

บริษัท เริล มูฟ จำกัด (บริษัทฯ) เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติ การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 (“พ.ร.บ.ประกอบกิจการฯ”) และเป็น ผู้ให้บริการโทรคมนาคมตามความของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (“กทช.”) เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ.2549 (“ประกาศฯ”) โดย พ.ร.บ. ประกอบ กิจการฯ และประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้ใช้บริการจัดทำแบบสัญญาให้บริการโทรคมนาคมซึ่งประกอบด้วยข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการไว้ล่วงหน้า เพื่อประโยชน์ในการจัดทำสัญญา ดังนี้

1. ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของบริการ

- 1.1 ให้บริการขายค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบรายเดือน (Post Pay)
- 1.2 ให้บริการเสริมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในข้อ 1.1 ดังเช่น
 - 1.2.1 บริการส่งข้อความสั้น (SMS หรือ Short Message Service)
 - 1.2.2 บริการส่งข้อความมัลติมีเดีย (MMS หรือ Multimedia Message Service)
 - 1.2.3 บริการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ดังเช่น GPRS (General Packet Radio Service) / EDGE (Enhanced Data rates for Global Evolution) / HSPA (High Speed Packet Access)
 - 1.2.4 บริการเสียงตอบรับอัตโนมัติ IVR (Interactive Voice Respond)
 - 1.2.5 บริการ SMS ข้อมูลผ่าน Menu Sim Tool Kit

2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ

บริษัทฯ ตกลงจัดให้มีคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช) ประกาศกำหนด และตามที่ได้โฆษณาไว้ หรือตามที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

- 3.1 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบริษัทฯ
 - 3.1.1 ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามปกติ หรือตามที่ได้โฆษณาไว้ บริษัทฯ ตกลงไม่เรียกเก็บค่าบริการกับผู้ใช้บริการจนกว่า บริษัทฯ จะ สามารถให้บริการได้ตามปกติ เว้นแต่เหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดจากความผิดของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ บริษัทฯ จะมีการดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องดังกล่าวโดยเร็ว
 - 3.1.2 นอกเหนือจากที่ได้รับแจ้งข้างต้นแล้ว สิทธิและหน้าที่ของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด
 - 3.1.3 ในกรณีที่บริษัทฯ ได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์ หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาที่ต่ำกว่าราคาตลาดในขณะส่งมอบเพื่อประโยชน์ ในการให้บริการโทรคมนาคมนั้น ผู้ให้บริการจะถือเอาเหตุดังกล่าวมากำหนดเป็นเงื่อนไขอันก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ใช้บริการหรือเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้ใช้บริการยกเลิก สัญญาก่อนกำหนดไว้ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการที่ได้รับมอบเครื่องอุปกรณ์ หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องไป จะต้องใช้ความระมัดระวังในการใช้เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าว และต้องส่งคืนให้แก่บริษัทฯ เมื่อสัญญาสิ้นสุดลง และหากผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องอุปกรณ์นั้น บริษัทฯ มีสิทธิเรียกให้ผู้ใช้บริการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่อง อุปกรณ์ดังกล่าวได้ แต่ทั้งนี้ ไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ดังกล่าวขณะนั้น

อนึ่งในการส่งมอบสินค้าและอุปกรณ์นั้น บริษัทฯ จะคิดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสภาพสำหรับเครื่องอุปกรณ์ หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องกันจากผู้ใช้บริการ ในอัตราที่ไม่เป็น ภาระแก่ผู้ใช้บริการจนเกินไป ซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. หรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.) แล้ว โดยบริษัทฯ จะแจ้งให้ทราบในเวลาทีบริษัทฯ ได้ส่งมอบเครื่องและอุปกรณ์ นั้นให้แก่ผู้ใช้บริการ

- 3.1.4 บริษัทฯ มีสิทธิปฏิเสธการเปิดให้บริการหรือการขอใช้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ในกรณีดังต่อไปนี้
 - (1) ผู้ใช้บริการในนามบุคคลธรรมดา
 - ก. ผู้ใช้บริการส่งมอบสำเนาบัตรประชาชน บัตรข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ สำเนาหนังสือเดินทาง และเอกสารหลักฐานอื่นใดเพิ่มเติมที่จำเป็นตามที่บริษัทฯ ร้องขอไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์
 - ข. ผู้ใช้บริการมีหนี้ค้างชำระ หรือมีประวัติค้างชำระค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมต่อบริษัทฯ
 - ค. มีเหตุอันควรเชื่อว่า ผู้ใช้บริการมีสภาวะทางการเงินขัดข้อง หรือมีเหตุอื่นใดซึ่งอาจไม่สามารถชำระค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียม
 - ง. มีเหตุอันควรเชื่อว่าหากบริษัทฯ เปิดให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการอาจกระทำการใดๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือบุคคลอื่นใด และ/ หรือมีเหตุ ที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อบริษัทฯ และ/ หรือให้บริการโดยผิดวัตถุประสงค์ พัดสีลธรรม ข้อขัด หรือผิดกฎหมาย
 - (2) ผู้ใช้บริการในนามนิติบุคคล
 - ก. ผู้ใช้บริการส่งมอบสำเนาเอกสารดังต่อไปนี้
 - 1. หนังสือรับรองบริษัท ซึ่งออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
 - 2. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนามหรือสำเนาหนังสือเดินทาง และใบอนุญาตทำงาน กรณีกรรมการเป็นชาวต่างชาติดังกล่าว
 - 3. สำเนา ก.พ.20 (ในทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม)
 - 4. หนังสือมอบอำนาจ (กรณีกรรมการไม่สามารถลงนามได้ด้วยตนเอง) พร้อมด้วยสำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ และ
 - 5. หลักฐานอื่นใดตามที่บริษัทฯ ร้องขอซึ่งหลักฐานดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์ทั้งหมด หรือบางส่วน
 - ข. ผู้ใช้บริการหรือกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนมีหนี้ค้างชำระ หรือมีประวัติค้างชำระค่าบริการ หรืออยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ หรือมีประวัติว่า เจ้าพนักงานของบริษัทฯ มีกระบวนการติดตามติดต่อกับผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการส่งไปรษณีย์ หรือทางโทรศัพท์ เป็นต้น
 - ค. มีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้ใช้บริการไม่มีตัวตนอยู่จริงหรือไม่ได้ดำเนินการตามปกติ
 - ง. ผู้ใช้บริการมีประวัติไม่ส่งงบการเงินติดต่อกันเป็นระยะเวลามากกว่า 2 ปี
 - จ. ผู้ใช้บริการหรือกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนมีประวัติว่าเคยถูกฟ้องร้องในคดีล้มละลาย หรือถูกยึดทรัพย์เพื่อขายทอดตลาด
 - ฉ. มีเหตุอันควรเชื่อว่า ผู้ใช้บริการมีสภาวะทางการเงินขัดข้อง หรือมีเหตุอื่นใด ซึ่งอาจไม่สามารถชำระค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมตามดุลยพินิจของบริษัทฯ ได้
 - ช. มีเหตุอันควรเชื่อว่าหากบริษัทฯ เปิดให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการอาจกระทำการใดๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ บริษัทฯ หรือบุคคลอื่นใด และ/ หรือ มีเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อบริษัทฯ และ/ หรือให้บริการโดยผิดวัตถุประสงค์ พัดสีลธรรม ข้อขัด หรือผิดกฎหมาย

3.1.5 บริษัทฯ จะร่วมรับผิดชอบผู้ร่วมให้บริการเสริมต่อผู้ใช้บริการในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเสริมด้วย

3.2 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ

- 3.2.1 ผู้ใช้บริการตกลงให้ข้อมูลส่วนตัวที่เป็นไปข้อ ก. และ ข. พร้อมทั้งส่งมอบสำเนาเอกสารหรือหลักฐานซึ่งยืนยันข้อมูลส่วนตัวดังกล่าวให้แก่บริษัทฯ เพื่อการปฏิบัติตามสัญญา ทั้งนี้ บริษัทฯ สามารถขอตรวจสอบต้นฉบับของเอกสารหรือหลักฐานดังกล่าวได้ด้วย
 - ก. ข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ/ นามสกุล สถานภาพ สัญชาติ วันเดือนปีเกิด เป็นต้น
 - ข. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่สำหรับติดต่อการส่งไปรษณีย์หรือการให้บริการและเอกสารอื่นๆ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์ เพื่อใช้ในการติดต่อและรายละเอียดเกี่ยวกับที่พำนักในปัจจุบัน เป็นต้นอนึ่ง บริษัทฯ รับรองว่าจะไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อประโยชน์อื่นใดโดยไม่ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้ใช้บริการ เว้นแต่ข้อมูลนั้นจะถูกนำไปส่งให้แก่ กสทช. หรือหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเพิกถอนความยินยอมที่จะให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นลายลักษณ์อักษรต่อบริษัทฯ เมื่อใดก็ได้
- 3.2.2 ผู้ใช้บริการตกลงไม่ให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ ผิดวัตถุประสงค์ พัดสีลธรรม ข้อขัด หรือผิดกฎหมาย หรือเพื่อการติดต่อสื่อสารใดๆ ที่เป็นการล่วงละเมิด หลอกลวง หน่วงเหนี่ยว ลามก หรือข่มขู่
- 3.2.3 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ก่อให้เกิด หรืออนุญาตให้ผู้อื่นกระทำการใดๆ อันเป็นการก่อความ รบกวน หรือเกิดความไม่สะดวก ทั้งต่อบริษัทฯ ผู้ใช้บริการอื่นของบริษัทฯ หรือบุคคลอื่นใด
- 3.2.4 ผู้ใช้บริการต้องไม่ใช้เครือข่ายของบริษัทฯ เพื่อให้บริการส่งข้อมูลหรือการติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ โดยปราศจากความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง
 - ก. หน่วงเหนี่ยว ลามก หน่วงช้า ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
 - ข. ข่มขู่ รบกวน คุกคาม ล่วงเกิน หรือเป็นการกระทำละเมิดต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือทำให้บุคคลอื่นเสื่อมเสียชื่อเสียง
 - ค. ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา
 - ง. เพื่อสร้างความเข้าใจผิด และ/ หรือหลอกลวงประชาชน
 - จ. ตัดทอนหรือขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ จรรยาบรรณ หรือประกาศใดๆ ที่ใช้บังคับ
 - ฉ. แทรกแซงการให้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น หรือบริษัทฯ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ หรือโครงข่ายโทรคมนาคมอื่น ๆ
- 3.2.5 ไม่กระทำการในลักษณะที่เป็นการลดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเครือข่าย หรือส่วนใด ๆ ของเครือข่าย หรือกระทำการอันมีลักษณะเป็นอันตรายต่อเครือข่าย เว้นแต่เป็นการ ใช้บริการตามสัญญาหรือการส่งเสริมการขายของบริษัทฯ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครือข่ายทั้งหมด และปฏิบัติตามคำแนะนำที่ทางะสม ของบริษัทฯ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการ และร่วมมือกับบริษัทฯ ในด้านการรักษาความปลอดภัย และการตรวจสอบอื่นๆ ด้วย
- 3.2.6 ในกรณีที่บริษัทฯ ได้กำหนดรหัสประจำตัวของผู้ใช้บริการหรือรหัสส่วนตัวใดๆ เพื่อให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ ผู้ใช้บริการตกลงที่จะเก็บรักษาหรือรักษาไว้เป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกทราบ
- 3.2.7 ผู้ใช้บริการจะยินยอมให้บริษัทฯ ใช้บริการตามสัญญาที่บุคคลอื่นมีไว้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ สงวนสิทธิในการคิดค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ ดังกล่าวข้างต้นตามอัตราที่กำหนดในสัญญา หรือตามที่แจ้งให้ทราบในภายหลัง ภายใต้อัตราที่ กสทช. เห็นชอบแล้ว

3.2.8 ผู้ให้บริการตกลงชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการภายใต้เงื่อนไขและตามอัตราที่บริษัทฯ กำหนด ในกรณีที่ใช้บริการมีความประสงค์จะขอยกเลิกการใช้บริการ ผู้ให้บริการจะตัดชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมที่ค้างชำระไว้แก่บริษัทฯ

3.2.9 สิทธิของผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

- (1) บริษัทฯ จะจัดให้มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารกันโดยทางโทรคมนาคมที่ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบ
- (2) ผู้ให้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนผ่านช่องทางที่บริษัทฯ กำหนดได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ
- (3) ผู้ให้บริการมีสิทธิยื่นข้อร้องเรียนต่อบริษัทฯ หากผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ ได้ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการร้องเรียนเรื่องร้องเรียนและพิจารณาข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ พ.ศ. 2549

4. สิทธิและหน้าที่ในการเรียกเก็บและการชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียม

- 4.1 บริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมในอัตราตามที่ได้มีการตกลงไว้ โดยจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในอัตราเดียวกันสำหรับบริการโทรคมนาคมที่มีลักษณะหรือประเภทเดียวกัน โดยจะไม่เลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใด และจะไม่เรียกเก็บค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมนอกเหนือจากที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้
- 4.2 เว้นแต่ผู้ใช้บริการได้ตกลงกับบริษัทฯ เพื่อกำหนดการแสดงรายละเอียดในใบแจ้งรายการใช้บริการ หรือที่แจ้งโดยวิธีการอื่น บริษัทฯ จะจัดส่งใบแจ้งรายการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการหรือตามวิธีการอื่นใดที่บริษัทฯ และ/หรือผู้ให้บริการตกลงร่วมกันเพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้า (15) วัน ก่อนวันครบกำหนดชำระ โดยการแจ้งรายการดังกล่าวจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ และการคำนวณค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนเพียงพอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจถึงที่มาของค่าใช้จ่ายที่ปรากฏในใบแจ้งรายการนี้ได้
- 4.3 ผู้ให้บริการตกลงชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมตามจำนวนที่บริษัทฯ ได้แจ้งไว้ในใบแจ้งรายการใช้บริการโทรคมนาคม และจัดส่งให้แก่ผู้ใช้บริการภายใต้เงื่อนไข และระยะเวลาที่บริษัทฯ หรือ กสทช. ประกาศกำหนดไว้ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมของบริษัทฯ ไม่ถูกต้องบางส่วนหรือทั้งหมดหรือเกินกว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการสูงกว่าอัตราที่สัญญาที่กำหนดไว้ หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน ผู้ให้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของตนที่บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการได้ และบริษัทฯ มีหน้าที่แจ้งข้อมูลที่ใช้บริการทราบภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้บริการร้องขอ หากบริษัทฯ ไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าบริษัทฯ สิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในส่วนที่ผู้ใช้บริการได้แจ้ง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการร้องขอให้บริษัทฯ รับรองข้อมูลที่ถูกต้องไม่ถูกต้อง บริษัทฯ มีสิทธิดำเนินการตามขั้นตอนที่สูงกว่าความเป็นจริงจากผู้ใช้บริการได้ และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด
- 4.4 หากปรากฏว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติและบริษัทฯ จะชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัด นับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติแล้วแต่ผู้ใช้บริการจะไม่ได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างเป็นอย่างไร ทั้งนี้ ตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการและบริษัทฯ จะตกลงร่วมกันต่อไป
- 4.5 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมการชำระดอกเบี้ยที่บริษัทฯ กำหนดไว้ในอัตราที่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนดหรือคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.) ให้ความเห็นชอบ

5. กระบวนการใช้บริการและการให้บริการโทรคมนาคม

5.1 ในกรณีที่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอใช้บริการชั่วคราวได้ครั้งละไม่น้อยกว่าเจ็ด (7) วัน แต่ไม่เกินกว่าสามสิบ (30) วัน โดยเป็นหลายลักษณะอักษรที่บริษัทฯ ทรานส์มิตชันไม่น้อยกว่าสาม (3) วัน ตามช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งขอใช้บริการชั่วคราวต่อบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯจะไม่เรียกเก็บค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ใช้บริการในระยะเวลาการให้บริการชั่วคราว และเมื่อครบกำหนดระยะเวลาการให้บริการชั่วคราว บริษัทฯ จะเปิดให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้ตามที่และผู้ใช้บริการตกลงที่จะใช้บริการต่อในเวลาถัดมาทันทีเช่นกัน

กรณีมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ จนเป็นเหตุทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ ผู้ให้บริการตกลงให้ผู้ใช้บริการระงับการให้บริการชั่วคราวได้ตามระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการร้องขอ แต่ทั้งนี้ไม่เกินกว่าระยะเวลาที่เหตุสุดวิสัยนั้นคงอยู่

กรณีผู้ใช้บริการประสงค์เปิดใช้บริการก่อนกำหนดระยะเวลาของการระงับการให้บริการชั่วคราวที่ผู้ใช้บริการได้ขอใช้สิทธิไว้จะสิ้นสุดลง ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบตามช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด

5.2 ในกรณีที่เหตุต่างเป็นหรือเหตุอื่นใดภายใต้กรอบกฎหมายที่บริษัทฯ จะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ บริษัทฯ มีสิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราวต่อผู้ใช้บริการได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวที่แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบ (30) วัน

5.3 ในกรณีดังต่อไปนี้ บริษัทฯ สามารถระงับการให้บริการได้ทันที

- 5.3.1 เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่บริษัทฯ
- 5.3.2 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
- 5.3.3 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ
- 5.3.4 บริษัทฯ พยายามติดต่อบริการโทรคมนาคม และ/หรือเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อสัญญา
- 5.3.5 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการซึ่งใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะที่เรียกเก็บค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมภายหลัง ได้ใช้บริการเกินวงเงินค่าบริการที่ตกลงไว้ในสัญญา

บริษัทฯ จะแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเมื่อเห็นว่าผู้ใช้บริการได้ใช้บริการไปเกินกว่าวงเงิน 80% ของวงเงินค่าบริการ (credit limit) ตามที่ผู้ใช้บริการได้ตกลงไว้ในสัญญาที่บริษัทฯ

- 5.3.6 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน
- 5.3.7 บริษัทฯ พยายามติดต่อผู้ใช้บริการดำเนินการโทรคมนาคมไปเพื่อแสวงหารายได้โดยมิชอบแต่ไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ
- 5.3.8 บริษัทฯ มีเหตุจำเป็นที่จะต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ

5.4 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งให้บริษัทฯ ระงับการให้บริการเนื่องจากการผิดนัด และ/หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหาย หรือถูกขโมย บริษัทฯ จะดำเนินการระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้ง และผู้ใช้บริการไม่ต้องรับผิดชอบชำระค่าธรรมเนียม และ/หรือค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งดังกล่าว

6. การเลิกสัญญา

6.1 ผู้ให้บริการมีสิทธิยกเลิกการใช้บริการในเวลาใดก็ได้ด้วยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรที่บริษัทฯ ทรานส์มิตชันไม่น้อยกว่า 5 (ห้า) วันทำการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าบริการครบถ้วนแล้วจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ

ในกรณีที่มิเช่นนั้นต่อไปนี้ ผู้ให้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที

- 6.1.1 ผู้ให้บริการไม่สามารถรับบริการจากบริษัทฯ ได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
 - 6.1.2 บริษัทฯ ปฏิเสธข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญของสัญญา
 - 6.1.3 บริษัทฯ ตกเป็นบุคคลล้มละลาย
 - 6.1.4 บริษัทฯ เปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ
- 6.2 บริษัทฯ มีสิทธิยกเลิกการให้บริการในกรณีต่อไปนี้
- 6.2.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
 - 6.2.2 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาสองคราวติดต่อกัน โดยบริษัทฯ ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันครบกำหนดที่แน่นอนเป็นการล่วงหน้าในใบแจ้งเรียกเก็บค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียม และได้ทำการแจ้งเตือนล่วงหน้าตามวิธีการที่บริษัทฯ กำหนดแล้ว
 - 6.2.3 บริษัทฯ มีเหตุผลอันเชื่อได้ว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือการชำระค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียม หรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อกำหนดในสัญญา
 - 6.2.4 บริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัทฯ
 - 6.2.5 เป็นการยกเลิกโดยนิตินิติทางกฎหมาย

6.3 เมื่อเลิกสัญญาหากบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะชำระคืนแก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 (สามสิบ) วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยการคืนเงินดังกล่าวอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการหรือตามวิธีการที่บริษัทฯ และ/หรือผู้ใช้บริการได้ตกลงกันต่อไป

ในกรณีที่บริษัทฯ ไม่สามารถคืนเงินดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด บริษัทฯ ต้องชำระค่าเสียหายในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทฯ คิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ใช้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่บริษัทฯ แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายทั้งสิ้น

7. ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียม

การกำหนดและการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมดังกล่าวข้างต้นจะอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศ กทช. เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการและการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าในการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 พ.ศ. 2550 และหลักเกณฑ์หรือประกาศที่ กสทช. จะกำหนดเกี่ยวกับอัตราขั้นสูงต่อไป ทั้งนี้ ครอบคลุมถึงประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยทั้งสิ้น

อนึ่ง บริษัทฯ สงวนสิทธิในการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกอัตราค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวข้างต้นภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ แบบสัญญาของบริษัทฯ ที่ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว หากต่อมามีบริษัทฯ ประสงค์จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการ อันอาจมีผลกระทบต่อสิทธิและหน้าที่หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะเสนอให้ กสทช. พิจารณาให้ความเห็นชอบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบ) วัน เว้นแต่เป็นข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการให้บริการที่ กสทช. ประกาศยกเว้นให้ดำเนินการได้โดยไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ในกรณีดังกล่าวที่ผู้ใช้บริการแจ้งให้ กสทช. ทราบอย่างช้าไม่เกิน 30 (สามสิบ) วัน หลังจากที่ได้ดำเนินการแล้ว

การเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของระบบ เทคโนโลยี หรืออุปกรณ์ใดๆ อันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการต่าง หรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ ให้ถือว่ามีผลเป็นการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขในการให้บริการ และต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ก่อน