

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

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ
TRUYỀN HÌNH TRẢ TIỀN TRÊN MẠNG INTERNET

Mã số Hợp đồng: _____

Căn cứ:

- Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12;
- Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11;
- Nghị định số 99/2011/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- Nghị định 06/2016/NĐ-CP quy định về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình;
- Giấy phép cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền (loại hình dịch vụ truyền hình trên mạng Internet) số 96/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 12/03/2020;
- Căn cứ nhu cầu sử dụng dịch vụ truyền hình trả tiền của khách hàng và khả năng cung cấp dịch vụ của Công ty Cổ phần Nghe Nhìn Toàn Cầu

Hôm nay, ngày.....tháng.....năm 20....., các bên gồm:

Khách hàng:

Tên cá nhân/tổ chức:

Người đại diện tổ chức:.....

Mã số thuế tổ chức:

Ngày tháng năm sinh:/...../..... Nam Nữ

Điện thoại: **Di động:**

Email:.....

Số CMND/CCCD/Hộ chiếu (nếu có):

Cấp bởi: **Ngày cấp:**

Địa chỉ thường trú:

Địa chỉ lắp đặt: Như địa chỉ thường trú; hoặc

.....

Địa chỉ thanh toán: Như địa chỉ thường trú; Như địa chỉ

lắp đặt; hoặc.....

Bên cung cấp dịch vụ: Công ty Cổ phần Nghe Nhìn Toàn Cầu

Trụ sở chính: Số 26 –E 2a, đường số 1, khu biệt thự Phú Thịnh, phường Phú Thọ, Thành phố Thủ Dầu Một, Bình Dương.

Địa chỉ liên hệ: Tầng 13, Tòa nhà IC, số 82 Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội

Mã số thuế: 3700999015

Điện thoại: 024 3871 3666

Tổng đài dịch vụ: 19001900

Người đại diện theo pháp luật:

.....

Bằng việc cung cấp đầy đủ thông tin trong mục đăng ký thuê bao trực tuyến (“Bảng Thông Tin Khách Hàng”), được cung cấp bản Hợp đồng này để nghiên cứu trước khi cung cấp thông tin trong mục đăng ký thuê bao trực tuyến, đọc kỹ hiểu rõ bản Hợp Đồng này, và nhấn vào biểu tượng nút “Đăng ký”, Khách Hàng đồng ý giao kết Hợp đồng cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền trên mạng Internet với Công ty cổ phần Nghe nhìn Toàn cầu (AVG).

ĐIỀU 1: ĐỊNH NGHĨA

- 1.1 “**Hợp Đồng**” có nghĩa là Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ truyền hình trả tiền trên mạng Internet (đăng ký trực tuyến) này giữa Khách Hàng và AVG, bao gồm Bảng Thông Tin Khách Hàng được đính kèm theo Hợp Đồng này và các điều khoản nêu tại đây;
- 1.2 “**AVG**” có nghĩa là Công ty cổ phần Nghe nhìn Toàn cầu;
- 1.3 “**Khách Hàng**” có nghĩa là các tổ chức, cá nhân đăng ký sử dụng dịch vụ phát thanh truyền hình trên mạng Internet của AVG, có thông tin như được cung cấp tại Bảng Thông Tin Khách Hàng thông qua website truy cập Dịch Vụ/ứng dụng truy cập Dịch Vụ được quy định trong Giấy phép cung cấp dịch vụ của AVG;
- 1.4 “**Các Bên**” có nghĩa là bao gồm Khách Hàng và AVG;
- 1.5 “**Bên**” có nghĩa là Khách Hàng hoặc AVG tùy theo tình huống cụ thể;

- 1.6 “**Bảng Thông Tin Khách Hàng**” có nghĩa là các thông tin cần thiết cho việc sử dụng Dịch Vụ do Khách Hàng cung cấp theo yêu cầu của AVG để đăng ký sử dụng Dịch Vụ và có thể được Khách Hàng sửa đổi tùy từng thời điểm;
- 1.7 “**Dịch Vụ**” có nghĩa là dịch vụ truyền hình trả tiền trên mạng Internet mà AVG cung cấp cho Khách Hàng theo Hợp Đồng thông qua website truy cập Dịch Vụ và ứng dụng truy cập dịch vụ được quy định trong Giấy phép cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet của AVG;
- 1.8 “**Gói Thuê Bao**” có nghĩa là gói Dịch Vụ mà Khách Hàng lựa chọn sử dụng tại từng thời điểm;
- 1.9 “**Phí Thuê Bao**” có nghĩa là khoản phí mà Khách Hàng phải thanh toán cho AVG để sử dụng Dịch Vụ tương ứng với từng Gói Thuê Bao, được xác định dựa trên (i) biểu giá do AVG áp dụng tại thời điểm Khách hàng giao kết Hợp Đồng này hoặc tại các thời điểm Khách Hàng đăng ký bổ sung gói dịch vụ mới trong trường hợp gia hạn, thay đổi, bổ sung gói dịch vụ và (ii) Thời Hạn của Gói Thuê Bao tương ứng;
- 1.10 “**Tài Khoản Thuê Bao**” có nghĩa là tài khoản do Khách Hàng đăng ký để sử dụng Dịch Vụ;
- 1.11 “**Thời Hạn**” có nghĩa là thời hạn tương ứng của Gói Thuê Bao mà Khách Hàng lựa chọn sử dụng và thanh toán;
- 1.12 “**Ngày Kích Hoạt**” có nghĩa là ngày Khách Hàng hoàn thành việc lựa chọn Gói Thuê Bao và thanh toán đầy đủ Phí Thuê Bao của Gói Thuê Bao đó.

ĐIỀU 2: CUNG CẤP DỊCH VỤ

2.1 AVG sẽ cung cấp các loại Dịch Vụ sau cho Khách Hàng:

- a. **Xem miễn phí:** Khách Hàng xem miễn phí nội dung là các bộ phim nhiều tập hoặc chương trình truyền hình do AVG cung cấp.
- b. **Xem nội dung theo gói:** là hình thức cung cấp nội dung theo yêu cầu mà Khách Hàng trả tiền trọn gói để được xem tất cả các nội dung của một Gói Thuê Bao như quy định tại Điều 1.8 Hợp đồng này trong một khoảng thời gian quy định (theo ngày, hoặc theo tuần, hoặc theo tháng). Khách Hàng đăng ký trả tiền theo chu kỳ để xem các bộ phim, Video theo yêu cầu hoặc kênh truyền hình có trong gói này và sẽ được xem không giới hạn các nội dung đó trong chu kỳ đăng ký của Khách Hàng.
- c. **Xem lẻ từng nội dung:** là hình thức cung cấp nội dung theo yêu cầu mà Khách Hàng trả tiền cho từng nội dung xem, và Khách Hàng sẽ được xem không giới hạn nội dung đó trong một khoảng thời gian nhất định, gọi là “thời gian xem”. Các nội dung lẻ này có thể có thời gian xem khác nhau. Thông tin về “thời gian xem” sẽ được hiển thị cùng với nội dung lẻ để Khách Hàng lựa chọn.

Tất cả các loại Dịch Vụ nêu tại Điều này sẽ được niêm yết trên website/ứng dụng (app) truy cập Dịch Vụ của AVG cùng với thông tin về bảng giá Dịch Vụ và thời gian sử dụng Dịch Vụ để Khách Hàng đăng ký lựa chọn trong từng trường hợp cụ thể.

2.2 Thời hạn Gói Thuê Bao

- a. Khi kết thúc Thời Hạn, nếu Khách Hàng không gia hạn Gói Thuê Bao trước ngày hết hạn, Gói Thuê Bao sẽ tự động chấm dứt vào ngày hết hạn.
- b. Yêu cầu gia hạn của Khách Hàng (gia hạn với cùng Gói Thuê Bao hoặc khác Gói Thuê Bao so với Gói Thuê Bao đang sử dụng) sẽ có hiệu lực vào Ngày Kích Hoạt. Vào ngày gia hạn, Khách Hàng có thể chọn Gói Thuê Bao trong số các gói thuê bao hiện có của AVG tại thời điểm đó để gia hạn. Biểu giá áp dụng cho Gói Thuê Bao gia hạn là biểu giá được AVG áp dụng tại thời điểm gia hạn và được AVG niêm yết tại mục quản lý Tài Khoản Thuê Bao và phần giới thiệu Dịch Vụ có trên website truy cập Dịch Vụ để Khách Hàng có thông tin trước khi thanh toán. Các điều khoản và điều kiện của Hợp Đồng (ngoại trừ Gói Thuê Bao gia hạn, giá tiền và thời hạn của Thuê Bao gia hạn) sẽ được áp dụng cho thời gian gia hạn.
- c. Thời gian gia hạn sẽ bắt đầu từ (i) ngày hết hạn của thời hạn hiện tại nếu thời hạn của Gói Thuê Bao chưa kết thúc (với điều kiện Khách Hàng đã thanh toán đầy đủ Phí Thuê Bao của Gói Thuê Bao gia hạn); hoặc (ii) Ngày Kích Hoạt nếu Khách Hàng gia hạn Gói Thuê Bao sau ngày hết hạn.

ĐIỀU 3: PHÍ THUÊ BAO, THANH TOÁN

3.1 Bảng giá Dịch Vụ

Giá Dịch Vụ áp dụng cho mỗi Gói Thuê Bao là giá đã bao gồm thuế VAT. Giá Dịch Vụ có thể được thay đổi trong các trường hợp sau: AVG cơ cấu lại gói Dịch Vụ và các trường hợp khác theo quy định pháp luật. Trong trường hợp thay đổi bảng giá Dịch Vụ, AVG sẽ thông báo tới Khách

Hàng bằng một trong các hình thức (bằng thông báo điện tử tới Tài Khoản Thuê Bao của Khách Hàng, và chạy chữ trên kênh và trên website chính thức của AVG) trước ngày áp dụng tối thiểu 05 ngày làm việc. Giá cước Gói Thuê Bao mới sẽ được áp dụng cho Khách Hàng nếu AVG không nhận được phản hồi của Khách Hàng trước ngày áp dụng. Trường hợp Khách Hàng không đồng ý với việc thay đổi giá Gói Thuê Bao của AVG, Khách Hàng có quyền chấm dứt Hợp Đồng và chỉ phải thanh toán phần giá trị Dịch Vụ ứng với phần Dịch Vụ Khách Hàng đã sử dụng, hoặc hai bên sẽ thỏa thuận thiện chí trên cơ sở tuân thủ quy định của pháp luật.

3.2 Phương thức thanh toán

- a. Khách Hàng đồng ý sử dụng Dịch Vụ của AVG theo hình thức thuê bao trả trước. Cụ thể:
 - ❖ Xem nội dung theo gói: Khách Hàng thanh toán một lần cho một gói video để được xem toàn bộ nội dung trong gói dịch vụ trong khoảng thời gian nhất định tương ứng với mỗi mức giá dịch vụ đưa ra.
 - ❖ Xem lẻ từng nội dung: Khách Hàng thanh toán một lần cho một video chỉ định để được cấp quyền truy cập vào video đó trong ‘thời gian xem’ tính từ ngày thanh toán hoàn tất.
- b. AVG chấp nhận nhiều hình thức thanh toán Phí Thuê Bao khác nhau, bao gồm:
 - Thanh toán bằng thẻ, tài khoản mở tại một ngân hàng hoạt động hợp pháp tại Việt Nam.
 - Thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế.
 - Thanh toán qua các đơn vị trung gian thanh toán
 - Thanh toán bằng thẻ cào do AVG phát hành.

ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CÁC BÊN

4.1 Quyền và nghĩa vụ của AVG

- a. Cung cấp Dịch Vụ cho Khách Hàng như được thỏa thuận trong Hợp Đồng;
- b. Giải thích, hướng dẫn cho Khách Hàng cách sử dụng Dịch Vụ được AVG cung cấp theo Hợp Đồng;
- c. Có quyền kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất việc sử dụng Gói Thuê Bao của Khách Hàng phù hợp với quy định tại Hợp Đồng và quy định pháp luật;
Thay đổi các kênh chương trình trong Gói Thuê Bao sau khi thông báo cho Khách Hàng trước 15 ngày bằng hình thức gửi tin nhắn đến Tài Khoản Thuê Bao của Khách Hàng, và một trong các hình thức sau: trên website truy cập Dịch Vụ của AVG hoặc thông báo trực tiếp trên kênh chương trình dự kiến sẽ dừng cung cấp qua hạ tầng truyền dẫn phát sóng OTT. Trường hợp Khách Hàng không đồng ý với việc thay đổi kênh chương trình của AVG, Khách Hàng có quyền chấm dứt Hợp Đồng và chỉ phải thanh toán phần giá trị Dịch Vụ ứng với phần Dịch Vụ Khách Hàng đã sử dụng, hoặc hai bên sẽ thỏa thuận thiện chí trên cơ sở tuân thủ quy định của pháp luật.
- d. Không chịu trách nhiệm trong trường hợp (i) Khách Hàng không tuân thủ các quy tắc sử dụng thiết bị, trình duyệt/ứng dụng dẫn đến việc không sử dụng được Dịch Vụ hoặc việc sử dụng Dịch Vụ bị gián đoạn, và (ii) thiết bị và/hoặc đường truyền Internet của Khách Hàng không đảm bảo chất lượng và độ tương thích theo khuyến cáo của AVG quy định tại phần giới thiệu Dịch Vụ niêm yết trên website truy cập Dịch Vụ làm ảnh hưởng đến chất lượng và việc sử dụng Dịch Vụ;
- e. Sau khi đã thông báo cho Khách Hàng ít nhất 03 ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp Dịch Vụ, AVG có quyền tạm ngừng hoặc chấm dứt Hợp Đồng mà không phải chịu phạt hay bồi thường cho Khách Hàng trong các trường hợp sau:
 - (i) Khách Hàng không thực hiện, thực hiện không đầy đủ hoặc không đúng nghĩa vụ của mình theo quy định tại Hợp Đồng; hoặc
 - (ii) AVG phải thực hiện việc tạm ngừng Dịch Vụ theo luật, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không phải do lỗi của AVG; hoặc
 - (iii) AVG có bằng chứng cho thấy Khách Hàng đã cung cấp cho AVG thông tin sai lệch, không chính xác nhằm mục đích đăng ký sử dụng Dịch Vụ; hoặc
 - (iv) Khi AVG phát hiện Khách Hàng có những hành vi như gian lận, xâm nhập hệ thống trái phép, sao chép/phát tán nội dung các Gói Thuê Bao hoặc những vi phạm khác ngoài mục đích sử dụng cá nhân của Khách Hàng dẫn đến vi phạm điểm (c) và điểm (d) Khoản 2 Điều 11 Nghị định 06/2016/NĐ-CP.
- f. Giải quyết khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến việc sử dụng Dịch Vụ trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại hoặc thời hạn khác theo quy định pháp luật.
- g. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định trong Hợp Đồng này và pháp luật có liên quan.

- h. Có trách nhiệm bảo mật thông tin của Khách Hàng theo Chính sách bảo mật của AVG ban hành tại từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật và công khai trên website cung cấp Dịch Vụ. Nghĩa vụ bảo mật của AVG bao gồm các nghĩa vụ chính như sau: (i) AVG có trách nhiệm bảo mật thông tin của Khách Hàng; (ii) AVG sẽ không sử dụng, chuyển giao thông tin Khách Hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào mà không phải vì mục đích thực hiện Hợp Đồng này, trừ trường hợp theo quy định pháp luật; (iii) Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Điều 6 Luật Bảo Vệ Quyền Lợi Người Tiêu Dùng.
- i. Có trách nhiệm lưu trữ một bản điện tử của Hợp đồng này trong phần thông tin Tài Khoản Thuê Bao của Khách Hàng, đồng thời lưu trữ và cung cấp các công cụ để Khách Hàng có thể truy cập, tra cứu, tải về và in Hợp đồng và hóa đơn, chứng từ, tài liệu có liên quan đến giao dịch trong suốt thời hạn Hợp đồng này.

4.2 Quyền và nghĩa vụ của Khách Hàng

- a. Được sử dụng Dịch Vụ /Gói Thuê Bao theo quy định tại Hợp Đồng;
- b. Được AVG hỗ trợ dịch vụ chăm sóc khách hàng qua số điện thoại hỗ trợ 19001900;
- c. Được bảo đảm bí mật thông tin đã cung cấp cho AVG theo quy định pháp luật.
- d. Được yêu cầu AVG cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến chất lượng và điều kiện sử dụng Dịch Vụ, được khiếu nại về giá cước/chất lượng dịch vụ bằng cách gọi điện đến số điện thoại hỗ trợ 19001900;
- e. Chỉ xem các kênh truyền hình, nội dung có trong Gói Thuê Bao trong phạm vi lãnh thổ nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam;
- f. Tự bảo mật thông tin Tài Khoản Thuê Bao được AVG cấp cho Khách Hàng theo Hợp Đồng này. AVG không chịu trách nhiệm trong trường hợp Tài Khoản Thuê Bao bị đánh cắp, sử dụng bất hợp pháp do lỗi của Khách Hàng. Trường hợp này, Khách Hàng có thể yêu cầu AVG khóa Tài Khoản Thuê Bao bị đánh cắp bằng cách gọi điện lên Tổng đài 19001900
- g. Chỉ được sử dụng Dịch Vụ cho mục đích sử dụng cá nhân. Khách Hàng không được sao chép, phổ biến, trình chiếu hoặc phát tán trên bất kỳ nền tảng nào, bất kể là nền tảng trực tuyến hay không. Khách Hàng không được cung cấp, phân phối bất kỳ chương trình hoặc kênh chương trình, nội dung nào trong Gói Thuê Bao dưới bất kỳ hình thức nào, dù có thu phí hay không thu phí;
- h. Tuân thủ đúng quy định pháp luật về độ tuổi và năng lực hành vi dân sự khi giao kết Hợp Đồng này với AVG. AVG không chịu bất kỳ trách nhiệm nào phát sinh do Khách Hàng vi phạm quy định tại Điều này. Về cơ bản, Dịch Vụ có đầy đủ các nội dung phù hợp với nhiều lứa tuổi. Tuy nhiên, quyền truy cập vào một số nội dung có thể bị giới hạn sử dụng trên một độ tuổi nhất định tùy thuộc vào hướng dẫn cụ thể được AVG đính kèm và hiển thị ngay bên dưới nội dung đó. Khách Hàng sẽ căn cứ vào ghi chú về độ tuổi được AVG đính kèm theo từng nội dung để lựa chọn xem hoặc không xem nội dung đó. AVG không có nghĩa vụ tiến hành xác minh độ tuổi sử dụng Dịch Vụ trong từng trường hợp truy cập cụ thể của Khách Hàng.
- i. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn và tuân thủ các quy định của Hợp Đồng này.
- j. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

ĐIỀU 5: LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 5.1 Hợp Đồng này được điều chỉnh theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 5.2 Hợp Đồng có hiệu lực kể từ thời điểm Khách Hàng nhận được trả lời của AVG chấp nhận đề nghị giao kết hợp đồng. Hợp Đồng này có thể bị chấm dứt khi Khách Hàng ngừng sử dụng Dịch Vụ hoặc trong các trường hợp khác quy định tại Hợp Đồng này và theo quy định pháp luật.
- 5.3 Bất kỳ khiếu nại, tranh chấp giữa Các Bên phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp Đồng này sẽ được ưu tiên giải quyết bằng phương thức thương lượng, hòa giải. Trường hợp thương lượng, hòa giải không thành, tranh chấp sẽ được giải quyết tại tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam.

ĐIỀU 6: ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- 6.1 Một trong các Bên sẽ không chịu trách nhiệm với Bên còn lại khi không thực hiện được những điều quy định tại Hợp đồng này do gặp phải trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật, bao gồm các trường hợp sau: thiên tai, khủng bố, chiến tranh, thay đổi pháp luật, dịch bệnh hoặc các trường hợp sau mà không do lỗi của một Bên hoặc Các Bên: cháy nổ, các hành động gây hư hại hoặc cố ý phá hoại hệ thống hoặc thiết bị của AVG, các hoạt động của chính quyền hoặc các cơ quan nhà nước.

- 6.2 AVG được quyền chuyển nhượng Hợp Đồng hoặc bất kỳ quyền và nghĩa vụ liên quan của AVG, một phần hoặc toàn bộ, cho bất kỳ cá nhân, tổ chức do AVG lựa chọn với điều kiện là các quyền và lợi ích của Khách Hàng trong Hợp Đồng không bị ảnh hưởng theo bất kỳ cách thức nào, và được Khách Hàng đồng ý trước khi thực hiện bằng hình thức xác nhận qua Tài Khoản Thuê Bao khi AVG gửi thông báo vào Tài Khoản Thuê Bao cho Khách Hàng. Trong trường hợp Khách Hàng không đồng ý, Khách Hàng có quyền chấm dứt Hợp Đồng này bằng cách gửi văn bản thông báo trước 10 ngày cho AVG.
- 6.3 Hợp Đồng này có thể được xem xét sửa đổi, bổ sung theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận của Các Bên phù hợp với quy định pháp luật. Mọi sửa đổi, bổ sung của Hợp Đồng này phải được lập thành văn bản và được đại diện hợp pháp của các Bên ký kết.

BÊN A

BÊN B

BẢNG THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

(Được đính kèm Hợp đồng cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền trên mạng Internet sốký
ngày.....)

Tên đăng nhập*	
Họ và Tên	
Email	
Địa chỉ sử dụng dịch vụ	

(* Tên đăng nhập là tên bắt buộc cần điền, là số điện thoại của khách hàng (là khách hàng cá nhân), là mã số thuế (nếu là tổ chức/doanh nghiệp)