

- 1) ผู้ให้บริการ หมายถึง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
- 2) ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ขอใช้บริการซึ่งได้ลงชื่อในคำขอ/สัญญาบริการ
- 3) ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการให้บริการของผู้ให้บริการและหากมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ที่จะไม่ทำให้ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการเสียประโยชน์ยิ่งไปกว่าเงื่อนไขตามสัญญานี้ เมื่อได้รับความเห็นชอบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) แล้ว ผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ เป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 4) ผู้ให้บริการจะให้บริการโทรคมนาคม ตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ ตามที่ได้โฆษณาหรือแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ โดยมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวจะไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด เว้นแต่กรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถควบคุมมาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการได้ เช่น โครงข่ายของผู้ให้บริการต้นทาง อันได้แก่ Leased Line หรือ ชุมสายอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ (IG) เป็นต้น
- 5) ในกรณีเกิดเหตุขัดข้องทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ ผู้ให้บริการตกลงไม่เรียกเก็บค่าบริการกับผู้ใช้บริการจนกว่าผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการได้ตามปกติ เว้นแต่เหตุขัดข้องดังกล่าวเกิด จากความผิดของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องดังกล่าวโดยเร็ว
- 6) ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องปลายทางที่ผู้ให้บริการจัดให้บริการ ทั้งในกรณีที่ผู้ให้บริการเป็นผู้จัดหาหรือในกรณีที่อุปกรณ์ดังกล่าวเป็นของผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุปกรณ์เครื่องปลายทางที่ผู้ให้บริการเป็นผู้จัดหา ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกให้ผู้ให้บริการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่อุปกรณ์เครื่องปลายทางดังกล่าวได้ ทั้งนี้ จะต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์เครื่องปลายทางดังกล่าวในขณะนั้น
- 7) ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการและ/หรือค่าธรรมเนียมตามที่ผู้ให้บริการได้แจ้งค่าใช้บริการภายใน 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับใบแจ้งค่าใช้บริการ กรณีผู้ใช้บริการค้างชำระหนี้สองงวดติดต่อกัน ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการตามที่เรียกเก็บใบแจ้งค่าใช้บริการได้ทันที
- 8) สัญญาบริการฉบับนี้เป็นสิทธิเฉพาะตัว การเปลี่ยนผู้ให้บริการจะต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ให้บริการก่อน และผู้ให้บริการตกลงให้บริการภายในกิจการของผู้ให้บริการเท่านั้น จะไม่นำสิทธิการใช้บริการตามสัญญานี้ไปให้บริการกับบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นด้วย เว้นแต่จะตกลงและได้รับความเห็นชอบจากผู้ให้บริการก่อน หากผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามสัญญานี้ผู้ใช้บริการต้องชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการกระทำดังกล่าวให้กับผู้ให้บริการ
- 9) ผู้ให้บริการขอรับรองว่าจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสัญญานี้
- 10) ผู้ให้บริการสงวนไว้ซึ่งสิทธิในการเปลี่ยนแปลงระบบและวิธีการในการให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน และผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการดำเนินการเกี่ยวกับระบบโครงข่ายตามปกติ
- 11) ในการทำสัญญา ผู้ให้บริการจะขอให้ผู้ให้บริการให้ข้อมูลส่วนบุคคลเกินกว่าความจำเป็นเพื่อปฏิบัติตามสัญญาได้ เว้นแต่ผู้ให้บริการได้ให้ความยินยอมโดยชัดแจ้งและผู้ให้บริการได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการขอข้อมูลดังกล่าวให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าแล้ว ผู้ให้บริการจะนำข้อมูลที่ได้มาจากการให้บริการแก่ผู้ให้บริการนั้นไปใช้เพื่อประโยชน์อย่างอื่นโดยมิได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้งจากผู้ให้บริการมิได้ เว้นแต่เป็นการใช้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย
- 12) หากปรากฏว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนต่างของค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่เรียกเก็บเกินให้แก่ ผู้ใช้บริการภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ข้อเท็จจริงยุติและผู้ให้บริการจะชำระดอกเบี้ยในส่วนต่าง ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ ในกรณีที่ผู้ให้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือ ค่าบริการแก่ผู้ให้บริการ เว้นแต่ผู้ให้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการคืนเงินส่วนต่างเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ การคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ให้บริการอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการหรือตามวิธีการที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้
- 13) ผู้ให้บริการจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการ แจ้งผล และคืนเงิน (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ให้บริการที่มีหลักฐานแสดงตนว่าเป็นผู้ให้บริการที่แท้จริงเท่านั้น
- 14) ในกรณีที่ผู้ให้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิยื่นคำขอตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการได้ ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องยื่นคำขอเป็นหนังสือ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ หรือช่องทางอื่นตามที่ผู้ให้บริการกำหนดเพิ่มเติม และผู้ให้บริการจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการตรวจสอบข้อมูลให้ผู้ให้บริการทราบโดยเร็ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินกว่า 30 วัน นับแต่วันที่ผู้ให้บริการมีคำขอ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสันนิษฐานในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ให้บริการได้โต้แย้งนั้น
- 15) กรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการอาจใช้สิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมชั่วคราว โดยแจ้งเป็นหนังสือตามที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 วัน โดยผู้ให้บริการจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ให้บริการ ในกรณีดังกล่าวรวมถึงค่าบริการที่เกิดภายหลังจากแจ้ง ทั้งนี้ การขอใช้สิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมชั่วคราวให้ขอระงับการใช้ได้ ครั้งละไม่เกิน 30 วัน
- 16) ผู้ให้บริการจะเปิดให้ผู้ให้บริการได้ใช้บริการทันทีในวันถัดจากวันที่ครบกำหนดการขอระงับให้บริการชั่วคราว โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆ ในการเปิดให้บริการ
- 17) หากผู้ให้บริการปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งของสัญญา ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการเป็นการชั่วคราวได้โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งเหตุในการใช้สิทธิให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ให้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการ หรือกรณีที่ผู้ให้บริการมีเหตุจำเป็นจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบที่ใช้ในการให้บริการ หรือกรณีที่เป็นการไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องมาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 ข้อ 28 ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการได้ทันที และผู้ให้บริการยังคงต้องมีการผูกพันที่จะต้องชำระค่าบริการที่ค้างอยู่ให้ครบถ้วนด้วย
- 18) ผู้ใช้บริการไม่ประสงค์จะใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งบอกเลิกการใช้บริการต่อผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า เป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 5 วัน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับในกรณีที่มิเหตุดังต่อไปนี้ผู้ให้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที
 - 18.1 ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
 - 18.2 ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
 - 18.3 ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

18.4 ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

“กรณีผู้ใช้บริการตกลงสมัครบริการโดยขอรับสิทธิยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและ/หรือค่าติดตั้งในวันสมัครใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องใช้ บริการจนครบกำหนดตามสัญญา หากผู้ใช้บริการยกเลิกบริการก่อนครบกำหนดตามสัญญา ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและ /หรือค่าติดตั้งในอัตราที่ได้มีการหักลดลงตาม สัดส่วนที่ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการไปก่อนแล้ว เว้นแต่กรณีเหตุแห่งการยกเลิกบริการเกิดขึ้นจากการให้ บริการที่ไม่เป็นไปตามโฆษณาหรือมาตรฐานการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้แจ้งไว้ หรือเกิดขึ้นจากความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและ/หรือค่าติดตั้งทั้งหมด กรณีผู้ใช้บริการตกลงสมัครบริการ โดยยินยอมชำระ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและ/หรือ ค่าติดตั้งเต็มจำนวน ให้แก่ผู้ใช้บริการ ตั้งแต่วันที่สมัครใช้บริการ หากผู้ใช้บริการยกเลิกบริการก่อนครบกำหนดตามสัญญา ผู้ให้บริการตกลงจะไม่ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและ/หรือค่าติดตั้งเพิ่มเติมแต่อย่างใด”

- 19) ผู้ให้บริการ มีสิทธิยกเลิกการให้บริการตามสัญญานี้ได้ ด้วยเหตุดังนี้
- 19.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตายหรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
 - 19.2 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่า ระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา สองคราวติดต่อกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้ บริการทราบวันครบกำหนดที่แน่นอนล่วงหน้า ในใบแจ้งเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการและทำการเตือนแล้ว
 - 19.3 ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำบริการไปใช้ผิดกฎหมายหรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา
 - 19.4 ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ โดยเหตุผลที่อยู่เหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
 - 19.5 เหตุอื่นตามที่กฎหมายกำหนด
- 20) เมื่อสัญญาเลิกกันในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการจะตรวจสอบหลักฐานก่อน ว่าผู้รับเงินเป็นบุคคลเดียวกับผู้ใช้บริการหรือเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและจะคืนเงินให้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เลิกสัญญา ทั้งนี้ผู้ใช้บริการอาจคืนเงินด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ หรือให้ความ ยินยอมไว้ หากผู้ใช้บริการไม่สามารถคืนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการได้ภายในกำหนดดังกล่าว อันเนื่องมาจากความล่าช้าของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะชำระ ค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ใช้บริการ มีสิทธิเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือ ค่าบริการแก่ผู้ใช้บริการ แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่นตามกฎหมายจากผู้ให้บริการ
- 21) ผู้ใช้บริการตกลงใช้บริการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ให้ไว้ในสัญญา โดยต้องดำเนินการที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี ของประชาชน
- 22) เว้นแต่จะกำหนดเป็นอย่างอื่น บรรดาหนังสือ จดหมายคำบอกกล่าวใด ๆ ของผู้ให้บริการซึ่งส่งไปยังผู้ใช้บริการ ณ สถานที่ส่งใบแจ้งค่าใช้บริการ หรือ แจ้งโดยวิธีการอื่นที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ ให้ถือว่าเป็นการส่งไปถึงผู้ใช้บริการแล้ว
- 23) ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการของผู้ให้บริการตามสัญญา สามารถร้องเรียนโดยตรงต่อผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้
- ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ
 - ทางไปรษณีย์ถึง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
 - ทางเว็บไซต์ (Website) www.ntplc.co.th
 - ทางโทรศัพท์ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 02 104 1999 โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย