

บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (บริษัทฯ) เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 (“พ.ร.บ.ประกอบกิจการฯ”) และเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมตามความของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 (“ประกาศฯ”) โดย พ.ร.บ.ประกอบกิจการฯ และประกาศฯดังกล่าวกำหนดให้ ผู้ให้บริการจัดทำแบบสัญญาให้บริการโทรคมนาคมซึ่งประกอบด้วยข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของ ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการไว้ล่วงหน้าเพื่อประโยชน์ในการจัดทำสัญญา ดังนี้

1. ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของบริการ

ประเภทของกิจการโทรคมนาคม	บริการโทรคมนาคม
1. เสียง 2. ข้อมูล 3. พหุสื่อ หรือสื่อผสม	1. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2. บริการพหุสื่อความเร็วสูง (Public Broadband Multimedia Service) 3. บริการมูลค่าเพิ่ม (Value-added Service)

2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ

บริษัทฯ ตกลงจัดให้มีคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ประกาศกำหนดและตามที่ได้โฆษณาไว้ หรือตามที่ได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ

3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

3.1 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบริษัทฯ

3.1.1 ในกรณีที่เหตุขัดข้องทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามปกติ หรือตามที่ได้โฆษณาไว้ บริษัทฯ ตกลงไม่เรียกเก็บค่าบริการจากผู้ให้บริการจนกว่าบริษัทฯ จะสามารถให้บริการได้ตามปกติ เว้นแต่เหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการ ทั้งนี้บริษัทฯ จะไม่มีการดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องดังกล่าวโดยเร็ว

3.1.2 นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ข้างต้นแล้ว สิทธิและหน้าที่ของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด

3.1.3 ในกรณีที่บริษัทฯ ได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาต่ำกว่าราคาตลาด ในขณะที่ส่งมอบเพื่อประโยชน์ในการใช้บริการโทรคมนาคมนั้น ผู้ให้บริการจะถือเอาเหตุดังกล่าวมากำหนดเป็นเงื่อนไข อันก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ใช้บริการหรือเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้ใช้บริการยกเลิกสัญญาที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการที่ได้รับมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องไป จะต้องใช้ความระมัดระวังในการใช้เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าว และต้องส่งคืนให้แก่บริษัทฯ เมื่อสัญญาสิ้นสุดลง และหากผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องอุปกรณ์นั้น บริษัทฯ มีสิทธิเรียกผู้ใช้บริการรับผิดชอบค่าเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวได้ แต่ ทั้งนี้ ไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ดังกล่าวขณะนั้น

อนึ่ง ในการส่งมอบคืนเครื่องและอุปกรณ์นั้น บริษัทฯ จะคิดค่าใช้จ่ายในการ ตรวจสอบสภาพสำหรับการส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องคืนจากผู้ให้บริการ ในอัตราที่ไม่เป็นการเอาเปรียบผู้ใช้บริการจนเกินไป ซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก กสทช.หรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.) แล้ว โดยบริษัทฯ จะแจ้งให้ทราบในเวลาบริษัทฯ ได้ส่งมอบเครื่องและอุปกรณ์นั้นให้แก่ผู้ใช้บริการ

3.1.4 บริษัทฯ จะร่วมรับผิดชอบผู้ร่วมให้บริการเสริมต่อผู้ใช้บริการในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเสริมด้วย

3.2 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ

3.2.1 ผู้ใช้บริการตกลงให้ข้อมูลส่วนตัวที่เป็นในข้อ ก. และ ข. พร้อมทั้งส่งมอบสำเนาเอกสารหรือหลักฐานซึ่งยืนยันข้อมูลส่วนตัวดังกล่าวให้แก่บริษัทฯ เพื่อการปฏิบัติตามสัญญา ทั้งนี้ บริษัทฯ สามารถขอตรวจสอบต้นฉบับของเอกสารหรือหลักฐานดังกล่าวได้ด้วย

ก. ข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ/ นามสกุล สถานภาพ สัญชาติ วันเดือนปีเกิด เป็นต้น

ข. ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่สำหรับการจัดส่งเอกสารอื่นๆ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์ เพื่อใช้ในการติดต่อและรายละเอียดเกี่ยวกับที่พักอาศัยในปัจจุบัน เป็นต้น

อนึ่ง บริษัทฯ รับรองว่าจะไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อประโยชน์อื่นใดโดยไม่ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้ให้บริการ เว้นแต่ข้อมูลนั้นจะถูกนำไปส่งให้แก่ กสทช. หรือหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถเพิกถอนความยินยอมที่จะให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นลายลักษณ์อักษรต่อบริษัทฯ เมื่อใดก็ได้

3.2.2 ผู้ใช้บริการตกลงไม่ใช้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ พิดวัตตอุปสงค์ พิดศีลธรรม ฉ้อฉล หรือผิดกฎหมาย หรือเพื่อการติดต่อสื่อสารใดๆ ที่เป็นการล่วงละเมิด หลอกลวง ทรยศหักหลัง ลามกหรือข่มขู่

3.2.3 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ก่อให้ก่อ หรืออนุญาตให้ผู้อื่นกระทำการใดๆ อันเป็นการก่อความเสียหาย หรือเกิดความไม่สะดวก ทั้งต่อบริษัทฯ ผู้ให้บริการอื่นของบริษัทฯ หรือบุคคลอื่นใด

3.2.4 ผู้ใช้บริการต้องไม่ใช้เครือข่ายของบริษัทฯ เพื่อให้บริการส่งข้อมูลหรือการติดต่อสื่อสาร ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ โดยปราศจากความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง

ก. ทรยศหักหลัง ลามก อนาจาร ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

ข. ข่มขู่ หนวกน คุกคาม ล่วงเกิน หรือเป็นการกระทำความผิดต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือทำให้บุคคลอื่นเสื่อมเสียชื่อเสียง

ค. ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

ง. เพื่อสร้างความเข้าใจผิด และ/ หรือหลอกลวงประชาชน

จ. ต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ จรรยาบรรณ หรือประกาศใดๆ ที่ใช้บังคับ

ฉ. แทรกแซงการให้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น หรือบริษัทฯ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ หรือโครงข่ายโทรคมนาคมอื่นๆ

3.2.5 ไม่กระทำการในลักษณะที่เป็นการลดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเครือข่าย หรือส่วนใดๆ ของเครือข่าย หรือกระทำการอันมีลักษณะเป็นอันตรายต่อเครือข่าย เว้นแต่เป็นการให้บริการตามสัญญาหรือการส่งเสริมการขายของบริษัทฯ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครือข่ายทั้งหมด และปฏิบัติตามคำแนะนำที่แนะนำที่เหมาะสมของบริษัทฯ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการ และร่วมมือกับบริษัทฯ ในด้านการรักษาความปลอดภัย และการตรวจสอบอื่นๆ ด้วย

3.2.6 ในกรณีที่บริษัทฯ ได้กำหนดรหัสประจำตัวของผู้ใช้บริการหรือรหัสส่วนตัวใดๆ เพื่อให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ ผู้ใช้บริการตกลงที่จะเก็บรักษาหรือส่งต่อข้อมูลดังกล่าวว่าเป็นความลับโดยจะไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกทราบ

3.2.7 ผู้ใช้บริการจะโอนสิทธิการให้บริการตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ สงวนสิทธิในการคิดค่าธรรมเนียมในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นตามอัตราที่กำหนดในสัญญาฯ หรือตามที่จะได้กำหนดในภายหลังภายใต้อัตราที่ กสทช. เห็นชอบแล้ว

3.2.8 สิทธิของผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

(1) บริษัทฯ จะจัดให้มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมที่ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบ

(2) ระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของตนผ่านช่องทางกับบริษัทฯ กำหนดไว้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ

(3) ผู้ใช้บริการมีสิทธิยื่นข้อร้องเรียนต่อบริษัทฯ หากผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ ได้ ภายใต้อัตราหลักเกณฑ์ของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ พ.ศ. 2549

#### 4. สิทธิและหน้าที่ในการเรียกเก็บและการชำระค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียม

4.1 บริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราที่กำหนดไว้ ในเงื่อนไขในการอนุญาตใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สาม สำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่ภาคพื้นดิน 2.1 GHz ของบริษัทฯ จนกว่าคณะกรรมการจะออกประกาศกำหนดอัตราขั้นสูงต่อไป และเป็นอัตราตามที่ได้รับการตกลงไว้โดยจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในอัตราเดียวกันสำหรับบริการโทรคมนาคมที่มีลักษณะหรือประเภทเดียวกัน โดยจะไม่เลือกปฏิบัติ แบ่งแยก หรือกีดกันผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใด และจะไม่เรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมนอกเหนือจากที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้

4.2 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเกินกว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมของบริษัทฯ ไม่ถูกต้องบางส่วนหรือทั้งหมดหรือเห็นว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการสูงกว่าอัตราที่สัญญาที่กำหนดไว้หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนดหรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของตนที่บริษัทฯ เป็นผู้ใช้บริการได้ และบริษัทฯ มีหน้าที่แจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้บริการร้องขอ หากบริษัทฯ ไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าบริษัทฯ สิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้ง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการร้องขอให้บริษัทฯ รับรองข้อมูลที่ถูกส่งในเอกสารบริษัทฯ มีสิทธิคัดค้านค่าตอบแทนซึ่งไม่สูงกว่าความเป็นจริงจากผู้ใช้บริการได้ และให้เป็นที่ไปตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด

4.3 หากปรากฏว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ และบริษัทฯ จะชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการพินิจได้ นับแต่วันที่บริษัทฯ เรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมเกิน เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะไม่ได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ ตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการและบริษัทฯ จะไม่ได้ตกลงร่วมกันต่อไป

4.4 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการพินิจชำระค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดผู้ใช้บริการตกลงชำระดอกเบี้ยให้กับบริษัทฯ นับแต่วันพินิจในอัตราไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนดหรือ กสทช. ให้ความเห็นชอบ

#### 5. การระงับการให้บริการและการให้บริการโทรคมนาคม

5.1 ในกรณีที่บริษัทฯ เป็น หรือเหตุอันใดภายใต้การอนุญาตที่บริษัทฯ จะไปแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ บริษัทฯ มีสิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราวต่อผู้ใช้บริการได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบ) วัน

5.2 ในกรณีดังต่อไปนี้ บริษัทฯ สามารถระงับการให้บริการได้ทันที

5.2.1 เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นกับบริษัทฯ

5.2.2 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

5.2.3 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ

5.2.4 บริษัทฯ พลุจนได้ว่าผู้ใช้บริการโทรคมนาคม และ/ หรือเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้แก่ผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อสัญญา

5.2.5 บริษัทฯ พลุจนได้ว่าผู้ใช้บริการได้ใช้บริการโทรคมนาคมไปใช้เพื่อแสวงหารายได้ โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

5.2.6 บริษัทฯ มีเหตุจำเป็นที่จะต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ

5.3 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งให้บริษัทฯ ระงับการให้บริการเนื่องจากซิมการ์ด และ/ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหายหรือถูกขโมย บริษัทฯ จะดำเนินการระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้งและผู้ใช้บริการไม่ได้รับชำระค่าธรรมเนียม และ/ หรือค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งดังกล่าว

5.4 ในกรณีที่บริษัทฯ เป็น ผู้ใช้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการชั่วคราวได้ครั้งละไม่น้อยกว่าเจ็ด (7) วัน แต่ไม่เกินกว่าสามสิบ (30) วัน โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้บริษัทฯ ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสาม (3) วัน ตามช่องทางกับบริษัทฯ กำหนด ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งขอระงับการให้บริการชั่วคราวต่อบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ จะไม่เรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ใช้บริการในช่วงระยะเวลาการระงับการให้บริการชั่วคราว และเมื่อครบกำหนดการขอระงับการให้บริการชั่วคราว บริษัทฯ จะเปิดให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้ทันทีและผู้ใช้บริการตกลงที่จะใช้บริการต่อไปในเวลานั้นทันทีเช่นกัน

กรณีมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ จนเป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ ผู้ให้บริการตกลงให้ผู้ใช้บริการระงับการให้บริการชั่วคราวได้ตามระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการร้องขอ แต่ทั้งนี้ไม่เกินกว่าระยะเวลาที่เหตุสุดวิสัยนั้นคงอยู่

กรณีผู้ใช้บริการประสงค์เปิดใช้บริการก่อนกำหนดระยะเวลาของการระงับการให้บริการชั่วคราวที่ผู้ใช้บริการได้ขอใช้สิทธิไว้จะสิ้นสุดลง ผู้ให้บริการจะแจ้งให้บริษัทฯ ทราบตามช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด

#### 6. การเลิกสัญญา

6.1 ผู้ใช้บริการมีสิทธิบอกเลิกการให้บริการในเวลาใดก็ได้ด้วยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้บริษัทฯ ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 (ห้า) วันทำการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการครบถ้วนแล้วจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ

ในกรณีที่มิใช่เหตุดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที

6.1.1 ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากบริษัทฯ ได้ ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ

6.1.2 บริษัทฯ ปฏิบัติผิดข้อตกลงที่เป็นสาระสำคัญของสัญญา

6.1.3 บริษัทฯ ตกเป็นบุคคลล้มละลาย

6.1.4 บริษัทฯ เปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

6.2 บริษัทฯ มีสิทธิบอกเลิกการให้บริการในกรณีดังต่อไปนี้

6.2.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตายหรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล

6.2.2 บริษัทฯ มีเหตุพลอันเชื่อได้ว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือการชำระค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียม หรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อกำหนดในสัญญา

6.2.3 บริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัทฯ

6.2.4 เป็นการยกเลิกโดยเมฆบัญญัติแห่งกฎหมาย

6.3 เมื่อเลิกสัญญาหากบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะชำระคืนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ในการคืนเงินดังกล่าวเมื่อบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้ใช้บริการหรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องแล้ว บริษัทฯ จะคืนเงินให้แก่ผู้ใช้ บริการภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันเลิกสัญญา โดยการคืนเงินดังกล่าวอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่บริษัทฯ และผู้ใช้บริการได้ตกลงกันต่อไป

ในกรณีที่บริษัทฯ ไม่สามารถคืนเงินดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด บริษัทฯ ต้องชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทฯ คิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ใช้บริการพินิจไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่บริษัทฯ แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

#### 7. เงื่อนไขการขอรับเงินคืนเมื่อสัญญาเลิกกัน

ผู้ใช้บริการที่ขอรับเงินคืน ต้องเป็นผู้ใช้บริการที่ได้ลงทะเบียนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะที่เรียกเก็บเงินล่วงหน้า และสามารถแสดงตนได้ว่าเป็นผู้ใช้บริการเลขหมายที่ต้องการใช้สิทธิรับเงินคืน โดยต้องแสดงข้อมูล ชื่อ นามสกุล และ บัตรประจำตัวประชาชนที่มีข้อมูลตรงกับที่ได้ลงทะเบียนไว้

#### 8. ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียม

การกำหนดและการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมดังกล่าวข้างต้นจะอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศ กทช. เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการ และการเรียกเก็บเงินค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 และประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

อนึ่ง บริษัทฯ สงวนสิทธิในการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกอัตราค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวข้างต้นภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ แบบสัญญาของบริษัทฯ ที่ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว หากต่อมาบริษัทฯ ประสงค์จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการอันอาจมีผลกระทบต่อสิทธิและหน้าที่หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะเสนอให้ กสทช. พิจารณาให้ความเห็นชอบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบ) วัน เว้นแต่เป็นข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการที่ กสทช. ประกาศยกเว้นให้ดำเนินการได้โดยไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ในกรณีดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการแจ้งให้ กสทช. ทราบอย่างช้าไม่เกิน 30 (สามสิบ) วันหลังจากที่ได้ดำเนินการแล้ว

การเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของระบบ เทคโนโลยี หรืออุปกรณ์ใดๆ อันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำลงหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการให้ถือว่ามิใช่เป็นการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขในการให้บริการและต้องได้รับความเห็นชอบ จาก กสทช. ก่อน

# TERMS & CONDITION SIZE A4

## TRUE MOVE H UNIVERSAL

### PRE PAY

#### แบบสัญญาให้บริการโทรคมนาคมประเภทเติมเงิน (Pre Pay) ของบริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด



บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (บริษัทฯ) เป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 (“พ.ร.บ.ประกอบกิจการฯ”) และเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมตามความของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 (“ประกาศฯ”) โดย พ.ร.บ.ประกอบกิจการฯ และประกาศดังกล่าวกำหนดให้ผู้ใช้ บริการจัดทำแบบสัญญาให้บริการโทรคมนาคมซึ่งประกอบด้วยข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการไว้ล่วงหน้าเพื่อประโยชน์ในการจัดทำสัญญา ดังนี้

#### 1. ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของบริการ

ประเภทของกิจการโทรคมนาคม	บริการโทรคมนาคม
1. เสียง	1. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. ข้อมูล	2. บริการพหุสื่อความเร็วสูง (Public Broadband Multimedia Service)
3. พหุสื่อ หรือสื่อผสม	3. บริการมูลค่าเพิ่ม (Value-added Service)

#### 2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ

บริษัทฯ ตกลงจัดให้มีคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ประกาศกำหนดและตามที่ได้โฆษณาไว้ หรือตามที่ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

#### 3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

3.1 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบริษัท

- 3.1.1 ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามปกติ หรือตามที่ได้โฆษณาไว้ บริษัทฯ ตกลงไม่เรียกเก็บค่าบริการกับผู้ใช้บริการจนกว่าบริษัทฯ จะสามารถให้บริการได้ตามปกติ เว้นแต่เหตุขัดข้องดังกล่าวเกิดจากความผิดของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้บริษัทฯ จะมีการดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องดังกล่าวโดยเร็ว
- 3.1.2 นอกเหนือจากที่ได้รับแจ้งไว้ข้างต้นแล้ว สิทธิและหน้าที่ของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด
- 3.1.3 ในกรณีที่บริษัทฯ ได้ส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในราคาที่ต่ำกว่าราคาตลาด ในขณะที่ส่งมอบเพื่อประโยชน์ในการใช้บริการโทรคมนาคมนั้น ผู้ให้บริการจะถือเอาเหตุดังกล่าวมากำหนดเป็นเงื่อนไข อันก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ใช้บริการหรือเรียกเก็บค่าปรับหรือค่าเสียหายจากการที่ผู้ใช้บริการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนดมิได้ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการที่ได้รับมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องไป จะต้องใช้ความระมัดระวังในการใช้เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าว และต้องส่งคืนให้แก่บริษัทฯ เมื่อสัญญาสิ้นสุดลง และหากผู้ใช้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องอุปกรณ์นั้น บริษัทฯ มีสิทธิเรียกค่าผู้ใช้บริการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวได้ แต่ ทั้งนี้ ไม่เกินกว่าราคาตลาดของอุปกรณ์ดังกล่าวขณะนั้น

อนึ่ง ในการส่งมอบสินค้าและอุปกรณ์นั้น บริษัทฯ จะคิดค่าใช้จ่ายในการ ตรวจสอบสภาพสำหรับการส่งมอบเครื่องอุปกรณ์หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องคืนจากผู้ใช้บริการ ในอัตราที่ไม่เป็นภาระแก่ผู้ใช้บริการจนเกินไป ซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก กสทช.หรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทค.) แล้ว โดย บริษัทฯ จะแจ้งให้ทราบในเวลาทีบริษัทฯ ได้ส่งมอบเครื่องและอุปกรณ์นั้นให้แก่ผู้ใช้บริการ

- 3.1.4 บริษัทฯ จะร่วมรับผิดชอบผู้ร่วมให้บริการเสริมต่อผู้ใช้บริการในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเสริมด้วย
- 3.2 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ
  - 3.2.1 ผู้ให้บริการตกลงให้ข้อมูลส่วนตัวที่เป็นในข้อ ก. และ ข. พร้อมทั้งส่งมอบสำเนาเอกสารหรือหลักฐานซึ่งยืนยันข้อมูลส่วนตัวดังกล่าวให้แก่บริษัทฯ เพื่อการปฏิบัติตามสัญญา ทั้งนี้ บริษัทฯ สามารถขอตรวจสอบต้นฉบับของเอกสารหรือหลักฐานดังกล่าวได้ด้วย
  - ก. ข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ/ นามสกุล สถานภาพ สัญชาติ วันเดือนปีเกิด เป็นต้น
  - ข. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่สำหรับการจัดส่งเอกสารอื่นๆ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์ เพื่อใช้ในการติดต่อและรายละเอียดเกี่ยวกับที่พักอาศัยในปัจจุบัน เป็นต้น

อนึ่ง บริษัทฯรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อประโยชน์อื่นใดโดยไม่ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้ใช้บริการ เว้นแต่ข้อมูลนั้นจะถูกนำไปส่งให้แก่ กสทช. หรือหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถเพิกถอนความยินยอมที่จะให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นลายลักษณ์อักษรต่อ บริษัทฯ เมื่อใดก็ได้

- 3.2.2 ผู้ให้บริการตกลงไม่ให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ พิดวัตถุประสงค์ พิดศีลธรรม ข้อจล หรือพิสดงกฎหมาย หรือเพื่อการติดต่อสื่อสารใดๆ ที่เป็นการล่วงละเมิด หลอกลวง ทรยศหักหลัง ลามกหรือข่มขู่
- 3.2.3 ผู้ให้บริการจะต้องไม่ก่อให้เกิด หรืออนุญาตให้ผู้อื่นกระทำการใดๆ อันเป็นการก่อความ รบกวน หรือเกิดความไม่สะดวก ทั้งต่อบริษัทฯ ผู้ให้บริการอื่นของบริษัทฯ หรือบุคคล อื่นใด
- 3.2.4 ผู้ให้บริการต้องไม่ใช้เครือข่ายของบริษัทฯ เพื่อให้บริการส่งข้อมูลหรือการติดต่อสื่อสาร ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ โดยปราศจากความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง
  - ก. ทรยศหักหลัง ลามก อนาจาร ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
  - ข. ข่มขู่ รบกวน คุกคาม ล่วงเกิน หรือเป็นการกระทำละเมิดต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือทำให้บุคคลอื่นเสื่อมเสียชื่อเสียง
  - ค. ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา
  - ง. เพื่อสร้างความเข้าใจผิด และ/ หรือหลอกลวงประชาชน
  - จ. ต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ จรรยาบรรณ หรือประกาศใดๆ ที่ใช้บังคับ
  - ฉ. การก่อกวนการให้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น หรือบริษัทฯ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ หรือโครงการโทรคมนาคมอื่นๆ
- 3.2.5 ไม่กระทำการในลักษณะที่เป็นการลดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเครือข่าย หรือส่วนใดๆ ของเครือข่าย หรือกระทำการอันมีลักษณะเป็นอันตรายต่อเครือข่าย เว้นแต่เป็นการให้บริการตามสัญญาหรือการส่งเสริมการขายของบริษัทฯ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครือข่ายทั้งหมด และปฏิบัติตามคำแนะนำที่แนะนำที่แนะนำที่เหมาะสมของบริษัทฯ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการ และร่วมกับบริษัทฯ ในด้านการรักษาความปลอดภัย และการตรวจสอบอื่นๆ ด้วย
- 3.2.6 ในกรณีที่บริษัทฯ ได้กำหนดรหัสประจำตัวของผู้ให้บริการหรือรหัสส่วนตัวใดๆ เพื่อให้บริการโทรคมนาคมของบริษัทฯ ผู้บริการตกลงที่จะเก็บหมายเลขดังกล่าวไว้เป็นความลับโดยจะไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกทราบ
- 3.2.7 ผู้ให้บริการจะโอนสิทธิการให้บริการตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่จะได้รับ ความยินยอมจากบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ สงวนสิทธิในการคิดค่าธรรมเนียมในการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นในอัตราที่กำหนดในสัญญานี้ หรือตามที่จะได้กำหนดในภายหลังภายใต้อัตราที่ กสทช. เห็นชอบแล้ว
- 3.2.8 สิทธิของผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้
  - (1) บริษัทฯ จะจัดทำมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารทั้งกันในทางโทรคมนาคมที่ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบ
  - (2) ระหว่างการใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนผ่านช่องทางที่บริษัทฯ กำหนดไว้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ
  - (3) ผู้ใช้บริการมีสิทธิมีข้อร้องเรียนต่อบริษัทฯ หากผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ ได้ ภายใต้หลักเกณฑ์ขอประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ พ.ศ. 2549

#### 4. สิทธิและหน้าที่ในการเรียกเก็บและการชำระค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียม

- 4.1 บริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราที่กำหนดไว้ ในเงื่อนไขในการอนุญาตใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามสำหรับกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากลย่าน 2.1 GHz ของบริษัทฯ จนกว่าคณะกรรมการจะออกประกาศกำหนดอัตราขั้นสูงต่อไป และเป็นอัตราตามที่ได้รับการตกลงไว้โดยจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในอัตราเดียวกันสำหรับบริการโทรคมนาคมที่มีลักษณะหรือประเภทเดียวกัน โดยจะไม่เลือกปฏิบัติ แบบแยก หรือกีดกันผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใด และจะไม่เรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมนอกเหนือจากที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้
- 4.2 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมของบริษัทฯ ไม่ถูกต้องบางส่วนหรือทั้งหมดหรือเห็นว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการสูงกว่าอัตราที่สัญญากำหนดไว้หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่ กสทช. กำหนดหรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของตนที่บริษัทฯ เป็นผู้ใช้บริการได้ และบริษัทฯ มีหน้าที่แจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้บริการร้องขอ หากบริษัทฯ ไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าบริษัทฯ สิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้ง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการร้องขอให้บริษัทฯ รับรองข้อมูลที่ถูกต้องในเอกสารบริษัทฯ มีสิทธิคัดค้านต่อแทนซึ่งไม่สูงกว่าความเป็นจริงจากผู้ใช้บริการได้ และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด
- 4.3 หากปรากฏว่าบริษัทฯ เรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติ และบริษัทฯ จะชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัด นับแต่วันที่บริษัทฯ เรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมเกิน เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการเป็นการเงินส่วนต่างเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ ตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการและบริษัทฯ จะได้ตกลงร่วมกันต่อไป
- 4.4 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดผู้ใช้บริการตกลงชำระดอกเบี้ยให้กับบริษัทฯ นับแต่วันผิดนัดในอัตราไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนดหรือ กสทช. ให้ความเห็นชอบ

#### 5. การชำระเงินค่าบริการและการให้บริการโทรคมนาคม

- 5.1 ในกรณีที่มิใช่ค่าเช่าเป็น หรือค่าเช่าอื่นใดภายใต้กรอบกฎหมายที่บริษัทฯ จะโต้แย้งให้ผู้ใช้บริการทราบ บริษัทฯ มีสิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมเป็นการชั่วคราวต่อผู้ใช้บริการได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่ น้อยกว่า 30 (สามสิบ) วัน
- 5.2 ในกรณีดังต่อไปนี้ บริษัทฯ สามารถระงับการให้บริการได้ทันที
  - 5.2.1 เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่บริษัทฯ
  - 5.2.2 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
  - 5.2.3 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ
  - 5.2.4 บริษัทฯ พลุมนได้ว่าบริการโทรคมนาคม และ/ หรือเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้แก่ผู้ใช้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อสัญญา
  - 5.2.5 บริษัทฯ พลุมนได้ว่าผู้ใช้บริการได้นำบริการโทรคมนาคมไปใช้เพื่อแสวงหารายได้ โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ
  - 5.2.6 บริษัทฯ มีเหตุจำเป็นที่จะต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ
- 5.3 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งให้บริษัทฯ ระงับการให้บริการเนื่องจากเงินงวด และ/ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่สูญหายหรือถูกขโมย บริษัทฯ จะดำเนินการระงับการให้บริการในทันทีที่ได้รับแจ้งและผู้ใช้บริการไม่ต้องรับผิดชอบชำระค่าธรรมเนียม และ/ หรือค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการแจ้งดังกล่าว
- 5.4 ในกรณีมิใช่ค่าเช่าเป็น ผู้ใช้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการชั่วคราวได้ครั้งละไม่น้อยกว่าเจ็ด (7) วัน แต่ไม่เกินกว่าสามสิบ (30) วัน โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้บริษัทฯ ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสาม (3) วัน ตามช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้บริการได้แจ้งขอระงับการให้บริการชั่วคราวต่อบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ จะไม่เรียกเก็บค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ใช้บริการในช่วงระยะเวลาการให้บริการชั่วคราว และเมื่อครบกำหนดการขอระงับการให้บริการชั่วคราว บริษัทฯ จะเปิดให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้ทันทีและผู้ใช้บริการตกลงที่จะใช้บริการต่อในเวลานั้นทันทีเช่นกัน

กรณีมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ จนเป็นเหตุทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ ผู้ให้บริการตกลงให้ผู้ใช้บริการระงับการให้บริการชั่วคราวได้ตามระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการร้องขอ แต่ทั้งนี้ไม่เกินกว่าระยะเวลาที่เหตุสุดวิสัยนั้นคงอยู่

กรณีที่ผู้ใช้บริการประสงค์ใช้บริการก่อนกำหนดระยะเวลาของการระงับการให้บริการชั่วคราวที่ผู้ใช้บริการได้ขอใช้สิทธิไว้จะสิ้นสุดลง ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบตามช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด

#### 6. การเลิกสัญญา

- 6.1 ผู้ใช้บริการมีสิทธิยกเลิกการให้บริการในเวลาใดก็ได้ด้วยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้บริษัทฯ ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 (ห้า) วันทำการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการครบถ้วนแล้วจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ
- ในกรณีที่มิใช่เหตุดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที
  - 6.1.1 ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากบริษัทฯ ได้ ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ
  - 6.1.2 บริษัทฯ ปฏิเสธผิดข้อตกลงที่เป็นสาระสำคัญของสัญญา
  - 6.1.3 บริษัทฯ ตกเป็นบุคคลล้มละลาย
  - 6.1.4 บริษัทฯ เปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ
- 6.2 บริษัทฯ มีสิทธิยกเลิกการให้บริการในกรณีดังต่อไปนี้
  - 6.2.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตายหรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
  - 6.2.2 บริษัทฯ มีเหตุพลอันเชื่อได้ว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการให้บริการหรือการชำระค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียม หรือนำบริการไปใช้โดยพิสดงกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อกำหนดในสัญญา
  - 6.2.3 บริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัทฯ
  - 6.2.4 เป็นการยกเลิกโดยเมฆบัญญัติแห่งกฎหมาย
- 6.3 เมื่อเลิกสัญญาหากบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะระงับเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ในการคืนเงินดังกล่าวเมื่อบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้ใช้บริการหรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องแล้ว บริษัทฯ จะคืนเงินให้แก่ผู้ใช้ บริการภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันเลิกสัญญา โดยการคืนเงินดังกล่าวอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่บริษัทฯ และผู้ใช้บริการได้ตกลงกันต่อไป

ในกรณีที่บริษัทฯ ไม่สามารถคืนเงินดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด บริษัทฯ ต้องชำระค่าเสียประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทฯ คิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ใช้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่บริษัทฯ แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

#### 7. เงื่อนไขการขอรับเงินคืนเมื่อสัญญาเลิกกั

ผู้ใช้บริการที่ขอรับเงินคืน ต้องเป็นผู้ใช้บริการที่ได้ลงทะเบียนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะที่เรียกเก็บเงินล่วงหน้า และสามารถแสดงนได้ว่าเป็นผู้ใช้บริการเลขหมายที่ต้องการใช้สิทธิรับเงินคืน โดยต้องแสดงข้อมูล ชื่อ นามสกุล และ บัตรประจำตัวประชาชนที่มีข้อมูลตรงกับคนที่ได้ลงทะเบียนไว้

#### 8. ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียม

การกำหนดและการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมดังกล่าวข้างต้นจะอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศ กทช. เรื่อง อัตราขั้นสูงของค่าบริการและการเรียกเก็บเงินค่าบริการล่วงหน้าในกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 และประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

อนึ่ง บริษัทฯ สงวนสิทธิในการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกอัตราค่าบริการ และ/ หรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวข้างต้นภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ แบบสัญญาของบริษัทฯ ที่ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว หากต่อมาบริษัทฯ ประสงค์จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการอันอาจมีผลกระทบต่อสิทธิและหน้าที่หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะเสนอให้ กสทช. พิจารณาให้ความเห็นชอบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบ) วัน เว้นแต่เป็นข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้บริการที่ กสทช. ประกาศยกเว้นให้ดำเนินการได้โดยไม่ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ในกรณีดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการแจ้งให้ กสทช. ทราบอย่างช้าไม่เกิน 30 (สามสิบ) วันหลังจากที่ได้ดำเนินการแล้ว

การเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญของระบบ เทคโนโลยี หรืออุปกรณ์ใดๆ อันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำลงหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการให้ถือว่ามีผลเป็นการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขในการให้บริการและต้องได้รับความเห็นชอบ จาก กสทช. ก่อน

FRONT

BACK