

หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บเงินล่วงหน้าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ ของ บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)

หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า ประกอบด้วย

(1) รูปแบบและวิธีการของการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้า

- แบบที่1 (ล่วงหน้ารายเดือน) : เก็บค่าบริการล่วงหน้าในวันแรกเริ่มของรอบระยะเวลาการให้บริการ เป็นประจำในแต่ละเดือน ผู้ใช้บริการสามารถชำระผ่านศูนย์บริการ (shop) หรือ Mobile Application ของบริษัทฯ โดยสามารถเลือกชำระด้วยเงินสด หรือ บัตรเครดิตโดยบริษัทฯ ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังชำระผ่านธนาคารทั้งช่องทางเคาน์เตอร์, online banking, mobile banking รวมทั้งบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และตัวแทนการชำระเงินอื่นๆ
- แบบที่2 (ล่วงหน้า 3/6/12 เดือน) : เก็บค่าบริการล่วงหน้าสำหรับการให้บริการหลายเดือน ในวันแรกของรอบระยะเวลาการให้บริการแบบหลายเดือน (3 หรือ 6 หรือ 12เดือน) โดยเรียกเก็บ เป็นประจำทุกรอบระยะเวลาหลายเดือน หรือเรียกเก็บเป็นคราวๆไปตามที่ลูกค้าต้องการ ผู้ใช้บริการสามารถชำระผ่านศูนย์บริการ (shop) หรือ Mobile Application ของบริษัทฯ โดยสามารถเลือกชำระด้วยเงินสด หรือ บัตรเครดิตโดยบริษัทฯ ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังชำระผ่านธนาคารทั้งช่องทางเคาน์เตอร์, online banking, mobile banking รวมทั้งบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และตัวแทนการชำระเงินอื่นๆ
- ผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ทั้งช่องทางการชำระค่าบริการ และการให้บริการลูกค้า วิธีการตรวจสอบเงินค่าบริการที่ได้ชำระไปแล้ว การตรวจสอบสิทธิในการใช้งาน การแจ้งสิทธิในการใช้งาน และยอดคะแนนสะสม (member coin) ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบรายละเอียดการชำระเงิน และการใช้บริการต่างๆได้ ผ่านทางช่องทางบริการต่างๆ ทั้งศูนย์บริการทุกสาขาทั่วประเทศ, ศูนย์บริการ Call Center 1530 (ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง) และช่องทาง mobile application ของบริษัทด้วย

(2) ระยะเวลาของการเก็บค่าบริการล่วงหน้า

- แบบที่1 (ล่วงหน้ารายเดือน) : เก็บค่าบริการล่วงหน้าสำหรับการให้บริการ 1 เดือน
- แบบที่2 (ล่วงหน้า 3/6/12 เดือน) : เก็บค่าบริการล่วงหน้าสำหรับการให้บริการรายเดือนรวมเป็นจำนวน 3 เดือนหรือ 6 เดือนหรือ 12 เดือน ตามที่ผู้บริการเลือกระยะเวลาการเก็บค่าบริการล่วงหน้า

(3) รายละเอียดสิทธิประโยชน์หรือส่วนลด

- แบบที่1 (ล่วงหน้ารายเดือน) : ผู้ใช้บริการจะได้รับผลประโยชน์เป็นคะแนนสิทธิประโยชน์ (เรียกว่า member coin) เป็นอัตราตามจำนวนเงินค่าบริการรายเดือน ซึ่งสามารถนำไปแลกเปลี่ยนส่วนลด

ค่าบริการรายเดือน หรือค่าบริการอื่นในเดือนถัดไปได้ตามวิธีการที่บริษัทจัดไว้ให้ หรือนำไปสะสมเพื่อแลกเปลี่ยนของรางวัลที่บริษัทจัดไว้ให้

- แบบที่ 2 (ล่วงหน้า 3/6/12 เดือน) : ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรับส่วนลดเงินสดค่าบริการ หรือคะแนนสิทธิประโยชน์ (เรียกว่า member coin) ตามวิธีการที่บริษัทจัดไว้ให้ เป็นอัตราตามจำนวนเงินค่าบริการรายเดือนที่เรียกเก็บล่วงหน้า ซึ่งสามารถนำไปแลกเปลี่ยนส่วนลดค่าบริการอื่น หรือนำไปสะสมเพื่อแลกเปลี่ยนของรางวัลที่บริษัทจัดไว้ให้ได้
- บริษัทพิจารณากำหนดอัตราสิทธิประโยชน์ตอบแทนในการเลือกใช้บริการที่เก็บค่าบริการล่วงหน้า โดยไม่ต่ำกว่าอัตราอ้างอิง ซึ่งคำนวณอัตราอ้างอิงจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 3 ธนาคาร (ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์) ที่คิดอัตราเท่ากันในอัตราร้อยละ 5.25 ต่อปี (ในช่วงตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2565)
- วิธีการคำนวณและข้อเสนอการให้ส่วนลดหรือสิทธิประโยชน์
ตามที่บริษัทเลือกใช้อัตราอ้างอิงเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ร้อยละ 5.25 ต่อปี หรือ ร้อยละ 0.4375 ต่อเดือน การคำนวณสำหรับแบบที่ 1 หากคำนวณกรณีฐานจากค่าบริการรายเดือน 590 บาท จะได้ผลประโยชน์ตอบแทนเท่ากับ $0.4375/100 \times 590$ บาท คิดเป็นเงินประมาณ 2.58 บาทต่อเดือน บริษัทเสนอให้ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าบริการในวันแรกเริ่มของรอบระยะเวลาการใช้บริการรายเดือนทุกเดือน ตามแบบที่ 1 จะได้รับผลประโยชน์เป็นคะแนนสิทธิประโยชน์ (member coin) มูลค่าเทียบเท่าเงิน 2.58 บาท ซึ่งนำไปแลกเปลี่ยนส่วนลดค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการอื่นๆ ในเดือนถัดไปได้หรือนำไปสะสมเพื่อแลกเปลี่ยนของรางวัลที่บริษัทจัดไว้ให้

การคำนวณสำหรับแบบที่ 2 ที่เรียกเก็บเงินล่วงหน้าตั้งแต่ 3 –12 เดือน คำนวณโดยใช้อัตราอ้างอิงเดียวกัน คำนวณผลตอบแทนตามอัตราอ้างอิง ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

ตัวอย่างกรณีชำระล่วงหน้า 3 เดือน ผลตอบแทนจะเท่ากับการนำผลประโยชน์จากการรับเงินล่วงหน้าของค่าบริการในแต่ละเดือนมารวมกัน โดยคำนวณจาก $(0.4375/100 \times 590 \times 1 \text{ เดือน}) + (0.4375/100 \times 590 \times 2 \text{ เดือน}) + (0.4375/100 \times 590 \times 3 \text{ เดือน})$ เท่ากับ 15.49 บาท เมื่อเทียบกับยอดรวมค่าบริการ 3 เดือน ($590 \times 3 = 1,770$ บาท) คิดเป็น $15.49 / (590 \times 3) \times 100$ เท่ากับ ร้อยละ 0.875 หรือ 0.875% ของยอดค่าบริการที่ชำระล่วงหน้าจำนวน 1,770 บาท (ก่อนหักส่วนลด)

- ผลตอบแทนต่อผู้ใช้บริการในกรณีการเก็บค่าบริการล่วงหน้าตามจำนวนเดือนต่างๆ (ยกตัวอย่างกรณีค่าบริการรายเดือนๆละ 590 บาทต่อเดือน) เป็นดังนี้

จำนวนเดือน	ยอดค่าบริการรวม (บาท)	ส่วนลดตามอัตรา อ้างอิง(บาท)	ส่วนลดตามอัตรา อ้างอิงเทียบกับยอด ค่าบริการรวม(ร้อยละ)
3	1,770	15.49	0.8750
4	2,360	25.81	1.0938
5	2,950	38.72	1.3125
6	3,540	54.21	1.5313
7	4,130	72.28	1.7500
8	4,720	92.93	1.9688
9	5,310	116.16	2.1875
10	5,900	141.97	2.4063
11	6,490	170.36	2.6250
12	7,080	201.34	2.8438

(กรณีค่าบริการรายเดือนเป็นจำนวนอื่นๆ สามารถคำนวณเทียบเคียงได้ด้วยหลักการทำนองเดียวกัน)

- คะแนนสิทธิประโยชน์นั้น ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ในการเลือกที่จะนำคะแนนสิทธิประโยชน์ไปแลกเปลี่ยนเป็นส่วนลดค่าบริการรายเดือน หรือค่าบริการอื่นๆ หรือนำไปแลกเปลี่ยนของรางวัลที่บริษัทจัดไว้ให้ โดยในช่วงระยะเริ่มแรกของการดำเนินการของบริษัทนั้น จะกำหนดให้ผู้ใช้บริการสามารถนำคะแนนสิทธิประโยชน์แลกเปลี่ยนเป็นส่วนลดค่าบริการ (ส่วนลดค่าบริการนี้จะมีอัตราที่ไม่ต่ำกว่าอัตราอ้างอิงดังกล่าวข้างต้น) เมื่อจ่ายค่าบริการผ่านทาง Mobile Application ของบริษัท โดยในขั้นตอนการทำรายการชำระเงินบน Mobile Application นั้น ระบบจะแสดงข้อมูลคะแนนสิทธิประโยชน์ให้ปรากฏ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกที่จะนำคะแนนสิทธิประโยชน์มาใช้เป็นส่วนลดค่าบริการ หรือเลือกที่จะนำคะแนนสิทธิประโยชน์ไปแลกเปลี่ยนของรางวัลอื่นๆ ก็ได้ ในระยะต่อไปบริษัทจะปรับปรุงระบบการให้บริการให้สามารถดำเนินการนี้ผ่านศูนย์บริการ (shop) ได้ด้วย
- ของรางวัลที่บริษัทจัดไว้ให้สำหรับการใช้สิทธินั้น มีหลากหลาย อาทิเช่น สิทธิได้รับส่วนลดเพื่อนำไปซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ของพรีเมียมตามความนิยมในตลาด เช่น กระบอกน้ำ กระเป๋าผ้าแบบต่างๆ การแลกเปลี่ยนมูลค่าเงินสดเพื่อนำไปบริจาคให้กับมูลนิธิ/โครงการสาธารณะ/สถาบันการแพทย์ต่างๆ หรือคูปองร้านอาหารต่าง ๆ เป็นต้น

(4) รอบระยะเวลาการให้บริการและวันครบกำหนดชำระค่าบริการ

- แบบที่1 (ล่วงหน้ารายเดือน) : รอบระยะเวลาการให้บริการเป็นรายเดือน เก็บเงินคราวละ 1 รอบบริการหรือคราวละ 1 เดือน โดยเริ่ม ตั้งแต่วันที่ติดตั้งแล้วเสร็จพร้อมใช้งาน หรือวันที่เริ่มต้นใช้บริการแบบเก็บ

ค่าบริการล่วงหน้ารายเดือน และมีวันครบกำหนดชำระค่าบริการรายเดือนเป็นวันเริ่มต้นของรอบระยะเวลาการใช้บริการรายเดือนทุกเดือน ยกตัวอย่างเช่น หากวันเริ่มต้นใช้บริการคือวันที่ 5 มกราคม 2565 วันสิ้นสุดรอบบริการจะเป็นวันก่อนวันที่ 5 ของเดือนถัดไปตามปฏิทินซึ่งก็คือ วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2565 โดยมีระยะเวลาของ 1 รอบเท่ากับ 1 เดือนตามปฏิทิน โดยไม่ได้มีจำนวนวันตายตัว ขึ้นอยู่กับจำนวนวันใน 1 เดือนปฏิทิน เช่น 28, 29, 30 หรือ 31 วันตามเดือนที่เกี่ยวข้อง และวันเริ่มต้นรอบบริการรอบถัดไปจะเป็นวันที่ 5 ของเดือนถัดไปตามปฏิทินซึ่งก็คือ วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2565 การพิจารณารอบระยะเวลาการใช้บริการในเดือนต่อไปก็เป็นทำนองเดียวกัน

- แบบที่2 (ล่วงหน้า 3/6/12 เดือน) : รอบระยะเวลาการใช้บริการเป็นรายเดือนเหมือนในแบบที่ 1 แต่เก็บเงินค่าบริการรวมหลายรอบบริการ เป็นคราวละ 3 เดือนหรือ 6 เดือนหรือ 12 เดือน ตามที่ผู้ใช้บริการเลือก โดยเริ่ม ตั้งแต่วันที่ติดตั้งแล้วเสร็จพร้อมใช้งาน หรือวันที่เริ่มต้นใช้บริการแบบเก็บค่าบริการล่วงหน้า 3/6/12 เดือน และมีวันครบกำหนดชำระค่าบริการเป็นวันเริ่มต้นของรอบระยะเวลาการใช้บริการรายเดือนในเดือนแรกของรอบ 3 หรือ 6 หรือ 12 เดือนดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น กรณีที่ลูกค้าเลือกชำระค่าบริการล่วงหน้า 3 เดือน หากวันเริ่มต้นใช้บริการคือ วันที่ 5 มกราคม 2565 วันสิ้นสุดรอบบริการรายเดือนจะเป็นวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2565 วันสิ้นสุดรอบบริการของเดือนที่ 2 และ 3 จะเป็นวันที่ 4 มีนาคม และ 4 เมษายน 2565 ตามลำดับ ดังนั้นรอบระยะเวลาการใช้บริการล่วงหน้าจะเป็น 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2565 ไปจนถึงวันที่ 4 เมษายน 2565 ลูกค้ามีกำหนดชำระค่าบริการในวันแรกของระยะเวลา 3 เดือนนี้ คือในวันที่ 5 มกราคม 2565 และการชำระครั้งต่อไปจะมีกำหนดในวันที่ 5 เมษายน 2565 หากยังชำระค่าบริการล่วงหน้าแบบ 3 เดือนต่อไป ในรอบ 3 เดือนต่อไปก็จะ เป็นทำนองเดียวกัน โดยวิธีการพิจารณารอบระยะเวลาการใช้บริการ ก็เป็นไปในทำนองเดียวกันกับกรณีของแบบที่1 ดังอธิบายไว้ข้างต้น
- การชำระค่าบริการในเดือนแรก มีเงื่อนไขและระยะเวลาของวันครบกำหนดชำระค่าบริการ คือ ถ้าเป็นการสมัครบริการใหม่ ทั้งแบบที่1 และ แบบที่2 เมื่อผู้สมัครใช้บริการแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการแล้ว จะต้องชำระค่าบริการรายเดือนของเดือนแรกในกรณีแบบที่1 หรือค่าบริการงวดแรกตามจำนวนเดือนที่เลือกชำระค่าบริการล่วงหน้าไว้ในกรณีแบบที่2 โดยต้องชำระค่าบริการดังกล่าวก่อน บริษัทจึงจะทำการติดตั้งบริการให้ เพื่อเป็นการยืนยันความต้องการในการใช้บริการที่ชัดเจน และเพื่อความสะดวกในการชำระค่าบริการเดือนแรกหรืองวดแรก เนื่องจากการเก็บค่าบริการล่วงหน้าเดือนแรกหรืองวดแรกนั้นไม่สามารถออกใบแจ้งหนี้ได้ทันที แต่ถ้าเป็นการเปลี่ยนแปลงจากการใช้บริการอยู่แต่เดิม มาเป็นแบบใช้บริการล่วงหน้าแบบที่ 1 หรือ แบบที่ 2 ให้ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงบริการ

ดังกล่าวพร้อมทั้งชำระค่าบริการเดือนแรกหรืองวดแรก (จำนวน 3 หรือ 6 หรือ 12 เดือนแล้วแต่กรณี) ในคราวเดียวกัน

- บริษัทจะนำส่งใบแจ้งรายการการใช้บริการโทรคมนาคม ให้ผู้ใช้บริการล่วงหน้าก่อนครบกำหนดชำระ ไม่น้อยกว่า 15 วัน ยกเว้นการชำระค่าบริการเดือนแรกหรืองวดแรกที่ไม่สามารถออกใบแจ้งหนี้ได้ทัน ดังกล่าวแล้วข้างต้น

(5) รายละเอียดทางเลือกในการชำระค่าบริการล่วงหน้าและภายหลังจากวันสิ้นสุดรอบการใช้บริการ โดยมีปริมาณ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการในลักษณะเดียวกัน พร้อมทั้งระบุช่องทางการเสนอขาย

- การให้บริการแบบเก็บค่าบริการล่วงหน้า ตามที่บริษัทได้นำเสนอมานี้ เป็นบริการที่เป็นทางเลือกตาม ความสมัครใจสำหรับผู้ใช้บริการ ไม่ได้มีการบังคับแต่อย่างใด ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการแบบ ชำระค่าบริการล่วงหน้า หรือชำระค่าบริการภายหลังก็ได้ โดยการชำระค่าบริการทั้งสองแบบดังกล่าว จะมีอัตราค่าบริการรายเดือนตามอัตราปกติที่เท่ากัน สำหรับการให้บริการที่มีปริมาณ คุณภาพและ มาตรฐานการให้บริการในลักษณะเดียวกัน จะแตกต่างกันเพียงการได้รับสิทธิประโยชน์ตามข้อ (3) สำหรับบริการแบบที่เก็บค่าบริการล่วงหน้าดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น ยกตัวอย่างเช่น หากผู้ใช้บริการ ประสงค์ที่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตประจำที่ที่มีความเร็ว 1 Gbps ซึ่งเป็นแพ็คเกจหลักของบริษัทใน ปัจจุบัน จะมีค่าบริการรายเดือนปกติ 590 บาท ทั้งแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า หรือภายหลัง การใช้งาน อินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้เหมือนกัน ไม่มีความแตกต่างกัน บริษัทมีการจัดให้มีช่องทางการ เสนอการขายสำหรับบริการทั้งสองแบบที่หลากหลาย ได้แก่ ศูนย์บริการ (shop) ของบริษัท เว็บไซต์ ระบบ Online ต่างๆ เป็นต้น ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าบริการทั้งสองแบบ สามารถที่จะได้รับบริการจาก ศูนย์บริการลูกค้า หรือเจ้าหน้าที่บริการของบริษัทได้อย่างเท่าเทียมกัน
- ในการเลือกใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า หรือชำระค่าบริการภายหลังนั้น ผู้ใช้บริการสามารถ เลือกการชำระค่าบริการเป็นแบบชำระล่วงหน้าได้ในแบบที่ 1 (ล่วงหน้ารายเดือน) และแบบที่ 2 (ล่วงหน้า 3/ 6/ 12 เดือน) ส่วนการเลือกใช้บริการแบบชำระค่าบริการภายหลังนั้น สามารถชำระค่าบริการ ภายหลังเป็นรายเดือน (รายหนึ่งเดือน)

(6) เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ

- ผู้ใช้บริการของบริษัทไม่ว่าจะใช้บริการแบบชำระค่าบริการภายหลัง หรือชำระค่าบริการล่วงหน้า(ทั้ง แบบที่ 1 และแบบที่ 2) หากประสงค์จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ บริษัทยินดีดำเนินการ เปลี่ยนแปลงให้ตามความต้องการ โดยสามารถเข้ามาติดต่อเพื่อดำเนินการดังกล่าวได้ที่ศูนย์บริการ 3BB ทั่วประเทศ บริษัทกำหนดช่องทางการติดต่อเพื่อขอเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการ ผ่านศูนย์บริการ 3BB ของบริษัทเพียงช่องทางเดียว เนื่องจากจะต้องมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเฉพาะทางใน

การรับเรื่องดังกล่าว ทำการตรวจสอบข้อมูลและแจ้งรายละเอียดต่างๆให้กับผู้ให้บริการ เพื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้องเรียบร้อย ในระยะต่อไปบริษัทจะพิจารณาปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้สามารถดำเนินการผ่าน Mobile Application ได้ด้วย

- กรณีเปลี่ยนแปลงจากการชำระล่วงหน้าแบบที่1 (ล่วงหน้า 1 เดือน) เป็นการชำระภายหลัง บริษัทจะดำเนินการให้ในรอบการชำระค่าบริการรอบถัดไป
- กรณีเปลี่ยนแปลงจากการชำระค่าบริการล่วงหน้าแบบที่2 (ล่วงหน้า 3/6/12 เดือน) เป็นการชำระภายหลัง เมื่อยังไม่สิ้นสุดรอบระยะเวลา 3 หรือ 6 หรือ 12 เดือน บริษัทจะทำการปรับปรุงยอดเงินหรือคืนเงินให้ โดยหักตามส่วนที่ผู้ให้บริการได้ใช้บริการไปแล้ว โดยผู้ให้บริการต้องคืนส่วนลดเงินสดที่ได้รับ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด
- นอกจากนี้ บริษัทจะมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระค่าบริการให้ผู้ให้บริการทราบ ผ่านช่องทาง Mobile Application เพิ่มเติมด้วย

(7) รายละเอียดการดำเนินการกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใดนอกเหนือจากค่าบริการ (ถ้ามี)

ในกรณีที่บริษัทจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นใด ที่นอกเหนือจากค่าบริการ บริษัทจะแจ้งวัตถุประสงค์ให้ผู้ให้บริการทราบ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการ ในบางกรณีบริษัทจะมีการเรียกเก็บค่าติดตั้ง และค่าแรกเข้าในการใช้บริการ ซึ่งบริษัทได้ระบุถึงค่าใช้จ่ายทั้งสองรายการดังกล่าวไว้ในแบบสัญญาการใช้บริการของบริษัท ที่ได้ นำส่ง กสทช. ไปก่อนหน้านี้ และบริษัทได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ในแบบสัญญาซึ่งมีค่าใช้จ่ายดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้บริษัทจะได้ระบุรายละเอียดดังกล่าวไว้ในสัญญาที่เกี่ยวข้องที่มีกับผู้ให้บริการด้วย

การเก็บค่าบริการตามที่เสนอนี้ บริษัทไม่ได้เรียกเก็บเงินประกัน หรือเงินอื่นที่มีลักษณะเช่นเดียวกับเงินประกัน เพื่อใช้บริการโทรคมนาคม

(8) รายละเอียดการดำเนินการเมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการหรือเงินค่าบริการล่วงหน้าจากผู้ให้บริการชำระไว้

เมื่อสัญญาเลิกกัน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีเงินค้างชำระแก่ผู้ให้บริการหรือเงินค่าบริการล่วงหน้าจากผู้ให้บริการชำระไว้ ผู้ให้บริการต้องคืนเงินนั้นให้แก่ผู้ให้บริการ โดยการคืนเงินดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับประกาศว่าด้วยมาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม

ทั้งนี้ ในการคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าจากผู้ให้บริการชำระไว้ ให้คำนวณคืนตามสัดส่วนระยะเวลาคงเหลือทั้งหมดที่ผู้ให้บริการยังไม่ได้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเมื่อคืนเงินค่าบริการล่วงหน้าจากผู้ให้บริการชำระไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และผู้ให้บริการจะต้องคืนในส่วนของสิทธิประโยชน์ หรือส่วนลดที่ได้รับ

จากผู้ให้บริการเนื่องจากยกเลิกบริการก่อนครบสัญญาตามที่ได้ตกลงกัน เว้นแต่การยกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการไม่ต้องคืนสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการได้ด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
2. ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
3. ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
4. ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์อันพึงได้รับของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในกรณีที่ผู้ให้บริการเลิกให้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาตามจำนวนเงินค่าบริการที่ชำระไว้แล้ว บริษัทจะคืน เงินค่าบริการที่ชำระไว้ตามสัดส่วนจำนวนวันที่เหลืออยู่ ภายในระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันสิ้นสุดสัญญากรณีที่บริษัทไม่สามารถคืนเงินค้างชำระให้แก่ผู้ให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด บริษัทจะชำระค่าเสียหายในอัตราเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทคิดจากผู้ใช้บริการกรณีผู้ให้บริการผิดนัดไม่ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่บริษัท แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้บริการที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างอื่น ซึ่งบริษัทตระหนักถึงแนวปฏิบัติเพื่อเป็นการกระทำที่ไม่ได้เอาเปรียบผู้บริการ

ในกรณีที่บริษัทมีความประสงค์จะพัก หรือหยุด หรือเลิกการให้บริการ บริษัทจะแจ้งให้ กสทช. ทราบล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการพักหรือหยุดการให้บริการโทรคมนาคม และประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ก่อนการพัก หรือหยุด หรือเลิกให้บริการ และจะชี้แจงเหตุผลและนำเสนอหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ กสทช. เพื่อประกอบการพิจารณา และในกรณีที่มีเงินค้างชำระกับผู้บริการ บริษัทจะคืนให้แก่ผู้บริการตามวิธีการในหลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำที่ ที่กำหนดไว้เกี่ยวข้องกับการเลิกสัญญาและการคืนเงินค้างชำระแก่ผู้บริการ

ในการแจ้งยกเลิกบริการ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อบริษัทได้ที่ศูนย์บริการของบริษัททุกสาขาทั่วประเทศไทย โดยสามารถแจ้งเป็นหนังสือได้ที่ศูนย์บริการของบริษัท ล่วงหน้าก่อนการยกเลิกบริการ 5 วันทำการ

- (9) แนวทางการดำเนินการกรณีที่มีปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าระหว่างผู้บริการและผู้ให้บริการ

เมื่อผู้ใช้บริการประสบปัญหาการใช้บริการ สามารถร้องเรียนมาที่บริษัทผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้ ศูนย์บริการของบริษัท (Shop) หรือ ศูนย์ call center หมายเลข1530 หรือ หมายเลข 02-100-1100 หรือ อีเมล contact@3bb.co.th หรือ เว็บไซต์ www.3bb.co.th หรือ 3BB Mobile Application บริษัทจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้บริษัทไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว บริษัทจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุกสิบวัน นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนไปยังสำนักงาน กสทช. ได้โดยในกรณีดังกล่าว เมื่อบริษัทได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากสำนักงาน กสทช. แล้วจะดำเนินการแก้ไขปัญหา ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงาน กสทช. ภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง เพื่อให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ ในกรณีมีเหตุสุดวิสัยหรือมีเหตุจำเป็นอื่นอันทำให้บริษัทไม่อาจชี้แจงข้อเท็จจริงหรือแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด บริษัทอาจขอขยายระยะเวลาการชี้แจงหรือแสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงาน กสทช. ออกไปไม่เกินเจ็ดวัน

- (10) แนวทางในการดำเนินการเพื่อเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าดังกล่าวเป็นการทั่วไป และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบ

เมื่อ กสทช. ได้ให้ความเห็นชอบการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าของบริษัทแล้ว บริษัทจะเผยแพร่หลักเกณฑ์และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการล่วงหน้าดังกล่าวเป็นการทั่วไปผ่านเว็บไซต์ของบริษัท และจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกรายทราบผ่านช่องทางที่ใช้ติดต่อผู้ใช้บริการตามปกติ ได้แก่ ทางอีเมล หรือ SMS หรือ Mobile Application เป็นต้น ก่อนการให้บริการอย่างน้อย 30 วัน โดยจะปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ กสทช.