

สัญญาให้บริการอินเทอร์เน็ต Express Net

[EXPRESS NET SERVICE CONTRACT]

สัญญาให้บริการอินเทอร์เน็ต Express Net (“สัญญา”) นี้ มีผลใช้บังคับระหว่าง บริษัท ทีซี บรอดคาสติ้ง จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการ กับผู้ใช้บริการที่มีชื่อระบุไว้ในใบสมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ต Express Net (Application Form for Express Net) ด้านหน้าของสัญญานี้ ผู้ใช้บริการได้อ่านและเข้าใจเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการในสัญญาซึ่งกำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจนเข้าใจรายละเอียดต่าง ๆ ครบถ้วนแล้ว ผู้ใช้บริการจึงตกลงใช้บริการโดยลงลายมือชื่อในใบสมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ต Express Net (Application Form for Express Net) ดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ใช้บริการได้ตกลงทำสัญญากับผู้ให้บริการและยินยอมผูกพันและปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในสัญญานับนี้ทุกประการ

1. คำนิยาม

- 1.1. “**ผู้ให้บริการ**” หมายถึง บริษัท ทีซี บรอดคาสติ้ง จำกัด
- 1.2. “**ผู้ใช้บริการ**” หมายถึง หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กร/นิติบุคคล/บุคคลธรรมดา ที่ประสงค์จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการ ซึ่งได้สมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ตและได้รับอนุมัติการให้บริการจากผู้ให้บริการแล้ว
- 1.3. “**บริการอินเทอร์เน็ต**” หมายถึง การให้บริการเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการกับโครงข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมโดยตรงถึงผู้ใช้บริการที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการ
- 1.4. “**ระยะเวลาการให้บริการ**” หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการจะให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงระยะเวลาดังที่ระบุในสัญญาข้อ 2.2
- 1.5. “**วันครบกำหนดชำระค่าบริการ**” หมายถึง กำหนดวันชำระค่าบริการที่ระบุในใบเรียกเก็บค่าบริการที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ใช้บริการ
- 1.6. “**อุปกรณ์**” หมายถึง ชุดอุปกรณ์ที่ให้บริการตามที่ระบุในข้อ 5.1 โดยผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ให้บริการ โดยผู้ใช้บริการไม่มีสิทธิอื่นใดนอกจากสิทธิเพื่อการใช้งานบริการอินเทอร์เน็ตตามสัญญานี้
- 1.7. “**ใบสมัคร**” หมายถึง ใบสมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ต Express Net (Application Form for Express Net) ตามแบบที่ผู้ให้บริการกำหนด
- 1.8. “**วันที่สมัคร**” หมายถึง วันที่ผู้ใช้บริการได้สมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ระบุในใบสมัครและให้ถือว่าเป็นวันที่สัญญานี้มีผลใช้บังคับ
- 1.9. “**วันติดตั้งอุปกรณ์**” หมายถึง วันที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายตกลงกันให้ผู้ให้บริการนำอุปกรณ์ไปติดตั้ง ณ สถานที่ติดตั้งซึ่งผู้ใช้บริการระบุไว้ในใบสมัคร
- 1.10. “**วันเริ่มให้บริการ**” หมายถึง วันที่อุปกรณ์ได้ติดตั้งเรียบร้อยแล้ว และผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้จริง และให้ถือเป็นวันที่เริ่มคิดค่าบริการ
- 1.11. “**แพ็คเกจ**” หมายถึง แพ็คเกจบริการอินเทอร์เน็ตหรือบริการอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการประกาศกำหนดไว้ที่ช่องทางประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ได้ตามที่ต้องการ ณ วันที่สมัคร ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอาจเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจดังกล่าวได้เป็นครั้งคราวหลังจากที่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว

- 1.12. “**ค่าบริการ**” หมายถึง ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ อันเนื่องมาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามสัญญา
- 1.13. “**ข้อมูลส่วนบุคคล**” หมายถึง ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ใช้บริการหรือของผู้มีอำนาจกระทำการแทนผู้ให้บริการ หรือของผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนผู้ให้บริการ (ถ้ามี) และให้หมายความรวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการที่สามารถระบุตัวผู้ให้บริการ หรืออาจระบุตัวผู้ให้บริการนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ข้อมูลการใช้บริการ และพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต/โทรคมนาคมของผู้ใช้บริการ
- 1.14. “**กสทช.**” หมายถึง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2. การให้บริการอินเทอร์เน็ต

- 2.1. ในการขอเปิดใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามสัญญา ผู้ใช้บริการได้ยื่นใบสมัครที่กรอกข้อมูลครบถ้วน พร้อมกับหลักฐานประกอบการสมัครตามที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ครบถ้วน และเมื่อผู้ให้บริการอนุมัติการ ให้บริการตามใบสมัครแล้ว ให้ถือว่าผู้ให้บริการและผู้ให้บริการตกลงทำสัญญาให้บริการอินเทอร์เน็ตนี้ ตามแพ็คเกจที่ระบุไว้ในใบสมัคร
- 2.2. ผู้ใช้บริการจะต้องใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามข้อ 2.1 โดยมีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการตามแพ็คเกจที่ ผู้ใช้บริการระบุไว้ในใบสมัคร ซึ่งแพ็คเกจจะมี 2 แบบ คือ (1) แพ็คเกจแบบที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ ขั้นต่ำ และ (2) แพ็คเกจแบบที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการขั้นต่ำ โดยการให้บริการอินเทอร์เน็ตให้เริ่ม ตั้งแต่วันเริ่มใช้บริการ (ตามนิยามข้อ 1.10) เป็นต้นไป
- 2.3. สำหรับผู้ให้บริการที่ให้บริการแพ็คเกจแบบที่มีกำหนดระยะเวลาการใช้บริการขั้นต่ำ ภายหลังจากครบกำหนด ระยะเวลาการใช้บริการขั้นต่ำตามที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 หากผู้บริการไม่มีการบอกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 5 (ห้า) วันก่อนครบกำหนดระยะเวลาการใช้บริการขั้นต่ำดังกล่าว ให้ถือว่าผู้ให้บริการตกลงให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อไปแบบไม่มีกำหนดระยะเวลา ตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ กำหนดไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ตามเดิมทุกประการ จนกว่าผู้บริการหรือผู้ให้บริการ ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะมีการบอกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษรตามข้อ 9
- 2.4. เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้บริการรายอื่น ผู้ให้บริการขอ สงวนสิทธิในการกำหนดเงื่อนไขการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของผู้ใช้บริการส่วนรวมเป็นสำคัญ ทั้งนี้บริการอินเทอร์เน็ตตามสัญญานี้เป็นบริการ แบบใช้ความเร็วรับ-ส่งข้อมูลร่วมกัน คุณภาพและความเร็วในการให้บริการอินเทอร์เน็ตขึ้นอยู่กับปริมาณหรือ จำนวนผู้ใช้งานในขณะนั้น และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของบริการอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ผู้บริการต้องไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ในลักษณะที่มีปริมาณการรับ-ส่งข้อมูล (Bandwidth) จำนวน มาก เป็นระยะเวลาต่อเนื่องจนเป็นเหตุให้ผู้บริการรายอื่นได้รับผลกระทบในการให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือ สร้างความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งกับโครงข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการในภาพรวม ผู้ให้บริการมีสิทธิที่จะ ห้ามหรือระงับการให้บริการอินเทอร์เน็ต หากผู้บริการฝ่าฝืนข้อตกลงนี้ เว้นแต่ผู้บริการจะได้รับ ความเห็นชอบเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ให้บริการก่อนทำการดังกล่าว และผู้บริการจะต้องปฏิบัติตาม ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย

- 2.5. ผู้ให้บริการจะจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์ตามรายละเอียดในข้อ 5 ณ สถานที่ติดตั้งและภายในวันติดตั้งอุปกรณ์ (ตามนิยามข้อ 1.9)
- 2.6. เมื่อผู้ใช้บริการได้กรอกใบสมัครและยื่นต่อผู้ให้บริการแล้ว ให้ถือว่าผู้ใช้บริการยินยอมให้ผู้ใช้บริการมีสิทธินำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามที่ระบุไว้ในใบสมัคร ไปใช้ในการให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการโทรคมนาคมได้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศของ กสทช. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอตรวจสอบข้อมูลสำเนา หรือขอสำเนารับรองถูกต้อง หรือขอแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง หรือขอระงับการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ หรือขอเพิกถอนความยินยอมให้ประมวลผลได้โดยให้ทำคำขอเป็นหนังสือยื่นต่อผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการตามคำขอ ผู้ใช้บริการมีสิทธิทำหนังสือแจ้ง กสทช. เพื่อบังคับให้เป็นไปตามสิทธิของผู้ใช้บริการ และในกรณีที่ผู้ใช้บริการขอตรวจสอบข้อมูลสำเนา หรือขอสำเนารับรองความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการดำเนินการดังกล่าวได้โดยไม่สูงกว่าความเป็นจริงตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. ประกาศกำหนด

3. ค่าบริการและค่าติดตั้งอุปกรณ์

- 3.1. ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการเป็นงวดรายเดือน โดยผู้ให้บริการจะจัดส่งใบเรียกเก็บค่าบริการให้ผู้ใช้บริการหลังจากสิ้นสุดการให้บริการในแต่ละเดือนเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 (สิบห้า) วันก่อนวันครบกำหนดชำระค่าบริการและผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการเป็นงวดรายเดือนให้แก่ผู้ให้บริการ ตามอัตราค่าบริการและภายในวันครบกำหนดชำระค่าบริการที่ระบุในใบเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่คำนึงว่างวดแรกและงวดสุดท้ายจะมีการใช้บริการเต็มเดือนหรือไม่ หากวันเริ่มใช้บริการ ไม่ตรงกับวันที่ 1 ของเดือน ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าบริการตามสัดส่วนระยะเวลาการให้บริการจริง ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะเริ่มคิดค่าบริการดังกล่าวนับตั้งแต่วันเริ่มใช้บริการ (ตามนิยามข้อ 1.10)

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรับรองว่า ผู้ให้บริการจะไม่เรียกเก็บค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมใด ๆ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในใบสมัครและสัญญา

- 3.2. ผู้ใช้บริการตกลงชำระค่าติดตั้งอุปกรณ์ (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ให้บริการตามเงื่อนไขต่อไปนี้
- 3.2.1. หากผู้ใช้บริการเลือกที่จะชำระค่าติดตั้งอุปกรณ์ (ถ้ามี) ครั้งเดียวเต็มจำนวนตามแพ็คเกจที่ผู้ใช้บริการระบุไว้ในใบสมัคร ผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวให้แก่ผู้ให้บริการ ณ วันที่สมัคร ตามอัตราที่ระบุไว้ในใบสมัคร โดยหากผู้ใช้บริการเลือกที่จะชำระค่าติดตั้งอุปกรณ์ตามข้อนี้ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามแพ็คเกจที่ผู้ใช้บริการระบุไว้ในใบสมัครจะไม่มีข้อผูกมัดเรื่องระยะเวลาการให้บริการขั้นต่ำ
- 3.2.2. หากผู้ใช้บริการเลือกผ่อนชำระค่าติดตั้งอุปกรณ์ (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ให้บริการเป็นงวดรายเดือนตามแพ็คเกจที่ผู้ใช้บริการระบุไว้ในใบสมัคร ผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวเป็นงวด ๆ ให้แก่ผู้ให้บริการจนครบตามกำหนดระยะเวลาการให้บริการขั้นต่ำตามแพ็คเกจที่ผู้ใช้บริการระบุไว้ในใบสมัคร
- 3.3. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีหนี้ไม่ชำระค่าบริการภายในวันครบกำหนดชำระค่าบริการ ผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าบริการที่ค้างชำระพร้อมดอกเบี้ยตามอัตราที่กฎหมายกำหนดให้แก่ผู้ให้บริการ โดยให้คำนวณดอกเบี้ยตั้งแต่วันที่

ผู้ให้บริการมีหน้าที่จะแจ้งว่าค่าบริการครบถ้วน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสงวนสิทธิที่จะระงับหรือยกเลิกการให้บริการหากผู้ให้บริการมีหนี้ชำระค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในเรียกเก็บค่าบริการเป็นเวลา 2 (สอง) งวดติดต่อกัน

- 3.4. ในระหว่างระยะเวลาการให้บริการ (สำหรับแพ็คเกจแบบที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการขั้นต่ำ) หรือภายหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการให้บริการขั้นต่ำ (สำหรับแพ็คเกจแบบที่มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการขั้นต่ำ) ผู้ให้บริการอาจมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงค่าบริการจนทำให้อัตราค่าบริการใหม่สูงกว่าอัตราค่าบริการเดิมที่ผู้ให้บริการประกาศไว้ในวันที่สมัครโดยที่อัตราค่าบริการใหม่ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. แล้ว ผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบไม่น้อยกว่า 1 (หนึ่ง) รอบระยะเวลาชำระค่าบริการ และการเปลี่ยนแปลงค่าบริการดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการ แต่หากผู้ให้บริการไม่ยินยอม ผู้ให้บริการมีสิทธิขอเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจหรือยกเลิกการให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ทันที
- 3.5. หากผู้ให้บริการประสงค์จะขอเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจผู้ให้บริการสามารถขอเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจได้ โดยผู้ให้บริการที่ให้บริการแพ็คเกจที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการขั้นต่ำ สามารถขอเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจที่ใช้อยู่ ณ ปัจจุบันได้ในระหว่างระยะเวลาที่ให้บริการ ส่วนผู้ให้บริการที่ให้บริการแพ็คเกจที่มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการขั้นต่ำ จะขอเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจได้หลังจากพ้นระยะเวลาการให้บริการขั้นต่ำแล้ว โดยผู้ให้บริการจะต้องทำเป็นหนังสือถึงผู้ให้บริการ หรือทำตามขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแพ็คเกจและส่งไปยังช่องทางที่ผู้ให้บริการประกาศกำหนดไว้ ให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 15 (สิบห้า) วันก่อนวันแรก ของเดือนที่จะมีการเปลี่ยนแปลง และควรเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลในวันที่ 1 ของเดือนถัดไป ทั้งนี้ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
- 3.6. ในกรณีที่ผู้ให้บริการเลือกชำระค่าบริการกับตัวแทนชำระค่าบริการ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น ผู้ให้บริการจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียมการรับชำระค่าบริการ ตามอัตราที่ตัวแทนรายนั้น ๆ กำหนด (ถ้ามี)

4. ภาษีอากร

ผู้ให้บริการจะต้องรับภาระภาษีมูลค่าเพิ่มที่เกิดขึ้นจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตตามสัญญาในอัตราตามที่กฎหมายกำหนด ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ให้บริการตกลงให้ผู้ให้บริการหักภาษี ณ ที่จ่ายจากค่าบริการตามสัญญานี้ได้ และผู้ให้บริการจะต้องส่งมอบหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย และรายละเอียดการหักภาษี ณ ที่จ่ายดังกล่าวพร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ให้บริการ ให้แก่ผู้ให้บริการภายในระยะเวลาตามกฎหมายที่กำหนด

5. การจัดหาอุปกรณ์ สำหรับการเชื่อมต่อโครงข่ายอินเทอร์เน็ต

- 5.1. ผู้ให้บริการตกลงให้ผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์เป็นจำนวน 1 (หนึ่ง) ชุด ตลอดอายุสัญญา โดยผู้ให้บริการตกลงให้ผู้ให้บริการติดตั้งอุปกรณ์ ณ สถานที่ติดตั้งตามที่ระบุไว้ในใบสมัคร ดังนี้
 - 5.1.1. ชุดจานรับสัญญาณดาวเทียม (Fixed Antenna 1.2m Ku-Band, OMT/Feed Ku-band, BUC 2W Ku-band, LNB- Ku-band, Antenna stand 2m)
 - 5.1.2. อุปกรณ์ Indoor Unit (Satellite Modem, AC Power Supply)

- อุปกรณ์ตาม 5.1.1 และ 5.1.2 รวมตลอดถึงอุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการได้มีการติดตั้งเพิ่มเติมในภายหลัง (ถ้ามี) ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ให้บริการและให้ผู้ให้บริการครอบครองเพื่อใช้ประโยชน์ตามสัญญาที่เท่ากัน ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องมีหน้าที่ดูแลรักษาอุปกรณ์อย่างดีและปฏิบัติตามเงื่อนไขตามที่ระบุในคู่มือการใช้งาน อุปกรณ์และบริการอินเทอร์เน็ตอย่างเคร่งครัด
- 5.2. ในกรณีที่ผู้ให้บริการต้องนำอุปกรณ์ไปติดตั้ง ณ สถานที่ติดตั้ง ตามที่ระบุไว้ในใบสมัคร ผู้ใช้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ เช่น จัดหาสถานที่ที่เหมาะสมในการติดตั้งอุปกรณ์ ขออนุญาตเจ้าของสถานที่เพื่อการติดตั้งอุปกรณ์ รวมถึงเข้าตรวจสอบเพื่อซ่อมบำรุง การรักษาความปลอดภัย มิให้มีการสูญหาย การผ่านเข้า-ออกสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์
- 5.3. ผู้ใช้บริการรับรองและยืนยันว่าผู้ให้บริการมีสิทธิครอบครองหรือได้รับอนุญาตให้ใช้สถานที่ติดตั้งตามที่ระบุในใบสมัคร หากมีผู้ใดโต้แย้งสิทธิหรือเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ให้บริการ อันเนื่องมาจากการติดตั้งอุปกรณ์ของผู้ให้บริการในสถานที่ดังกล่าว ผู้ใช้บริการตกลงรับผิดชอบในความเสียหายตลอดจนค่าใช้จ่ายอื่นใดที่ผู้ให้บริการต้องเสียไปเพื่อการต่อสู้หรือโต้แย้งสิทธิทั้งสิ้น
- 5.4. ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขในสัญญาข้อ 5 นี้จนเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการหรือบุคคลภายนอกได้รับความเสียหาย ผู้ใช้บริการตกลงจะเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น
- 5.5. ผู้ใช้บริการตกลงจะไม่นำอุปกรณ์ไปจำหน่าย ให้เช่า ให้ยืม ยกให้ หรือกระทำการอื่นใดอันเป็นการให้อุปกรณ์พ้นไปจากความครอบครองของผู้ให้บริการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ให้บริการก่อน และจะไม่ใช้อุปกรณ์ไปไม่ทางที่ผิดกฎหมาย รวมทั้งจะไม่เปลี่ยนแปลง แก้ไขหรือทำให้เลขหมายประจำตัวของทรัพย์สินลบเลือน และจะใช้อุปกรณ์ตามประเพณีนิยมด้วยความระมัดระวัง จะดูแลเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัย จะบำรุงรักษาซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยใช้การได้ดีอยู่เสมอ และยอมให้ผู้ให้บริการหรือตัวแทนของผู้ให้บริการเข้าตรวจดูได้เสมอ หากผู้ให้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องอุปกรณ์นั้น ผู้บริการจะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบทันที โดยผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกให้ผู้บริการรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแก่เครื่องอุปกรณ์ดังกล่าวได้ ทั้งนี้ จะต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ดังกล่าวในขณะนั้น ผู้บริการรับทราบว่าการกระทำดังกล่าวในข้อนี้โดยมิได้รับความยินยอมจากผู้บริการนั้น ถือเป็นกรกระทำผิดสัญญาและกฎหมายซึ่งมีโทษทางอาญา
- 5.6. ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ถอด ดัดแปลง ทำลาย หรือแก้ไข ซ่อมแซม อุปกรณ์ ไม่ว่าจะด้วยประการใด ๆ และไม่เคลื่อนย้าย โยกย้าย อุปกรณ์ออกจากสถานที่ติดตั้งที่ระบุในใบสมัครโดยมิได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการก่อน รวมทั้งจะไม่ทำการอื่นใดซึ่งอาจทำให้เกิดการเสื่อมค่า ความสูญหายหรือเสียหายแก่อุปกรณ์ดังกล่าว ผู้บริการรับทราบว่าการกระทำดังกล่าวในข้อ นี้โดยมิได้รับความยินยอมจากผู้บริการนั้น ถือเป็นกรกระทำผิดสัญญาและกฎหมายซึ่งมีโทษทางอาญา
- 5.7. ผู้ให้บริการมีสิทธิเข้าไปในสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ไว้ของผู้บริการ เพื่อทำการทดสอบปรับแต่ง เปลี่ยนหรือบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บริการแล้ว
- 5.8. ในระหว่างระยะเวลาการใช้บริการหากผู้บริการต้องการย้ายอุปกรณ์จากจุดติดตั้งเดิมไปจุดใหม่ ผู้บริการจะต้องเป็นผู้ชำระค่ารื้อถอนและติดตั้งอุปกรณ์ที่เกิดขึ้น ตามอัตราค่าบริการรื้อถอนและติดตั้ง

อุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการจะได้อำนาจและแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ โดยผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าหรือถอนและติดตั้งอุปกรณ์ตามข้อนี้ ให้แก่ผู้ให้บริการล่วงหน้า 7 (เจ็ด) วัน ก่อนวันที่จะมีการย้ายจุดติดตั้ง

- 5.9. เมื่อสัญญานี้ได้สิ้นสุดลงหรือถูกยกเลิกไปไม่ว่าด้วยเหตุใด ผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการมีสิทธิเข้ายึดถือครอบครอง และหรือถอนอุปกรณ์กลับคืนไปได้ทันที โดยผู้ให้บริการจะแจ้งผู้ให้บริการล่วงหน้า และเพื่อประโยชน์แห่งการนี้ผู้ให้บริการยินยอมให้ผู้ให้บริการมีสิทธิเข้าไปในสถานที่ติดตั้งเพื่อเข้ายึดถือครอบครองและหรือถอนอุปกรณ์คืนได้ ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุปกรณ์ ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นซึ่งต้องไม่เกินกว่าราคาตลาดของค่าอุปกรณ์ดังกล่าวในขณะนั้น

6. มาตรฐานการให้บริการ และการชดเชยของบริการอินเทอร์เน็ต

- 6.1. ผู้ให้บริการตกลงให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยมีคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการได้โฆษณาไว้หรือตามที่ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ

- 6.2. ผู้ใช้บริการมีสิทธิได้รับส่วนลดค่าบริการในกรณีที่บริการอินเทอร์เน็ตเกิดเหตุขัดข้อง โดยมีเงื่อนไขดังนี้

6.2.1. การขัดข้องของบริการอินเทอร์เน็ตเกิดจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการ และการขัดข้องของอุปกรณ์มิได้เกิดจากความบกพร่องของผู้ใช้บริการ รวมทั้งบริการของผู้ให้บริการ ยกเว้นกรณีตามข้อ 6.2.5

6.2.2. ระยะเวลาที่จะถือเป็นบริการอินเทอร์เน็ตขัดข้องให้เริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการได้รับแจ้งการขัดข้องดังกล่าวจากผู้บริการผ่านทางช่องทางตามข้อ 6.3 จนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตได้อีกครั้ง โดยผู้ให้บริการจะแจ้งไปยังผู้บริการทาง SMS ตามหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้บริการ หรือช่องทางที่ผู้ให้บริการกำหนด

- 6.2.3. การคำนวณส่วนลดค่าบริการ

ส่วนลดค่าบริการ เท่ากับ $\frac{\text{ชั่วโมงที่เกิดบริการขัดข้องตามข้อ 6.2.2} \times \text{ค่าบริการรายเดือน}}{720 \text{ ชั่วโมง}}$

720 ชั่วโมง

6.2.4. ส่วนลดค่าบริการที่คำนวณได้ตามข้อ 6.2.3 จะถูกนำไปหักลดค่าบริการตามที่ระบุในใบเรียกเก็บค่าบริการ ยกเว้นกรณีที่ผู้บริการยกเลิกการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการจะคืนค่าบริการดังกล่าวให้ผู้บริการตามวิธีการที่ผู้บริการกำหนด

- 6.2.5. ในกรณีต่อไปนี้จะไม่ถือว่าเป็นเหตุขัดข้องที่ผู้บริการจะได้รับส่วนลดค่าบริการ ตามข้อ 6 นี้

6.2.5.1. บริการอินเทอร์เน็ตขัดข้องที่เกิดจากความบกพร่องของผู้บริการหรือจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้บริการแนะนำ

6.2.5.2. บริการอินเทอร์เน็ตขัดข้องที่เกิดจากอุปกรณ์ของผู้บริการเอง

6.2.5.3. บริการอินเทอร์เน็ตขัดข้องที่เกิดระหว่างการย้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์ตามข้อ 5.8

- 6.3. ในกรณีที่เกิดการขัดข้องในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้บริการต้องแจ้งให้ผู้บริการทราบตามช่องทางดังต่อไปนี้ และผู้บริการจะดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องเพื่อให้ผู้บริการสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้

ตามปกติโดยเร็ว โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจากผู้ให้บริการ เว้นแต่เหตุขัดข้องนั้นเกิดจากการกระทำของผู้ใช้บริการ หรือบริวารของผู้ให้บริการ

6.3.1. กรณีเป็นหนังสือ ส่งมาที่ สถานีบริการภาคพื้นดินไทยคม 50 หมู่ 1 ซอยวัดเจดีย์หอย ตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี 12140

6.3.2. กรณีติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อได้ที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service Center)

ที่อยู่: สถานีบริการภาคพื้นดินไทยคม 50 หมู่ 1 ซอยวัดเจดีย์หอยตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี 12140

เบอร์โทรศัพท์: 1800-010318 (24 ชั่วโมง) โดยไม่คิดค่าบริการ

Line Official Account: @expressnet

Facebook Page: Thaicom Express

6.4. ผู้ใช้บริการรับทราบว่าการแก้ไขเหตุขัดข้องของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต อาดกระทบข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลอื่นใดของผู้ใช้บริการ หากผู้ให้บริการได้แก้ไขเหตุขัดข้องดังกล่าวโดยมาตรฐานวิชาชีพ ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหายดังกล่าว

7. ความรับผิดชอบต่อความเสียหาย

7.1. ผู้ใช้บริการต้องใช้ความระมัดระวัง กำกับดูแล และต้องไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามสัญญาฯ นี้ ไปในทางที่ก่อให้เกิดการล่วงละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น หากการกระทำใด ๆ ของผู้ให้บริการก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบแต่เพียงฝ่ายเดียว

7.2. ผู้ใช้บริการต้องไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตไปในทางที่ผิดกฎหมาย หรือขัดต่อข้อกำหนดของผู้ให้บริการ และ/หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

7.3. ผู้ใช้บริการจะต้องใช้บริการนี้เพื่อกิจการของผู้ใช้บริการเท่านั้น จะใช้เพื่อกิจการอื่นไม่ได้ทั้งสิ้น และจะไม่ใช้ไปในทางที่เป็นการแข่งขันหรือขัดผลประโยชน์หรือเกิดผลเสียหายแก่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม และไม่ว่าจะมีวัตถุประสงค์แสวงหากำไรหรือไม่ก็ตาม การฝ่าฝืนเงื่อนไขดังกล่าวถือว่าการละเมิดเงื่อนไขการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องชดใช้ค่าเสียหายอันเป็นผลจากการฝ่าฝืนนั้น

7.4. ผู้ใช้บริการต้องใช้ความระมัดระวังและไม่กระทำการใด ๆ ต่อบริการอินเทอร์เน็ตหรือโครงข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อบุกรุกระบบคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ไม่ว่าทั้งในระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการเองและ/หรือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าไปใช้งาน

7.5. ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ต่อบริการไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมที่ไม่ได้เกิดจากอุปกรณ์ตามที่ระบุไว้ในข้อ 1.6 และที่อยู่นอกเหนือจากความควบคุมของผู้ให้บริการ รวมถึงตลอดถึงเหตุที่วงจรสื่อสารต่าง ๆ ขำรุดบกพร่อง ขัดข้อง หรือไม่สามารใช้การได้ หรือเกิดจากการที่ข้อความ ข่าวสาร ข้อมูล ภาพ หรือรหัสสัญญาณที่ผู้บริการใช้ในการติดต่อสื่อสารเกิดความล่าช้า เสียหาย หรือสูญหาย

- 7.6. ผู้ให้บริการไม่รับประกันในคุณภาพของ ข้อมูล ภาพ เนื้อหาข่าวสารที่ผู้ให้บริการรับ-ส่งผ่านบริการ อินเทอร์เน็ต และผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายต่อผู้ให้บริการอันเนื่องมาจากความล่าช้า ผิดพลาด ขาดตกบกพร่อง หรือการขัดข้องที่เกิดจากอุปกรณ์ของผู้ให้บริการเอง

8. การระงับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชั่วคราว

- 8.1. กรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอระงับการให้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการเป็นการชั่วคราวได้ โดยในการขอใช้สิทธิระงับการให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นการชั่วคราว ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการ ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 (สาม) วัน โดยแจ้งเป็นหนังสือหรือทำตามขั้นตอนและช่องทางที่ ผู้ให้บริการกำหนด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอระงับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชั่วคราวได้ เป็นระยะเวลาไม่เกิน 30 (สามสิบ) วัน โดยในช่วงเวลาการระงับการให้บริการอินเทอร์เน็ตชั่วคราวนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องชำระ ค่าบริการให้แก่ผู้ให้บริการ
- 8.2. กรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับการให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นการชั่วคราวต่อผู้ให้บริการได้ โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมทั้งระบุเหตุในการใช้สิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบ) วัน
- 8.3. กรณีดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการสามารถระงับการให้บริการอินเทอร์เน็ตได้ทันที
- 8.3.1. กรณีเกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ
 - 8.3.2. ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ่งสูญหายเป็นบุคคล
 - 8.3.3. ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอมในการขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต
 - 8.3.4. ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าบริการอินเทอร์เน็ตที่ให้แก่ผู้ให้บริการตามสัญญา นี้ ถูกนำไปใช้โดยมิชอบ ด้วยกฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อสัญญา
 - 8.3.5. ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในใบเรียกเก็บค่าบริการ 2 (สอง) ครั้ง ติดต่อกัน
 - 8.3.6. ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการได้นำบริการอินเทอร์เน็ตตามสัญญาไปใช้เพื่อแสวงหารายได้ โดยมีเจตนาจะไม่ชำระค่าบริการ
 - 8.3.7. ผู้ให้บริการมีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบโทรคมนาคมที่ใช้ในการให้บริการอินเทอร์เน็ต

9. การยกเลิกการให้บริการอินเทอร์เน็ต

- 9.1. ผู้ใช้บริการมีสิทธิยกเลิกการให้บริการอินเทอร์เน็ตได้โดยแจ้งผู้ให้บริการเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 (ห้า) วัน ณ สำนักงานบริการ สำนักงานสาขาของผู้ให้บริการหรือตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ให้บริการ และ/หรือตามขั้นตอนและช่องทางยกเลิกการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ผู้ให้บริการกำหนดและประกาศไว้ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการครบถ้วนแล้วจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับ และให้นำเงินไข ต่อไปนี้มาใช้บังคับตามแต่กรณี

- 9.1.1. กรณีผู้ใช้บริการตกลงสมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเลือกชำระค่าติดตั้งอุปกรณ์เต็มจำนวนให้แก่ผู้ให้บริการตั้งแต่วันที่สมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ต และผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามข้อ 9.1 ข้างต้น ผู้ให้บริการตกลงจะไม่เรียกค่าธรรมเนียมใด ๆ เพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการอีก
- 9.1.2. กรณีผู้ใช้บริการตกลงสมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเลือกผ่อนชำระค่าติดตั้งอุปกรณ์ให้แก่ผู้ให้บริการเป็นงวดรายเดือนตามแพ็คเกจที่ผู้ใช้บริการระบุไว้ในใบสมัคร ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องใช้บริการจนครบกำหนดระยะเวลาการใช้บริการขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในใบสมัคร แต่ผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้บริการอินเทอร์เน็ตตามข้อ 9.1 ข้างต้น ซึ่งเป็นการยกเลิกก่อนครบกำหนดระยะเวลาการใช้บริการขั้นต่ำ ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกเก็บค่าติดตั้งอุปกรณ์ตามจำนวนเดือนของระยะเวลาการใช้บริการขั้นต่ำที่ยังคงเหลือในสัญญาคุณด้วยอัตราค่าติดตั้งอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการต้องผ่อนชำระต่อเดือน เว้นแต่ กรณีเหตุแห่งการยกเลิกการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยผู้ใช้บริการเกิดขึ้นจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นไปตามโฆษณาหรือมาตรฐานการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ผู้ให้บริการได้แจ้งไว้ หรือเกิดขึ้นจากความผิดของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าติดตั้งอุปกรณ์สำหรับระยะเวลาการใช้บริการขั้นต่ำที่ยังคงเหลือในสัญญาจากผู้ใช้บริการตามข้างต้น
- 9.2. ในกรณีมีเหตุจำเป็นดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการมีสิทธิยกเลิกการใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ที่
- 9.2.1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
- 9.2.2. ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
- 9.2.3. ผู้ให้บริการล้มละลาย
- 9.2.4. ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการอินเทอร์เน็ตซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ
- 9.3. ผู้ให้บริการมีสิทธิยกเลิกการใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ในกรณีดังต่อไปนี้
- 9.3.1. ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสภาพนิติบุคคล
- 9.3.2. ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าบริการเกินกว่าระยะเวลาชำระค่าบริการที่กำหนดไว้ในใบเรียกเก็บค่าบริการ 2 (สอง) ครั้งติดต่อกัน โดยผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบวันครบกำหนดชำระค่าบริการเป็นการล่วงหน้าในใบเรียกเก็บค่าบริการและได้แจ้งเตือนทาง SMS ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการตามระบุไว้ในใบสมัคร
- 9.3.3. ผู้ให้บริการมีเหตุอันเชื่อได้ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมฉ้อฉลในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต หรือนำบริการอินเทอร์เน็ตไปใช้โดยผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนข้อห้ามในสัญญา
- 9.3.4. ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตได้โดยเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
- 9.3.5. ผู้ใช้บริการได้โอนสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ใช้บริการตามข้อกำหนดของสัญญานี้ให้แก่บุคคลอื่น โดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ให้บริการ
- 9.3.6. การยกเลิกโดยบทบัญญัติของกฎหมาย

- 9.4. เมื่อเลิกสัญญาไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ หากปรากฏว่าผู้ให้บริการมีเงินที่ได้รับมาจากผู้ใช้บริการเกินกว่าค่าบริการตามสัดส่วนของบริการที่ผู้ใช้บริการได้ใช้ไปจนถึงวันสุดท้ายที่ผู้ใช้บริการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (ซึ่งไม่รวมถึงเงินค่าติดตั้งอุปกรณ์) เมื่อผู้ให้บริการได้ตรวจสอบหลักฐานแล้วว่าเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ใช้บริการหรือเป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องแล้ว ผู้ให้บริการมีหน้าที่ดำเนินการคืนเงินภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันเลิกสัญญา ด้วยเงินสด หรือเช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้
- 9.5. กรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถคืนเงินตามข้อ 9.4 ได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการต้องชำระค่าเสียหายประโยชน์ในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัดให้แก่ผู้ใช้บริการจนกว่าจะคืนเงินดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้บริการได้ แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ใช้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น (ถ้ามี)

10. ข้อกำหนดทั่วไป

- 10.1. ผู้ใช้บริการจะโอนสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ใช้บริการตามข้อกำหนดของสัญญาฉบับนี้ให้แก่บุคคลอื่นใดโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ให้บริการมิได้
- 10.2. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเห็นว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการสูงกว่าที่กำหนดไว้ หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้บริการรายอื่นที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับวงการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของตนเองจากผู้ให้บริการได้ ผู้ให้บริการมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าบริการดังกล่าว และต้องแจ้งข้อมูลให้ผู้บริการทราบโดยเร็วแต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 60 (หกสิบ) วันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น
- 10.3. ในกรณีที่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเกินกว่าจำนวนเงินที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจริง ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่เรียกเก็บเกินให้แก่ผู้ใช้บริการภายใน 30 (สามสิบ) วันนับจากวันที่ข้อเท็จจริงยุติ และผู้ให้บริการจะต้องชำระดอกเบี้ยในส่วนต่างในอัตราเท่ากับที่ได้กำหนดไว้ว่าจะเรียกเก็บจากผู้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการผิดนัด เว้นแต่ผู้ใช้บริการจะได้ตกลงเลือกให้ดำเนินการในการคืนเงินส่วนต่างที่เรียกเก็บเกินเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ ในการคืนเงินส่วนต่างให้แก่ผู้ใช้บริการตามข้อกำหนดนี้ ผู้ให้บริการจะจ่ายคืนเป็นเงินสด หรือเช็ค หรือนำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ หรือตามวิธีการที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งความประสงค์ไว้
- 10.4. ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติมสัญญานี้ตามที่ได้ได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. หรือตามที่ กสทช. ประกาศกำหนด โดยจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน (call center) หรือผ่านหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการ
- 10.5. การร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (Express Net) ของบริษัท ผู้ใช้บริการร้องเรียนได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service Center)

ที่อยู่: สถานีบริการภาคพื้นดินไทยคม 50 หมู่ 1 ซอยวัดเจติยหอยตำบลบ่อเงิน อำเภอลาดหลุมแก้ว
จังหวัดปทุมธานี 12140

เบอร์โทรศัพท์: 1800-010318 (24 ชั่วโมง) โดยไม่คิดค่าบริการ

Line Official Account: @expressnet

Facebook Page: Thaicom Express

(กรณีผู้ใช้บริการเป็นบุคคลธรรมดา)

ลงชื่อ นาย/นาง/นางสาว _____

(

(กรณีผู้ใช้บริการเป็นนิติบุคคล)

ชื่อนิติบุคคล _____

ลงชื่อ _____

(

)

ตำแหน่ง (ถ้ามี) _____

ประทับตราบริษัท (ถ้ามี)

ตามมาตรา 52 ของพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และ
ข้อ 5 ของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549