyên ngành có liên quan.

6. Trước ngày 31 tháng 01 hàng năm, Công ty có trách nhiệm gửi báo cáo tình hình đăng ký và áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tới Sở Công Thương Hà Nội theo Mẫu số 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

7. Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tự mình hoặc theo đề nghị của người tiêu dùng hoặc tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong trường hợp được người tiêu dùng ủy quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh hủy bỏ hoặc sửa đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung khi phát hiện hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

Sở Công Thương Hà Nội thông báo đề Công ty cổ phần viễn thông FPT biết và thực hiện. ✓

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc Sở (để b/c);
- Đ/c Nguyễn Kiều Oanh - PGĐ Sở;
- Lưu: VT, BVQLNTD_{An} ✓



HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ này (“Hợp đồng”) được lập và ký kết ngày/...../....., giữa và bởi:

Bên sử dụng dịch vụ (Bên A)¹:			
Người đại diện (nếu có):			
Địa chỉ:			
Email:	SĐT giao dịch, liên hệ:	SĐT liên hệ khác (nếu có):	
Địa chỉ lắp đặt:			
Phương thức nhận thông báo:			
Phương thức liên hệ khác (nếu có):			
Bên cung cấp dịch vụ (Bên B): CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT (FPT TELECOM)			
Người đại diện:	 Quyết định ủy quyền số:		
Địa chỉ:			
Điện thoại:	1900 6600	Fax: 84. 24.73008889	Mã số thuế: 0101778163
Số tài khoản:	00006869014	Tại ngân hàng: TMCP Tiên Phong, CN Hà Nội	
Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số:	0101778163	 do cấp ngày	
Giấy phép cung cấp Dịch vụ Viễn thông số:	 do Cục Viễn thông cấp ngày		
Giấy phép cung cấp Dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số:	 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày		

Bên A có nhu cầu sử dụng và Bên B đồng ý cung cấp cho Bên A dịch vụ với các nội dung như sau:

ĐIỀU 1. NỘI DUNG DỊCH VỤ

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:

¹ Áp dụng đối với Bên sử dụng dịch vụ là người tiêu dùng theo quy định tại Điều 3 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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.

Mô tả dịch vụ và chất lượng dịch vụ truy nhập Internet được diễn giải phù hợp với quy định của pháp luật 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:

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 Hợp Đồng này.

☐ Dịch vụ khác³:

☐ Ưu đãi, khuyến mại mà Bên A được hưởng:

☐ 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 thuê Thiết bị đầu cuối mà Bên B cho Bên A thuê được diễn giải phù hợp với quy định của pháp luật và công bố công khai trên website <http://www.fpt.vn>, 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:
- Giá chi tiết từng Dịch Vụ:
- Chi phí lắp đặt:
- Các chi phí khác (nếu có):

1.4. Thời gian có hiệu lực của đề nghị thực hiện giao dịch (trong trường hợp ký kết Hợp Đồng từ xa):

ĐIỀU 2. THANH TOÁN

2.1. Hình thức thanh toán:

a. Bên A lựa chọn một trong các hình thức thanh toán sau:

- ☐ Thanh toán qua Ngân hàng (ATM/Chuyển khoản/SMS/Tại quầy ngân hàng,...).
- ☐ Thanh toán online (qua HiFPT, Member FPT/QR Pay email).
- ☐ Thanh toán qua các đối tác thu hộ Online (VNPay/Moca/VTC/Ví Momo/TCB-Mobile).

³ Trường hợp phát sinh, Các Bên sẽ thỏa thuận nội dung cụ thể về dịch vụ khác phù hợp với quy định của pháp luật thành phụ lục đính kèm theo Hợp Đồng này

☐ Thanh toán trực tiếp tại địa chỉ của khách hàng.

☐ Hình thức khác:

b. Bên B gửi thông báo chi tiết cược (bằng Phương thức giao dịch điện tử/gọi điện thoại/gửi văn bản) cho Bên A để yêu cầu thanh toán tiền cược trước ngày 15 của tháng kế tiếp của tháng phát sinh cược, Bên A phải thanh toán tiền cược 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 cược, Bên B có quyền tạm dừng hoặc chấm dứt Hợp Đồng theo quy định tại Điều khoản chung.

2.2. 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. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

3.1. Bên A đã đọc kỹ Hợp Đồng này và bản Điều khoản chung kèm theo Hợp Đồng này, Các Bên thống nhất Điều khoản chung là một phần không tách rời của Hợp Đồng. Các Bên cam kết tuân thủ Điều khoản chung và mọi thay đổi nội dung của Hợp Đồng sẽ được quy định trong các Phụ lục kèm theo Hợp Đồng (Điều khoản chung được niêm yết trên website của Bên B và cung cấp cho Bên A trước khi giao kết Hợp Đồng).

3.2. Hợp Đồng này có thể được lập và ký thành⁴ bản, mỗi bản đều được xem là bản gốc và có giá trị pháp lý như nhau, mỗi Bên giữ⁵. 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)

⁴ Bổ sung theo thỏa thuận của Các Bên tại thời điểm ký kết Hợp Đồng

⁵ Bổ sung theo thỏa thuận của Các Bên tại thời điểm ký kết Hợp Đồng

DANH MỤC KÊNH CHƯƠNG TRÌNH TRUYỀN HÌNH CỦA GÓI DỊCH VỤ

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

số: ký ngày: / /20.....)

STT	Tên kênh	STT	Tên kênh	STT	Tên kênh	STT	Tên kênh
1		4		7		...	
2		5		8		...	
3		6		9		...	

ĐIỀU KHOẢN CHUNG

CỦA HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

(kèm theo Hợp đồng cung cấp và sử dụng Dịch Vụ số/FTEL-DVVT)

- Căn cứ Luật Viễn thông hiện hành và các văn bản hướng dẫn thi hành có hiệu lực tại từng thời điểm;
- Căn cứ Luật Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng hiện hành và các văn bản hướng dẫn thi hành có hiệu lực tại từng thời điểm;
- Căn cứ Nghị định 147/2024/NĐ-CP ngày 09/11/2024 và các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế tại từng thời điểm;
- Căn cứ Thông tư 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016 và các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế tại từng thời điểm;
- Căn cứ Luật Giao dịch điện tử và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân hiện hành và các văn bản hướng dẫn thi hành có hiệu lực tại từng thời điểm;
- Căn cứ Nghị định 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ và các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế tại từng thời điểm;
- 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 và các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế tại từng thời điểm;
- Căn cứ Thông tư 18/2016/TT-BTTTT ngày 28/6/2016 và các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế tại từng thời điểm,

Bên A (Bên sử dụng Dịch Vụ) và Bên B (Bên cung cấp Dịch Vụ) thỏa thuận cam kết tuân thủ Điều khoản chung của Hợp đồng cung cấp và sử dụng Dịch Vụ (sau đây gọi là “**Điều khoản chung**”) với các điều khoản và điều kiện sau đây:

ĐIỀU 1. THỜI HẠN HỢP ĐỒNG VÀ PHƯƠNG THỨC GIAO KẾT

- 1.1.** Thời hạn của Hợp Đồng: tính từ ngày Hợp Đồng có hiệu lực cho đến khi chấm dứt theo một trong các quy định cụ thể tại Hợp Đồng.
- 1.2.** Bên A đăng ký sử dụng và Bên B đồng ý cung cấp các Dịch Vụ theo quy định cụ thể tại Hợp Đồng. Trường hợp Bên A đăng ký sử dụng dịch vụ truy nhập Internet, Các Bên thỏa thuận và thống nhất rằng Bên A sẽ 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 tháng kể từ ngày ký Hợp Đồng (“**Thời Hạn Cam Kết**”).
- 1.3.** 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**”), trong đó Bên B sẽ thông báo trực tiếp về bất kỳ thay đổi nào như được

nêu tại Khoản 1.3 này cho Bên A thông qua Phương thức nhận thông báo mà Bên A đăng ký tại phần chủ thể của Hợp Đồng này. 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.

ĐIỀU 2. GIÁ CƯỚC

- 2.1.** Giá cước Dịch Vụ được Hai Bên ghi nhận tại Hợp Đồng. Trường hợp Bên A không sử dụng Dịch Vụ đầy đủ số ngày trong tháng hoàn tất thủ tục chấm dứt Hợp Đồng, Bên A chỉ phải thanh toán đối với phần Dịch Vụ mà mình đã sử dụng.
- 2.2.** Bên B sẽ gửi thông báo trực tiếp cho Bên A (qua Phương thức nhận thông báo nêu tại phần chủ thể của Hợp Đồng) 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.
- 2.3.** Tối thiểu 07 (bảy) ngày làm việc trước khi hết thời hạn sử dụng Dịch Vụ, Bên B sẽ gửi thông báo cho Bên A bằng Phương thức giao dịch điện tử về việc nộp cước phí để tiếp tục sử dụng Dịch Vụ. Trong vòng 07 ngày kể từ ngày Bên B gửi Thông báo cước Dịch vụ, nếu Bên A không có yêu cầu về việc chấm dứt hoặc tạm ngưng Dịch vụ thì được hiểu là Bên A đồng ý tiếp tục sử dụng Dịch vụ của Bên B và Bên A sẽ thực hiện thanh toán phí Dịch vụ theo Thông báo cước Dịch vụ do Bên B gửi. 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 và Điều 2 của Hợp Đồng;
 - 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;
 - c. Được quyền chấm dứt Hợp Đồng hoặc từ chối sử dụng một phần hay toàn bộ dịch vụ viễn thông theo 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. 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 Bên B sẽ thông báo cho Bên A thông qua Phương thức nhận thông báo mà Bên A đã cung cấp tại phần chủ thể của Hợp Đồng này. Nếu Bên A không đồng ý thì có quyền chấm dứt Hợp Đồng theo các quy định tại Điều 5.1.2.

- g. Đảm bảo các thông tin mà Bên A cung cấp nêu tại Hợp Đồng này là đầy đủ và chính xác;
- h. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về Bên A như được ghi trong Hợp Đồng;
- i. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn tiền theo quy định tại Hợp Đồng, Phụ lục hợp đồng hoặc các văn bản thỏa thuận (nếu có);
- j. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi mình gây ra cho Bên B hoặc đại lý của Bên B;
- k. Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin truyền, đưa và lưu trữ trên mạng viễn thông;
- l. 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 gây ảnh hưởng đến khả năng cung cấp dịch vụ và chất lượng dịch vụ của Bên B;
- m. 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;
- n. Có trách nhiệm bảo quản hóa đơn, chứng từ thanh toán, các thiết bị kỹ thuật mà Bên B cho Bên A thuê;
- o. Tự chịu trách nhiệm về các giao dịch điện tử đã thực hiện với Bên B theo Hợp Đồng;
- p. 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.
- q. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

3.2. Quyền và nghĩa vụ đối với dịch vụ truy nhập 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 để sử dụng dịch vụ truy nhập Internet;
- c. Không cung cấp, đăng tải, lưu giữ, truyền đưa các thông tin có nội dung vi phạm pháp luật khi sử dụng Dịch Vụ;
- d. Thực hiện ngăn chặn, gỡ bỏ các nội dung vi phạm pháp luật khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

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 và Điều khoản chung 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 phù hợp với quy định của pháp luật.

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 trong Hợp Đồng;
- b. Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Bên A theo đúng chất lượng dịch vụ mà Bên B đã công bố công khai tại website <http://www.fpt.vn>, đúng thời gian đã thỏa thuận và thường xuyên kiểm tra chất lượng Dịch Vụ. Bên B sẽ cung cấp thông tin về bản công bố chất lượng Dịch Vụ cho Bên A trước khi ký kết Hợp Đồng để Bên A biết thông tin. Trường hợp Bên A cung cấp Dịch Vụ không đúng thời gian và chất lượng đã cam kết thì Bên A sẽ hoàn trả một phần hoặc toàn bộ Phí Dịch Vụ mà Bên B đã thanh toán;
- c. 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, modem, bộ chuyển đổi, router cáp quang 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;
- d. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin của Bên A theo quy định của Luật bảo vệ người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật có liên quan. Bên B chỉ được sử dụng thông tin của Bên A để phục vụ trực tiếp cho việc thực hiện nghĩa vụ Hợp Đồng của hai Bên. 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) trong các trường hợp khác phải được Bên A đồng ý theo các quy định cụ thể tại Luật bảo vệ người tiêu dùng.
- e. 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;
- 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 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 về thời gian ngừng cung cấp dịch vụ và thời gian dự kiến cung cấp lại Dịch Vụ chậm nhất là 03 (ba) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp dịch vụ, trừ trường hợp bất khả kháng hoặc Bên A nợ cước 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 và có phương án bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của Bên A theo quy định tại Hợp Đồng và quy định của pháp luật;

- h. Được quyền yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết theo quy định của pháp luật liên quan đến việc cung cấp các Dịch Vụ tại Hợp Đồng;
- 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 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 thuê bao viễn thông, thông tin về việc sử dụng dịch vụ viễn thông của Bên A để phục vụ cho việc tính giá, lập hóa đơn;
- k. Bên B được phép cung cấp thông tin của Bên A trong trường hợp Bên A có hành vi trốn tránh thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền sử dụng dịch vụ viễn thông theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- l. Bên B đảm bảo cung cấp hóa đơn, chứng từ hợp lệ cho Bên A theo đúng quy định của pháp luật.
- m. Thực hiện đúng và đầy đủ các trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ từ xa theo quy định tại Điều 37, Điều 38 Luật Bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng hiện hành và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

4.2. Quyền và nghĩa vụ đối với dịch vụ truy nhập 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 Điều khoản chung 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. Bên B sẽ cung cấp cho Bên A theo đúng gói dịch vụ mà Bên A đã lựa chọn được Các Bên thống nhất tại Hợp Đồng và Phụ lục Hợp đồng (nếu có).

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 dùng 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 phương thức nhận thông báo mà Bên A đăng ký tại phần chủ thể của Hợp đồng. 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.

4.4. Giải quyết khiếu nại

- 4.4.1. Trường hợp Bên A gặp sự cố hoặc muốn khiếu nại về chất lượng Dịch Vụ, Bên A có thể thông báo cho Bên B đến Trung tâm Hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại của Khách hàng của Bên B theo quy định tại Điểm 4.4.2 Khoản 4.1 Điều 4 này. Bên B sẽ kịp thời kiểm tra, giải quyết khiếu nại của Bên A theo thời hạn do pháp luật quy định kể từ ngày Bên B nhận được khiếu nại.

- 4.4.2. Thông tin Trung tâm Hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại của 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: hotrokhachhang@fpt.com

Website: <http://www.fpt.vn>

Ứng dụng trên thiết bị di động: Hi FPT

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 phần hoặc toàn bộ Dịch Vụ đã đăng ký tại bất kỳ thời điểm nào bằng thông báo cho Bên B sau khi 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 phần hoặc hoặc toàn bộ Dịch Vụ bằng thông báo cho Bên B sau khi thanh toán tiền cước cho phần Dịch Vụ đã sử dụng và hoàn trả thiết bị theo quy định tại Khoản 5.1.5 Điều này.
- 5.1.3. Trường hợp Bên A tạm dừng hoặc chấm dứt Dịch Vụ trước Thời Hạn Cam Kết theo Hợp Đồng, ngoài nghĩa vụ quy định tại Điều 5.1.1 và Điều 5.1.2, Bên A có nghĩa vụ thanh toán chi phí lắp đặt ban đầu cho Bên B như quy định tại 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. Khi Bên A chấm dứt một hoặc nhiều Dịch Vụ, Bên B sẽ hoàn trả cho Bên A các khoản tiền trả trước chưa sử dụng sau khi đã khấu trừ các phần nghĩa vụ theo Hợp Đồng với Bên B.
- 5.1.5. Hoàn trả thiết bị trong trường hợp Bên A chấm dứt Hợp Đồng:
 - a. Trường hợp Bên A chỉ sử dụng dịch vụ truy nhập 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. Nếu làm mất hoặc làm hư hỏng thì Bên A phải bồi thường theo thiệt hại thực tế phát sinh.
 - b. 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 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. 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.

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 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 7 Điều khoản chung 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 tối thiểu 03 (ba) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp Dịch Vụ, trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định tại Điều 7 của Điều khoản chung này;
- 5.2.2. Khi tạm dừng cung cấp một hoặc nhiều Dịch Vụ, Bên B sẽ gửi thông báo qua phương thức nhận thông báo mà Bên A đăng ký nêu tại phần chủ thể của Hợp Đồng 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 và Điều khoản chung 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 của Hợp Đồng, 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. Bên A vi phạm Điều 3.3 của Điều khoản chung này;
 - h. Việc cung cấp Dịch Vụ 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 tương ứng với phần dịch vụ mà Bên A đã sử dụng; (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. BẢO QUẢN VÀ THU HỒI THIẾT BỊ

- 6.1. 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 truy nhập 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.
- 6.2. 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.

- 6.3.** 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 do Bên A tự trang bị trong quá trình sử dụng Dịch Vụ.

ĐIỀU 7. SỰ KIẾN BẤT KHẢ KHÁNG

- 7.1.** 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, các thiên tai, đứt cáp quang do các yếu tố khách quan, 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.
- 7.2.** 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.
- 7.3.** 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 8. LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 8.1.** Pháp luật áp dụng đối với Hợp Đồng và Điều khoản chung này là pháp luật Việt Nam
- 8.2.** 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.

ĐIỀU 9. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- 9.1.** 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. Việc thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân của Bên A sẽ được Bên B thực hiện theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và quy định của pháp luật khác có liên quan.
- 9.2.** 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.
- 9.3.** 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.
- 9.4.** Sau khi Bên A đã đọc và hiểu rõ nội dung của Hợp Đồng, Hai Bên cam kết thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các điều khoản trong Hợp Đồng, Phụ lục Hợp Đồng và tất cả các quy định của pháp luật có liên quan.