

QUY ĐỊNH VỀ CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ A2P SMS

Điều 1. Định nghĩa

- 1.1. Bên A** là đơn vị có nhu cầu sử dụng dịch vụ A2P SMS.
- 1.2. Bên B** là đơn vị cung cấp dịch vụ A2P SMS - Tổng công ty Giải pháp Doanh nghiệp Viettel (gọi tắt là “Viettel”).
- 1.3. Dịch vụ A2P SMS /Dịch vụ:** là tên gọi chung của dịch vụ nhắn tin hiển thị thương hiệu quốc tế nhằm mục đích chăm sóc khách hàng, cung cấp các thông tin nội bộ. Dịch vụ nhắn tin tới thuê bao là Khách hàng hoặc nội bộ doanh nghiệp với mục đích chăm sóc Khách hàng và cung cấp thông tin nội bộ như: thông báo thời hạn thanh toán đơn hàng, chúc mừng sinh nhật, thời gian chuyển bay, các tương tác từ ứng dụng đến thuê bao, cảnh báo hệ thống, thông báo họp, các thông tin về mã truy cập, ... không có nội dung quảng cáo theo quy định của pháp luật hiện hành.
- 1.4. Brandname (Tên định danh):** là tập hợp các ký tự được sử dụng để hiển thị hoặc xác định thông tin về nguồn gửi trong các tin nhắn cung cấp dịch vụ.
- 1.5. Thuê bao/Khách hàng:** là các đối tượng sử dụng thuê bao di động có nhu cầu nhận tin (và chưa từ chối).
- 1.6. Khách hàng trực tiếp:** là khách hàng ký kết hợp đồng sử dụng dịch vụ A2P SMS của Viettel cho hoạt động kinh doanh/CSKH/điều hành, quản lý nội bộ của chính đơn vị đó và thực hiện khai báo thương hiệu cho đơn vị đó.
- 1.7. Đại lý:** là Bên ký kết hợp đồng sử dụng dịch vụ A2P SMS với Viettel để cung cấp lại cho bên thứ ba và thực hiện khai báo thương hiệu theo ủy quyền của bên thứ ba.

Điều 2. Phạm vi cung cấp

Bên A và Bên B đồng thuận cung cấp và sử dụng dịch vụ A2P SMS - Dịch vụ tin nhắn hiển thị thương hiệu quốc tế mục đích chăm sóc khách hàng, thông tin nội bộ.

Điều 3. Quy định chung về khai báo thương hiệu; định dạng bản tin đến thuê bao; thời gian nhận tin

3.1. Quy định về Brandname

- Brandname (tên định danh) người gửi dùng trong hoạt động gửi tin nhắn thương hiệu (sau đây gọi tắt là Brandname) bao gồm không quá 11 ký tự viết liền nhau sử dụng chữ cái Latin, chữ số (từ 0 đến 9) hoặc các ký tự (-), (), (.), khoảng trắng; không phân biệt chữ hoa, chữ thường; không là một tập hợp chỉ gồm các chữ số và được sử dụng để hiển thị hoặc xác định thông tin về nguồn gửi.
- Bên A đồng ý ủy quyền cho Bên B khai báo thương hiệu của Bên A trực tiếp với các nhà mạng hoặc thông qua bên thứ ba để khai báo thương hiệu với các nhà mạng mà Bên A yêu cầu theo các quy định của từng nhà mạng.

- Khai báo thương hiệu theo quy định của pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn theo Nghị định số 91/2020/NĐ-CP ban hành ngày 14/08/2020 và các văn bản hướng dẫn kèm theo.

3.2. Thủ tục khai báo thương hiệu

3.2.1 Trường hợp 1: Bên A là khách hàng sử dụng trực tiếp, hồ sơ bao gồm:

❖ **Đối với doanh nghiệp/đơn vị/ tổ chức**

- (i). Công văn khai báo thương hiệu theo mẫu của Bên B
- (ii). Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp (ĐKDN) đối với khách hàng là doanh nghiệp hoặc Quyết định thành lập (QĐTL) đơn vị, tổ chức (trường hợp cơ quan nhà nước có thể thay thế quyết định thành lập bằng quyết định bổ nhiệm, văn bản ủy quyền hoặc giấy tờ khác thể hiện vai trò, thẩm quyền của Bên A hoặc người ký, ...).

❖ **Trường hợp Brandname khai báo không trùng với tên của đơn vị/doanh nghiệp/tổ chức riêng:** giấy tờ cần đầy đủ theo mục (i) và (ii) phía trên kèm các văn bản/hồ sơ chứng minh thương hiệu muốn khai báo bao gồm nhưng không giới hạn bởi:

- Giấy chứng nhận tên định danh.
- Các giấy xác nhận quyền sở hữu, phân phối, kinh doanh thương hiệu khai báo Brandname (hợp đồng đại lý, phân phối, ủy quyền, nhượng quyền kinh doanh).

❖ **Trường hợp khai báo brandname theo tên miền:**

- Bên A cung cấp giấy tờ, văn bản chứng minh quyền sở hữu/quyền sử dụng tên miền bao gồm nhưng không giới hạn:
 - Hợp đồng mua tên miền hoặc giấy chứng nhận tên miền còn hiệu lực. Trường Bên A mua bán tên miền bằng hợp đồng điện tử/giao dịch trực tuyến: Bên A cần chụp ảnh thông tin mua bán tên miền trên website của nhà cung cấp. Ảnh chụp tra cứu đảm bảo thể hiện đầy đủ thông tin website tra cứu, thông tin đơn vị cung cấp tên miền, thông tin chủ sở hữu tên miền và thời hạn tên miền.
 - Ảnh chụp website đang hoạt động thể hiện rõ tên miền và tên đơn vị chủ quản website. Nội dung website thể hiện rõ ràng, không gây hiểu nhầm hay mang tính chất lừa đảo.
 - Giấy uỷ quyền sử dụng tên miền: Khi uỷ quyền, phải có văn bản uỷ quyền được ký bởi đại diện theo pháp luật của công ty hoặc cá nhân sở hữu tên miền.
- Brandname khai báo theo tên miền cần chứa đầy đủ các ký tự trong tên miền bao gồm cả tên máy chủ. Trường hợp tên miền dài quá 11 ký tự thực hiện khai báo theo phương án viết tắt tên miền hoặc chỉ lấy phần tên máy chủ đứng trước dấu chấm đầu tiên trong tên miền.
- Trong một số trường hợp đặc biệt các tên miền thể hiện sự đa nghĩa gây hiểu lầm, không rõ sự đặc thù của thương hiệu đơn vị đó, Bên B có quyền yêu cầu làm rõ hoặc từ chối khai báo.

❖ **Trường hợp thương hiệu trùng với tên các sản phẩm dịch vụ của Bên A**

- Trường hợp Bên A có nhu cầu đăng ký thương hiệu trùng với tên các sản phẩm dịch vụ của Bên A, các hồ sơ kèm theo bao gồm nhưng không giới hạn bởi:
 - Văn bản chứng minh sản phẩm/dịch vụ do Bên A sở hữu hoặc được ủy quyền sử dụng.
 - Đối với các thương hiệu lấy theo tên ứng dụng điện thoại: Ứng dụng đó phải có mặt trên cửa hàng ứng dụng cho di động phổ biến là App Store (với hệ điều hành iOS) hoặc Google Play/CH Play (với hệ điều hành Android). Bên A cần cung cấp ảnh chụp ứng dụng có thể hiện rõ ràng thông tin về tên ứng dụng, nhà cung cấp. Nếu Bên A không trực tiếp sở hữu ứng dụng, Bên A cần cung cấp giấy uỷ quyền của đơn vị sở hữu hợp pháp hoặc hợp đồng hợp tác có thể hiện quyền sử dụng ứng dụng đã nêu kèm đăng ký kinh doanh/giấy tờ của bên uỷ quyền. Các ứng dụng không có trên 02 cửa hàng đã nêu tùy từng trường hợp, Bên B có quyền từ chối chối khai báo nếu Bên B hoặc các nhà mạng không xác minh được tính xác thực, hợp lệ của ứng dụng hoặc nghi ngờ ứng dụng mang tính chất lừa đảo. Trong trường hợp ứng dụng có thay đổi tên, Bên A cần thông báo cho Bên B và đăng ký lại thương hiệu theo tên ứng dụng mới. Bên B có quyền khoá hoặc huỷ các thương hiệu đăng ký theo tên ứng dụng tại thời điểm phát hiện có sự thay đổi tên ứng dụng mà không được Bên A thông báo trước.

❖ **Lưu ý chung:**

- Đối với các ảnh chụp cung cấp trong hồ sơ: Ảnh chụp được đóng dấu xác nhận của Bên A hoặc bên đối tác thứ 3 trong trường hợp Bên A là đại lý.
- Đối với các trường hợp hồ sơ uỷ quyền (uỷ quyền tên miền, uỷ quyền sử dụng ứng dụng, ...): Trường hợp pháp nhân uỷ quyền là doanh nghiệp, Bên A cung cấp ĐKDN của bên uỷ quyền có thông tin khớp với thông tin trong văn bản uỷ quyền và các hồ sơ đã cung cấp trước đó mà pháp nhân này có liên quan. Tương tự với trường hợp pháp nhân uỷ quyền là cá nhân: Bên A cung cấp kèm theo CMND/thẻ căn cước/ hộ chiếu có trùng thông tin trong văn bản uỷ quyền.

3.2.2 Trường hợp 2: Bên A là Đại lý

Hồ sơ khai báo khai báo cho khách hàng của Bên A bao gồm:

- Các hồ sơ như trường hợp 1
- Uỷ quyền hợp pháp của khách hàng cuối cho Bên A và Bên A uỷ quyền cho Bên B.
- Lưu ý: Trường hợp uỷ quyền bắc cầu qua nhiều đơn vị, Bên A có trách nhiệm cung cấp đầy đủ các giấy tờ chứng minh uỷ quyền hợp lệ và cập nhật đầy đủ hồ sơ các đơn vị uỷ quyền kèm đăng ký kinh doanh cho Bên B. Bên A có nghĩa vụ và hoàn toàn chịu trách nhiệm trong việc cung cấp đầy đủ các hồ sơ uỷ quyền và các văn bản cần thiết khác (nếu có) đối với thương hiệu. Nếu trong quá trình sử dụng dịch vụ, Bên A không khai báo, cung cấp đầy đủ hồ sơ của các đơn vị khai báo đối với một thương hiệu hoặc có hành vi không tuân thủ quy định của

Hợp đồng, quy định pháp luật, Bên A đồng ý và xác nhận rằng đây là hành vi vi phạm hợp đồng.

3.3. Quy định thời gian trả kết quả khai báo, sửa, hủy thương hiệu:

- Thời gian trả kết quả khai báo thương hiệu: Mạng Viettel trong vòng 2 ngày làm việc, mạng ngoài Viettel 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được hồ sơ đăng ký thương hiệu hoàn thiện (không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ và các thông báo khác từ các nhà mạng).
- Trường hợp Bên A muốn hủy thương hiệu: Bên A thông báo bằng văn bản/ email cho Bên B trước ngày 20 của tháng mong muốn hủy thương hiệu, trường hợp ngày 20 trùng với thứ 7/ chủ nhật hoặc các ngày lễ Bên A cần gửi thông báo cho Bên B vào ngày trước đó.

3.4. Quy định đăng ký mẫu tin (template), trả kết quả khi gửi tin nhắn Chăm sóc khách hàng và thông tin nội bộ

- Mẫu tin (template): là biểu mẫu của nội dung tin nhắn mà Bên A dự kiến sử dụng để nhắn tin tới các thuê bao. Mẫu tin cần được khai báo trước với các nhà mạng trước khi gửi. Sau khi mẫu tin được duyệt, Bên A cần nhắn theo đúng trật tự của các nội dung đã khai báo này. Các nội dung khác với nội dung đã khai báo này sẽ không gửi được tin tới thuê bao.
- Bên A thực hiện khai báo mẫu tin trong công văn khai báo thương hiệu tại ô tin nhắn dự kiến.
- Đối với các mẫu tin bổ sung: Bên A gửi email mẫu tin bổ sung vào địa chỉ mail a2p.sale@viettel.com.vn hoặc gửi yêu cầu tới đầu mối nhân viên Viettel hỗ trợ trực tiếp tại địa bàn với tiêu đề mail “Bổ sung mẫu tin + Tên thương hiệu”.
- Cách thiết lập mẫu tin như sau:
- Mẫu tin bao gồm 2 phần: Phần cố định (là các nội dung không thay đổi trong tin nhắn) + Phần đặt biến (là các nội dung thay đổi linh hoạt theo người nhận, ví dụ như tên người nhận tin, ngày tháng năm sinh, địa chỉ....)
- Phần đặt biến sẽ khai báo theo các loại biến A, B, C, D như sau:
 - Loại {A,n}: là chuỗi các ký tự bất kỳ và không có ký tự dấu chấm (.) với độ dài từ 0-n, không bao gồm các ký tự đặc biệt.
 - Loại {B,n}: là chuỗi các ký tự bao gồm số và dấu chấm (.) với độ dài từ 0-n
 - Loại {C,n}: là chuỗi các ký tự có trong đường link URL (Link URL là một đường dẫn liên kết đến website, tham chiếu tới các tài nguyên trên Internet) không bao gồm khoảng trắng với độ dài từ 0-n. VD link: <https://shop.vn/product/261137996/6751079111> thì template với URL sẽ như sau: <https://shop.vn/{C,n}>, trong đó <https://shop.vn/> là ph: [https://shop](https://shop.vn/) ký temp 6751 phần nội dung “product/261137996/6751079111” là nội dung có thể thay đổi do đó sẽ sử dụng biến {C,n} (biến C cho URL có chứa tối đa n ký tự).
 - Loại {D,n}: Tham biến chứa ký tự bất kỳ với độ dài từ 0-n. Biến D do từng nhà mạng xét duyệt dựa trên nội dung mẫu cụ thể.

Trong đó: A, B, C, D là các nội dung động được phép thay đổi theo quy định và số lượng ký tự tối đa cho từng loại nội dung động đăng ký.

- **Ví dụ:**

- **Nội dung gửi tin:** KH **Nguyen Van An** đã thanh toán số tiền là **1.112.351** VND cho mã hóa đơn **PB0012345.X**. Chi tiết xem tại: <http://www.abc.com.vn/4575475dsx..>
- **Nội dung mẫu tin khai báo:** KH {A, 20} đã thanh toán số tiền là {B,10} VND cho mã hóa đơn {D,15}. Chi tiết xem tại: <http://www.abc/{C,10}>.

STT	Nội dung	Chọn loại biến	Số lượng biến	Cách đặt biến	Ghi chú
1	Nguyen Van An	Sử dụng biến A (do chỉ có ký tự là chữ)	13	{A,20}	<ul style="list-style-type: none"> • Số lượng ký tự cho phép trong biến được căn cứ trên nội dung mẫu dự kiến Bên A đăng ký, không quá chênh lệch so với nội dung dự kiến. • Độ dài của các biến này có thể thay đổi so với mẫu đăng ký tùy theo quy định của nhà mạng khai báo.
2	PB0012345.X	Sử dụng biến D (do bao gồm chữ, số và dấu chấm)	11	{D,15}	
3	1.112.351	Sử dụng biến B (do chỉ bao gồm số và dấu chấm)	9	{B,10}	
4	575475dsx	Sử dụng biến C (do là phần thay đổi của link)	9	{C,10}	

- **Các nội dung khai báo mẫu tin liên quan tới trả mã xác thực (OTP):** Bên A bổ sung các hồ sơ liên quan tới ứng dụng (app)/ website thực hiện trả mã bao gồm:

- Ảnh chụp giao diện app/website có đóng dấu đơn vị: Trường hợp trả mã OTP qua app: Cung cấp ảnh chụp app thể thể hiện tên app và thông tin chủ sở hữu/nhà cung cấp app (Đảm bảo app phải có trên cửa hàng ứng dụng cho di động phổ biến là App Store với hệ điều hành iOS hoặc Google Play/CH Play với hệ điều hành android. Không hỗ trợ các app đang trong quá trình xây dựng, chưa hoàn thiện đưa lên cửa hàng ứng dụng). Trường hợp trả mã OTP qua website: Cung cấp ảnh chụp website thể hiện rõ tên miền và thông tin chủ sở hữu.

- Nếu chủ sở hữu/nhà cung cấp app hoặc website không phải đơn vị khai báo gửi tin: Cung cấp giấy uỷ quyền của đơn vị sở hữu hợp pháp hoặc hợp đồng hợp tác có thể hiện quyền sử dụng app/ website đã nêu kèm đăng ký kinh doanh/giấy tờ của bên uỷ quyền.
 - Ảnh chụp có đóng dấu đơn vị về quy trình các bước trả mã OTP thực hiện trên app/website (từ khi bắt đầu tới bước xuất hiện ô trả mã OTP).
 - Nội dung template OTP cần đưa các thông tin rõ ràng của BRN liên quan vào trong nội dung tin theo cấu trúc: Tên brand + Nội dung trả mã + nền tảng trả mã (app/website) + tên cụ thể app/website + các nội dung phụ khác nếu có. VD: brand là ABC và thực hiện trả OTP trên app XYZ thì nội dung khai báo tương tự như sau: “ABC: Mã xác thực OTP của bạn cho ứng dụng/app XYZ là 123456” hoặc thực hiện trả OTP trên website abc.com.vn thì nội dung khai báo tương tự như sau: “ABC: Mã xác thực OTP của bạn trên website abc.com.vn là 123456”
- **Quy định thời gian trả kết quả khai báo mẫu template:** Mạng Viettel trong vòng 12 giờ, mạng ngoài 24 giờ. Thời gian theo giờ hành chính, không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ và các thông báo khác từ các nhà mạng.

3.5. Quy định chất lượng dịch vụ

TT	Chỉ tiêu	Định nghĩa	Đơn vị tính	Cam kết
1	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ tin nhắn	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ tin nhắn là tỷ lệ (%) giữa số lần kết nối thành công dịch vụ tin nhắn trên tổng số lần kết nối dịch vụ tin nhắn	%	$\geq 95 \%$
2	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ tin nhắn	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ tin nhắn là thời gian trung bình của thời gian hệ thống đối tác nhận thành công với thời gian VIETTEL gửi đi của các tin nhắn thành công.	Giây (s)	$\leq 5 \text{ s}$
3	Tỷ lệ gửi nhận tin nhắn thành công đến thuê bao đủ điều kiện nhận tin.	Tỷ lệ gửi nhận tin nhắn thành công là tỷ lệ (%) giữa tổng số tin nhắn hệ thống đối tác nhận thành công trên tổng số tin nhắn gửi đến TELCO thành công.	%	$\geq 92 \%$
4	Thời gian gửi nhận tin nhắn trung bình đến đầu cuối	Thời gian gửi nhận tin nhắn trung bình đến đầu cuối là giá trị trung bình của thời gian gửi nhận tin nhắn từ ứng dụng đến đầu cuối của các tin nhắn thành công.	Giây (s)	$\leq 20 \text{ s}$

Ghi chú:

- Các tiêu chí trong mục CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ phải đảm bảo tối thiểu theo QCVN 82:2014/BTTTT về Chất lượng dịch vụ tin nhắn ngắn trên mạng viễn thông di động mặt đất.
- Các tiêu chí trong mục CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ được đánh giá theo chu kỳ đối soát hàng tháng.

Điều 4: Cước, phụ phí và chiết khấu dịch vụ A2P SMS

Những vấn đề về giá cước và phụ phí dịch vụ A2P SMS được quy định tại Hợp đồng dịch vụ A2P SMS và các văn bản bổ sung.

Điều 5: Quyền và Nghĩa vụ của Bên A:

5.1 Bên A cam đoan và bảo đảm rằng:

- (i). Bên A có đầy đủ năng lực, giấy phép, quyền hạn, thẩm quyền, sự chấp thuận cần thiết, tuân thủ đúng các trách nhiệm để thực hiện Hợp đồng và các hoạt động liên quan đến Hợp đồng theo quy định của pháp luật, như thực hiện đầy đủ các thủ tục, các trách nhiệm của Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân/ Bên Kiểm soát và xử lý Dữ liệu cá nhân đối với chủ thể dữ liệu theo quy định của pháp luật; đảm bảo có đủ cơ sở để hai bên thực hiện các hoạt động theo Hợp đồng này là hợp pháp.
- (ii). Khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc bên thứ ba liên quan đến các vướng mắc, khiếu nại, khiếu kiện liên quan đến Hợp đồng này, Bên A đảm bảo cung cấp cho Bên B hồ sơ, tài liệu, căn cứ để chứng minh Bên A đã tuân thủ đầy đủ theo quy định của pháp luật. Bên A chịu trách nhiệm trong trường hợp có khiếu nại, khiếu kiện do hành vi vi phạm quy định pháp luật hoặc vi phạm quy định của Hợp đồng của mình gây ra.

5.2 Thanh toán các khoản phạt và bồi thường theo quy định trong thời hạn nêu tại thông báo của Bên B

5.3 Đảm bảo kiểm soát Bên thứ ba (nếu có) sử dụng dịch vụ của mình phải tuân thủ đúng quy định pháp luật và quy định của Hợp đồng này và Quy định sử dụng dịch vụ A2P SMS .

5.4 Đảm bảo rằng tên thương hiệu và nội dung tin nhắn không vi phạm bản quyền hoặc quyền sở hữu/ quyền sở hữu trí tuệ của bất cứ tổ chức, cá nhân nào. Bên A chịu mọi trách nhiệm hoặc hậu quả từ việc khiếu nại về bất cứ hồ sơ chứng minh thương hiệu và nội dung tin nhắn đã cung cấp cho Bên B mà vi phạm bản quyền hay quyền sở hữu/quyền sở hữu trí tuệ của bất cứ cá nhân, tổ chức nào.

5.5 Đảm bảo Bên B được miễn trừ khỏi mọi khiếu nại, khiếu kiện từ Khách hàng/Thuê bao hoặc bên thứ ba liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ A2P SMS của Bên A và/hoặc Bên thứ ba (trong trường hợp Bên A cung cấp dịch vụ cho bên thứ ba). Bên A chịu hoàn toàn chịu trách nhiệm trong việc giải quyết những khiếu nại, khiếu kiện này.

- 5.6**Thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết để bảo mật hệ thống của mình, tránh hiện tượng truy cập trái phép vào mạng lưới của Bên B thông qua hệ thống của Bên A hoặc để bất cứ bên thứ ba nào (i) đăng nhập trái phép/ tìm cách đăng nhập trái phép hoặc (ii) sử dụng Dịch vụ/có hành vi vi phạm hoặc (iii) có hành vi gây thiệt hại hoặc thay đổi (không được sự đồng ý của Bên B) cho Hệ thống/dữ liệu/Dịch vụ của Bên B. Thực hiện thanh toán các khoản chi phí trong trường hợp phát sinh dịch vụ và cước ngoài quy định của Hợp đồng ngoài ý muốn/ do lỗi của Khách hàng/Bên A,...
- 5.7**Chịu trách nhiệm và thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết để bảo mật dữ liệu trên hệ thống, đảm bảo an toàn hệ thống. Tự chịu trách nhiệm khai thác, sử dụng hệ thống đảm bảo an toàn và tính hợp pháp của toàn bộ nội dung, dữ liệu của Bên A. Chịu trách nhiệm về việc bảo vệ tên truy nhập, mật khẩu (nếu có). Không cung cấp, để lộ thông tin tài khoản được cấp cho các bên thứ ba/đối tượng không liên quan với Bên A.
- 5.8**Ký văn bản/tài liệu/biên bản nghiệm thu các hạng mục hoặc các tài liệu/biên bản cần ký xác nhận khác trong vòng 05 (năm) ngày kể từ khi Bên B thông báo về đề nghị xác nhận các văn bản đó hoặc theo thời hạn thỏa thuận của các Bên. Sau thời hạn trên, nếu Bên A không có ý kiến phản hồi thì xem như Bên A đồng ý các nội dung theo thông báo của Bên B. Bên A có trách nhiệm phản hồi các văn bản do Bên B gửi theo thời hạn được ghi trong văn bản đó. Nếu Bên A không phản hồi trong thời hạn đó được hiểu là Bên A hoàn toàn đồng ý với các nội dung của văn bản do Bên B gửi. Bên A đảm bảo thực hiện theo đúng nội dung của văn bản.
- 5.9**Không được sử dụng cơ sở hạ tầng, Dịch vụ của Bên B để kinh doanh dịch vụ trái pháp luật hoặc thực hiện các hành vi nhằm mục đích đạt được các lợi thế cạnh tranh đối với Bên B; Không có hành vi ảnh hưởng xấu đến uy tín, thương hiệu và hoạt động kinh doanh của Viettel.
- 5.10** Bên A có thể sử dụng Dịch vụ A2P SMS cho các mục đích phù hợp quy định pháp luật, và chịu trách nhiệm đảm bảo:
- (a) Tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn các quy định cấm, các trách nhiệm, điều kiện sử dụng, thuế, và các giấy phép cần thiết.
 - (b) Bên A hoặc bất kỳ Bên thứ ba nào không sử dụng Dịch vụ để gửi thông tin bất hợp pháp.
 - (c) Việc sử dụng Dịch vụ của Bên A hoặc bất kỳ Bên thứ ba nào không vi phạm cách sử dụng được chấp nhận của bất kỳ mạng, thiết bị hoặc dịch vụ nào được đánh giá thông qua mạng của Bên B.
 - (d) Bên A hoặc bất kỳ Bên thứ ba nào không sử dụng Dịch vụ theo cách gian lận, lừa đảo hoặc gây hiểu lầm.
 - (e) Bên A hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với mọi quyền truy cập và sử dụng Dịch vụ, các hồ sơ để được cung cấp Dịch vụ của Bên thứ ba, tất cả

các khoản phí phát sinh và việc tuân thủ tất cả các điều khoản và điều kiện của Quy định này bởi Bên A và/hoặc Bên thứ ba.

5.11 Các quyền nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng, Quy định sử dụng Dịch vụ, Phụ lục Hợp đồng và pháp luật.

Điều 6: Quyền và Nghĩa vụ của Bên B

6.1 Dừng cung cấp dịch vụ đến Thuê bao nếu Thuê bao không đăng ký tiếp nhận hoặc có đăng ký nhưng đã hủy tiếp nhận tin nhắn từ Bên A.

6.2 Bảo mật thông tin của Bên A cung cấp thông qua hệ thống Bên B theo các quy định của pháp luật hiện hành.

6.3 Bên B có quyền kiểm duyệt nội dung tin nhắn theo các tiêu chí quy định của Hợp đồng và được quyền từ chối gửi tin nhắn nếu Bên B nhận thấy/được thông báo về nội dung tin nhắn của Bên A có dấu hiệu vi phạm theo quy định pháp luật/Hợp đồng/Quy định sử dụng dịch vụ/Phụ lục. Việc Bên B có thể thực hiện hoặc không thực hiện quyền kiểm duyệt này không có nghĩa là Bên B phải chịu trách nhiệm về hành vi vi phạm của Bên A. Trong trường hợp này Bên A vẫn phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật và các bên có liên quan về các hành vi vi phạm của mình.

6.4 Có quyền cung cấp, sử dụng thông tin của Bên A khi có yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật hoặc cho các mục đích xúc tiến thương mại. Khi có yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định của Pháp luật hoặc cho các mục đích xúc tiến thương mại hoặc để phục vụ cho các nghiệp vụ trong quá trình cung cấp dịch vụ hoặc bên thứ ba liên quan đến các vướng mắc, khiếu nại, khởi kiện, Bên B có thể cung cấp, sử dụng thông tin của Bên A cho các mục đích nêu trên; Được quyền yêu cầu và Bên A có trách nhiệm cung cấp các hồ sơ, tài liệu để chứng minh việc sử dụng Dịch vụ của Bên A là phù hợp quy định của Pháp luật.

6.5 Hoàn cước cho Bên A trong trường hợp Bên B xác định rằng : Bên A bị trừ cước sai do lỗi của dịch vụ A2P SMS . Bên B chỉ tiếp nhận giải quyết việc hoàn cước trong trường hợp Bên A khiếu nại việc thất thoát trong vòng 30 ngày kể từ ngày xảy ra lỗi dịch vụ.

6.6 Bên B được quyền yêu cầu Bên A bồi thường cho Bên B các khoản lợi trực tiếp mà Bên B đáng lẽ được hưởng nếu không có hành vi vi phạm của Bên A khi Bên B phát hiện tin nhắn phát sinh từ hệ thống của Bên A có một trong dấu hiệu sau:

- a) Gửi tin cho Thuê bao không đăng ký tiếp nhận hoặc có đăng ký nhưng đã hủy tiếp nhận tin nhắn.
- b) Thông tin Bên A gửi không đúng theo các cam kết, đăng ký nhận của thuê bao.
- c) Thông tin Bên A gửi vi phạm quy định của pháp luật hoặc quy định của Hợp đồng/Phụ lục/Quy định sử dụng Dịch vụ.

- d) Có căn cứ cho rằng Bên A sử dụng dịch vụ A2P SMS chăm sóc khách hàng, thông tin nội bộ để gửi các tin nhắn quảng cáo, tin nhắn mang tính giới thiệu sản phẩm/dịch vụ/các chương trình khuyến mại, dùng thử... hoặc trộn tin, gửi tin sai nhóm lĩnh vực tin đã đăng ký.

Tùy theo từng mức độ và trường hợp vi phạm, Bên B được quyền xem xét yêu cầu Bên A bồi thường cho Bên B với giá trị được xác định theo công thức: Giá trị bồi thường của 1 tin nhắn*toàn bộ/một phần lưu lượng phát sinh trong tháng của Brandname có dấu hiệu vi phạm. Ngoài việc thanh toán phí dịch vụ theo quy định của hợp đồng, Bên A có trách nhiệm nộp số tiền bồi thường thiệt hại theo số chênh lệch giữa giá trị bồi thường của một tin nhắn với đơn giá dịch vụ Bên B đã áp dụng. Giá trị bồi thường của 1 tin nhắn được xác định cụ thể như sau:

- *Phát hiện lần 1: theo mức giá của dịch vụ A2P SMS /A2P quốc tế tại thời điểm phát hiện vi phạm. Bên B sẽ khóa brandname vi phạm và chỉ thực hiện mở lại khi Bên A cam kết không phát sinh hành vi tương tự bằng văn bản.*
- *Phát hiện lần 2: Áp dụng mức giá như trên và Bên B sẽ tạm dừng cung cấp brandname phát sinh gian lận.*

6.7Trong trường hợp cần thiết, tùy theo đánh giá của mình, Bên B có trách nhiệm xử lý, bao gồm nhưng không giới hạn, các thông tin, dữ liệu cá nhân để phục vụ cho việc thực hiện Hợp đồng này hoặc cho các mục đích liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng, quản lý Hợp đồng. Để thực hiện trách nhiệm này, chủ thể dữ liệu đồng ý và Bên B có trách nhiệm đảm bảo tuân thủ đúng Chính sách Bảo vệ dữ liệu cá nhân được quy định và cập nhật tại từng thời điểm tại <https://solutions.viettel.vn/>.

6.8Được miễn trừ mọi trách nhiệm phát sinh không phải do lỗi của Bên B trong quá trình Bên A sử dụng/cung cấp Dịch vụ.

6.9Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định khác tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định pháp luật

Điều 7: Tạm ngừng/ ngừng cung cấp dịch vụ

Bên B có quyền tạm ngừng/ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ và sẽ không được coi là lỗi của Bên B cũng như Bên B không phải chịu bất cứ trách nhiệm nào khi xảy ra một trong các căn cứ được nêu dưới đây:

- a. Bảo dưỡng hệ thống định kỳ, nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới, hệ thống theo kế hoạch hoặc đột xuất hoặc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khi có sự cố xảy ra.
- b. Lỗi hoặc hỏng do thiết bị của Bên A/khách hàng của Bên A, hoặc do kết nối, thiết bị của các bên khác (bên thứ ba) mà Bên A đã ủy quyền được sử dụng dịch vụ.
- c. Khi Bên B phát hiện hoặc có bằng chứng cho thấy việc tiếp tục cung cấp sản phẩm/ Dịch vụ cho Bên B xâm phạm quyền và lợi ích của bên thứ ba hoặc có thể dẫn đến khiếu nại, khiếu kiện của bên thứ ba.

- d. Bên A không thực hiện đúng nghĩa vụ thanh toán theo quy định tại Hợp đồng hoặc không có đủ tiền trong tài khoản dịch vụ để trừ các phí phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- e. Khi bên B phát hiện hoặc nghi ngờ Bên A có một trong các dấu hiệu vi phạm được quy định tại mục a,b,c,d Điều 6.6 nêu trên.
- f. Trường hợp bất khả kháng;

Tùy theo từng mức độ và trường hợp vi phạm, Bên B có quyền đơn phương tạm ngừng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ A2P SMS đã cung cấp cho Bên A và chỉ mở lại dịch vụ khi các căn cứ dẫn đến việc tạm ngừng được khắc phục và được hai bên thống nhất. Đồng thời, khi tạm ngừng một phần hay toàn bộ dịch vụ (ngoại trừ trường hợp tại điểm a nêu trên), Bên B không phải hoàn trả tiền thanh toán trước/số tiền đặt cọc của Bên A.

Điều 8: Phạt và bồi thường thiệt hại

8.1 Bên B (được quyền xem xét tùy vào mức độ vi phạm và từng trường hợp) có quyền yêu cầu và Bên A có trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ đối với hành vi vi phạm cụ thể như sau:

- a. Trường hợp Bên A vi phạm nghĩa vụ và những cam kết trong Hợp đồng, phụ lục của hợp đồng và Quy định sử dụng dịch vụ A2P SMS, thì Bên A sẽ chịu phạt với mức 8% giá trị phần nghĩa vụ hợp đồng bị vi phạm. Đối với các nghĩa vụ không xác định giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm, hai Bên thống nhất: Trường hợp Bên A vi phạm các nghĩa vụ này được hiểu là vi phạm toàn bộ hợp đồng và phải chịu phạt 8% cước dịch vụ của tháng liền kề trước tháng xảy ra vi phạm.
- b. Ngoài ra, Bên A còn phải bồi thường thiệt hại do hành vi vi phạm Hợp đồng, phụ lục của hợp đồng và Quy định sử dụng dịch vụ A2P SMS của mình gây ra cho Bên B. Giá trị Bên A phải bồi thường được căn cứ vào những yếu tố sau:
 - (i). Giá trị tổn thất thực tế, trực tiếp mà Bên B phải chịu do Bên A gây ra, bao gồm nhưng không giới hạn: trách nhiệm tài chính đối với các chi phí, khoản nộp phạt Bên B phải trả cho Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và Bên thứ ba có liên quan, kể cả tiền lãi phải trả cho ngân hàng; khách hàng của Bên A vi phạm Hợp đồng, phụ lục của hợp đồng và Quy định sử dụng dịch vụ A2P SMS gây thiệt hại cho Bên B.
 - (ii). Khoản lợi trực tiếp mà Bên B đáng lẽ được hưởng nếu Bên A không vi phạm Hợp đồng, bao gồm nhưng không giới hạn: các khoản thu nhập trực tiếp và thực tế không thu được do bị vi phạm Hợp đồng, phụ lục của hợp đồng và Quy định sử dụng dịch vụ A2P SMS.

8.2 Hai Bên thống nhất rằng Bên B có quyền khấu trừ mọi khoản tiền phạt và bồi thường thiệt hại mà Bên A phải trả cho Bên B từ các khoản tiền thanh toán trước của Bên A. Nếu số tiền thanh toán trước của Bên A không đủ để khấu trừ hết số

tiền phạt và bồi thường thiệt hại, Bên B có quyền yêu cầu Bên A thanh toán bổ sung số tiền phạt và bồi thường thiệt hại cho Bên B.

Điều 9: Bất khả kháng

9.1 Bất khả kháng” là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được làm ảnh hưởng tới việc thực hiện Hợp đồng mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép của mỗi bên hoặc các bên. Sự kiện Bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, dịch bệnh, thực hiện quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà các Bên không thể biết trước được vào thời điểm giao kết, thực hiện Hợp đồng, hệ thống của mỗi Bên hoặc các Bên gặp sự cố trong quá trình xây dựng, phát triển phần mềm, cung cấp dịch vụ hoặc các sự kiện bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

9.2 Khi sự kiện bất khả kháng xảy ra thì nghĩa vụ của các Bên theo Hợp đồng tạm thời không thực hiện và sẽ ngay lập tức phục hồi khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt hoặc bị loại bỏ.

9.3 Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện Bất khả kháng sẽ không bị coi là vi phạm các quy định của Hợp đồng hoặc chịu trách nhiệm đối với Bên còn lại do việc chậm trễ thực hiện các nghĩa vụ của mình (quy định này chỉ áp dụng đối với những nghĩa vụ không thể thực hiện được do ảnh hưởng của sự kiện Bất khả kháng, không áp dụng đối với nghĩa vụ thanh toán và các thủ tục liên quan đến thanh toán). Trường hợp Sự kiện Bất khả kháng kéo dài hơn 30 (ba mươi) ngày thì các Bên sẽ thiện chí thương lượng để giải quyết các vấn đề phát sinh.

Điều 10: Thông báo

10.1 Mọi thông báo và thông tin liên lạc chính thức liên quan đến Hợp đồng sẽ được gửi tới địa chỉ của Các Bên như nêu tại phần thông tin Bên A của Hợp đồng.

10.2 Mọi thông báo và thông tin liên lạc khác hoặc thừa nhận được thực hiện theo Hợp đồng sẽ chỉ có hiệu lực nếu được lập thành văn bản, bao gồm cả fax và email, và chỉ được coi là đã gửi và nhận hợp lệ: (i) khi giao bằng tay có chữ ký của Bên kia xác nhận đã nhận văn bản; (ii) nếu gửi bưu điện thì phải có xác nhận của đơn vị chuyển phát; (iii) trong trường hợp gửi bằng fax, khi gửi trong giờ làm việc bình thường tới địa điểm kinh doanh của người nhận, nếu có tín hiệu đã chuyển; (iv) trong trường hợp gửi bằng email, khi gửi thành công tới đúng địa chỉ được liệt kê tại hợp đồng, phụ lục hợp đồng hoặc các văn bản khác về việc thay đổi đầu mối nhận thông báo.

10.3 Cho mục đích của điều này, Các Bên có thể thay đổi địa chỉ bằng cách gửi thông báo hợp lệ bằng văn bản cho Bên kia.

Điều 11: Điều khoản chung

Nếu các văn bản nêu trong phần căn cứ được sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ thì các quy định liên quan trong Quy định sử dụng dịch vụ A2P SMS cũng được thay đổi tương ứng.