

สัญญาการให้บริการโทรคมนาคมโทรศัพท์เคลื่อนที่ TOT3G
ประเภทเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการล่วงหน้า (Pre-Paid)
ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1. คำนิยาม

1.1 “สัญญา” หมายถึง ข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ผู้ใช้บริการ โดยจะมีผลผูกพันและใช้บังคับกับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการตามสิทธิและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมฉบับนี้ซึ่งคณะกรรมการเห็นชอบแล้วทันทีเมื่อผู้ให้บริการได้ยินยอมให้ผู้ให้บริการได้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

1.2 “คำขอ” หมายถึง แบบคำขอทุกประเภทที่ผู้ให้บริการกำหนดขึ้น

1.3 “สมัครใช้บริการ” หมายถึง การยื่นคำขอใช้บริการทุกประเภท โดยยื่นต่อผู้ให้บริการด้วยตนเอง รวมถึงการพิมพ์หรือเลือกข้อความและการกระทำใดๆ ที่ทำให้ปรากฏซึ่งข้อความตามวิธีการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ผ่านเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือสื่ออื่นใดตามที่ผู้ให้บริการกำหนด ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่จะกำหนดขึ้นในอนาคต

1.4 “ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.5 “ผู้ใช้บริการ” หมายถึง บุคคล หรือนิติบุคคลผู้ซึ่งได้ตกลงทำสัญญาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการไว้กับผู้ให้บริการ และให้หมายความรวมถึงผู้รับโอนสิทธิตามสัญญาจากผู้ให้บริการเดิม โดยได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว

1.6 “ศูนย์บริการลูกค้า” หมายถึง ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ

1.7 “ตัวแทนศูนย์บริการลูกค้า” หมายถึง ตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ให้บริการให้เป็นผู้รับสมัครและจดทะเบียนคำขอใช้บริการ รับเปลี่ยนแปลงทะเบียน รับชำระค่าบริการและให้บริการอื่นๆ ตามที่ผู้ให้บริการมอบหมาย

1.8 “บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่” หมายถึง บริการเสริม บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ข้ามแดนระหว่างประเทศ (International Roaming) บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ (International Direct Dialing)

1.9 “บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการล่วงหน้า (Pre-Paid)” หมายถึง บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องชำระเงินค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ ให้แก่ผู้ให้บริการเป็นการล่วงหน้าก่อนการใช้บริการ ทั้งนี้ ค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ชำระไว้ล่วงหน้าจะถูกตัดทอนไปตามสัดส่วนของระยะเวลาใช้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่กำหนดไว้ในการใช้บริการแต่ละครั้ง

1.10 “บัตรประจำตัวผู้ใช้บริการ (Subscriber Identity Module Card “SIM Card”)” หมายถึง อุปกรณ์บรรจุหน่วยประมวลผลและความจำขนาดเล็กซึ่งผู้ให้บริการบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ประจำตัวของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่อสัญญาฉบับกับโครงข่ายได้ และใช้เก็บหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่และข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการ

1.11 “บริการ” หมายถึง บริการปกติและบริการเสริม

1.12 “บริการปกติ” หมายถึง การให้บริการโทรคมนาคมที่ผู้ส่งหรือผู้รับสามารถสื่อสารกันได้

เป็นคำพูด สัญญาณ เครื่องหมาย ตัวหนังสือ ภาพ เสียง หรืออินไดที่สามารถสื่อความหมายได้ และหมายความรวมถึงบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการเพื่อการรับส่งข้อมูล บริการเชื่อมต่อ และ/หรือบริการโทรคมนาคมอื่นที่ให้บริการผ่านบริการโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ เช่น การเชื่อมต่อเพื่อรับบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1.13 “บริการเสริม” หมายถึง บริการใดๆ ของผู้ให้บริการที่ให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากการโทรออกและรับสายเข้าตามปกติทั้งประเภทที่ต้องหรือไม่ต้องสมัครขอใช้บริการก่อน

1.14 “ผู้ร่วมให้บริการเสริม” หมายถึง ผู้ที่มีข้อตกลงกับผู้ให้บริการเพื่อเสนอขายสินค้าหรือให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเสริม

1.15 “บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ” หมายถึง การเรียกออกต่างประเทศโดยผู้ให้บริการเอง (International Direct Dialing: IDD) โดยเรียกผ่านเลขหมายสำหรับบริการเรียกออกต่างประเทศ หรือสัญลักษณ์ที่ใช้แทนรหัสเรียกออกต่างประเทศของผู้ให้บริการเอง หรือของผู้ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศรายอื่นซึ่งมีข้อตกลงร่วมกับผู้ให้บริการ

1.16 “บริการข้ามแดนอัตโนมัติ” หมายถึง การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ข้ามแดนระหว่างประเทศ (International Roaming) โดยใช้โครงข่ายของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างประเทศ

1.17 “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายถึง ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ใช้บริการและให้หมายความรวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่สามารถระบุตัวผู้ใช้บริการ หรืออาจระบุตัวผู้ใช้บริการนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ข้อมูลการใช้บริการ เลขหมายโทรคมนาคม และพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการ

1.18 “วงเงินค่าใช้จ่ายบริการ” หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายสูงสุดที่ผู้ใช้บริการได้ทำการเติมเงินหรือชำระค่าบริการล่วงหน้าตามประเภท จำนวน หรือวิธีการที่ผู้ให้บริการกำหนด

1.19 “เติมเงิน” หรือ “การเติมเงิน” หมายถึง การชำระค่าบริการล่วงหน้าผ่านช่องทางต่างๆ ที่ผู้ให้บริการกำหนดและเผยแพร่ให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นการทั่วไปผ่านเว็บไซต์ และศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ เช่น บัตรเติมเงินของผู้ให้บริการเอง การชำระเงินออนไลน์ การชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือร้านบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการการชำระเงิน ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.20 “รายการส่งเสริมการขาย” หมายถึง รายการส่งเสริมการขายของผู้ให้บริการ เช่น โพรโมชัน แพ็กเกจอัตราค่าบริการ ส่วนลดค่าบริการ ซึ่งผู้ให้บริการกำหนดขึ้นสำหรับการให้บริการแต่ละประเภทแก่ผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกใช้รายการส่งเสริมการขายดังกล่าวกับการใช้บริการของตนได้ภายใต้เงื่อนไขที่ผู้ให้บริการกำหนด

1.21 “สิทธิพิเศษอื่นๆ” หมายถึง สิทธิประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือจากรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ให้บริการกำหนดขึ้นสำหรับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการโดยผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกรับสิทธิพิเศษอื่นๆ

ดังกล่าวเพิ่มเติมจากการใช้บริการได้ภายใต้เงื่อนไขที่ผู้ให้บริการกำหนด

1.22 “คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

1.23 “ค่าบริการ” หมายถึง ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการอันเนื่องจากการได้ใช้ประโยชน์ หรือจะได้ใช้ประโยชน์ในบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ รวมถึงค่าบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศที่เรียกเก็บตามจำนวนหรือปริมาณการใช้ในแต่ละรอบการให้บริการ

1.24 “รอบค่าบริการ” หมายถึง รอบระยะเวลาของการให้บริการเพื่อใช้ในการเรียกเก็บค่าบริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนด ซึ่งไม่เกินกว่า 31 วันต่อรอบ

1.25 “การระงับใช้บริการชั่วคราว” หมายถึง การระงับการให้บริการโทรคมนาคมทั้งการโทรออก และการรับสายเรียกเข้าเป็นการชั่วคราว”

2. การทำสัญญาและการใช้บริการ

2.1 เมื่อผู้ให้บริการได้สมัครใช้บริการโดยวิธีการทำรายการลงทะเบียนบัตรประจำตัวผู้ให้บริการ (SIM Card) เพื่อเปิดใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการ หรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงการพิมพ์ หรือเลือกข้อความและการกระทำใดๆ ที่ทำให้ปรากฏซึ่งข้อความตามวิธีการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ผ่านเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่ผู้ให้บริการกำหนด หรือเมื่อผู้ให้บริการได้เปิด หรือยินยอมให้ผู้ให้บริการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว ถือว่าผู้ให้บริการได้ตกลงทำสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมกับผู้ให้บริการตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้

2.2 ผู้ใช้บริการต้องให้ข้อมูลชื่อ-สกุล ที่อยู่ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นใดที่หน่วยงานราชการออกให้ เพื่อแสดงตัวในฐานะเป็นผู้ใช้บริการและผู้ครอบครองบัตรประจำตัวผู้ให้บริการ (SIM Card) ทั้งนี้ เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนดให้ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูลแสดงตน กรณีผู้ให้บริการไม่ยินยอมให้ข้อมูลแสดงตนผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการชั่วคราวได้ตามกฎหมาย และ/หรือประกาศ หลักเกณฑ์ ที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้ทั้งในปัจจุบันและที่จะมีเกิดขึ้นในภายหน้า

2.3 ผู้ใช้บริการจะได้รับสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการ ตามเงื่อนไขและรายละเอียดที่กำหนดไว้ในรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ให้บริการประกาศไว้ ให้แก่ผู้สมัครใช้บริการหรือที่ให้บริการอยู่ในแต่ละช่วงเวลานั้น ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายและการใช้บริการได้ตามรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ให้บริการเปิดให้สมัครใช้ได้อยู่ ณ เวลานั้น

2.4 ผู้ใช้บริการจะต้องใช้บริการตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่ผู้ให้บริการกำหนด รวมทั้งการให้บริการต้องไม่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) ใช้บริการ หรืออนุญาตให้บุคคลอื่นใช้บริการในลักษณะหยาบคาย ลามก อนาจาร ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

- (2) ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการข่มขู่ ครอบงำ คุกคาม ล่วงเกิน หรือเป็นการกระทำละเมิดต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือทำให้บุคคลอื่นเสื่อมเสียชื่อเสียง
- (3) กระทำการใดอันเป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา
- (4) ใช้เพื่อการสร้างความเข้าใจผิด และ/หรือหลอกลวงประชาชน
- (5) ใช้ในลักษณะที่ต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ จรรยาบรรณ หรือประกาศใดๆ ที่ใช้บังคับ
- (6) ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะของการแทรกแซงการให้บริการของผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการรายอื่นซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ให้บริการ หรือโครงข่ายโทรคมนาคมอื่น ๆ

2.5 หากผู้ใช้บริการได้ใช้บริการอันเป็นการขัดต่อสัญญาให้บริการนี้ หรือขัดต่อกฎหมายใดๆ อันเป็นการละเมิดต่อบุคคลภายนอก และมีความเสียหายเกิดขึ้น ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น

2.6 ผู้ใช้บริการจะต้องเติมเงินผ่านช่องทาง วิธีการ และด้วยจำนวนเงินขั้นต่ำตามที่ผู้ให้บริการกำหนด ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการตกลงเข้าร่วมรายการการส่งเสริมการขาย หรือขอรับสิทธิพิเศษ อื่นๆ ที่ผู้ให้บริการเสนอ ผู้ใช้บริการตกลงปฏิบัติตามข้อกำหนด หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.7 ผู้ให้บริการมีสิทธินำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปใช้ในการให้บริการได้โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการและเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการโทรคมนาคมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดในเรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลฯ

2.8 กรณีผู้ใช้บริการโอนสิทธิการใช้บริการโดยมอบการครอบครองบัตรประจำตัวผู้ใช้บริการ (SIM Card) ให้แก่บุคคลอื่น ผู้รับโอน หรือผู้ใช้บริการจะต้องดำเนินการให้ผู้รับโอนมาดำเนินการให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้รับโอน เพื่อแสดงตัวในฐานะเป็นผู้ใช้บริการและผู้ครอบครองบัตรประจำตัวผู้ใช้บริการ (SIM Card) ทั้งนี้ เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนดให้ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูลแสดงตน

กรณีผู้ใช้บริการมิได้ดำเนินการตามวรรคแรก ผู้ใช้บริการไม่สามารถยกเหตุการณ์โอนสิทธิ มาปฏิเสธความรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้รับโอนได้

อนึ่ง กรณีผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ใช้บริการโอนสิทธิการใช้บริการให้กับบุคคลอื่นแล้ว ถือว่าสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามรายการส่งเสริมการขาย สิทธิการใช้บริการโทรศัพท์ข้ามแดนอัตโนมัติ และ/หรือการใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศเดิมของผู้ใช้บริการเป็นอันสิ้นสุดลงทันทีในกรณีนี้ผู้รับโอนต้องดำเนินการสมัครหรือยื่นคำขอใช้บริการใหม่กับผู้ให้บริการต่อไป

3. การให้บริการ

3.1 ผู้ให้บริการจะให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาไว้ หรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ โดยมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวจะไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3.2 ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้นกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการอันเนื่องมาจากมาตรฐานหรือคุณภาพการให้บริการจนเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้โดยเร็ว ผู้ให้บริการจะไม่เรียกเก็บเงินค่าบริการในช่วงเวลาดังกล่าวจากผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตามค่าบริการที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่สามารถใช้งานได้ตามปกติ นั้น ผู้ให้บริการยังคงมีหน้าที่ต้องชำระให้แก่ผู้ให้บริการ

4. วิธีการใช้บริการเสริม

4.1 การใช้บริการเสริมประเภทที่กำหนดให้ต้องใช้รหัสผ่าน หรือรหัสประจำตัวของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องเก็บรักษารหัสดังกล่าวไว้เป็นความลับแต่เพียงผู้เดียวเท่านั้น

4.2 ผู้ใช้บริการเสริมมีสิทธิทำรายการบริการเสริมแต่ละประเภทได้ไม่เกินจำนวนครั้งและจำนวนเงินที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ ตามรายละเอียดของบริการแต่ละประเภทที่ได้แจ้งแก่ผู้ให้บริการผ่านสื่อต่างๆ และหากปรากฏว่าผู้ให้บริการครุรหัสผ่าน หรือรหัสประจำตัวผิดเกินกว่าที่กำหนดผู้ให้บริการจะไม่สามารถทำรายการใดๆ ได้อีกจนกว่าผู้ให้บริการจะติดต่อกับผู้ให้บริการเพื่อแก้ไขให้สามารถใช้บริการได้ดังเดิม

4.3 ผู้ใช้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการเป็นผู้เรียกเก็บเงินค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งหมดจากผู้ให้บริการแทนผู้ร่วมให้บริการเสริม

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องร่วมรับผิดชอบกับผู้ร่วมให้บริการเสริมต่อผู้ให้บริการในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเสริมด้วย

4.4 กรณีผู้ให้บริการประสงค์จะบอกเลิกบริการเสริม ผู้ให้บริการต้องดำเนินการดังกล่าวทันที และกรณีมีข้อโต้แย้ง หากผู้ให้บริการไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการแสดงเจตนาสมัครใช้บริการเสริมโดยชัดแจ้ง ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าบริการเสริมดังกล่าว

4.5 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการเสริมในต่างประเทศหากผู้ให้บริการในต่างประเทศนั้นเปิดให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการต้องเสียค่าบริการเพิ่มเติมตามอัตราของการบริการข้ามแดนอัตโนมัติตามที่ผู้ให้บริการประเทศนั้นๆ หรือผู้ให้บริการได้กำหนดไว้

5. วิธีการใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ และ/หรือบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ

กรณีผู้บริการสมัคร หรือยื่นคำขอใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ และ/หรือบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของการใช้บริการเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

5.1 เมื่อผู้บริการได้สมัคร หรือยื่นคำขอใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติกับผู้ให้บริการแล้ว ผู้บริการสามารถนำเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริการ หรือเลขหมายอื่นที่ผู้บริการกำหนดไปใช้บริการโทรทางข้ามแดนระหว่างประเทศในประเทศที่ผู้บริการมีข้อตกลงดังกล่าวกับผู้บริการในต่างประเทศ และ/หรือในกรณีที่ผู้บริการสมัคร หรือยื่นคำขอใช้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ

ไว้กับผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถใช้โทรศัพท์จากประเทศไทยไปยังเลขหมายปลายทางที่เป็นเบอร์โทรศัพท์ของต่างประเทศได้ตามวิธีการและขั้นตอนที่ผู้ให้บริการประกาศและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

5.2 ในระหว่างที่ใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติอยู่ในต่างประเทศ ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการจำหน่ายจ่าย โอน หรือเปลี่ยนแปลงสิทธิการเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเลขหมายที่นำไปใช้งานในต่างประเทศ

6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลง

6.1 บรรดาข้อตกลง ข้อกำหนด และเงื่อนไขการใช้บริการ และเอกสารแนบท้ายสัญญาการให้บริการอื่นใดที่มีอยู่ก่อนแล้วระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในสัญญาการให้บริการนี้ซึ่งขัดหรือแย้งกับสัญญาให้บริการนี้ ให้ใช้สัญญาให้บริการนี้แทน

6.2 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมสัญญาให้บริการนี้ตามที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ หรือตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ และศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ ตัวแทนศูนย์บริการลูกค้า หรือศูนย์บริการรับข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการ หรือผ่านเลขหมายของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะบอกเลิกสัญญาให้บริการได้ทันที ในกรณีที่การเปลี่ยนแปลงสัญญาให้บริการมีผลเป็นการลดสิทธิ หรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการให้น้อยลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายกำหนด

6.3 กรณีที่สัญญาข้อหนึ่งข้อใดขัดหรือแย้งกับกฎหมาย ระเบียบ หรือประกาศ ซึ่งออกโดยคณะกรรมการ หรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันให้ถือว่าสาระสำคัญของสัญญาในข้ออื่นๆ ที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายระเบียบ หรือประกาศดังกล่าวยังคงมีผลใช้บังคับต่อไป

7. การตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการ

7.1 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการสูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิยื่นคำขอตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลฯ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องยื่นคำขอเป็นหนังสือ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ หรือช่องทางอื่นตามที่ผู้ให้บริการกำหนดเพิ่มเติม และผู้ให้บริการจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการตรวจสอบข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็ว แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินกว่า 30 วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอ

หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น

7.2 กรณีข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่าจำนวนที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนต่างของค่าบริการให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ข้อเท็จจริง

ยุติและผู้ให้บริการต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดว่าจะเรียกเก็บจากผู้ให้บริการ ในกรณีที่ผู้ให้บริการผิดนัด โดยผู้ให้บริการจะจ่ายเงินให้เป็นเงินสด หรือเช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝาก ของผู้ให้บริการตามที่ผู้ให้บริการแจ้งไว้ หรือโอนเงินค่าบริการที่ผู้ให้บริการชำระล่วงหน้าไว้ไปยังเลขหมายอื่น ที่อยู่ภายในเครือข่ายเดียวกันตามที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

7.3 ผู้ให้บริการจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการใช้บริการ แจ้งผล และคืนเงิน(ถ้ามี) ให้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีหลักฐานแสดงตนว่าเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงเท่านั้น

8. อัตราและการเรียกเก็บค่าบริการ

8.1 ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าบริการต่อผู้ให้บริการตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด ทั้งนี้ อัตรา ค่าบริการประเภทเสียง (voice) บริการที่ไม่ใช่ประเภทเสียง (non-voice) ให้เป็นไปตามเงื่อนไขใบอนุญาต ประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่สามของผู้ให้บริการจนกว่าคณะกรรมการจะออกประกาศกำหนดอัตรา ขึ้นสูงต่อไป ซึ่งผู้ให้บริการได้เผยแพร่ และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นการทั่วไป ณ ที่ทำการ และเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการผู้ให้บริการรับรองว่าจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการนอกเหนือจากที่กำหนดดังกล่าว

8.2 ภายใต้อัตราค่าบริการตามข้อ 8.1 ผู้ให้บริการอาจลดหรือยกเว้นการเรียกเก็บค่าบริการ ตามสัญญาให้บริการนี้ทั้งหมดหรือแต่บางส่วนได้ โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขาย หรือสิทธิ พิเศษอื่นๆที่ผู้ให้บริการเข้าร่วมหรือได้รับ ทั้งนี้ ตามที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ให้ผู้ให้บริการทราบ ภายใต้เงื่อนไขการเข้าร่วมรายการส่งเสริมการขาย หรือการขอรับสิทธิพิเศษอื่นๆ ทั้งนี้ เงื่อนไขในการเข้าร่วม รายการส่งเสริมการขายแต่ละรายการ หรือการขอรับสิทธิพิเศษอื่นๆ รวมถึงระยะเวลาของรายการส่งเสริม การขายแต่ละรายการ หรือการรับสิทธิอื่นๆ จะเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการได้ตกลงกัน

9. วิธีการชำระค่าบริการและกำหนดเวลาชำระค่าบริการ

9.1 ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้ให้บริการเป็นการล่วงหน้าก่อน การใช้บริการโทรศัพท์ โดยวิธีการเติมเงิน (Top Up) ตามช่องทางการชำระเงินต่างๆ ที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ ดังนี้

- (1) การใช้บัตรเติมเงิน
- (2) ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ
- (3) เคาน์เตอร์เซอร์วิส
- (4) ผ่านเครือข่ายการให้บริการอินเทอร์เน็ต

กรณีผู้ให้บริการแก้ไข ลด หรือเพิ่มเติมช่องทางและวิธีการเติมเงิน (Top Up) ผู้ให้บริการจะประกาศ และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบต่อไป

9.2 ผู้ใช้บริการสามารถทำการเติมเงิน (Top Up) เพื่อการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ตลอดเวลา ที่ใช้บริการ กรณีที่ยังคงมียอดเงินคงเหลืออยู่ในระบบการให้บริการ และผู้ให้บริการได้มีการเติมเงิน (Top Up) ภายในกำหนดเวลา ระบบจะนำยอดเงินเก่าที่เหลืออยู่รวมกับยอดเงินใหม่

9.3 ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบวงเงินคงเหลืออยู่ในระบบการใช้บริการโทรศัพท์ที่ตลอดเวลา และผู้ให้บริการจะแจ้งวงเงินคงเหลือให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านระบบการให้บริการ ส่งข้อความสั้น (SMS)

10. ระยะเวลาการใช้บริการ

10.1 การเติมเงินแต่ละครั้งตามมูลค่าที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ ผู้ใช้บริการจะได้รับระยะเวลาการใช้งาน เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 30 วัน ทั้งนี้ มีระยะเวลาสะสมสูงสุด 365 วัน

10.2 หากผู้ให้บริการไม่มีระยะเวลาสะสมคงเหลือ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ดำเนินการ ดังนี้

- (1) ช่วงที่ 1 ระวังการโทรออก แต่สามารถรับสายและเติมเงินได้ภายใน 30 วัน
- (2) ช่วงที่ 2 ระวังการโทรออกและการรับสาย แต่สามารถเติมเงินได้ภายใน 30 วัน
- (3) ช่วงที่ 3 ไม่สามารถใช้บริการได้

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถโอนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าไว้ไปยังเลขหมายอื่นที่อยู่ภายใต้บริการ TOT3G ได้

11. การแจ้งขอระงับใช้บริการชั่วคราวของผู้ใช้บริการ

11.1 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีเหตุจำเป็นไม่สามารถใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใดเป็นการชั่วคราว ผู้ใช้บริการสามารถขอระงับการใช้บริการเป็นการชั่วคราวได้ โดยต้องแจ้งความประสงค์เป็นคราวๆ ด้วยตนเอง หรือส่งโทรสารพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนมายังศูนย์บริการลูกค้า หรือตัวแทนศูนย์บริการลูกค้า เป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถขอระงับการใช้บริการได้คราวละไม่เกิน 15 วัน โดยการขอระงับใช้ชั่วคราวในแต่ละครั้งต้องห่างกันอย่างน้อย 180 วัน

กรณีมีเหตุสุดวิสัยเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ จนเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ ผู้ให้บริการตกลงให้ผู้ให้บริการระงับการใช้บริการชั่วคราวได้ตามระยะเวลาที่ผู้บริการร้องขอ แต่ทั้งนี้ไม่เกินกว่า ระยะเวลาที่เหตุสุดวิสัยนั้นคงอยู่

ในการขอระงับการใช้บริการชั่วคราวผู้บริการไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆ ในการขอระงับบริการ เว้นแต่กรณีที่ผู้บริการระงับบริการเกินกว่าระยะเวลาขั้นสูงที่ผู้บริการกำหนดไว้ ผู้ให้บริการมีสิทธิยกเลิกการให้บริการได้โดยแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน

11.2 ผู้ให้บริการจะเปิดให้ผู้บริการได้ใช้บริการทันทีในวันถัดจากวันที่ครบกำหนดการขอระงับใช้บริการชั่วคราว โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆ ในการขอเปิดใช้บริการ

12. การแจ้งขอระงับการให้บริการชั่วคราวของผู้ให้บริการ

เมื่อมีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการโทรคมนาคมต่อผู้บริการเป็นการชั่วคราวก็ได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมระบุเหตุให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการสามารถระงับการให้บริการได้ทันที

- 1) เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ
- 2) ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
- 3) ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอม หรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จในการขอใช้บริการ
- 4) ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการโทรคมนาคมที่ให้แก่ผู้ให้บริการถูกนำไปใช้โดยมิชอบด้วย

กฎหมาย หรือฝ่าฝืนต่อสัญญาให้บริการ

- 5) ผู้ให้บริการมีเหตุอันเชื่อได้ว่า ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำบริการไปใช้เพื่อแสวงหารายได้โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าใช้บริการ
- 6) ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการ
- 7) ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือคำสั่งที่ออกโดย กสทช.

13. กรณีเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ/หรือ SIM Card สูญหายหรือถูกโจรกรรม

หากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ/หรือ SIM Card สูญหาย หรือถูกโจรกรรม ให้ผู้ให้บริการแจ้งเหตุสูญหาย หรือถูกโจรกรรมให้ผู้ให้บริการทราบ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการเป็นหนังสือ หรือทางโทรศัพท์หรือโดยวิธีการอื่นใดตามผู้ให้บริการกำหนดและสามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นผู้ให้บริการจริง ผู้ให้บริการจะดำเนินการระงับการให้บริการโดยทันทีที่ได้รับแจ้ง หากมีค่าใช้บริการเกิดขึ้นหลังจากการแจ้งสูญหาย หรือถูกโจรกรรม ผู้ใช้บริการไม่ต้องรับผิดชอบ เว้นแต่ค่าใช้บริการจะเกิดจากการกระทำของผู้ใช้บริการเอง

14. เหตุแห่งการปฏิเสธการให้บริการ

ผู้ให้บริการมีสิทธิปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้ยื่นคำขอใช้บริการได้ ดังนี้

- 1) เมื่อผู้ใช้บริการปฏิเสธไม่ให้ข้อมูลรายละเอียดการแสดงตัวในฐานะเป็นผู้ใช้บริการและผู้ครอบครองบัตรประจำตัวผู้ให้บริการ (SIM Card)
- 2) เมื่อปรากฏว่าผู้ให้บริการถูกระงับการให้บริการ หรือเคยถูกผู้ให้บริการระงับการให้บริการเนื่องมาจากเหตุข้อหนึ่งข้อใดตามข้อ 15

15. เหตุแห่งการเลิกสัญญาของผู้ให้บริการ

ในกรณีที่มีเหตุผลดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาให้บริการได้ทันที

- 1) เมื่อผู้ให้บริการไม่มีระยะเวลาสะสมคงเหลือตามข้อ 10.2(3)
- 2) ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสุดสภาพนิติบุคคล
- 3) ผู้ให้บริการมีเหตุอันเชื่อได้ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการหรือนำบริการไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญาให้บริการ
- 4) ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
- 5) ผู้ใช้บริการโอนสิทธิการใช้บริการตามสัญญานี้ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ

6) เป็นการยกเลิกโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

16. เหตุแห่งการเลิกสัญญาของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการบอกเลิกสัญญาให้บริการในเวลาใดก็ได้ โดยบอกกล่าวเป็นหนังสือให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ หรือด้วยวิธีอื่นใดตามที่ผู้ให้บริการกำหนด เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการอาจใช้สิทธิเลิกสัญญาให้บริการได้ทันที

- 1) ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุผลที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และอยู่เหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
- 2) ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญาให้บริการ
- 3) ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
- 4) ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลง หรือเงื่อนไขในสัญญาให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายกำหนด

17. การคืนเงินค่าบริการ

1) เมื่อสัญญาเลิกกันไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ หากปรากฏว่าผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการหลังจากที่ได้หักชำระหนี้ค่าบริการ และ/หรือค่าธรรมเนียมที่ผู้บริการค้างชำระ โดยจะไม่รวมถึงค่าโบนัส ค่าโทรศัพท์ หรือบริการอื่นที่ผู้ให้บริการเสนอว่าจะเติม เคยเติมหรือแจ้งว่าจะเติมในอนาคต ผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนที่ผู้ให้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้บริการที่แท้จริง หรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้บริการภายใน 30 วัน นับแต่วันเลิกสัญญาด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ ทั้งนี้ สามารถโอนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าไว้ ไปยังเลขหมายระบบ Pre-Paid อื่นที่อยู่ภายในเครือข่ายเดียวกัน ตามที่ผู้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้เท่านั้น

2) กรณีผู้ให้บริการไม่สามารถคืนเงินค้างชำระให้แก่ผู้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้บริการต้องชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้บริการคิดจากผู้บริการกรณีผู้บริการผิดนัด ไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่ผู้บริการ แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น

ผู้บริการได้ศึกษารายละเอียดของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการล่วงหน้า (Pre-Paid) ของผู้บริการ และเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญานี้แล้ว จึงตกลงใช้บริการโดยยินยอมปฏิบัติตามสัญญาการให้บริการโทรคมนาคมนี้ทุกประการ

ทั้งนี้ หากผู้บริการได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการของผู้บริการตามสัญญา สามารถร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริการ ดังต่อไปนี้

- ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ
- ทางไปรษณีย์ถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เลขที่ 89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
- ทางเว็บไซต์ (Website) www.tot.co.th
- ทางโทรศัพท์ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1100
- ทางโทรศัพท์ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1777
- หรือร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการกำหนด โดยระบุรายละเอียดที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของคณะกรรมการให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการใช้สิทธิร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)