

สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ประเภทรายเดือน (Post-Paid)

ของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

1. คำนิยาม

- 1.1 “สัญญา” หมายถึง ข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ผู้ใช้บริการ โดยจะมีผลผูกพันและใช้บังคับกับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการตามสิทธิและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมฉบับนี้ ซึ่งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เห็นชอบแล้ว ทันทีเมื่อผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 1.2 “คำขอ” หมายถึง แบบคำขอใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และแบบคำขอทุกประเภท และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผู้ให้บริการกำหนดขึ้น
- 1.3 “ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
- 1.4 “ผู้ใช้บริการ” หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ตกลงใช้เลขหมายวิทยุคมนาคมและบริการ “ประเภทรายเดือน” ในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการภายหลัง ตามข้อตกลงนี้ ซึ่งได้ลงชื่อในคำขอใช้บริการที่ผู้ให้บริการได้อนุญาตให้ใช้บริการได้แล้ว
- 1.5 “เครื่องวิทยุคมนาคม” หมายถึง เครื่องและอุปกรณ์วิทยุคมนาคม อุปกรณ์ระบุตัวผู้ใช้บริการ (SIM CARD) และอุปกรณ์อื่นตามรายละเอียดในแบบคำขอหรือตามที่ผู้ให้บริการเห็นชอบให้นำมาใช้บริการ
- 1.6 “เลขหมายวิทยุคมนาคม” หมายถึง เลขหมายวิทยุคมนาคมตามอุปกรณ์ระบุตัวผู้ใช้บริการ ที่ได้เปิดหรือกำหนดให้ผู้ใช้บริการใช้สำหรับใช้บริการ
- 1.7 “เครือข่าย” หมายถึง เครือข่ายหรือโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม ทั้งของรัฐและเอกชนซึ่งใช้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.8 “รหัสประจำตัว” (PIN หรือ Personal Identification Number) หมายถึง รหัสเฉพาะตัว รหัสผ่าน หรือหมายเลขเฉพาะประจำตัว หรือเครื่องหมาย ชื่อ หรือเลขหมายอื่นใด ที่ผู้ให้บริการได้กำหนดให้เฉพาะผู้ใช้บริการเพื่อใช้บริการ
- 1.9 “บริการโทรคมนาคม” หมายถึง บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือน (Postpaid) และระบบเติมเงิน (Prepaid) รวมทั้งบริการเสียง บริการส่งข้อความ (Messaging Service) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง บนโครงข่ายของผู้ให้บริการ และบริการอื่นๆ ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมาย ว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม ที่จัดให้ผู้ใช้บริการใช้ตามข้อตกลงนี้
- 1.10 “บริการเสริม” หมายถึง บริการใดๆ ของผู้ให้บริการที่ให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากบริการโทรออกและรับสายเข้า
- 1.11 “ผู้ร่วมให้บริการเสริม” หมายถึง ผู้ที่มีข้อตกลงกับผู้ให้บริการในการให้บริการเสริมแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.12 “ค่าบริการ” หมายถึง ค่าเช่าเลขหมายวิทยุคมนาคม ค่าใช้บริการ ค่าบริการพิเศษ ค่าบริการเสริม ค่าใช้บริการส่งข้อความ ค่าใช้บริการข้อมูล ค่าบริการขอเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขาย ค่าบริการในการขอยกเลิกค่าใช้บริการ ค่าบริการในการขอใบสำเนาใบแจ้งหนี้ ค่าใช้บริการอื่น และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่ผู้ใช้บริการต้องชำระเกี่ยวกับการใช้บริการ โดยให้เป็นไปตามอัตราที่ระบุไว้ในคำขอใช้บริการ คู่มือการใช้บริการ หรือตามที่ได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ
- 1.13 “วงเงินค่าใช้บริการ” หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้บริการสูงสุดที่ผู้ให้บริการได้กำหนดสิทธิให้ผู้ให้บริการในแต่ละรอบการใช้บริการ เพื่อป้องกันความเสียหายอันจะ เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ
- 1.14 “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายถึง ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เลขบัตรประจำตัวประชาชน เลขหมายวิทยุคมนาคม ข้อมูลของผู้ใช้บริการ ข้อมูลการใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ของ ผู้ใช้บริการหรือข้อเท็จจริงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการ โดยต้องเป็นข้อมูลที่สามารถระบุตัวผู้ใช้บริการได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และประกาศ กสทช. กำหนด

2. การบังคับใช้สัญญา

ให้สัญญานี้มีผลใช้บังคับระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ เมื่อผู้ให้บริการได้อนุญาตให้ผู้ใช้บริการ ใช้บริการได้แล้วให้สัญญานี้มีผลใช้บังคับโดยไม่มีกำหนดเวลา เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่นในคำขอใช้บริการหรือจนกว่าผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการบอกเลิกสัญญาตามข้อกำหนดของสัญญานี้ ทั้งนี้ คู่สัญญาตกลงผูกพันและปฏิบัติตามสัญญานี้ทุกประการ เว้นแต่จะกำหนดไว้โดยชัดแจ้ง ข้อตกลงใดซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ขัดแย้งกับสัญญานี้ ให้ถือสัญญานี้ใช้บังคับ

3. มาตรฐานการให้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการ ตามที่โฆษณาไว้ หรือตามที่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ โดยให้บริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ประกาศกำหนดไว้

4. การใช้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการและเลขหมายวิทยุคมนาคมตามสัญญาให้บริการโทรคมนาคม ดังนี้

- 4.1 ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนบรรดาข้อกำหนด ระเบียบ คำสั่งและประกาศต่างๆ ของผู้ให้บริการ และ/หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มีอำนาจกำกับดูแลบริการ ทั้งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและที่จะได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงต่อไปในอนาคต และผู้ใช้บริการจะต้องไม่ใช้บริการไปในทางที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือใช้ไปในทางที่ทำให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของบุคคลใดๆ หรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือยอมให้บุคคลอื่นใดกระทำการดังกล่าว
- 4.2 ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมผูกพันและปฏิบัติตามบรรดาคู่มือการใช้บริการ ประกาศ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ ทั้งที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันและที่จะมีขึ้นหรือมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงต่อไปในอนาคตซึ่งได้จัดทำขึ้นโดยผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะขอความเห็นชอบจากหน่วยงานกำกับดูแลตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถโต้แย้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร หากพ้นกำหนดระยะเวลาแล้ว ให้ถือว่าผู้ใช้บริการยินยอม

- 4.3 ให้ถือว่าบรรดาข่าวสาร คำบอกกล่าว คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ คำบอกกล่าวทวงถามต่างๆ ที่ได้ส่งถึงผู้ใช้บริการ โดยผ่านทางเครื่องวิทยุคมนาคมหรือทางบริการ มีผลผูกพันผู้ใช้บริการ เฉพาะในกรณีที่ผู้ใช้บริการได้แสดงความประสงค์ตกลงยินยอมโดยชัดแจ้ง ผ่านทาง SMS, Call Center หรือสำนักงานบริการลูกค้าของผู้ให้บริการ
- 4.4 ห้ามมิให้ผู้ให้บริการใช้การไปเินทางที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศชาติ ผู้ให้บริการหรือบุคคลอื่นใดหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะส่งผลให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่การปฏิบัติการของเครือข่ายหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือแก่บริการหรือบริการโทรคมนาคมอื่นใดที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการหรือบุคคลอื่นใด และห้ามมิให้ผู้ให้บริการนำเลขหมายวิทยุคมนาคม เครื่องวิทยุคมนาคม อุปกรณ์หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของเครื่องวิทยุคมนาคมอุปกรณ์ หรือบริการไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่มีขอบด้วยกฎหมายหรือ ขัดต่อเจตนารมณ์ในการใช้บริการตามสัญญา และห้ามมิให้นำบริการหรือเนื้อหาของบริการไปจำหน่ายต่อ หรือจำหน่ายหรือให้บริการในเชิงพาณิชย์
- 4.5 แพ็กเกจโปรโมชั่นต่างๆ สำหรับการใช้งานส่วนบุคคลตามปกติเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้งานในเชิงพาณิชย์ หรือการใช้งานรับส่งข้อมูลปริมาณมากที่อาจ ส่ง/มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการรายอื่น เช่น การใช้งานบิททอร์เรนต์ (Bit Torrent) หรือการแชร์เน็ตผ่าน Hotspot หรือใช้งานกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องมีการเชื่อมต่อข้อมูลปริมาณมากตลอดเวลา ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการตรวจพบการใช้งานดังกล่าว ผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการใช้งานโดยอัตโนมัติ
- 4.6 ในกรณีที่ผู้ให้บริการตรวจพบว่าผู้ใช้บริการมีการดาวน์โหลด หรืออัปโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ หรือใช้งานใดๆ ที่มีการรับ - ส่งข้อมูลในปริมาณสูงมากอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะที่ไม่เป็นปกติดังเช่นบุคคลทั่วไปใช้งาน หรือมีพฤติกรรมการใช้งานที่อาจมีผลกระทบต่อการให้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น หรือมีผลกระทบต่อเครือข่าย และการให้บริการโดยรวม ผู้ให้บริการมีสิทธิในการบริหารจัดการเครือข่ายตามความเหมาะสม เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพของบริการ และเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการโดยรวมสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการสามารถเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่น หรือจำกัดปริมาณการใช้งานของผู้ใช้บริการและความเร็วของอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม โดยได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ
- 4.7 ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ขึ้นอยู่กับพื้นที่ให้บริการ ช่วงระยะเวลาของการใช้งาน ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ รวมถึงคุณภาพในการ รับ – ส่งสัญญาณของอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ
- 4.8 ในกรณีที่ผู้ให้บริการกำหนดรหัสประจำตัวแก่ผู้ใช้บริการสำหรับใช้บริการ ผู้บริการตกลงที่จะไม่เปิดเผยรหัสประจำตัวดังกล่าวแก่บุคคลใดๆ
- 4.9 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการทราบหรือมีเหตุที่ทำให้เชื่อได้ว่ามีบุคคลล่วงรู้และ/หรือได้ใช้รหัสประจำตัวของตน ให้ผู้ใช้บริการแจ้งเหตุดังกล่าวให้ผู้ให้บริการทราบโดยเร็วที่สุดไม่ว่าจะเป็นหนังสือ หรือทางโทรศัพท์ หรือเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นใด และผู้ให้บริการจะพิจารณาดำเนินการเพื่อให้มีการระงับการให้บริการหรือดำเนินการกำหนดรหัสประจำตัวใหม่ให้แก่ผู้ใช้บริการในระยะเวลาอันสมควรเท่าที่ผู้ให้บริการจะสามารถดำเนินการได้หลังจากที่ได้รับแจ้งดังกล่าวซึ่งได้รับการตรวจสอบแล้วว่าถูกต้อง

5. การจัดสรรเลขหมายวิทยุคมนาคม

ผู้ให้บริการมีสิทธิใช้เลขหมายโทรคมนาคมที่ผู้ให้บริการมอบหมายหรือกำหนดให้ตามสัญญา และตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. ค่าบริการ

- 6.1 ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าบริการตามเงื่อนไขของผู้ให้บริการซึ่งไม่เกินอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด
- 6.2 ผู้บริการต้องชำระค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ที่เกิดจากการใช้บริการให้แก่ผู้ให้บริการเต็มจำนวนตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ที่ผู้ให้บริการจัดส่งให้กับผู้ใช้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน ก่อนวันครบกำหนดชำระ โดยใบแจ้งหนี้จะระบุรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ และการคำนวณค่าธรรมเนียม และค่าบริการที่ชัดเจนและเพียงพอ รวมถึงวิธีการในการชำระค่าบริการ เว้นแต่รายละเอียดการใช้บริการที่ผู้บริการได้ตกลงหยกเว้นไม่ต้องแสดงรายละเอียด ใบแจ้งหนี้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรับรองว่าจะไม่เรียกเก็บค่าบริการอื่นใดนอกเหนือจากอัตราค่าบริการที่กำหนดไว้ในคำขอใช้บริการ หรือตามที่ระบุในเอกสารรายการส่งเสริมการขาย
- 6.3 ผู้ให้บริการมีสิทธิกำหนดวงเงินค่าบริการ โดยความยินยอมของผู้บริการ และผู้ให้บริการจะแจ้งวงเงินค่าบริการให้ผู้บริการทราบ

7. การตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการ

- 7.1 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนดไว้หรือเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง ผู้บริการมีสิทธิขอตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการได้ โดยผู้ให้บริการต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งข้อมูลการตรวจสอบให้ผู้บริการทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายใน 60 วัน ให้ถือว่าผู้บริการนั้นสันนิษฐานในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น
- 7.2 หากตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้บริการจะคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการให้แก่ผู้บริการภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ และผู้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้บริการในกรณีที่ผู้บริการผิดนัด เว้นแต่ผู้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้บริการอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

8. การขอระงับการใช้บริการชั่วคราวโดยผู้ใช้บริการ

ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้บริการสามารถขอระงับการใช้บริการชั่วคราวได้โดยแจ้งเป็นหนังสือ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามที่ผู้บริการกำหนดเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ว่า ผู้ที่ร้องขอเป็นผู้บริการที่แท้จริง โดยแจ้งให้ผู้บริการทราบไม่น้อยกว่า 3 วันก่อนวันที่ประสงค์จะให้มีการระงับการใช้บริการชั่วคราวดังกล่าว

ทั้งนี้ ผู้บริการจะขอระงับการใช้บริการชั่วคราวได้ไม่เกิน 30 วัน ในแต่ละครั้ง และไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี โดยผู้บริการจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากการขอระงับการใช้บริการชั่วคราวจากผู้บริการ และเมื่อครบกำหนดระยะเวลาที่ผู้บริการขอระงับการใช้บริการชั่วคราวแล้ว ผู้บริการจะเปิดบริการให้ผู้บริการโดยทันที แต่หากครบกำหนดการขอระงับการใช้บริการชั่วคราวแล้ว ผู้บริการไม่ได้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 15 วัน ผู้บริการมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่า 30 วัน

9. การระงับการให้บริการชั่วคราวโดยผู้ให้บริการ

9.1 ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการชั่วคราวได้ทันทีโดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้ากรณีต่อไปนี้

9.1.1 เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

9.1.2 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

9.1.3 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ

9.1.4 ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการโทรคมนาคมที่ให้ผู้ให้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือ ผ่าฝืนต่อสัญญา

9.1.5 ผู้ใช้บริการซึ่งใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการภายหลังได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา

ในกรณีนี้ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเมื่อเห็นว่าผู้ใช้บริการได้ใช้บริการไปแล้วจำนวน 80% ของวงเงินค่าบริการ (Credit Limit) ตามที่ผู้ใช้บริการได้ตกลงไว้ในสัญญากับผู้ให้บริการ

9.1.6 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาสองคราวติดต่อกัน

9.1.7 ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บริการได้นำบริการโทรคมนาคมไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

9.1.8 ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ

9.2 ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการชั่วคราวโดยการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวไม่น้อยกว่า 30 วัน

ในกรณีที่ผู้ให้บริการระงับการให้บริการตามข้อ 9.1.5 และ 9.1.6 หากผู้ใช้บริการประสงค์จะขอยกเลิกการระงับการให้บริการชั่วคราวดังกล่าว ผู้ใช้บริการจะต้องชำระหนี้ที่ค้างชำระทั้งหมดให้แก่ผู้ให้บริการจนครบถ้วนก่อน

10. สิทธิในการเลิกสัญญาของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการมีสิทธิบอกเลิกสัญญาเมื่อใดก็ได้ โดยแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบด้วยตนเองหรือทำเป็นหนังสือแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ และผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมครบถ้วนจนถึงวันที่ทำการบอกเลิกสัญญา ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันทีในกรณีดังต่อไปนี้

10.1 ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ

10.2 ผู้ให้บริการละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของข้อตกลง

10.3 ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

10.4 ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงหรือเงื่อนไขการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

11. สิทธิในการเลิกสัญญาของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการมีสิทธิเลิกสัญญา ในกรณีดังต่อไปนี้

11.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือ สิ้นสภาพนิติบุคคล

11.2 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าวันครบกำหนดชำระตามที่ระบุไว้ในแจ้งหนี้สองคราวติดต่อกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งหนี้และได้ทำการแจ้งเตือนเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุสาเหตุในการใช้สิทธิ ดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน

11.3 ผู้ให้บริการมีเหตุอันเชื่อได้ว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา

11.4 ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

11.5 เป็นการยกเลิกโดยบัญญัติแห่งกฎหมาย

12. ผลของการเลิกสัญญา

เมื่อสัญญานี้สิ้นสุดลง ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ หลังจากที่ได้หักชำระหนี้ค่าบริการ และ/หรือ ค่าธรรมเนียมที่ผู้ให้บริการค้างชำระแล้ว ผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนต่างนั้นให้แก่ผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ให้บริการได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกับผู้ใช้บริการหรือเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้บริการอย่างถูกต้องแล้ว โดยผู้ให้บริการจะคืนภายใน 30 วัน นับแต่วันเลิกสัญญา ทั้งนี้ผู้ใช้บริการต้องยืนยันค่าของแจ้งความประสงค์พร้อมมอบหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ให้บริการ โดยคืนเงินตามวิธีการที่คู่สัญญาจะได้ตกลงกัน กรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถคืนเงินค้างชำระให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการต้องชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ ผู้ให้บริการคิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ใช้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่ผู้ให้บริการ แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

13. กรณีที่อุปกรณ์ระบุตัวผู้ใช้บริการ สูญหาย หรือถูกโจรกรรม

ในกรณีที่อุปกรณ์ระบุตัวผู้ใช้บริการสูญหายหรือถูกโจรกรรม ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งเหตุดังกล่าวให้ผู้ให้บริการทราบเป็นหนังสือ หรือทางโทรศัพท์ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามที่ผู้ให้บริการกำหนด และผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้งเพื่อระงับการให้บริการโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องชำระค่าบริการ และค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นภายหลังผลการแจ้งดังกล่าว เว้นแต่ผู้ให้บริการจะสามารถพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำของผู้ใช้บริการเอง

14. การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการจะทำการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามที่กฎหมายกำหนด และผู้ให้บริการในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และประกาศ กสทช. กำหนด โดยผู้ให้บริการตกลงยินยอมให้ผู้ให้บริการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามที่ระบุไว้ในสัญญา ดังนี้

- 14.1 ผู้ให้บริการจะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อการให้บริการ ส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการ เช่น การสมัครใช้บริการ การออกไปแจ้งค่าใช้บริการ การติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ เป็นต้น
- 14.2 ผู้ให้บริการอาจประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อจัดเก็บข้อมูลผู้ให้บริการ หรือศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับเป็นข้อมูลการจัดทำแผนการตลาด
- 14.3 ผู้ให้บริการอาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้หลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด
- 14.4 ผู้ใช้บริการมีสิทธิระงับการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และมีสิทธิเพิกถอนความยินยอมให้ประมวลผลไม่ว่าเวลาใดก็ตาม

15. การให้บริการเสริม

ผู้ให้บริการจะต้องร่วมรับผิดชอบกับผู้ร่วมให้บริการเสริมต่อผู้ให้บริการในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเสริมด้วย

16. ข้อห้ามการให้เช่า เช่าช่วง หรือการโอนสิทธิและหน้าที่

ห้ามมิให้ผู้ให้บริการนำเลขหมายวิทยุคมนาคมไปให้เช่า เช่าช่วง หรือทำการโอนสิทธิและหน้าที่ของตนตามข้อตกลงนี้ รวมถึงสิทธิในการใช้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ให้แก่บุคคลอื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ให้บริการก่อน

17. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

การเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาให้บริการโทรคมนาคม ตลอดจนข้อกำหนด ระเบียบ คำสั่ง และประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการ ค่าธรรมเนียมต่างๆ จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน โดยผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน ผ่านทางเว็บไซต์ ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ หรือผ่านเลขหมายของผู้ให้บริการก่อนที่การเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ โดยผู้ให้บริการสามารถใช้สิทธิในการโต้แย้ง ปฏิเสธ หรือยกเลิกสัญญาในกรณีไม่เห็นด้วยกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ภายใน 30 วันนับจากวันได้รับแจ้ง

การเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของระบบเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ใดๆ อันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำลงหรือกระทบต่อสิทธิหน้าที่หรือประโยชน์ อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการตามสัญญา ให้ถือว่ามีผลเป็นการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขในการให้บริการและต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน

ทั้งนี้ มิให้นำบทบัญญัติในวรรคหนึ่ง ใช้บังคับการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ หรืออัตราค่าบริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงอัตราโดยกฎหมายกำหนด ซึ่งมีผลบังคับใช้ภายในกำหนดเวลาน้อยกว่า 30 วัน

18. กฎหมายที่ใช้บังคับ

สัญญาให้บริการโทรคมนาคมนี้ ให้ใช้บังคับและตีความตามกฎหมายไทย และให้ศาลในประเทศไทยเป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาข้อพิพาทต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสัญญานี้หรือเกี่ยวข้องกับสัญญานี้

19. เบ็ดเตล็ด

19.1 ผู้ใช้บริการรับรองและรับประกันว่าข้อมูลและเอกสารประกอบอื่นๆ ที่ให้ไว้ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัญญาเป็นข้อมูลและเอกสารที่ถูกต้องแท้จริงและสมบูรณ์ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบโดยทันที โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด ที่เป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในข้อมูลดังกล่าว

19.2 สัญญานี้ตลอดจนบรรดาเอกสารแนบท้ายสัญญานี้ และเอกสารอื่นใดที่สัญญานี้ได้อ้างอิงก็ถือเป็นข้อตกลงฉบับที่สมบูรณ์และใช้บังคับกันในระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ และให้ใช้แทนบรรดาข้อตกลงใดๆ และบรรดาคำรับรองหรือการติดต่อสื่อสารรูปแบบอื่นๆ ในระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ที่มีอยู่ก่อนหน้าการทำสัญญานี้ทั้งหมด ไม่ว่าจะทำด้วยวาจาหรือทำเป็นลายลักษณ์อักษรก็ตาม

19.3 ในกรณีที่ข้อกำหนดใดๆ ในสัญญานี้ เป็นข้อกำหนดที่ต้องห้ามด้วยกฎหมายหรือไม่สามารถบังคับใช้ได้ก็ดี ให้สัญญานี้สิ้นสุดผลใช้บังคับเฉพาะเพียงข้อกำหนดดังกล่าวที่ต้องห้ามหรือไม่สามารถบังคับได้เท่านั้น ให้บรรดาข้อกำหนดและเงื่อนไขอื่นๆ มีผลบังคับใช้อย่างสมบูรณ์

19.4 สิทธิที่จะร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ ได้ที่

- โทรศัพท์ 0-2104-1999 (โดยไม่คิดค่าบริการ)
- เว็บไซต์ : infocomplaint.ntplc.co.th
- อีเมลล์ : infocomplaint@ntplc.co.th
- จดหมาย ที่อยู่ : บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ส่วนรับเรื่องร้องเรียน 99 ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
- ร้องเรียนด้วยตนเอง : สำนักงานบริการลูกค้าทุกแห่ง หรือ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ส่วนรับเรื่องร้องเรียน

ลงชื่อ ผู้ขอใช้บริการ
(.....) ตัวบรรจง
วันที่/...../.....

ประทับตรา บริษัท
