



**ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ**
เรื่อง แบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่)

ด้วยพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตรา ๕๑ ประกอบกับ ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๔ กำหนดให้สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ให้บริการจะมีผลผูกพันและใช้บังคับได้ ต้องเป็นสัญญาที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือสัญญาที่เป็นไปตามที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติกำหนดแบบของสัญญาไว้เป็นการเฉพาะ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ขอประกาศให้ทราบว่า คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ซึ่งปฏิบัติการแทน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ตามมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้มี มติที่ประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบแนวทางการกำหนดแบบของสัญญา มาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ประเภทเรียกเก็บค่าบริการภายหลัง (Post-Paid) และประเภทเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Pre-Paid) รายละเอียดตามภาคผนวกแนบท้ายประกาศ ทั้งนี้ เพื่อเป็น ทางเลือกให้แก่ผู้รับใบอนุญาตในการจัดทำแบบของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ผู้รับใบอนุญาตที่จะใช้แบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ตามประเภทที่กำหนดทั้งฉบับ ให้แจ้งความประสงค์การขอใช้แบบของสัญญาดังกล่าว เป็นหนังสือต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ก่อนการ นำไปใช้กับผู้ให้บริการ

ข้อ ๒ ผู้รับใบอนุญาตที่จะใช้แบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ตามประเภทที่กำหนด แต่ยังไม่มีความประสงค์ที่จะเพิ่มเติมข้อสัญญาหรือเงื่อนไขบางส่วน ให้แจ้งความประสงค์การขอใช้แบบของสัญญาดังกล่าวเป็นหนังสือ พร้อมจัดส่งข้อสัญญาหรือเงื่อนไขที่จะกำหนด เพิ่มเติมต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อพิจารณา ให้ความเห็นชอบตามขั้นตอนของกฎหมาย ก่อนการนำไปใช้กับผู้ให้บริการเป็นรายกรณีไป

ข้อ ๓ ผู้รับใบอนุญาตที่ไม่ประสงค์จะใช้แบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ตามภาคผนวกแนบท้ายประกาศนี้ สามารถยื่นข้อสัญญาหรือเงื่อนไขต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบตามขั้นตอนของกฎหมาย ก่อนการนำไปใช้กับผู้ให้บริการ

ข้อ ๔ แบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคม (บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งเคยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อยู่ก่อนประกาศฉบับนี้ ผู้รับใบอนุญาตยังคงมีสิทธินำสัญญาหรือเงื่อนไขนั้นไปใช้กับผู้ให้บริการต่อไปได้

ข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องเผยแพร่แบบสัญญาและการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของตนเป็นการทั่วไป และต้องแสดงไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ ที่ทำการของผู้รับใบอนุญาต เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบได้

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙



(นายฐากร ตัณฑสิทธิ์)
เลขาธิการ กสทช.

ภาคผนวก ก

แบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
ประเภทเรียกเก็บค่าบริการภายหลัง
(Post-Paid)

แบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเรียกเก็บค่าบริการภายหลัง (Post-Paid)

๑. ลักษณะและประเภทของบริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการและผู้ใช้บริการตกลงรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

๑. บริการ..... (อธิบายพอสังเขป)
๒. บริการ..... (อธิบายพอสังเขป)
๓. บริการ..... (อธิบายพอสังเขป)
๔. บริการ..... (อธิบายพอสังเขป)
๕. บริการ..... (อธิบายพอสังเขป)

๒. มาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงจะให้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาไว้ หรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวต้องไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด

๓. ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการใช้บริการ

ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดอันเกิดจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยมีรายการดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการขอรับรองว่าจะไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญานี้

๑.
๒.
๓.
๔.

ผู้ให้บริการจะแจ้งรายการการใช้บริการ และยอดค่าบริการในแต่ละรอบการใช้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วันก่อนวันครบกำหนดชำระค่าบริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะจัดส่งใบแจ้งค่าบริการของผู้ใช้บริการเพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด เช่น โดยทางไปรษณีย์ หรือโดยแจ้งผ่านบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ หรือวิธีการอื่นที่อาจมีขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกช่องทางการรับใบแจ้งค่าธรรมเนียมและค่าบริการผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด หรือโดยวิธีการอื่นใดตามที่ตกลงกัน

ผู้ให้บริการตกลงชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนดชำระตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งรายการการใช้บริการ

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการ ผู้ใช้บริการต้องชำระดอกเบี้ยให้แก่ผู้ให้บริการในอัตรา..... (ไม่เกินอัตราที่กฎหมายกำหนด) นับแต่วันที่ผู้ใช้บริการผิดนัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น

๔. สิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

๔.๑ ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการของผู้ให้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามปกติได้โดยเร็ว ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะไม่เรียกเก็บค่าบริการในช่วงเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องดังกล่าว เว้นแต่พิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดขึ้นจากความผิดของผู้ใช้บริการ

๔.๒ ในกรณีที่ผู้ให้บริการจะดำเนินการปรับปรุงโครงข่ายโทรคมนาคมในลักษณะที่อาจมีผลกระทบต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบ ก่อนดำเนินการอย่างน้อย ๓ วัน โดยการแจ้งดังกล่าวอาจดำเนินการผ่านทาง การส่งข้อความสั้น (SMS) หรือทาง e-mail ทั้งนี้ ในระหว่าง การดำเนินการดังกล่าว หากเกิดปัญหาหรือเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติเป็นเวลาเกินกว่า ๓๐ นาที ผู้ให้บริการจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการและสาธารณะรับทราบเพื่อหาทางเลือกอื่นในการสื่อสาร

๔.๓ ผู้ให้บริการจะไม่ถือเอาเหตุแห่งการได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ ผู้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาต่ำกว่าราคาตลาดของค่าเครื่องอุปกรณ์ในขณะที่ส่งมอบเพื่อประโยชน์ในการใช้บริการนั้น มากำหนดเป็นเงื่อนไขอันก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ให้บริการหรือเรียกเก็บ ค่าปรับหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้ใช้บริการยกเลิกสัญญาที่กำหนด

ผู้ให้บริการที่ได้รับมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ต้องใช้ความ ระมัดระวังในการใช้เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าว และต้องส่งคืนให้แก่ผู้ให้บริการเมื่อสัญญาสิ้นสุดลง หากผู้ให้บริการ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องอุปกรณ์นั้น ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกให้ผู้ใช้บริการรับผิดชอบค่าเสียหายตาม ความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวได้ ทั้งนี้ จะต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ ดังกล่าวในขณะนั้น

๔.๔ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการตกลงจะปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนบรรดาข้อกำหนด ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและที่จะได้มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงต่อไปในอนาคต และผู้ให้บริการจะต้องให้บริการเพื่อการสื่อสารระหว่างกันตามปกติเท่านั้น โดยผู้ให้บริการจะไม่ให้บริการไปในทางที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือใช้ไป ในทางที่ทำให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของบุคคลใด ๆ หรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่ชอบด้วย กฎหมาย หรือนำออกให้เช่าหรือให้บริการแก่ผู้อื่นเชิงพาณิชย์จนส่งผลให้เกิดการใช้บริการสูงผิดปกติและ ส่งผลให้การให้บริการของผู้ใช้บริการรายอื่นขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ หรือยอมให้บุคคลอื่นใด กระทำการดังกล่าว

๔.๕ ในกรณีที่ผู้ให้บริการได้กำหนดรหัสประจำตัวของผู้ใช้บริการหรือรหัสส่วนตัวใด ๆ เพื่อ ใช้บริการหรือบริการเสริมใดของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการตกลงที่จะเก็บรักษารหัสดังกล่าวไว้เป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกทราบ และผูกพันการกระทำอันเกิดจากการใช้รหัสประจำตัวหรือ รหัสส่วนตัวใด ๆ ของผู้ให้บริการ

๔.๖ ผู้ใช้บริการจะโอนสิทธิการใช้บริการตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่จะได้รับความ ยินยอมจากผู้ให้บริการ กรณีผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ใช้บริการโอนสิทธิการใช้บริการให้กับบุคคลอื่นแล้ว ถือว่า สิทธิการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามรายการส่งเสริมการขายเป็นอันสิ้นสุดลงทันที ซึ่งในกรณีที่ผู้รับโอนต้อง ดำเนินการสมัครหรือยื่นคำขอใช้บริการใหม่กับผู้ให้บริการต่อไป ทั้งนี้ ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ตามอัตราที่หน่วยงานกำกับดูแลเห็นชอบ

กรณีผู้ให้บริการมิได้ให้ความยินยอม ผู้ใช้บริการไม่สามารถยกเหตุการณ์โอนสิทธิมาปฏิเสธความรับผิดชอบชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่เกิดขึ้นได้

๕. การให้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้ข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นดังต่อไปนี้ พร้อมทั้งส่งมอบสำเนาเอกสารหรือหลักฐานซึ่งยืนยันข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวให้แก่ผู้ให้บริการเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถขอตรวจสอบต้นฉบับของเอกสารหรือหลักฐานดังกล่าวได้ด้วย

(๑) ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ นามสกุล สัญชาติ วันเดือนปีเกิด

(๒) ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่สำหรับติดต่อการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าบริการ และเอกสารอื่นๆ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อ

อนึ่ง ผู้ให้บริการรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อประโยชน์อื่นใดโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ใช้บริการ เว้นแต่ข้อมูลนั้นจะถูกนำไปส่งให้แก่หน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเพิกถอนความยินยอมที่จะให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ให้บริการเมื่อใดก็ได้

๖. การใช้บริการเสริม

๖.๑ ผู้ให้บริการจะจัดให้มีระบบการขอใช้บริการเสริมที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมต่อผู้ให้บริการซึ่งสามารถตรวจสอบหรือยืนยันโดยชัดแจ้งในการขอใช้บริการเสริมเช่นนั้นได้

๖.๒ ผู้ใช้บริการเสริมมีสิทธิทำรายการบริการเสริมแต่ละประเภทได้ไม่เกินจำนวนครั้งและจำนวนเงินที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ตามรายละเอียดของบริการแต่ละประเภทที่ได้แจ้งแก่ผู้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ และหากปรากฏว่าผู้ให้บริการใช้รหัสผ่านหรือรหัสประจำตัวผิดเกินกว่าที่กำหนด ผู้ให้บริการจะไม่สามารถทำรายการใด ๆ ได้อีกจนกว่าผู้ให้บริการจะติดต่อกับผู้ให้บริการเพื่อแก้ไขให้สามารถใช้บริการได้ดังเดิม

๖.๓ ผู้ใช้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการเป็นผู้เรียกเก็บเงินค่าบริการ และหรือค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งหมดจากผู้บริการแทนผู้ร่วมให้บริการเสริม

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องร่วมรับผิดชอบกับผู้ร่วมให้บริการเสริมต่อผู้บริการในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเสริมด้วย

๖.๔ กรณีผู้บริการประสงค์จะบอกเลิกบริการเสริม ผู้ให้บริการต้องดำเนินการดังกล่าวทันที และกรณีมีข้อโต้แย้ง หากผู้ให้บริการไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้บริการแสดงเจตนาสมัครใช้บริการเสริมโดยชัดแจ้ง ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการเสริมดังกล่าว

๖.๕ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการเสริมในต่างประเทศ หากผู้ให้บริการในต่างประเทศนั้นเปิดให้บริการนั้น ๆ โดยผู้บริการต้องเสียค่าบริการเพิ่มเติมตามอัตราของการบริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติตามที่ผู้ให้บริการประเทศนั้น ๆ ได้กำหนดไว้

๗. การใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติหรือบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ

๗.๑ เมื่อผู้ให้บริการได้สมัครหรือยื่นคำขอใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติกับผู้ให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการสามารถนำเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ หรือเลขหมายอื่นที่ผู้ให้บริการกำหนดไปใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติในประเทศที่ผู้ให้บริการมีข้อตกลงดังกล่าวกับผู้ให้บริการในต่างประเทศ และ/หรือในกรณีที่ผู้ให้บริการสมัครหรือยื่นคำขอใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศไว้กับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้โทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังเลขหมายโทรศัพท์ปลายทางที่ต่างประเทศได้ตามวิธีการและขั้นตอนที่ผู้ให้บริการประกาศและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

๗.๒ ผู้ใช้บริการตกลงชำระค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมอันเกิดขึ้นจากการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ และ/หรือบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศตามจำนวนที่เรียกเก็บให้แก่ผู้ให้บริการ

๗.๓ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการตกลงร่วมกันที่จะกำหนดวงเงินใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติหรือบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ ในกรณีนี้ผู้ให้บริการจะแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเมื่อผู้ใช้บริการใช้บริการใกล้เต็มวงเงิน ทั้งนี้ หากมีการใช้บริการเกินวงเงินที่กำหนดไว้ ผู้ให้บริการจะระงับการให้บริการทันทีโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า

๘. การกำหนดวงเงินการให้บริการ

วงเงินค่าใช้บริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจะได้ตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ การเพิ่มหรือลดวงเงินค่าใช้บริการจะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้ใช้บริการก่อน

ในกรณีค่าบริการของผู้ใช้บริการเต็มวงเงินค่าใช้บริการแล้ว เมื่อผู้บริการร้องขอขยายวงเงินค่าใช้บริการ ให้ถือว่าเป็นการร้องขอใช้บริการเกินวงเงินที่กำหนด และถือว่าการยินยอมดังกล่าวเป็นการเฉพาะคราวเท่านั้น

๙. การขอข้อมูลการให้บริการ

๙.๑ ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ และผู้ให้บริการตกลงจะจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการตามที่ผู้บริการร้องขอผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด ภายใน ๓๐ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ในกรณีที่ปรากฏข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการ ผู้ให้บริการตกลงจะพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าบริการดังกล่าว และต้องแจ้งข้อมูลให้ผู้บริการทราบภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ผู้บริการมีคำขอ

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายใน ๖๐ วัน ผู้บริการสืบทอดสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้บริการได้โต้แย้งนั้น

๙.๒ ในกรณีที่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการตกลงคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้บริการ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ และผู้ให้บริการตกลงชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้บริการในกรณีที่ผู้บริการผิดนัด เว้นแต่ผู้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการ

ในการคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ใช้บริการ อาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

๑๐. การระงับการใช้บริการชั่วคราว

๑๐.๑ ผู้ใช้บริการสามารถใช้สิทธิระงับการใช้บริการของผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือหรือด้วยวิธีการอื่นใดที่ผู้ให้บริการจัดขึ้นเพื่อรับแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๓ วัน โดยผู้ให้บริการตกลงจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ใช้บริการ

๑๐.๒ เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งขอระงับการใช้บริการต่อผู้ให้บริการตามวิธีการที่กำหนดในสัญญาแล้ว ผู้ใช้บริการย่อมหลุดพ้นจากความรับผิดในค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งขอระงับการใช้บริการชั่วคราวมีผล เว้นแต่ผู้ให้บริการจะพิสูจน์ได้ว่าค่าบริการที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำของผู้ใช้บริการ

๑๐.๓ ผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ใช้บริการระงับการใช้บริการชั่วคราว โดยมีกำหนดระยะเวลา.....ในกรณีที่ผู้ใช้บริการระงับบริการเกินกว่าระยะเวลาขั้นสูงที่ผู้ให้บริการกำหนด ผู้ให้บริการอาจยกเลิกการให้บริการได้ โดยแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน

๑๐.๔ เมื่อครบกำหนดการขอระงับการใช้บริการชั่วคราวแล้ว ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องเปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการดังกล่าวได้ทันที โดยผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ใช้บริการไม่ได้

๑๐.๕ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการเป็นการชั่วคราวต่อผู้ใช้บริการก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการสามารถระงับการให้บริการได้ทันที

๑๐.๕.๑ เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

๑๐.๕.๒ ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

๑๐.๕.๓ ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมหรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จในการขอใช้บริการ

๑๐.๕.๔ ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อสัญญา

๑๐.๕.๕ ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ในกรณีนี้ ผู้ให้บริการจะแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเมื่อเห็นว่าผู้ใช้บริการได้ใช้บริการใกล้เต็มวงเงินตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา

๑๐.๕.๖ ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา สองคราวติดต่อกัน

๑๐.๕.๗ ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บริการได้นำบริการไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าบริการ

๑๐.๕.๘ ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นอย่างเร่งด่วนต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบที่ใช้ในการให้บริการ

๑๐.๖ กรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งเหตุเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ระบุตัวผู้ใช้บริการสูญหายหรือถูกโจรกรรมให้ผู้ให้บริการทราบเป็นหนังสือหรือทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น หรือโดยวิธีการอื่นใด ผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้ง และผู้ใช้บริการไม่ต้อง

รับผิดชอบชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งดังกล่าว เว้นแต่ผู้ให้บริการจะพิสูจน์ได้ว่า ความรับผิดชอบในหนี้ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ใช้บริการเอง

ผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการให้บริการก็ต่อเมื่อได้ตรวจสอบแล้วว่า ผู้แจ้งเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงเท่านั้น

๑๑. การเลิกสัญญา

๑๑.๑ ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลิกสัญญาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้โดยบอกกล่าวแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือด้วยตนเอง ณ สำนักงานบริการ สำนักงานสาขาของผู้ให้บริการ หรือส่งโทรสารพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการครบถ้วนจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ

๑๑.๒ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที หากมีเหตุดังต่อไปนี้

๑๑.๒.๑ ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ

๑๑.๒.๒ ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา

๑๑.๒.๓ ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

๑๑.๒.๔ ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

๑๑.๓ ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกการใช้บริการตามสัญญา ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

๑๑.๓.๑ ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

๑๑.๓.๒ ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งรายการการใช้บริการเพื่อเรียกเก็บค่าบริการ และได้ทำการเตือนตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาแล้ว

๑๑.๓.๓ ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการ หรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา

๑๑.๓.๔ ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

๑๑.๓.๕ เป็นการยกเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

๑๑.๔ เมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะคืนเงินนั้นให้แก่ผู้บริการ โดยเมื่อผู้ให้บริการได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้บริการหรือเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้บริการอย่างถูกต้องแล้ว จะดำเนินการคืนเงินภายใน ๓๐ วันนับแต่วันเลิกสัญญาด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

ผู้ให้บริการจะชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการคิดจากผู้บริการกรณีผู้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าบริการแก่ผู้บริการ หากผู้บริการไม่สามารถคืนเงินค้างชำระให้แก่ผู้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น เว้นแต่การไม่สามารถคืนเงินดังกล่าวได้นั้น มิได้เกิดจากความผิดของผู้บริการ

๑๒. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา

ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมสัญญาให้บริการนี้ตามที่ได้รับ
ความเห็นชอบจากหน่วยงานกำกับดูแล โดยจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ และสำนักงาน
บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ ตัวแทนศูนย์บริการหรือศูนย์บริการรับข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการ หรือผ่าน
เลขหมายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้บริการที่จะบอกเลิกสัญญาให้บริการได้ทันที ในกรณีที่การ
เปลี่ยนแปลงสัญญาให้บริการมีผลเป็นการลดสิทธิ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการให้น้อยลง
เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายกำหนด

๑๓. การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน :

โทร. เวลา

- อีเมลล์.....

- เว็บไซต์

-

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการ และผู้บริการตกลงใช้บริการของผู้ให้บริการ โดยคู่สัญญา
แต่ละฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการนี้ตรงกันเป็นอย่างดีแล้ว อย่างไรก็ตาม
ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่ทำสัญญา หรือไม่เปิดให้บริการต่าง ๆ กับบุคคลใด ๆ หรือกับผู้บริการได้
ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อตกลงฉบับนี้

ภาคผนวก ข

แบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
ประเภทเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า
(Pre-Paid)

แบบของสัญญามาตรฐานการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Pre-Paid)

๑. ลักษณะและประเภทของบริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการและผู้ใช้บริการตกลงรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

๑. บริการ..... (อธิบายพอสังเขป)
๒. บริการ..... (อธิบายพอสังเขป)
๓. บริการ..... (อธิบายพอสังเขป)
๔. บริการ..... (อธิบายพอสังเขป)
๕. บริการ..... (อธิบายพอสังเขป)

๒. มาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงจะให้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาไว้ หรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวต้องไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด

๓. ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการใช้บริการ

ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดอันเกิดจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยมีรายการดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการขอรับรองว่าจะไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญานี้

๑.
๒.
๓.
๔.

ผู้ให้บริการจะจัดให้มีระบบการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม ค่าบริการและวิธีการคำนวณค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ชัดเจน รวมถึงค่าบริการที่เรียกเก็บเป็นการล่วงหน้าที่เหลืออยู่ให้ผู้ใช้บริการทราบ

๔. สิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

๔.๑ ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการของผู้ให้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการโทรคมนาคมได้โดยเร็ว ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะไม่เรียกเก็บค่าบริการในช่วงเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องดังกล่าว เว้นแต่พิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดขึ้นจากความผิดของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการจะชดเชยเยียวยาให้แก่ผู้ให้บริการตามที่ได้ตกลงกัน

๔.๒ ในกรณีที่ผู้ให้บริการจะดำเนินการปรับปรุงโครงข่ายโทรคมนาคมในลักษณะที่อาจมีผลกระทบต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบ ก่อนดำเนินการอย่างน้อย ๓ วัน โดยการแจ้งดังกล่าวอาจดำเนินการผ่านทาง การส่งข้อความสั้น (SMS) หรือทาง e-mail ทั้งนี้ ในระหว่างการดำเนินการดังกล่าว หากเกิดปัญหาหรือเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติเป็นเวลาเกินกว่า ๓๐ นาที ผู้ให้บริการจะประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการและสาธารณะรับทราบเพื่อหาทางเลือกอื่นในการสื่อสาร

๔.๓ ผู้ให้บริการจะไม่ถือเอาเหตุแห่งการได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาที่ต่ำกว่าราคาตลาดของค่าเครื่องอุปกรณ์ในขณะที่ส่งมอบเพื่อประโยชน์ในการใช้บริการนั้น มากำหนดเป็นเงื่อนไขอันก่อให้เกิดภาระแก่ผู้บริการหรือเรียกเก็บค่าปรับหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้บริการยกเลิกสัญญาาก่อนกำหนด

ผู้บริการที่ได้รับมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการใช้เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าว และต้องส่งคืนให้แก่ผู้ให้บริการเมื่อสัญญาสิ้นสุดลง หากผู้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องอุปกรณ์นั้น ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกให้ผู้บริการรับผิดชอบค่าเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวได้ ทั้งนี้ จะต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ดังกล่าวในขณะนั้น

๔.๔ ผู้ให้บริการและผู้บริการตกลงจะปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนบรรดาข้อกำหนดระเบียบ ประกาศ และคำสั่งต่างๆ ของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและที่จะได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงต่อไปในอนาคต และผู้บริการจะต้องใช้บริการเพื่อการสื่อสารระหว่างกันตามปกติเท่านั้น โดยผู้บริการจะไม่ใช้บริการไปในทางที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือใช้ไปในทางที่ทำให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของบุคคลใดๆ หรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือนำออกให้เช่าหรือให้บริการแก่ผู้อื่นเชิงพาณิชย์จนส่งผลให้เกิดการใช้บริการสูงผิดปกติและส่งผลให้การให้บริการของผู้บริการรายอื่นขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ หรือยอมให้บุคคลอื่นใดกระทำการดังกล่าว

๔.๕ ในกรณีที่ผู้ให้บริการได้กำหนดรหัสประจำตัวของผู้บริการหรือรหัสส่วนตัวใด ๆ เพื่อใช้บริการหรือบริการเสริมใดของผู้บริการ ผู้บริการตกลงที่จะเก็บรักษารหัสดังกล่าวไว้เป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกทราบ และผูกพันการกระทำอันเกิดจากการใช้รหัสประจำตัวหรือรหัสส่วนตัวใด ๆ ของผู้บริการ

๔.๖ ผู้บริการจะโอนสิทธิการใช้บริการตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้บริการ กรณีผู้บริการยินยอมให้ผู้บริการโอนสิทธิการใช้บริการให้กับบุคคลอื่นแล้ว ถือว่าสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามรายการส่งเสริมการขายเป็นอันสิ้นสุดลงทันที ซึ่งในกรณีนี้ ผู้รับโอนต้องดำเนินการสมัครหรือยื่นคำขอใช้บริการใหม่กับผู้บริการต่อไป ทั้งนี้ ผู้บริการมีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามอัตราที่หน่วยงานกำกับดูแลเห็นชอบ

กรณีผู้บริการโอนสิทธิการใช้บริการโดยมอบการครอบครองบัตรประจำตัวผู้บริการ (SIM Card) ให้แก่บุคคลอื่นหรือผู้รับโอน ผู้บริการจะต้องดำเนินการให้ผู้รับโอนมาดำเนินการให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้รับโอน เพื่อแสดงตัวในฐานะเป็นผู้บริการและผู้ครอบครองบัตรประจำตัวผู้บริการ (SIM Card) ตามที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนดให้ผู้บริการจัดเก็บข้อมูลแสดงตน

กรณีผู้บริการมิได้ดำเนินการตามวรรคสอง ผู้บริการไม่สามารถยกเหตุการโอนสิทธิมาปฏิเสธความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้รับโอนได้

๕. การให้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้ข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นดังต่อไปนี้ พร้อมทั้งส่งมอบสำเนาเอกสารหรือหลักฐานซึ่งยืนยันข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวให้แก่ผู้ให้บริการเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถขอตรวจสอบต้นฉบับของเอกสารหรือหลักฐานดังกล่าวได้ด้วย

(๑) ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ นามสกุล สัญชาติ วันเดือนปีเกิด

(๒) ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่สำหรับติดต่อการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าบริการ และเอกสารอื่นๆ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อ

อนึ่ง ผู้ให้บริการรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อประโยชน์อื่นใดโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ให้บริการ เว้นแต่ข้อมูลนั้นจะถูกนำไปส่งให้แก่หน่วยงานของรัฐตามกฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเพิกถอนความยินยอมที่จะให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ให้บริการเมื่อใดก็ได้

๖. การใช้บริการเสริม

๖.๑ ผู้ให้บริการจะจัดให้มีระบบการขอใช้บริการเสริมที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมต่อผู้ให้บริการซึ่งสามารถตรวจสอบหรือยืนยันโดยชัดเจนในการขอใช้บริการเสริมเช่นนั้นได้

๖.๒ ผู้ใช้บริการเสริมมีสิทธิทำรายการบริการเสริมแต่ละประเภทได้ไม่เกินจำนวนครั้งและจำนวนเงินที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ตามรายละเอียดของบริการแต่ละประเภทที่ได้แจ้งแก่ผู้ให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ และหากปรากฏว่าผู้ให้บริการใช้รหัสผ่านหรือรหัสประจำตัวผิดเกินกว่าที่กำหนด ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถทำรายการใด ๆ ได้อีกจนกว่าผู้ให้บริการจะติดต่อกับผู้ให้บริการเพื่อแก้ไขให้สามารถใช้บริการได้ดังเดิม

๖.๓ ผู้ใช้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการเป็นผู้เรียกเก็บเงินค่าบริการ และหรือค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งหมดจากผู้ให้บริการแทนผู้ร่วมให้บริการเสริม

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องร่วมรับผิดชอบกับผู้ร่วมให้บริการเสริมต่อผู้ให้บริการในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเสริมด้วย

๖.๔ กรณีผู้ให้บริการประสงค์จะบอกเลิกบริการเสริม ผู้ให้บริการต้องดำเนินการดังกล่าวทันที และกรณีมีข้อโต้แย้ง หากผู้ให้บริการไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการแสดงเจตนาสมัครใช้บริการเสริมโดยชัดแจ้ง ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการเสริมดังกล่าว

๖.๕ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการเสริมในต่างประเทศ หากผู้ให้บริการในต่างประเทศนั้นเปิดให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการต้องเสียค่าบริการเพิ่มเติมตามอัตราของการบริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติตามที่ผู้ให้บริการประเทศนั้น ๆ ได้กำหนดไว้

๗. การใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติหรือบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ

๗.๑ เมื่อผู้ให้บริการได้สมัครหรือยื่นคำขอใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติกับผู้ให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการสามารถนำเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ หรือเลขหมายอื่นที่ผู้ให้บริการกำหนดไปใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติในประเทศที่ผู้ให้บริการมีข้อตกลงดังกล่าวกับผู้ให้บริการในต่างประเทศ

และ/หรือในกรณีที่ผู้ใช้บริการสมัครหรือยื่นคำขอใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศไว้กับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถใช้โทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังเลขหมายโทรศัพท์ปลายทางที่เป็นของต่างประเทศได้ตามวิธีการและขั้นตอนที่ผู้ให้บริการประกาศและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

๗.๒ ผู้ใช้บริการตกลงชำระค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมอันเกิดขึ้นจากการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ และ/หรือบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศตามจำนวนที่เรียกเก็บให้แก่ผู้ให้บริการ

๘. การขอข้อมูลการใช้บริการ

๘.๑ ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ และผู้ให้บริการตกลงจะจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการร้องขอผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด ภายใน ๓๐ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ในกรณีที่ปรากฏข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการ ผู้ให้บริการตกลงจะพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าบริการดังกล่าว และต้องแจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอ

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายใน ๖๐ วัน ผู้ให้บริการสละสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น

๘.๒ ในกรณีที่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการตกลงคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ใช้บริการ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ใช้บริการ อาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

๙. การระงับการใช้บริการชั่วคราว

๙.๑ ผู้ใช้บริการสามารถใช้สิทธิระงับการใช้บริการของผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือหรือด้วยวิธีการอื่นใดที่ผู้ให้บริการจัดขึ้นเพื่อรับแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๓ วัน โดยผู้ให้บริการตกลงจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ใช้บริการ

๙.๒ เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งขอระงับการใช้บริการต่อผู้ให้บริการตามวิธีการที่กำหนดในสัญญาแล้ว ผู้ใช้บริการย่อมหลุดพ้นจากความรับผิดชอบในค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งขอระงับการใช้บริการชั่วคราวมีผล เว้นแต่ผู้ให้บริการจะพิสูจน์ได้ว่าค่าบริการที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการกระทำของผู้ใช้บริการ

๙.๓ ผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ใช้บริการระงับการใช้บริการชั่วคราว โดยมีกำหนดระยะเวลา.....ในกรณีที่ผู้ใช้บริการระงับบริการเกินกว่าระยะเวลาขั้นสูงที่ผู้ให้บริการกำหนด ผู้ให้บริการอาจยกเลิกการให้บริการได้ โดยแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน

๙.๔ เมื่อครบกำหนดการขอระงับการใช้บริการชั่วคราวแล้ว ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องเปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการดังกล่าวได้ทันที โดยผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ใช้บริการไม่ได้

๙.๕ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการเป็นการชั่วคราวต่อผู้ให้บริการก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการสามารถระงับการให้บริการได้ทันที

๙.๕.๑ เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

๙.๕.๒ ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

๙.๕.๓ ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมหรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จในการขอใช้บริการ

๙.๕.๔ ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการที่ให้แก่อผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อสัญญา

๙.๕.๕ ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการได้นำบริการไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าบริการ

๙.๕.๖ ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นอย่างเร่งด่วนต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบที่ใช้ในการให้บริการ

๙.๖ กรณีที่ผู้ให้บริการแจ้งเหตุเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ระบุตัวผู้บริการสูญหายหรือถูกโจรกรรมให้ผู้ให้บริการทราบเป็นหนังสือหรือทางโทรศัพท์ หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่น หรือโดยวิธีการอื่นใด ผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้ง และผู้บริการไม่ต้องรับผิดชอบค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งดังกล่าว เว้นแต่ผู้ให้บริการจะพิสูจน์ได้ว่าความรับผิดชอบในกรณีนั้นเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ใช้บริการเอง

ผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการให้บริการก็ต่อเมื่อได้ตรวจสอบแล้วว่า ผู้แจ้งเป็นผู้บริการที่แท้จริงเท่านั้น

๑๐. การเลิกสัญญา

๑๐.๑ ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลิกสัญญาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้โดยบอกกล่าวแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือด้วยตนเอง ณ สำนักงานบริการ สำนักงานสาขาของผู้ให้บริการ หรือส่งโทรสารพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการครบถ้วนจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ

๑๐.๒ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที หากมีเหตุดังต่อไปนี้

๑๐.๒.๑ ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ

๑๐.๒.๒ ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา

๑๐.๒.๓ ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

๑๐.๒.๔ ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

๑๐.๓ ผู้ให้บริการสามารถยกเลิกการให้บริการตามสัญญา ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

๑๐.๓.๑ ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

๑๐.๓.๒ ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการ หรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา

๑๐.๓.๓ ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

๑๐.๓.๔ เป็นการยกเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

๑๐.๔ เมื่อสัญญาเลิกกัน ผู้ให้บริการจะคืนเงินในส่วนที่มิใช่บริการนั้นให้แก่ผู้ให้บริการ โดยเมื่อผู้ให้บริการได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้ให้บริการหรือเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการอย่างถูกต้องแล้ว จะดำเนินการคืนเงินภายใน ๓๐ วันนับแต่วันเลิกสัญญาด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ให้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

๑๑. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา

ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมสัญญาให้บริการนี้ตามที่ได้รับความเห็นชอบจากหน่วยงานกำกับดูแล โดยจะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ และสำนักงานบริการลูกค้าของผู้ให้บริการ ตัวแทนศูนย์บริการหรือศูนย์บริการรับข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการ หรือผ่านเลขหมายของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ให้บริการที่จะบอกเลิกสัญญาให้บริการได้ทันที ในกรณีที่การเปลี่ยนแปลงสัญญาให้บริการมีผลเป็นการลดสิทธิ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ให้บริการให้น้อยลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายกำหนด

๑๒. การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน :

โทร. เวลา

- อีเมลล์.....

- เว็บไซต์

-

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการ และผู้ให้บริการตกลงใช้บริการของผู้ให้บริการ โดยคู่สัญญา แต่ละฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการนี้ตรงกันเป็นอย่างดีแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่ทำสัญญา หรือไม่เปิดให้บริการต่าง ๆ กับบุคคลใด ๆ หรือกับผู้ให้บริการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อตกลงฉบับนี้