

**CÔNG TY CỔ PHẦN ĐIỆN TỬ TIN HỌC
VIỄN THÔNG**

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



HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ EG

Số:

- Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 / 06 / 2005;
- Căn cứ Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015;
- Căn cứ Luật Viễn thông năm số 41/2009/QH12 ngày 23 / 11 / 2009;
- Căn cứ Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 17 / 11 / 2010;
- Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật viễn thông ngày 06 / 04 / 2011;
- Căn cứ Nghị định số 81/2016/NĐ-CP 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 ngày 01 / 07 / 2016;
- Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP hướng dẫn Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 27 / 10 / 2011;
- Căn cứ Phụ lục 01 Thông tư 39/2016/TT- BTTTT quy định về hợp đồng theo mẫu và điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông ngày 26 / 12 / 2016;
- Căn cứ nhu cầu của Bên A và khả năng cung cấp của Bên B;

Hôm nay, ngày tháng năm, tại, chúng tôi gồm:

BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ (BÊN A)

Tổ chức/Cá nhân:

Người đại diện: Chức vụ:

Ngày sinh: Nam/Nữ:

Giấy ủy quyền số: Ngày ... tháng ... năm về việc ủy quyền

Số CMND/Hộ chiếu: Cấp ngày: Nơi cấp:

Giấy CNĐKKD số: Cấp ngày: Nơi cấp:

Số tài khoản:

Mã số thuế: Nơi cấp:

Địa chỉ thường trú/giao dịch: Số Đường/Phố:

Phường/Xã/TT: Quận/huyện: Tỉnh/TP:

Địa chỉ lắp đặt:.....

Địa chỉ thanh toán:.....

Điện thoại: Di động:

Email: Fax:

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ (BÊN B): CÔNG TY CỔ PHẦN ĐIỆN TỬ TIN HỌC VIỄN THÔNG (ELITECO)

Số Giấy phép cung cấp dịch vụ phát thanh truyền hình trả tiền: 506/GP-CVT cấp ngày 05/05/2014.
Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0200585282 đăng ký lần đầu ngày 10/05/2004, đăng ký thay đổi lần thứ 20 ngày 05/02/2015 tại Sở kế hoạch và đầu tư Hải Phòng.

Địa chỉ:

Điện thoại: Fax:

Số tài khoản: Tại Ngân Hàng:

Mã số thuế: Website: www.eliteco.com.vn

Đại diện: Chức vụ:

Theo giấy ủy quyền số ngày của Tổng Giám đốc Công ty Cổ phần Điện tử Tin học Viễn thông.

Hai bên thỏa thuận ký kết Hợp đồng Cung cấp Dịch vụ EG với các điều khoản sau:

ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA

- * EG (Electronics Group): là thương hiệu dịch vụ của Công ty Cổ phần Điện tử Tin học Viễn thông.
- * **Dịch vụ Truyền hình cáp tương tự:** là dịch vụ truyền hình thu phát tín hiệu hình ảnh và âm thanh tương tự như tín hiệu gốc được truyền qua hạ tầng mạng cáp đồng trục hoặc mạng cáp quang đến Tivi của khách hàng.
- * **Dịch vụ truyền hình số:** là dịch vụ truyền hình thu phát tín hiệu hình ảnh và âm thanh bằng các tín hiệu kỹ thuật số theo chuẩn SD (Standard Denfinition), HD (High Definition) thông qua bộ thiết bị giải mã tín hiệu do EG cung cấp.
- * **Dịch vụ cơ bản:** là dịch vụ bắt buộc khi Khách hàng tham gia sử dụng dịch vụ của EG. Khách hàng lựa chọn **1 trong 2** dịch vụ sau:
 - Dịch vụ truyền hình cáp tương tự: Bao gồm các kênh chương trình tín hiệu tương tự phát sóng trên hệ thống mạng cáp của EG.
 - Dịch vụ truyền hình số cơ bản: Bao gồm các kênh chương trình tín hiệu số theo gói kênh cơ bản phát sóng trên hệ thống mạng cáp của EG.
- * **Dịch vụ gia tăng:** Là dịch vụ không bắt buộc khi Khách hàng tham gia sử dụng dịch vụ của EG. Dịch vụ gia tăng tùy thuộc vào loại dịch vụ cơ bản mà khách hàng lựa chọn.
- * Danh mục kênh chương trình theo từng loại dịch vụ được niêm yết công khai tại các Phòng giao dịch và đăng tải trên website <http://www.eliteco.com.vn>.

ĐIỀU 2: NỘI DUNG HỢP ĐỒNG

- * Bên A yêu cầu và Bên B đồng ý cung cấp dịch vụ cơ bản và các dịch vụ gia tăng cho bên A (Bên A đánh dấu X vào ô chọn):

2.1. Đối với thuê bao là Hộ gia đình:

Dịch vụ cơ bản	Dịch vụ gia tăng	Tivi 01	Tivi 02	Tivi 03	Tivi 04	Tivi 05
<input type="checkbox"/> Dịch vụ truyền hình cáp tương tự	Dịch vụ HD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Dịch vụ K+	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Dịch vụ NHK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Dịch vụ truyền hình theo yêu cầu VOD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Dịch vụ truyền hình xem lại và truyền hình trực tuyến	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Dịch vụ truyền hình số cơ bản	Dịch vụ Internet: (Ghi rõ tên gói cước)	Gói cước:..... Dung lượng: (down/upload):.....				
	Dịch vụ Internet khác:	<input type="checkbox"/> Gói IP - Home		<input type="checkbox"/> Gói khác.....		

2.2. Đối với thuê bao là Tổ chức (Cơ quan, nhà hàng, khách sạn dưới 3 sao):

Dịch vụ	Số lượng Tivi
Dịch vụ cơ bản	
Dịch vụ truyền hình cáp tương tự	<input type="checkbox"/> tivi
Dịch vụ truyền hình số cơ bản	<input type="checkbox"/> tivi
Dịch vụ gia tăng	
Dịch vụ HD	<input type="checkbox"/> tivi
Dịch vụ K+	<input type="checkbox"/> tivi
Dịch vụ NHK	<input type="checkbox"/> tivi
Dịch vụ truyền hình theo yêu cầu VOD	<input type="checkbox"/> tivi
Dịch vụ truyền hình xem lại và truyền hình trực tuyến	<input type="checkbox"/> tivi

Dịch vụ Internet: (Ghi rõ tên gói cước)	Gói cước:..... Dung lượng: (down/upload):..... <input type="checkbox"/> Gói IP – Home <input type="checkbox"/> Gói khác.....
--	---

ĐIỀU 3: CƯỚC, PHÍ DỊCH VỤ

- 3.1. Bên A thanh toán chi phí lắp đặt, chi phí thiết bị, chi phí vật tư theo bảng giá của Bên B được niêm yết công khai tại các Phòng giao dịch và đăng tải trên website <http://www.eliteco.com.vn> cho Bên B ngay sau khi Bên B hoàn thành việc kết nối tín hiệu và xuất phiếu thu hoặc hóa đơn cho Bên A theo biên bản bàn giao và nghiệm thu dịch vụ. Chi phí này không được hoàn lại cho Bên A khi Bên B đã thực hiện xong phần đấu nối hòa mạng dịch vụ nếu Bên A có lỗi trong việc chấm dứt Hợp đồng.
- 3.2. Chi phí lắp đặt, giá cước dịch vụ, giá thiết bị và các khoản phí phải thu khác (nếu có) được thực hiện theo quy định của Bên B. Chi tiết theo bảng giá của Bên B được niêm yết công khai tại các Phòng giao dịch và đăng tải trên website <http://www.eliteco.com.vn>.
- 3.3. Giá cước dịch vụ cho các thuê bao là Tổ chức đặc biệt (kinh doanh theo mùa vụ):

Phí thuê bao tháng:

..... đ/tháng/phòng x phòng =đ/tháng
 (Bằng chữ:đ/tháng)

Phí thuê bao tháng:

..... đ/tháng/phòng x phòng =đ/tháng
 (Bằng chữ:đ/tháng)

- 3.4. Giá dịch vụ có thể được thay đổi theo từng thời kỳ. Trong trường hợp thay đổi giá cước, Bên B sẽ thông báo (bằng văn bản/fax/email và trên website chính thức của Bên B) cho Bên A trước ngày áp dụng ít nhất 30 ngày. Giá cước mới sẽ được áp dụng cho bên A nếu Bên B không nhận được phản hồi của bên A trước ngày áp dụng. Trường hợp không đồng ý, Bên A có quyền chấm dứt hợp đồng và chỉ phải trả tiền cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng.
- 3.5. Phí chuyển đổi gói dịch vụ, chuyển địa điểm sử dụng dịch vụ, tạm ngưng/phục hồi dịch vụ ... (nếu có) sẽ được niêm yết tại các phòng giao dịch và đăng tải trên website <http://www.eliteco.com.vn> của Bên B.
- 3.6. Cước dịch vụ được tính từ ngày Bên B bàn giao tín hiệu cho Bên A và được ghi trên biên bản nghiệm thu.
- 3.7. Đối với các yêu cầu phát sinh của Khách hàng như: đăng ký tạm ngưng dịch vụ, huỷ dịch vụ, mở lại dịch vụ, đổi tên chủ thẻ hợp đồng, chuyển địa điểm.... Khách hàng đến phòng giao dịch của Bên B để thực hiện thủ tục liên quan theo quy định của Bên B. Trường hợp Bên A tạm ngưng dịch vụ thì Bên A phải thanh toán phí thuê bao cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng đến ngày ngưng dịch vụ.

ĐIỀU 4: PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ THANH TOÁN

- 4.1. Phương thức cung cấp dịch vụ: Bên B đảm bảo cung cấp dịch vụ liên tục cho bên A trong thời gian Hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa 02 bên còn hiệu lực.
- 4.2. Hình thức thanh toán (Bên A đánh dấu X vào ô chọn):
 Tiền mặt. Thanh toán online
 Chuyển khoản.
- 4.3. Địa điểm thanh toán (Bên A đánh dấu X vào ô chọn):
 Thanh toán tại địa chỉ Bên A.
 Thanh toán tại các điểm giao dịch của Bên B.
- 4.4. Loại hình thanh toán: (Bên A đánh dấu X vào ô chọn):

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Trà trước | <input type="checkbox"/> Bằng thẻ cào |
| <input type="checkbox"/> Trà sau | <input type="checkbox"/> Bằng hoá đơn, phiếu thu |

4.5. Đồng tiền thanh toán: Việt Nam đồng

4.6. Nội dung khác:

- Khi nhận được thông báo bằng văn bản/điện thoại/ fax/email hoặc chứng từ thanh toán, Bên A sẽ thanh toán tiền thuê bao theo thông báo hoặc chứng từ thu do Bên B phát hành, chậm nhất không quá 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận được thông báo.
- Quá thời gian nêu trên nếu Bên A không thanh toán cho Bên B, Bên B tạm thời ngưng cung cấp dịch vụ cho Bên A.
- Mọi sự nhầm lẫn trên thông báo cước hoặc phiếu thu/hoá đơn sẽ được hai bên kiểm tra và điều chỉnh trong kỳ thanh toán cước kế tiếp hoặc được thanh toán tại thời điểm chấm dứt Hợp Đồng (tùy thời điểm nào đến trước). Trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại Bên A vẫn hoàn thành nghĩa vụ thanh toán cước cho Bên B như đã thông báo.

ĐIỀU 5: CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- Bên B đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Bên A theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ đã công bố.

ĐIỀU 6: THỜI GIAN LẮP ĐẶT VÀ NGHIỆM THU DỊCH VỤ

- 6.1. Bên B sẽ cung cấp dịch vụ cho bên A trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ khi 02 bên thống nhất ký hợp đồng cung cấp dịch vụ và thanh toán đầy đủ các khoản phí (nếu có).
- 6.2. Ngay khi lắp đặt xong dịch vụ hai bên tiến hành nghiệm thu chất lượng tín hiệu, số lượng vật tư sử dụng lập thành văn bản với chữ ký của đại diện hai bên.

ĐIỀU 7: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

- 7.1. Được quyền yêu cầu Bên B cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến chất lượng và điều kiện sử dụng dịch vụ;
- 7.2. Được sử dụng Dịch vụ theo chất lượng, giá cước và các quy định khác theo Hợp Đồng này;
- 7.3. Được từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ phù hợp với quy định của Hợp đồng;
- 7.4. Được khiếu nại về giá cước, chất lượng Dịch vụ và hoàn trả giá cước, bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của Bên B gây ra;
- 7.5. Được đảm bảo bí mật thông tin cá nhân của Bên A ghi trong Hợp Đồng;
- 7.6. Sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của Bên B và tuân thủ các quy định của pháp luật. Không được kinh doanh, in sang, sao chép, phát hành, phân phối dưới bất kỳ hình thức nào.
- 7.7. Có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng nếu không có nhu cầu sử dụng hoặc không đồng ý với các thay đổi của Bên B trong quá trình thực hiện Hợp đồng (như điều chỉnh về giá cước, số lượng kênh và các kênh chương trình) sau khi hoàn tất mọi nghĩa vụ thanh toán cước dịch vụ và hoàn trả thiết bị theo điều 7.14 (nếu có).
- 7.8. Nếu bên A vi phạm các nội dung trong điều 3 và điều 4 của Hợp đồng không thanh toán cước phí đúng kỳ hạn quy định hoặc tự ý di chuyển thiết bị khỏi địa điểm lắp đặt đã đăng ký trong Hợp đồng sẽ bị ngưng cung cấp dịch vụ.
- 7.9. Thanh toán đầy đủ, đúng thời hạn mọi khoản cước và chịu mọi chi phí (phí chuyển tiền, phí ngân hàng) phát sinh khi thanh toán cước để đảm bảo Bên B nhận được đủ số tiền cước do bên B thông báo (kể cả trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại).
- 7.10. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi thông tin do Bên A lưu trữ và truyền đi trên hệ thống dịch vụ được cung cấp; chịu sự thanh tra, kiểm tra việc sử dụng dịch vụ khi có yêu cầu của Bên B và các cơ quan nhà nước có thẩm quyền; chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của địa điểm lắp đặt và sử dụng dịch vụ.
- 7.11. Khi có sự cố về hệ thống (tín hiệu xấu, mất tín hiệu truyền hình, mất kết nối internet...); Khi cần thay đổi thông tin/dịch vụ, Bên A phải thông báo ngay về Phòng giao dịch khách hàng của Bên B hoặc gọi điện đến số: 19006818 để xử lý.
- 7.12. Tự bảo mật tên truy nhập và mật khẩu truy nhập (password) của mình. Nếu Bên A để lộ tên truy nhập, mật khẩu mà người khác sử dụng thì Bên A vẫn phải thanh toán cước phí dịch vụ phát sinh cho Bên B.

- 7.13. Có trách nhiệm bảo quản hóa đơn, chứng từ thanh toán liên quan đến dịch vụ sử dụng.
- 7.14. Trường hợp bên A được trang bị bộ thiết bị để sử dụng dịch vụ truyền hình số hoặc dịch vụ Internet với điều kiện:

Bên A cam kết duy trì dịch vụ đã được Bên B trang bị bộ thiết bị trong thời gian ít nhất 36 tháng tính từ ngày ký biên bản bàn giao và nghiệm thu dịch vụ. Trường hợp Bên A chấm dứt/ tạm ngưng sử dụng dịch vụ khi chưa hết thời gian cam kết, Bên A sẽ phải hoàn trả, cụ thể:

- Chấm dứt Hợp đồng: Bên A phải hoàn trả bộ thiết bị đã được Bên B trang bị bao gồm: Bộ thiết bị số và hoặc bộ thiết bị internet và các quà tặng khác mà Bên A đã nhận theo từng chương trình do Bên B thực hiện. (Được công bố công khai tại các Phòng giao dịch và đăng tải trên website <http://www.eliteco.com.vn> của Bên B). Nếu bên A làm mất hoặc hư hỏng bộ thiết bị đã được bên B trang bị, bên A phải thanh toán cho bên B toàn bộ giá trị bộ thiết bị theo chương trình lắp đặt tại thời điểm ký nghiệm thu lắp đặt.
- Tạm ngưng sử dụng dịch vụ: Bên B sẽ tạm thu hồi bộ thiết bị đã trang bị cho bên A trong thời gian tạm ngưng sử dụng dịch vụ (thời gian tạm ngưng tối đa là 06 tháng). Bên B sẽ tiến hành đầu nối lại thiết bị khi bên A có nhu cầu cấp lại dịch vụ. Nếu bên A làm mất hoặc hư hỏng bộ thiết bị đã được bên B trang bị, bên A phải thanh toán cho bên B toàn bộ giá trị bộ thiết bị theo chương trình lắp đặt tại thời điểm ký nghiệm thu lắp đặt. (Được công bố công khai tại các Phòng giao dịch và đăng tải trên website <http://www.eliteco.com.vn> của Bên B).

ĐIỀU 8: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

- 8.1. Yêu cầu Bên A thanh toán các khoản cước phí sử dụng dịch vụ theo đúng quy định tại Điều 3 của Hợp đồng này.
- 8.2. Được quyền kiểm tra việc sử dụng dịch vụ liên quan đến quy định hiện hành của Nhà nước. Trong trường hợp phát hiện Bên A sử dụng dịch vụ vào các hoạt động có mục đích gây rối, phá hoại an ninh Quốc gia, kinh doanh bất hợp pháp hoặc vi phạm một trong các cam kết của Hợp đồng thì Bên B được đơn phương chấm dứt Hợp đồng đã ký, đồng thời có thể đề nghị truy tố trước pháp luật.
- 8.3. Tạm ngưng dịch vụ: Bên B có quyền tạm ngưng cung cấp một phần và/hoặc toàn bộ dịch vụ sau khi đã thông báo bằng văn bản/ điện thoại/fax/email số tiền cho Bên A trước 3 ngày làm việc nếu xảy ra một trong các trường hợp sau đây:
- Bên A không thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ được quy định tại Điều 3, Điều 4 của Hợp đồng này thì Bên B có quyền đơn phương tạm ngưng dịch vụ. Việc khôi phục dịch vụ được thực hiện khi bên A thanh toán đầy đủ các khoản nợ cho Bên B.
Sau 10 ngày kể từ thời điểm Bên B tạm ngưng dịch vụ của Bên A mà Bên A chưa thanh toán cước để tiếp tục sử dụng dịch vụ, thì Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng Cung cấp dịch vụ và thu hồi các vật tư, thiết bị mà Bên B đã trang bị cho Bên A (nếu có).
 - Ngưng cung cấp các dịch vụ gia tăng khác khi Bên A không duy trì việc sử dụng dịch vụ cơ bản theo quy định.
 - Bên A tự ý chuyển quyền sử dụng; di dời đường dây thuê bao; thay đổi thiết bị đầu cuối không phù hợp tiêu chuẩn ngành do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành và/hoặc không đồng bộ với hệ thống thiết bị đang dùng của Bên B.
- 8.4. Bên B sẽ thực hiện khôi phục dịch vụ đối với các trường hợp tạm ngưng cung cấp dịch vụ theo quy định tại khoản 8.3 Điều 8 cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi:
- Bên A thanh toán đầy đủ các khoản nợ và đề nghị tiếp tục sử dụng dịch vụ.
 - Bên A tiến hành các biện pháp khắc phục cần thiết theo yêu cầu của Bên B và/hoặc cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 8.5. Bên B được quyền thay Số lượng kênh và kênh trong mỗi dịch vụ nêu trên theo từng thời điểm phát sóng trong các trường hợp sau:
- Chương trình có phương hại đến an ninh, chính trị quốc gia.
 - Chương trình vi phạm thuần phong mỹ tục Việt Nam.
 - Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền Việt Nam.
 - Các trường hợp bất khả kháng: các thảm họa thiên nhiên (động đất, lũ lụt, hỏa hoạn,...), chiến tranh, mất điện lưới (không do lỗi của bên B), cháy biến áp (không do lỗi của bên B), đứt cáp

quang, mất tín hiệu do tín hiệu vệ tinh đột ngột gián đoạn, thay đổi chính sách theo pháp luật của Nhà nước.

Việc thay đổi được Bên B thực hiện sau khi đã đăng tải tại trang điện tử <http://www.eliteco.com.vn> và thông báo tới Bên A dưới một trong các hình thức sau: (i) nhắn tin trực tiếp tới số điện thoại di động của Bên A (nếu Bên A đăng ký nhận thông báo bằng tin nhắn); hoặc (ii) gửi thông báo bằng thư bảo đảm, thư điện tử đến Bên A theo địa chỉ mà Bên A đăng ký trước 07 ngày làm việc.

8.6. Được quyền sử dụng thiết bị chuyên dụng để cài đặt tên, biểu tượng nhận dạng dịch vụ trên các kênh chương trình truyền hình đã đăng ký cài đặt tên, biểu tượng dịch vụ.

8.7. Phù hợp với quy định tại Điều 3.4 nêu trên, Bên B được quyền điều chỉnh giá bán các Gói kênh và thông báo tới Bên A (bằng văn bản/ điện thoại/ fax/ email) tối thiểu 30 ngày làm việc trước thời điểm điều chỉnh giá theo quy định của Nhà nước và của Pháp luật.

8.8. Bên A đồng ý Bên B gửi các thông tin về dịch vụ và chăm sóc khách hàng cho Bên A dưới hình thức thư điện tử hoặc tin nhắn SMS phù hợp quy định pháp luật. Việc nhận tin nhắn không phát sinh chi phí cho Bên A và Bên A có quyền từ chối việc nhận tin này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách nhắn tin thông báo (miễn phí) cho Bên B.

Đăng ký nhận thông tin Có Không

Hình thức nhận thông tin Email SMS

8.9. Bên B đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Bên A theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ đã công bố tại website <http://www.eliteco.com.vn> của Bên B.

8.10. Có trách nhiệm bảo vệ thông tin của Bên A, không được phép thu thập, sử dụng, chuyển trao thông tin của Bên A cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của Bên A trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

8.11. Bên B bảo hành không tính phí trong thời hạn 12 tháng kể từ ngày ký biên bản nghiệm thu đối với thiết bị đã lắp đặt cho Bên A. Thiết bị là bộ thiết bị số (đối với dịch vụ truyền hình số) hoặc Bộ thiết bị Internet (đối với dịch vụ Internet).

- Trong 01 tháng đầu tiên tính từ thời gian kích hoạt dịch vụ nếu thiết bị hỏng không sử dụng được sẽ được Bên B thay thế bằng thiết bị mới khác.

8.12. Bên B không chịu trách nhiệm bảo hành đối với các thiết bị, vật tư mà Bên B không lắp đặt hoặc thiết bị, vật tư được sử dụng sai địa chỉ đăng ký nêu trên của Bên A. Nếu thiết bị đã hết hạn bảo hành hoặc xác định được lỗi là do Bên A thì Bên B sẽ sửa chữa hoặc thay thế nếu có yêu cầu của bên A và có tính phí.

8.13. Giải quyết khiếu nại của Khách hàng trong thời gian tối đa 05 (Năm) ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại với điều kiện Khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc đang vướng mắc, bao gồm:

- Bản sao hợp đồng được ký kết giữa EG và Khách hàng liên quan đến các dịch vụ đang bị khiếu nại.

- Bản sao hoá đơn và/hoặc phiếu thu hợp lệ của EG liên quan đến dịch vụ đang bị khiếu nại.

- Các giấy tờ, bằng chứng, căn cứ khác liên quan đến vụ việc đang bị khiếu nại.

ĐIỀU 9: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

9.1. Hợp đồng có hiệu lực ngay sau khi hai bên ký biên bản bàn giao và nghiệm thu kỹ thuật và biên bản là phần không thể tách rời của Hợp đồng.

9.2. Hợp đồng này có thể được thay đổi, bổ sung, thanh lý theo sự thoả thuận giữa hai bên.

9.3. Nếu có tranh chấp xảy ra thì Hai Bên sẽ giải quyết thông qua thương lượng. Thời gian thương lượng tối đa là trong 20 ngày làm việc kể từ khi phát sinh tranh chấp hoặc theo thỏa thuận giữa hai bên. Trong trường hợp không thương lượng được, một trong các Bên có quyền yêu cầu toà án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật.

9.4. Hợp đồng này được lập thành 02 (hai) bản, có giá trị pháp lý như nhau, Bên A giữ 01 (một) bản, Bên B giữ 01 (một) bản để làm căn cứ thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký ghi rõ họ tên)

