

Số: 29 /SCT-QLTM

Bắc Ninh, ngày 04 tháng 9 năm 2025

THÔNG BÁO

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

Kính gửi: Công ty TNHH truyền hình cáp quang Việt Nam (VOTV)

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 15/6/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Quyết định số 07/2024/QĐ-TTg ngày 20/6/2024 của Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục sản phẩm, hàng hoá, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan;

Sau khi xem xét hồ sơ mã số H05.7-250827-0007 tiếp nhận ngày 27/8/2025 về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của Công ty TNHH truyền hình cáp quang Việt Nam (VOTV) trong lĩnh vực **Truyền hình trả tiền và Dịch vụ viễn thông**; Sở Công Thương tỉnh Bắc Ninh thông báo:

1. Công ty TNHH truyền hình cáp quang Việt Nam (VOTV) đã hoàn thành trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo hồ sơ mã số H05.7-250827-0007 nêu trên theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành.

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

3. Công ty TNHH truyền hình cáp quang Việt Nam (VOTV) được sử dụng các mẫu theo hồ sơ nêu trên để giao dịch với người tiêu dùng kể từ thời điểm hoàn thành việc đăng ký. Trong trường hợp thay đổi hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, đề nghị Công ty thực hiện thủ tục đăng ký lại theo đúng quy định.

4. Việc hoàn thành trách nhiệm đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo Thông báo này chỉ có giá trị đối với bản tiếng Việt đã nộp trong hồ

sơ đăng ký và không loại trừ trách nhiệm của Công ty TNHH truyền hình cáp quang Việt Nam (VOTV) theo quy định tại khoản 4 Điều 23 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.

(Kèm theo Hợp đồng theo mẫu)

Sở Công Thương tỉnh Bắc Ninh thông báo để Công ty TNHH truyền hình cáp quang Việt Nam (VOTV) biết và thực hiện./

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ Công Thương;
- Giám đốc, PGĐ Sở;
- Công TTĐT Sở (đăng tải);
- Lưu VT, QLTM.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Ngô Chí Quang



**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ INTERNET VÀ
TRUYỀN HÌNH TRẢ TIỀN**

Số:/VOTV

Căn cứ:

- Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015;
- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/06/2023;
- Luật Viễn thông số 24/2023/QH15 ngày 24/11/2023;
- Nghị định 163/2024/NĐ-CP ngày 24/12/2024 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Viễn thông
- Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/05/2024 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 của Chính phủ Quy định quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình sửa đổi bổ sung bởi Nghị định 71/2022/NĐ-CP.
- Nghị định 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân;
- Quyết định số 07/2024/QĐ-TTg ngày 20/06/2024 ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;
- Các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Ghi chú: Việc sử dụng hợp đồng này để giao kết với người tiêu dùng chỉ được thực hiện sau khi Công ty TNHH Truyền hình Cáp quang Việt Nam đã hoàn thành và đáp ứng các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.

Hôm nay, ngày ... tháng ... năm ... tại

Chúng tôi gồm:

BÊN A: CÔNG TY TNHH TRUYỀN HÌNH CÁP QUANG VIỆT NAM (VOTV)

- Mã số doanh nghiệp/Mã số thuế: 2300244843
- Địa chỉ:
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh: Số 2300244843, do Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Bắc Ninh đăng ký lần đầu ngày 16/6/2004, thay đổi lần 8 cấp ngày 10/01/2025
- Đơn vị được ủy quyền: CHI NHÁNH
 - Địa chỉ:
 - Mã số thuế:
 - Điện thoại: 1900545510 | Email: support@votv.vn

- Đại diện: | Chức vụ:
(Theo giấy Ủy quyền số: ngày của người đại diện theo pháp luật Công ty TNHH Truyền hình cáp quan Việt Nam)
- Tài khoản ngân hàng: | Ngân hàng:
- Tổng đài chăm sóc khách hàng: 1900545510

BÊN B: NGƯỜI TIÊU DÙNG

- Họ và tên:
- Ngày sinh: .../.../..... | Giới tính: Nam/Nữ
- Số CCCD/Thẻ Căn cước/Hộ chiếu: | Nơi cấp: |
Ngày cấp: .../.../.....
- Địa chỉ: Số nhà, Đường, Tổ, Phường/Xã
....., Tỉnh/TP
- Điện thoại: | Email:
- Địa chỉ lắp đặt:

Ghi chú: Hợp đồng này áp dụng đối với Bên B là người tiêu dùng theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023. Các thông tin để trống trong hợp đồng và phụ lục sẽ do hai bên thỏa thuận điền cụ thể khi ký kết, phù hợp với quy định pháp luật.

Hai bên thống nhất ký kết Hợp đồng cung cấp dịch vụ Internet và truyền hình trả tiền với các điều khoản sau:

ĐIỀU 1: ĐỐI TƯỢNG HỢP ĐỒNG

- Bên A cung cấp và Bên B sử dụng các dịch vụ:
 - Dịch vụ Internet cáp quang: Gói ..., tốc độ ... Mbps.
 - Dịch vụ truyền hình trả tiền: Gói ..., bao gồm gói cơ bản theo khoản 1 Điều 14 Nghị định 06/2016/NĐ-CP và các kênh bổ sung (danh mục kênh do hai bên thỏa thuận khi ký kết, công khai tại <http://votv.vn>).
 - Dịch vụ giá trị gia tăng (nếu có): ...
- Chi tiết gói dịch vụ được nêu trong Phụ lục 1 đính kèm, phù hợp với khoản 3 Điều 23 và khoản 2 Điều 42 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.
- Danh mục kênh truyền hình và thông tin gói dịch vụ được công khai tại <http://votv.vn>.

ĐIỀU 2: THỜI HẠN HỢP ĐỒNG

- Hợp đồng có hiệu lực từ ngày ký và kéo dài đến khi một bên chấm dứt theo Điều 6, đảm bảo không thuộc trường hợp cấm tại khoản 13 Điều 25 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.

2. Bên B có quyền chấm dứt hợp đồng theo Khoản 1, Điều 7 của hợp đồng này và thông báo bằng văn bản trước tối thiểu 10 ngày làm việc và đồng thời hoàn thành nghĩa vụ thanh toán các khoản phát sinh

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

1. Quyền:

- Yêu cầu Bên B thanh toán đầy đủ và đúng hạn theo Điều 5.
- Khi chấm dứt Hợp đồng, Bên A có quyền thu hồi lại toàn bộ trang thiết bị đã cung cấp cho Bên B theo quy định.
- Tạm ngưng/chấm dứt dịch vụ nếu Bên B vi phạm nghiêm trọng (ví dụ: không thanh toán quá 30 ngày sau thông báo nhắc nhở hoặc sử dụng dịch vụ trái pháp luật), sau khi thông báo trước 10 ngày làm việc.

2. Nghĩa vụ:

- Cung cấp dịch vụ đúng chất lượng, tốc độ, số lượng kênh như cam kết trong Phụ lục 1, theo Điều 13 Luật Viễn thông và Điều 10 Nghị định 06/2016/NĐ-CP.
- Thông báo trước tối thiểu 10 ngày làm việc về thay đổi giá cước, gói dịch vụ hoặc số lượng kênh, nêu rõ cơ sở thay đổi (ví dụ: quy định pháp luật hoặc chi phí vận hành tăng). Bên B có quyền tiếp tục hoặc chấm dứt hợp đồng nếu không đồng ý với thay đổi, chỉ thanh toán cho phần dịch vụ đã sử dụng.
- Cung cấp thiết bị (modem, đầu thu) theo Phụ lục 1, đảm bảo hoạt động tốt.
- Xử lý sự cố kỹ thuật trong 24 giờ và giải quyết khiếu nại trong 5 ngày làm việc.
- Bảo vệ thông tin cá nhân của Bên B theo Điều 15–20 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023 và Điều 6 Luật Viễn thông. Thông tin chỉ được sử dụng để thực hiện hợp đồng, trừ khi có sự đồng ý của Bên B.
- Thông báo trước 7 ngày làm việc khi tạm ngưng dịch vụ để bảo trì, thời gian ngưng không quá 48 giờ, trừ trường hợp bất khả kháng.
- Cung cấp cho Bên B hóa đơn giá cước dịch vụ, bản kê chi tiết các dịch vụ theo đúng quy định của pháp luật hiện hành
- Khôi phục dịch vụ theo đúng thời gian quy định đối với từng loại dịch vụ sau khi Bên B đã hoàn thành các nghĩa vụ của mình đối với trường hợp tạm dừng cung cấp dịch vụ theo quy định Hợp đồng này
- Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

1. Quyền:

- Nhận dịch vụ đúng chất lượng cam kết.
- Yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật hoặc bồi thường thiệt hại nếu Bên A vi phạm hợp đồng.
- Đơn phương chấm dứt hợp đồng nếu Bên A thay đổi giá cước, gói dịch vụ hoặc số lượng kênh không được đồng ý, theo khoản 7 Điều 25 và khoản 3 Điều 42 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.
- Khiếu nại qua Tổng đài 1900545510 hoặc văn phòng giao dịch của Bên A.
- Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ:

- Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, giấy tờ theo yêu cầu của Bên A phù hợp với quy định của pháp luật để thực hiện ký kết Hợp đồng. Chịu trách nhiệm trước Bên A và pháp luật về tính chính xác, đầy đủ của thông tin liên quan đến giao dịch giữa Bên A và Bên B theo quy định của pháp luật.
- Thanh toán đầy đủ và đúng hạn theo Điều 5.
- Sử dụng dịch vụ đúng mục đích hợp pháp, theo Điều 15 Luật Viễn thông và Điều 11 Nghị định 06/2016/NĐ-CP.
- Thông báo ngay sự cố kỹ thuật.
- Hoàn trả thiết bị cho mượn/cho thuê trong tình trạng tốt trong 7 ngày khi chấm dứt hợp đồng, trừ trường hợp hư hỏng không do lỗi của Bên B (Bên A chịu chi phí sửa chữa).
- Không được sử dụng các phương tiện truyền thông để đăng tải, cung cấp, chia sẻ thông tin giả mạo, thông tin sai sự thật, thông tin xuyên tạc, thông tin không chính xác về Bên A hoặc về việc cung cấp dịch vụ của Bên A.
- Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật.

ĐIỀU 5: GIÁ CƯỚC VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

1. Giá cước và chi phí:

- Internet: VNĐ/tháng (chưa VAT 10%).
- Truyền hình: VNĐ/tháng (chưa VAT 10%).
- Phí lắp đặt: Miễn phí hoặc VNĐ.
- Các chi phí khác (nếu có): Phí IP tĩnh, đầu thu thứ hai, sửa chữa thiết bị do lỗi Bên B, được nêu chi tiết trong Phụ lục 2.
- Mọi chi phí phát sinh đều được quy định trong hợp đồng này và Phụ lục 2.

2. Phương thức thanh toán:

- Chuyển khoản hoặc tại điểm thu phí của Bên A.
- Kỳ thanh toán: Trả sau trước ngày 10 hàng tháng hoặc trả trước tháng (miễn phí tháng).

3. Hóa đơn VAT: Cung cấp theo yêu cầu, gửi qua email hoặc điểm giao dịch.

4. Phạt chậm thanh toán: Lãi suất 0,05%/ngày, tính từ ngày thứ 16 kể từ ngày đến hạn thanh toán.

ĐIỀU 6: TẠM DỪNG DỊCH VỤ

1. Bên A có quyền tạm dừng cung cấp dịch vụ trong các trường hợp sau:

- Bên B không thanh toán cước phí quá 15 ngày kể từ ngày đến hạn, sau khi Bên A đã thông báo nhắc nhở trước 03 ngày làm việc.
- Bên B sử dụng dịch vụ vi phạm pháp luật hoặc các quy định của hợp đồng, sau khi thông báo trước 03 ngày làm việc.
- Do sự cố kỹ thuật, bảo trì hệ thống định kỳ hoặc bất khả kháng (theo Điều 156 Bộ luật Dân sự 2015), Bên A phải thông báo trước ít nhất 24 giờ (trừ trường hợp khẩn cấp).
- Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Bên B có quyền yêu cầu tạm dừng dịch vụ tạm thời (ví dụ: đi công tác, không sử dụng) bằng văn bản hoặc qua tổng đài chăm sóc khách hàng cho bên A, thông báo trước ít nhất 05 ngày làm việc. Trong thời gian tạm dừng:

- Không tính cước sử dụng dịch vụ chính, nhưng có thể tính phí duy trì tối thiểu (nếu áp dụng, chi tiết tại Phụ lục 2).
- Thời gian tạm dừng tối đa 03 tháng liên tục, sau đó hợp đồng tự động khôi phục hoặc chấm dứt nếu Bên B không yêu cầu khôi phục.

3. Thủ tục tạm dừng và khôi phục:

- Bên A xác nhận tạm dừng bằng văn bản hoặc qua tổng đài chăm sóc khách hàng trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi nhận yêu cầu hoặc quyết định tạm dừng.
- Khôi phục dịch vụ trong vòng 02 ngày làm việc sau khi lý do tạm dừng được khắc phục (ví dụ: thanh toán đầy đủ, yêu cầu khôi phục từ Bên B).
- Nếu tạm dừng do lỗi của Bên A (sự cố kỹ thuật), Bên B được bồi thường bằng cách giảm cước tương ứng với thời gian tạm dừng, theo khoản 2 Điều 42 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023.

4. Trong thời gian tạm dừng, Bên B vẫn chịu trách nhiệm bảo quản thiết bị và không được sử dụng dịch vụ trái phép.

ĐIỀU 7: CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

1. Hợp đồng chấm dứt khi:

- Hai bên thỏa thuận bằng văn bản.
- Bên B đơn phương chấm dứt nếu Bên A vi phạm nghiêm trọng (ví dụ: thay đổi giá cước/gói dịch vụ không thông báo trước hoặc chất lượng dịch vụ không đảm bảo liên tục 48 giờ), thông báo trước 10 ngày làm việc.
- Bên A chấm dứt nếu Bên B vi phạm nghiêm trọng (ví dụ: không thanh toán quá 30 ngày sau thông báo nhắc nhở hoặc sử dụng dịch vụ trái pháp luật), thông báo trước 10 ngày làm việc.
- Do bất khả kháng theo Điều 429 Bộ luật Dân sự 2015.

2. Khi chấm dứt, Bên B:

- Thanh toán đầy đủ phí dịch vụ đã sử dụng.
- Hoàn trả thiết bị cho mượn/cho thuê trong tình trạng tốt trong 7 ngày, trừ trường hợp hư hỏng không do lỗi của Bên B.

3. Khi chấm dứt, Bên A:

- Hoàn tiền tỷ lệ theo thời gian sử dụng còn lại (nếu Bên B trả trước).
- Kiểm tra và nhận lại thiết bị, chịu chi phí sửa chữa nếu hư hỏng không do lỗi của Bên B.

ĐIỀU 8: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP

1. Khiếu nại gửi qua Tổng đài 1900545510 hoặc văn bản đến văn phòng giao dịch của Bên A, được giải quyết trong 5 ngày làm việc.
2. Tranh chấp ưu tiên giải quyết qua hòa giải tại tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nếu không đạt thỏa thuận, giải quyết tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại địa phương.

ĐIỀU 9: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Hợp đồng lập thành 2 bản, mỗi bên giữ 1 bản, có giá trị pháp lý như nhau.
2. Mọi sửa đổi, bổ sung nội dung của Hợp đồng phải lập thành văn bản có chữ ký hai bên và quy định trong các Phụ lục kèm theo Hợp đồng.
3. Hợp đồng tuân thủ pháp luật Việt Nam, bao gồm các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, viễn thông và bảo vệ dữ liệu cá nhân.
4. Các thuật ngữ tiếng nước ngoài (ví dụ: FTTH, Wi-Fi, Set-Top Box) được diễn giải trong Phụ lục 1.

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký, ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC 1: CHI TIẾT GÓI DỊCH VỤ

(Đính kèm Hợp đồng số/VOTV, ngày ... tháng ... năm ...)

1. Gói dịch vụ Internet cáp quang:

- o Tên gói: ...
- o Tốc độ: Download ... Mbps | Upload ... Mbps
- o Băng thông quốc tế tối thiểu: ... Mbps
- o Công nghệ: FTTH (Fiber to the Home - Cáp quang đến nhà)
- o Tính năng: IP tĩnh (Có/Không) | Wi-Fi 6 băng tần kép (2.4 GHz và 5 GHz)
- o Số thiết bị kết nối đồng thời: Tối đa ...
- o Cam kết chất lượng: Nếu tốc độ dưới 80% cam kết trong 48 giờ liên tục, Bên B được giảm 50% cước tháng đó hoặc bồi thường theo thỏa thuận.

2. Gói dịch vụ truyền hình trả tiền:

- o Tên gói: ...
- o Số kênh: ... (... SD, ... HD), bao gồm gói cơ bản theo khoản 1 Điều 14 Nghị định 06/2016/NĐ-CP.
- o Danh mục kênh: Do hai bên thỏa thuận khi ký kết, công khai tại <http://votv.vn>.
- o Tính năng bổ sung: Hỗ trợ 4K, điều khiển giọng nói.

3. Thiết bị cung cấp:

- o Modem Wi-Fi: Model ... | Tính năng: Wi-Fi băng tần kép, tốc độ đến 1 Gbps | Số lượng: ...
- o Đầu thu (Set-Top Box): Model ... | Tính năng: Hỗ trợ 4K, điều khiển giọng nói | Số lượng: ...
- o Điều kiện: Thiết bị được cho mượn miễn phí trong thời gian hợp đồng. Bên B hoàn trả trong tình trạng tốt khi chấm dứt, trừ trường hợp hư hỏng không do lỗi của Bên B.

4. Điều kiện áp dụng:

- o Địa chỉ lắp đặt:
- o Bên A đảm bảo chất lượng dịch vụ, trừ trường hợp bất khả kháng (thiên tai, sự cố lưới điện, hoặc yêu cầu từ cơ quan nhà nước không do lỗi của Bên A).
- o Thay đổi gói dịch vụ phải thông báo trước 10 ngày làm việc và được Bên B đồng ý.

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký, ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC 2: BIỂU GIÁ CƯỚC

(Đính kèm Hợp đồng số/VOTV, ngày ... tháng ... năm)

1. Giá cước hàng tháng:

- Internet: VNĐ/tháng (chưa VAT 10%) | Sau VAT: VNĐ/tháng
- Truyền hình: VNĐ/tháng (chưa VAT 10%) | Sau VAT: VNĐ/tháng
- Combo: ... VNĐ/tháng (chưa VAT 10%) | Sau VAT: ... VNĐ/tháng

2. Phí lắp đặt:

- Miễn phí nếu cam kết 12 tháng.
- Dưới 12 tháng: VNĐ (đã bao gồm VAT).
- Phí di dời: VNĐ/lần (đã bao gồm VAT).

3. Chi phí khác:

- IP tĩnh: VNĐ/tháng (chưa VAT).
- Đầu thu thứ hai: VNĐ/tháng/đầu thu (chưa VAT).
- Phí duy trì trong thời gian tạm dừng: VNĐ/thời gian
- Sửa chữa/thay thế thiết bị do lỗi Bên B: Modem ... VNĐ | Đầu thu ... VNĐ.
- Lãi chậm thanh toán: 0,05%/ngày, tính từ ngày thứ 16 kể từ ngày đến hạn thanh toán

4. Chính sách khuyến mãi:

- Giảm ... % cước khi trả trước 12 tháng.
- Tặng ... tháng miễn phí cho combo từ .../.../... đến .../.../....

5. Chính sách hoàn tiền:

- Nếu chấm dứt hợp đồng sớm (trả trước), Bên B được hoàn tiền tỷ lệ theo thời gian sử dụng còn lại, trừ phí xử lý 10% tổng số tiền trả trước.

6. Điều kiện áp dụng:

- Giá cước áp dụng tại địa chỉ lắp đặt.
- Điều chỉnh giá cước phải thông báo trước 10 ngày làm việc và được Bên B đồng ý.
- Hóa đơn VAT cung cấp qua email hoặc điểm giao dịch.

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký, ghi rõ họ tên)