



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

.....000.....

**HỢP ĐỒNG  
CUNG CẤP DỊCH VỤ INTERNET**

Số : .....

- Căn cứ Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 của Nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam được Quốc Hội thông qua ngày 24/11/2015;
- Căn cứ Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam được Quốc hội thông qua ngày 21/11/2009;
- Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 của Nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam được Quốc Hội thông qua ngày 17/11/2010;
- Căn cứ Nghị định 25/2011/NĐ-CP ngày 06/04/2011 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của luật Viễn Thông;
- Căn cứ vào Nghị định 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 vào 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 ngày 06/04/2011 của chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của luật Viễn Thông;
- Căn cứ vào Giấy phép đăng ký kinh doanh số 0201366420 đăng ký lần đầu ngày 07/02/2014 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hải Phòng cấp cho Công ty Cổ phần Viễn thông VNNET.
- Căn cứ giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông số 272/GP-CVT ngày 06/06/2019 của Cục viễn thông cấp cho Công ty Cổ phần Viễn thông VNNET.
- Căn cứ giấy phép thiết lập mạng viễn thông công cộng số 273/GP-CVT ngày 06/06/2019 của Cục Viễn thông cấp cho Công ty Cổ phần Viễn thông VNNET.
- Căn cứ nhu cầu sử dụng dịch vụ của..... và khả năng cung cấp dịch vụ Internet của Công ty Cổ phần Viễn Thông VNNET;

Hôm nay, ngày ..... tháng .....năm ....., tại địa chỉ:....., chúng tôi gồm:

**Bên sử dụng dịch vụ viễn thông (gọi tắt là “Bên A”):**

Tên doanh nghiệp : .....  
Mã số doanh nghiệp : .....Ngày cấp.....Nơi cấp.....  
Mã số thuế : .....  
Địa chỉ : .....  
Người đại diện : .....Chức vụ:.....  
Số điện thoại : .....  
Email : .....  
Website : .....  
Số tài khoản : .....



**Bên cung cấp dịch vụ viễn thông (gọi tắt là “Bên B”):**

Tên doanh nghiệp : Công Ty Cổ phần Viễn Thông VNNET  
Số Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông : 0201366420  
Ngày cấp 07/02/2014  
Nơi cấp Sở kế hoạch và đầu tư thành phố Hải Phòng  
Mã số doanh nghiệp : 0201366420 do sở kế hoạch và đầu tư Thành phố Hải Phòng cấp ngày 07/02/2014  
Người đại diện : Ông Đoàn Văn Tiến Chức vụ: Giám đốc  
Số hợp đồng : .....  
Mã số thuế : 0201366420  
Địa chỉ : Phòng 2.2 tầng 2 tòa nhà Khánh Hội, Lô 2/3C Lê Hồng Phong, Phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền, Thành Phố Hải Phòng  
Số điện thoại : 02253.556.559  
Email : [info@netvn.com.vn](mailto:info@netvn.com.vn)  
Website: netvn.com.vn  
Số tài khoản : 174614219 tại Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) – Chi nhánh Hải Phòng

Hai bên thỏa thuận ký kết hợp đồng với các điều khoản sau:

**ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA**

- 1.1 “*Ngày làm việc*” được hiểu là những ngày từ thứ 2 đến thứ 6, trừ ngày lễ theo quy định của Nhà nước Việt Nam.
- 1.2 “*Dịch vụ*” được hiểu là việc cung cấp dịch vụ truy nhập internet.
- 1.3 “*Ngày sẵn sàng cung cấp dịch vụ*” được hiểu là ngày Bên B thông báo dịch vụ sẵn sàng để kiểm tra nghiệm thu.
- 1.4 “*Ngày bắt đầu tính cước*” được hiểu là ngày bắt đầu tính cước ghi trong Biên bản nghiệm thu, bàn giao dịch vụ.
- 1.5 “*Sự cố*” được hiểu là việc xảy ra gián đoạn Dịch vụ do Bên B cung cấp cho Bên A theo Thỏa thuận này, được tính bắt đầu từ khi Bên A thông báo cho Bên B. Sự cố sẽ kết thúc khi Bên B thông báo cho khách hàng rằng sự cố đã được khắc phục và được Bên A chấp thuận.
- 1.6 “*Độ khả dụng dịch vụ*” được định nghĩa là thời gian Bên A có thể sử dụng dịch vụ trong một tháng.
- 1.7 “*Thời gian sửa chữa*” được tính từ thời điểm xảy ra sự cố cho đến khi Bên B thông báo đã khắc phục được sự cố và được Bên A chấp thuận.
- 1.8 “*Thời gian phản hồi*” là khoảng thời gian giữa thời điểm mà phía Bên A thông báo về một sự cố và thời điểm mà phía Bên B phản hồi xác nhận đã nhận được thông báo về sự cố đó.
- 1.9 “*Cước phí dịch vụ hàng tháng*” được hiểu là cước phí thuê dịch vụ kênh thuê riêng định kỳ mà bên A phải trả bên B hàng tháng được nêu tại Phụ lục 1 hoặc các Phụ lục bổ sung giá cước dịch vụ của Hợp đồng này.
- 1.10 “*Cước phí lắp đặt*” là chi phí lắp đặt ban đầu của dịch vụ được nêu tại Phụ lục 1 hoặc các Phụ lục bổ sung giá cước dịch vụ của Hợp đồng này.

- 1.11 “*Sự kiện bất khả kháng*” là sự kiện nằm ngoài khả năng kiểm soát của các bên và sự kiện đó cản trở bất kỳ Bên nào hoàn thành toàn bộ hoặc thực hiện một phần nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng này, bao gồm nhưng không giới hạn trong các sự kiện như hỏa hoạn, lũ lụt, mưa, động đất, sập công bễ, đổ cột điện, di dời tuyến, chiến tranh, khủng bố, dịch bệnh, tác động của sinh vật, quyết định của cơ quan có thẩm quyền.
- 1.12 “*Bằng văn bản*” được hiểu là bất kỳ phương thức giao dịch truyền tải nội dung nào, bao gồm điện tín, fax, email, công văn, thư thông báo.

## **ĐIỀU 2: PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ**

- 2.1 Bên B sẽ cung cấp dịch vụ kênh thuê riêng cho Bên A như trong phụ lục số 01 hoặc các phụ lục bổ sung kênh thuê riêng (nếu có) đính kèm Hợp đồng này.
- 2.2 Bên A sẽ sử dụng dịch vụ của Bên B theo các điều khoản được quy định tại Hợp đồng này và sẽ thanh toán cho Bên B theo cước phí dịch vụ hàng tháng theo phụ lục số 01 hoặc các phụ lục bổ sung (nếu có) đính kèm của Hợp đồng này.

## **ĐIỀU 3: CƯỚC PHÍ DỊCH VỤ**

- 3.1 Cước lắp đặt, đấu nối hoà mạng: Bên A phải thanh toán cho Bên B 100% cước lắp đặt, đấu nối hoà mạng ban đầu (nếu có) ngay sau khi ký hợp đồng. Giá cước lắp đặt, đấu nối hoà mạng ban đầu quy định tại Phụ lục 01 hoặc các Phụ lục bổ sung giá cước dịch vụ (nếu có) của Hợp đồng này. Cước phí này sẽ không được hoàn lại vì bất cứ lý do nào khi Bên A đã thanh toán cho Bên B.
- 3.2 Cước phí dịch vụ hàng tháng: Cước phí dịch vụ hàng tháng được quy định bởi phụ lục số 01 hoặc phụ lục bổ sung cước phí dịch vụ (nếu có) đính kèm theo Hợp đồng.
- 3.3 Cước phí dịch vụ sẽ được tính trên cơ sở cước hàng tháng theo các Phụ lục của Hợp đồng.
- 3.4 Thời điểm tính cước hàng tháng:  
Cước phí dịch vụ hàng tháng được bắt đầu tính từ ngày bắt đầu tính cước ghi trong biên bản nghiệm thu, bàn giao dịch vụ giữa bên A và bên B (căn cứ ngày ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật kênh truyền có đầy đủ chữ ký là người đại diện của hai bên).  
Nếu thời gian sử dụng dịch vụ của tháng bắt đầu và tháng kết thúc hợp đồng chưa trọn tháng, cước Bên A phải trả sẽ được tính bằng cước dịch vụ theo số ngày thực tế sử dụng dịch vụ trong tháng.

## **ĐIỀU 4: THANH TOÁN**

- 4.1 Quy định về thanh toán:

- 4.1.1 Quy định về xuất hóa đơn cước dịch vụ hàng tháng:

Căn cứ tính cước thuê kênh và xuất hóa đơn cước dịch vụ: Căn cứ vào biên bản xác nhận chạy thử dịch vụ và biên bản bàn giao nghiệm thu theo tiến độ quy định ở Phụ lục 01 của Hợp đồng, bên B sẽ tính cước phí dịch vụ phải trả hàng tháng theo qui định về Giá cước trong Phụ lục 01 đính kèm Hợp đồng này.

Vào các ngày mùng 2 (hai) hàng tháng, bên B sẽ lập biên bản đối soát chất lượng dịch vụ của tháng trước liền kề gửi cho bên A. Sau khi có thống nhất về chất lượng dịch vụ, 2 bên sẽ ký biên bản đối soát chất lượng dịch vụ.

Căn cứ biên bản đối soát chất lượng dịch vụ được ký xác nhận của cả hai bên, bên B sẽ lập bảng thông báo cước dịch vụ phát sinh tháng trước liền kề gửi cho bên A (bằng bản mềm). Trong vòng 05 (năm) ngày kể từ ngày bên B gửi thông báo tính

cước, nếu bên A không có phản hồi ( bằng email) thì bên B sẽ tự động xuất hóa đơn thu cước theo đúng giá trị ghi trên thông báo tính cước đã gửi cho bên A.

#### 4.1.2 Thời hạn thanh toán:

Bên A có trách nhiệm thanh toán trong vòng 15 ngày kể từ ngày Bên B nhận được hóa đơn tài chính (căn cứ vào xác nhận của kế toán thanh toán bên A và bên B). Trường hợp bên A thanh toán chậm so với thời hạn đã nêu trên, bên A sẽ phải trả lãi suất chậm trả theo qui định của Ngân hàng Nhà nước Việt nam tại thời điểm thanh toán chậm đối với số tiền thanh toán chậm tính từ ngày trễ hạn đến ngày khoản tiền trả chậm được thanh toán hết. Sau 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày trễ hạn mà bên A vẫn không thanh toán cước dịch vụ cho bên B, bên B sẽ thực hiện việc tạm dừng kênh truyền cho đến khi bên A thanh toán công nợ cước phải trả cho bên B.

#### 4.1.3 Phương thức thanh toán: Bằng chuyển khoản. Phí chuyển tiền thanh toán cước phí do bên A chịu.

#### 4.1.4 Đồng tiền thanh toán: Việt Nam Đồng.

4.2 Trong trường hợp phát sinh tranh chấp về thanh toán liên quan đến các khoản giảm trừ do mất kết nối hoặc giảm trừ do tính nhầm cước của tháng phát sinh cước hoặc đền bù Sự cố giữa hai Bên, thì tất cả các khiếu nại của Bên A phải được lập thành văn bản và gửi cho bên B trong thời hạn là 01 (một) tháng kể từ ngày xảy ra tranh chấp. Trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại, bên A có quyền giữ lại cước phí tranh chấp trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại mà không phải chịu lãi suất trả chậm. Số tiền cước do tính toán nhầm làm tăng hoặc giảm cước phí dịch vụ hàng tháng đã qui định của Phụ lục, hai bên sẽ thống nhất điều chỉnh tăng hoặc giảm cước vào tháng kế tiếp.

#### 4.3 Đơn vị hưởng: .....

### **ĐIỀU 5: THỜI HẠN HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG**

5.1 Thời hạn hiệu lực của hợp đồng: Hợp đồng có hiệu lực 01 năm kể từ ngày ký.

5.2 Trong trường hợp hết hạn hiệu lực của Hợp đồng mà hai bên không có bất kỳ sự thay đổi nào thì hiệu lực hợp đồng tiếp tục gia hạn theo từng tháng cho đến khi có thỏa thuận khác. Giá thuê kênh trong thời gian gia hạn sẽ được điều chỉnh theo thỏa thuận của hai bên và được bổ sung bằng phụ lục hợp đồng.

5.3 Trong trường hợp, đến thời điểm hết hạn hợp đồng mà bên A không có nhu cầu sử dụng dịch vụ nữa, bên A phải có thông báo cho bên B trước 30 (ba mươi) ngày trước thời điểm hết hạn hiệu lực Hợp đồng. Trong trường hợp hợp đồng đang được tự động gia hạn theo tháng, nếu bên A không có nhu cầu sử dụng dịch vụ nữa thì phải báo cho bên B trước 05 (năm) ngày trước thời điểm hợp đồng được tự động gia hạn.

5.4 Trường hợp một Bên chấm dứt hợp đồng trước thời hạn qui định tại điều 5.1, Bên đó phải bồi thường cho Bên kia một khoản chi phí tương đương với 50% giá trị còn lại của Hợp đồng tính từ thời điểm chấm dứt Hợp đồng.

### **ĐIỀU 6: CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

6.1 Cam kết về tiến độ bàn giao tuyến:

Bên B cam kết tiến độ bàn giao tuyến như quy định trong Phụ lục 1 (hoặc các phụ lục bổ sung nếu có) của Hợp đồng này.

Trong trường hợp bên B không đáp ứng được cam kết, bên B sẽ phải chịu chi phí phạt 1% cước phí hàng tháng như quy định ở Phụ lục 1 Hợp đồng này cho mỗi ngày chậm bàn giao dịch vụ. Quá 30 ngày kể từ ngày cam kết bàn giao dịch vụ mà bên B vẫn không thực hiện nghĩa vụ bàn giao kênh thì bên A có quyền chấm dứt hợp đồng mà không phải chịu bất cứ khoản phạt chấm dứt hợp đồng nào.

6.2 Cam kết về thời gian khắc phục sự cố:

Bên B cam kết khắc phục sự cố đối với dịch vụ mà bên B cung cấp cho bên A trong thời gian tối đa là 04 (bốn) giờ.

Khi nhận được thông báo qua đầu mối xử lý kỹ thuật nêu trong Hợp đồng này và đúng qui định, Bên B đảm bảo khôi phục lại kết nối tại các địa điểm đầu/cuối của bên A trong thời gian đã cam kết ở trên. Thời gian khôi phục dịch vụ là thời gian được tính bắt đầu từ thời điểm nhận được thông báo của bên A cho đến thời gian khắc phục xong sự cố kết nối.

6.3 Cam kết về độ ổn định của dịch vụ

Bên B cam kết về độ ổn định dịch vụ và thời gian gián đoạn trong một tháng đối với dịch vụ do bên B cung cấp trong Phụ lục 1 và các phụ lục kèm theo của hợp đồng là:

Cam kết về độ ổn định trong một tháng)
≥ 99.40%

6.4 Cam kết về giảm trừ cước phí hàng tháng

Thời gian mất kết nối để giảm trừ cước phí sẽ được tính ngay khi bên A thông báo cho bên B có sự cố xảy ra trong trường hợp do lỗi kỹ thuật của bên B.

Thời gian mất kết nối hoặc thời gian cung cấp của dịch vụ được tính theo số ngày dương lịch của tháng.

Thời gian mất kết nối dịch vụ sẽ được hai bên lập biên bản xác nhận để làm căn cứ giảm trừ cước.

Bảng tính tiền cước giảm trừ do kênh thuê bị mất kết nối:

Thời gian bị mất kết nối/ 1 tháng ( phút)	Mức cước giảm trừ tương ứng/ 1 tháng
≤240	Không thực hiện giảm trừ
241 - 360	5% (Đối với tất cả các sự cố)
>360	2% cho mỗi giờ tiếp theo

6.5 Cam kết về bảo dưỡng, bảo trì định kỳ

Trong trường hợp cần sửa chữa hệ thống tuyến truyền dẫn, thực hiện bảo dưỡng theo lịch, bên B sẽ thực hiện việc bảo trì dịch vụ. Thời gian gián đoạn để bảo trì không được vượt quá thời gian bảo dưỡng và bên B có trách nhiệm thông báo bắt buộc bằng email, bằng văn bản và qua điện thoại cho bên A trước 10 (mười) ngày làm việc.

Thời gian thực hiện bảo dưỡng, bảo trì tuyến truyền dẫn sẽ được thực hiện ngoài giờ làm việc theo qui định của Nhà nước và thời gian mất kết nối vì lý do bảo dưỡng, bảo trì không quá 60 phút sẽ không được tính giảm trừ cước phí cho bên A.

#### 6.7 Qui định chung về khắc phục sự cố kỹ thuật

##### 6.7.1 Qui định về mức độ khẩn cấp của sự cố kỹ thuật:

+ Mức 1: Lỗi mạng.

+ Mức 2: Mạng suy hao.

##### 6.7.2 Qui định về thông báo sự cố kỹ thuật của bên A:

Bên A có trách nhiệm thông báo đầy đủ về sự cố kỹ thuật như: mô tả lỗi; lỗi trước đó; thời gian khi phát hiện ra lỗi. Trong trường hợp bên A không cung cấp đầy đủ thông tin về sự cố kỹ thuật như đã nêu trên, Bên B không có trách nhiệm phản hồi và thời gian bị gián đoạn kết nối sẽ không được xác nhận giữa hai bên.

Việc thông báo về sự cố kỹ thuật có thể bằng điện thoại đối với các trường hợp khẩn cấp hoặc bằng email. Bên B có trách nhiệm xác nhận đã nhận được thông báo sau 15 phút bằng email kể từ khi nhận được thông báo của Bên A.

##### 6.7.3 Qui định về thời gian và nội dung phản hồi cho các sự cố:

Thời gian phản hồi phụ thuộc vào các mức độ của sự cố (bắt buộc qua email).

Đối với mức 1: 15 (mười lăm) phút

Đối với mức 2: 20 (hai mươi) phút.

##### 6.7.4 Nội dung phản hồi sự cố kỹ thuật của bên B:

Thông báo đầy đủ hiện tượng và quá trình mà bên B đã thực hiện để giải quyết sự cố.

### ĐIỀU 7: ĐẦU MỐI LIÊN HỆ

#### - ĐẦU MỐI LIÊN HỆ HỢP ĐỒNG VÀ THANH TOÁN CƯỚC

Bộ phận	BÊN A	BÊN B
Kinh doanh		Ms.Thanh 0936.890.959 Ms.Minh Anh 0936.702.541
Thanh toán		Ms Hằng 0936.002.457

#### - ĐẦU MỐI LIÊN HỆ XỬ LÝ KỸ THUẬT

##### I. Đầu mối bên A:

STT	Họ và tên	Chức vụ	Điện thoại	Email
01				
02				

##### II. Đầu mối Bên B:

Thông tin các đầu mối tiếp nhận thông báo, chịu trách nhiệm điều hành, xử lý sự cố theo các mức độ quan trọng:

Mức độ nhỏ	Mức độ bình thường	Mức độ nghiêm trọng
Hotline: 02253.556.559 Email: info@netvn.com.vn	Trần Minh Đản SĐT: 0898.255.969 Email: dan.tm@netvn.com.vn	Ông Đoàn Văn Tiến- GD SĐT: 0904.183.196 Email: doantien@netvn.com.vn

## **ĐIỀU 8: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN**

### **8.1 Quyền và nghĩa vụ của Bên A**

8.1.1 Sử dụng dịch vụ do Công ty Cổ phần Viễn thông VNNET cung cấp theo đúng các điều khoản thoả thuận trong hợp đồng và các quy định hiện hành của pháp luật, Bộ thông tin và truyền thông.

8.1.2 Có trách nhiệm thanh toán cước đủ, đúng hạn và chịu mọi chi phí (chuyển tiền, phí ngân hàng và các chi phí khác có liên quan) phát sinh khi thanh toán cước để đảm bảo Bên B nhận được đủ số tiền cước trong hoá đơn hàng tháng (kể cả trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại) theo đúng Điều 3 và Điều 4 của hợp đồng này.

8.1.3 Không tự ý dịch chuyển thiết bị do Bên B lắp đặt ở điểm đầu/cuối của bên A. Thiết bị, vật tư của Bên A khi đấu nối vào mạng dịch vụ của Bên B phải được hợp chuẩn theo quy định của Bộ Thông tin Truyền thông và qui định của bên B.

8.1.4 Không cho phép bất kỳ cá nhân, tổ chức khác sử dụng dịch vụ truyền số liệu thuê của Bên B để kinh doanh trái pháp luật dưới bất kỳ hình thức nào. Không được sử dụng mạng nội bộ, mạng dùng riêng, thiết bị đầu cuối thuê bao, kênh truyền số liệu để kinh doanh trái pháp luật các dịch vụ viễn thông dưới bất kỳ hình thức nào.

8.1.5 Cung cấp trung thực và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin cung cấp về mục đích, qui mô, cấu hình mạng và các thông tin khác liên quan đến hợp đồng, đến việc sử dụng dịch vụ truyền số liệu cho Bên B. Trường hợp có sự thay đổi về các thông tin đó, Bên A phải thông báo cho Bên B biết trước ngày dự định thay đổi ít nhất 30 (ba mươi) ngày.

8.1.6 Phối hợp, tạo điều kiện và bảo đảm an toàn cho Bên B trong quá trình cung cấp dịch vụ, bảo dưỡng và kiểm tra chất lượng dịch vụ tại địa điểm của Bên A.

8.1.7 Chịu trách nhiệm trước pháp luật Việt nam về nội dung thông tin mà Bên A lưu trữ, truyền đưa qua mạng dịch vụ của Bên B.

8.1.8 Bồi thường các thiệt hại do làm mất, hỏng thiết bị do Bên B cung cấp (nếu có).

8.1.9 Chịu sự kiểm tra, thanh tra của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với các vấn đề có liên quan đến hợp đồng và việc sử dụng dịch vụ.

8.1.10 Bên A hiểu và thừa nhận rằng Bên B sẽ không chịu trách nhiệm đối với:

i) Việc lựa chọn, sử dụng và duy trì các thiết bị và hệ thống của Bên A.

ii) Mục đích sử dụng dịch vụ của Bên A.

iii) Nội dung của bất kỳ dữ liệu hay thông tin mà Bên A có thể gửi hoặc nhận được trong khi sử dụng dịch vụ của Bên B.

8.1.11 Khi có sự cố thông tin, thông báo cho Bên B theo thông tin liên lạc được quy định hợp đồng này để cùng phối hợp xử lý. Mọi hư hỏng thuộc phạm vi Bên A đảm nhận, Bên A có trách nhiệm sửa chữa kịp thời để phục hồi thông tin.

### **8.2 Quyền và nghĩa vụ của Bên B**

8.2.1 Áp dụng mọi biện pháp nhằm đảm bảo việc cung cấp Dịch vụ cho Bên A đúng như những cam kết về chất lượng dịch vụ được quy định tại Hợp đồng này.

8.2.2 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.

8.2.3 Cung cấp dịch vụ cho Bên A theo đúng như Phụ lục 1 hoặc các phụ lục bổ sung dịch vụ nếu có.

- 8.2.4 Thông báo bằng văn bản cho Bên A về việc bảo dưỡng, bảo trì theo đúng như trong Hợp đồng. Thông báo này phải được Bên A chấp thuận.
- 8.2.5 Cung cấp tên và thông tin chi tiết của các đầu mối liên lạc của Bên B và các bên liên quan để Bên A liên lạc. Bên B phải thông báo ngay cho Bên A nếu có bất kỳ sự thay đổi thông tin nào nói trên.
- 8.2.6 Bên B có trách nhiệm xử lý, khắc phục sự cố của kênh truyền trong thời gian đã kết đã nêu trong Hợp đồng này. Trong trường hợp kênh truyền dẫn do bên B cung cấp bị mất kết nối do lỗi của Bên B (qui định chi tiết trong Hợp đồng), Bên B có trách nhiệm giảm trừ cước cho Bên A vào tháng kế tiếp. Bên B không có trách nhiệm giảm trừ cước phí dịch vụ cho bên A trong trường hợp thời gian mất kết nối là do lỗi kỹ thuật của Bên A.
- 8.2.7 Giải đáp các khiếu nại của Bên A liên quan đến dịch vụ theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.
- 8.2.8 Không chịu trách nhiệm về việc bên thứ ba truy nhập trái phép vào các thiết bị của Bên A nhằm thay đổi, ăn cắp hoặc phá hủy dữ liệu, chương trình, thông tin hoặc thiết bị của Bên A, trừ trường hợp việc truy nhập trái phép đó xảy ra là do hành vi, lỗi hoặc sơ suất từ phía Bên B.
- 8.2.9 Không chịu trách nhiệm về những yêu cầu giảm trừ cước, đền bù thiệt hại hoặc thiệt hại xảy ra do lỗi, sơ suất hay vi phạm của Bên A; các khiếu nại chống lại Bên A của các Bên khác, bất kỳ hành động hoặc lỗi của các Bên nào khác cung cấp sản phẩm, dịch vụ, cài đặt hoặc di dời thiết bị cung cấp bởi bất kỳ nhà cung cấp nào, trừ khi các yêu cầu đền bù hoặc thiệt hại đó do sơ suất hay hành vi sai trái có chủ ý của Bên B.
- 8.2.10 Không chịu trách nhiệm về các thông tin, nội dung của Bên A thông qua việc sử dụng dịch vụ của Bên B.

## **ĐIỀU 9: PHẠT VI PHẠM VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI**

- 9.1 Trong trường hợp, một bên vi phạm nghĩa vụ trong hợp đồng này, thì bên vi phạm sẽ chịu phạt vi phạm với mức phạt theo quy định của Pháp luật.  
Bên A sẽ tự chịu trách nhiệm đối với tất cả khiếu nại, bồi thường thiệt hại, tổn thất, chi phí (bao gồm các chi phí pháp lý hợp lý) của bất kỳ hậu quả trực tiếp gây ra do lỗi của Bên A, cán bộ, nhân viên hoặc nhà thầu liên quan đến việc sử dụng dịch vụ do Bên B cung cấp trừ khi các hậu quả xảy ra do các sự kiện bất khả kháng. Trong mọi trường hợp, Bên B sẽ không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại hoặc hậu quả gián tiếp.
- 9.2 Trong trường hợp, một bên đơn phương hủy hợp đồng đã ký kết trong thời gian Hợp đồng vẫn còn hiệu lực mà không có lý do thì bên đó phải bồi thường cho bên kia toàn bộ số tiền cước phí phải trả hàng tháng kể từ thời điểm hủy hợp đồng cho đến khi hợp đồng hết giá trị hiệu lực.  
Bên B sẽ tự chịu trách nhiệm đối với tất cả khiếu nại, bồi thường thiệt hại, tổn thất, chi phí (bao gồm các chi phí pháp lý hợp lý) của bất kỳ hậu quả trực tiếp gây ra do lỗi của Bên B trong việc thực hiện các nghĩa vụ theo Hợp đồng này trừ khi các hậu quả xảy ra do các sự kiện bất khả kháng.



9.3 Không bên nào phải chịu trách nhiệm với bên kia vì bất kỳ thiệt hại, mất mát nào xảy ra ngoài phạm vi của Hợp đồng này.

#### **ĐIỀU 10: BẤT KHẢ KHÁNG**

10.1 Trong trường hợp xảy ra các sự kiện bất khả kháng thì không bên nào phải chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ được ghi trong Hợp đồng. Thời điểm xảy ra sự kiện bất khả kháng được tính từ khi một trong hai bên thông báo cho bên kia về sự kiện hoặc thông tin về sự kiện bất khả kháng được thông báo công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, tùy thời điểm nào xảy ra trước.

10.2 Bên đưa ra thông báo về việc không thực hiện đúng các cam kết trong Hợp đồng do sự kiện Bất khả kháng phải có trách nhiệm nỗ lực để giảm thiểu và hạn chế tối đa ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng đó cho bên liên quan.

Khi sự kiện bất khả kháng xảy ra, nghĩa vụ của các bên tạm thời không thực hiện và sẽ ngay lập tức phục hồi lại các nghĩa vụ của mình theo hợp đồng khi sự kiện Bất khả kháng chấm dứt.

#### **ĐIỀU 11: LUẬT ĐIỀU CHỈNH**

Hợp đồng này chịu sự điều chỉnh của pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

#### **ĐIỀU 12: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP**

12.1 Các khiếu nại của Bên A liên quan đến cung cấp dịch vụ sẽ được giải quyết trong thời hiệu khiếu nại theo quy định. Trong thời gian giải quyết khiếu nại, bên A vẫn phải thanh toán đủ cước theo quy định tại Hợp đồng này.

12.2 Hai bên cố gắng giải quyết mọi tranh chấp thông qua đàm phán.

12.3. Nếu xảy ra bất kỳ tranh chấp nào, hai bên sẽ cử đại diện trao đổi trực tiếp với nhau trong vòng năm (05) ngày làm việc, kể từ ngày một bên nhận được thông báo của bên kia về vấn đề tranh chấp giữa hai bên. Hai bên sẽ nỗ lực hết sức để giải quyết tranh chấp một cách thiện chí, thông qua đàm phán, trao đổi để làm rõ vấn đề và tìm ra biện pháp giải quyết.

12.4. Hai bên thống nhất rằng nếu có bất kỳ tranh chấp, bất đồng nào phát sinh có liên quan tới Hợp đồng này mà không được giải quyết thông qua đối thoại trong vòng 90 ngày thì một trong hai bên có thể đưa ra giải quyết tại Toà án Kinh tế Hà Nội.

12.5. Chi phí do bên thua kiện chịu.

#### **ĐIỀU 13: SỬA ĐỔI HỢP ĐỒNG**

13.1 Không bên nào được quyền trì hoãn, không quan tâm hoặc bỏ qua bất kỳ điều khoản nào được quy định tại Hợp đồng.

13.2 Hợp đồng này và Phụ lục của Hợp đồng này có thể được sửa đổi bằng văn bản. Mọi sửa đổi chỉ có hiệu lực sau khi văn bản về việc sửa đổi được ký xác nhận bởi đại diện có thẩm quyền của hai Bên. Văn bản đó sẽ được coi là một phần bổ sung không tách rời của Hợp đồng này.

#### **ĐIỀU 14: HIỆU LỰC RIÊNG RẼ**

Nếu bất kỳ điều khoản nào của Hợp đồng này bị xác định là vô hiệu hoặc không thể thi hành thì điều khoản đó sẽ không làm vô hiệu các điều khoản còn lại của Hợp đồng này.

#### **ĐIỀU 15: CHUYỂN GIAO HỢP ĐỒNG**

Bên A chỉ được quyền chuyển giao việc thực hiện Hợp đồng này cho Bên thứ ba khi được Bên B đồng ý bằng văn bản. Bên A phải chịu trách nhiệm về tư cách pháp lý của Bên nhận chuyển giao.

**ĐIỀU 16: THÔNG BÁO**

- 16.1 Mọi thông báo giữa các bên đều phải được thực hiện bằng văn bản và được chuyển đến địa chỉ của các bên như được nêu tại phần giới thiệu về các bên ở trên. Trong trường hợp một bên có sự thay đổi địa chỉ nhận thông báo thì bên đó phải thông báo cho bên kia việc thay đổi đó bằng văn bản.
- 16.2 Bên nhận được coi như đã nhận được thông báo sau 05 (năm) ngày kể từ ngày thông báo đó được bên gửi bằng thư bảo đảm đến địa chỉ của bên nhận hoặc ngay sau khi thông báo được chuyển tận tay đến địa chỉ của bên nhận.

**ĐIỀU 17: ĐIỀU KHOẢN CUỐI CÙNG**

- 17.1 Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký.
- 17.2 Hợp đồng này gồm 10 (mười) trang được lập thành 04 (bốn) bản tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau, mỗi Bên giữ 02 (hai) bản, có nội dung và giá trị pháp lý như nhau.

**ĐẠI DIỆN BÊN A**

**ĐẠI DIỆN BÊN B**



**Đoàn Văn Tiến**