**PHỤ LỤC 2**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

NỘI DUNG TỐI THIỂU CỦA ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

1. Căn cứ xây dựng điều kiện giao dịch chung

Ngoài các văn bản quy phạm pháp luật khác liên quan đến việc xây dựng điều kiện giao dịch chung, căn cứ xây dựng điều kiện giao dịch chung trong lĩnh vực viễn thông bao gồm tối thiểu các văn bản sau: Luật Viễn thông năm 2023, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Nghị định số 25/2011/NĐ-CP Nghị định số 81/2016/NĐ-CP, Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

2. Thông tin về doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông

a) Tên doanh nghiệp;

b) Số giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông;

c) Số, ngày cấp, nơi cấp giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/giấy chứng nhận đầu tư;

d) Địa chỉ, số điện thoại liên hệ.

3. Dịch vụ viễn thông cung cấp

a) Loại hình dịch vụ viễn thông cung cấp;

b) Gói dịch vụ cung cấp.

4. Cách thức kích hoạt, điều kiện sử dụng dịch vụ

a) Hướng dẫn kích hoạt dịch vụ; thời hạn sử dụng dịch vụ;

b) Điều kiện để sử dụng dịch vụ và các dịch vụ giá trị gia tăng khác.

5. Cách thức tính cước, phương thức thanh toán giá cước

a) Thông tin về giá cước dịch vụ;

b) Thanh toán giá cước.

6. Các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm

a) Các dịch vụ giá trị gia tăng có sẵn khi kích hoạt dịch vụ;

b) Cách thức hủy bỏ, đăng ký lại dịch vụ giá trị gia tăng.

7. Các trường hợp đơn phương ngừng cung cấp dịch vụ

a) Trường hợp xảy ra do người sử dụng dịch vụ viễn thông;

b) Trường hợp xảy ra do doanh nghiệp cung cấp dịch vụ;

c) Do yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

d) Trường hợp bất khả kháng.

8. Đảm bảo chất lượng dịch vụ

Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố

9. Đảm bảo bí mật thông tin cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ

Có cam kết bảo đảm bí mật thông tin cá nhân của người sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

10. Thông tin hỗ trợ giải đáp thắc mắc, khiếu nại của người sử dụng dịch vụ viễn thông

a) Địa chỉ liên hệ;

b) Số điện thoại liên hệ;

c) Website, thư điện tử liên hệ;

d) Thời hạn giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ viễn thông kể từ ngày nhận được khiếu nại.