



ĐIỀU KHOẢN CHUNG
CỦA HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

- Căn cứ Bộ luật dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015;
 - Căn cứ Luật viễn thông số 41/2009/QH12 ngày 04/12/2009;
 - Căn cứ Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 17/11/2010;
 - Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/04/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông; Nghị định 81/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP;
 - Căn cứ 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;
 - Căn cứ các quy định của Việt Nam và quốc tế về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông hàng hải;
 - Căn cứ vào yêu cầu của Bên sử dụng dịch vụ và khả năng cung cấp dịch vụ của Bên cung cấp dịch vụ,
- Bên sử dụng dịch vụ (“Bên A”) và bên cung cấp dịch vụ (“Bên B”) thỏa thuận và cam kết tuân thủ Điều khoản chung của Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông (“Điều khoản chung”) như sau:

Điều 1. Dịch vụ

- 1.1 Bên A yêu cầu và Bên B đồng ý cung cấp cho Bên A dịch vụ viễn thông (“Dịch vụ”) như Hợp đồng và Phụ lục hợp đồng kèm theo. Các dịch vụ thông tin cấp cứu, khẩn cấp, an toàn và tìm kiếm cứu nạn hàng hải được cung cấp miễn phí đối với mọi phương tiện hoạt động trên biển mà không cần đăng ký.

Điều 2. Quyền và Nghĩa vụ của Bên A

- 2.1. Sử dụng Dịch vụ theo chất lượng và giá cước do Bên B công bố.
- 2.2. Yêu cầu Bên B cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ theo Hợp đồng.
- 2.3. Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo Hợp đồng.
- 2.4. Khiếu nại về giá cước, chất lượng Dịch vụ của Bên B. Bên A có thể khiếu nại tại các điểm dịch vụ khách hàng của Bên B hoặc qua số điện thoại: 02253 842073/email: customercare@vishipel.com.vn hoặc gửi văn bản đến địa chỉ của Bên B.
- 2.5. Yêu cầu Bên B bảo mật thông tin cá nhân được ghi trong Hợp đồng theo quy định pháp luật.
- 2.6. Yêu cầu chấm dứt Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng khi không còn nhu cầu sử dụng Dịch vụ tại bất kỳ thời điểm nào trừ khi các Bên có thỏa thuận khác. Trong trường hợp này, Bên A phải thông báo bằng văn bản hoặc email cho Bên B để làm thủ tục chấm dứt Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng. Bên A có trách nhiệm thanh toán toàn bộ tiền cước Dịch vụ phát sinh tính đến thời điểm chấm dứt Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng.
- 2.7. Cung cấp chính xác, đầy đủ các thông tin của Bên A trong Hợp đồng, các Phụ lục hợp đồng kèm theo, thông báo kịp thời cho Bên B các thay đổi, bổ sung thông tin trong thời gian Hợp đồng.
- 2.8. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cước sử dụng Dịch vụ như quy định tại Điều 6, kể cả trong thời gian giải quyết khiếu nại.
- 2.9. Tự chịu trách nhiệm đối với việc quản lý, khai thác, sử dụng thiết bị, dịch vụ viễn thông theo quy định pháp luật.
- 2.10. Không sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông.
- 2.11. Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi Bên A gây ra cho Bên B.
- 2.12. Quyền và nghĩa vụ khác của bên A được quy định trong các văn bản pháp luật hiện hành.

Điều 3. Quyền và Nghĩa vụ của Bên B

- 3.1. Yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ trong Hợp đồng.
- 3.2. Yêu cầu Bên A thực hiện thanh toán đầy đủ, đúng hạn cước sử dụng Dịch vụ theo Hợp đồng.
- 3.3. Đảm bảo cung cấp Dịch vụ cho Bên A theo nội dung tại Điều 1.
- 3.4. Đảm bảo bí mật thông tin của Bên A theo quy định pháp luật.

- 3.5. Đảm bảo chất lượng Dịch vụ theo đúng chất lượng mà Bên B đã công bố, thường xuyên kiểm tra chất lượng Dịch vụ do Bên B cung cấp; kịp thời giải quyết khi Bên A thông báo sự cố về chất lượng Dịch vụ.
- 3.6. Thông báo cho Bên A trong trường hợp ngừng kinh doanh Dịch vụ ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh Dịch vụ.
- 3.7. Giải quyết khiếu nại của Bên A theo Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng đã được công bố trên website của Bên B và theo quy định pháp luật. Thời gian phản hồi khiếu nại là trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.
- 3.8. Không đơn phương chấm dứt Hợp đồng mà không có lý do chính đáng.
- 3.9. Quyền và nghĩa vụ khác của Bên B được quy định trong các văn bản pháp luật hiện hành.

Điều 4. Giá cước

- 4.1. Giá cước dịch vụ được thực hiện theo quy định của Bên B trên cơ sở các quy định quản lý nhà nước về giá cước viễn thông. Giá cước Dịch vụ có thể được sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm và được Bên B công bố tại các điểm dịch vụ khách hàng của Bên B.

Điều 5. Mô tả Dịch vụ và Chất lượng Dịch vụ

- 5.1. Mô tả chi tiết các Dịch vụ và Chất lượng các Dịch vụ được Bên B công bố và cập nhật trên website: vishipel.com.vn.

Điều 6. Thanh toán

- 6.1. Hình thức thanh toán: trả trước hoặc trả sau tùy từng loại dịch vụ.
- 6.2. Phương thức thanh toán: tiền mặt hoặc chuyển khoản.
- 6.3. Hàng tháng, Bên B có trách nhiệm gửi hoá đơn và thông báo thanh toán đến địa chỉ nhận hóa đơn của Bên A.
- 6.4. Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản cước phát sinh theo hoá đơn và thông báo thanh toán bằng đồng Việt Nam. Trường hợp thanh toán quá hạn, Bên A phải chịu lãi chậm trả bằng 20%/năm của khoản tiền chậm trả.
- 6.5. Tỷ giá quy đổi ngoại tệ được áp dụng theo tỷ giá bán ra của Ngân hàng Thương mại Việt Nam tại thời điểm phát hành hóa đơn do Bên B cung cấp.

Điều 7. Đặt cọc

- 7.1. Đối với hình thức thanh toán trả sau, để đảm bảo thực hiện Hợp đồng, Bên A đặt cọc cho Bên B số tiền được xác định tại Phụ lục kèm theo.
- 7.2. Trong trường hợp chấm dứt, thanh lý từng Phụ lục hợp đồng hoặc toàn bộ Hợp đồng, Bên A sẽ được hoàn trả số tiền đặt cọc tương ứng của Phụ lục hợp đồng đó hoặc toàn bộ Hợp đồng, sau khi Bên A đã hoàn thành mọi nghĩa vụ tài chính đối với Bên B theo Hợp đồng.

Điều 8. Tạm ngừng cung cấp Dịch vụ

- 8.1. Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Dịch vụ như Điều 1 trong các trường hợp sau: (i) kể từ ngày nhận được văn bản thông báo đề nghị tạm ngừng cung cấp Dịch vụ có chữ ký của đại diện có thẩm quyền của Bên A; hoặc (ii) Bên A không thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản công nợ phát sinh từ những hợp đồng đã cam kết với Bên B; hoặc (iii) theo yêu cầu của cơ quan quản lý có thẩm quyền; hoặc (iv) Bên B cần nâng cấp, sửa chữa, bảo dưỡng hệ thống mạng theo kế hoạch hoặc do sự kiện bất khả kháng (thiên tai, chiến tranh, hỏa hoạn, đảo chính, nổi loạn, khủng bố, bãi công,..). Trong trường hợp này, Bên B có trách nhiệm thông báo trước cho Bên A chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày tạm ngừng cung cấp Dịch vụ.
- 8.2. Bên B không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn hại hoặc mất mát nào phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp do việc gián đoạn thông tin của bên A trong các trường hợp quy định tại Khoản 8.1.

Điều 9. Thay đổi nội dung thông tin hoặc chấm dứt, thanh lý Hợp đồng

- 9.1. **Thay đổi nội dung thông tin trong Hợp đồng:** Mỗi Bên có trách nhiệm thông báo trước, ít nhất ba (03) ngày làm việc trước ngày thay đổi, cho Bên kia bằng văn bản, có chữ ký của đại diện có thẩm quyền về bất kỳ thông tin thay đổi nào có liên quan đến nội dung Hợp đồng (ngoại trừ thông tin trong Điều 4). Mọi trách nhiệm pháp lý phát sinh liên quan đến việc thay đổi này sẽ được áp dụng theo Hợp đồng và các quy định pháp luật hiện hành.

9.2. **Chấm dứt Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng:** Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng được chấm dứt trong các trường hợp sau:

9.2.1. Trong trường hợp Bên A không còn nhu cầu tiếp tục sử dụng Dịch vụ, Bên A phải thông báo bằng văn bản có chữ ký của đại diện có thẩm quyền cho Bên B trước ít nhất 15 (mười lăm) ngày làm việc trước thời điểm dự định chấm dứt Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng.

9.2.2. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng trong các trường hợp sau:

- Bên A sử dụng Dịch vụ không tuân theo cam kết trong Hợp đồng hoặc không tuân theo các quy định pháp luật, các thông lệ quốc tế về khai thác Dịch vụ viễn thông nói chung và viễn thông hàng hải nói riêng.
- Khi phát hiện Bên A cung cấp không chính xác các thông tin liên quan trong Hợp đồng hoặc gian lận trong sử dụng Dịch vụ.
- Sau 60 ngày kể từ ngày tạm ngừng cung cấp Dịch vụ theo quy định tại các điểm (i), (ii) Khoản 8.1.
- Các trường hợp khác do pháp luật quy định. Khi đó, trách nhiệm của mỗi Bên được áp dụng phù hợp theo quy định pháp luật hiện hành.

9.2.3. Trong các trường hợp được quy định tại Khoản 9.2.2 nêu trên, Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ các khoản công nợ còn tồn đọng cho Bên B. Nếu Bên A có nhu cầu sử dụng lại Dịch vụ thì hai Bên ký hợp đồng mới.

9.3. **Thanh lý Phụ lục hợp đồng hoặc toàn bộ Hợp đồng:** Hai Bên sẽ lập và ký Biên bản thanh lý Phụ lục hợp đồng hoặc Hợp đồng ngay sau khi đã hoàn thành mọi nghĩa vụ theo Hợp đồng. Phụ lục hợp đồng hoặc Hợp đồng chính thức chấm dứt hiệu lực kể từ khi hai Bên ký Biên bản thanh lý.

Điều 10. Giải quyết tranh chấp

10.1. Mọi tranh chấp phát sinh bởi hoặc liên quan đến Hợp đồng này sẽ được giải quyết thông qua thương lượng và hoà giải giữa các Bên. Trong trường hợp không đạt được thỏa thuận trong vòng chín mươi (90) ngày của một bên gửi cho bên kia khởi xướng việc thảo luận đó, thì tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết tại Tòa án Nhân dân thành phố Hải Phòng theo quy định của pháp luật Việt nam.

Điều 11. Các điều khoản khác

11.1. Điều khoản chung và các Phụ lục kèm theo Hợp đồng là một phần không thể tách rời của Hợp đồng.

11.2. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký, có thời hạn tùy vào từng Dịch vụ Bên A đăng ký và thỏa thuận của các Bên.

11.3. Ngoại trừ Điều 4, mọi sửa đổi, bổ sung trong quá trình thực hiện Hợp đồng sẽ được hai Bên thỏa thuận và lập Phụ lục bổ sung. Các Phụ lục bổ sung là một phần không thể tách rời của Hợp đồng.

11.4. Hai Bên cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các điều khoản của Hợp đồng. Nếu Bên nào vi phạm sẽ phải chịu trách nhiệm trước Bên kia và trước pháp luật theo các quy định hiện hành.

**CÔNG TY TNHH MTV THÔNG TIN
ĐIỆN TỬ HÀNG HẢI VIỆT NAM**