

ĐIỀU KHOẢN – ĐIỀU KIỆN CHUNG DỊCH VỤ CLIPTV

I. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

Điều khoản sử dụng dịch vụ ClipTV là một phần không thể tách rời của Hợp đồng điện tử về việc cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền giữa Tổng Công ty Viễn thông MobiFone (MobiFone) và khách hàng được quy định tại Khoản 3, Điều 2 của Hợp đồng.

II. CHI TIẾT CÁC GÓI CƯỚC

1. Nội dung trên dịch vụ ClipTV cung cấp cho các gói cước

- Nội dung truyền hình: Gần 150 kênh truyền hình trong nước và quốc tế.
Danh sách các kênh truyền hình được công bố công khai tại <https://cliptv.vn/danh-sach-kenh-truyen-hinh> để khách hàng lựa chọn đăng ký gói cước phù hợp.
- Nội dung Video theo yêu cầu (VOD-Video on Demand) bao gồm: Phim, Tin tức, Golf, Xe, Học, Sách nói, Tài chính Kinh doanh, Hoạt hình, Cổ tích, Thiếu nhi, Tiểu phẩm, Show hài hước, Tuyển tập hài, Nhạc Việt Nam.
- Nội dung HBO Go: 2 kênh truyền hình HBO, Cinemax và nội dung VOD Phim bộ, Điện ảnh, Tài liệu, Thiếu nhi & Gia đình.
- Nội dung K+: Xem 4 kênh truyền hình K+ (K+ SPORT 1, K+SPORT 2, K+LIFE, K+CINE)

2. Các gói cước cung cấp cho khách hàng

2.1. Gói cước cung cấp trên mạng MobiFone

TT	Tên gói cước	Loại gói cước	Giá cước	Chu kỳ	Cú pháp đăng ký	Đầu số	Quyền lợi khách hàng
1	Gói Gia đình	Gói tháng	70.000	30 ngày	DK CB30	9284	<ul style="list-style-type: none">- Xem các kênh truyền hình trong nước, quốc tế và các nội dung VOD.- Xem cùng lúc trên 4 thiết bị
2	Gói Nâng cao (CTV)	Gói ngày	6.000	01 ngày	DK CTV hoặc CTV	999	<ul style="list-style-type: none">- Xem các kênh truyền hình trong nước, nội dung VOD.- 10 phút thoại nội mạng mỗi ngày- 500Mb/ngày data tốc độ cao sử dụng ngoài dịch vụ- Xem cùng lúc trên 4 thiết bị

TT	Tên gói cước	Loại gói cước	Giá cước	Chu kỳ	Cú pháp đăng ký	Đầu số	Quyền lợi khách hàng
3	Gói VIP	Gói ngày	6.000	01 ngày	DK CLVIP hoặc CLVIP	999	<ul style="list-style-type: none"> - Xem các kênh truyền hình trong nước, nội dung VOD. - Xem cùng lúc trên 4 thiết bị - 01Gb/ngày data tốc độ cao sử dụng ngoài dịch vụ
4	Gói HBO Go	Gói tháng	110.000	30 ngày	DK HBO GO	9284	<ul style="list-style-type: none"> - Xem 2 kênh truyền hình HBO, Cinemax và các VOD HBO trên 2 thiết bị - Xem các kênh truyền hình trong nước, quốc tế và các nội dung VOD của dịch vụ trên 4 thiết bị

Lưu ý:

- Có thể đăng ký nhiều gói cước khác nhau và các gói cước này không nằm trong cùng một nhóm.
- Miễn phí data khi truy cập sử dụng dịch vụ.
- Phạm vi sử dụng: Lãnh thổ Việt Nam
- Phương thức tính cước:
 - o Cước đăng ký gói dịch vụ được trừ ngay khi khách hàng xác nhận giao dịch thành công.
 - o Cước dịch vụ được trừ vào cước tài khoản chính đối với thuê bao trả trước và tính vào hóa đơn cước hàng tháng đối với thuê bao trả sau.
 - o Gói cước tự động gia hạn nếu khách hàng không yêu cầu hủy gói cước.

Tại thời điểm gia hạn:

 - Nếu trừ cước thành công: Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ.
 - Nếu trừ cước không thành công: Khách hàng không sử dụng được dịch vụ, hệ thống sẽ tự động hủy gói cước nếu không trừ được cước trong vòng 30 ngày.

2.2. Các gói cước hợp tác cung cấp trên mạng Viettel

TT	Loại gói	Giá cước	Chu kỳ	Cú pháp soạn tin đăng ký	Đầu số	Quyền lợi khách hàng
1	Gói ngày	2.000	01 ngày	DK C1	9829	

TT	Loại gói	Giá cước	Chu kỳ	Cú pháp soạn tin đăng ký	Đầu số	Quyền lợi khách hàng
	Gói tuần	10.000	07 ngày	DK C7		- Xem kênh truyền hình trong nước và nội dung VOD trên dịch vụ
	Gói tháng	30.000	30 ngày	DK C30		
	Gói tháng	50.000	01 ngày	DK VIP	9829	- Xem kênh truyền hình trong nước và quốc tế và nội dung VOD trên dịch vụ
	Gói ngày	3.000	01 ngày	DK VIP	9829	- Xem kênh truyền hình trong nước nội dung VOD trên dịch vụ - Miễn phí data truy cập dịch vụ
2	Gói Giáo dục ngày	3.000	01 ngày, không gia hạn	DK G1	9829	- Xem VOD Học trên dịch vụ - Miễn phí data truy cập dịch vụ
	Gói Giáo dục tuần	20.000	07 ngày, không gia hạn	DK G7		
	Gói Giáo dục tháng	50.000	30 ngày, không gia hạn	DK G30		

Lưu ý: Có thể đăng ký nhiều gói cước khác nhau và các gói cước này không nằm trong cùng một nhóm.

2.3. Các gói cước hợp tác cung cấp trên mạng Vinaphone

TT	Nhóm gói cước	Loại gói cước	Giá cước	Chu kỳ	Cú pháp soạn tin đăng ký	Đầu số	Quyền lợi khách hàng
1	Vinaphone Cổng Carrier Billing	Gói ngày	2.000	01 ngày	DK C1	9686	- Xem kênh truyền hình trong nước và nội dung VOD trên dịch vụ
		Gói tuần	10.000	07 ngày	DK C7	9686	
		Gói tháng	30.000	30 ngày	DK C30	9686	- Xem kênh truyền hình trong nước và quốc tế

TT	Nhóm gói cước	Loại gói cước	Giá cước	Chu kỳ	Cú pháp soạn tin đăng ký	Đầu số	Quyền lợi khách hàng
		3 tháng	90.000	90 ngày	DK C90		và nội dung VOD trên dịch vụ
		6 tháng	180.000	180 ngày	DK C180		
		12 tháng	320.000	360 ngày	DK C365		
2	VinaPhone	Gói ngày	2.000	01 ngày	DK A	9829	- Xem kênh truyền hình trong nước và nội dung VOD trên dịch vụ
		Gói tuần	10.000	07 ngày	DK AT	9829	- Miễn phí data truy cập dịch vụ
		Gói tháng	50.000	30 ngày	DK AM	9829	- Xem kênh truyền hình trong nước và quốc tế và nội dung VOD trên dịch vụ - Miễn phí data truy cập dịch vụ

Lưu ý: Có thể đăng ký nhiều gói cước khác nhau và các gói cước này không nằm trong cùng một nhóm.

2.4. Các gói cước cho thuê bao internet

TT	Nhóm gói cước	Loại gói cước	Giá cước	Chu kỳ	Cách đăng ký	Quyền lợi khách hàng
1	Gói Gia đình	1 tháng	60.000	30 ngày		- Xem kênh truyền hình trong nước, và nội dung VOD trên dịch vụ.
		3 tháng	180.000	90 ngày		
		6 tháng	360.000	180 ngày		
		12 tháng	720.000	360 ngày		
2	Gói Cơ bản	1 tháng	30.000	30 ngày	Khách hàng lựa	
		3 tháng	90.000	90 ngày		

TT	Nhóm gói cước	Loại gói cước	Giá cước	Chu kỳ	Cách đăng ký	Quyền lợi khách hàng
		6 tháng	180.000	180 ngày	chọn gói cước theo nhu cầu và tùy chọn hình thức thanh toán	- Xem kênh truyền hình trong nước và nội dung VOD trên dịch vụ.
		12 tháng	360.000	360 ngày		
3	Gói K+	1 tháng	175.000	30 ngày		- Xem 4 kênh K+: K+SPORT 1, K+SPORT 2, K+LIFE, K+CINE.
		3 tháng	525.000	90 ngày		
		6 tháng	1.050.000	180 ngày		
		12 tháng	2.100.000	360 ngày		
4	Gói HBO Go	1 tháng	100.000	30 ngày		- Xem 2 kênh truyền hình HBO, Cinemax và các VOD HBO trên 2 thiết bị - Xem các kênh truyền hình trong nước, quốc tế và các nội dung VOD của dịch vụ trên 4 thiết bị
		3 tháng	300.000	90 ngày		
		6 tháng	600.000	180 ngày		

Lưu ý:

- Có thể đăng ký nhiều gói cước khác nhau và các gói cước này không nằm trong cùng một nhóm.
- Không miễn phí data khi khách hàng truy cập bằng 3G/4G.
- Khách hàng đăng ký 06 tháng gói Cơ bản hoặc Gia đình được tặng 01 tháng.
- Khách hàng đăng ký 12 tháng gói Cơ bản hoặc Gia đình được tặng 03 tháng.

3. Cách thức đăng ký gói cước

- 3.1. Đối với gói cước hợp tác cung cấp trên mạng Viettel: Soạn tin theo cú pháp hướng dẫn tại **2.2**
- 3.2. Đối với gói cước hợp tác cung cấp trên mạng Vinaphone: Soạn tin theo cú pháp hướng dẫn tại **2.3**
- 3.3. Đối với các gói cước internet tại **2.4**, khách hàng thực hiện đăng ký như sau:
 - Bước 1: Truy cập Website: <https://cliptv.vn>
 - Bước 2: Lựa chọn gói cước theo nhu cầu
 - Bước 3: Lựa chọn chu kỳ sử dụng
 - Bước 4: Lựa chọn phương thức thanh toán và thao tác theo hướng dẫn

Bước 5: Đăng ký thành công, khách hàng nhận được tin nhắn của ClipTV gửi về từ hệ thống

III. CHÍNH SÁCH GIA HẠN DỊCH VỤ

ClipTV cho phép khách hàng tự động gia hạn định kỳ các gói cước đã đăng ký.

1. Đối tượng áp dụng

- Khách hàng đang sử dụng các gói cước trả phí của ClipTV
- Khách hàng đăng ký gói cước và sử dụng thẻ quốc tế để thanh toán
- Khách hàng đăng ký gói cước trên chợ ứng dụng Apple Store hoặc Google Play
- Khách hàng đăng ký gói cước hợp tác cung cấp trên các mạng viễn thông.

2. Cách lựa chọn tính năng tự động gia hạn

- Khách hàng thanh toán gói cước internet bằng thẻ quốc tế: Ở giao diện thanh toán, tích chọn “Tự động gia hạn”.
- Khách hàng thanh toán gói cước khi mua qua kênh thanh toán của Apple (HĐH iOS), Google (HĐH Android), tích chọn “Tự động gia hạn”.
- Các gói cước hợp tác cung cấp trên các mạng viễn thông di động được tự động gia hạn theo quy định của pháp luật. Việc khách hàng không thực hiện hủy gói cước được xem là khách hàng đã đồng ý với việc “Tự động gia hạn” các gói cước.

3. Thông báo

ClipTV sẽ gửi tin nhắn tới khách hàng để thông báo trước 01 ngày trước khi hết hạn gói cước về việc tự động gia hạn. Thời gian thông báo, nội dung thông báo được thực hiện theo chính sách của ClipTV, nhà mạng viễn thông và quy định của pháp luật.

IV. HÀNH VI VI PHẠM VÀ CHẾ TÀI XỬ LÝ

1. Nghĩa vụ của khách hàng

Khách hàng sử dụng dịch vụ truyền hình trả tiền internet – ClipTV có nghĩa vụ tuân thủ toàn bộ quy định tại Điều khoản - Điều kiện chung này đảm bảo phù hợp với quy định tại Hợp đồng và quy định của pháp luật hiện hành. Hành vi vi phạm của khách hàng bao gồm các nội dung sau

- Không chấp hành các quy định của pháp luật và ClipTV về bảo vệ sở hữu bản quyền nội dung chương trình phát thanh, truyền hình được quy định tại Khoản 10, Điều 6 của Hợp đồng.
- Cung cấp hoặc bán lại dịch vụ ClipTV dưới mọi hình thức.
- Thực hiện các hành vi hack, gian lận hoặc tác động vào hệ thống dịch vụ của ClipTV nhằm bất cứ mục đích gì bao gồm tăng thời hạn sử dụng các gói cước, truy cập, đánh cắp thông tin.

- Chia sẻ tài khoản, mật khẩu để nhiều người có thể tham gia sử dụng dịch vụ bao gồm việc đăng tải lên các trang cá nhân, fanpage, hội nhóm trên mạng xã hội, các website, blog... thực hiện đăng nhập thiết bị trên quá nhiều thiết bị (từ 16 thiết bị trở lên).

2. Chế tài xử lý

- Mọi hành vi vi phạm thỏa thuận cung cấp và sử dụng mạng xã hội của các thành viên đều bị xử lý vi phạm tùy theo tính chất, mức độ vi phạm.
- Trường hợp khách hàng thực hiện các hành vi vi phạm quy định tại Mục IV.1 của tài liệu này, ClipTV sẽ thông báo tới khách hàng và thực hiện khóa vĩnh viễn tài khoản của khách hàng.
- Trường hợp thành viên có hành vi vi phạm nghiêm trọng hoặc có tính chất hệ thống thì ClipTV có quyền khởi kiện, gửi thông tin cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền điều tra giải quyết.

V. CHÍNH SÁCH GIAO NHẬN, BẢO HÀNH, ĐỔI TRẢ VÀ HOÀN TIỀN

- Ngay khi hệ thống nhận được lệnh tải/dăng ký hợp lệ, hệ thống sẽ ngay lập tức ghi nhận chính sách thuê bao được hưởng trên dịch vụ hoặc gửi nội dung khách hàng đã mua về thiết bị của khách hàng.
- ClipTV không áp dụng chính sách bảo hành, đổi trả sản phẩm khi nội dung đã được chuyển đến thiết bị của khách hàng thành công.
- Tất cả các giao dịch đã nhận được thông báo thành công đều không được hoàn trả phí từ hệ thống trừ trường hợp do lỗi của doanh nghiệp.
- Trong trường hợp giao dịch lỗi, hệ thống đã tiến hành trừ tiền thành công trong tài khoản của khách hàng mà khách hàng không nhận được nội dung mình đã mua hoặc không sử dụng được chính sách mà thuê bao được hưởng theo gói cước đã đăng ký, hệ thống sẽ gửi lại nội dung hoặc bù lại số ngày sử dụng cho khách hàng tương ứng với nội dung bị lỗi hoặc số ngày bị gián đoạn sử dụng hoặc thực hiện hoàn tiền theo yêu cầu của khách hàng theo đúng số tiền tương ứng với số ngày bị lỗi, gián đoạn.

VI. QUY ĐỊNH VỀ THANH TOÁN VÀ ĐẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH

1. Quy định về thanh toán

Khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ ClipTV bằng hình thức đăng ký gói cước và lựa chọn một trong các phương thức thanh toán sau:

- Thanh toán bằng thẻ ATM
- Thanh toán bằng thẻ thanh toán quốc tế
- Thanh toán bằng tiền mặt trong trường hợp khách hàng mua mã kích hoạt dịch vụ theo hình thức ship COD.
- Thanh toán bằng các cổng thanh toán, ví điện tử mà Bên A kết nối (Momo, Zalo Pay, VN Pay...)

- Thanh toán qua Google Play và Apple Store
- Các gói nội dung cung cấp trên nền tảng viễn thông thanh toán theo quy định của nhà mạng viễn thông
- Thanh toán bằng các hình thức khác mà pháp luật cho phép.

2. Đảm bảo an toàn giao dịch

<https://cliptv.vn> sử dụng các dịch vụ, hệ thống thanh toán tích hợp nhiều tính năng thông minh, chế độ bảo mật cao để đảm bảo thông tin cá nhân, đảm bảo an toàn thanh toán của khách hàng. ClipTV sẽ không tính tiền cho đến khi giao dịch được hoàn tất.

VII. QUẢNG CÁO

1. ClipTV chỉ thực hiện tin nhắn quảng cáo, thư điện tử quảng cáo và cuộc gọi quảng cáo tới các khách hàng đồng ý (thể hiện bởi việc khách hàng tích “Đồng ý nhận quảng cáo”) khi đăng ký tài khoản dịch vụ ClipTV.
2. Trong quá trình sử dụng dịch vụ, khách hàng có quyền từ chối nhận tin nhắn quảng cáo, thư điện tử quảng cáo và cuộc gọi quảng cáo bằng một trong các hình thức miễn phí sau:
 - Thực hiện theo hướng dẫn đặt ở cuối tin nhắn quảng cáo.
 - Thông báo trực tiếp với nhân viên thực hiện cuộc gọi quảng cáo.
 - Gọi điện đến tổng đài của ClipTV để thông báo về việc từ chối nhận quảng cáo.
3. Ngay khi nhận được yêu cầu từ chối, ClipTV sẽ gửi thông tin xác nhận đã nhận được yêu cầu từ chối và chấm dứt việc gửi tới khách hàng loại quảng cáo mà khách hàng đã từ chối.

VIII. BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN KHÁCH HÀNG

Mọi sự thu thập thông tin và sử dụng thông tin của khách hàng đều được thông qua ý kiến của chính khách hàng đó trước khi khách hàng tiến hành các giao dịch cụ thể. Việc bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng được thực hiện theo đúng nguyên tắc sau:

1. Mục đích thu thập

- Thực hiện các giao dịch theo các đơn đặt hàng của khách hàng, giới thiệu về dịch vụ, tính năng mới của website <https://cliptv.vn>, chăm sóc khách hàng;
- Tính giá cước sử dụng.
- Quản lý việc đăng tải, bình luận của khách hàng về giao dịch yêu cầu thực hiện.
- Giải quyết các thắc mắc hay khiếu nại phát sinh khi khách hàng sử dụng dịch vụ ClipTV.
- Ngăn chặn những hoạt động vi phạm pháp luật tại website <https://cliptv.vn>.

2. Thời gian lưu trữ: 02 năm

3. Phạm vi sử dụng

ClipTV chỉ sử dụng các thông tin được khách hàng cung cấp trong quá trình đăng ký và/hoặc cập nhật trên website <https://cliptv.vn> để phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ ClipTV cho khách hàng, không sử dụng các thông tin của khách hàng để đưa trên các phương tiện, công cụ khác.

4. Những đối tượng có thể tiếp nhận thông tin đã thu thập bao gồm:

- Đơn vị chủ quản website <https://cliptv.vn>.
- Đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán hoặc trung gian thanh toán khi thực hiện trừ giá, cước sử dụng.
- Đơn vị nhà mạng viễn thông hợp tác cung cấp dịch vụ.
- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu cụ thể

5. Phương thức, công cụ để khách hàng có thể cung cấp và chỉnh sửa thông tin:

Khách hàng có thể cung cấp và chỉnh sửa thông tin của mình khi đăng ký, đăng nhập vào hệ thống theo hướng dẫn chi tiết trên website <https://cliptv.vn>.

6. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng

- Thông tin cá nhân của khách hàng trên <https://cliptv.vn> được cam kết bảo mật tuyệt đối theo quy định của pháp luật.
- Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 nào về thông tin cá nhân của khách hàng khi không có sự cho phép đồng ý từ khách hàng.
- Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân khách hàng, ClipTV sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho khách hàng được biết.