

หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1) รูปแบบและวิธีการของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

บริษัทฯ ได้รับความเห็นชอบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 โดยเป็นรูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน โดยผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เพื่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทเสียง บริการรับส่งข้อมูลความเร็วสูง บริการเสริม และบริการอื่นๆ ตามที่บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการ โดยเมื่อผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เข้าสู่ระบบ จะได้รับวันใช้งาน (Validity) ขั้นต้นไม่น้อยกว่า 30 วัน และสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน เนื่องจากสภาพตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่เปลี่ยนแปลงไปจึงทำให้พฤติกรรมในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลาการให้บริการที่มากกว่า 30 วันแต่ไม่ต้องการที่จะเติมเงินเข้าสู่ระบบบ่อยๆ หรือผู้ใช้บริการต้องการรับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ เช่น ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยยินดีที่จะชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดเพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ เป็นต้น เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการดังที่กล่าว บริษัทฯ จึงขอแก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ดังนี้

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าของบริษัทฯ มี 3 ลักษณะดังนี้

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 โดยเป็นรูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน โดย

1.1 หลักเกณฑ์การเรียกเก็บเงินล่วงหน้า

1.1.1 ผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงินเข้าสู่ระบบ) เพื่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทเสียง บริการส่งข้อความสั้น (SMS) บริการส่งข้อความพหุสื่อ (MMS) บริการรับส่งข้อมูลความเร็วสูง (DATA) บริการเสริมและบริการอื่นๆ ตามที่บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการ

1.1.2 ผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงินเข้าสู่ระบบ) เพื่อการเลือกใช้บริการต่างๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะการจ่ายค่าบริการตามอัตราหรือปริมาณที่ใช้จริง (Pay per use) หรือ การชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) แบบเหมาจ่าย / ข้อสิทธิในการใช้บริการล่วงหน้า เพื่อรับสิทธิใช้บริการตามจำนวนหรือปริมาณที่บริษัทฯ กำหนด

1.1.3 ผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงินเข้าสู่ระบบ) เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มจำนวนเงินสะสมคงเหลือในระบบได้สูงสุดไม่เกิน 10,000 บาท

1.1.4 ผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงินเข้าสู่ระบบ) ได้ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยกเว้นกรณีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในสถานะถูกระงับการให้บริการถาวร

1.1.5 ผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงินเข้าสู่ระบบ) ได้ ทั้งขณะการใช้งานภายในพื้นที่การให้บริการของบริษัทฯ รวมถึงการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ (Roaming)

1.1.6 ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือของค่าบริการล่วงหน้าที่ได้ชำระไว้ได้ตลอดเวลาที่ใช้บริการ ตามวิธีการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือที่บริษัทฯ กำหนด ได้แก่

1.1.6.1 การกดตรวจสอบจากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านบริการข้อความอัตโนมัติ โดยกด #123# จากโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้วโทรออก (ฟรีค่าบริการตลอดการใช้งาน) ผู้ใช้บริการจะได้รับข้อความสั้น (SMS) แจ้งยอดเงินคงเหลือและวันใช้งาน

1.1.6.2 การกดตรวจสอบจากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านบริการตอบรับอัตโนมัติ (IVR) โดยกด 9302 จากโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้วโทรออก (ฟรีค่าบริการวันละ 1 ครั้ง ครั้งต่อไปในวันเดียวกันคิดค่าบริการครั้งละ 1 บาท)

1.1.6.3 การตรวจสอบผ่านเว็บไซต์ [www.trueiservice.com](http://www.trueiservice.com)

1.1.6.4 การตรวจสอบผ่านสำนักงานบริการ หรือ Call Center ผ่าน 1331 หรือ True Care Chat ของบริษัทฯ (ฟรีค่าบริการตลอดการใช้งาน)

1.1.7 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงินเข้าสู่ระบบ) ได้ตามจำนวนเงิน และช่องทาง ที่บริษัทฯ กำหนด

1.1.8 กรณีการเปิดใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ครั้งแรก ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการตามขั้นตอน ที่บริษัทฯ ได้ระบุไว้ จากนั้น ผู้ใช้บริการจึงจะสามารถเริ่มทำรายการชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงินเข้าสู่ระบบ) ครั้งแรกได้

1.1.9 ผู้ใช้บริการจะได้รับระยะเวลาการใช้งาน (Validity) เป็นไปตามเงื่อนไขการกำหนดระยะเวลาในการใช้งาน (Validity) ของแต่ละมูลค่าการเติมเงิน ตามที่บริษัทฯ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549

1.1.10 เมื่อเลิกสัญญา หากบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการ บริษัทฯ จะชำระคืนเงินให้แก่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ในการคืนเงินดังกล่าว เมื่อบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้ให้บริการหรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการอย่างถูกต้องแล้ว บริษัทฯ จะคืนเงินให้แก่ผู้ให้บริการภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันเลิกสัญญา โดยการคืนเงินดังกล่าวอาจคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ให้บริการ หรือตามวิธีการ ที่บริษัทฯ และผู้ให้บริการได้ตกลงกันต่อไป

## 1.2 วิธีการชำระเงิน

ก่อนการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการเสริมของบริษัทฯ ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการเติมเงินเข้าสู่ระบบผ่านช่องทางการชำระเงิน ดังต่อไปนี้

### 1.2.1 บริการเติมเงิน ผ่านบัตรเติมเงิน และบัตรเงินสดทรูมันนี่

ผู้ให้บริการสามารถซื้อบัตรเติมเงินและบัตรเงินสดทรูมันนี่ผ่านตัวแทนจำหน่ายของบริษัทฯ ทรู ซุป ทรู มูฟ ซุป ตัวแทนจำหน่าย และร้านสะดวกซื้อ โดยเลือกเติมเงินเข้าสู่ระบบได้ตั้งแต่มูลค่า 20 บาท จนถึง 1,000 บาท

### 1.2.2 บริการเติมเงินในรูปแบบสลิปใบเสร็จ

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบในรูปแบบสลิปใบเสร็จจากร้านสะดวกซื้อ ได้ตั้งแต่ มูลค่า 50 บาท จนถึง 1,000 บาท

### 1.2.3 บริการเติมเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Top Up)

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบผ่านตัวแทนจำหน่ายของบริษัทฯ ที่มีสัญลักษณ์ “เติมเงินด้วยมือถือ” ได้ตั้งแต่มูลค่า 10 บาท จนถึง 1,000 บาท

### 1.2.4 บริการเติมเงิน ผ่านตู้โทรศัพท์สาธารณะ (Public Phone)

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบผ่านตู้โทรศัพท์สาธารณะของกลุ่มบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่มีเครื่องหมายจุดเติมเงิน จำนวนประมาณ 18,000 ตู้ (จากจำนวนตู้โทรศัพท์สาธารณะทั้งหมด 37,000 ตู้) โดยผู้ให้บริการไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเติมเงินมือถือผ่านตู้โทรศัพท์สาธารณะดังกล่าว ทั้งนี้ จำนวนเงินที่สามารถเติมผ่านตู้โทรศัพท์สาธารณะได้แก่

มูลค่า 10 บาท โดยกดหมายเลขโทรออกคือ 02-698-1010

มูลค่า 20 บาท โดยกดหมายเลขโทรออกคือ 02-698-1020

มูลค่า 30 บาท โดยกดหมายเลขโทรออกคือ 02-698-1030

ผู้ให้บริการสามารถทำตามขั้นตอนการเติมเงินจากเสียงข้อความตอบรับอัตโนมัติปลายทางและจะได้รับข้อความสั้นหรือ SMS ตอบกลับเพื่อยืนยันการเติมเงินนั้น

#### 1.2.5 บริการเติมเงิน ผ่าน ATM (ATM Top Up)

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบ ผ่านตู้ ATM จากบัญชีออมทรัพย์ และ/หรือ บัญชีกระแสรายวันของผู้ใช้บริการที่สมัครไว้กับธนาคารชั้นนำของประเทศ โดยผู้ให้บริการสามารถทำการเติมเงินผ่านบัตร ATM บนตู้ ATM ของธนาคารชั้นนำของประเทศได้ 5 ธนาคารในปัจจุบัน ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทยและธนาคารไทยพาณิชย์ มูลค่าการเติมเงินผ่าน ATM มีตั้งแต่มูลค่า 50 บาท จนถึง 1,000 บาท ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเติมเงินเมื่อถือผ่านตู้ ATM ดังกล่าว

#### 1.2.6 บริการเติมเงิน ผ่าน Internet Banking

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบผ่านอินเทอร์เน็ตจากบัญชีออมทรัพย์และ/หรือ บัญชีกระแสรายวัน ของผู้ให้บริการที่สมัครไว้กับธนาคารชั้นนำของประเทศที่มีข้อตกลงกับบริษัทฯ ซึ่งลูกค้าต้องเปิดบัญชีกับทางธนาคารก่อนถึงจะสามารถเริ่มทำการได้ มูลค่าการเติมเงินผ่าน Internet Banking มีตั้งแต่มูลค่า 50 บาท จนถึง 1,000 บาท

#### 1.2.7 บริการเติมเงิน ผ่าน Telephone Banking

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบผ่าน Telephone Banking หรือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติของแต่ละธนาคาร ผู้ใช้บริการต้องทำการลงทะเบียน (Register) กับธนาคารเจ้าของบัตรก่อน จึงจะสามารถใช้บริการเติมเงินได้ และจะต้องมีบัตรเอทีเอ็มที่ผูกไว้กับบัญชีนั้นๆเพื่อใช้งานทางการเติมเงินได้มากที่สุดถึง 3000 บาท ต่อวัน หรือเติมเงินได้ 2 ครั้ง/บัญชีวัน (สามารถเติมให้ผู้ให้บริการของบริษัทฯในระบบเติมเงินหลายหมาย เลขได้)

#### 1.2.8 บริการเติมเงินที่ทรู ช้อปและทรูพาร์ทเนอร์ผ่านระบบ TRM (Direct Top Up)

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบที่ทรูช้อป และทรูพาร์ทเนอร์ ผ่านระบบ TRM (Direct Top Up – TRM) เป็นบริการที่ให้ผู้ให้บริการในระบบ Prepaid สามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบ Prepaid ได้ที่ ทรู ช้อป หรือที่ตัวแทนรับชำระของทรูมันนี่ (True Partner) ซึ่งจำนวนเงินที่เติมได้ตั้งแต่ มูลค่า 50 บาท จนถึง 1,000 บาท โดยจะต้องเป็นจำนวนเต็มสิบเท่านั้น และไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

#### 1.2.9 บริการเติมเงิน ผ่านตู้บริการอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบ ผ่านตู้บริการอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง (True Money Kiosk) โดยผู้ให้บริการสามารถเติมเงินได้ตั้งแต่มูลค่า 10 บาท จนถึง 1,000 บาท และสามารถเติมเป็นหลักหน่วยได้ เช่น มูลค่า 11 บาท หรือ 201 บาท เป็นต้น โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

#### 1.2.10 บริการเติมเงินผ่านบริการ Easy Top Up by Credit Card

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบ โดยชำระค่าบริการแบบหักผ่านบัตรเครดิตทั้ง VISA หรือ MASTER ที่ออกโดยธนาคารหรือสถาบันการเงินต่างประเทศและภายในประเทศที่ได้รับการ Verified by VISA (VbV) และ MasterCard SecureCode โดยบัตรเครดิตภายในประเทศที่สามารถนำมาชำระค่าบริการได้ (ได้รับการ Verified by VISA (VbV) และ MasterCard SecureCode) นั้น ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินได้มูลค่า 300 บาท 500 บาท และ 1,000 บาท

#### 1.2.11 บริการเติมเงินผ่านบริการเติมเงินออนไลน์

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบ ผ่านตู้เติมเงินออนไลน์ อาทิเช่น ตู้บุญเติม ได้ โดยผู้ให้บริการสามารถเติมเงินได้ตั้งแต่มูลค่า 10 บาท จนถึง 1,000 บาท ผู้ใช้บริการจะถูกหักค่าบริการเติมเงินตู้ออนไลน์ไปจากเงิน

สดที่เติมเลยเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ของ จำนวนเงินที่เติมตามแต่บริษัท เจ้าของตู้ออนไลน์กำหนด เช่น 10% สำหรับตู้เติมเงินออนไลน์บุญเติม เป็นต้น

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้งานมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป โดยผู้ใช้บริการจะต้องดำเนินการเปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน ลงทะเบียนซิมการ์ด และเติมเงินเข้าสู่ระบบรอไว้ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการเก็บเงินล่วงหน้าตามรูปแบบที่ 1 ซึ่งบริษัทฯ ได้รับอนุมัติจาก กสทช. แล้ว จากนั้นผู้ใช้บริการสามารถทำรายการสมัครใช้บริการรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้งานมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป โดยระบบจะตัดเงินจากเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเพื่อชำระค่าบริการรายการส่งเสริมการขายใหม่ โดยมีขั้นตอนเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนดโดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 2. สิทธิการใช้งานโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 3. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, การได้รับคะแนนสิทธิประโยชน์ (เรียกว่า ทูพอยท์) เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น

สำหรับช่องทางการชำระค่าบริการล่วงหน้าผู้ใช้บริการสามารถเติมเงินได้ทุกช่องทางเติมเงินได้แก่ ช่องทางศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ, ผ่านเว็บไซต์ <https://iservice.truecorp.co.th/>, Mobile Application True iService, TrueMoney Wallet, 7-Eleven, FamilyMart, CP Freshmart, Lotus's, จุดรับชำระเงินทรมันนี่, ATM และ Mobile Banking ของทุกธนาคาร, ตู้ทรมันนี่, ตู้ทูลู Vending Machine, บัตรเติมเงิน, บัตรเงินสด, การเติมเงินออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ เช่น Lazada, Shopee และตู้เติมเงินออนไลน์ เป็นต้น

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการใช้งาน เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ ซึ่งโดยลักษณะของการให้บริการนั้นจะเป็นรูปแบบเดียวกันกับการให้บริการแบบรายเดือน แตกต่างกันเพียงผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดก่อนเริ่มใช้บริการหรือก่อนสิ้นสุดรอบการใช้งานโดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขายและวันตัดรอบบิลของผู้ใช้บริการแต่ละรายโดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และ/หรืออุปกรณ์ หรือ 2. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 3. สิทธิการใช้งานโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 4. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, การได้รับคะแนนสิทธิประโยชน์ (เรียกว่า ทูพอยท์) เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น

สำหรับช่องทางการชำระค่าบริการล่วงหน้าผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้าได้ทุกช่องทางที่บริษัทฯ จัดไว้เช่นเดียวกันกับการชำระค่าบริการแบบรายเดือน โดยช่องทางการชำระค่าบริการได้แก่ ช่องทางศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ, ช่องทาง online ผ่านเว็บไซต์ <https://iservice.truecorp.co.th/>, Mobile Application True iService, TrueMoney Wallet, ตู้ทรมันนี่, เคาท์เตอร์ธนาคาร, Mobile Banking เคาเตอร์เซอร์วิส, 7-Eleven, CP Freshmart, Lotus's, ไปรษณีย์, เซ็นเพย์ และตัวแทนรับชำระเงิน เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและข้อกำหนดการใช้งานสำหรับแต่ละรายการส่งเสริมการขาย

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการยุติการใช้งานหรือถูกยุติการใช้งานก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามที่ได้ตกลงไว้ และยังคงมีค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าค้างเหลืออยู่ (ภายหลังจากการหักหนี้ค่าบริการและสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องคืนให้แก่บริษัทฯ เนื่องจากการยุติการใช้งานก่อนกำหนด หรือหนี้อื่นใด ที่ผู้ใช้บริการค้างชำระแก่บริษัทฯ แล้ว (หากมี)) บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าดังกล่าวให้กับผู้ใช้บริการภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาบริการ (แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า) โดยการคืนเงินดังกล่าว จะเป็นไปตามขั้นตอนหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้แสดงหลักฐานเพื่อยืนยันว่าเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริง และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ตกลงใช้บริการตามสัญญาบริการ

## 2) ระยะเวลาของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 เมื่อผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เข้าสู่ระบบจะได้รับวันใช้งาน (Validity) ขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 30 วัน และสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไปสูงสุดไม่เกิน 24 เดือน ซึ่งอาจเป็นรายการส่งเสริมการขายหลักหรือรายการส่งเสริมการขายเสริมก็ได้ โดยมีระยะเวลาใช้บริการมากกว่า 1 เดือนสูงสุดไม่เกิน 24 เดือน เช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือ 12 เดือน เป็นต้น

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาตามสัญญาการใช้บริการ เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ โดยระยะเวลาของสัญญาขึ้นอยู่กับรายการส่งเสริมการขายที่ผู้ใช้บริการเลือก โดยมีระยะเวลาสัญญาสูงสุดไม่เกิน 24 เดือน

## 3) รายละเอียดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลด

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินจะได้รับประโยชน์ดังนี้

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการเสริมด้วยวิธีการเรียกเก็บเงินล่วงหน้า (Prepaid) เพื่อสร้างทางเลือกในการใช้บริการที่สะดวกสบายให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ เนื่องจากการชำระค่าบริการในลักษณะการเรียกเก็บเงินล่วงหน้าเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายจากประชาชนผู้ใช้บริการมาอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกในการชำระเงินเมื่อใดก็ได้ที่ต้องการใช้บริการโดยไม่ต้องชำระเงินตามจำนวนและระยะเวลาที่กำหนดในใบแจ้งหนี้ตามช่องทางการชำระเงินที่กำหนด ประกอบกับผู้ใช้บริการสามารถกำหนดและควบคุมค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ตามความต้องการ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถบริหารจัดการจำนวนเงินของตนเองจากจำนวนเงินที่ชำระล่วงหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งจะได้รับการแจ้งให้ทราบถึงจำนวนเงินและจำนวนวันคงเหลือที่สามารถใช้บริการได้และได้รับการแจ้งเตือนเตือนผู้ใช้บริการให้ทำการเติมเงินเพื่อทำการเพิ่มเงินหรือเพิ่มวันเพื่อใช้บริการต่อไป ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้บริการต่อไปได้ทราบถึงสถานะและมูลค่าการใช้งานของตนเองและสามารถบริหารจัดการการใช้บริการของตนต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการได้โดยง่าย โดยสามารถหาซื้อซิมการ์ดพร้อมมูลค่า (จำนวนเงิน) เริ่มต้นพร้อมใช้บริการได้ทันที ทั้งนี้หากมูลค่าเงินในระบบหมดลง หรือผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะเพิ่มมูลค่าในการใช้บริการ ก็สามารถ充值เติมเงินด้วยรูปแบบต่างๆ ตามช่องทางที่มีอยู่หลากหลายช่องทาง เช่น การซื้อบัตรเติมเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม การเติมเงินผ่านเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ผ่านร้านสะดวกซื้อต่างๆ และผ่านบริการของธนาคาร เป็นต้น และใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทฯ ทั้งในรูปแบบเสียงและข้อมูลรวมไปถึงบริการเสริมต่างๆ ตามพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของตัวเอง

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป โดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 2. สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 3. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, การได้รับคะแนนสิทธิประโยชน์ (เรียกว่า ทูพอยท์) เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น ทั้งนี้รายละเอียดของสิทธิประโยชน์และส่วนลดต่างๆ จะแสดงในเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขายนั้นๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบและใช้ประกอบการตัดสินใจ

ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์หรือส่วนลดจะเทียบเท่าไม่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร (ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร x จำนวนค่าบริการล่วงหน้า x ระยะเวลาการให้บริการ) ตัวอย่างเช่น ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2566 เท่ากับร้อยละ 6.93 ต่อปี<sup>1</sup> หากรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ 6 เดือนจะต้องกำหนดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่าในอัตราไม่ต่ำกว่า  $6.93\%/12*6 = 3.465\%$  เช่น หากรายการส่งเสริมการขายมีราคา 500 บาท จะต้องกำหนดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่าไม่ต่ำกว่า  $500*3.465\% = 17.325$  บาท เป็นต้น

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการให้บริการ เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ โดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และ/หรืออุปกรณ์ หรือ 2. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 3. สิทธิการให้บริการโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 4. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, การได้รับคะแนนสิทธิประโยชน์ (เรียกว่า ทูพอยท์) เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณา กำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น รายละเอียดของสิทธิประโยชน์และส่วนลดต่างๆ จะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละรายการส่งเสริมการขายซึ่งจะมีการแจ้งให้ผู้ให้บริการรับทราบก่อนในเงื่อนไขและข้อกำหนดการให้บริการ ทั้งนี้ รายละเอียดของสิทธิประโยชน์และส่วนลดต่างๆ จะแสดงในเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขายนั้นๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ให้บริการทราบและใช้ประกอบการตัดสินใจ

ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์หรือส่วนลดจะเทียบเท่าไม่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร (ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร x จำนวนค่าบริการล่วงหน้า x ระยะเวลาการให้บริการ) ตัวอย่างเช่น ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2566 เท่ากับร้อยละ 6.93 ต่อปี หากผู้ให้บริการต้องการซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone 14 Plus ราคาพิเศษซึ่งบริษัทฯ มีการจัดรายการส่งเสริมการขายผู้ให้บริการสามารถซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone 14 Plus ราคาพิเศษ 29,900 บาท จากราคาปกติ 37,900 บาท โดยต้องสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 699 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ขึ้นไปโดยมีระยะเวลาสัญญา 12 เดือน และชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน 500 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ระยะเวลาการคืนส่วนลด 12 เดือน ดังนั้นสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่า  $500*6.93\% = 34.65$  บาท ซึ่งรายการส่งเสริมการขายนี้ บริษัทฯ ให้ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นจำนวน 8,000 บาท ซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่าขั้นต่ำ

#### 4) รอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการ

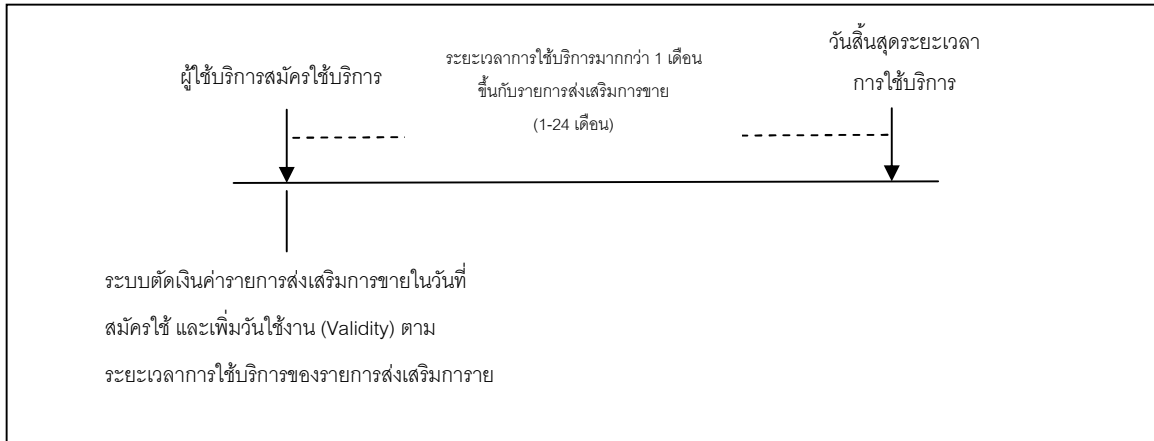
รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 เมื่อผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เข้าสู่ระบบจะได้รับวันใช้งาน (Validity) ขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 30 วัน และสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วันโดยผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ได้ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยกเว้นกรณีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในสถานะถูกระงับการให้บริการถาวร

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไปจะมีรอบระยะเวลาการให้บริการแตกต่างกันไปตามแต่ละรายการส่งเสริมการขาย โดยมีรอบระยะเวลาการให้บริการสูงสุด 24 เดือน

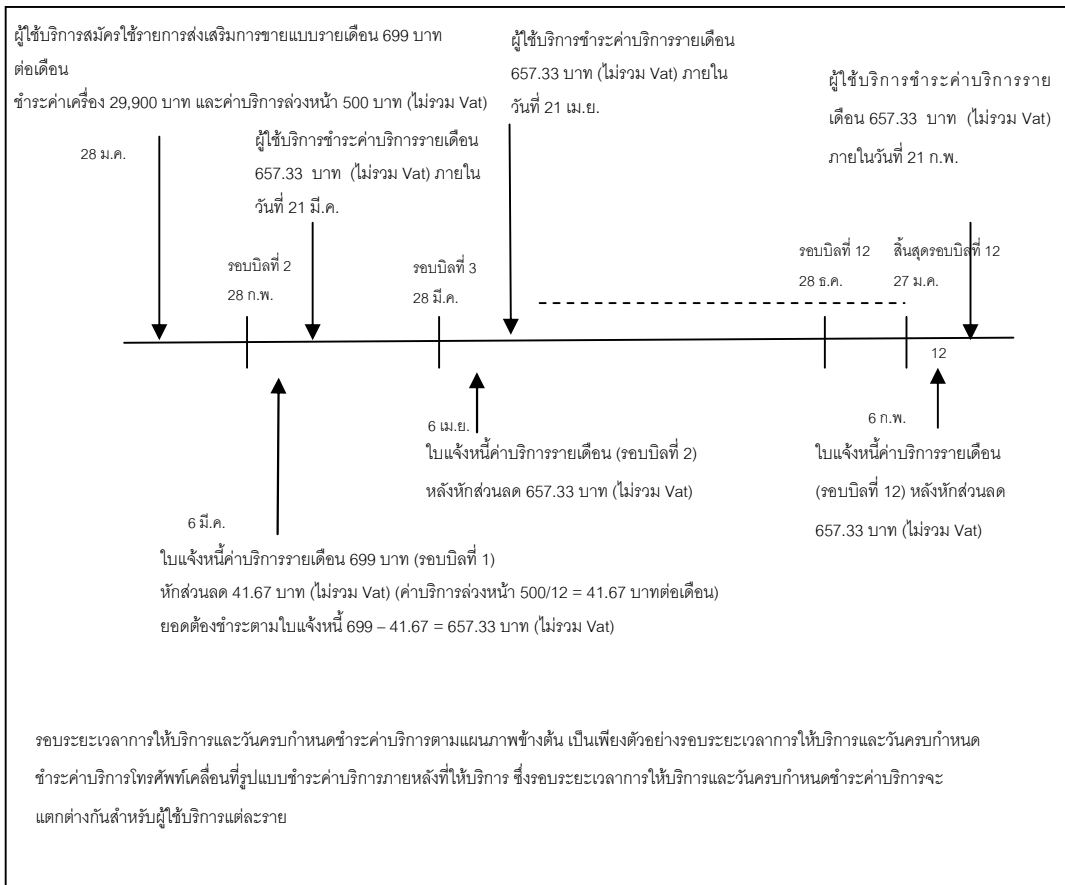
<sup>1</sup>ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

<https://www.bot.or.th/th/statistics/interest-rate.html>



3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการให้บริการ ผู้บริการจะชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดก่อนเริ่มใช้บริการ โดยมีรอบระยะเวลาการใช้งาน (รอบบิล) เป็นระยะเวลา 1 เดือนโดยมีวันครบกำหนดชำระค่าบริการภายหลังจากวันครบรอบระยะเวลาการใช้งาน และวิธีการชำระค่าบริการรายเดือนเหมือนกันกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รูปแบบชำระค่าบริการภายหลังทุกประการ แต่ต่างกันในการออกไปแจ้งหนี้ค่าบริการรายเดือนจะนำค่าบริการล่วงหน้าที่ผู้บริการชำระเข้ามาแล้วมาทยอยคืนเป็นส่วนลดค่าใช้บริการรายเดือนตามสัดส่วนระยะเวลาการคืนส่วนลดตามที่กำหนดไว้ในสัญญาการให้บริการ

ตัวอย่าง ผู้บริการต้องการซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone 14 Plus ราคาพิเศษซึ่งบริษัทฯ มีการจัดรายการส่งเสริมการขายผู้บริการสามารถซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone 14 Plus ราคาพิเศษ 29,900 บาทจากราคาปกติ 37,900 บาทโดยต้องสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 699 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ขึ้นไปโดยมีระยะเวลาสัญญา 12 เดือน และชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน 500 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ระยะเวลาการคืนส่วนลด 12 เดือน



**5) รายละเอียดทางเลือกในการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการให้บริการ พร้อมทั้งระบุช่องทางในการเสนอขาย**

บริษัทฯ ได้จัดให้มีรายการส่งเสริมการขายที่มีลักษณะการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการให้บริการ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการตามความสมัครใจ และเลือกใช้บริการได้เหมาะสมกับความต้องการ

ช่องทางในการเสนอขายบริการทั้งแบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการให้บริการ สามารถรับบริการได้ผ่านช่องทางบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ทั้งศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ และศูนย์บริการ Call Center 1242 (ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง), ช่องทาง online ผ่านเว็บไซต์ <https://iservice.truecorp.co.th/> และช่องทาง Mobile Application True iService

**6) เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ**

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการที่มีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าไม่ว่าจะรูปแบบใดก็ตามมีความประสงค์ที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการภายหลัง ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ผ่านช่องทางบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ทั้งศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ และศูนย์บริการ Call Center 1242 และช่องทางอื่นๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีต่อไป โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการจะต้องทำการยกเลิกสัญญาการใช้บริการเดิมก่อนและเริ่มต้นสัญญาการใช้บริการใหม่ที่มีรูปแบบการชำระค่าบริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกันตามข้อ 8)

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการที่มีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าในรูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมจาก กสทช. แล้วเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 มีความประสงค์จะเปลี่ยนไปใช้บริการรูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการมากกว่า 1



เดือนขึ้นไป สามารถทำการซื้อรูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไปได้ทันที โดยต้องเติมเงินให้เพียงพอสำหรับค่าบริการของรายการส่งเสริมการขายนั้น ก่อนการดำเนินการซื้อรายการส่งเสริมการขายนั้นๆ ตามช่องทางที่บริษัทฯ จัดให้

ในกรณีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะอื่นๆ จะเป็นการยกเลิกสัญญาการใช้บริการเดิมและเริ่มต้นสัญญาการใช้บริการใหม่ที่มีรูปแบบการชำระค่าบริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ผ่านช่องทางบริการต่างๆของบริษัทฯ ทั้งศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศและศูนย์บริการ Call Center 1242 และช่องทางอื่นๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีต่อไปโดยมีรายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกันตามข้อ 8)

7) รายละเอียดการดำเนินการกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใดนอกเหนือจากค่าบริการ (ถ้ามี)

-

8) รายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการหรือเงินค่าบริการล่วงหน้าที่ใช้บริการชำระไว้

ผู้ใช้บริการที่มีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าสามารถแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกสัญญาและขอคืนเงินผ่านช่องทางศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ, ศูนย์บริการ Call Center 1242 โดยต้องผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานอาทิ สำเนาบัตรประชาชนพร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง, สำเนาหน้าบัญชีออมทรัพย์หรือหน้า Statement กระแสรายวัน และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ตกลงใช้บริการตามสัญญาบริการ และบริษัทฯ จะพิจารณาแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบตามช่องทางติดต่อที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งไว้ วิธีการคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าบริษัทฯ อาจเป็นการคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ ซึ่งเป็นไปตามข้อ 34 ของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิมซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 เมื่อสัญญาเลิกกัน หากปรากฏว่าบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนที่ผู้ใช้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ใช้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเลขหมายโทรศัพท์แบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนเป็นเงินสด หรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ โดยผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไปหากผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในรายการส่งเสริมการขายนั้นๆ ผู้ให้บริการจะคำนวณคืนค่าบริการล่วงหน้าตามสัดส่วนระยะเวลาที่เหลือทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้ใช้บริการหักด้วยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการเนื่องจากยกเลิกบริการก่อนครบสัญญาตามที่ได้ตกลงกัน บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนที่ผู้ใช้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ใช้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเลขหมายโทรศัพท์แบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนเป็นเงินสด หรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ โดยผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์

ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ต้องเป็นการร้องเรียนการใช้บริการโดยสุจริตและเหตุดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ให้บริการ

2. ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา

3. ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

4. ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการใช้บริการหากผู้ให้บริการยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาสัญญาการใช้บริการ ผู้ให้บริการจะคำนวณคืนค่าบริการล่วงหน้าตามสัดส่วนระยะเวลาคงเหลือทั้งหมดที่ผู้บริการยังไม่ได้ใช้บริการหักด้วยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้บริการได้รับจากผู้ให้บริการตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการเนื่องจากยกเลิกบริการก่อนครบสัญญาตามที่ได้ตกลงกัน บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนที่ผู้ให้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเลขหมายโทรศัพท์แบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้บริการแจ้ง หรืออาจคืนเป็นเงินสดหรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ โดยผู้บริการต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นผู้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ให้บริการด้วย หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้บริการ ในกรณีที่ผู้บริการแจ้งความประสงค์

ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ยกเว้นส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือส่วนลดหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดในลักษณะเดียวกันซึ่งผู้บริการจะต้องคืนให้แก่ผู้ให้บริการในทุกกรณี

1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ต้องเป็นการร้องเรียนการใช้บริการโดยสุจริตและเหตุดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ให้บริการ

2. ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา

3. ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย

4. ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้บริการ เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

9) แนวทางการดำเนินการกรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่าง

ผู้บริการและผู้ให้บริการ

กรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้บริการและผู้ให้บริการ บริษัทฯ จะดำเนินการตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมระหว่างผู้บริการและผู้ให้บริการ รวมถึงประกาศอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริการสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ หากผู้บริการได้รับความเดือนร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ ได้ ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยมีช่องทางติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ (Call Center) ผ่านเลขหมาย 0-2700-8088 (ไม่คิดค่าบริการ)

เวลาทำการ เวลา 09.00 น. - 17.00 น. (วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

- ทางโทรสาร (Fax) ผ่านเลขหมาย 0-2858-4338
- ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : voc@truecorp.co.th
- ทางเว็บไซต์ (Website) : www.truecorp.co.th

- ทางจดหมาย (mail) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเลขที่ 1252 ชั้น 10 อาคารทรู ทาวเวอร์ 2 ถนนพัฒนาการ

วิธีการดำเนินการของบริษัทฯ เมื่อบริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนผ่านจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ข้างต้น บริษัทฯ จะติดต่อผู้ใช้บริการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ใช้บริการทราบภายในเวลา 7 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และบริษัทฯ จะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลา 30 วัน

**10) แนวทางในการดำเนินการเพื่อเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าดังกล่าวเป็นการทั่วไปและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบ**

บริษัทฯ จะดำเนินการเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าผ่านความเห็นชอบจาก กสทช. เป็นการทั่วไปผ่านช่องทางเว็บไซต์ และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบผ่านช่องทางการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายช่องทางหลักของบริษัทฯ ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์, โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, Instagram), SMS โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจะเริ่มมีผลใช้บังคับอย่างน้อย 30 นับแต่วันที่ผู้รับใบอนุญาตได้ประกาศเผยแพร่เป็นการทั่วไป