

หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า สำหรับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ

1) รูปแบบและวิธีการของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าที่บริษัทฯ มีให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ณ ปัจจุบัน แบ่งได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1.1 การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) ซึ่งเป็นรูปแบบของการชำระค่าบริการรูปแบบเติม ที่บริษัทฯ ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2557 (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)) และเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2557 (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)) เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการโดยผู้ใช้บริการสามารถเติมเงิน (Top up) เพื่อใช้บริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ และสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการใช้บริการตามผู้ใช้บริการต้องการ รวมทั้งการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ระยะเวลาใช้งาน และการสมัครรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ตลอดเวลา อีกทั้ง การลงทะเบียนใช้บริการและการหาซื้อซิมการ์ดสามารถทำได้โดยง่าย ทั้งลงทะเบียนผ่านตัวแทนจำหน่ายที่รับลงทะเบียนของบริษัทฯ หรือผู้ใช้บริการสามารถลงทะเบียนใช้บริการได้ด้วยตนเอง ผ่านช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด (Self Register) โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ดังนี้

1.1.1 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า เพื่อใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งบริการประเภทเสียง บริการรับส่งข้อมูลความเร็วสูง บริการรับส่งข้อความสั้น บริการเสริม และบริการอื่น ๆ ที่บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการ

1.1.2 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า แบบระบบเติมเงิน (Prepaid) เพื่อใช้บริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ในลักษณะการจ่ายค่าบริการตามอัตราหรือปริมาณที่ใช้งานจริง (Pay per Use) หรือสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเหมาจ่าย ที่มีกำหนดระยะเวลาใช้บริการทั้งแบบรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือมากกว่า 1 เดือน เพื่อรับสิทธิใช้บริการตามระยะเวลาของรายการส่งเสริมการขายตามที่บริษัทฯ กำหนด โดยระบบจะตัดเงินจากเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเพื่อชำระค่าสมัครรายการส่งเสริมการขายดังกล่าว โดยมีช่องทางการสมัครและขั้นตอนการสมัครเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนด

1.1.3 กรณีผู้ใช้บริการ ใช้งานระบบเติมเงิน (Prepaid) จะได้รับวันใช้งานขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน

1.1.4 กรณีผู้ใช้บริการ ใช้งานระบบเติมเงิน (Prepaid) การชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้าได้ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยกเว้นกรณีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในสถานะถูกระงับการให้บริการถาวร (Suspend)

1.1.5 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มจำนวนเงินสะสมคงเหลือในระบบได้สูงสุดไม่เกิน 10,000 บาท

1.1.6 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ได้ตามจำนวนที่บริษัทฯ กำหนด โดยมีมูลค่าตั้งแต่ 10 บาท ขึ้นไป

1.1.7 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการ รวมถึงสมัครรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ตามที่บริษัทฯ ได้นำเสนอขาย ตามจำนวนเงินสะสมคงเหลือ ในกรณีจำนวนเงินสะสมคงเหลือในระบบน้อยกว่าอัตราค่าใช้บริการ หรือค่าสมัครรายการส่งเสริมการขาย ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถสมัครหรือใช้บริการดังกล่าวได้

1.1.8 มูลค่าเติมเงินและระยะเวลาการใช้งาน (Validity)

ผู้ให้บริการจะได้รับระยะเวลาการใช้งาน (Validity) เป็นไปตามเงื่อนไขการกำหนดระยะเวลาในการใช้งานของแต่ละมูลค่าการเติมเงินตามที่บริษัทฯ ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549

1.1.9 ช่องทางเติมเงิน (Top up Chanel) ผู้ให้บริการสามารถเติมเงิน (Top up) ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่บริษัทฯ กำหนด ดังนี้

1.1.9.1 เติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน ผู้ให้บริการสามารถซื้อบัตรเติมเงินผ่าน NT Shop หรือตัวแทนจำหน่ายของบริษัทฯ และร้านสะดวกซื้อ

1.1.9.2 เติมเงินผ่านสลิปใบเสร็จ (รหัสเติมเงิน) ผู้ให้บริการสามารถซื้อรหัสเติมเงินผ่าน NT Shop หรือตัวแทนเติมเงินของบริษัทฯ

1.1.9.3 เติมเงินผ่านตู้เติมเงินออนไลน์ ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินผ่านตู้เติมเงินออนไลน์ ที่เป็นตัวแทนเติมเงินของบริษัทฯ เช่น ตู้บุญเติม ตู้ชิงเกอร์ ฯลฯ โดยการเติมเงินผ่านตู้เติมเงินออนไลน์ ผู้ให้บริการจะถูกหักค่าบริการเติมเงิน จากบริษัทฯ เจ้าของตู้เติมเงิน โดยอาจถูกคิดเป็นเปอร์เซ็นต์จากมูลค่าที่เติม เช่น ผู้ให้บริการต้องการเติมเงิน มูลค่า 100 บาท ผ่านตู้เติมเงินออนไลน์ ซึ่งบริษัทฯ เจ้าของตู้เติมเงิน คิดค่าบริการเติมเงิน 10% จากมูลค่าที่ผู้ให้บริการต้องการเติม ดังนั้น ผู้ให้บริการจะได้มูลค่าเติมเงินเข้าระบบ (Main Balance) 90 บาท หรือกรณีบริษัทฯ เจ้าของตู้เติมเงิน กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องชำระค่าบริการเติมเงิน เพิ่มเติมจากมูลค่าที่ต้องการเติมเงิน เช่น ผู้ให้บริการต้องการเติมเงิน มูลค่า 10 บาท บริษัทฯ เจ้าของตู้เติมเงิน คิดค่าบริการเติมเงิน 2 บาท ผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าบริการ 12 บาท โดยเงินมูลค่า 10 บาทจะเข้าระบบ (Main Balance) และเงินมูลค่า 2 บาท คือค่าบริการของบริษัทฯ เจ้าของตู้เติมเงิน เป็นต้น

1.1.9.4 เติมเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินผ่านตัวแทนเติมเงินของบริษัทฯ โดยมีมูลค่าเติมเงินตั้งแต่ 10 บาท จนถึง 1,000 บาท

1.1.9.5 เติมเงินผ่านตู้ ATM ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินผ่านตู้ ATM ของธนาคาร เช่น ธนาคารกรุงไทย ไทยพาณิชย์ เป็นต้น โดยมูลค่าการเติมจะถูกหักจากบัญชีออมทรัพย์ และ/หรือ บัญชีกระแสรายวัน ของผู้ให้บริการที่เปิดบัญชีไว้กับธนาคาร โดยมีมูลค่าการเติมขั้นต่ำตั้งแต่ 10 บาท จนถึง 1,000 บาท

1.1.9.6 เติมเงินผ่าน Application ของธนาคาร ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินผ่าน Application ของธนาคาร เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน เป็นต้น โดยมูลค่าการเติมจะถูกหักจากบัญชีออมทรัพย์ และ/หรือ บัญชีกระแสรายวัน ของผู้ให้บริการที่เปิดบัญชีไว้กับธนาคาร โดยมีมูลค่าการเติมขั้นต่ำตั้งแต่ 10 บาท จนถึง 1,000 บาท

1.1.9.7 เติมเงินผ่าน Internet Banking ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินผ่าน Internet Banking ของธนาคาร เช่น ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย เป็นต้น โดยมูลค่าการเติมจะถูกหักจากบัญชีออมทรัพย์ และ/หรือ บัญชีกระแสรายวัน ของผู้ให้บริการที่เปิดบัญชีไว้กับธนาคาร โดยมีมูลค่าการเติมขั้นต่ำตั้งแต่ 10 บาท จนถึง 1,000 บาท

1.1.9.8 เติมเงินผ่าน Credit Card ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินผ่าน Credit Card โดยการชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต ทั้ง VISA และ Master ที่ออกโดยธนาคารหรือสถาบันการเงิน ภายในประเทศและต่างประเทศ ที่ได้รับการ Verified by VISA และ MasterCard SecureCode โดยมีมูลค่าการเติมเงินขั้นต่ำตั้งแต่ 10 บาท จนถึง 1,000 บาท

1.1.10 การชำระค่าบริการล่วงหน้า ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้าผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ ศูนย์บริการ NT ทุกแห่งทั่วประเทศ, ช่องทางรับชำระ Online เว็บไซต์ <https://quickpay.nteservice.com/>, <https://epay.nc.ntplc.co.th/app/>, ช่องทาง Mobile Application my eService และ ntmobile.in.th, เคาน์เตอร์ธนาคาร, Mobile Banking และตัวแทนรับชำระ

1.1.11 การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือได้ตลอดเวลา ตามช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ ได้แก่

1.1.11.1 การตรวจสอบโดยการกด USSD *902# และ *165*2# โดยผู้ให้บริการจะได้รับข้อความสั้น (SMS) แจ้งยอดเงินคงเหลือและระยะเวลาใช้งาน รวมถึงสิทธิการใช้งานตามรายการส่งเสริมการขายคงเหลือ

1.1.11.2 การตรวจสอบผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) *2000 และ *8888 โดยระบบจะแจ้งยอดเงินคงเหลือและระยะเวลาใช้งานผ่านทางเสียง

1.1.11.3 การตรวจสอบผ่าน NT Shop หรือ Call Center 1888 หรือ 02-401-2222

1.1.11.4 การตรวจสอบผ่าน Application : my eService และ ntmobile.in.th (ผู้ให้บริการสามารถใช้งาน Application ได้ฟรี โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และปริมาณการใช้งาน Data)

1.1.12 การรับสิทธิพิเศษ NT Privilege Point ผู้ใช้บริการสามารถนำคะแนน (Point) ที่ได้รับ ไปแลกเปลี่ยนของรางวัลหรือแลกเพื่อรับสิทธิประโยชน์ตามที่บริษัทฯ กำหนดได้ โดยการชำระค่าบริการทุก ๆ 25 บาท จะได้รับ 1 คะแนน โดยระบบจะคำนวณเฉพาะจำนวนเต็มเท่านั้น

1.1.13 ในกรณีที่ผู้ให้บริการขอยกเลิกการใช้บริการหรือถูกยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามที่ได้ตกลงไว้ หรือก่อนระยะเวลาสิ้นสุดรายการส่งเสริมการขาย หากผู้บริกรยังคงมีค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าคงเหลืออยู่ (ภายหลังจากการหักหนี้ค่าบริการและสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้บริกรมีหน้าที่ต้องคืนให้แก่บริษัทฯ เนื่องจากขอยกเลิกการใช้บริการก่อนกำหนดหรือถูกยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนด หรือหนี้อื่นใด ที่ผู้บริกรค้างชำระแก่บริษัทฯ แล้ว) บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าดังกล่าวให้กับผู้บริกรภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาบริการ (แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า) โดยการคืนเงินดังกล่าว จะเป็นไปตามขั้นตอนหลังจากที่ผู้บริกรได้แสดงหลักฐานเพื่อยืนยันว่าเป็นผู้บริกรที่แท้จริง และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ตกลงใช้บริการตามสัญญาบริการ

1.2 การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งานมากกว่า 1 เดือน หรือ 31 วันขึ้นไป โดยผู้บริกรสามารถสมัครใช้บริการรายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งานมากกว่า 1 เดือน หรือ 31 วันขึ้นไปได้ เพื่อรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามที่บริษัทฯ กำหนด โดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้บริกรได้รับ บริษัทฯ จะพิจารณาจากสภาพการแข่งขันของตลาด พฤติกรรมของผู้บริกร และต้นทุนของรายการส่งเสริมการขาย เป็นต้น

สำหรับช่องทางการชำระค่าบริการล่วงหน้า ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้าผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ ศูนย์บริการ NT ทุกแห่งทั่วประเทศ, ช่องทางรับชำระ Online เว็บไซต์ <https://quickpay.nteservice.com/>, <https://epay.nc.ntplc.co.th/app/>, ช่องทาง Mobile

Application my eService และ ntmobile.in.th, เคาะเตอร์ธนาคาร, Mobile Banking และตัวแทนรับชำระ หรือสามารถเติมเงินผ่านช่องทางเติมเงิน (Top up Channel) ได้ทุกช่องทางตามที่ได้ระบุข้างต้น

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการขอยกเลิกการใช้บริการหรือถูกยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนด ระยะเวลาตามที่ได้ตกลงไว้ หรือก่อนระยะเวลาสิ้นสุดรายการส่งเสริมการขาย หากผู้ใช้บริการยังคงมีค่าบริการ ที่ชำระล่วงหน้าค้างเหลืออยู่ (ภายหลังจากการหักหนี้ค่าบริการและสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการ มีหน้าที่ต้องคืนให้แก่บริษัทฯ เนื่องจากขอยกเลิกการใช้บริการก่อนกำหนดหรือถูกยกเลิกการใช้บริการก่อน ครบกำหนด หรือหนี้อื่นใด ที่ผู้ใช้บริการค้างชำระแก่บริษัทฯ แล้ว) บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้า (พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ดังกล่าวให้กับผู้ใช้บริการภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาบริการ (แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า) โดยการคืนเงินดังกล่าว จะเป็นไปตามขั้นตอนหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้แสดง หลักฐานเพื่อยืนยันว่าเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริง และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคล เดียวกันกับผู้ตกลงใช้บริการตามสัญญาบริการ

1.3 การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริม การขายที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาใช้บริการ เพื่อรับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่าง ๆ ตามที่บริษัทฯ กำหนด ทั้งนี้ การชำระค่าบริการล่วงหน้านั้น อาจชำระ บางส่วนหรือทั้งหมดก่อนเริ่มใช้บริการ หรือก่อนสิ้นสุดรอบการใช้งาน โดยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลด ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ บริษัทฯ จะพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรม ของผู้ใช้บริการ และสภาพการแข่งขันของตลาด ตัวอย่างเช่น ส่วนลดค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่และ/หรืออุปกรณ์ โทรคมนาคมอื่น, ส่วนลดค่าบริการ, สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่น หรือ สิทธิประโยชน์อื่น ๆ

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการขอยกเลิกการใช้บริการหรือถูกยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนด ระยะเวลาตามที่ได้ตกลงไว้ หรือก่อนระยะเวลาสิ้นสุดรายการส่งเสริมการขาย หากผู้ใช้บริการยังคงมีค่าบริการ ที่ชำระล่วงหน้าค้างเหลืออยู่ (ภายหลังจากการหักหนี้ค่าบริการและสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการมี หน้าที่ต้องคืนให้แก่บริษัทฯ เนื่องจากขอยกเลิกการใช้บริการก่อนกำหนดหรือถูกยกเลิกการใช้บริการก่อนครบ กำหนด หรือหนี้อื่นใด ที่ผู้ใช้บริการค้างชำระแก่บริษัทฯ แล้ว) บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้า ดังกล่าวให้กับผู้ใช้บริการภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาบริการ (แบบชำระค่าบริการ ล่วงหน้า) โดยการคืนเงินดังกล่าว จะเป็นไปตามขั้นตอนหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้แสดงหลักฐานเพื่อยืนยันว่า เป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริง และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ตกลงใช้ บริการตามสัญญาบริการ

2) รายละเอียดข้อกำหนดหากมีการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด (ถ้ามี)

การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจะไม่มีข้อกำหนดที่เป็นการบังคับให้ผู้ใช้บริการต้องใช้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3) รายละเอียดทางเลือกในการชำระค่าบริการล่วงหน้าและการชำระค่าบริการหลังจากการ ใช้บริการหรือวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ พร้อมทั้งระบุช่องทางการเสนอขาย เว้นแต่กรณีที่ได้รับ ความเห็นชอบจาก กสทช. เพื่อยกเว้นการมีทางเลือกในการชำระค่าบริการหลังจากการใช้บริการหรือ วันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ ตามข้อ 8

บริษัทฯ ได้จัดให้มีทางเลือกในการชำระค่าบริการทั้งรายการส่งเสริมการขายที่มีการชำระค่าบริการล่วงหน้า และรายการส่งเสริมการขายที่มีการชำระค่าบริการหลังจากการใช้บริการหรือวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ

ช่องทางในการเสนอขายบริการ ทั้งแบบชำระค่าบริการล่วงหน้าและชำระค่าบริการหลังจากการใช้บริการหรือวันสิ้นสุดรอบการใช้งาน ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้ผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ อาทิเช่น ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ, Call Center 1888 และ 024012222 (สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง), ช่องทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ <https://shop.ntmobile.in.th/>, Facebook Official และช่องทาง Mobile Application ได้แก่ my eService และ ntmobile.in.th, LINE NT Official

4) เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ

กรณีผู้ใช้บริการต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ โดยต้องการสมัครใช้บริการรายการส่งเสริมการขายที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนหรือมากกว่า 31 วันขึ้นไป ผู้ใช้บริการสามารถสมัครรายการส่งเสริมการขายได้ทันที โดยผู้ใช้บริการจะต้องเติมเงินให้เพียงพอกับค่าสมัครใช้บริการ (รวม VAT) แล้วสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายตามช่องทางการสมัครที่บริษัทฯ กำหนดไว้

ในกรณีผู้ใช้บริการที่มีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าในรูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมจาก กสทช. แลว เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2557 (บริษัท กสท โทรคมนาคมจำกัด (มหาชน)) และเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2557 (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)) มีความประสงค์จะเปลี่ยนไปใช้บริการรูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป สามารถซื้อรูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไปได้ทันที โดยต้องเติมเงินให้เพียงพอสำหรับค่าบริการของรายการส่งเสริมการขายนั้นก่อนการดำเนินการซื้อรายการส่งเสริมการขายนั้น ๆ ตามช่องทางที่บริษัทฯ จัดให้

กรณีผู้ใช้บริการมีความประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ ทั้งในกรณีเปลี่ยนจากชำระค่าบริการภายหลัง (Postpaid) เป็นชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) และในกรณีเปลี่ยนจากชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) เป็นชำระค่าบริการภายหลัง (Postpaid) ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งบริษัทฯ ผ่านช่องทางศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ และ Call Center* รวมถึงช่องทางอื่น ๆ ที่บริษัทฯ อาจจะมีจัดให้มีต่อไปในอนาคต โดยการยื่นคำขอเปลี่ยนแปลงต่อเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่สามารถดำเนินการผ่านระบบให้ผู้ใช้บริการได้ทันที

ทั้งนี้ การเปลี่ยนรูปแบบการชำระค่าบริการจากชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) เป็นชำระค่าบริการภายหลัง (Postpaid) หากผู้ใช้บริการมีค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าค้างเหลืออยู่ในระบบ บริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินค่าบริการที่ชำระไว้ล่วงหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ โดยมีขั้นตอนการขอคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าตามรายละเอียดในข้อ 9) รายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกัน

ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ ผู้ใช้บริการจะต้องทำสัญญาใช้บริการใหม่ ตามรูปแบบการชำระค่าบริการที่ผู้ให้บริการต้องการ และถือว่าสัญญาใช้บริการตามรูปแบบการชำระค่าบริการเดิมสิ้นสุดลง

* เมื่อระบบพร้อมให้บริการ

5) ระยะเวลาของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

บริษัทฯ มีระยะเวลาของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าในแต่ละรูปแบบ ดังนี้

5.1) รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) ซึ่งเป็นรูปแบบของการชำระค่าบริการรูปแบบเดิม ที่บริษัทฯ ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2557 (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2557 (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)) ผู้ใช้บริการสามารถเติมเงินขั้นต่ำได้ตั้งแต่มูลค่า 10 บาท และได้รับวันใช้งาน 30 วัน โดยสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน

5.2) รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งานมากกว่า 1 เดือน หรือ 31 วันขึ้นไป สูงสุดไม่เกิน 24 เดือน หรือ 24 รอบการใช้งาน โดยอาจเป็นรายการส่งเสริมการขายหลัก หรือรายการส่งเสริมการขายเสริมก็ได้

5.3) รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาใช้บริการ เพื่อรับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่าง ๆ โดยระยะเวลาของสัญญาขึ้นอยู่กับรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ให้บริการเลือก ทั้งนี้ ระยะเวลาของสัญญาสูงสุดไม่เกิน 24 เดือน

6) รายละเอียดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลด

บริษัทฯ จะแสดงมูลค่าสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ชัดเจนให้แก่ผู้ให้บริการรับทราบก่อนการให้บริการ ทั้งนี้ บริษัทฯ จะกำหนดค่าบริการในการชำระค่าบริการล่วงหน้าก่อนจัดให้มีสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากค่าบริการกรณีการชำระค่าบริการหลังจากการให้บริการหรือวันสิ้นสุดรอบการให้บริการที่มีการเสนอขายหรือให้บริการในตลาดซึ่งมีปริมาณ คุณภาพ มาตรฐาน การให้บริการในลักษณะเดียวกันหรือเทียบเคียงกันได้

สิทธิประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับตามรูปแบบของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ดังนี้

6.1) การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) ผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ ทั้งการหาซื้อซิมการ์ดและการลงทะเบียนใช้บริการที่สามารถทำได้โดยง่าย รวมทั้งเป็นการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการให้แก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามที่ต้องการ เมื่อต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ผู้ใช้บริการสามารถเติมเงิน (Top up) เพื่อสมัครใช้บริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ได้ทันที และผู้ให้บริการยังสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ และระยะเวลาใช้งานได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ การสมัครใช้บริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ผู้ใช้บริการจะได้รับ NT Privilege Point โดยผู้ให้บริการสามารถนำ Point ไปแลกรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ส่วนลดร้านค้าชั้นนำ เป็นต้น ตามที่บริษัทฯ กำหนดได้

โดยผู้ใช้บริการจะได้รับ NT Privilege Point เมื่อมีการใช้งาน/ชำระค่าบริการ 25 บาท = 1 Point ผู้ใช้บริการสามารถนำ Point แลกเป็นส่วนลดสำหรับซื้อสินค้ากับร้านค้าที่ร่วมรายการได้ทันที ตัวอย่างเช่น ใช้ 1 Point ใช้แลกเป็นส่วนลดเงินสดได้ 20 บาทสำหรับค่าเครื่องดื่มที่ร้านอินทนิล เป็นต้น

6.2) การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งานมากกว่า 1 เดือน หรือ 31 วันขึ้นไป (my by NT) หรือ 30 วันขึ้นไป (NT Mobile) ผู้ใช้บริการจะได้รับสิทธิประโยชน์เมื่อสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งานมากกว่า 1 เดือน หรือ 31 วันขึ้นไป (my by NT) หรือ 30 วันขึ้นไป (NT Mobile) เช่น ส่วนลดค่าบริการ/ค่าสมัครรายการส่งเสริมการขาย, สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่น ๆ และ NT Privilege Point เป็นต้น

โดยผู้ใช้บริการจะได้รับส่วนลดค่าบริการ/ค่าสมัครรายการส่งเสริมการขายทันทีเมื่อผู้ใช้บริการสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายสำเร็จ เช่น ผู้ใช้บริการสมัครรายการส่งเสริมการขายเสริมที่มีระยะเวลาใช้งาน 62 วัน ในราคา 379 บาท (ไม่รวม VAT) จากราคาปกติ 758 บาท (ไม่รวม VAT)

ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับ เทียบเท่าหรือไม่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีของธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา (ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 ธนาคาร X จำนวนค่าบริการล่วงหน้า X ระยะเวลาการใช้บริการ) ตัวอย่างเช่น ข้อมูลและการคำนวณ ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2566 มีค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี เท่ากับร้อยละ 6.95 ต่อปี [1] ตัวอย่างเช่นรายการส่งเสริมการขายที่ให้สิทธิระยะเวลาใช้งาน 3 เดือน ($31 \times 12 = 93$ วัน) จะต้องมีอัตราส่วนลดค่าสมัครในอัตราไม่ต่ำกว่า $6.95\% / 12 \times 3 = 1.74\%$ ดังนั้น หากรายการส่งเสริมการขาย ที่มีระยะเวลาใช้งาน 31 วัน มีค่าสมัคร 279 บาท (ไม่รวม VAT) ค่าสมัครของรายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งาน 3 เดือน จะต้องได้ส่วนลดค่าสมัครไม่ต่ำกว่า $279 \times 1.74\% = 4.86$ บาท เป็นต้น

6.3) การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะได้รับสิทธิประโยชน์เมื่อสมัครรายการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่, ส่วนลดค่าบริการรายเดือน เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ บริษัทฯ จะพิจารณาจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย สภาพการแข่งขัน พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ ราคาค่าบริการ และต้นทุนของการให้บริการ โดยสิทธิประโยชน์ในรูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบเดียวกัน อาจแตกต่างกันไปตามราคาของรายการส่งเสริมการขาย ซึ่งบริษัทฯ จะมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบในเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขายนั้น ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับ เทียบเท่าหรือไม่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีของธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงศรีอยุธยา (ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 ธนาคาร X จำนวนค่าบริการล่วงหน้า X ระยะเวลาการใช้บริการ) ตัวอย่างเช่น ข้อมูลและการคำนวณ ณ วันที่ 27 ตุลาคม 2566 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี เท่ากับร้อยละ 6.95 ต่อปี หากผู้ใช้บริการต้องการซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ราคาพิเศษ

ซึ่งบริษัทฯ จัดรายการส่งเสริมการขายให้ผู้ให้บริการสามารถซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ราคาพิเศษ 15,000 บาท จากราคาปกติ 24,000 บาท โดยมีเงื่อนไขกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือน (Postpaid) ที่มีค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 499 บาท (ไม่รวม VAT) ขึ้นไป โดยมีระยะเวลาสัญญาใช้บริการ 12 รอบบิล และให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน 600 บาท (ไม่รวม VAT) โดยบริษัทฯ จะนำค่าบริการที่ผู้ให้บริการชำระล่วงหน้า คืนเป็นส่วนลดค่าบริการเป็นระยะเวลา 12 รอบบิล (คืนส่วนลดรอบบิลละ 50 บาท/ไม่รวม VAT) ดังนั้น สิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ให้บริการได้รับ จะเท่ากับ $600 \times 6.95\% = 41.7$ บาท แต่รายการส่งเสริมการขายที่บริษัทฯ ให้ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีมูลค่าเท่ากับ 8,000 บาท ซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดเมื่อเทียบเท่ากับค่าเฉลี่ยของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี

ตัวอย่างของสิทธิประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ

สิทธิประโยชน์	รายละเอียดเพิ่มเติม
1. ส่วนลดค่าบริการ	ส่วนลดค่าบริการ/ค่าสมัครรายการส่งเสริมการขาย เช่น หากผู้ให้บริการสมัครรายการส่งเสริมการขายแบบรายปี จะสามารถสมัครได้ในราคา 1200 บาท หากสมัครแบบรายเดือน จะสมัครได้ในราคาเดือนละ 200 บาท คิดเป็นเงินรวม 2400 บาท
2. ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และ/หรืออุปกรณ์โทรคมนาคมอื่น	ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และ/หรืออุปกรณ์โทรคมนาคมอื่น เช่น ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าตามมูลค่าที่บริษัทฯ กำหนด จากนั้นบริษัทฯ จะนำค่าบริการที่ผู้ให้บริการชำระไว้ล่วงหน้า ทอยคืนกลับเป็นส่วนลดค่าบริการรายเดือนให้แก่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้การนำค่าบริการชำระล่วงหน้า มาทอยคืนเป็นส่วนลดค่าบริการรายเดือน จะไม่เกินระยะเวลา 24 เดือน
3. สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่น	สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่น เช่น ผู้ให้บริการสมัครรายการส่งเสริมการขายเสริมอินเทอร์เน็ตแบบรายปี (365 วัน หรือ 372 วัน) จะได้รับสิทธิพิเศษนาที่โทรฟรีทุกเครือข่ายเพิ่มเติม
4. สิทธิประโยชน์อื่น	1. สิทธิประโยชน์อื่น เช่น ผู้ให้บริการสมัครรายการส่งเสริมการขายเสริมอินเทอร์เน็ตแบบรายปี สามารถเลือกรับสิทธิใช้งานเลขหมายพิเศษ (เบอร์สวย) ได้ 2. สิทธิประโยชน์อื่น เช่น ผู้ให้บริการสมัครรายการส่งเสริมการขายเสริมอินเทอร์เน็ตแบบรายเดือน สามารถรับสิทธิขยายระยะเวลาใช้งาน หรือรับสิทธิใช้งานบริการเสริมอื่น ๆ ได้ (เช่น WeTV VIP เป็นต้น)

[1] ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

https://app.bot.or.th/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=223&language=TH

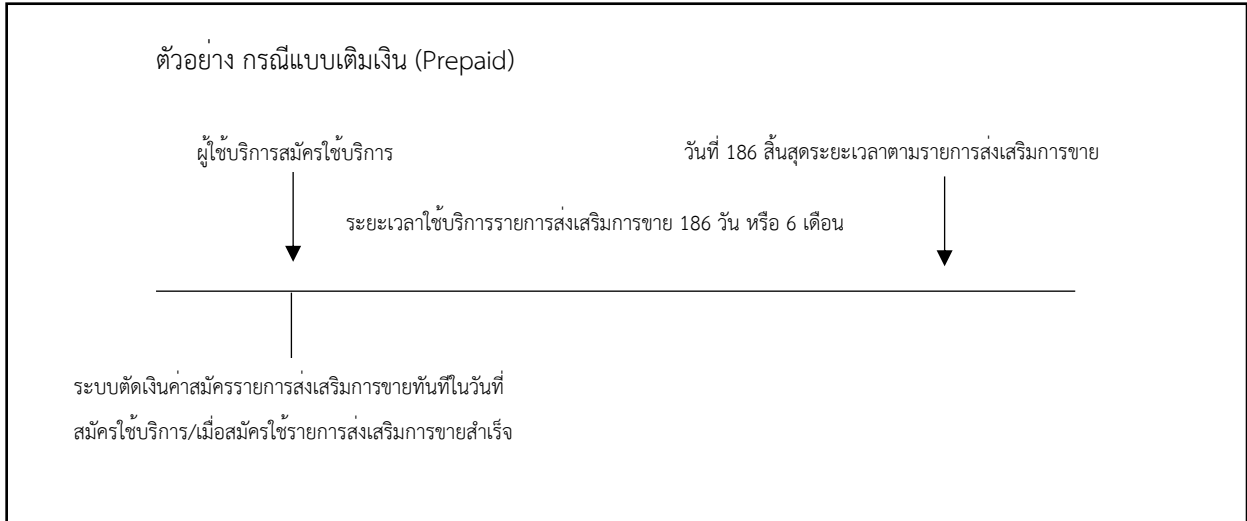
7) รอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการ

รูปแบบของรอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการ มีรูปแบบที่แตกต่างกัน ดังนี้

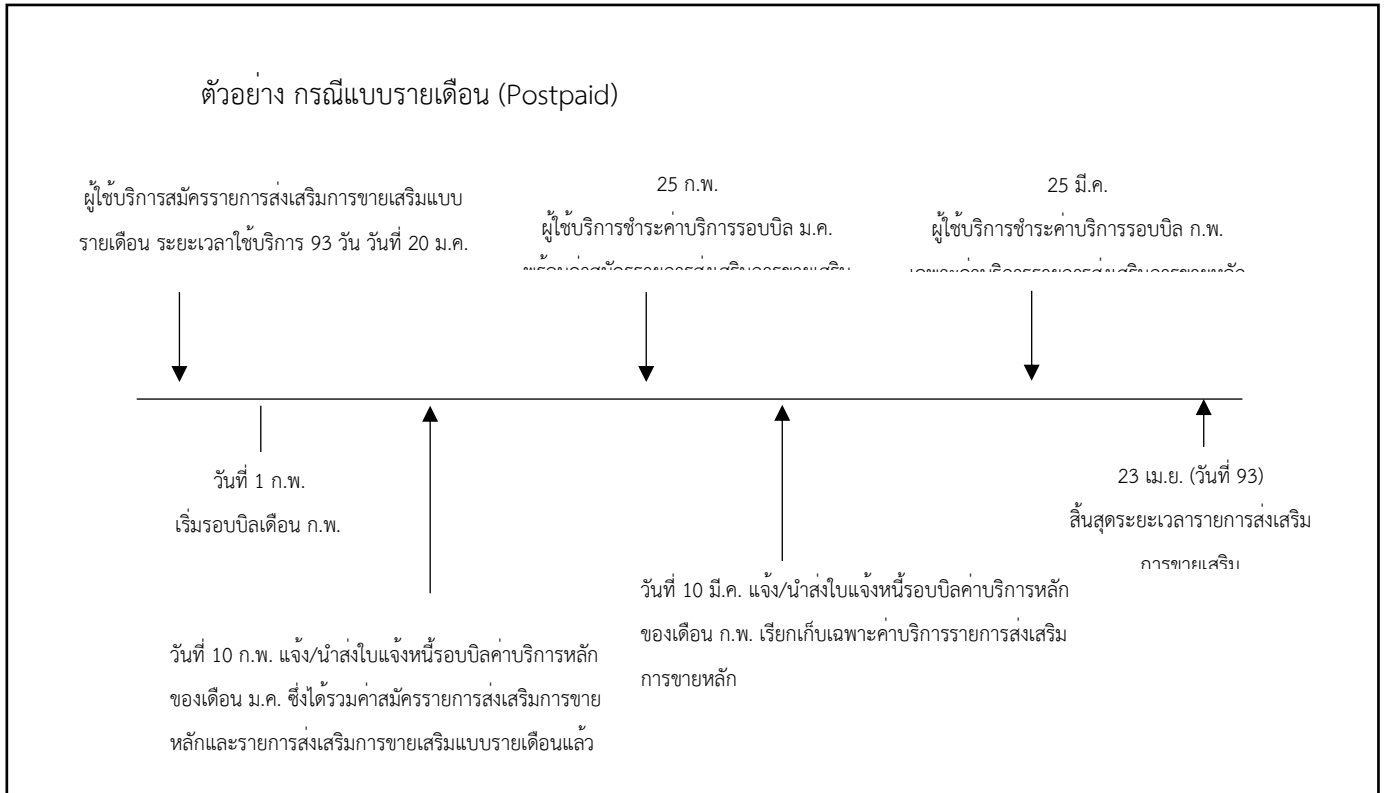
7.1) รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) ซึ่งเป็นรูปแบบของการชำระค่าบริการรูปแบบเดิม ที่บริษัทฯ ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2557 ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินขั้นต่ำได้ตั้งแต่มูลค่า 10 บาท และได้รับวันใช้งาน 30 วัน โดยสามารถสะสมวันใช้

งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน ผู้ใช้บริการสามารถเติมเงิน (Top up) ผ่านช่องทางเติมเงินที่บริษัทฯ มีได้ตลอดเวลาที่ให้บริการ ยกเว้นในกรณีที่เลขหมายอยู่ในสถานะถูกระงับการให้บริการถาวร (Suspend)

7.2) รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งานมากกว่า 1 เดือน หรือ 31 วันขึ้นไป (my by NT) หรือ 30 วันขึ้นไป (NT Mobile) สูงสุดไม่เกิน 24 เดือน หรือ 24 รอบการใช้งาน

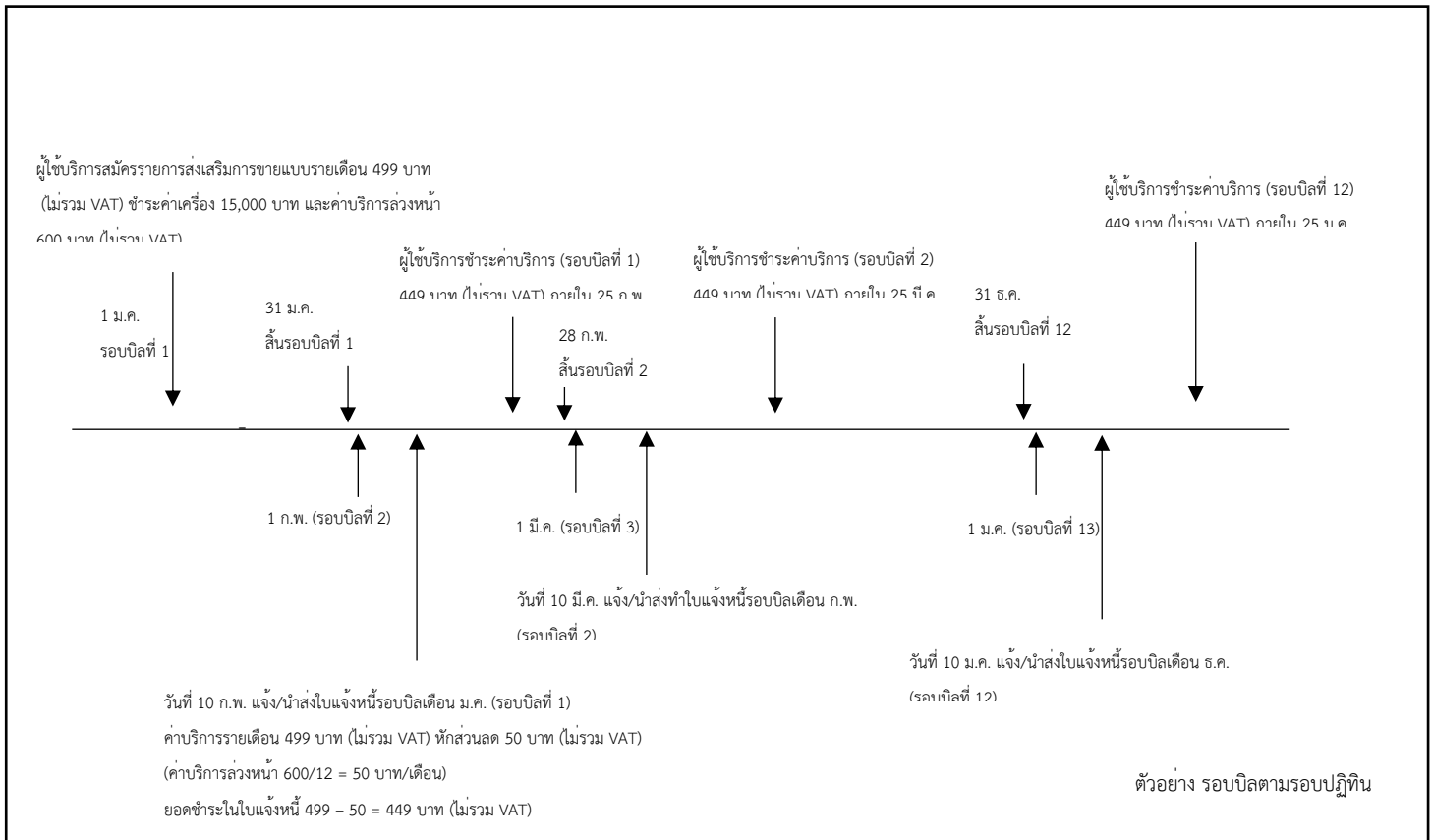


หมายเหตุ : ในกรณีที่ระยะเวลาให้บริการของรายการส่งเสริมการขาย มีระยะเวลาให้บริการมากกว่าวันใช้งานของเลขหมาย (Validity) ระบบจะขยายวันใช้งานให้เท่ากับระยะเวลาของรายการส่งเสริมการขายให้อัตโนมัติ



หมายเหตุ : รอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการตามแผนภาพ เป็นเพียงตัวอย่างรอบระยะเวลาให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งรอบระยะเวลาให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการจะแตกต่างกันสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย

7.3) รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่กำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาใช้บริการ



หมายเหตุ : รอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการตามแผนภาพ เป็นเพียงตัวอย่างรอบระยะเวลาให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งรอบระยะเวลาให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการจะแตกต่างกันสำหรับผู้ให้บริการแต่ละราย

8) รายละเอียดการดำเนินการกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใดที่กำหนดไว้ในสัญญา (ถ้ามี) บริษัทฯ ไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใดที่กำหนดไว้ในสัญญา

9) รายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกัน และในการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าที่ผู้ใช้บริการชำระไว้ในส่วนที่ยังไม่ได้ใช้บริการ ตามข้อ 12

ในกรณีที่สัญญาเลิกกันก่อนครบระยะเวลาสัญญา และบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการหรือเงินค่าบริการล่วงหน้าที่ผู้ใช้บริการชำระไว้ (ภายหลังจากการหักหนี้ค่าบริการ, หนี้อื่นใด และสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการค้างชำระหรือต้องคืนให้แก่บริษัทฯ เนื่องจากยกเลิกสัญญาก่อนครบระยะเวลาของสัญญา (หากมี)) บริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินค่าบริการพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มที่ชำระไว้ล่วงหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาใช้บริการ และส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการชำระค่าบริการล่วงหน้าจะสิ้นสุดลงทันทีพร้อมสัญญาใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะต้องยื่นหลักฐานเพื่อให้บริษัทฯ ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ใช้บริการที่ได้ทำสัญญาใช้บริการกับบริษัทฯ ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง และสำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร (Book Bank) ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอคืนเงินได้ที่

ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยการคืนเงินพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มดังกล่าว จะเป็นไปตามขั้นตอนหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้ยื่นคำขอคืนเงินพร้อมหลักฐานยืนยันตัวตน และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ใช้บริการที่ได้ทำสัญญาใช้บริการ

วิธีการคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าบริษัทฯ อาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ ซึ่งเป็นไปตามข้อ 34 ของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549

การดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกัน และการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ใช้บริการชำระไว้ในส่วนที่ยังไม่ได้ใช้บริการ ของแต่ละรูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ดังนี้

9.1 บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเติมซึ่งได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2557 (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)) และ เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2557 (บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)) เมื่อผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการ บริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินค่าบริการพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่มที่ชำระไว้ล่วงหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการตามจำนวนเงินคงเหลือในระบบ ณ วันที่สิ้นสุดสัญญาภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ยกเลิกบริการ โดยผู้ใช้บริการจะต้องยื่นหลักฐานเพื่อให้บริษัทฯ ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ใช้บริการที่ได้ทำสัญญาใช้บริการกับบริษัทฯ ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง และสำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร (Book Bank) ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอคืนเงินได้ที่ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยการคืนเงินดังกล่าว จะเป็นไปตามขั้นตอนหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้ยื่นคำขอคืนเงิน พร้อมหลักฐานยืนยันตัวตน และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ใช้บริการที่ได้ลงทะเบียนใช้บริการ

9.2 การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งานมากกว่า 1 เดือน ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความประสงค์ยกเลิกการใช้บริการก่อนครบระยะเวลาใช้บริการของรายการส่งเสริมการขาย ผู้ให้บริการจะคำนวณคืนค่าบริการล่วงหน้าตามสัดส่วนระยะเวลาคงเหลือทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้ใช้บริการ หักด้วยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการประสงค์ยกเลิกการใช้บริการก่อนครบระยะเวลาใช้บริการของรายการส่งเสริมการขาย โดยบริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินค่าบริการที่ชำระไว้ล่วงหน้าพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา ซึ่งการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าบริษัทฯ จะโอนเงินเข้ากระเป๋ Main Balance ของเลขหมายโทรศัพท์แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือโอนเป็นค่าบริการชำระล่วงหน้า (Advance Payment) ของเลขหมายโทรศัพท์แบบรายเดือน (Postpaid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

ตัวอย่างวิธีการคำนวณการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้า และการคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลด กรณีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบเติมเงิน (Prepaid) หรือแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งานมากกว่า 1 เดือน หรือ 31 วันขึ้นไป เช่น ผู้ใช้บริการสมัครใช้บริการรายการส่งเสริมการขายเสริม ที่มีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า 1,200 บาท (ไม่รวม VAT) ระยะเวลาใช้บริการ 12 เดือน (ค่าใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 100 บาท) จากราคาปกติค่าบริการเดือนละ 279 บาท (ไม่รวม VAT) เท่ากับผู้ใช้บริการได้สิทธิส่วนลดค่าบริการ เดือนละ 179 บาท ในกรณีที่ผู้ใช้บริการ ใช้งานไปแล้ว 3 เดือน และต้องการยกเลิกการใช้บริการก่อนครบระยะเวลาใช้บริการของรายการส่งเสริมการขาย บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่ได้เรียกเก็บมาล่วงหน้า จำนวน 900 บาท ($1,200 - 300 = 900$)

โดยบริษัทฯ มีช่องทางในการแจ้งความประสงค์เพื่อยกเลิกสัญญา หรือมีการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกรายการส่งเสริมการขาย ดังนี้

- ช่องทางการยกเลิกสัญญา ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการยกเลิกสัญญาได้ที่ ศูนย์บริการ NT ทั่วประเทศ โดยทางศูนย์บริการจะดำเนินการคำนวณเงินค่าบริการที่เรียกเก็บมาล่วงหน้าที่ยังคงเหลืออยู่ (ภายหลังจากหักหนี้ค่าบริการและสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องคืนให้แก่บริษัทฯ เนื่องจากยุติการใช้บริการก่อนกำหนด หรือหนี้อื่นใดที่ผู้ให้บริการค้างชำระแก่บริษัทฯ แล้ว (หากมี))

- ช่องทางการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรายการส่งเสริมการขาย ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการผ่าน Call Center 1888 หรือ 024012222, กดผ่าน USSD ของแต่ละรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ให้บริการเลือกใช้ บริการ (my by NT) หรือ กด *1803 # โทรออก (NT Mobile) และที่ศูนย์บริการ NT ทั่วประเทศ

9.3 การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่กำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาใช้บริการ หากผู้ให้บริการประสงค์ยกเลิกบริการก่อนครบระยะเวลาสัญญาของการใช้บริการ ผู้ให้บริการจะคำนวณคืนค่าบริการล่วงหน้าตามสัดส่วนระยะเวลาคงเหลือทั้งหมดที่ผู้ให้บริการยังไม่ได้ใช้บริการ หักด้วยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ให้บริการได้รับตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการประสงค์ยกเลิกการใช้บริการก่อนครบระยะเวลาสัญญา โดยบริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินค่าบริการ ที่ชำระไว้ล่วงหน้าให้แก่ผู้ให้บริการ พร้อมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา ซึ่งการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าบริษัทฯ จะโอนเงินเข้ากระเป๋ Main Balance ของเลขหมายโทรศัพท์แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือโอนเป็นค่าบริการชำระล่วงหน้า (Advance Payment) ของเลขหมายโทรศัพท์แบบรายเดือน (Postpaid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ให้บริการแจ้ง หรืออาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ให้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องยื่นหลักฐานเพื่อให้บริษัทฯ ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ให้บริการที่ได้ทำสัญญาใช้บริการกับบริษัทฯ ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง และสำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร (Book Bank) ในกรณีที่ต้องการให้โอนเงินค่าบริการล่วงหน้าเข้าบัญชีธนาคาร

ตัวอย่างวิธีการคำนวณการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่กำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาใช้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการขอรับสิทธิตามรายการส่งเสริมการขายซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ราคาพิเศษ 15,000 บาท จากราคาปกติ 24,000 บาท (ผู้ให้บริการได้รับส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ 9,000 บาท) โดยมีเงื่อนไขกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือน (Postpaid) ที่มีค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 499 บาท (ไม่รวม VAT) ขึ้นไป ระยะเวลาสัญญาใช้บริการ 12 รอบบิล และให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน 600 บาท (ไม่รวม VAT) โดยบริษัทฯ จะคืนค่าบริการชำระล่วงหน้าเป็นส่วนลดค่าบริการรายเดือนให้แก่ผู้ให้บริการ เดือนละ 50 บาท (ไม่รวม VAT) ตลอดระยะเวลา 12 รอบบิล ในกรณีที่ผู้ให้บริการใช้งานไปแล้ว 3 เดือน และต้องการยกเลิกการใช้บริการก่อนครบระยะเวลาสัญญา บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่เรียกเก็บมาล่วงหน้า จำนวน 450 บาท ($50 \times 9 = 450$)

โดยบริษัทฯ มีช่องทางในการแจ้งความประสงค์เพื่อยกเลิกสัญญา หรือมีการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกรายการส่งเสริมการขาย ดังนี้

- ช่องทางการยกเลิกสัญญา ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการยกเลิกสัญญาได้ที่ ศูนย์บริการ NT ทั่วประเทศ โดยทางศูนย์บริการจะดำเนินการคำนวณเงินค่าบริการที่เรียกเก็บมาล่วงหน้าที่ยังคงเหลืออยู่

(ภายหลังจากหักหนี้ค่าบริการและสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องคืนให้แก่บริษัทฯ เนื่องจากยุติการใช้บริการก่อนกำหนด หรือหนี้อื่นใดที่ผู้ใช้บริการค้างชำระแก่บริษัทฯ แล้ว (หากมี))

- ช่องทางการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรายการส่งเสริมการขาย ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการผ่าน Call Center 1888 หรือ 024012222 และที่ศูนย์บริการ NT ทั่วประเทศ

10) รายละเอียดการคืนสิทธิประโยชน์ หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการ ตามข้อ 13

การคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการ ตามรูปแบบของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ดังนี้

10.1) รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบเติมเงิน (Prepaid) รูปแบบเดิม ตามที่ข้อ 34 ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ.2549 ที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการคืนเงินเมื่อสัญญาเลิกกัน โดยบริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินค่าบริการที่ชำระไว้ล่วงหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการเต็มจำนวนภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันยกเลิกบริการ ผู้ใช้บริการจะต้องยื่นหลักฐานเพื่อให้บริษัทฯ ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ใช้บริการที่ได้ลงทะเบียนใช้บริการกับบริษัทฯ ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง และสำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร (Book Bank) ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอคืนเงินได้ที่ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยการคืนเงินดังกล่าว จะเป็นไปตามขั้นตอนหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้ยื่นคำขอคืนเงิน พร้อมหลักฐานยืนยันตัวตน และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ใช้บริการที่ได้ทำสัญญาใช้บริการ

10.2) การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งานมากกว่า 1 เดือน หรือ 31 วันขึ้นไป ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความประสงค์ยกเลิกการใช้บริการก่อนครบระยะเวลาใช้บริการของรายการส่งเสริมการขาย ผู้ให้บริการจะคำนวณคืนค่าบริการล่วงหน้าตามสัดส่วนระยะเวลาคงเหลือทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้ใช้บริการ หักด้วยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการประสงค์ยกเลิกการใช้บริการก่อนครบระยะเวลาใช้บริการของรายการส่งเสริมการขาย โดยบริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินค่าบริการพร้อมภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ชำระไว้ล่วงหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 วัน ซึ่งการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าบริษัทฯ จะโอนเงินเข้ากระเป๋ Main Balance ของเลขหมายโทรศัพท์แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือโอนเป็นค่าบริการชำระล่วงหน้า (Advance Payment) ของเลขหมายโทรศัพท์แบบรายเดือน (Postpaid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้

ตัวอย่างวิธีการคำนวณการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าและการคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลด กรณีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่มีระยะเวลาใช้งานมากกว่า 1 เดือน หรือ 31 วันขึ้นไป เช่น ผู้ใช้บริการสมัครใช้บริการรายการส่งเสริมการขายเสริม ที่มีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า 1,200 บาท (ไม่รวม VAT) ระยะเวลาใช้บริการ 12 เดือน (ค่าใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 100 บาท) จากราคาปกติค่าบริการเดือนละ 279 บาท (ไม่รวม VAT) เท่ากับผู้ใช้บริการได้สิทธิส่วนลดค่าบริการ เดือนละ 179 บาท ในกรณีที่ผู้ใช้บริการ ใช้งานไปแล้ว 3 เดือน และต้องการยกเลิกการใช้บริการก่อนครบระยะเวลาใช้บริการของรายการส่งเสริมการขาย บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่ได้เรียกเก็บมาล่วงหน้า จำนวน 900 บาท (1,200 – 300 = 900) โดยผู้ใช้บริการต้องคืน

ในส่วนของส่วนลดค่าบริการ จำนวน 537 บาท ($179 \times 3 = 537$) ดังนั้น ผู้ใช้บริการจะได้รับเงินคืนทั้งสิ้น 363 บาท

10.3) การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาใช้บริการ หากผู้ใช้บริการประสงค์ยกเลิกบริการก่อนครบระยะเวลาสัญญาของการใช้บริการ ผู้ให้บริการจะคำนวณคืนค่าบริการล่วงหน้าตามสัดส่วนระยะเวลาที่เหลือทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้ใช้บริการ หักด้วยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการประสงค์ยกเลิกการให้บริการก่อนครบระยะเวลาสัญญา โดยบริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินค่าบริการที่ชำระไว้ล่วงหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 วัน ซึ่งการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าบริษัทฯ จะโอนเงินเข้ากระเป๋ายอด Main Balance ของเลขหมายโทรศัพท์แบบเติมเงิน (Prepaid) หรือโอนเป็นค่าบริการชำระล่วงหน้า (Advance Payment) ของเลขหมายโทรศัพท์แบบรายเดือน (Postpaid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องยื่นหลักฐานเพื่อให้บริษัทฯ ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ใช้บริการที่ได้ทำสัญญาใช้บริการกับบริษัทฯ ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชนพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง และสำเนานำสมุดบัญชีธนาคาร (Book Bank) ในกรณีที่ต้องการให้โอนเงินค่าบริการล่วงหน้าเข้าบัญชีธนาคาร

ตัวอย่างวิธีการคำนวณการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าแบบรายเดือน (Postpaid) ในรูปแบบของรายการส่งเสริมการขายที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาใช้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการขอรับสิทธิตามรายการส่งเสริมการขายซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ราคาพิเศษ 15,000 บาท จากราคาปกติ 24,000 บาท (ผู้ใช้บริการได้รับส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ 9,000 บาท) โดยมีเงื่อนไขกำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือน (Postpaid) ที่มีค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 499 บาท (ไม่รวม VAT) ขึ้นไป ระยะเวลาสัญญาใช้บริการ 12 รอบบิล และให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน 600 บาท (ไม่รวม VAT) โดยบริษัทฯ จะคืนค่าบริการชำระล่วงหน้าเป็นส่วนลดค่าบริการรายเดือนให้แก่ผู้ใช้บริการ เดือนละ 50 บาท (ไม่รวม VAT) ตลอดระยะเวลา 12 รอบบิล ในกรณีที่ผู้ใช้บริการใช้งานไปแล้ว 3 เดือน (เท่ากับใช้บริการไป 1 ใน 4 ของระยะเวลาสัญญา หรือ 0.25) และต้องการยกเลิกการให้บริการก่อนครบระยะเวลาสัญญา บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนลดค่าบริการที่ได้เรียกเก็บมาล่วงหน้าที่เหลือ จำนวน 450 บาท ($50 \times 9 = 450$) และผู้ใช้บริการต้องคืนในส่วนของสิทธิประโยชน์ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 9,000 บาท ซึ่งจะคำนวณตามสัดส่วนระยะเวลาที่ได้ใช้บริการ ดังนี้ $9,000 \times (1 - 0.25) = 6,750$ บาท ดังนั้น ยอดคงเหลือที่ผู้ใช้บริการจะต้องคืนแก่บริษัทฯ เป็นจำนวน 6,300 บาท ($6,750 - 450$)

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดให้แก่ผู้ให้บริการ ในกรณีดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ต้องเป็นการร้องเรียนการใช้บริการโดยสุจริตและเหตุดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ให้บริการ
2. ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
3. ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
4. ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

11) แนวทางการดำเนินการกรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ตามข้อ 14

กรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ บริษัทฯ จะดำเนินการตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ รวมถึงประกาศอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้ใช้บริการสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ หากผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ ได้ ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศ กสทช. เรื่องกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยมีช่องทางติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ (Call Center) ผ่านเลขหมาย 1888 หรือ 024012222 หรือ 02 104 1999 (ไม่คิดค่าบริการ กรณีโทรจากเลขหมายภายในโครงข่ายของบริษัทฯ)
- ศูนย์บริการ NT ทุกสาขาทั่วประเทศ (NT Shop) ทุกวันทำการ เวลา 08.30 – 16.30 น.
- ทางเว็บไซต์ (Website) : <https://www.ntplc.co.th/complaintform>
- ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : complaint@ntplc.co.th
- ทางจดหมาย (mail) : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

วิธีการดำเนินการของบริษัทฯ เมื่อบริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนผ่านจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ข้างต้น บริษัทฯ จะติดต่อผู้ใช้บริการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ใช้บริการทราบภายในเวลา 7 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และบริษัทฯ จะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลา 30 วัน

12) แนวทางในการดำเนินการเพื่อเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ดังกล่าวเป็นการทั่วไปและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบ

บริษัทฯ จะดำเนินการเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ที่ผ่านความเห็นชอบจาก กสทช. เป็นการทั่วไปและจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ รวมถึงแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบผ่านช่องทางการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายผ่านช่องทางหลักของบริษัทฯ ได้แก่ ช่องทาง online ช่องทางเว็บไซต์, ช่องทาง Mobile Application หรือ ช่องทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line เป็นต้น) ส่งข้อความสั้น (SMS) ถึงผู้ใช้บริการทุกรายที่ใช้รายการส่งเสริมการขายที่เข้าเกณฑ์การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้ารูปแบบใหม่ ประชาสัมพันธ์ผ่านตัวแทนจำหน่าย และปิดประกาศ ณ ศูนย์บริการ NT ทั่วประเทศ โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้ารูปแบบใหม่จะเริ่มมีผลใช้บังคับอย่างน้อย 30 วัน นับแต่วันที่ผู้รับใบอนุญาตได้ประกาศเผยแพร่เป็นการทั่วไป

13) รายละเอียดอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)