

## แบบสัญญาให้บริการโทรคมนาคมประเภทรายเดือน (Post Pay)

ของบริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 3)

บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (บริษัทฯ) เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 (“พ.ร.บ.ประกอบกิจการฯ”) และเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมตามความของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 (“ประกาศฯ”) โดย พ.ร.บ.ประกอบกิจการฯ และประกาศฯ ดังกล่าวกำหนดให้ผู้ให้บริการจัดทำแบบสัญญาให้บริการโทรคมนาคมซึ่งประกอบด้วยข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการไว้ล่วงหน้าเพื่อประโยชน์ในการจัดทำสัญญา ดังนี้

### 1. ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของบริการ

ประเภทของกิจการโทรคมนาคม	บริการโทรคมนาคม
1. เสียง	1. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. ข้อมูล	2. บริการพหุสื่อความเร็วสูง (Public Broadband Multimedia Service)
3. พหุสื่อหรือสื่อผสม	3. บริการมูลค่าเพิ่ม (Value-added Service)
4. การขายต่อบริการ	4. บริการขายต่อบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรายเดือน (Post pay) และบริการเสริม

### 2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ

บริษัทฯ ตกลงจัดให้มีคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กสทช.”) ประกาศกำหนด และตามที่ได้โฆษณาไว้หรือตามที่ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

### 3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

#### 3.1 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบริษัทฯ

3.1.1 ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ตามปกติหรือตามที่ได้โฆษณาไว้ บริษัทฯ ตกลงไม่เรียกเก็บค่าบริการกับผู้ให้บริการจนกว่าบริษัทฯ จะสามารถให้บริการได้ตามปกติ เว้นแต่เหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดจากความผิดของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ บริษัทฯ จะให้มีการดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องดังกล่าวโดยเร็ว

3.1.2 นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ข้างต้นแล้ว สิทธิและหน้าที่ของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด

- 3.1.3 ในกรณีที่บริษัทฯ ได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาต่ำกว่าราคาตลาดในขณะที่ส่งมอบเพื่อประโยชน์

ในการใช้บริการโทรคมนาคมนั้น บริษัทฯ จะถือเอาเหตุดังกล่าวมากำหนดเป็น เงื่อนไข อันก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ใช้บริการหรือเรียกเก็บค่าปรับหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้ใช้บริการ ยกเลิกสัญญา ก่อนกำหนดมิได้ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการที่ได้รับมอบเครื่องอุปกรณ์ หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องไป จะต้องใช้ความระมัดระวังในการใช้เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าว และต้องส่งคืนให้แก่บริษัทฯ เมื่อสัญญาสิ้นสุดลง และหากผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่อง อุปกรณ์นั้น บริษัทฯ มีสิทธิเรียกให้ผู้ใช้บริการรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวได้ แต่ทั้งนี้ ไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ ดังกล่าวขณะนั้น

อนึ่งในการส่งมอบคืนเครื่องและอุปกรณ์นั้น บริษัทฯ จะคิดค่าใช้จ่ายในการ ตรวจสอบสภาพสำหรับการส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องคืนจากผู้ใช้บริการ ในอัตราที่ไม่เป็นภาระแก่ผู้ใช้บริการจนเกินไป ซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว โดยบริษัทฯ จะแจ้งให้ทราบในเวลาที่บริษัทฯ ได้ส่งมอบเครื่องและอุปกรณ์นั้นให้แก่ ผู้ใช้บริการ

- 3.1.4 บริษัทฯ มีสิทธิปฏิเสธการเปิดใช้บริการหรือการขอใช้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ในกรณี ดังต่อไปนี้

(1) ผู้ใช้บริการในนามบุคคลธรรมดา

- ก. ผู้ใช้บริการส่งมอบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน บัตรข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ สำเนาหนังสือเดินทาง และเอกสารหลักฐานอื่นใด เพิ่มเติมที่จำเป็นตามที่บริษัทฯ ร้องขอไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์
- ข. ผู้ใช้บริการมีหนี้ค้างชำระ หรือมีประวัติค้างชำระค่าบริการและ/หรือ ค่าธรรมเนียมต่อบริษัทฯ
- ค. มีเหตุอันควรเชื่อว่า ผู้ใช้บริการมีสถานะทางการเงินขัดข้อง หรือมีเหตุอื่นใด ซึ่งอาจไม่สามารถชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมตามดุลยพินิจของ บริษัทฯ ได้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลล้มละลาย ผู้ใช้บริการผิดสัญญาใช้ บริการหรือสัญญาใด ๆ ที่มีกับบริษัทฯ หรือผู้ให้บริการมีข้อมูลหรือหลักฐาน อื่นใดอย่างชัดเจนว่าผู้ให้บริการอาจไม่สามารถชำระค่าบริการแก่ผู้ให้บริการ ได้
- ง. มีเหตุอันเชื่อได้ว่าหากบริษัทฯ เปิดให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการ อาจกระทำการใด ๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือบุคคลอื่นใด และ/หรือมีเหตุที่ส่อไปในทางที่ไม่สุจริต และ/หรือก่อให้เกิดความไม่

ปลอดภัยต่อบริษัทฯ และ/หรือใช้บริการโดยผิดวัตถุประสงค์ ผิดศีลธรรม  
ฉ้อฉล หรือผิดกฎหมาย

(2) ผู้ใช้บริการในนามนิติบุคคล

ก. ผู้ใช้บริการส่งมอบสำเนาเอกสารดังต่อไปนี้

1. หนังสือรับรองบริษัท ซึ่งออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนามหรือสำเนาหนังสือเดินทาง และใบอนุญาตทำงาน กรณีกรรมการเป็นชาวต่างชาติ
3. สำเนา ภ.พ.20 (ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม)
4. หนังสือมอบอำนาจ (กรณีกรรมการไม่สามารถลงนามได้ด้วยตนเอง) พร้อมด้วยสำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ และ
5. หลักฐานอื่นใดตามที่บริษัทฯ ร้องขอซึ่งหลักฐานดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์ทั้งหมด หรือบางส่วน

ข. ผู้ใช้บริการ หรือกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนมีหนี้ค้างชำระ หรือมีประวัติค้างชำระค่าใช้บริการต่อบริษัทฯ หรืออยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ หรือมีประวัติว่าเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ มักประสบกับปัญหาการติดต่อกับผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการส่งไปรษณีย์ หรือทางโทรศัพท์ เป็นต้น

ค. มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าผู้ให้บริการไม่มีตัวตนอยู่จริงหรือไม่ได้ดำเนินธุรกิจตามปกติ

ง. ผู้ใช้บริการมีประวัติไม่ส่งบการเงินติดต่อกันเป็นระยะเวลามากกว่า 2 ปี

จ. ผู้ใช้บริการหรือกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนมีประวัติว่าเคยถูกฟ้องร้องในคดีล้มละลายหรือถูกยึดทรัพย์เพื่อขายทอดตลาด

ฉ. มีเหตุอันควรเชื่อว่า ผู้ใช้บริการมีสถานะทางการเงินขัดข้อง หรือมีเหตุอื่นใดซึ่งอาจไม่สามารถชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมตามดุลยพินิจของบริษัทฯ ได้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลล้มละลาย ผู้ใช้บริการผิดสัญญาใช้บริการหรือสัญญาใด ๆ ที่มีกับบริษัทฯ หรือผู้ให้บริการมีข้อมูลหรือหลักฐานอื่นใดอย่างชัดเจนว่าผู้ให้บริการอาจไม่สามารถชำระค่าบริการแก่ผู้ให้บริการได้

ข. มีเหตุอันควรเชื่อว่าหากบริษัทฯ เปิดให้ผู้ให้บริการได้ใช้บริการแล้ว ผู้ให้บริการอาจกระทำการใดๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือบุคคลอื่นใด และ/หรือมีเหตุที่สื่อไปในทางที่ไม่สุจริต และ/หรือก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อบริษัทฯ และ/หรือใช้บริการโดยผิดวัตถุประสงค์ ผิด ศีลธรรม ฉ้อฉล หรือผิดกฎหมาย

3.1.5 บริษัทฯ จะร่วมรับผิดชอบกับผู้ร่วมให้บริการเสริมต่อผู้ให้บริการในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเสริมด้วย

### 3.2 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

3.2.1 ผู้ให้บริการตกลงให้ข้อมูลส่วนตัวที่จำเป็นในข้อ ก. และ ข. ของตนเองและบุคคลซึ่งระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ พร้อมทั้งส่งมอบสำเนาเอกสารหรือหลักฐานซึ่งยืนยันข้อมูลส่วนตัวดังกล่าวให้แก่บริษัทฯ เพื่อการปฏิบัติตามสัญญา ทั้งนี้ บริษัทฯ สามารถขอตรวจสอบต้นฉบับของเอกสารหรือหลักฐานดังกล่าวได้ด้วย

ก. ข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ/นามสกุล สถานภาพ สัญชาติ วันเดือนปีเกิด เป็นต้น

ข. ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่สำหรับการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการและเอกสารอื่น ๆ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อและรายละเอียดเกี่ยวกับที่พักอาศัยในปัจจุบัน เป็นต้น

อนึ่ง บริษัทฯ รับรองว่าจะไม่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์อื่นใดโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ เว้นแต่เป็นกรณีที่อาศัยฐานการประมวลผลตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถถอนความยินยอมที่จะให้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นลายลักษณ์อักษรต่อบริษัทฯ เมื่อใดก็ได้

3.2.2 ผู้ให้บริการตกลงไม่ใช้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ ผิดวัตถุประสงค์ ผิดศีลธรรม ฉ้อฉล หรือผิดกฎหมาย หรือเพื่อการติดต่อสื่อสารใด ๆ ที่เป็นการล่วงละเมิด หลอกลวง หนายบคาย ลามก หรือข่มขู่

3.2.3 ผู้ให้บริการจะต้องไม่ก่อให้เกิด หรืออนุญาตให้ผู้อื่นกระทำการใดๆ อันเป็นการก่อกวน รบกวน หรือเกิดความไม่สะดวก ทั้งต่อบริษัทฯ ผู้ให้บริการอื่นของบริษัทฯ หรือบุคคลอื่นใด

3.2.4 ผู้ให้บริการต้องไม่ใช่เครือข่ายของบริษัทฯ เพื่อให้บริการส่งข้อมูลหรือการติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ โดยปราศจากความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง

ก. หนายบคาย ลามก อนาจาร ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

- ข. ช่มชู้ รบกวน คุกคาม ล่วงเกิน หรือเป็นการกระทำละเมิดต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือทำให้บุคคลอื่นเสื่อมเสียชื่อเสียง
  - ค. ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา
  - ง. เพื่อสร้างความเข้าใจผิด และ/หรือหลอกลวงประชาชน
  - จ. ต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ จรรยาบรรณ หรือประกาศใดๆ ที่ใช้บังคับ
  - ฉ. แทรกแซงการใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น หรือบริษัทฯ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ หรือโครงข่ายโทรคมนาคมอื่นๆ
- 3.2.5 ไม่กระทำการในลักษณะที่เป็นการลดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเครือข่าย หรือส่วนใด ๆ ของเครือข่าย หรือกระทำการอันมีลักษณะเป็นอันตรายต่อเครือข่าย เว้นแต่เป็นการใช้บริการตามสัญญาหรือการส่งเสริมการขายของบริษัทฯ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครือข่ายทั้งหมด และปฏิบัติตามคำแนะนำที่เหมาะสมของบริษัทฯ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการ และร่วมมือกับบริษัทฯ ในด้านการรักษาความปลอดภัย และการตรวจสอบอื่นๆ ด้วย
- 3.2.6 ในกรณีที่บริษัทฯ ได้กำหนดรหัสประจำตัวของผู้ใช้บริการหรือรหัสส่วนตัวใด ๆ เพื่อใช้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ ผู้ใช้บริการตกลงที่จะเก็บรักษาหัสดังกล่าวไว้เป็นความลับโดยจะไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกทราบ
- 3.2.7 ผู้ใช้บริการจะโอนสิทธิการใช้บริการตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ สงวนสิทธิในการคิดค่าธรรมเนียมในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นตามอัตราที่กำหนดในสัญญาฯ หรือตามที่จะได้กำหนดในภายหลังภายใต้อัตราที่ กสทช. เห็นชอบแล้ว
- 3.2.8 ผู้ใช้บริการตกลงชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการภายใต้เงื่อนไขและตามอัตราที่บริษัทฯ กำหนด ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีความประสงค์จะขอยกเลิกการใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมที่ค้างชำระให้แก่บริษัทฯ
- 3.2.9 สิทธิของผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้
- (1) บริษัทฯ จะจัดให้มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมที่ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบ
  - (2) ระหว่างการใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนผ่านช่องทางที่บริษัทฯ กำหนดไว้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ

- (3) ผู้ใช้บริการมีสิทธิยื่นข้อร้องเรียนต่อบริษัทฯ หากผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ ได้ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559

#### 4. สิทธิและหน้าที่ในการเรียกเก็บและการชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียม

- 4.1 บริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขในการอนุญาตใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม ของบริษัทฯ หรือตามที่ กสทช. ประกาศกำหนดและเป็นอัตราตามที่ได้มีการตกลงไว้โดยจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในอัตราเดียวกันสำหรับบริการโทรคมนาคมที่มีลักษณะหรือประเภทเดียวกัน โดยจะไม่เลือกปฏิบัติแบ่งแยก หรือกีดกันผู้ให้บริการรายหนึ่งรายใด และจะไม่เรียกเก็บค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมนอกเหนือจากที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้
- 4.2 เว้นแต่ผู้ใช้บริการได้ตกลงกับบริษัทฯ เพื่อยกเว้นการแสดงรายละเอียดใบแจ้งรายการใช้บริการหรือให้แจ้งโดยวิธีการอื่น บริษัทฯ จะจัดส่งใบแจ้งรายการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการหรือตามวิธีการอื่นใดที่บริษัทฯ และผู้ให้บริการตกลงร่วมกันเพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้บริการให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 15 (สิบห้า) วันก่อนวันครบกำหนดชำระ โดยการแจ้งรายการดังกล่าวจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ และการคำนวณค่าธรรมเนียมและค่าใช้บริการที่ชัดเจนเพียงพอเพื่อให้ผู้บริการสามารถเข้าใจถึงที่มาของค่าใช้จ่ายที่ปรากฏในใบแจ้งรายการนั้นได้
- 4.3 ผู้ใช้บริการตกลงชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมตามจำนวนที่บริษัทฯ ได้แจ้งไว้ในใบแจ้งรายการใช้บริการโทรคมนาคม และจัดส่งให้แก่ผู้บริการภายใต้เงื่อนไข และระยะเวลาที่บริษัทฯ หรือ กสทช. ประกาศกำหนดไว้ ในกรณีที่ผู้บริการเห็นว่า บริษัทฯ เรียกเก็บค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมของบริษัทฯ ไม่ถูกต้องบางส่วนหรือทั้งหมดหรือเห็นว่า บริษัทฯ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการสูงกว่าอัตราที่ระบุไว้ในเงื่อนไขในการอนุญาตใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม ของบริษัทฯ หรืออัตราที่สัญญาที่กำหนดไว้ หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน ผู้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการ ใช้บริการของตนที่บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการได้ และบริษัทฯ มีหน้าที่แจ้งข้อมูลให้ผู้บริการทราบภายใน 30 (สามสิบ) วันนับแต่วันที่ผู้บริการร้องขอ หากบริษัทฯ ไม่ดำเนินการภายในระยะเวลา ที่กำหนด ให้ถือว่าบริษัทฯ สิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้บริการได้โต้แย้ง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้บริการร้องขอให้บริษัทฯ รับรองข้อมูลที่ถูกต้องในเอกสาร บริษัทฯ มีสิทธิคิดค่าตอบแทนซึ่งไม่สูงกว่าความเป็นจริงจากผู้บริการได้ และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด

- 4.4 หากปรากฏว่า บริษัทฯ เรียกเก็บค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมและ/หรือเงินอื่นใด เกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมและ/หรือเงินอื่นใดที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติและบริษัทฯ จะชำระดอกเบี้ยในส่วนต่าง ในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้ให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดนับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ ตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการและบริษัทฯ จะได้ตกลงร่วมกันต่อไป
- 4.5 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียม และ/หรือเงินอื่นใด เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด ผู้ใช้บริการตกลงชำระดอกเบี้ยให้กับบริษัทฯ นับแต่วันผิดนัดจนถึงวันที่ได้ชำระหนี้จนครบถ้วน ในอัตราร้อยละ 15 (สิบห้า) ต่อปี รวมถึงยินยอมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่ผิดนัดชำระดังกล่าวในอัตรา 10 (สิบ) บาท ต่อการผิดนัดชำระหนี้ตามกำหนดชำระแต่ละรอบ (บิล) ให้แก่บริษัทฯ อีกส่วนหนึ่งด้วย ทั้งนี้ บริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ไม่เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด
- 4.6 บริษัทฯ จะจัดสรรการชำระเงินที่ได้รับจากผู้ให้บริการตามลำดับ ดังนี้
- (ก) ชำระค่าดอกเบี้ยจากการผิดนัดชำระ (หากมี)
  - (ข) ชำระค่าทวงถามหนี้ที่ผิดนัดชำระ (หากมี)
  - (ค) ชำระค่าบริการ และค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่สมาชิกค้างชำระ (หากมี)
  - (ง) ชำระค่าบริการในเดือนปัจจุบัน

## 5. การระงับการให้บริการและการให้บริการโทรคมนาคม

- 5.1 ในกรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอระงับการให้บริการชั่วคราวได้ครั้งละไม่น้อยกว่า 7 (เจ็ด) วัน แต่ไม่เกินกว่า 30 (สามสิบ) วัน โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้บริษัทฯ ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 (สาม) วัน ตามช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งขอระงับการให้บริการชั่วคราวต่อบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯจะไม่เรียกเก็บค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ใช้บริการในช่วงระยะเวลาการระงับการให้บริการชั่วคราว และเมื่อครบกำหนดการขอระงับการให้บริการชั่วคราว บริษัทฯจะเปิดให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้ทันทีและผู้ใช้บริการตกลงที่จะใช้บริการต่อในเวลานั้นทันทีเช่นกัน

กรณีมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ จนเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ ผู้ให้บริการตกลงให้ผู้ใช้บริการระงับการให้บริการชั่วคราวได้ตามระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการร้องขอ แต่ ทั้งนี้ ไม่เกินกว่าระยะเวลาที่เหตุสุดวิสัยนั้นคงอยู่

กรณีผู้ใช้บริการประสงค์เปิดใช้บริการก่อนกำหนดระยะเวลาของการระงับการใช้บริการชั่วคราวที่ผู้ใช้บริการได้ขอใช้สิทธิไว้จะสิ้นสุดลง ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบตามช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด

- 5.2 ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นหรือเหตุอื่นใดภายใต้กรอบกฎหมายที่บริษัทฯ จะได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ บริษัทฯ มีสิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราวต่อผู้ใช้บริการได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือหรือเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางอื่นใดที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ พร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบ) วัน
- 5.3 ในกรณีดังต่อไปนี้ บริษัทฯ สามารถระงับการให้บริการได้ทันที
  - 5.3.1 เกิดเหตุสุทธวิสัยขึ้นแก่บริษัทฯ
  - 5.3.2 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
  - 5.3.3 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการหรือ ตรวจสอบพบว่าผู้ใช้บริการลงทะเบียนไม่ถูกต้อง หรือ ลงทะเบียนโดยทุจริต
  - 5.3.4 บริษัทฯ พิสูจน์ได้ว่าบริการโทรคมนาคม และ/หรือเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้แก่ผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อสัญญา
  - 5.3.5 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการซึ่งใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมภายหลัง ได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา บริษัทฯ จะแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเมื่อเห็นว่าผู้ใช้บริการได้ใช้บริการไปแล้วเป็นจำนวน 80% ของวงเงินค่าบริการ (credit limit) ตามที่ผู้ใช้บริการได้ตกลงไว้ในสัญญากับบริษัทฯ
  - 5.3.6 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน
  - 5.3.7 บริษัทฯ พิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บริการได้นำบริการโทรคมนาคมไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ
  - 5.3.8 บริษัทฯ มีเหตุจำเป็นที่จะต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ
- 5.4 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งให้บริษัทฯ ระงับการให้บริการเนื่องจากซิมการ์ดและ/หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย หรือถูกขโมย บริษัทฯ จะดำเนินการระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้งและผู้ใช้บริการไม่ต้องรับผิดชอบค่าธรรมเนียมและ/หรือค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งดังกล่าว



## 6. การเลิกสัญญา

- 6.1 ผู้ใช้บริการมีสิทธิบอกเลิกการใช้บริการในเวลาใดก็ได้ด้วยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้บริษัทฯ ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 (ห้า) วันทำการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการครบถ้วนแล้ว จนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ

ในกรณีที่มีเหตุดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที

- 6.1.1 ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากบริษัทฯ ได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ
- 6.1.2 บริษัทฯ ปฏิบัติผิดข้อตกลงที่เป็นสาระสำคัญของสัญญา
- 6.1.3 บริษัทฯ ตกเป็นบุคคลล้มละลาย
- 6.1.4 บริษัทฯ เปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ
- 6.2 บริษัทฯ มีสิทธิบอกเลิกการให้บริการในกรณีดังต่อไปนี้
- 6.2.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสภาพนิติบุคคล
- 6.2.2 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดกัน โดยบริษัทฯ ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งเรียกเก็บค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียม และได้ทำการแจ้งเตือนล่วงหน้าตามวิธีการที่บริษัทฯ กำหนดแล้ว
- 6.2.3 บริษัทฯ มีเหตุผลอันเชื่อได้ว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือการชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียม หรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา หรือ ตรวจสอบพบว่าผู้ให้บริการลงทะเบียนไม่ถูกต้อง หรือ ลงทะเบียนโดยทุจริต
- 6.2.4 บริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัทฯ
- 6.2.5 เป็นการยกเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย
- 6.3 เมื่อเลิกสัญญาหากบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการ บริษัทฯ จะชำระคืนเงินให้แก่ผู้บริการภายใน 30 (สามสิบ) วันนับแต่วันเลิกสัญญาและผู้บริการได้นำส่งเอกสารหลักฐานที่จำเป็นต่อการคืนเงิน โดยการคืนเงินดังกล่าว อาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการหรือตามวิธีการที่บริษัทฯ และผู้บริการได้ตกลงกันต่อไป

ในกรณีที่บริษัทฯ ไม่สามารถคืนเงินดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด บริษัทฯ ต้องชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทฯ คิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ใช้บริการ ผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่บริษัทฯ แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียก ค่าเสียหายอย่างอื่น

## 7. ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียม

การกำหนดและการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขในการอนุญาต ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม ของบริษัทฯ หรือเป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือประกาศที่ กสทช. กำหนด อนึ่ง บริษัทฯ สงวนสิทธิในการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกอัตราค่าบริการและ/หรือ ค่าธรรมเนียมดังกล่าวข้างต้นภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ แบบสัญญาของบริษัทฯ ที่ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว หากต่อมาบริษัทฯ ประสงค์จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการ ให้บริการอันอาจมีผลกระทบต่อสิทธิและหน้าที่หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะเสนอให้ กสทช. พิจารณาให้ความเห็นชอบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบ) วัน เว้นแต่เป็นข้อกำหนดหรือเงื่อนไข เกี่ยวกับการให้บริการที่ กสทช. ประกาศยกเว้นให้ดำเนินการได้โดยไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ในกรณีดังกล่าวให้บริษัทฯ จะแจ้งให้ กสทช. ทราบอย่างช้าไม่เกิน 30 (สามสิบ) วันหลังจากที่ได้ดำเนินการ แล้ว

การเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของระบบ เทคโนโลยี หรืออุปกรณ์ใด ๆ อันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการต่ำลง หรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ ให้ถือว่ามีผลเป็น การ แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขในการให้บริการ และ ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน