

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUẢN ĐỘI  
**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: **3641/VTT- CNTT&DVS**

Hà Nội, ngày **06** tháng **3** năm **2023**

V/v thông báo điều khoản cung cấp và sử dụng các dịch vụ  
giải pháp công nghệ thông tin

Kính gửi: Quý khách hàng.

Tổng Công ty Viễn thông Viettel - Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp Viễn thông  
Quản đội trân trọng thông báo tới Quý Khách hàng nội dung điều khoản cung cấp và  
sử dụng các dịch vụ giải pháp công nghệ thông tin:

- Phạm vi áp dụng: Tất cả các khách hàng sử dụng dịch vụ giải pháp công  
nghệ thông tin do Viettel cung cấp trên phạm vi toàn quốc.
- Thời gian áp dụng: Từ 08/03/2023 đến khi có thông báo thay đổi.
- Điều khoản chi tiết theo file đính kèm và được công bố trên các website  
<https://sinvoice.viettel.vn>, <https://hopdongdientu.viettel.vn>, [http://viettel-  
ca.vn/](http://viettel-<br/>ca.vn/) là một phần không tách rời Phiếu yêu cầu cung cấp sử dụng dịch vụ  
Giải pháp doanh nghiệp, Phiếu yêu cầu cung cấp và sử dụng các dịch vụ giải  
pháp công nghệ thông tin thành phần.

Thông tin liên hệ:

- Địa chỉ email: [cskh@viettel.com.vn](mailto:cskh@viettel.com.vn).
- Hotline hỗ trợ: 1800.8000 (Hệ thống hỗ trợ dịch vụ hoạt động 24/7).

Trân trọng cảm ơn./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, SP, Huyện 01.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Trung tá Phan Hoàng Việt**

## ĐIỀU KHOẢN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ, GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

*Căn cứ Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24 tháng 11 năm 2015;  
Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 6 năm 2005;  
Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29 tháng 11 năm 2005;  
Căn cứ Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết  
thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;*

**Đây là điều khoản giữa Khách hàng và Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội (“Viettel”) về việc cung cấp và sử dụng các dịch vụ, giải pháp công nghệ thông tin. Hai bên cam kết tuân thủ Điều khoản cung cấp và sử dụng này bao gồm cả những sửa đổi/bổ sung (nếu có) tại từng thời điểm trong quá trình cung cấp và sử dụng Dịch vụ.**

### ĐIỀU 1: CÁC ĐỊNH NGHĨA VÀ DIỄN GIẢI

- 1.1 **Viettel:** là Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội, nhà cung cấp các Dịch vụ, Giải pháp công nghệ thông tin.
- 1.2 **Khách hàng:** là cá nhân/tổ chức đăng ký và sử dụng Dịch vụ.
- 1.3 **Dịch vụ:** là các dịch vụ, giải pháp công nghệ thông tin do Viettel cung cấp cho Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn Dịch vụ Viettel-CA, Dịch vụ VBHXH, Dịch vụ Hóa đơn điện tử Sinvoice, Dịch vụ Chứng thực hợp đồng điện tử vContract...và các Dịch vụ, Giải pháp khác được Viettel cung cấp tại từng thời điểm.
- 1.4 **Dịch vụ Viettel-CA:** là dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng do Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội cung cấp theo giấy phép của Bộ Thông tin và Truyền thông.
- 1.5 **Thiết bị:** là thiết bị phần cứng dùng để tạo ra cặp khóa công khai và bí mật, đáp ứng tiêu chuẩn an toàn thông tin theo quy định.
- 1.6 **Người nhận:** là tổ chức, cá nhân nhận được thông điệp dữ liệu được ký số bởi Khách hàng, sử dụng chứng thư số của Khách hàng đó để kiểm tra chữ ký số trong thông điệp dữ liệu nhận được.
- 1.7 **Khóa:** là một chuỗi các số nhị phân (0 và 1) dùng trong các hệ thống mật mã.
- 1.8 **Khóa bí mật:** là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được dùng để tạo chữ ký số. Khóa bí mật chỉ thuộc sự kiểm soát của Khách hàng (người ký) tại thời điểm ký.
- 1.9 **Khóa công khai:** là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được sử dụng để kiểm tra chữ ký số được tạo bởi khóa bí mật tương ứng trong cặp khóa.
- 1.10 **Chữ ký số:** là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng, theo đó, người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khóa công khai của người ký có thể xác định được chính xác:



- a) Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai trong cùng một cặp khóa;
- b) Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.
- 1.11 **Chứng thư số:** là một dạng chứng thư điện tử do Viettel cấp nhằm cung cấp thông tin định danh cho khóa công khai của Khách hàng từ đó xác nhận Khách hàng là người ký chữ ký số bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng.
- a) Chữ ký số được tạo ra trong thời gian chứng thư số có hiệu lực và kiểm tra được bằng khóa công khai ghi trên chứng thư số đó;
- b) Chữ ký số được tạo ra bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai ghi trên chứng thư số do Viettel cấp;
- 1.12 **Chứng thư số có hiệu lực:** là chứng thư số chưa hết hạn, không bị tạm dừng hoặc bị thu hồi.
- 1.13 **Dịch vụ VBHXH:** là sản phẩm hỗ trợ khách hàng bộ công cụ để thực hiện các công tác kê khai Bảo hiểm xã hội (BHXH) và gửi toàn bộ hồ sơ kê khai BHXH cho cơ quan BHXH, do Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội cung cấp.
- 1.14 **Bảo hiểm xã hội (BHXH):** là cơ quan Bảo hiểm xã hội quản lý kê khai mà khách hàng đã đăng ký.
- 1.15 **Chứng từ bảo hiểm xã hội điện tử:** là thông tin được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu trữ bằng phương tiện điện tử để thực hiện các giao dịch trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội.
- 1.16 **Dịch vụ Hóa đơn điện tử (HDDT) SInvoice:** là dịch vụ cung cấp giải pháp quản lý hóa đơn (khởi tạo, lập, gửi, nhận, lưu trữ và quản lý hóa đơn...) trên nền điện tử cho Doanh nghiệp do Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội cung cấp.
- 1.17 **Hóa đơn điện tử:** là hóa đơn được thể hiện ở dạng dữ liệu điện tử do Khách hàng lập, ghi nhận thông tin bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ, ký số, ký điện tử bằng phương tiện điện tử. Trong phạm vi của Điều khoản này Hóa đơn được hiểu bao gồm tất cả các loại hóa đơn, biên lai, chứng từ được đề cập theo quy định của pháp luật hiện hành.
- 1.18 **Công cụ tích hợp hóa đơn điện tử trên thiết bị đầu cuối của Khách hàng:** Là Ứng dụng phần mềm do Viettel phát triển, cho phép Khách hàng cài đặt trên máy POS (Point of Sale), thiết bị cầm tay, và các thiết bị khác... mà có thể tích hợp với hệ thống Dịch vụ Hóa đơn điện tử.
- 1.19 **Dịch vụ Chứng thực hợp đồng điện tử (vContract)** là dịch vụ ký kết hợp đồng điện tử do Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội cung cấp. Bên A có thể thực hiện ký kết hợp đồng với các đối tác, khách hàng của mình trực tuyến trên hệ thống vContract của Bên B.
- 1.20 **Hệ thống Chứng thực hợp đồng điện tử (vContract):** là hệ thống do Bên B xây dựng, phát triển nhằm cung cấp các tính năng để sử dụng dịch vụ vContract.
- 1.21 **Gói cước:** là gói Dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký tại Phiếu yêu cầu.

- 1.22 **Tài khoản:** là tài khoản đăng nhập hệ thống VBHXH hoặc HDDT hoặc vContract do Viettel cung cấp cho Khách hàng để đăng nhập và sử dụng hệ thống VBHXH hoặc HDDT hoặc hệ thống vContract.
- 1.23 **Điều khoản cung cấp và sử dụng Dịch vụ:** là những điều khoản quy định trong văn bản này và các nội dung trong Phiếu yêu cầu. Điều khoản cung cấp và sử dụng Dịch vụ có thể được Viettel sửa đổi tùy theo chính sách tại từng thời điểm, và được Viettel thông báo cho Khách hàng ít nhất 07 (bảy) ngày trước khi áp dụng. Trường hợp Khách hàng không đồng ý với các sửa đổi, bổ sung (nếu có), Khách hàng có quyền dừng sử dụng Dịch vụ bằng cách thông báo cho Viettel bằng văn bản.
- 1.24 **Phiếu yêu cầu:** là văn bản xác lập, đăng ký việc sử dụng Dịch vụ giữa Viettel với Khách hàng theo mẫu của Viettel ban hành tại từng thời điểm.
- 1.25 **Sự kiện bất khả kháng:** là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù bên không thực hiện được nghĩa vụ đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công, bạo loạn, tấn công hệ thống mạng, sập nguồn, đứt tuyến cáp hoặc do thực hiện chính sách pháp luật, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và các sự kiện bất khả kháng khác làm cho hệ thống hạ tầng kỹ thuật của các bên không thể hoạt động ngoài mong muốn của các bên.

## **ĐIỀU 2: PHẠM VI CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

Khách hàng đồng ý sử dụng và Viettel đồng ý cung cấp Dịch vụ theo Phiếu yêu cầu.

## **ĐIỀU 3: GIÁ BÁN VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN**

- 3.1 Đồng tiền thanh toán: Việt Nam Đồng.
- 3.2 Hình thức thanh toán: Tiền mặt hoặc chuyển khoản cho Viettel hoặc Đại lý/nhân viên bán hàng của Viettel.
- 3.3 Viettel cập nhật các thay đổi chính sách giá chung tại các website Dịch vụ.

## **ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

### **❖ Điều khoản chung**

- 4.1 Thanh toán đầy đủ toàn bộ giá trị Gói cước và các nghĩa vụ thanh toán khác cho Viettel (nếu có) ngay khi yêu cầu cung cấp Dịch vụ, trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận khác.
- 4.2 Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin liên quan đến Khách hàng trên Phiếu yêu cầu và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác của những thông tin này. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ khi có các thay đổi, bổ sung thông tin nêu trên,

Khách hàng có trách nhiệm thông báo trong vòng 15 (mười lăm) ngày cho Viettel kể từ ngày sửa đổi, bổ sung.

- 4.3 Có nghĩa vụ sử dụng Dịch vụ đúng mục đích, đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật. Cam kết bảo mật thông tin, tài liệu Viettel cung cấp liên quan đến Dịch vụ, không để lọt lộ thông tin mật cho bất kỳ Bên thứ ba nào khác mà chưa được sự đồng ý bằng văn bản của Viettel.
- 4.4 Không được phép chuyển giao một phần hoặc toàn bộ quyền và nghĩa vụ Dịch vụ, cho bất kỳ bên thứ ba nào khác khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Viettel.
- 4.5 Các khoản tiền Khách hàng đã thanh toán cho Viettel sẽ không được hoàn trả trong trường hợp Khách hàng chấm dứt Dịch vụ trước thời hạn, hoặc có hành vi vi phạm pháp luật, hoặc vi phạm Điều khoản và sử dụng Dịch vụ này, Phiếu yêu cầu khi sử dụng Dịch vụ.
- 4.6 Chịu hoàn toàn trách nhiệm (bao gồm nhưng không giới hạn việc chịu phạt/ bồi thường thiệt hại cho Viettel hoặc Bên thứ ba khác bị tổn thất liên quan theo quy định pháp luật) về các thiệt hại, tổn thất phát sinh khi vi phạm bất cứ điều khoản nào tại Điều khoản và sử dụng Dịch vụ này, Phiếu yêu cầu không loại trừ vi phạm do bất cứ lỗi sai sót, cầu thả vô tình/cố ý liên quan đến sử dụng Dịch vụ.
- 4.7 Tuân thủ các quy định pháp luật, Điều khoản cung cấp và sử dụng dịch vụ này và Phiếu yêu cầu trong quá trình sử dụng Dịch vụ.
- 4.8 Khách hàng có quyền yêu cầu Viettel cung cấp những thông tin sau:
  - a. Phí, lệ phí cho việc cấp và sử dụng Dịch vụ, loại Dịch vụ mà Khách hàng được cung cấp;
  - b. Những thông tin, dữ liệu thuộc sở hữu của Khách hàng do Viettel quản lý, vận hành.
  - c. Những yêu cầu để đảm bảo sự an toàn trong lưu trữ và sử dụng khóa bí mật; yêu cầu, điều kiện đảm bảo để sử dụng Dịch vụ.

#### ❖ Đối với Dịch vụ Viettel-CA

- 4.9 Cung cấp đầy đủ hồ sơ đề nghị cấp chứng thư số bao gồm:
  - Đơn cấp chứng thư số theo mẫu
  - Giấy tờ kèm theo:
    - + Đối với cá nhân: Chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu;
    - + Đối với tổ chức: Quyết định thành lập hoặc quyết định quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức hoặc giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy chứng nhận đầu tư; chứng minh nhân dân, hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người đại diện theo pháp luật của tổ chức.
- 4.10 Nhận thức đầy đủ quyền và trách nhiệm khi thực hiện giao dịch sử dụng dịch vụ, đồng thời chịu trách nhiệm đảm bảo sự an toàn trong lưu trữ và sử dụng khóa bí mật.

- 4.11 Khách hàng có trách nhiệm lưu trữ và sử dụng khóa bí mật của mình một cách an toàn, bí mật trong suốt thời gian chứng thư số của mình có hiệu lực và bị tạm dừng.
- 4.12 Có quyền yêu cầu tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số của mình tạm dừng, thu hồi chứng thư số đã cấp và tự chịu trách nhiệm về yêu cầu đó.
- 4.13 Lưu trữ và sử dụng khóa bí mật của mình một cách an toàn, bí mật trong suốt thời gian chứng thư số của mình có hiệu lực và bị tạm dừng.
- 4.14 Chịu mọi trách nhiệm trong việc quản lý, sử dụng thiết bị và bảo mật các tài liệu được Viettel bản giao trong suốt thời gian Chứng thư số của mình có hiệu lực và/hoặc tạm dừng. Thông báo ngay cho Viettel trong thời gian 24 giờ nếu nghi ngờ hay biết rằng khóa bí mật, thiết bị chứa chứng thư số đã bị mất/lộ/sử dụng trái phép để có biện pháp xử lý.
- 4.15 Chịu trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng Chứng thư số cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi của Khách hàng trong việc sử dụng/quản lý khóa bí mật và thiết bị chứa chứng thư số.
- 4.16 Tuân thủ điều kiện bảo hành đối với Thiết bị theo quy định của Viettel.

❖ **Đối với Dịch vụ VBHXH**

- 4.17 Đảm bảo có chữ ký số hợp lệ dùng để ký các văn bản theo quy định của luật BHXH và các quy định pháp luật có liên quan khác.
- 4.18 Đảm bảo đủ điều kiện tham gia giao dịch điện tử trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội theo quy định pháp luật.
- 4.19 Chịu trách nhiệm quản lý tài khoản hệ thống được Viettel cấp một cách an toàn, bảo mật. Thông báo ngay cho Viettel nếu nghi ngờ hay biết rằng thông tin tài khoản hệ thống đã bị lộ thông tin hoặc bị chiếm quyền sử dụng.
- 4.20 Hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về mục đích cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi Khách hàng trong quá trình sử dụng hệ thống với tài khoản được cung cấp.
- 4.21 Chịu trách nhiệm về kê khai chứng từ bảo hiểm xã hội điện tử theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, an toàn vệ sinh lao động và các quy định pháp luật khác có liên quan.

❖ **Đối với Dịch vụ Hóa đơn điện tử SInvoice**

- 4.22 Khách hàng đã đọc, hiểu, đồng ý, không yêu cầu sửa đổi bổ sung danh sách tính năng sẵn có của hệ thống theo **Bản mô tả tính năng** được công bố tại <https://sinvoice.viettel.vn>.
- 4.23 Sử dụng dịch vụ Hóa đơn điện tử SInvoice để khởi tạo, phát hành và lưu trữ hóa đơn điện tử theo đúng quy định của pháp luật và Điều khoản cung cấp và sử dụng này. Khách hàng chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ và nội dung trên Hóa đơn điện tử của mình.



- 4.24 Chịu trách nhiệm về việc bảo mật thông tin tài khoản đăng nhập và toàn bộ các hoạt động được thực hiện bởi tài khoản này. Thông báo ngay cho Viettel nếu nghi ngờ hay biết rằng thông tin tài khoản hệ thống đã bị lộ thông tin hoặc bị chiếm quyền sử dụng.
- 4.25 Thông báo cho Viettel khi có nhu cầu mua thêm dịch vụ lưu trữ hóa đơn của Viettel.
- 4.26 Cho phép Viettel lưu trữ, quản lý, bảo vệ chứng thư số của Khách hàng và dùng chứng thư số này để ký trên hệ thống Hóa đơn điện tử.
- 4.27 Trường hợp phải tích hợp phần mềm khác của Khách hàng với hệ thống Dịch vụ, Khách hàng có trách nhiệm làm việc với bên cung cấp phần mềm khác đảm bảo tính chính xác của dữ liệu truyền vào hệ thống Dịch vụ Hóa đơn điện tử SInvoice của Viettel theo quy định của pháp luật:
- Trường hợp Khách hàng tự tích hợp: Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm liên quan đến việc tích hợp này.
  - Trường hợp Khách hàng mua gói tích hợp của Viettel: Khách hàng có trách nhiệm phối hợp, cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu của Viettel. Viettel sẽ báo giá theo chi phí thực tế phát sinh. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, nếu phát sinh nhu cầu nâng cấp/chỉnh sửa, Khách hàng phải thanh toán cho Viettel phí nâng cấp và các chi phí khác (nếu có).
- 4.28 Trường hợp Khách hàng lựa chọn sử dụng Công cụ tích hợp hóa đơn điện tử trên thiết bị đầu cuối của Khách hàng do Viettel cung cấp, Khách hàng có nghĩa vụ đảm bảo mọi thiết lập, cài đặt phải theo đúng yêu cầu và hướng dẫn của Viettel. Khách hàng sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu thiết lập sai, thiếu dẫn tới không sử dụng được, thông tin truyền lên không chính xác và các lỗi phát sinh khác (nếu có). Chi phí triển khai công cụ tích hợp sẽ được Viettel báo giá theo chi phí thực tế phát sinh tại từng thời điểm. Trong quá trình sử dụng, nếu Khách hàng yêu cầu Viettel thực hiện nâng cấp/sửa chữa thì Khách hàng phải thanh toán cho Viettel phí nâng cấp và các chi phí khác theo báo giá của Viettel tùy từng thời điểm.
- ❖ Đối với dịch vụ vContract:**
- 4.29 Khách hàng đã đọc, hiểu, chấp thuận và đồng ý tuân thủ các quy chế hoạt động của Hệ thống vContract được công bố tại <https://hopdongdientu.viettel.vn/>.
- 4.30 Khách hàng cam kết có đầy đủ tư cách pháp nhân, năng lực pháp luật, các loại giấy phép/chấp thuận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để tham gia ký kết và thực hiện Hợp đồng, các văn bản khác trên hệ thống dịch vụ vContract của Viettel.
- 4.31 Khách hàng có trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn quyền, nghĩa vụ cho các đối tượng, các nhân viên thuộc đơn vị mình về hệ thống dịch vụ vContract của Viettel. Trường hợp các đối tượng này để xảy ra lỗi dẫn đến vi phạm các nghĩa vụ theo Hợp đồng này, thì Khách hàng sẽ phải chịu toàn bộ trách nhiệm bao gồm nhưng không giới hạn việc chịu phạt và bồi thường (nếu có).



- 4.32 Thông báo ngay cho Viettel nếu nghi ngờ hay biết rằng thông tin tài khoản Hệ thống dịch vụ vContract đã bị lộ thông tin hoặc bị chiếm quyền sử dụng.
- 4.33 Nội dung ký kết giữa Khách hàng và đối tác của Khách hàng không được vi phạm thuần phong mỹ tục, các điều cấm của Pháp luật, các quy định của Pháp luật hiện hành có liên quan. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm với các giao dịch thực hiện trên Hệ thống dịch vụ vContract của Viettel.
- 4.34 Hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng tài khoản dịch vụ cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi Khách hàng trong việc sử dụng/quản lý tài khoản dịch vụ. Khi xảy ra vi phạm, hai Bên thống nhất rằng Viettel được miễn trừ khỏi mọi khiếu nại, khiếu kiện từ bất kỳ Bên thứ ba nào có liên quan.
- 4.35 Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ về các phương thức ký theo từng nhóm/loại hợp đồng được cung cấp trên hệ thống mà người dùng lựa chọn và chịu toàn bộ trách nhiệm pháp lý có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn việc đảm bảo tính xác thực của chủ thể tham gia giao kết hợp đồng điện tử với mình thông qua Hệ thống dịch vụ vContract phù hợp với phương thức ký đã chọn và các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.
- 4.36 Cung cấp cho Viettel thông tin địa chỉ email chính xác để nhận thông báo từ hệ thống dịch vụ vContract.
- 4.37 Cho phép Viettel tiếp cận nội dung hợp đồng nếu có yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 4.38 Kiểm tra các vấn đề liên quan pháp lý của hợp đồng ký kết thông qua Hệ thống dịch vụ vContract và kiểm duyệt kỹ nội dung trước khi thực hiện ký kết hợp đồng/vấn bản.
- 4.39 Khách hàng sẽ chịu mọi trách nhiệm liên quan bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm giải quyết các quyết định xử lý của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, khiếu kiện, yêu cầu khiếu nại của bất kỳ bên thứ ba nào liên quan đến các vấn đề vi phạm các quy định tại Điều 4 này. Khách hàng cam kết bồi thường mọi thiệt hại, tổn thất phát sinh (nếu có) gây ra cho Viettel do các hành vi vi phạm của mình gây ra.

## **ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA VIETTEL**

### **❖ Điều khoản chung**

- 5.1 Đảm bảo tư vấn và hỗ trợ cho Khách hàng 24/7 trong suốt thời gian Khách hàng sử dụng Dịch vụ: Điện thoại: 1800.8000; Email: cskh@viettel.com.vn
- 5.2 Có quyền cung cấp thông tin của Dịch vụ, Khách hàng khi có yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật.
- 5.3 Đảm bảo cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng sau khi kiểm tra thông tin Khách hàng cung cấp là chính xác.
- 5.4 Được miễn trừ mọi trách nhiệm phát sinh không phải do lỗi của Viettel trong quá trình cung cấp Dịch vụ.



❖ **Đối với Dịch vụ Viettel-CA**

- 5.5 Cập nhật các thay đổi chính sách giá chung tại website: <http://viettel-ca.vn>
- 5.6 Thực hiện các thủ tục cần thiết để cung cấp Dịch vụ kể từ thời điểm nhận được toàn bộ số tiền thanh toán theo gói cước Khách hàng đã đăng ký, trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận khác. Khi nhận được yêu cầu gia hạn của Khách hàng và đồng ý tiếp tục cung cấp Dịch vụ, đồng thời Viettel đã nhận được đầy đủ khoản thanh toán từ Khách hàng, Viettel có nghĩa vụ hoàn thành các thủ tục gia hạn chứng thư số trước khi chứng thư số của Khách hàng hết hiệu lực.
- 5.7 Hệ thống phân phối khóa cho Khách hàng phải đảm bảo sự toàn vẹn và bảo mật của cặp khóa. Trong trường hợp phân phối khóa thông qua môi trường mạng máy tính thì hệ thống phân phối khóa phải sử dụng các giao thức bảo mật đảm bảo không lộ thông tin trên đường truyền.
- 5.8 Tạo khóa và phân phối khóa cho Khách hàng:
- Khách hàng có thể tự tạo cặp khóa hoặc yêu cầu bằng văn bản Viettel tạo cặp khóa cho mình.
  - Đảm bảo sử dụng các phương thức an toàn để chuyển giao khóa bí mật đến Khách hàng và chỉ được lưu bản sao của khóa bí mật khi Khách hàng có yêu cầu bằng văn bản.
  - Đảm bảo an toàn trong suốt quá trình khởi tạo và chuyển giao chứng thư số cho Khách hàng.
  - Sử dụng thiết bị, phần mềm theo đúng tiêu chuẩn quy định để khởi tạo và lưu trữ cặp khóa.
- 5.9 Đảm bảo việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng là liên tục, không bị gián đoạn trong suốt thời gian hiệu lực của chứng thư số và việc kiểm tra trạng thái chứng thư số của Khách hàng là liên tục trừ các trường hợp bất khả kháng hoặc bảo trì, sửa chữa hệ thống.
- 5.10 Đảm bảo an toàn thông tin riêng, thông tin cá nhân và thiết bị lưu trữ chứng thư số cho Khách hàng theo quy định của pháp luật về an toàn thông tin và quy định pháp luật khác có liên quan.
- 5.11 Giải quyết các rủi ro và các khoản đền bù xảy ra cho Khách hàng và người nhận trong trường hợp lỗi được xác định của Viettel.
- 5.12 Liên quan đến hoạt động quản lý khóa bí mật:
- a. Thông báo ngay cho Khách hàng, đồng thời áp dụng những biện pháp ngăn chặn và khắc phục kịp thời trong trường hợp phát hiện thấy dấu hiệu khóa bí mật của Khách hàng đã bị lộ, không còn toàn vẹn hoặc bất cứ sự sai sót nào khác có nguy cơ ảnh hưởng xấu đến quyền lợi của Khách hàng;
  - b. Khuyến cáo cho Khách hàng việc thay đổi cặp khóa khi cần thiết nhằm đảm bảo tính tin cậy và an toàn cao nhất cho cặp khóa.

- 5.13 Trong trường hợp phải tạm dừng cấp chứng thư số mới thì trong thời gian tạm dừng, Viettel có trách nhiệm duy trì hệ thống cơ sở dữ liệu liên quan đến chứng thư số đã cấp.
- 5.14 Trong trường hợp Viettel bị thu hồi giấy phép cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng, Viettel phải thông báo ngay cho Khách hàng về việc ngừng cung cấp Dịch vụ của mình và thông tin về tổ chức tiếp nhận cơ sở dữ liệu của mình để đảm bảo quyền lợi sử dụng Dịch vụ của Khách hàng.
- 5.15 Lưu trữ đầy đủ, chính xác và cập nhật thông tin của Khách hàng phục vụ cho việc cấp chứng thư số trong suốt thời gian chứng thư số có hiệu lực.
- 5.16 Lưu trữ toàn bộ thông tin liên quan đến việc tạm đình chỉ hoặc thu hồi giấy phép và các cơ sở dữ liệu về Khách hàng, chứng thư số trong thời gian ít nhất 05 (năm) năm, kể từ khi giấy phép bị tạm đình chỉ hoặc thu hồi.
- 5.17 Khi có căn cứ thu hồi chứng thư số, Viettel có trách nhiệm thu hồi chứng thư số, đồng thời, thông báo ngay cho Khách hàng và công bố trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số việc thu hồi.
- 5.18 Đảm bảo cung cấp Dịch vụ đáp ứng điều kiện theo quy định của pháp luật.

❖ **Đối với Dịch vụ VBHXH**

- 5.19 Cập nhật các thay đổi chính sách giá chung tại website: <http://viettel-ca.vn>
- 5.20 Đảm bảo về tính chính xác của những thông tin được xử lý, lưu trữ trên hệ thống cung cấp Dịch vụ VBHXH của Viettel.
- 5.21 Bảo đảm kết nối liên tục, bảo mật, toàn vẹn thông tin về hồ sơ và các điều kiện cần thiết để thực hiện giao dịch điện tử trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội theo quy định của pháp luật.
- 5.22 Lưu trữ nhật ký giao dịch điện tử của Khách hàng đã được lập trên hệ thống theo quy định pháp luật kể từ thời điểm thực hiện giao dịch thành công.

❖ **Đối với Dịch vụ Hóa đơn điện tử SInvoice**

- 5.23 Cập nhật các thay đổi chính sách giá chung tại website: <https://sinvoice.viettel.vn>
- 5.24 Đảm bảo về tính toàn vẹn và bảo mật của những thông tin được xử lý, lưu trữ trên hệ thống cung cấp Dịch vụ Hóa đơn điện tử SInvoice của Viettel. Viettel không chịu trách nhiệm việc dữ liệu của Khách hàng bị tiết lộ hoặc bị phá hủy mà không phải do lỗi của Viettel.
- 5.25 Có trách nhiệm hỗ trợ lưu trữ hóa đơn điện tử đã được lập trên hệ thống trong thời hạn 10 (mười) năm kể từ ngày kết thúc kỳ kế toán năm. Sau thời hạn lưu trữ nêu trên, nếu Khách hàng không tiếp tục mua thêm Dịch vụ lưu trữ hóa đơn, Viettel có quyền tiêu hủy các hóa đơn này và được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan nếu có tranh chấp.
- 5.26 Thông báo cho Khách hàng trước ít nhất 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày tạm ngừng kinh doanh, dừng hệ thống để bảo trì và biện pháp xử lý để bảo đảm quyền lợi của Khách hàng.

❖ **Đối với Dịch vụ vContract:**



- 5.27 Đảm bảo về tính chính xác của những thông tin được xử lý, lưu trữ trên hệ thống cung cấp dịch vụ vContract đúng như các thông tin, dữ liệu Khách hàng đã đăng ký, thao tác trên hệ thống dịch vụ vContract. Viettel không chịu trách nhiệm việc dữ liệu của Khách hàng bị tiết lộ hoặc bị phá hủy mà không phải do lỗi của Viettel.
- 5.28 Xây dựng các chính sách Dịch vụ và công bố trên Hệ thống dịch vụ vContract.
- 5.29 Có trách nhiệm hỗ trợ lưu trữ hợp đồng điện tử đã được lập trên hệ thống dịch vụ vContract trong thời hạn 10 (mười) năm kể từ ngày lập. Sau thời hạn lưu trữ nêu trên, nếu Khách hàng không tiếp tục mua thêm Dịch vụ duy trì hợp đồng, Viettel có quyền tiêu hủy các hợp đồng này và được miễn trừ mọi trách nhiệm liên quan nếu có tranh chấp.
- 5.30 Thông báo cho Khách hàng trước ít nhất 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày tạm ngừng kinh doanh, dừng hệ thống dịch vụ vContract để bảo trì và biện pháp xử lý để bảo đảm quyền lợi của Khách hàng.

#### **ĐIỀU 6: TẠM NGỪNG DỊCH VỤ**

- 6.1. Dịch vụ của Khách hàng sẽ tạm ngừng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- Khi Khách hàng yêu cầu bằng văn bản và yêu cầu này đã được Viettel chấp nhận;
  - Khi có yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
  - Khi Khách hàng vi phạm bất kỳ điều khoản nào tại Điều khoản cung cấp và sử dụng này và/hoặc Phiếu yêu cầu.
  - Xảy ra Sự kiện bất khả kháng.
  - Trường hợp có sự cố khẩn cấp, hoặc theo yêu cầu của nhà nước Viettel có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ, và phải có thông báo với Khách hàng trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tạm ngừng.
  - Các trường hợp khác theo chính sách của Viettel được thông báo tại từng thời điểm phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan.
- 6.2. Khi có căn cứ tạm dừng dịch vụ, Viettel phải tiến hành tạm dừng, đồng thời, thông báo ngay cho Khách hàng về việc tạm dừng, thời gian bắt đầu và kết thúc việc tạm dừng.

#### **ĐIỀU 7: THU HỒI CHỨNG THƯ SỐ, CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ**

- 7.1. Hoạt động cung cấp Dịch vụ chấm dứt trong các trường hợp sau:
- Hết thời hạn sử dụng của Gói cước mà Khách hàng đã đăng ký và các Bên không tiếp tục gia hạn thời gian sử dụng;
  - Các Bên thỏa thuận chấm dứt sử dụng và cung cấp Dịch vụ trước thời hạn;
  - Do Khách hàng có hành vi vi phạm quy định pháp luật, hoặc vi phạm điều khoản sử dụng Dịch vụ mà không khắc phục trong thời hạn yêu cầu của Viettel, hoặc không thanh toán giá trị gói cước đầy đủ và đúng thời hạn.
  - Chấm dứt theo quyết định của Viettel tại từng thời điểm. Trong trường hợp này, Viettel sẽ thông báo với Khách hàng trước khi chấm dứt.

- e. Khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - f. Khi Khách hàng là cá nhân đã chết hoặc mất tích theo tuyên bố của tòa án hoặc Khách hàng là tổ chức giải thể hoặc phá sản theo quy định của pháp luật;
- 7.2 Phiếu yêu cầu được coi như là tự động chấm dứt và thanh lý khi hết thời hạn sử dụng gói cước mà hai Bên không tiến hành gia hạn. Trường hợp Khách hàng sử dụng SIM CA của Dịch vụ Viettel-CA và còn thời hạn chứng thư số, Khách hàng phải thực hiện thủ tục thanh lý tại quầy giao dịch của Viettel.

#### **ĐIỀU 8: THỜI HẠN SỬ DỤNG**

Thời hạn sử dụng dịch vụ áp dụng theo gói cước Khách hàng đăng ký. Trong trường hợp Dịch vụ hết thời hạn sử dụng và Khách hàng có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ Khách hàng có nghĩa vụ đăng ký gia hạn Dịch vụ để có căn cứ pháp lý thanh toán và tiếp tục sử dụng Dịch vụ.

#### **ĐIỀU 9: LUẬT ÁP DỤNG VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

- 9.1 Điều khoản sử dụng này được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- 9.2 Mọi tranh chấp phát sinh từ và có liên quan đến Dịch vụ trước hết được các bên giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trong trường hợp các Bên không thể thương lượng, hòa giải thì tranh chấp sẽ được giải quyết tại Toà án nhân dân có thẩm quyền nơi Viettel đặt trụ sở giao dịch chính. Phán quyết của Toà án là quyết định cuối cùng và buộc các bên phải có nghĩa vụ thi hành. Án phí và mọi chi phí phát sinh, bao gồm cả chi phí luật sư (nếu có) do bên thua kiện chịu.

#### **ĐIỀU 10: ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

Các điều khoản quy định tại Điều khoản cung cấp và sử dụng này áp dụng chung đối với tất cả các Dịch vụ và là một phần không tách rời đối với Phiếu yêu cầu dịch vụ, giải pháp công nghệ thông tin./.

Trường hợp có sự mâu thuẫn giữa Điều khoản cung cấp và sử dụng này và Phiếu yêu cầu thì nội dung tại Phiếu yêu cầu được ưu tiên áp dụng.

