แบบสัญญาให้บริการโทรคมนาคม
ของบริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด

บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด (“บริษัทฯ”) เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่หนึ่ง และแบบที่สาม จากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) และเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมตามความของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 (“ประกาศฯ”) โดยแบบของสัญญาให้บริการโทรคมนาคมที่บริษัทฯ จัดทำขึ้นนี้ มีการกำหนดเงื่อนไข หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของ บริษัทฯ และผู้ใช้บริการ ไว้ล่วงหน้าเพื่อประโยชน์ในการจัดทำสัญญา ดังนี้

ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของบริการ

1. บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
2. บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (WIFI)
3. บริการอินเทอร์เน็ตประเภทองค์กร
4. บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Voice Over Internet Protocol)
5. บริการเสริม (Value Added Service)

ข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

1. บริษัทฯ จะให้บริการโทรคมนาคมตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวจะไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด เว้นแต่ กรณีที่บริษัทฯ ไม่อยู่ในฐานะที่จะสามารถควบคุมมาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการได้ เช่น โครงข่ายของผู้ให้บริการต้นทาง อันได้แก่ Leased line หรือ ชุมสายอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ (IIG) เป็นต้น
2. ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ บริษัทฯ ตกลงไม่เรียกเก็บค่าบริการกับผู้ใช้บริการจนกว่าบริษัทฯ จะสามารถให้บริการได้ตามปกติ เว้นแต่เหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดจากความผิดของผู้ใช้บริการ หรือเป็นเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นกับระบบเครือข่ายซึ่งอยู่นอกเหนือความควบคุมของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯจะดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องดังกล่าวโดยเร็ว
3. ในกรณีที่บริษัทฯ ได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาที่ต่ำกว่าราคาตลาดในขณะที่ส่งมอบ เพื่อประโยชน์ในการใช้บริการโทรคมนาคมนั้น บริษัทฯ จะไม่ถือเอาเหตุดังกล่าวมากำหนดเป็นเงื่อนไขอันก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ใช้บริการหรือเรียกเก็บค่าปรับหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้ใช้บริการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด แต่บริษัทฯ มีสิทธิเรียกให้ผู้ใช้บริการรับผิดชดใช้ค่าเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ดังกล่าวขณะนั้น

4. ผู้ใช้บริการตกลงให้ข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาให้กับบริษัทฯ พร้อมทั้งส่งมอบสำเนาเอกสารหรือหลักฐานซึ่งยืนยันข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวให้กับบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ อาจขอตรวจสอบต้นฉบับของเอกสารหรือหลักฐานดังกล่าวด้วย

5. ในกรณีที่บริษัทฯได้กำหนดรหัสประจำตัวหรือรหัสส่วนตัวใดๆ ของผู้ใช้บริการเพื่อใช้บริการของบริษัทฯ ผู้ใช้บริการจะเก็บรักษารหัสดังกล่าวไว้เป็นความลับโดยจะไม่เปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ

6. บริษัทฯ มีสิทธิปฏิเสธการเปิดใช้บริการหรือการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ในกรณีดังต่อไปนี้

6.1 ผู้ใช้บริการในนามบุคคลธรรมดา

6.1.1 ผู้ใช้บริการส่งมอบสำเนาเอกสารและหลักฐานอื่นใดตามที่บริษัทฯ ร้องขอไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

6.1.2 ผู้ใช้บริการมีหนี้ค้างชำระหรือมีประวัติค้างชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมต่อบริษัทฯ หรือมีประวัติว่าเจ้าหน้าที่ของ บริษัทฯ มักประสบกับปัญหาการติดต่อกับผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการส่งไปรษณีย์ หรือทางโทรศัพท์ เป็นต้น

6.1.3 มีเหตุอันควรเชื่อว่า ผู้ใช้บริการมีสภาวะทางการเงินขัดข้อง หรือมีเหตุอื่นใดซึ่งอาจไม่สามารถชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมตามดุลยพินิจของบริษัทฯ ได้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลล้มละลาย ผู้ใช้บริการผิดสัญญาใช้บริการหรือสัญญาใด ๆ ที่มีกับบริษัทฯ หรือผู้ให้บริการมีข้อมูลหรือหลักฐานอื่นใดอย่างชัดแจ้งว่าผู้ใช้บริการอาจไม่สามารถชำระค่าบริการแก่ผู้ให้บริการได้

6.1.4 มีเหตุอันควรเชื่อว่า หากบริษัทฯ เปิดให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการอาจกระทำการใดๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือบุคคลอื่นใด และ/หรือมีเหตุที่ส่อไปในทางที่ไม่สุจริต และ/หรือก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อบริษัทฯ และ/หรือใช้บริการโดยผิดวัตถุประสงค์ ผิดศีลธรรม ฉ้อฉล หรือผิดกฎหมาย

6.2 ผู้ใช้บริการในนามนิติบุคคล

6.2.1 ผู้ใช้บริการส่งมอบสำเนาเอกสารและหลักฐานอื่นใดตามที่บริษัทฯ ร้องขอไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

6.2.2 ผู้ใช้บริการมีหนี้ค้างชำระหรือมีประวัติค้างชำระค่าใช้บริการต่อบริษัทฯ หรืออยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ หรือถูกพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดโดยคำพิพากษาของศาล หรือตกเป็นบุคคลหนี้สินล้นพ้นตัวตามกฎหมาย

6.2.3 มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่า ผู้ใช้บริการไม่มีตัวตนอยู่จริง หรือไม่ได้ดำเนินธุรกิจตามปกติ

6.2.4 ผู้ใช้บริการมีประวัติไม่ส่งงบการเงินติดต่อกันเป็นระยะเวลามากกว่า 2 ปี

6.2.5 ผู้ใช้บริการ หรือผู้มีอำนาจกระทำการแทน (ในกรณีผู้ใช้บริการเป็นนิติบุคคล) มีประวัติเคยถูกฟ้องร้องในคดีล้มละลาย หรือถูกยึดทรัพย์เพื่อชำระหนี้

6.2.6 มีเหตุอันควรเชื่อว่า ผู้ใช้บริการมีสภาวะทางการเงินขัดข้อง หรือมีเหตุอื่นใดซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมตามดุลยพินิจของ บริษัทฯ ได้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการผิดสัญญาใช้บริการหรือสัญญาใด ๆ ที่มีกับบริษัทฯ หรือผู้ให้บริการมีข้อมูล

หรือหลักฐานอื่นใดอย่างชัดแจ้งว่าผู้ใช้บริการอาจไม่สามารถชำระค่าบริการแก่ผู้ให้บริการได้

6.2.7 มีเหตุอันควรเชื่อว่า หากบริษัทฯ เปิดให้ผู้ใช้บริการใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการอาจกระทำการใด ๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือบุคคลอื่นใด และ/หรือมีเหตุที่ส่อไปในทางที่ไม่สุจริต และ/หรือก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อ บริษัทฯ หรือผู้ใช้บริการอาจนำบริการไปใช้ในการกระทำการใดอันมิชอบด้วยกฎหมาย หรือฝ่าฝืนต่อสัญญา

7. ผู้ใช้บริการมีสิทธิยื่นข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ หากผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ ได้ ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2559 โดยมีช่องทางติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ (Call Center) เลขหมาย 0-2700-8088 (โทรฟรี)
  จำนวน 10 คู่สาย
- เวลาทำการ: 9.00 น. ถึง 17.00 น. (วันจันทร์ ถึง ศุกร์ เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- ทางโทรสาร (Fax) ผ่านเลขหมาย 0-2858-4338
- ทางจดหมายอิเลคทรอนิคส์ (Email): voc@truecorp.co.th
- ทางเว็บไซต์ (Website): www.truecorp.co.th
- ทางจดหมาย (Mail): เลขที่ 1252 ชั้น 10 อาคารทรู ทาวเวอร์ 2 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

สิทธิและหน้าที่ในการเรียกเก็บและการชำระค่าบริการ

1. บริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการ ไม่เกินอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนดไว้ และเป็นอัตราตามที่ได้มีการตกลงไว้ในสัญญา โดยจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในอัตราเดียวกันสำหรับบริการโทรคมนาคมที่มีลักษณะหรือประเภทเดียวกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใด
2. เว้นแต่เป็นการให้บริการในลักษณะที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการล่วงหน้า หรือ เว้นแต่ผู้ใช้บริการได้ตกลงกับบริษัทฯ เพื่อยกเว้นการแสดงรายละเอียดในใบแจ้งรายการใช้บริการ บริษัทฯ จะจัดส่งใบแจ้งรายการการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการอื่นใดที่บริษัทฯ และผู้ใช้บริการตกลงร่วมกันเพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 15 วันก่อนวันครบกำหนดชำระ โดยใบแจ้งรายการดังกล่าวจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าใช้บริการ และการคำนวณค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ชัดเจนเพียงพอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจถึงที่มาของค่าใช้จ่ายที่ปรากฏในใบแจ้งรายการนั้นได้
3. บริษัทฯ จะกำหนดวิธีการส่งใบแจ้งรายการใช้บริการเพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการโดยชัดแจ้งและจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางหรือวิธีการอื่นตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรือเป็นหนังสือไปยังสถานที่ติดต่อของผู้ใช้บริการที่ได้แจ้งไว้

4. บริษัทฯจะไม่กำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องวางเงินประกันหรือต้องชำระเงินอื่นที่มีลักษณะเช่นเดียวกับเงินประกันเพื่อใช้บริการโทรคมนาคมจากบริษัทฯ
5. หากผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าใช้บริการ และ/หรือค่าธรรมเนียม และ/หรือเงินอื่นใด เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด ผู้ใช้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ให้แก่บริษัทฯ นับแต่วันที่ผู้ใช้บริการผิดนัดจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น รวมถึงยินยอมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่ผิดนัดชำระดังกล่าวในอัตรา 10 บาท ต่อการผิดนัดชำระหนี้ตามกำหนดชำระแต่ละรอบ (บิล) ให้แก่บริษัทฯ อีกส่วนหนึ่งด้วย ทั้งนี้ บริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ไม่เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด โดยบริษัทฯ จะจัดสรรการชำระเงินที่ได้รับจากผู้ใช้บริการตามลำดับ ดังนี้

   (ก) ชำระค่าดอกเบี้ยจากการผิดนัดชำระ (หากมี)

   (ข) ชำระค่าทวงถามหนี้ที่ผิดนัดชำระ (หากมี)

   (ค) ชำระค่าบริการ และค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่สมาชิกค้างชำระ (หากมี)

   (ง) ชำระค่าบริการในเดือนปัจจุบัน
6. หากผู้ใช้บริการเห็นว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนดหรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการโดยไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนจากบริษัทฯ ได้ โดยบริษัทฯจะพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการดังกล่าว และจะแจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอ โดยหากบริษัทฯ ไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวให้ถือว่าบริษัทฯ สิ้นสิทธิที่จะเรียกเก็บค่าใช้บริการในจำนวนที่ถูกโต้แย้งนั้น
7. หากปรากฏว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและ/หรือค่าบริการและ/หรือเงินอื่นใดเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนต่างของค่าธรรมเนียมและ/หรือค่าบริการและ/หรือเงินอื่นใด ที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติและบริษัทฯ จะชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัด เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ใช้บริการบริษัทฯ อาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการหรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ หรือให้ความยินยอมไว้
8. เว้นแต่เป็นการให้บริการในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเป็นการล่วงหน้าซึ่งไม่มีการออกใบรายการการใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการได้ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการให้แก่บริษัทฯ ตามที่เรียกเก็บ บริษัทฯ จะออกหลักฐานเป็นหนังสือแก่ผู้ใช้บริการเพื่อแสดงว่าบริษัทฯ ได้รับชำระค่าบริการจากผู้ใช้บริการแล้ว

การระงับการใช้บริการและการให้บริการโทรคมนาคม

1. ในกรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิระงับการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราวก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือหรือวิธีการอื่นใดที่บริษัทฯ จัดขึ้นเพื่อรับแจ้งเหตุให้บริษัทฯ ทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ โดยถือว่าระยะเวลาของการระงับการใช้บริการโทรคมนาคมชั่วคราวสามารถกระทำได้ 30

วัน และสามารถระงับการบริการชั่วคราวได้ไม่เกิน 1 ครั้งต่อปีปฏิทิน โดยในช่วงระยะเวลาการระงับใช้บริการชั่วคราวดังกล่าว บริษัทฯ จะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ใช้บริการ เว้นแต่กรณีที่ผู้ใช้บริการระงับบริการเกินกว่าระยะเวลาขั้นสูงที่กำหนดข้างต้น บริษัทฯ มีสิทธิยกเลิกการให้บริการได้ โดยจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่า 30 วัน

2. เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งระงับการใช้บริการแก่บริษัทฯ ตามหลักเกณฑ์ในข้อ 1. แล้ว ผู้ใช้บริการย่อมหลุดพ้นจากความรับผิดในค่าบริการที่เกิดขึ้นหลังจากการแจ้งขอระงับการใช้บริการชั่วคราวมีผล เว้นแต่บริษัทฯ จะพิสูจน์ได้ว่าค่าบริการที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากการกระทำของผู้ใช้บริการ ที่ต้องถูกเรียกเก็บค่าบริการ หรือเป็นผลมาจากการกระทำของบุคคลอื่น ที่ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบต่อบุคคลอื่นตามสัญญา

3. เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการขอระงับการใช้บริการโทรคมนาคมชั่วคราวแล้ว บริษัทฯ จะเปิดบริการให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ทันที โดยบริษัทฯ จะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆจากผู้ใช้บริการ

4. ในกรณีมีเหตุจำเป็น บริษัทฯ มีสิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราวต่อผู้ใช้บริการได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือหรือเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางอื่นใดที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ พร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้บริษัทฯ สามารถระงับการให้บริการได้ทันที

    4.1 เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่บริษัทฯ

    4.2 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

    4.3 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ

    4.4 บริษัทฯ พิสูจน์ได้ว่าบริการโทรคมนาคมที่ให้แก่ผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อสัญญา

    4.5 ผู้ใช้บริการซึ่งใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการภายหลังได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ในกรณีนี้บริษัทฯ จะแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเมื่อเห็นว่าผู้ใช้บริการได้ใช้บริการใกล้เต็มวงเงินตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา

    4.6 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน

    4.7 บริษัทฯ พิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บริการได้นำบริการโทรคมนาคมไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

    4.8 บริษัทฯ มีเหตุจำเป็นที่จะต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ

    ทั้งนี้ การระงับการให้บริการโทรคมนาคมดังกล่าวจะไม่มีข้อกำหนดที่เป็นการจำกัดการใช้ ประโยชน์ของผู้ใช้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

5. ในกรณีการให้บริการโทรคมนาคมเป็นประเภทที่มีอุปกรณ์ที่ระบุตัวผู้ใช้บริการในการคิดค่าบริการ เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งเหตุที่อุปกรณ์ระบุตัวผู้ใช้บริการสูญหายให้บริษัทฯ ทราบ บริษัทฯ จะระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้ง และผู้ใช้บริการไม่ต้องรับผิดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกิดขึ้นหลังจากบริษัทฯ ได้รับแจ้งดังกล่าว เว้นแต่บริษัทฯ จะพิสูจน์ได้ว่าความรับผิดในหนี้นั้นเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ใช้บริการเองหรือการกระทำที่ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบตามสัญญา

การเลิกสัญญา

1. ผู้ใช้บริการจะนำบริการไปขายต่อ หรือโอนสิทธิการใช้บริการตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่ จะได้รับความยินยอมล่วงหน้าจากบริษัทฯ โดยผู้รับโอนจะดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญาที่มีผลอยู่ก่อนการโอน หากผู้ใช้บริการฝ่าฝืน บริษัทฯสามารถบอกเลิกสัญญาได้ทันที
2. ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลิกสัญญาในเวลาใดก็ได้ด้วยการบอกกล่าวเป็นหนังสือให้แก่บริษัทฯ ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการให้ครบถ้วนจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ รวมถึงส่งคืนอุปกรณ์ให้กับบริษัทฯ ตามเงื่อนไขในสัญญา (หากมี)
3. ในกรณีที่มีเหตุดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที
    3.1 ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากบริษัทฯ ได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ อันมิใช่ความผิดของผู้ใช้บริการ
    3.2 บริษัทฯ ได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
    3.3 บริษัทฯ ตกเป็นบุคคลล้มละลาย
    3.4 บริษัทฯ เปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับโดยชอบด้วยกฎหมาย ของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ
4. บริษัทฯ จะทำการยกเลิกบริการโดยทันทีในกรณีดังต่อไปนี้
    4.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสภาพนิติบุคคล
    4.2 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา สองคราวติดต่อกัน โดยบริษัทฯ ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการและได้ทำการเตือนตามวิธีการที่ได้กำหนดในสัญญาแล้ว
    4.3 บริษัทฯ มีเหตุผลอันเชื่อได้ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา
    4.4 บริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัทฯ
    4.5 การยกเลิกเกิดขึ้นโดยผลของบทบัญญัติของกฎหมาย
5. เมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่บริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยบริษัทฯ จะตรวจสอบหลักฐานก่อนว่าผู้รับเงินเป็นบุคคลเดียวกับผู้ใช้บริการหรือเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและจะคืนเงินให้ภายใน 30 วันนับแต่วันที่เลิกสัญญาและผู้ใช้บริการได้นำส่งเอกสารหลักฐานที่จำเป็นต่อการคืนเงิน ทั้งนี้บริษัทฯ อาจคืนเงินด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ หรือให้ความยินยอมไว้ หากบริษัทฯ ไม่สามารถคืนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในกำหนดดังกล่าวอันเนื่องมาจากความล่าช้าของบริษัทฯ บริษัทฯ จะชำระค่าเสียประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทฯ มีสิทธิเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่บริษัทฯ แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่นตามกฎหมายจากบริษัทฯ

ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

บริษัทฯ จะดำเนินการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการ ดังนี้

1. บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

1.1 แบบรายเดือน (Post Pay)

1.1.1 ค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมรายเดือน

1.1.2 ค่าบริการเสริม (ถ้ามี)

1.1.3 ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ตามสัญญา เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าติดตั้งโมเด็ม ค่าบริการซ่อมบำรุงทั้งในและนอกสถานที่ ค่าชดใช้กรณีอุปกรณ์สูญหายหรือเสียหาย ค่าเช่าอุปกรณ์ และเงินมัดจำอุปกรณ์กรณียืมอุปกรณ์ เป็นต้น

1.1.4 ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมใดๆ ที่ กสทช. และ/ หรือหน่วยงานของรัฐอนุญาตให้บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการได้

1.2 แบบเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Pre Pay)

1.2.1 ค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

1.2.2 ค่าบริการเสริม (ถ้ามี)

1.2.3 ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ตามสัญญาเช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าติดตั้งโมเด็ม ค่า บริการซ่อมบำรุงทั้งในและนอกสถานที่ ค่าชดใช้กรณีอุปกรณ์สูญหายหรือเสียหาย ค่าเช่าอุปกรณ์ และเงินมัดจำอุปกรณ์กรณียืมอุปกรณ์ เป็นต้น

1.2.4 ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมใดๆ ที่ กสทช. และ/ หรือหน่วยงานของรัฐอนุญาตให้บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการได้

2. บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (WIFI)

2.1 แบบติดตั้ง Wi-Fi hotpots กับ Location Partners

2.1.1 ค่าธรรมเนียมและค่าบริการรายเดือน

2.1.2 ค่าธรรมเนียมในการดำเนินการอื่นๆ ตามสัญญา เช่น ค่าติดตั้งอุปกรณ์ Access Point ตามอาคาร และสถานที่ต่างๆ

2.1.3 ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมใดๆ ที่ กสทช. และ/ หรือหน่วยงานของรัฐอนุญาตให้บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการได้

2.2 แบบรายเดือน (Post Pay)

2.2.1 ค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมรายเดือน

2.2.2 ค่าบริการเสริม (ถ้ามี)

2.2.3 ค่าธรรมเนียมในการดำเนินการอื่นๆ ตามสัญญา เช่น ค่าติดตั้งอุปกรณ์ Access Point ตามอาคาร และสถานที่ต่างๆ

2.2.4 ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมใดๆ ที่ กสทช. และ/ หรือหน่วยงานของรัฐอนุญาตให้บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการได้

2.3 แบบเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Pre Pay)

2.3.1 ค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

2.3.2 ค่าบริการเสริม (ถ้ามี)

2.3.3 ค่าธรรมเนียมในการดำเนินการอื่นๆ ตามสัญญา เช่น ค่าติดตั้งอุปกรณ์ Access Point ตามอาคาร และสถานที่ต่างๆ

2.3.4 ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมใดๆ ที่ กสทช. และ/ หรือหน่วยงานของรัฐอนุญาตให้บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการได้

3. บริการอินเทอร์เน็ตประเภทองค์กร

3.1 ค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมรายเดือน/รายปี

3.2 ค่าบริการเสริม (ถ้ามี)

3.3 ค่าธรรมเนียมอื่นๆ ตามสัญญา เช่น ค่าอุปกรณ์ ค่าติดตั้ง และ ค่าบริการซ่อมบำรุงทั้งในและนอกสถานที่ เป็นต้น

3.4 ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมใดๆ ที่ กสทช. และ/ หรือหน่วยงานของรัฐอนุญาตให้ บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการได้

4. บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Voice Over Internet Protocol)

4.1 แบบรายเดือน (Post Pay)

4.1.1 ค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมรายเดือนตามการใช้งานจริงเป็นครั้ง/เป็นนาที หรือในหน่วยการใช้งานอื่นๆ โดยอาจระบุให้อัตรามีค่าแตกต่างกันตามเลขหมายปลายทาง เวลาที่โทร วันที่โทร นาทีที่โทร และปัจจัยอื่นๆ

4.1.2 ค่าบริการเสริม (ถ้ามี)

4.1.3 ค่าธรรมเนียมอื่นๆ ตามสัญญา เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าเช่าอุปกรณ์ เงินมัดจำอุปกรณ์กรณียืมอุปกรณ์ ค่าธรรมเนียมการออกแบบ วางระบบ และCustomize solution ค่าติดตั้ง ค่าขนส่ง ค่าชดใช้กรณีอุปกรณ์สูญหายหรือเสียหาย ค่าธรรมเนียมในการรักษาเลขหมาย ค่าธรรมเนียมเอกสาร (กรณีมีความต้องการรายงานแบบพิเศษ) ค่าธรรมเนียมต่อเลขหมาย กรณีมีการระงับเลขหมายก่อนหน้านั้น ค่ารื้อถอนอุปกรณ์ ค่าบริการซ่อมบำรุงทั้งในและนอกสถานที่

4.1.4 ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมใดๆ ที่ กสทช. และ/ หรือหน่วยงานของรัฐอนุญาตให้บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการได้

4.2 แบบเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า (Pre Pay)

4.2.1 ค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมในการใช้บริการตามการใช้งานจริงเป็นครั้ง/เป็นนาที หรือในหน่วยการใช้งานอื่นๆ โดยอาจระบุให้อัตรามีค่าแตกต่างกันตามเลขหมายปลายทาง เวลาที่โทร วันที่โทร นาทีที่โทร และปัจจัยอื่นๆ

4.2.2 ค่าบริการเสริม (ถ้ามี)

4.2.3 ค่าธรรมเนียมอื่นๆ ตามสัญญา เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าเช่าอุปกรณ์ เงินมัดจำอุปกรณ์กรณียืมอุปกรณ์ ค่าธรรมเนียมการออกแบบ วางระบบ และ Customize solution

ค่าติดตั้ง ค่าขนส่ง ค่าชดใช้กรณีอุปกรณ์สูญหายหรือเสียหาย ค่าธรรมเนียมในการรักษาเลขหมาย ค่าธรรมเนียมเอกสาร (กรณีมีความต้องการรายงานแบบพิเศษ) ค่าธรรมเนียมต่อเลขหมายกรณีมีการระงับเลขหมายก่อนหน้านั้น ค่ารื้อถอนอุปกรณ์ ค่าบริการซ่อมบำรุงทั้งในและนอกสถานที่

4.2.4 ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมใดๆ ที่ กสทช. และ/ หรือหน่วยงานของรัฐอนุญาตให้บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการได้

5. **บริการเสริม** (Value Added Service)

5.1 ค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมรายเดือน

5.2 ค่าธรรมเนียมอื่นๆ ตามสัญญา เช่น ค่าอุปกรณ์ ค่าติดตั้ง และ ค่าบริการซ่อมบำรุงทั้งในและนอกสถานที่ เป็นต้น

5.3 ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมใดๆ ที่ กสทช. และ/ หรือหน่วยงานของรัฐอนุญาตให้ บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการได้

6. **ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งอุปกรณ์**

6.1 กรณีผู้ใช้บริการเลือกสมัครบริการแบบยินดีชำระค่าแรกเข้าและค่าติดตั้งให้กับบริษัทฯ ตั้งแต่วันที่สมัครใช้บริการเต็มจำนวน จากนั้นผู้ใช้บริการมีหน้าที่ชำระค่าบริการให้แก่บริษัทฯเป็นรายเดือนตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ใช้บริการเลือก โดยจะไม่มีการกำหนดระยะเวลาการใช้งาน โดยเมื่อผู้ใช้บริการประสงค์จะยกเลิกการใช้บริการจะไม่มีการเรียกเก็บค่าแรกเข้าและค่าติดตั้งเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะได้รับสิทธิยืมอุปกรณ์ (Modem) ตลอดการใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการยกเลิกบริการจะต้องนำอุปกรณ์ (Modem) มาคืนให้กับบริษัทฯ ในสภาพที่ไม่ชำรุด หรือเสียหาย กรณีที่ผู้ใช้บริการไม่นำอุปกรณ์ดังกล่าวมาคืน หรือนำมาคืนในสภาพชำรุดเสียหาย ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าอุปกรณ์ (Modem) คืนให้กับบริษัทฯ ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่อุปกรณ์ดังกล่าว ทั้งนี้ ต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของอุปกรณ์ในขณะนั้น

6.2 กรณีผู้ใช้บริการเลือกสมัครบริการแบบได้รับยกเว้นไม่ต้องชำระค่าแรกเข้าและค่าติดตั้งในวันสมัครใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องใช้บริการและชำระค่าบริการรายเดือนตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ใช้บริการเลือกจนครบกำหนดระยะเวลาตามที่ผู้ใช้บริการสมัครใจเลือกใช้บริการ หากผู้ใช้บริการยกเลิกบริการก่อนกำหนด ผู้ใช้บริการยินดีที่จะชำระค่าแรกเข้าและค่าติดตั้งในอัตราตามที่ได้มีการกำหนดไว้ โดยมีการหักลดลงตามสัดส่วนที่ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการไปก่อนแล้ว เว้นแต่ การยกเลิกบริการนั้นเกิดขึ้นจากการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามโฆษณาหรือมาตรฐานการให้บริการที่ได้แจ้งไว้ หรือเกิดขึ้นจากความผิดของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ จะไม่เรียกเก็บค่าแรกเข้าและค่าติดตั้งนั้นอีก

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะได้รับสิทธิยืมอุปกรณ์ (Modem) ตลอดการใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการยกเลิกบริการจะต้องนำอุปกรณ์ (Modem) มาคืนให้กับบริษัทฯ ในสภาพที่ไม่ชำรุด เสียหาย กรณีที่ผู้ใช้บริการไม่นำมาคืน หรือคืนในสภาพชำรุดเสียหาย ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าอุปกรณ์ (Modem) คืนให้กับบริษัทฯ ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่อุปกรณ์ดังกล่าว ทั้งนี้ ต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของอุปกรณ์ในขณะนั้น

7. **ค่าปรับและค่าเสียหายกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดสัญญาขอใช้บริการของบริษัทฯ**

ทั้งนี้ การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการจะเป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์ของ กสทช. โดยบริษัทฯ รับรองว่าบริษัทฯ จะไม่ดำเนินการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการนอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ในแบบสัญญามาตรฐานนี้