


# คำประกาศสิทธิผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทางสาย




## 1. การสมัครและเลือกใช้บริการ

- มีสิทธิได้รับข้อมูลประกอบการตัดสินใจ**ก่อน**เข้าทำสัญญาการใช้บริการ เกี่ยวกับเงื่อนไขการสมัครใช้บริการ มาตรฐานและคุณภาพ ข้อจำกัดในการให้บริการ รวมถึงข้อตกลงต่าง ๆ อย่างชัดเจนและครบถ้วน
- มีสิทธิ**เลือก**ใช้บริการได้ตามความต้องการ และหากตกลงชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งอุปกรณ์ในวันที่สมัครใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนด จะไม่มีข้อผูกพันระยะเวลาการใช้บริการ แต่หากตกลงรับสิทธิยกเว้นไม่ชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าวอาจมีข้อผูกพันต้องใช้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด


## 2. มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ

- มีสิทธิที่จะได้รับบริการตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้โฆษณาหรือแจ้งไว้
- มีสิทธิ**ได้รับ**ความเร็วในการใช้บริการตามเงื่อนไข ลักษณะและประเภทของบริการที่เลือกใช้งานตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ในสัญญาหรือที่ได้โฆษณาหรือแจ้งไว้ ทั้งนี้ ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ใช้งานในขณะนั้นและปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในการควบคุมดูแลของผู้ให้บริการ ยกเว้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบสายเช่า (Leased Line) จะได้รับบริการในความเร็วที่คงที่ 
- มีสิทธิให้ผู้ให้บริการ**พิสูจน์**ข้อเท็จจริงกรณีมีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพที่โฆษณาหรือแจ้งไว้ และให้ดำเนินการเพื่อแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม และในกรณีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการไม่ถูกต้อง ผู้ให้บริการต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงภายใน ๖๐ วัน มิฉะนั้นให้ถือว่าผู้ให้บริการสละสิทธิในการเรียกเก็บค่าบริการที่มีข้อโต้แย้งนั้น
- มีสิทธิ**ไม่ชำระ**ค่าบริการในช่วงที่เกิดเหตุขัดข้องกับการใช้บริการ และผู้ให้บริการจะต้องเร่งแก้ไขเพื่อให้สามารถใช้บริการได้โดยเร็ว เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าเหตุขัดข้องนั้นเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ใช้บริการเอง

## 3. การเลิกสัญญา

- มีสิทธิเลิกสัญญาเวลาใดก็ได้ ด้วยการมีหนังสือแจ้งผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า **5** วันทำการ และจะต้องชำระค่าบริการจนถึงวันที่เลิกสัญญา โดยการขอเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้ อาจถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งอุปกรณ์ในอัตราที่หักลดตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการตามที่กำหนดไว้ในสัญญา 
- มีสิทธิ**ขอเลิก**สัญญาก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามที่ได้ตกลงไว้ โดยไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งอุปกรณ์ หากการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพที่ได้โฆษณาหรือแจ้งไว้
- มีสิทธิ**ได้รับ**การแจ้งเตือนก่อนถูกยกเลิกสัญญาการให้บริการ ด้วยเหตุค้างชำระค่าบริการ 2 ครั้งติดต่อกัน

## 4. การร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ

- ร้องเรียนต่อผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของท่าน ฟรี ได้ที่หมายเลข **1800-999-099** 
- ร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ได้ดังนี้  
(1) ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือส่งจดหมายมาที่สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. เลขที่ 404 อาคารพหลโยธินเซ็นเตอร์ (ชั้น 2) ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ในเวลาทำการ เวลา 8.30 – 16.30 น.  
(2) โทรศัพท์ติดต่อสำนักรับเรื่องร้องเรียนฯ : Call Center 1200 ฟรี  
(3) ร้องเรียนผ่านทาง E-Mail : tcp.service@nbt.go.th

