

สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ประเภทรายเดือน (Post-Paid)

ของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

1. คำนิยาม

- 1.1 “สัญญา” หมายถึง ข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ผู้ให้บริการ โดยจะมีผลผูกพันและใช้บังคับกับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการตามสิทธิและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมฉบับนี้ ซึ่งคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เห็นชอบแล้ว ทั้งนี้เมื่อผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 1.2 “คำขอ” หมายถึง แบบคำขอใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และแบบคำขอทุกประเภท และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการกำหนดขึ้น
- 1.3 “ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
- 1.4 “ผู้ให้บริการ” หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ตกลงใช้เลขหมายวิทยุคมนาคมและบริการ “ประเภทรายเดือน” ในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการภายหลัง ตามข้อตกลงนี้ ซึ่งได้ลงชื่อในคำขอใช้บริการที่ผู้ให้บริการได้อนุญาตให้ผู้ให้บริการได้แล้ว
- 1.5 “เครื่องวิทยุคมนาคม” หมายถึง เครื่องและอุปกรณ์วิทยุคมนาคม อุปกรณ์ระบุตัวผู้ให้บริการ (SIM CARD) และอุปกรณ์อื่นตามรายละเอียดในแบบคำขอหรือตามที่ผู้ให้บริการเห็นชอบให้นำมาใช้บริการ
- 1.6 “เลขหมายวิทยุคมนาคม” หมายถึง เลขหมายวิทยุคมนาคมตามอุปกรณ์ระบุตัวผู้ให้บริการ ที่ได้เปิดหรือกำหนดให้ผู้ให้บริการใช้สำหรับให้บริการ
- 1.7 “เครือข่าย” หมายถึง เครือข่ายหรือโครงข่ายโทรคมนาคม เครื่องและอุปกรณ์โทรคมนาคม ทั้งของรัฐและเอกชนซึ่งใช้เพื่อให้บริการแก่ผู้ให้บริการ
- 1.8 “รหัสประจำตัว” (PIN หรือ Personal Identification Number) หมายถึง รหัสเฉพาะตัว รหัสผ่าน หรือหมายเลขเฉพาะประจำตัว หรือเครื่องหมาย ชื่อ หรือเลขหมายอื่นใด ที่ผู้ให้บริการได้กำหนดให้เฉพาะผู้ให้บริการเพื่อให้บริการ
- 1.9 “บริการโทรคมนาคม” หมายถึง บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือน (Postpaid) และระบบเติมเงิน (Prepaid) รวมทั้งบริการเสียง บริการส่งข้อความ (Messaging Service) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง บนโครงข่ายของผู้ให้บริการ และบริการอื่นๆ ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมาย ว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม ที่จัดให้ผู้ให้บริการใช้ตามข้อตกลงนี้
- 1.10 “บริการเสริม” หมายถึง บริการใดๆ ของผู้ให้บริการที่ให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากบริการโทรออกและรับสายเข้า
- 1.11 “ผู้ร่วมให้บริการเสริม” หมายถึง ผู้ที่มีข้อตกลงกับผู้ให้บริการในการให้บริการเสริมแก่ผู้ให้บริการ
- 1.12 “ค่าบริการ” หมายถึง ค่าเช่าเลขหมายวิทยุคมนาคม ค่าใช้บริการ ค่าบริการพิเศษ ค่าบริการเสริม ค่าใช้บริการส่งข้อความ ค่าใช้บริการข้อมูล ค่าบริการขอเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขาย ค่าบริการในการขอรายละเอียดค่าบริการ ค่าบริการในการขอใบสำเนาใบแจ้งหนี้ ค่าใช้บริการอื่น และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่ผู้ให้บริการต้องชำระเกี่ยวกับการให้บริการ โดยให้เป็นไปตามอัตราที่ระบุไว้ในคำขอใช้บริการ คู่มือการให้บริการ หรือตามที่ได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ
- 1.13 “วงเงินค่าบริการ” หมายถึง จำนวนเงินค่าบริการสูงสุดที่ผู้ให้บริการได้กำหนดสิทธิให้ผู้ให้บริการในแต่ละรอบการให้บริการ เพื่อป้องกันความเสียหายอันจะ เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ
- 1.14 “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายถึง ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เลขบัตรประจำตัวประชาชน เลขหมายวิทยุคมนาคม ข้อมูลของผู้ให้บริการ ข้อมูลการใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ของ ผู้ให้บริการหรือข้อเท็จจริงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการ โดยต้องเป็นข้อมูลที่สามารถระบุตัวผู้ให้บริการได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และประกาศ กสทช. กำหนด

2. การบังคับใช้สัญญา

ให้สัญญานี้มีผลใช้บังคับระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ เมื่อผู้ให้บริการได้อนุญาตให้ผู้ให้บริการ ใช้บริการได้แล้วให้สัญญานี้มีผลใช้บังคับโดยไม่มีกำหนดเวลา เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่นในคำขอใช้บริการหรือจนกว่าผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการบอกเลิกสัญญาตามข้อกำหนดของสัญญานี้ ทั้งนี้ คู่สัญญาดังกล่าวผูกพันและปฏิบัติตามสัญญานี้ทุกประการ 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 และผู้ให้บริการจะต้องไม่ให้บริการไปในทางที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือใช้ไปในทางที่ทำให้เกิดความเสียหาย หรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของบุคคลใดๆ หรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือยอมให้บุคคลอื่นใดกระทำการดังกล่าว
- 4.2 ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมผูกพันและปฏิบัติตามบรรดาคู่มือการให้บริการ ประกาศ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทั้งที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันและที่จะมีขึ้นหรือมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงต่อไปในอนาคตซึ่งได้จัดทำขึ้นโดยผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะขอความเห็นชอบจากหน่วยงานกำกับดูแลตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถโต้แย้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร หากพ้นกำหนดระยะเวลาแล้ว ให้ถือว่าผู้ให้บริการยินยอม
- 4.3 ให้ถือว่าบรรดาข่าวสาร คำบอกกล่าว คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ คำบอกกล่าวทวงถามต่างๆ ที่ได้ส่งถึงผู้ให้บริการ โดยผ่านทางเครื่องวิทยุคมนาคมหรือทางบริการ มีผลผูกพันผู้ให้บริการ เฉพาะในกรณีที่ผู้ให้บริการได้แสดงความประสงค์ตกลงยินยอมโดยชัดแจ้ง ผ่านทาง SMS, Call Center หรือสำนักงานบริการลูกค้าของ ผู้ให้บริการ
- 4.4 ห้ามมิให้ผู้ให้บริการให้บริการไปในทางที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศชาติ ผู้ให้บริการหรือบุคคลอื่นใดหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดอันจะส่งผลให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่การปฏิบัติการของเครือข่ายหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือแก่บริการหรือบริการโทรคมนาคมอื่นใดที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการหรือบุคคล

อื่นใด และห้ามมิให้ผู้ให้บริการนำเลขหมายวิทยุคมนาคม เครื่องวิทยุคมนาคม อุปกรณ์หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของเครื่องวิทยุคมนาคมอุปกรณ์ หรือบริการไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่มีขอบด้วยกฎหมายหรือ ขัดต่อเจตนารมณ์ในการให้บริการตามสัญญา และห้ามมิให้นำบริการหรือเนื้อหาของการบริการไปจำหน่ายต่อ หรือจำหน่าย หรือให้บริการในเชิงพาณิชย์

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 ในลักษณะที่ไม่เป็นปกติตั้งส่วนบุคคลทั่วไปไปใช้งาน หรือมีพฤติกรรมการใช้งานที่อาจมีผลกระทบต่อการให้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น หรือมีผลกระทบต่อเครือข่าย และการให้บริการโดยรวม ผู้ให้บริการมีสิทธิในการบริหารจัดการเครือข่ายตามความเหมาะสม เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพของบริการ และเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการโดยรวมสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการสามารถเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่น หรือจำกัดปริมาณการใช้งานของผู้ใช้บริการและความเร็วของอินเทอร์เน็ตตามความเหมาะสม โดยได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ

4.7 ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ขึ้นอยู่กับพื้นที่ให้บริการ ช่วงระยะเวลาของการใช้งาน ความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ รวมถึงคุณภาพในการ รับ - ส่งสัญญาณของอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ

4.8 ในกรณีที่ผู้ให้บริการกำหนดรหัสประจำตัวแก่ผู้ใช้บริการสำหรับใช้บริการ ผู้บริการตกลงที่จะไม่เปิดเผยรหัสประจำตัวดังกล่าวแก่บุคคลใดๆ

4.9 ในกรณีที่ผู้ให้บริการทราบหรือมีเหตุที่ทำให้เชื่อได้ว่ามีบุคคลล่วงรู้และ/หรือได้ใช้รหัสประจำตัวของตน ให้ผู้ใช้บริการแจ้งเหตุดังกล่าวให้ผู้ให้บริการทราบโดยเร็วที่สุดไม่ว่าจะเป็นหนังสือ หรือทางโทรศัพท์ หรือเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นใด และผู้ให้บริการจะพิจารณาดำเนินการเพื่อให้มีการระงับการให้บริการหรือดำเนินการกำหนดรหัสประจำตัวใหม่ให้แก่ผู้ใช้บริการในระยะเวลาอันสมควรเท่าที่ผู้ให้บริการจะสามารถดำเนินการได้หลังจากที่ได้รับแจ้งดังกล่าวซึ่งได้รับการตรวจสอบแล้วว่าถูกต้อง

5. การจัดสรรเลขหมายวิทยุคมนาคม

ผู้ใช้บริการมีสิทธิใช้เลขหมายโทรคมนาคมที่ผู้ให้บริการมอบหมายหรือกำหนดให้ตามสัญญา และตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. ค่าบริการ

6.1 ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าบริการตามเงื่อนไขของผู้ให้บริการซึ่งไม่เกินอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด

6.2 ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ที่เกิดจากการใช้บริการให้แก่ผู้ให้บริการเต็มจำนวนตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ที่ผู้ให้บริการจัดส่งให้กับผู้ใช้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน ก่อนวันครบกำหนดชำระ โดยใบแจ้งหนี้จะระบุรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ และการคำนวณค่าธรรมเนียม และค่าบริการที่ชัดเจนและเพียงพอ รวมถึงวิธีการในการชำระค่าบริการ เว้นแต่รายละเอียดการให้บริการที่ผู้บริการได้ตกลงให้ยกเว้นไม่ต้องแสดงรายละเอียดในใบแจ้งหนี้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรับรองว่าจะไม่เรียกเก็บค่าบริการอื่นใดนอกเหนือจากอัตราค่าบริการที่กำหนดไว้ในคำขอใช้บริการ หรือตามที่ระบุในเอกสารรายการส่งเสริมการขาย

6.3 ผู้ให้บริการมีสิทธิกำหนดวงเงินค่าใช้บริการ โดยความยินยอมของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการจะแจ้งวงเงินค่าใช้บริการให้ผู้บริการทราบ

7. การตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการ

7.1 ในกรณีที่ผู้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนดไว้หรือเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง ผู้บริการมีสิทธิขอตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการได้ โดยผู้ให้บริการต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งข้อมูลการตรวจสอบให้ผู้บริการทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ผู้บริการมีคำขอ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายใน 60 วัน ให้ถือว่าผู้บริการนั้นสันนิษฐานในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้บริการได้โต้แย้งนั้น

7.2 หากตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการให้แก่ผู้บริการภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ และผู้ให้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้บริการในกรณีที่ผู้บริการผิดนัด เว้นแต่ผู้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินเป็นเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้บริการอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

8. การขอระงับการให้บริการชั่วคราวโดยผู้บริการ

ในกรณีที่มิเหตุจำเป็น ผู้บริการสามารถร้องขอระงับการให้บริการชั่วคราวได้โดยแจ้งเป็นหนังสือ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามที่ผู้บริการกำหนดเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ว่า ผู้ที่ร้องขอนั้นเป็นผู้บริการที่แท้จริง โดยแจ้งให้ผู้บริการทราบไม่น้อยกว่า 3 วันก่อนวันที่ประสงค์ให้มีการระงับการให้บริการชั่วคราวดังกล่าว

ทั้งนี้ ผู้บริการจะขอระงับการให้บริการชั่วคราวได้ไม่เกิน 30 วัน ในแต่ละครั้ง และไม่เกิน 3 ครั้งต่อปี โดยผู้บริการจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากการขอระงับการให้บริการชั่วคราวจากผู้บริการ และเมื่อครบกำหนดระยะเวลาที่ผู้บริการขอระงับการให้บริการชั่วคราวแล้ว ผู้บริการจะเปิดบริการให้ผู้บริการโดยทันที แต่หากครบกำหนดการขอระงับการให้บริการชั่วคราวแล้ว ผู้บริการไม่ได้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 15 วัน ผู้บริการมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่า 30 วัน

9. การระงับการให้บริการชั่วคราวโดยผู้บริการ

9.1 ผู้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการชั่วคราวได้ทันทีโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้ากรณีต่อไปนี้

9.1.1 เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้บริการ

9.1.2 ผู้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

9.1.3 ผู้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ

9.1.4 ผู้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการโทรคมนาคมที่ให้แก่ผู้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือ ผิดต่อสัญญา

9.1.5 ผู้บริการซึ่งใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการภายหลังได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา

ในกรณีนี้ผู้บริการจะต้องแจ้งเตือนให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าเมื่อเห็นว่าผู้บริการได้ใช้บริการไปแล้วจำนวน 80% ของวงเงินค่าใช้บริการ (Credit Limit) ตามที่ผู้บริการได้ตกลงไว้ในสัญญากับผู้บริการ

9.1.6 ผู้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาสองคราวติดต่อกัน

9.1.7 ผู้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้บริการได้นำบริการโทรคมนาคมไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

9.1.8 ผู้ให้บริการมีเหตุจำเป็นที่ต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ

9.2 ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการชั่วคราวโดยการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวไม่น้อยกว่า 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 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าวันครบกำหนดชำระตามที่ระบุในใบแจ้งหนี้สองคราวติดต่อกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งหนี้และได้ทำการแจ้งเตือนเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุสาเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน

11.3 ผู้ให้บริการมีเหตุอันเชื่อได้ว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา

11.4 ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

11.5 เป็นการยกเลิกโดยบัญญัติแห่งกฎหมาย

12. ผลของการเลิกสัญญา

เมื่อสัญญานี้สิ้นสุดลง ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ หลังจากที่ได้หักชำระหนี้ค่าบริการ และ/หรือ ค่าธรรมเนียมที่ผู้บริการค้างชำระแล้ว ผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนต่างนั้นให้แก่ผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ให้บริการได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกับผู้ใช้บริการหรือเป็นผู้รับมอบ อำนาจจากผู้บริการอย่างถูกต้องแล้ว โดยผู้ให้บริการจะคืนภายใน 30 วัน นับแต่วันเลิกสัญญา ทั้งนี้ผู้ใช้บริการต้องยืนยันคำขอแจ้งความประสงค์พร้อมมอบหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ให้บริการ โดยคืนเงินตามวิธีการที่คู่สัญญาจะตกลงกัน กรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถคืนเงินค้างชำระให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการต้องชำระค่าเสียหายในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการคิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ใช้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่ผู้บริการ แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

13. กรณีที่อุปกรณ์ระบุตัวผู้ใช้บริการ สูญหาย หรือถูกโจรกรรม

ในกรณีที่อุปกรณ์ระบุตัวผู้ใช้บริการสูญหายหรือถูกโจรกรรม ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งเหตุดังกล่าวให้ผู้ให้บริการทราบเป็นหนังสือ หรือทางโทรศัพท์ หรือโดยวิธีการอื่นใดตามที่ผู้ให้บริการกำหนด และผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้งเพื่อระงับการให้บริการโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องชำระค่าบริการ และค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นภายหลังผลการแจ้งดังกล่าว เว้นแต่ผู้ให้บริการจะสามารถพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้สินที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำของผู้ใช้บริการเอง

14. การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

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

14.1 ผู้ให้บริการจะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อการให้บริการ ส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการ เช่น การสมัครใช้บริการ การออกใบแจ้งค่าใช้บริการ การติดต่อประสานงานกับผู้บริการ เป็นต้น

14.2 ผู้บริการอาจประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริการ เพื่อจัดเก็บข้อมูลผู้บริการ หรือศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริการสำหรับเป็นข้อมูลการจัดทำแผนการตลาด

14.3 ผู้บริการอาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้หลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

14.4 ผู้บริการมีสิทธิระงับการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และมีสิทธิเพิกถอนความยินยอมให้ประมวลผลไม่ว่าเวลาใดก็ตาม

15. การให้บริการเสริม

ผู้บริการจะต้องร่วมรับผิดชอบกับผู้ร่วมให้บริการเสริมต่อผู้บริการในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเสริมด้วย

16. ข้อห้ามการให้เช่า เช่าช่วง หรือการโอนสิทธิและหน้าที่

ห้ามมิให้ผู้บริการนำเลขหมายวิทยุคมนาคมไปให้เช่า เช่าช่วง หรือทำการโอนสิทธิและหน้าที่ของตนตามข้อตกลงนี้ รวมถึงสิทธิในการใช้บริการไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ให้แก่บุคคลอื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บริการก่อน

17. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

การเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาให้บริการโทรคมนาคม ตลอดจนข้อกำหนด ระเบียบ คำสั่ง และประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการ ค่าธรรมเนียมต่างๆ จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน โดยผู้บริการจะแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน ผ่านทางเว็บไซต์

ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ หรือผ่านเลขหมายของผู้ให้บริการก่อนที่การเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ โดยผู้ให้บริการสามารถใช้สิทธิในการโต้แย้ง ปฏิเสธ หรือ ยกเลิกสัญญาในกรณีไม่เห็นด้วยกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ภายใน 30 วันนับจากวันได้รับแจ้ง

การเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของระบบเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ใดๆ อันส่งผลกระทบทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำลงหรือกระทบต่อสิทธิหน้าที่หรือ ประโยชน์ อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการตามสัญญา ให้ถือว่าผลเป็นการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขในการให้บริการและต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน

ทั้งนี้ มิให้นำบทบัญญัติในวรรคหนึ่ง ใช้บังคับการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ หรืออัตราค่าบริการโทรศัพท์ข้ามแดนระหว่างประเทศ หรือ การเปลี่ยนแปลงอัตราโดยกฎหมายกำหนด ซึ่งมีผลบังคับใช้ภายในกำหนดเวลาน้อยกว่า 30 วัน

18. กฎหมายที่ใช้บังคับ

สัญญาให้บริการโทรคมนาคมนี้ ให้ใช้บังคับและตีความตามกฎหมายไทย และให้ศาลในประเทศไทยเป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาข้อพิพาทต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสัญญา นี้หรือเกี่ยวข้องกับสัญญานี้

19. เบ็ดเตล็ด

19.1 ผู้ใช้บริการรับรองและรับประกันว่าข้อมูลและเอกสารประกอบอื่นๆ ที่ให้ไว้ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับสัญญาเป็นข้อมูลและเอกสารที่ถูกต้องแท้จริงและสมบูรณ์ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบโดยทันที โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด ที่เป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการในกรณีที่มีการ เปลี่ยนแปลงใดๆ ในข้อมูลดังกล่าว

19.2 สัญญานี้ตลอดจนบรรดาเอกสารแนบท้ายสัญญานี้ และเอกสารอื่นใดที่สัญญานี้ได้อ้างอิงก็ทำให้ถือเป็นข้อตกลงฉบับที่สมบูรณ์และใช้บังคับกันในระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ และให้ใช้แทนบรรดาข้อตกลงใดๆ และบรรดาคำรับรองหรือการติดต่อสื่อสารรูปแบบอื่นๆ ในระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ที่มีอยู่ก่อนหน้าการทำให้ สัญญานี้ทั้งหมด ไม่ว่าจะทำด้วยวาจาหรือทำเป็นลายลักษณ์อักษรก็ตาม

19.3 ในกรณีที่ข้อกำหนดใดๆ ในสัญญานี้ เป็นข้อกำหนดที่ต้องห้ามด้วยกฎหมายหรือไม่สามารถบังคับใช้ได้ก็ดี ให้สัญญานี้สิ้นสุดผลใช้บังคับเฉพาะเพียงข้อกำหนด ดังกล่าวที่ต้องห้ามหรือไม่สามารถบังคับใช้ได้เท่านั้น ให้บรรดาข้อกำหนดและเงื่อนไขอื่น ๆ มีผลบังคับใช้อย่างสมบูรณ์

19.4 สิทธิที่จะร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ ได้แก่

- โทรศัพท์ 0-2104-1999 (โดยไม่คิดค่าบริการ)
 - เว็บไซต์ : www.ntplc.co.th
 - อีเมล : complaint@nc.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
- สัญญาให้บริการโทรคมนาคมฉบับนี้ได้รับการพิจารณาเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว

ข้อตกลงให้เก็บ รวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูล พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- เพื่อสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่จะไม่พลาดโอกาสในการรับข้อเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ โปรโมชั่น และแคมเปญพิเศษ รวมไปถึงข่าวสารคำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ นอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาให้บริการ ผู้ใช้บริการยินยอมให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ทำการเก็บรวบรวม ใช้ ประมวลผลหรือ ส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารและทำการตลาด รวมถึง การส่งข่าวสารเพื่อส่งเสริมการตลาด และการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านช่องทาง SMS และอีเมล จาก บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือพันธมิตรทางธุรกิจ รวมทั้ง ยินยอมให้ บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ส่ง โอน และ/หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้รับข้อมูล ได้แก่ กลุ่มธุรกิจของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) พันธมิตรทาง ธุรกิจ ที่ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นคู่สัญญาหรือมีนิติสัมพันธ์ด้วย โดยยินยอมให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ส่ง โอน และ/ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลดังกล่าวได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อวัตถุประสงค์ในความร่วมมือทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริการหรือ โปรโมชั่น รวมทั้งการดำเนินการทางการตลาดต่างๆ ทั้งนี้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ตกลงที่จะจัดเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้ตามระยะเวลาเท่าที่ จำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์เหล่านั้นเท่านั้น โดยผู้รับข้อมูลจะมีหน้าที่ตามกฎหมายในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเช่นเดียวกัน หากภายหลัง มีการเปลี่ยนแปลง วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จะดำเนินการแจ้งและขอความยินยอมจากผู้บริการใหม่อีกครั้ง
- เว้นแต่กฎหมายจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ผู้ใช้บริการมีสิทธิเพิกถอนความยินยอมดังกล่าวนี้เมื่อใดก็ได้ การขอเพิกถอนความยินยอมดังกล่าวจะไม่กระทบ ต่อการให้บริการตามสัญญาให้บริการที่ผู้บริการได้ลงนามไว้กับบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการรับทราบและยอมรับดีว่าการขอถอน ความยินยอมดังกล่าว อาจกระทบต่อสิทธิประโยชน์ที่ผู้บริการจะได้รับนอกเหนือจากการให้บริการตามสัญญา
- สิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับการเพิกถอนความยินยอม การขอเข้าถึงและรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคล การคัดค้านการเก็บข้อมูล ใช้ หรือเปิดเผย สิทธิในการเคลื่อนย้ายข้อมูล สิทธิในการลบข้อมูล สิทธิในการระงับการใช้ข้อมูล ให้เป็นไปตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่ว นบุคคลของเราและตามที่ กฎหมายกำหนด
- การดำเนินการตามสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลข้างต้น กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อีเมล : dataprivacy@ntplc.co.th