**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ SIP TRUNKING CỐ ĐỊNH (1)**

**Số: Năm/tháng/ngày- /VNPT VNP-***tên đơn vị ban hành văn bản-tên đơn vị soạn thảo văn bản* **/HĐ***Tên tắt dv* **(2)**

Căn cứ Bộ luật dân sự số 91/2015/QH13 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật thương mại số 36/2005/QH11 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật viễn thông số 41/2009/QH12 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ các văn bản pháp luật khác có liên quan;

Căn cứ khả năng và điều kiện của các bên,

Hợp đồng cung cấp dịch vụ SIP Trunking cố định (“Hợp đồng”) này được lập và ký kết ngày .... tháng .... năm ........, tại ............., giữa các Bên dưới đây:

**I. BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ: (3)**

Địa chỉ :

Điện thoại :

Fax :

Tài khoản :

Tại :

Mã số thuế :

Người đại diện :

Chức vụ :

*(Theo Giấy uỷ quyền số ………………………ngày …………… của……………………)*.

***(Trong Hợp đồng gọi tắt là “Bên A”)***

***Và***

**II. BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ: (3)**

Địa chỉ :

Điện thoại :

Fax :

Tài khoản :

Tại :

Mã số thuế :

Người đại diện :

Chức vụ :

*(Theo Giấy uỷ quyền số ………………………ngày …………… của……………………)*.

***(Trong Hợp đồng gọi tắt là “Bên B”)***

Sau khi bàn bạc và thống nhất hai bên đồng ý cùng ký kết Hợp đồng với các điều khoản và điều kiện sau đây:

1. **GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

Trong Hợp đồng này, một số từ, thuật ngữ được định nghĩa và giải thích như sau:

* 1. *“Dịch vụ SIP Trunking cố định”* là dịch vụ đường dây trung kế thoại chạy trên giao thức SIP được cung cấp trên phạm vi tất cả các tỉnh, thành phố trên toàn quốc, cho đối tượng là khách hàng tổ chức, doanh nghiệp có trang bị tổng đài IP PBX (có hỗ trợ giao thức SIP) dùng để tạo kết nối cho các đầu số điện thoại cố định và được cung cấp bởi Bên B.
  2. *“Số dịch vụ”* là các số thuê bao do Bên B cung cấp cho Bên A.
  3. *“Sản lượng”* là số phút thành công gọi đi từ số dịch vụ của Bên A, ghi tại tổng đài ghi cước của Bên B.
  4. *“Cước phát sinh”* là doanh thu cước mà Bên A phải thanh toán cho Bên B.
  5. *“Tài liệu xác nhận”* là các tài liệu thể hiện số liệu doanh thu cước theo cuộc gọi đi của từng số dịch vụ của Bên A, số phút gọi đi của từng số dịch vụ của Bên A trong kỳ xác nhận.
  6. *“Ngày bắt đầu tính cước”* là ngày kích hoạt dịch vụ sau khi hai bên thống nhất và ký Biên bản nghiệm thu.
  7. *“Ngày làm việc”* được hiểu là những ngày từ thứ 2 đến thứ 6, trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của Nhà nước Việt Nam.

1. **ĐỐI TƯỢNG CỦA HỢP ĐỒNG**

Bên B đồng ý cung cấp và Bên A đồng ý sử dụng dịch vụ SIP Trunking cố định do Bên B cung cấp, quy định chi tiết tại Phụ lục Hợp đồng.

1. **CƯỚC PHÍ DỊCH VỤ**

Trừ trường hợp các bên có quy định khác, ngày bắt đầu tính cước phí dịch vụ là ngày Bên B bàn giao dịch vụ cho Bên A. Cước phí dịch vụ bao gồm: cước phí hòa mạng và cước phí sử dụng dịch vụ hàng tháng (gồm: cước thuê kênh truyền số liệu, cước thuê bao, cước liên lạc và cước dịch vụ cộng thêm (nếu có)). Mức cước phí dịch vụ được quy định cụ thể tại Phụ lục Hợp đồng này.

* 1. Cước phí hòa mạng bao gồm: cước hòa mạng SIP Trunking và cước hòa mạng kênh truyền số liệu. Trường hợp Bên A có nhu cầu chuyển dịch vị trí lắp đặt, cước phí hòa mạng các lần sau sẽ được Bên B thông báo cho Bên A theo quy định của Bên B tại thời điểm chuyển dịch.
  2. Cước thuê kênh truyền số liệu:

Cước thuê kênh truyền số liệu hàng tháng là cước phí Bên A phải trả khi sử dụng kênh truyền số liệu theo định kỳ hàng tháng cho Bên B.

Ngày bắt đầu tính cước thuê kênh hàng tháng là ngày các bên ký biên bản nghiệm thu, bàn giao.

* 1. Cước thuê bao:

Cước thuê bao là cước phí Bên A phải trả cho Bên B theo định kỳ hàng tháng và không phụ thuộc vào tổng thời gian phát sinh cuộc gọi từ các thuê bao Bên A đã đăng ký dịch vụ tới các thuê bao khác.

* 1. Cước liên lạc:

Cước liên lạc là cước phí Bên A phải trả cho Bên B theo định kỳ hàng tháng căn cứ vào tổng số thời gian phát sinh cuộc gọi từ thuê bao Bên A đăng ký sử dụng dịch vụ gọi tới các thuê bao khác.

* 1. Cước dịch vụ cộng thêm:

Cước dịch vụ cộng thêm là cước phí Bên A phải trả cho Bên B theo định kỳ hàng tháng hoặc theo số lần phát sinh dịch vụ căn cứ dịch vụ Bên A đăng ký sử dụng thêm như: dịch vụ chuyển hướng cuộc gọi, nhạc chờ,...

* 1. Trường hợp thời gian sử dụng dịch vụ của tháng bắt đầu và tháng kết thúc Hợp đồng không trọn tháng, cước phí thuê bao và cước thuê kênh truyền số liệu (tại mục 3.2 và 3.3) được xác định như sau:

|  |
| --- |
| Cước phí hàng tháng x Số ngày sử dụng |
| Tổng số ngày thực tế trong tháng |

* 1. Trường hợp gián đoạn dịch vụ do Bên B không đảm bảo yêu cầu về chất lượng dịch vụ, Bên B sẽ giảm trừ cước phí dịch vụ hàng tháng cho Bên A theo quy định.
  2. Thay đổi cước phí dịch vụ:

a. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, cước phí dịch vụ có thể thay đổi theo quy định của Bên B, của Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông, Tập đoàn VNPT, Bộ Thông tin và Truyền thông. Khi có sự thay đổi vể cước phí dịch vụ, Bên B thông báo bằng văn bản cho Bên A về mức cước và thời điểm áp dụng mức cước mới.

b. Trường hợp Bên A không đồng ý với mức cước phí dịch vụ mới, mỗi bên có quyền chấm dứt Hợp đồng và các bên tiến hành thanh lý Hợp đồng. Trong thời gian hai bên chưa thống nhất được về giá cước, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ cho đến khi hai bên đạt được thống nhất về giá cước.

1. **THANH TOÁN**
   1. Phương thức thanh toán:
      1. Cước phí hòa mạng:

Bên A thanh toán cho Bên B 100 % cước phí hòa mạng ngay sau khi ký Hợp đồng. Bên B có trách nhiệm xuất hóa đơn cho Bên A ngay sau khi nhận được tiền từ Bên A. Cước phí hòa mạng sẽ không được hoàn trả trong mọi trường hợp.

* + 1. Cước phí sử dụng dịch vụ hàng tháng: bao gồm cước thuê kênh truyền số liệu hàng tháng, cước thuê bao, cước liên lạc, cước dịch vụ cộng thêm (nếu có).
* Hàng tháng, Bên B gửi hóa đơn cho Bên A theo cước phí dịch vụ quy định tại Phụ lục Hợp đồng và tài liệu xác nhận cuộc gọi hàng tháng. Hóa đơn được phát hành trước ngày 07 của tháng T+1, Bên A có trách nhiệm thanh toán trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày Bên A nhận được hóa đơn (căn cứ xác nhận chuyển phát, email nhận thư của Bên A).
* Hóa đơn cước phí do Bên B cung cấp sẽ được coi như Bên A chấp thuận nếu Bên A không có khiếu nại bằng văn bản và đưa ra lý do khiếu nại chính đáng, trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn. Bên A phải thông báo ngay cho Bên B biết khi không nhận được hóa đơn (thông báo) cước. Trong trường hợp Bên A không thông báo cho Bên B, coi như Bên A đã nhận được hóa đơn (thông báo) cước đúng hạn.

Mọi sai sót, nhầm lẫn trong hóa đơn (nếu có) sẽ được hai bên xác nhận và điều chỉnh vào hóa đơn cho kỳ kế tiếp.

* Bên A không được hoàn trả giá trị đã thanh toán cho Bên B trong mọi trường hợp.
  1. Hình thức thanh toán:
     1. Bên A thanh toán bằng đồng Việt Nam với hình thức tiền mặt hoặc chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng của Bên B.

Giá trị thanh toán theo Hợp đồng có thể bù trừ với các khoản công nợ khác giữa các bên (nếu có).

* + 1. Bên A chịu trách nhiệm về chi phí liên quan đến việc thanh toán để đảm bảo Bên B nhận được đầy đủ số tiền ghi trên hóa đơn.

1. **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A**
   1. Quyền của Bên A:
      1. Sử dụng dịch vụ theo đúng quy định tại Hợp đồng này, quy định của Bên B, Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông, Tập đoàn VNPT, Bộ Thông tin và Truyền thông và Pháp luật Việt Nam.
      2. Yêu cầu Bên B giải thích, hướng dẫn về giá cước và cách sử dụng dịch vụ, thiết bị do Bên B cung cấp.
      3. Sử dụng dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước quy định tại Hợp đồng.
      4. Yêu cầu Bên B bảo dưỡng các thiết bị, khắc phục sự cố dịch vụ.
      5. Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng theo quy định của pháp luật.
   2. Nghĩa vụ của Bên A:
      1. Thanh toán đầy đủ và đúng hạn cước phí dịch vụ và chịu chi phí (chuyển tiền, phí ngân hàng và các chi phí khác có liên quan) phát sinh khi thanh toán cước theo quy định tại Hợp đồng.
      2. Chịu trách nhiệm xây dựng Tổng đài nội bộ của Bên A.
      3. Không được chuyển giao quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng cho bên thứ ba trước khi được sự đồng ý của Bên B. Không cho phép bất kỳ cá nhân, tổ chức khác sử dụng dịch vụ do Bên B cung cấp. Không sử dụng cơ sở vật chất, hạ tầng của Bên B hoặc dịch vụ do Bên B cung cấp để kinh doanh dịch vụ viễn thông và/hoặc thực hiện hành vi vi phạm pháp luật dưới mọi hình thức.
      4. Đáp ứng điều kiện, xin cấp và duy trì các giấy phép phù hợp với dịch vụ theo các quy định của pháp luật, giải trình và chịu trách nhiệm trước các cơ quan quản lý nhà nước về thủ tục pháp lý liên quan đến dịch vụ trong thời gian cung cấp dịch vụ và chịu các chi phí phát sinh (nếu có). Thực hiện đúng và đầy đủ nghĩa vụ của tổ chức, doanh nghiệp theo đúng quy định của pháp luật.
      5. Quản lý, bảo quản và sử dụng thiết bị do Bên B cung cấp (nếu có) theo đúng quy định. Không tự ý dịch chuyển, chuyển giao thiết bị do Bên B lắp đặt, thay đổi địa chỉ lắp đặt thiết bị hoặc số điện thoại sử dụng dịch vụ khi chưa có văn bản chấp thuận của Bên B. Hoàn trả lại thiết bị cho Bên B trong tình trạng sử dụng tốt khi thanh lý, chấm dứt Hợp đồng. Bồi thường các thiệt hại do làm mất, hỏng thiết bị do Bên B cung cấp (nếu có).
      6. Thực hiện đúng các quy định, thủ tục cần thiết theo hướng dẫn của Bên B khi có yêu cầu: Tạm ngưng, chấm dứt Hợp đồng, thay đổi địa chỉ, thay đổi số điện thoại, ủy quyền, chuyển quyền sử dụng, hoặc thay đổi thiết bị đầu cuối.
      7. Bên A cam kết không thực hiện, không cho phép/hỗ trợ người khác thực hiện các hành vi vi phạm quy định của pháp luật về cuộc gọi rác theo mô tả tại Nghị định 91/2020/NĐ-CP (và/hoặc các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế). Trường hợp Bên A vi phạm quy định này thì sẽ phải chịu toàn bộ trách nhiệm theo quy định tại Phụ lục 02 Hợp đồng này và quy định của Bên B tại thời điểm phát hiện hành vi vi phạm.
      8. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện, thiết bị cần thiết để Bên B lắp đặt dịch vụ. Thiết bị, vật tư của Bên A đấu nối vào mạng viễn thông phải tương thích và đảm bảo tiêu chuẩn, quy chuẩn theo pháp luật Việt Nam. Chịu trách nhiệm bảo đảm các yêu cầu về an toàn thông tin hệ thống mạng của mình. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông.
      9. Phối hợp, tạo điều kiện và bảo đảm an toàn ở mức cao nhất cho Bên B trong quá trình bảo dưỡng và kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ tại địa điểm của Bên A.
      10. Cung cấp trung thực và chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin mục đích, quy mô, cấu hình mạng và các thông tin khác liên quan đến Bên A, Hợp đồng, đến việc sử dụng dịch vụ cho Bên B. Trường hợp có thay đổi những thông tin đó, Bên A phải thông báo tới Bên B trong thời gian trước ít nhất 05 ngày tính đến ngày có sự thay đổi.
      11. Chịu sự kiểm tra, thanh tra của các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền đối với các vấn đề có liên quan.
      12. Cung cấp đầy đủ các thông tin, chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại. Trong thời gian chờ giải quyết vẫn phải thanh toán cước phí và thực hiện đúng các nghĩa vụ trong Hợp đồng.
      13. Bên A hiểu và thừa nhận rằng Bên B sẽ không chịu trách nhiệm đối với:

* Mục đích sử dụng dịch vụ của Bên A.
* Việc lựa chọn, sử dụng và duy trì các thiết bị và hệ thống của Bên A.
* Mọi hành vi trái pháp luật liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của Bên A.
* Mọi hành vi gây thiệt hại hoặc ảnh hưởng bất lợi cho các cá nhân, tổ chức khác hay các khiếu nại, khởi kiện Bên A từ các bên khác.

Bên A hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật đồng thời có nghĩa vụ bồi thường toàn bộ các thiệt hại, tổn thất, chi phí phát sinh (nếu có) cho Bên B và/hoặc bên thứ ba khi vi phạm quy định này. Trường hợp Bên B phải chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào do Bên A vi phạm quy định này, bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc Bên B bị cơ quan nhà nước xử phạt vi phạm hành chính, bên thứ ba phạt vi phạm, yêu cầu bồi thường thiệt hại, Bên A có nghĩa vụ bồi thường cho Bên B mọi chi phí, phí tổn có liên quan.

* + 1. Khi có sự cố dịch vụ, Bên A phải thông báo cho đầu mối liên hệ của Bên B để cùng phối hợp xử lý. Mọi sự cố về thông tin thuộc phạm vi Bên A đảm nhận, Bên A có trách nhiệm sửa chữa kịp thời để phục hồi thông tin.
    2. Tuân thủ các quy định của pháp luật về việc sử dụng dịch vụ viễn thông.

1. **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B**
   1. Quyền của Bên B:
      1. Yêu cầu Bên A thanh toán đủ và đúng hạn cước phí dịch vụ theo đúng thỏa thuận tại Hợp đồng. Yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ. Kiểm tra, giám sát việc sử dụng dịch vụ của Bên A theo quy định của pháp luật.
      2. Không chịu trách nhiệm về việc người của Bên A, bên thứ ba truy nhập trái phép vào mạng, thiết bị của Bên A nhằm thay đổi, lấy cắp hoặc phá hủy dữ liệu, chương trình, thông tin hoặc thiết bị của Bên A, trừ trường hợp do lỗi trực tiếp từ Bên B.
      3. Không chịu trách nhiệm về thiệt hại của Bên A, các khiếu nại, khởi kiện Bên A từ các bên khác nếu không xuất phát từ lỗi trực tiếp của Bên B.
      4. Không chịu trách nhiệm về các thông tin, nội dung của Bên A thông qua việc sử dụng dịch vụ của Bên B. Có quyền xóa bỏ dữ liệu, thông tin của Bên A khi chấm dứt Hợp đồng phù hợp với quy định của pháp luật.
      5. Không chịu trách nhiệm về mọi hành vi trái pháp luật liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của Bên A; về mọi hành vi gây thiệt hại hoặc ảnh hưởng bất lợi cho các cá nhân, tổ chức khác hay các khiếu nại, khởi kiện Bên A từ các bên khác.
      6. Được quyền tạm ngưng cung cấp dịch vụ nếu Bên B nhận thấy Bên A có dấu hiệu vi phạm quy định của Bên B và quy định của pháp luật.
      7. Bên B có quyền xử lý hành vi vi phạm khi Bên A thực hiện cuộc gọi rác theo quy định tại Phụ lục 02 Hợp đồng này và quy định của Bên B tại thời điểm phát hiện hành vi vi phạm.
      8. Có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng, tạm ngừng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ theo các quy định của Hợp đồng này.
   2. Nghĩa vụ của Bên B:
      1. Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Bên A theo đúng quy định tại Hợp đồng này.
      2. Đảm bảo bí mật thông tin của Bên A theo quy định tại Hợp đồng.
      3. Phối hợp với Bên A trong quá trình vận hành, khai thác, bảo dưỡng và xử lý sự cố trong hệ thống; tìm hiểu, xác nhận nguyên nhân và thời gian xảy ra sự cố để khắc phục sự cố trong thời gian sớm nhất.
      4. Thông báo bằng văn bản cho Bên A về việc bảo dưỡng định kỳ hệ thống hoặc thay đổi lịch trình bảo dưỡng ít nhất 03 ngày trước khi thực hiện. Nội dung của thông báo sẽ bao gồm thời gian dự kiến bắt đầu thực hiện, thời gian dự kiến bảo dưỡng. Bên B sẽ áp dụng mọi biện pháp để tiến hành bảo dưỡng vào thời gian thích hợp nhất cho Bên A.
      5. Thông báo bằng văn bản cho Bên A khi thay đổi về cước phí dịch vụ trong quá trình thực hiện Hợp đồng (nếu có).
      6. Thông báo, giải thích kịp thời về sự thay đổi điều kiện sử dụng dịch vụ hoặc nguyên nhân xảy ra sự cố làm gián đoạn thông tin. Xử lý, khắc phục sự cố dịch vụ thuộc trách nhiệm của Bên B sau khi nhận được thông báo sự cố từ Bên A. Trường hợp sự cố dịch vụ (tính từ lúc Bên A thông báo cho Bên B cho đến lúc Bên B báo lại cho Bên A về thời điểm khôi phục) do lỗi của Bên B, Bên B có trách nhiệm giảm trừ cước phí cho Bên A vào tháng kế tiếp theo quy định tại Phụ lục Hợp đồng. Bên B không phải giảm trừ cước phí trong trường hợp sự cố do lỗi của Bên A và bên thứ ba.
      7. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Bên A theo quy định của Bên B, Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông, Tập đoàn VNPT, Bộ Thông tin và Truyền thông và tuân thủ quy định của pháp luật.
      8. Cung cấp cho Bên A hoá đơn tài chính hợp lệ theo đúng nội dung của Hợp đồng.
      9. Tuân thủ nghĩa vụ của tổ chức cung cấp dịch vụ theo quy định tại Luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và văn bản hướng dẫn thi hành.
2. **TẠM NGỪNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ** 
   1. Trường hợp Bên A có nhu cầu tạm ngừng sử dụng dịch vụ, Bên A gửi văn bản đề nghị Bên B giải quyết trước tối thiểu 05 ngày làm việc và làm các thủ tục, thanh toán hết các khoản cước phí tính đến thời điểm tạm ngừng theo quy định hiện hành (nếu có). Thời gian tạm ngừng tối thiểu và tối đa theo quy định của Bên B tại thời điểm tạm ngừng. Ngoài ra, Bên A phải chịu thêm cước phí tạm ngừng dịch vụ và cước phí khôi phục dịch vụ theo quy định của Bên B (nếu có).
   2. Bên B có thể tạm ngừng cung cấp dịch vụ nếu thuộc một trong các trường hợp dưới đây:
      1. Bên A vi phạm các nghĩa vụ được quy định tại Hợp đồng.

Trong trường hợp này, dịch vụ chỉ được khôi phục sau khi Bên A chấm dứt hành vi vi phạm, nộp đầy đủ các khoản phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại theo yêu cầu của Bên B và cước phí khôi phục dịch vụ do Bên B quy định.

* + 1. Bên B phát hiện ra bất cứ sai sót nào có ảnh hưởng đến quyền lợi của Bên A trong quá trình sử dụng dịch vụ hoặc tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới viễn thông theo kế hoạch.
    2. Bên B nhận thấy Bên A có dấu hiệu/nguy cơ thực hiện và/hoặc cho phép/hỗ trợ người khác thực hiện hành vi vi phạm pháp luật hoặc xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức khác.
    3. Các bên chưa thống nhất cước phí dịch vụ điều chỉnh theo thông báo của Bên B,
    4. Khi có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc sự kiện bất khả kháng hoặc theo quy định của pháp luật.

Khi có căn cứ tạm ngừng dịch vụ, Bên B sẽ tiến hành tạm ngừng, đồng thời thông báo cho Bên A về việc tạm ngừng dịch vụ trong vòng 03 ngày, trừ trường hợp do pháp luật quy định hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc sự kiện bất khả kháng.

**ĐIỀU 8. THỜI HẠN HỢP ĐỒNG VÀ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG TRƯỚC THỜI HẠN**

8.1. Hợp đồng này có thời hạn 01 năm kể từ ngày có hiệu lực. Trước ngày kết thúc Hợp đồng, nếu một trong hai bên không có văn bản đề nghị chấm dứt Hợp đồng, Hợp đồng này sẽ được tự động gia hạn thêm 01 năm. Quy định này được áp dụng tương tự cho các năm hiệu lực tiếp theo của Hợp đồng.

8.2. Hợp đồng này chấm dứt trước thời hạn trong các trường hợp sau:

1. Hai bên thỏa thuận về việc chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn.
2. Bên bị vi phạm Hợp đồng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trước hạn nếu bên vi phạm Hợp đồng không khắc phục được hậu quả trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của bên bị vi phạm.
3. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

8.3. Hậu quả của việc chấm dứt Hợp đồng:

1. Ngay sau khi chấm dứt Hợp đồng, Bên A có trách nhiệm thanh toán cho Bên B đầy đủ cước phí dịch vụ tính đến hết ngày chấm dứt Hợp đồng và các khoản thanh toán khác (nếu có).
2. Việc chấm dứt Hợp đồng không ảnh hưởng quyền và nghĩa vụ của các bên phát sinh trước thời điểm chấm dứt Hợp đồng.

Khi chấm dứt Hợp đồng, các bên phải tiến hành thủ tục thanh lý Hợp đồng, việc thanh lý Hợp đồng phải được lập thành văn bản, trong đó xác định rõ quyền và nghĩa vụ còn lại của mỗi bên. Hợp đồng chỉ được thanh lý khi các bên đã hoàn thành mọi nghĩa vụ còn lại trong Hợp đồng.

**ĐIỀU 9. TRÁCH NHIỆM DO VI PHẠM HỢP ĐỒNG**

Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, nếu một bên (i) không thực hiện đúng và/hoặc thực hiện không đầy đủ các nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng, hoặc (ii) đơn phương chấm dứt Hợp đồng trái với các quy định tại Hợp đồng và pháp luật, phải chịu trách nhiệm như sau:

* 1. Bồi thường thiệt hại:
     1. Trường hợp một bên vi phạm gây thiệt hại, bên vi phạm có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trực tiếp cho bên bị vi phạm theo quy định của pháp luật.
     2. Trường hợp Bên A chậm thanh toán, Bên B có quyền yêu cầu Bên A thanh toán thêm một khoản tiền lãi đối với số tiền chậm thanh toán theo lãi suất bằng 150% lãi suất tiền gửi tiết kiệm kỳ hạn 12 tháng do Ngân hàng nơi Bên B mở Tài khoản ghi trong Hợp đồng nhưng không vượt quá 20%/năm, tương ứng thời gian chậm thanh toán

9.2. Phạt vi phạm:

Bên vi phạm sẽ phải nộp cho bên bị vi phạm một khoản tiền phạt vi phạm tương ứng 8% giá trị phần nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm.

**ĐIỀU 10. BẢO MẬT THÔNG TIN**

10.1. Trừ trường hợp sử dụng cho mục đích thực hiện Hợp đồng này, các bên cam kết giữ bí mật tất cả các thông tin liên quan đến nội dung của Hợp đồng, nội dung thực hiện Hợp đồng và thông tin khác có liên quan các bên được biết trong quá trình làm việc.

Các bên không được tiết lộ hoặc để lộ thông tin trên cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp bên còn lại đồng ý bằng văn bản hoặc theo quy định của pháp luật.

10.2. Các quy định tại khoản 10.1 điều này ràng buộc các bên về nghĩa vụ bảo mật không giới hạn về không gian, thời gian. Mọi vi phạm nghĩa vụ bảo mật dẫn đến thiệt hại cho một bên (nếu có) sẽ được bên vi phạm bồi thường theo thực tế thiệt hại xảy ra.

10.3 Bên A đồng ý và cho phép Bên B sử dụng bản sao của Hợp đồng này nhằm mục đích chứng minh năng lực và kinh nghiệm của Bên B trong các hoạt động kinh doanh hợp pháp của Bên B.

**ĐIỀU 11. SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG**

11.1. 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 nhưng không giới hạn các sự kiện sau: chiến tranh, bạo loạn, đình công, hỏa hoạn, bão, lũ lụt, động đất, sóng thần, dịch bệnh, cách ly kiểm dịch, sự thay đổi trong chính sách, pháp luật, dẫn đến việc một bên hoặc các bên không thực hiện được đầy đủ các quyền và nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng này.

11.2. Một bên không thực hiện đúng nghĩa vụ do sự kiện bất khả kháng sẽ được loại trừ trách nhiệm dân sự và không phải là cơ sở để bên còn lại chấm dứt Hợp đồng hoặc áp dụng chế tài phạt vi phạm, bồi thường thiệt hại. Tuy nhiên bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ phải:

* + 1. Tiến hành các biện pháp ngăn ngừa hợp lý và các biện pháp thay thế cần thiết để hạn chế tối đa ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng gây ra.
    2. Thông báo cho phía bên còn lại về sự kiện bất khả kháng ngay sau khi xảy ra sự kiện bất khả kháng. Tùy từng trường hợp cụ thể, thu thập chứng cứ và/hoặc giấy xác nhận/thông báo của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền tại nơi xảy ra sự kiện bất khả kháng để cung cấp cho bên còn lại.
    3. Thực hiện các nghĩa vụ không bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng.
    4. Tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ bị tạm ngừng ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng ngay sau khi tác động của sự kiện bất khả kháng chấm dứt.

11.3. Các bên có thể thoả thuận kéo dài thời gian thực hiện Hợp đồng, nếu việc thực hiện hợp đồng bị chậm trễ do sự kiện bất khả kháng. Nếu sự kiện bất khả kháng kéo dài hoặc gây hậu quả nghiêm trọng dẫn đến việc tiếp tục thực hiện Hợp đồng sẽ không có lợi cho các bên thì các bên có thể thỏa thuận chấm dứt việc thực hiện Hợp đồng..

**ĐIỀU 12. QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ**

Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, quyền sở hữu trí tuệ đối với các phần mềm, ứng dụng, chương trình máy tính,… liên quan đến việc cung cấp dịch vụ theo Hợp đồng này vẫn thuộc về Bên B hoặc chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ của các sản phẩm này.

**ĐIỀU 13. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

13.1. Hợp đồng này được giải thích và điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam. Các quyền, nghĩa vụ của các bên và các nội dung khác chưa được quy định tại Hợp đồng này sẽ được điều chỉnh theo các quy định pháp luật có liên quan.

13.2. Mọi tranh chấp phát sinh từ việc xác lập, ký kết và thực hiện Hợp đồng này sẽ được các bên ưu tiên giải quyết bằng thương lượng, hoà giải trên tinh thần thiện chí. Các bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện các quyền và nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng không có tranh chấp, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác.

13.3. Trường hợp các bên không thể giải quyết bằng phương thức thương lượng, hòa giải, mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp đồng này sẽ được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền. Toàn bộ chi phí phát sinh trong quá trình giải quyết tranh chấp sẽ do bên thua kiện chịu theo phán quyết của Tòa án.

**ĐIỀU 14. THÔNG BÁO**

14.1. Các bên có trách nhiệm thông báo cho bên còn lại về đầu mối có thẩm quyền liên hệ công việc liên quan đến Hợp đồng này.

14.2. Mọi thông báo, yêu cầu, đề nghị hoặc hình thức truyền đạt thông tin khác của một bên liên quan đến Hợp đồng (“Thông báo”) chỉ có giá trị pháp lý với bên còn lại khi thể hiện bằng văn bản và chuyển cho bên còn lại theo một trong các hình thức: văn bản trao tay/thư bảo đảm (văn bản giấy), fax hoặc hình thức điện tử khác (email/zalo/viber/skype/…) của người có thẩm quyền. Bên thông báo theo hình thức điện tử phải cung cấp văn bản giấy cho Bên nhận thông báo ngay sau đó để xác thực thông tin.

14.3. Trường hợp các bên gửi nhiều thông báo, thông báo cuối cùng theo thời gian sẽ được áp dụng. Nếu thông báo nhận được cùng thời gian sẽ áp dụng theo thứ tự ưu tiên: hình thức điện tử, fax, văn bản trao tay/thư bảo đảm.

14.4. Mỗi bên sẽ thông báo cho bên kia về bất kỳ thay đổi nào đối với đầu mối liên hệ, địa chỉ, số điện thoại, email, hình thức liên hệ điện tử khác của mình.

**ĐIỀU 15. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

15.1. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Kể từ ngày Hợp đồng này có hiệu lực, các nội dung cam kết, thỏa thuận (nếu có) giữa các bên có nội dung trái với quy định của Hợp đồng này hết hiệu lực thi hành.

15.2. Các bên cam kết tuân thủ đầy đủ các điều khoản và điều kiện đã thỏa thuận tại Hợp đồng này với tinh thần thiện chí, trung thực và tạo điều kiện thuận lợi cho nhau trong quá trình thực hiện.

15.3. Hợp đồng chỉ được sửa đổi bổ sung khi được sự chấp thuận của các bên Mọi nội dung sửa đổi, bổ sung chỉ có hiệu lực khi được lập thành văn bản và ký kết bởi đại diện có thẩm quyền của các bên.

15.4. Hợp đồng này được lập thành bốn (04) bản bằng Tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau, mỗi Bên giữ hai (02) bản để thực hiện.

|  |  |
| --- | --- |
| **ĐẠI DIỆN BÊN A (4)** | **ĐẠI DIỆN BÊN B (4)** |

***Ghi chú: Mẫu 38 sử dụng cho dịch vụ Siptrunking cố định***

1. **Cách thể hiện tên Hợp đồng (chữ in, đứng, đậm):** **HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ SIPTRUNKING CỐ ĐỊNH**
2. **Cách thể hiện số Hợp đồng (chữ in, đứng, đậm):**

Ví dụ: “**Số: 160801-..../VNPT VNP-KHDN-DN/HĐ...”**

* + - * “Năm”: chỉ ghi 2 số cuối của năm làm Hợp đồng (ví dụ: 16)
      * “Tháng”: ghi 2 số (ví dụ tháng 8: 08)
      * “Ngày”: ghi 2 số (ví dụ: 01)
      * “-…”: Số thứ tự của HĐ cấp trong ngày (ví dụ: -01)
      * “tên tắt đơn vị ban hành văn bản”: các đơn vị ghi tên tắt của đơn vị khi ban hành VB (ví dụ: KHDN hoặc TTHTBHMN hoặc TTKDVPC)
      * “tên tắt đơn vị soạn thảo văn bản”: các đơn vị ghi tên tắt của đơn vị khi soạn thảo VB (ví dụ: BĐTW hoặc PKHTCDN)

1. **Thông tin của các bên tham gia ký kết Hợp đồng:**

- Tên của Bên cung cấp dịch vụ và sử dụng dịch vụ (chữ in, đứng, đậm): các đơn vị ghi đầy đủ, chính xác tên của các bên theo giấy phép Đăng ký kinh doanh **(ví dụ: BAN KHÁCH HÀNG TỔ CHỨC DOANH NGHIỆP – CHI NHÁNH TỔNG CÔNG TY DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**)

- Địa chỉ: ghi đầy đủ chính xác theo giấy phép Đăng ký kinh doanh

- Tài khoản: Ghi đầy đủ tài khoản, ngân hàng của các bên

- Mã số thuế: ghi đầy đủ chính xác theo giấy phép Đăng ký kinh doanh

- Người đại diện: Ghi danh xưng và họ tên của người ký văn bản (ví dụ: Ông Đinh Đức Thụ)

- Chức vụ: Ghi rõ chức vụ của người ký văn bản (ví dụ: Phó Giám đốc).

- Theo Giấy ủy quyền …….: Trường hợp không phải người đứng đầu chi nhánh/tổ chức/doanh nghiệp ký thì cần có thêm thông tin giấy ủy quyền của người đứng đầu chi nhánh cho người ký văn bản (ví dụ: Theo giấy ủy quyền số 848/GUQ-KHDN-TH ngày 11 tháng 04 năm 2016 của Giám đốc cho Phó Giám đốc)

**(4) Ghi quyền hạn, chức vụ của người ký (chữ in hoa, đứng, đậm)**

Trường hợp Phó Tổng Giám đốc ký thay thì ghi: **KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

**\*Lưu ý khác:**

- Khi giao dịch ký kết Hợp đồng với các KHTCDN: Các thông tin của các bên phải đúng như trên giấy phép Đăng ký kinh doanh. Riêng đối với giấy ủy quyền thì phải kiểm tra các thông tin sau: Thông tin của người ủy quyền và người được ủy quyền; thẩm quyền, phạm vi của người được ủy quyền; thời hạn của giấy ủy quyền,…

- Nếu khách hàng có nhu cầu thay đổi các điều khoản trong Hợp đồng chính. Các đơn vị khi soạn thảo bỏ các điều khoản đó trong Hợp đồng và đưa ra thể hiện tại Phụ lục của Hợp đồng.

**PHỤ LỤC 01 (1)**

***(Kèm theo Hợp đồng số: Nămthángngày- /VNPT VNP-tên tắt đơn vị ban hành văn bản-tên tắt đơn vị soạn thảo/HĐTên tắt dv ký ngày …/…/…………)***

**I. MÔ TẢ DỊCH VỤ**

Bên B cung cấp dịch vụ SIP Trunking cố định cho Bên A tại những địa điểm theo danh sách như sau:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Địa điểm lắp đặt** | **Danh sách số thuê bao** | **Số lượng cuộc gọi đồng thời** | **Loại kênh truyền số liệu** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |

**II. CƯỚC PHÍ DỊCH VỤ**

1. **Cước phí hòa mạng:**

Bên A có trách nhiệm thanh toán cho Bên B cước phí hòa mạng như sau:

* Cước hòa mạng kênh truyền số liệu:
* Cước hòa mạng SIP Trunking: ………Đồng/thuê bao SIP Trunking

1. **Cước phí sử dụng dịch vụ hàng tháng:**

Bên A có trách nhiệm thanh toán cho Bên B cước phí sử dụng dịch vụ hàng tháng cụ thể như sau:

**2.1. Cước thuê bao:**……………. Đồng/thuê bao/tháng

**2.2. Cước thuê kênh truyền số liệu:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | **Địa điểm lắp đặt** | Loại dịch vụ | Tốc độ | **SL** | **Loại cổng** | **Cước thuê kênh hàng tháng (VNĐ)** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| **Tổng cộng (đã bao gồm thuế VAT)** | | | | | |  |

**2.3. Cước liên lạc:**

* **Gọi nội hạt:** Áp dụng như mức cước PSTN trả sau tại nhà thuê bao hiện hành của Tập đoàn.
* **Gọi liên tỉnh nội mạng điện thoại cố định VNPT, di động VNPT:** Giảm 10% so với mức cước PSTN trả sau tại nhà thuê bao hiện hành của VNPT.
* **Gọi các dịch vụ khác của VNPT và tất cả các dịch vụ của doanh nghiệp khác:** Áp dụng mức cước từ thuê bao điện thoại cố định mạng PSTN tại nhà thuê bao gọi tới các dịch vụ khác của VNPT/các dịch vụ của doanh nghiệp khác.

Thời điểm áp dụng bắt đầu thu cước: kể từ ngày Bên B nghiệm thu dịch vụ SIP Trunking cho Bên A (căn cứ vào Biên bản nghiệm thu dịch vụ giữa hai bên).

**2.4. Cước dịch vụ cộng thêm (nếu có):**

1. **Trong thời gian tạm ngừng dịch vụ:**

* Bên A phải thanh toán cho Bên B cước thuê bao trong thời gian tạm ngừng sử dụng dịch vụ là 100% mức cước thuê bao hàng tháng quy định tại mục 2.2 của Phụ lục này.
* Thời gian tạm ngưng sử dụng dịch vụ tối thiểu là 01 tháng và tối đa là 03 tháng. Trường hợp thời gian tạm ngưng sử dụng dịch vụ của Bên A ít hơn 30 ngày, cước thuê bao tính bằng 01 tháng. Hết thời gian tạm ngưng này, nếu Bên A không có thông báo khôi phục lại kênh để sử dụng thì Bên B sẽ thông báo ngừng dịch vụ.

**III. ĐẦU MỐI LIÊN HỆ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BỘ PHẬN** | **BÊN A** | **BÊN B** |
| Tư vấn tiếp nhận yêu cầu, báo giá, hợp đồng/hợp tác, đối soát |  |  |
| Xuất hóa đơn, thanh toán |  |  |
| Xử lý sự cố |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ĐẠI DIỆN BÊN A (2)** | **ĐẠI DIỆN BÊN B (2)** |

**PHỤ LỤC 02: QUY ĐỊNH XỬ LÝ KHI BÊN A VI PHẠM**

**TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ CỦA BÊN B (1)**

***(Kèm theo Hợp đồng số: Nămthángngày-*** */VNPT VNP-tên tắt đơn vị ban hành văn bản-tên tắt đơn vị soạn thảo/HĐTên tắt dv* ***ký ngày …../…../……..)***

1. **MỤC ĐÍCH**

Nội dung Phụ lục này nhằm hướng dẫn chế tài áp dụng khi Bên A vi phạm các quy định trong quá trình sử dụng dịch vụ Sip Trunking cố định của Bên B, góp phần đảm bảo quyền lợi cho các bên và người tiêu dùng khi sử dụng dịch vụ.

1. **CĂN CỨ PHÁP LÝ THAM CHIẾU**

* Nghị định số 91/2020/NĐ-CP ngày 14/08/2020 của Chính phủ về chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác.
* Thông tư số 25/2015/TT-BTTTT ngày 09/09/2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định quản lý và sử dụng kho số viễn thông và Thông tư số 40/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 25/2015/TT-BTTTT ngày 09/09/2015 của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông quy định về quản lý và sử dụng kho số viễn thông.
* Công văn số 1197/CATTT-VNCERTCC ngày 17/12/2020 của Cục an toàn thông tin về việc hướng dẫn chặn cuộc gọi rác;
* Công văn số 4173/CVT-TNTK ngày 13/10/2020 của Cục Viễn thông về việc thực hiện ngăn chặn cuộc gọi rác.
* Các văn bản pháp lý có liên quan (bao gồm các văn bản pháp lý sửa đổi, bổ sung, thay thế các văn bản đã dẫn chiếu).

1. **ĐỊNH NGHĨA HÀNH VI VI PHẠM CỦA BÊN A**

**1. Bên A vi phạm trong việc cung cấp thông tin:**

* Bên A sử dụng dịch vụ không tuân thủ các quy định của pháp luật bao gồm nhưng không giới hạn việc không xin các giấy phép cần thiết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
* Bên A cung cấp thông tin cho khách hàng vi phạm quy định pháp luật hoặc không được pháp luật Việt Nam cho phép về các lĩnh vực thông tin cung cấp trên mạng viễn thông.
* Cung cấp thông tin (ví dụ: quảng cáo, tư vấn bán hàng, giới thiệu Dịch vụ,…) không đầy đủ, không chính xác, cố tình gây ra hiểu nhầm cho thuê bao.
* Vi phạm các quy định của pháp luật sở hữu trí tuệ, cạnh tranh, quảng cáo, khuyến mại,…
* Hành vi gây thiệt hại hoặc ảnh hưởng bất lợi cho cá nhân, tổ chức khác.
* Các hành vi vi phạm khác theo văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại thời điểm đánh giá hoặc theo quy định của pháp luật.

**2. Bên A vi phạm về nội dung cuộc gọi tới thuê bao:**

* Gọi điện thoại quảng cáo mà không được sự đồng ý trước của Người sử dụng thuê bao (Người dùng) hoặc gọi điện thoại quảng cáo vi phạm các quy định về gọi điện thoại quảng cáo;
* Gọi điện thoại vi phạm các nội dung bị cấm theo quy định tại Điều 9 Luật Giao dịch điện tử, Điều 12 Luật Công nghệ thông tin, Điều 12 Luật Viễn thông, Điều 8 Luật Quảng cáo, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng, Điều 8 Luật An ninh mạng;
* Gọi điện thoại quảng cáo hàng hoá, dịch vụ thuộc danh mục cấm kinh doanh, cấm quảng cáo theo quy định của pháp luật;
* Gọi điện thoại nhằm mục đích chống phá Nhà nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam, phá hoại khối đoàn kết toàn dân; Kích động bạo lực, tuyên truyền chiến tranh xâm lược, gây hận thù giữa các dân tộc và nhân dân các nước, kích động dâm ô, đồi trụy, tội ác, tệ nạn xã hội, mê tín dị đoan, phá hoại thuần phong mỹ tục của dân tộc; Tiết lộ bí mật nhà nước, bí mật quân sự, an ninh, kinh tế, đối ngoại và những bí mật khác đã được pháp luật quy định; Xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự, nhân phẩm, uy tín của công dân;
* Gọi điện thoại có nội dung quảng cáo đến các số điện thoại nằm trong Danh sách không quảng cáo hoặc Người nhận không đồng ý nhận quảng cáo trước đó theo đúng quy định của pháp luật, Bên A phải cung cấp được bằng chứng hợp lệ về việc đăng ký hoặc đồng ý của Người sử dụng thuê bao khi Bên B hoặc các cơ quan quản lý nhà nước yêu cầu. Chấm dứt việc gọi điện quảng cáo cho Người sử dụng thuê bao ngay sau khi Người sử dụng thuê bao từ chối nhận cuộc gọi. Trường hợp Bên A vi phạm quy định này, Bên B có quyền dừng cung cấp dịch vụ và đơn phương chấm dứt Hợp đồng.
* Gọi điện thoại từ số thuê bao nằm trong danh sách thuê bao nghi ngờ của các doanh nghiệp viễn thông và bị 02 phản ánh cuộc gọi rác trở lên từ các thuê bao khác nhau trên Hệ thống tiếp nhận tin nhắn rác, cuộc gọi rác.
* Gọi điện thoại từ số thuê bao nằm trong danh sách thuê bao nghi ngờ của các doanh nghiệp viễn thông và bị: (i) 01 phản ánh trên Hệ thống tiếp nhận tin nhắn rác, cuộc gọi rác, (ii) tối thiểu 01 phản hồi từ người dùng xác nhận là thuê bao quảng cáo (xác nhận Yes/Có) trên hệ thống phản hồi (USSD hoặc kênh khác).
* Gọi điện thoại nhằm mục đích kích động, xúi giục, lôi kéo biểu tình bất hợp pháp hoặc liên quan đến các hoạt động khủng bố;
* Gọi điện thoại sử dụng từ ngữ không lành mạnh;
* Gọi điện thoại nhằm mục đích xâm phạm quyền sở hữu, quyền sở hữu trí tuệ hoặc quyền sử dụng hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.
* Các hành vi gọi điện khác bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xác định là cuộc gọi rác.

1. **QUY ĐỊNH TRONG QUÁ TRÌNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ VÀ CHẾ TÀI XỬ LÝ VI PHẠM**
2. **Quy định cuộc gọi:**

* Bên A chịu trách nhiệm về nội dung cuộc gọi trước pháp luật và đảm bảo không vi phạm các quy định được nêu tại mục III:

+ Tuân thủ các quy định về cuộc gọi quảng cáo;

+ Nội dung cung cấp thuộc quyền sở hữu, quyền sở hữu trí tuệ hoặc quyền sử dụng hợp pháp của Bên A;

+ Nội dung phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam và các Công ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên;

+ Nội dung không xâm phạm và không ảnh hưởng đến quyền sở hữu trí tuệ và các quyền hợp pháp của bất kỳ tổ chức hoặc cá nhân nào. Các hành vi vi phạm sẽ được xử lý tùy theo mức độ vi phạm của Bên A;

+ Nội dung cuộc gọi không được gây mâu thuẫn tôn giáo, mang tính chất chính trị, trái với thuần phong mỹ tục Việt Nam hay cuộc gọi mang tính chất quấy rầy Người sử dụng thuê bao.

+ Không thực hiện cuộc gọi rác, cuộc gọi lừa đảo đến các thuê bao.

* Nội dung truyền tải bắt buộc cung cấp đầy đủ thông tin về người/đơn vị thực hiện cuộc gọi ra trước khi cung cấp nội dung khác.
* Bên A phải chấm dứt việc gọi tới cho Người sử dụng thuê bao ngay sau khi Người sử dụng thuê bao từ chối nhận cuộc gọi.
* Trường hợp Người sử dụng thuê bao thông qua Bên B yêu cầu chấm dứt việc nhận cuộc gọi của tổ chức, doanh nghiệp thì Bên A phải liên hệ và phối hợp chấm dứt tất cả cuộc gọi theo yêu cầu của Người sử dụng thuê bao, đồng thời phải thông báo cho Bên B kết quả ngay sau khi chấm dứt.

1. **Thời gian và tần suất cuộc gọi:**

* Không được phép thực hiện quá 01 cuộc gọi điện thoại quảng cáo tới 01 số điện thoại trong vòng 24h mà không có thoả thuận khác với Người dùng.
* Chỉ được gọi điện thoại quảng cáo từ 08 giờ đến 17 giờ mỗi ngày trừ trường hợp đã có thoả thuận khác với Người dùng.
* Các quy định có thể được điều chỉnh với từng giai đoạn tuân thủ Pháp luật Việt Nam.

**3. Xác thực hành vi vi phạm:**

**3.1. Bên B phát hiện dấu hiệu Bên A sẽ thực hiện hành vi vi phạm:**

* + - * Trong quá trình thực hiện hợp đồng, Bên B nhận thấy các dấu hiệu Bên A có nguy cơ thực hiện hành vi vi phạm bao gồm nhưng không giới hạn bởi:

+ Bên B phát hiện có hệ thống lạ xâm nhập vào quá trình sử dụng dịch vụ mặc dù chưa phát sinh hành vi vi phạm;

+ Xuất hiện tần suất cuộc gọi tăng đột biến so với thời gian sử dụng trước đây nhưng chưa đủ căn cứ để xác định là thực hiện cuộc gọi rác;

+ Bên B nhận thấy Bên A có dấu hiệu/nguy cơ thực hiện và/hoặc cho phép/hỗ trợ người khác thực hiện hành vi vi phạm pháp luật hoặc xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức khác.

* + - * Khi phát hiện dấu hiệu vi phạm nêu trên, Bên B sẽ gửi thông báo tới Bên A để cảnh báo và khuyến nghị các hậu quả nếu Bên A thực hiện hành vi vi phạm hợp đồng .

**3.2. Bên B có bằng chứng vi phạm:**

* + - * Là số liệu trên các hệ thống, file ghi âm, video, hình ảnh,... hoặc các dạng dữ liệu khác mà Bên B có được để chứng minh vi phạm.
      * Kiến nghị, phản ánh của bên thứ ba (qua tổng đài 5656; qua website; bằng văn bản gửi tới Bên B).
      * Thông báo và/hoặc yêu cầu, đề nghị của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
      * Bản án, quyết định có hiệu lực pháp luật của Toà án.

Khi nhận được các phản ánh, kiến nghị này Bên B sẽ gửi thông báo kèm theo các bằng chứng vi phạm (nếu có) tới Bên A để Bên A xác minh và giải quyết tranh chấp với bên thứ ba có liên quan.

Bên B sẽ xem xét áp dụng điểm a khoản 7.2. Điều 7 Hợp đồng và mục IV. 4 của Phụ lục này để tạm ngừng cung cấp dịch vụ nếu thấy cần thiết và chỉ tiếp tục cung cấp dịch vụ khi các hành vi vi phạm đã chấm dứt hoặc đã được khắc phục.

**4. Xử lý hành vi vi phạm:**

Trong trường hợp Bên A vi phạm các quy định nêu trên, Bên A đồng ý chịu mức phạt như sau:

* Vi phạm lần 1 (kể từ thời điểm ký hợp đồng): Bên A phải chịu phạt tiền 30 triệu đồng và khóa dịch vụ tối thiểu 03 ngày.
* Vi phạm lần 2: Bên A phải chịu phạt tiền 50 triệu đồng đồng thời tùy mức độ hành vi vi phạm của Bên A, Bên B sẽ xem xét áp dụng các chế tài sau: Khóa thuê bao; Thu hồi số thuê bao; Tạm dừng hợp đồng; Đơn phương chấm dứt hợp đồng và chuyển hồ sơ sang các cơ quan có thẩm quyền xử lý.

|  |  |
| --- | --- |
| **ĐẠI DIỆN BÊN A (2)** | **ĐẠI DIỆN BÊN B (2)** |

***Ghi chú: Phụ lục 01***

**(1) Cách thể hiện tên Phụ lục (chữ in, đứng, đậm)**

* + - * Tên của Phụ lục phải có số của phụ lục: ví dụ **PHỤ LỤC 01**
* Đối với các phụ lục ký sau thời điểm ký Hợp đồng phải thể hiện thêm các thông tin sau:

+ Căn cứ Hợp đồng gốc

+ Thông tin của Bên A và Bên B: Thể hiện như **(3)** của Hợp đồng

Ví dụ:

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**PHỤ LỤC 02**

***(Kèm theo Hợp đồng số ………………………….ngày……………….)***

*Căn cứ Hợp đồng số ………..giữa ……………..và………………….về việc ……………………….;*

*Căn cứ yêu cầu và khả năng cung cấp của các bên.*

Hôm nay, ngày tháng năm 201…, chúng tôi gồm có:

**BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ:**

**BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ:**

**(2) Ghi quyền hạn, chức vụ của người ký (chữ in hoa, đứng, đậm)**

Trường hợp Phó Tổng Giám đốc ký thay thì ghi: **KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

**\* Lưu ý khác:**

- Nếu khách hàng có nhu cầu thay đổi các điều khoản trong Hợp đồng chính. Các đơn vị khi soạn thảo bỏ các điều khoản đó trong Hợp đồng và đưa ra thể hiện tại Phụ lục của Hợp đồng.