

6. ข้อตกลงและเงื่อนไข บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (ผู้ให้บริการ) กับ บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล (ผู้ใช้บริการ) ได้ตกลงทำสัญญาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือน (Postpaid), ระบบเติมเงิน (Prepaid) บริการเสียงและข้อมูล (Voice & Data), บริการส่งข้อความ (SMS) บริการเสริม และบริการอื่นๆ ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมาย

1. **มาตรฐานการให้บริการ** ผู้ให้บริการตกลงให้บริการตามที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้ หรือตามที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยให้บริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน กสทช. ประกาศกำหนดไว้

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

2.1 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

2.1.1 หากผู้ใช้บริการไม่แจ้งรายละเอียดและปฏิเสธไม่ให้เอกสารหลักฐานซึ่งเป็นข้อมูลในการลงทะเบียนผู้ใช้บริการและการพิสูจน์และยืนยันตัวบุคคลของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสามารถปฏิเสธ การลงทะเบียน ผู้ใช้บริการและการเปิดให้บริการได้ โดยผู้ให้บริการจะแจ้งเหตุผลแห่งการปฏิเสธให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ

2.1.2 ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้โดยเร็ว และ ผู้ให้บริการจะไม่เรียกเก็บค่าบริการในช่วงเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องดังกล่าว เว้นแต่ผู้ใช้บริการพิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการ

2.2 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ

2.2.1 ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมผูกพันและต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนบรรดากฎกำหนด ระเบียบ คำสั่งและประกาศต่างๆ ของผู้ให้บริการ และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มีอำนาจกำกับดูแลทั้งที่ใช้ในปัจจุบันและมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

2.2.2 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ใช้บริการไปในทางที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศชาติ หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือเข้าไปในทางที่ทำให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของบุคคลใด ๆ หรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือยอมให้บุคคลอื่นใดกระทำการดังกล่าว

2.2.3 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ดำเนินการอันจะส่งผลให้เกิดความเสียหาย เสื่อมเสียหรือลดประสิทธิภาพการปฏิบัติการของเครือข่ายและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือแก่บริการหรือบริการโทรคมนาคมอื่นใดที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการหรือบุคคลอื่น

3. การกำหนดวงเงินการใช้บริการในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการภายหลัง

3.1 วงเงินค่าใช้จ่ายบริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจะตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ การเพิ่มหรือลดวงเงินค่าใช้จ่ายบริการจะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้บริการก่อน และให้การตกลงเปลี่ยนแปลงมีผลในรูปอิเล็กทรอนิกส์ไป

3.2 ในกรณีค่าบริการของผู้ใช้บริการเต็มวงเงินค่าใช้จ่ายบริการแล้ว เมื่อผู้ใช้บริการร้องขอขยายวงเงินค่าใช้จ่ายบริการ ให้ถือว่าเป็นการร้องขอใช้บริการเกินวงเงินที่กำหนด และถือว่าการยินยอมดังกล่าวเป็นการเฉพาะคราวเท่านั้น

3.3 ผู้ใช้บริการซึ่งใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการภายหลังได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ในกรณีนี้ผู้ให้บริการจะแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า เมื่อเห็นว่าผู้ใช้บริการได้ใช้บริการไปแล้วจำนวน 80% ของวงเงินค่าใช้จ่ายบริการ (Credit Limit) ตามที่ผู้ใช้บริการได้ตกลงไว้ในสัญญาแก่ผู้ใช้บริการ

4. การเรียกเก็บ การชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียม

4.1 ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าบริการตามอัตราค่าบริการที่ได้มีการตกลงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่เกินอัตราขั้นสูงที่สำนักงาน กสทช. กำหนด ทั้งนี้ ผู้ให้บริการขอรับรองว่าจะไม่มีกรณีเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายอื่น นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญานี้

4.2 ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการทั้งหมดให้แก่ผู้ให้บริการตามอัตราค่าบริการที่ได้มีการตกลงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่เกินอัตราขั้นสูงที่สำนักงาน กสทช. กำหนด และตามวิธีการที่ผู้ให้บริการแจ้งประกาศไว้ในใบแจ้งรายการใช้บริการ จดหมาย หรือในข่าวสารที่ส่งไปถึงผู้ใช้บริการ

4.3 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิยื่นคำขอตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการได้ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการต้องยื่นคำขอเป็นหนังสือ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ หรือช่องทางอื่นตามที่ผู้ให้บริการกำหนดเพิ่มเติม และผู้ให้บริการจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการตรวจสอบข้อมูลให้ผู้บริการทราบโดยเร็ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินกว่า 60 วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าผู้บริการนั้นสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น

4.4 หากปรากฏว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนต่างของค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่เรียกเก็บเกินให้แก่ ผู้ใช้บริการภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติและผู้ให้บริการจะชำระดอกเบี้ยในส่วนต่าง ในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัด เว้นแต่ ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการคืนเงินส่วนต่างเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ใช้บริการอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้บริการหรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

4.5 ผู้ใช้บริการระบบเติมเงิน (Prepaid) ต้องชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้ให้บริการเป็นการล่วงหน้าก่อนการใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม ค่าใช้บริการ และวิธีการคำนวณค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ชัดเจน รวมถึงค่าบริการที่เรียกเก็บเป็นการล่วงหน้าที่เหลืออยู่ ให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

4.6 การชำระค่าบริการหรือการเติมเงิน (Top-Up) ตามช่องทางที่กำหนด เช่น ศูนย์บริการลูกค้า การใช้บริการเติมเงิน บัตรเครดิต ธนาคาร Mobile Banking, Mobile Application, Website, แคนเตอร์เซอร์วิส ผู้เติมเงิน หรือตัวแทนจำหน่ายบัตรเติมเงิน

5. การระงับการใช้บริการชั่วคราวโดยผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

5.1 กรณีเหตุจำเป็น ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิขอระงับการใช้บริการชั่วคราว โดยแจ้งเป็นหนังสือตามที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 วัน โดยผู้ให้บริการจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ใช้บริการ ในกรณีดังกล่าว รวมถึงค่าบริการที่เกิดขึ้นหลังจากแจ้ง ทั้งนี้ การขอใช้สิทธิระงับการใช้บริการชั่วคราวให้ขอระงับการใช้ได้โดยไม่เกิน 30 วัน

5.2 หากผู้ใช้บริการปฏิบัติผิดเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งของสัญญา ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการใช้บริการเป็นการชั่วคราวได้โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมเหตุผลในการใช้สิทธิให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน เว้นแต่กรณีผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการมีเหตุจำเป็นที่ต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบที่ใช้ในการให้บริการ หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ข้อ 28 ผู้บริการมีสิทธิระงับการใช้บริการได้ทันที และ ผู้บริการยังคงต้องมีการผูกพันที่จะต้องชำระค่าบริการที่ค้างอยู่ให้ครบถ้วนด้วย

5.3 ในกรณีที่สมัครขอของผู้ใช้บริการสูญหายหรือถูกโจรกรรม ผู้บริการจะต้องแจ้งเหตุดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นหนังสือ หรือทางโทรศัพท์ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามที่ผู้บริการกำหนดและผู้บริการจะดำเนินการระงับการใช้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้งเพื่อระงับการใช้บริการโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องชำระค่าบริการ และค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งดังกล่าว เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะสามารถพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้สินที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำของผู้บริการเอง

6. การเลิกสัญญา

6.1 สิทธิในการเลิกสัญญาของผู้ใช้บริการ ผู้บริการไม่ประสงค์จะใช้บริการ ผู้บริการต้องแจ้งบอกเลิกการใช้บริการต่อผู้บริการทราบล่วงหน้า เป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 5 วัน

ทั้งนี้ ผู้บริการจะต้องชำระค่าบริการจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ ในกรณีที่มิเหตุดังต่อไปนี้ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที

6.1.1 ผู้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้บริการ

6.1.2 ผู้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา

6.1.3 ผู้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

6.1.4 ผู้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งส่งผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

6.2 สิทธิในการเลิกสัญญาของผู้ให้บริการ ผู้บริการมีสิทธิเลิกสัญญา ในกรณีดังต่อไปนี้

6.2.1 ผู้บริการถึงแก่ความตายหรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

6.2.2 ผู้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่า ระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน โดยผู้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบวันครบกำหนดที่แน่นอน ล่วงหน้า ในใบแจ้งเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และค่าบริการและทำการเตือนแล้ว

6.2.3 ผู้บริการมีพฤติกรรมเอื้อฉ้อในการให้บริการหรือนำบริการไปใช้ผิดกฎหมายหรือนำบริการไปใช้ผิดกฎหมายหรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา

6.2.4 ผู้บริการไม่สามารถให้บริการได้ โดยเหตุผลที่อยู่เหนือการควบคุมของผู้บริการ

6.2.5 ยกเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

6.3 เมื่อสัญญาเลิกกันในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ ผู้บริการจะคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยผู้บริการจะตรวจสอบหลักฐานก่อนว่าผู้รับเงินเป็นบุคคลเดียวกับผู้ใช้บริการหรือเป็น ผู้รับมอบอำนาจจากผู้บริการอย่างถูกต้องและจะคืนเงินให้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เลิกสัญญา ทั้งนี้ผู้ใช้บริการอาจคืนเงินด้วย เงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ หรือให้ความยินยอมไว้ หากผู้บริการไม่สามารถคืนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในกำหนดดังกล่าว อันเนื่องมาจากความล่าช้าของผู้บริการ ผู้บริการจะชำระค่าเสียหายในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้บริการ มีสิทธิเรียกเก็บจากผู้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่ผู้บริการ แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่นตามกฎหมายจากผู้บริการ

7. สิทธิที่จะร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ ได้ที่

- ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ
- ทางไปรษณีย์ถึง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- ทางเว็บไซต์ (Website) www.ntplc.co.th
- ทางโทรศัพท์ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 02 104 1999 โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย