

หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบใหม่

1) รูปแบบและวิธีการของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

บริษัทฯ ได้รับความเห็นชอบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 ซึ่งเป็นรูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน โดยผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เพื่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทเสียง บริการรับส่งข้อมูลความเร็วสูง บริการเสริม และบริการอื่นๆ ตามที่บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการ โดยเมื่อผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เข้าสู่ระบบ จะได้รับวันใช้งาน (Validity) ขั้นต้นไม่น้อยกว่า 30 วัน และสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน เนื่องจากสภาพตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่เปลี่ยนแปลงไปจึงทำให้พฤติกรรมในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเวลาการใช้บริการที่มากกว่า 30 วันแต่ไม่ต้องการที่จะเติมเงินเข้าสู่ระบบบ่อยๆ หรือผู้ให้บริการต้องการรับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ เช่น ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยยินดีที่จะชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดเพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ เป็นต้น เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการดังที่กล่าว บริษัทฯ จึงขอแก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ดังนี้

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าแบบใหม่ของบริษัทฯ มี 3 ลักษณะ ดังนี้

1 รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้วเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 โดยเป็นรูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน โดย

1.1 หลักเกณฑ์การเรียกเก็บเงินล่วงหน้า

1.1.1 ผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เพื่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทเสียง (Voice) บริการส่งข้อความสั้น (SMS) บริการส่งข้อความพหุสื่อ (MMS) บริการรับส่งข้อมูลความเร็วสูง (DATA) บริการเสริม และบริการอื่นๆ ตามที่บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการ

1.1.2 ผู้ใช้สามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เพื่อการเลือกใช้บริการต่างๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะการจ่ายค่าบริการตามอัตราหรือปริมาณที่ใช้จริง (Pay per use) หรือ การชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) แบบเหมาจ่าย/ซื้อสิทธิในการใช้บริการล่วงหน้า เพื่อรับสิทธิใช้บริการตามจำนวนหรือปริมาณที่บริษัทฯ กำหนด

1.1.3 กรณีเปิดใช้งานซิมระบบเติมเงินเป็นครั้งแรก ผู้ใช้บริการต้องใส่ซิมการ์ดลงในเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เปิดเครื่อง และรอรับข้อความต้อนรับเข้าสู่บริการ หลังจากได้รับข้อความยืนยันจากทางบริษัทฯ แล้ว ผู้ใช้บริการจะสามารถใช้งานหรือทำการเติมเงินได้ตามต้องการ

1.1.4 ผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงินเข้าสู่ระบบ) ได้ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยกเว้นกรณีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในสถานะถูกระงับการให้บริการถาวร

1.1.5 ผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ได้ ทั้งขณะการใช้งานในพื้นที่การให้บริการของบริษัทฯ รวมถึงการใช้บริการข้ามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในประเทศ(Roaming)

1.1.6 ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือของค่าบริการล่วงหน้าที่ได้ชำระไว้ได้ตลอดเวลาที่ใช้บริการ ตามวิธีการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือที่บริษัทฯ กำหนด ได้แก่

1.1.6.1 การกดตรวจสอบจากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านบริการข้อความอัตโนมัติ โดยกด *121 จากโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้วโทรออก (ฟรีค่าบริการตลอดการใช้งาน) ผู้ใช้บริการจะได้รับข้อความสั้น (SMS) แจ้งยอดเงินคงเหลือและวันใช้งาน

1.1.6.2 การกดตรวจสอบจากเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านบริการตอบรับอัตโนมัติ (IVR) โดยกด *121# จากโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้วโทรออก (ฟรี 10 ครั้ง/เดือน ครั้งต่อไปในเดือนเดียวกันคิดค่าบริการครั้งละ 1 บาท)

1.1.6.3 การตรวจสอบผ่านเว็บไซต์ www.ais.th

1.1.6.4 การตรวจสอบผ่านสำนักงานบริการ หรือ Call Center ผ่าน 1175 หรือ Ais Aunjai ของบริษัทฯ (ฟรีค่าบริการตลอดการใช้งาน)

1.1.7 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงินเข้าสู่ระบบ) ได้ตามจำนวนเงิน และช่องทาง ที่บริษัทฯ กำหนด

1.1.8 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่างๆ ตามที่บริษัทฯ กำหนด ได้ตามจำนวนเงินสะสมคงเหลือ กรณีจำนวนเงินสะสมคงเหลือในระบบน้อยกว่าอัตราค่าบริการของบริการที่ต้องการใช้งาน ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถใช้บริการดังกล่าวได้

1.1.9 ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ของค่าบริการล่วงหน้าที่ได้ชำระไว้ได้ด้วยตนเองตลอดเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามช่องทางบริการต่างๆของบริษัทฯกำหนด ได้แก่

- บริการด่วนพิเศษ (USSD)
- บริการระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)
- บริการเว็บไซต์ของบริษัทฯ (E-Service)
- หรือผ่านสำนักงานบริการ หรือ Call Center ของบริษัทฯ

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

1.1.11 เมื่อสัญญาเลิกกัน หากปรากฏว่าบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนที่ผู้ให้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้ให้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการภายใน 30 วัน นับแต่วันเลิกสัญญา โดยการโอนเงินดังกล่าวอาจคืนเป็นเงินสด หรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ให้บริการ หรือตามวิธีการที่บริษัทฯ และผู้ให้บริการได้ตกลงกันต่อไป

1.2 วิธีการชำระเงิน

ก่อนการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการเสริมของบริษัทฯ ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการเติมเงินเข้าสู่ระบบผ่านช่องทางการชำระเงิน ดังต่อไปนี้

1.2.1 บริการเติมเงิน ผ่านบัตรเติมเงิน และบัตรเงินสดวัน-ทู-คอล

ผู้ให้บริการสามารถซื้อบัตรเติมเงินและบัตรเงินสดวัน-ทู-คอลผ่านตัวแทนจำหน่ายของบริษัทฯ เอไอเอส ซุปเปอร์มาร์เก็ต ตัวแทนจำหน่าย และร้านสะดวกซื้อ โดยเลือกเติมเงินเข้าสู่ระบบได้ตั้งแต่มูลค่า 20 บาท จนถึง 1,500 บาท

1.2.2 บริการเติมเงินในรูปแบบสลิปใบเสร็จ

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบในรูปแบบสลิปใบเสร็จจากร้านสะดวกซื้อ ได้ตั้งแต่ มูลค่า 50 บาท จนถึง 1,500 บาท

1.2.3 บริการเติมเงิน ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Top Up)

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบผ่านตัวแทนจำหน่ายของบริษัทฯ ที่มีสัญลักษณ์ “เติมเงินด้วยมือถือ” ได้ตั้งแต่มูลค่า 10 บาท จนถึง 1,500 บาท

1.2.4 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 1,500 บาท ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเติมเงินมือถือผ่านตู้ ATM ดังกล่าว

1.2.5 บริการเติมเงิน ผ่าน Internet Banking

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบผ่านอินเทอร์เน็ตจากบัญชีออมทรัพย์และ/หรือ บัญชีกระแสรายวันของผู้ใช้บริการที่สมัครไว้กับธนาคารชั้นนำของประเทศที่มีข้อตกลงกับบริษัทฯ ซึ่งลูกค้าต้องเปิดบัญชีกับทางธนาคารก่อนถึงจะสามารถเริ่มทำการเติมเงินได้ มูลค่าการเติมเงินผ่าน Internet Banking มีตั้งแต่มูลค่า 50 บาท จนถึง 1,500 บาท

1.2.6 บริการเติมเงิน ผ่าน Telephone Banking

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบผ่าน Telephone Banking หรือ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติของแต่ละธนาคาร ผู้ใช้บริการต้องทำการลงทะเบียน (Register) กับธนาคารเจ้าของบัตรก่อน จึงจะสามารถใช้บริการเติมเงินได้ และจะต้องมีบัตรเอทีเอ็มที่ผูกไว้กับบัญชีนั้นๆเพื่อใช้งานทางการเติมเงินได้มากที่สุดถึง 3,000 บาท ต่อวัน หรือ เติมเงินได้ 2 ครั้ง/บัญชี/วัน (สามารถเติมให้ผู้ให้บริการของบริษัทฯในระบบเติมเงินหลายหมาย เลขได้)

1.2.7 บริการเติมเงินที่เอไอเอส ช้อปและตัวแทนจำหน่าย

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบที่เอไอเอส ช้อป และตัวแทนจำหน่าย เป็นบริการที่ให้ผู้ให้บริการในระบบ Prepaid สามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบ Prepaid ได้ที่ เอไอเอส ช้อป หรือที่ตัวแทนร้านเทเลวิซ ซึ่งจำนวนเงินที่เติมได้ตั้งแต่ มูลค่า 50 บาท จนถึง 1,500 บาท โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

1.2.8 บริการเติมเงิน ผ่านตู้บริการอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบ ผ่านตู้บริการอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง (Ais Smart Kiosk) โดยผู้ให้บริการสามารถเติมเงินได้ตั้งแต่มูลค่า 10 บาท จนถึง 1,500 บาท และสามารถเติมเป็นหลักหน่วยได้ เช่น มูลค่า 11 บาท หรือ 201 บาท เป็นต้น โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ

1.2.9 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 50 บาท 100 บาท 200 บาท 300 บาท 400 บาท 500 บาท 600 บาท 700 บาท 800 บาท 900 บาท 1,000 บาท และ 1,500 บาท

1.2.11 บริการเติมเงินผ่านบริการตู้เติมเงินออนไลน์

ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินเข้าสู่ระบบ ผ่านตู้เติมเงินออนไลน์ อาทิเช่น ตู้บุญเติม ได้ โดยผู้ให้บริการสามารถเติมเงินได้ตั้งแต่มูลค่า 10 บาท จนถึง 1,500 บาท ผู้ใช้บริการจะถูกหักค่าบริการเติมเงินตู้ออนไลน์ไปจากเงินสดที่เติมเลยเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ของ จำนวนเงินที่เติมตามแต่บริษัทฯ เจ้าของตู้ออนไลน์กำหนด เช่น 10% สำหรับตู้เติมเงินออนไลน์บุญเติม เป็นต้น

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป โดยผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการเปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน ลงทะเบียนซิมการ์ด และเติมเงินเข้าสู่ระบบรอไว้ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการเก็บเงินล่วงหน้าตามรูปแบบที่ 1 ซึ่งบริษัทฯ ได้รับอนุมัติจาก กสทช. แล้ว จากนั้นผู้ให้บริการสามารถทำการรายการสมัครใช้บริการรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการ

ใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป โดยระบบจะตัดเงินจากเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเพื่อชำระค่าบริการรายการส่งเสริมการขายใหม่ โดยมีขั้นตอนเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนดโดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 2. สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 3. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, การได้รับคะแนนสิทธิประโยชน์ (เรียกว่า เอไอเอสพอยท์) เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น

สำหรับช่องทางการชำระค่าบริการล่วงหน้าผู้ให้บริการสามารถเติมเงินได้ทุกช่องทางเติมเงินได้แก่ ช่องทางศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ, ผ่านเว็บไซต์ <https://ais.co.th/>, Mobile Application , mPay, FamilyMart, จุดรับชำระเงินเอไอเอส ซ้อป, ATM และ Mobile Banking ของทุกธนาคาร, ตู้เอไอเอส Vending Machine, บัตรเติมเงิน, บัตรเงินสด, การเติมเงินออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ เช่น Lazada, Shopee และตู้เติมเงินออนไลน์ เป็นต้น

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการใช้บริการ เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ ซึ่งโดยลักษณะของการให้บริการนั้นจะเป็นรูปแบบเดียวกันกับการให้บริการแบบรายเดือน แตกต่างกันเพียงผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดก่อนเริ่มใช้บริการหรือก่อนสิ้นสุดรอบการใช้งานโดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขายและวันตัดรอบบิลของผู้ให้บริการแต่ละรายโดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และ/หรืออุปกรณ์ หรือ 2. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 3. สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 4. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, การได้รับคะแนนสิทธิประโยชน์ (เรียกว่า เอไอเอสพอยท์) เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคา พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น

สำหรับช่องทางการชำระค่าบริการล่วงหน้าผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้าได้ทุกช่องทางที่บริษัทฯ จัดไว้เช่นเดียวกันกับการชำระค่าบริการแบบรายเดือน โดยช่องทางการชำระค่าบริการได้แก่ ช่องทางศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ, ช่องทาง online ผ่านเว็บไซต์ <https://ais.co.th/>, Mobile Application , mPay, FamilyMart, จุดรับชำระเงินเอไอเอส ซ้อป, ATM และ Mobile Banking ของทุกธนาคาร, ตู้เอไอเอส Vending Machine, ไปรษณีย์ และตัวแทนรับชำระเงิน เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและข้อกำหนดการใช้บริการสำหรับแต่ละรายการส่งเสริมการขาย

ในกรณีที่ผู้ให้บริการยุติการใช้บริการหรือถูกยุติการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามที่ได้ตกลงไว้ และยังคงมีค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าคงเหลืออยู่ (ภายหลังจากการหักหนี้ค่าบริการและสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องคืนให้แก่บริษัทฯ เนื่องจากการยุติการใช้บริการก่อนกำหนด หรือหนี้อื่นใด ที่ผู้ให้บริการค้างชำระแก่บริษัทฯ แล้ว (หากมี) บริษัทฯ จะคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าดังกล่าวให้กับผู้ให้บริการภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สิ้นสุดสัญญาบริการ (แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า) โดยการคืนเงินดังกล่าว จะเป็นไปตามขั้นตอนหลังจากที่ผู้ให้บริการได้แสดงหลักฐานเพื่อยืนยันว่าเป็นผู้ให้บริการที่แท้จริง และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ตกลงใช้บริการตามสัญญาบริการ

2)ระยะเวลาของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 เมื่อผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เข้าสู่ระบบ จะได้รับวันใช้งาน (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. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมจาก กสทช. แล้วเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินจะได้รับประโยชน์ดังนี้

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และบริการเสริมด้วยวิธีการเรียกเก็บเงินล่วงหน้า (Prepaid) เพื่อสร้างทางเลือกในการใช้บริการที่สะดวกสบายให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ เนื่องจากการชำระค่าบริการในลักษณะการเรียกเก็บเงินล่วงหน้าเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายจากประชาชนผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกในการชำระเงินเมื่อใดก็ได้ที่ต้องการใช้บริการโดยไม่ต้องชำระเงินตามจำนวนและระยะเวลาที่กำหนดในใบแจ้งหนี้ตามช่องทางการชำระเงินที่กำหนด ประกอบกับผู้ใช้บริการสามารถกำหนดและควบคุมค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ตามความต้องการ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถบริหารจัดการจำนวนเงินของตนเองจากจำนวนเงินที่ชำระล่วงหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจะได้รับการแจ้งให้ทราบถึงจำนวนเงินและจำนวนวันคงเหลือที่สามารถใช้บริการได้และได้รับการแจ้งเตือนเตือนผู้ใช้บริการให้ทำการเติมเงินเพื่อทำการเพิ่มเงินหรือเพิ่มวันเพื่อใช้บริการต่อไป ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้บริการต่อไปได้ทราบถึงสถานะและมูลค่าการใช้งานของตนเองและสามารถบริหารจัดการการใช้บริการของตนต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการได้โดยง่าย โดยสามารถหาซื้อซิมการ์ดพร้อมมูลค่า (จำนวนเงิน) เริ่มต้นพร้อมใช้บริการได้ทันที ทั้งนี้หากมูลค่าเงินในระบบหมดลง หรือผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะเพิ่มมูลค่าในการใช้บริการ ก็สามารถซื้อเติมเงินด้วยรูปแบบต่างๆ ตามช่องทางที่มีอยู่หลากหลายช่องทาง เช่น การซื้อบัตรเติมเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม การเติมเงินผ่านเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ ผ่านร้านสะดวกซื้อต่างๆ และผ่านบริการของธนาคาร เป็นต้น และใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทฯ ทั้งในรูปแบบเสียงและข้อมูลรวมไปถึงบริการเสริมต่างๆ ตามพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเอง

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

ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์หรือส่วนลดจะเทียบเท่าไม่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร (ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร x จำนวนค่าบริการล่วงหน้า x ระยะเวลาการใช้บริการ) ตัวอย่างเช่น ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2566 เท่ากับร้อยละ 6.93 ต่อปี¹ หากรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ 6 เดือนจะต้องกำหนดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่าในอัตราไม่ต่ำกว่า $6.93\%/12 \times 6 = 3.465\%$ เช่น หากรายการส่งเสริมการ

¹ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย <https://www.bot.or.th/th/statistics/interest-rate.html>

ขายมีราคา 500 บาท จะต้องกำหนดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่าไม่ต่ำกว่า $500 \times 3.465\% = 17.325$ บาท เป็นต้น

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการใช้บริการ เพื่อได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดต่างๆ โดยสิทธิประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ อาทิเช่น 1. ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และ/หรืออุปกรณ์ หรือ 2. ส่วนลดค่าบริการ หรือ 3. สิทธิการใช้บริการโทรคมนาคมอื่นๆ หรือ 4. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น สิทธิการใช้งานบริการ OTT, การได้รับคะแนนสิทธิประโยชน์ (เรียกว่า เอไอเอสพอยท์) เป็นต้น โดยสิทธิประโยชน์ต่างๆ บริษัทฯ จะเป็นพิจารณากำหนดจากรูปแบบของรายการส่งเสริมการขาย ราคาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ สภาพการแข่งขันในตลาด เป็นต้น รายละเอียดของสิทธิประโยชน์และส่วนลดต่างๆ จะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละรายการส่งเสริมการขายซึ่งจะมีการแจ้งให้ผู้ให้บริการรับทราบก่อนในเงื่อนไขและข้อกำหนดการใช้บริการทั้งนี้ รายละเอียดของสิทธิประโยชน์และส่วนลดต่างๆ จะแสดงในเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขายนั้นๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ให้บริการทราบและใช้ประกอบการตัดสินใจ

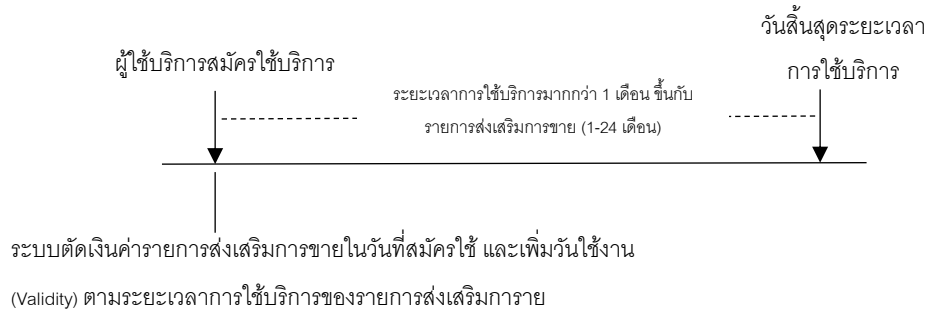
ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์หรือส่วนลดจะเทียบเท่าไม่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร (ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 ธนาคาร $\times$ จำนวนค่าบริการล่วงหน้า $\times$ ระยะเวลาการใช้บริการ) ตัวอย่างเช่น ณ วันที่ 2 ตุลาคม 2566 เท่ากับร้อยละ 6.93 ต่อปี¹ หากผู้ให้บริการต้องการซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone 14 Plus ราคาพิเศษซึ่งบริษัทฯ มีการจัดรายการส่งเสริมการขายผู้ให้บริการสามารถซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ iPhone 14 Plus ราคาพิเศษ 29,900 บาทจากราคาปกติ 37,900 บาทโดยต้องสมัครใช้รายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีค่าบริการรายเดือนตั้งแต่ 699 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ขึ้นไปโดยมีระยะเวลาสัญญา 12 เดือน และชำระค่าบริการล่วงหน้าจำนวน 500 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ระยะเวลาการคืนส่วนลด 12 เดือน ดังนั้นสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่า $500 \times 6.93\% = 34.65$ บาท ซึ่งรายการส่งเสริมการขายนี้ บริษัทฯ ให้ส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นจำนวน 8,000 บาท ซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่เป็นตัวเงินหรือเทียบเท่าขั้นต่ำ

4) รอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการ

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

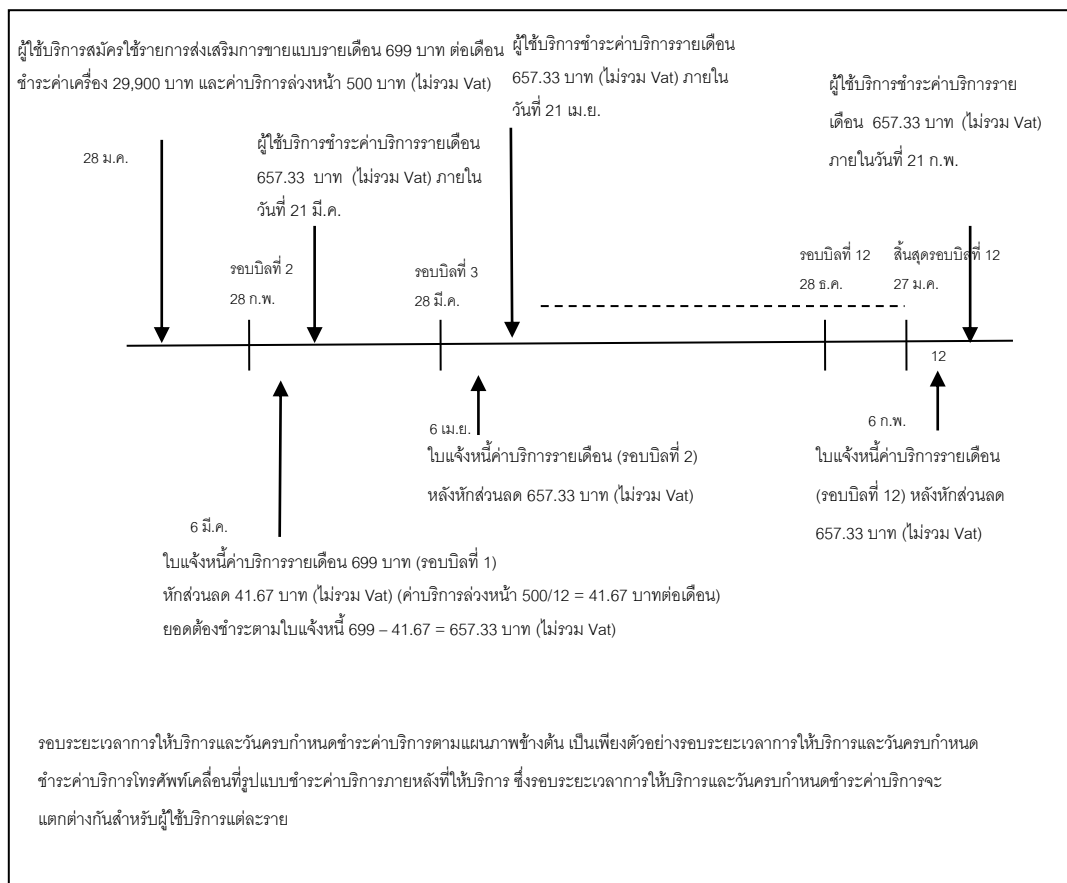
1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้วเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 เมื่อผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) เข้าสู่ระบบ จะได้รับวันใช้งาน (Validity) ขึ้นต่ำไม่น้อยกว่า 30 วัน และสามารถสะสมวันใช้งานสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า 365 วัน โดยผู้ให้บริการสามารถชำระค่าบริการล่วงหน้า (เติมเงิน) ได้ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยกเว้นกรณีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในสถานะถูกระงับการให้บริการถาวร

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป จะมีรอบระยะเวลาการให้บริการแตกต่างกันไปตามแต่ละรายการส่งเสริมการขาย โดยมีรอบระยะเวลาการให้บริการสูงสุด 24 เดือน



3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการใช้บริการ ผู้ให้บริการจะชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดก่อนเริ่มให้บริการ โดยมีรอบระยะเวลาการใช้งาน (รอบบิล) เป็นระยะเวลา 1 เดือนโดยมีวันครบกำหนดชำระค่าบริการภายหลังจากวันครบรอบระยะเวลาการใช้งาน และวิธีการชำระค่าบริการรายเดือนเหมือนกันกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รูปแบบชำระค่าบริการภายหลังจากทุกประการ แตกต่างกันในการออกใบแจ้งหนี้ค่าบริการรายเดือนจะนำค่าบริการล่วงหน้าจากผู้ให้บริการชำระเข้ามาแล้วมาทยอยคืนเป็นส่วนลดค่าบริการรายเดือนตามสัดส่วนระยะเวลาการคืนส่วนลดตามที่กำหนดไว้ในสัญญาการใช้บริการ

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



5) รายละเอียดทางเลือกในการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ พร้อมทั้งระบุช่องทางในการเสนอขาย

บริษัทฯ ได้จัดให้มีรายการส่งเสริมการขายที่มีลักษณะการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการตามความสมัครใจ และเลือกใช้บริการได้เหมาะสมกับความต้องการ

ช่องทางในการเสนอขายบริการทั้งแบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ สามารถรับบริการได้ผ่านช่องทางบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ทั้งศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ และศูนย์บริการ Call Center 1175, ช่องทาง online ผ่านเว็บไซต์ <https://www.Ais.co.th/> และช่องทาง Mobile Application (myais)

6) เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตามสามารถแจ้งความประสงค์ผ่านช่องทางบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ได้เช่น ศูนย์บริการเอไอเอส ตัวแทนจำหน่ายของเอไอเอสทุกสาขาทั่วประเทศ และศูนย์บริการ Call Center 1175 และช่องทางอื่นๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีต่อไป โดยสามารถชำระค่าบริการแบบเงินสด, ชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต, ชำระค่าบริการหักผ่านบัญชีเงินฝาก เป็นต้น โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการจะต้องทำการยกเลิกสัญญาการใช้บริการเดิมก่อนและเริ่มต้นสัญญาการใช้บริการใหม่ที่มีรูปแบบการชำระค่าบริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกันตาม (ข้อ 8)

ในกรณีผู้ใช้บริการที่มีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าในรูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 มีความประสงค์จะเปลี่ยนไปใช้บริการรูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป สามารถทำการซื้อรูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือนขึ้นไป ได้ทันที โดยต้องเติมเงินให้เพียงพอสำหรับค่าบริการของรายการส่งเสริมการขายนั้น ก่อนการดำเนินการซื้อรายการส่งเสริมการขายนั้นๆ ตามช่องทางที่บริษัทฯ จัดให้

ในกรณีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะอื่นๆ จะเป็นการยกเลิกสัญญาการใช้บริการเดิมและเริ่มต้นสัญญาการใช้บริการใหม่ที่มีรูปแบบการชำระค่าบริการตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ผ่านช่องทางบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ทั้งศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ และศูนย์บริการ Call Center 1175 และช่องทางอื่นๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีต่อไป โดยมีรายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกันตาม (ข้อ 8)

7)รายละเอียดการดำเนินการกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใดนอกเหนือจากค่าบริการ (ถ้ามี)

-

8)รายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการหรือเงินค่าบริการล่วงหน้าที่ใช้บริการชำระไว้

ผู้ใช้บริการที่มีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าสามารถแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกสัญญาและขอคืนเงินผ่านช่องทางศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ, ศูนย์บริการ Call Center 1175 (ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง) โดยต้องผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐาน อาทิ สำเนาบัตรประชาชนพร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง, สำเนาหน้าบัญชีออมทรัพย์ หรือหน้า Statement กระแสรายวัน และบริษัทฯ ได้ตรวจสอบหลักฐานเรียบร้อยแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ตกลงใช้บริการตามสัญญาบริการ และบริษัทฯ จะพิจารณาแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบตามช่องทางติดต่อที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งไว้ วิธีการคืนเงินค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าบริษัทฯ อาจเป็นการคืนด้วยเงินสด เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้ ซึ่งเป็นไปตามข้อ 34 ของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549

รูปแบบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

1. รูปแบบบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นรูปแบบที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556 เมื่อสัญญาเลิกกัน หากปรากฏว่าบริษัทฯ มีเงินค้างชำระแก่ผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะคืนเงินส่วนที่ผู้ใช้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเลขหมายโทรศัพท์แบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนเป็นเงินสด หรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ โดยผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ให้บริการด้วย หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์

2. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงินที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการมากกว่า 1 เดือน ขึ้นไป กรณีผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในรายการส่งเสริมการขายนั้นๆ ผู้ให้บริการจะคำนวณคืนค่าบริการล่วงหน้าตามสัดส่วนระยะเวลาที่เหลือทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้ใช้บริการ หลังหักด้วยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการ เนื่องจากยกเลิกบริการก่อนครบสัญญาตามที่ได้ตกลงกัน ผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนที่ผู้ใช้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเลขหมายโทรศัพท์แบบชำระเงินล่วงหน้า (Pre-Paid) ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนเป็นเงินสด หรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ โดยผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ให้บริการด้วย หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์

ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

- (1) ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ต้องเป็นการร้องเรียนการใช้บริการโดยสุจริตและเหตุดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ให้บริการ
- (2) ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
- (3) ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
- (4) ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

3. รูปแบบรายการส่งเสริมการขายแบบรายเดือนที่มีการกำหนดให้ผู้ให้บริการชำระค่าบริการล่วงหน้าบางส่วนหรือทั้งหมดของระยะเวลาสัญญาการใช้บริการ กรณีผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาสัญญาการใช้บริการ ผู้ให้บริการจะคำนวณคืนค่าบริการล่วงหน้าตามสัดส่วนระยะเวลาที่เหลือทั้งหมดที่ผู้ใช้บริการยังไม่ได้ใช้บริการ หลังหักด้วยสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ผู้ใช้บริการได้รับจากผู้ให้บริการตามสัดส่วนที่ได้ใช้บริการ เนื่องจากยกเลิกบริการก่อนครบสัญญาที่ได้ตกลงกัน โดยผู้ให้บริการจะคืนเงินส่วนที่ผู้ให้บริการได้รับไว้ให้แก่ผู้ใช้บริการที่แท้จริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ให้บริการภายใน 30 วันนับแต่วันเลิกสัญญา โดยโอนเงินตามจำนวนที่ต้องคืนให้กับเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบของบริษัทฯ ตามที่ผู้ใช้บริการแจ้ง หรืออาจคืนเป็นเงินสด หรือ เช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้ โดยผู้ใช้บริการต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเป็นผู้ใช้บริการที่แท้จริงให้แก่ผู้ให้บริการด้วย หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์

ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ยกเว้นส่วนลดค่าเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือส่วนลดหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดในลักษณะเดียวกันซึ่งผู้ให้บริการจะต้องคืนให้แก่ผู้ให้บริการในทุกกรณี

- (1) ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ต้องเป็นการร้องเรียนการใช้บริการโดยสุจริตและเหตุดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ให้บริการ
- (2) ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
- (3) ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
- (4) ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการ เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

9) แนวทางการดำเนินการกรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

กรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ บริษัทฯ จะดำเนินการตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับบริการโทรคมนาคมระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ รวมถึงประกาศอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผู้ให้บริการสามารถยื่นข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ หากผู้ให้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ ได้ ภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยมีช่องทางติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ (Call Center) ผ่านเลขหมาย 02-029-5000 (โทรฟรีจากหมายเลขของผู้ให้บริการ)
เวลาทำการ เวลา 09.00 น. - 17.00 น. (วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- ทางเว็บไซต์ (Website) : WWW.Ais.co.th
- ทางจดหมาย (mail): ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เลขที่ 414 ถ.พหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

วิธีการดำเนินการของบริษัทฯ เมื่อบริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนผ่านจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ข้างต้น บริษัทฯ จะติดต่อผู้ให้บริการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ให้บริการทราบภายในเวลา 7 วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และบริษัทฯ จะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลา 30 วัน

10) แนวทางในการดำเนินการเพื่อเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าดังกล่าวเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบ

บริษัทฯ จะดำเนินการเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าผ่านความเห็นชอบจาก กสทช. เป็นการทั่วไปผ่านช่องทางเว็บไซต์ และแจ้งให้ผู้ให้บริการทุกรายทราบผ่านช่องทางการนำเสนอรายการส่งเสริมการขาย ช่องทางหลักของบริษัทฯ ได้แก่ ศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ และศูนย์บริการ Call Center 1175 ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ <https://www.Ais.co.th/> ช่องทาง Mobile Application (myAis) และช่องทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) Line, TikTok, Facebook, YouTube, Instagram โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าจะเริ่มมีผลใช้บังคับอย่างน้อย 30 นับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตได้ประกาศเผยแพร่เป็นการทั่วไป