เวอร์ชัน: 1.1 | วันที่ออก: 7 ตุลาคม 2569 (2026) | วันที่มีผลบังคับ: 7 ตุลาคม 2569 (2026)

ข้อบังคับการดำเนินงาน

Glow เป็นแอปพลิเคชันเทคโนโลยีที่ทำหน้าที่หลักสามประการ ได้แก่ การเชื่อมต่อ (CONNECT) ลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการ การแสดงผล (DISPLAY) ข้อมูลและเนื้อหาโฆษณาที่ช่างผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำ และการสนับสนุน (SUPPORT) การดำเนินงานของแพลตฟอร์ม ช่างผู้ให้บริการเป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงและอย่างเป็นอิสระ ประเภทบริการในปัจจุบันอาจรวมถึง นวด ทำเล็บ แว็กซ์ สครับผิว ทำความสะอาดหู ฟิตเนส บริการเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง บริการทำความสะอาดบ้าน และบริการช่วยเหลือด้านการเดินทาง ทั้งนี้ Glow อาจเพิ่มประเภทบริการได้เมื่อมีการประกาศอย่างถูกต้องและเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

I. หลักการทั่วไป

แอป Glow ได้รับการพัฒนา ดำเนินการ และบริหารจัดการโดย บริษัท โกลว์ บุ๊คกิ้ง เทคโนโลยี จำกัด (Glow Booking Technology Co., Ltd.) เลขทะเบียนนิติบุคคล 0105569159648 ("บริษัท" หรือ "Glow") ในฐานะแพลตฟอร์มเทคโนโลยีอิสระที่ให้บริการตลาดประเทศไทย

ช่างผู้ให้บริการบนแอป Glow คือบุคคลอิสระที่ลงทะเบียนบัญชีเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง ช่างผู้ให้บริการมิใช่ลูกจ้าง ตัวแทน ผู้แทน ผู้รับมอบอำนาจ หรือบุคลากรของ Glow ช่างผู้ให้บริการมีอิสระในการตัดสินใจว่าจะรับหรือปฏิเสธการจองแต่ละรายการ จัดการงานของตนเอง และรับผิดชอบต่อบริการที่ตนเป็นผู้ให้

ลูกค้า ("Customer") คือบุคคลหรือองค์กรที่ประสงค์จะค้นหา จอง หรือใช้บริการที่ช่างผู้ให้บริการเป็นผู้ให้โดยตรงผ่านเครื่องมือที่แพลตฟอร์ม Glow จัดให้

ผู้ประกอบการ องค์กร และบุคคลที่ทำธุรกรรมผ่านแอป Glow มีอิสระในการตกลงเงื่อนไขการทำธุรกรรม ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายที่ใช้บังคับและไม่กระทบสิทธิและประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของทุกฝ่าย ข้อมูลที่ผู้ประกอบการ องค์กร หรือบุคคลใดให้ในฐานะผู้ใช้แอป Glow ต้องถูกต้อง ครบถ้วน เป็นความจริง และไม่ทำให้เข้าใจผิด

บริการที่เสนอหรือจัดให้มีการจองผ่านแอป Glow ต้องเป็นไปตามกฎหมายไทยที่ใช้บังคับ และต้องไม่รวมบริการที่กฎหมายห้ามหรือโฆษณาโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

ธุรกรรมผ่านแอป Glow ต้องดำเนินการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิและประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของลูกค้าและผู้ใช้อื่น

ข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ใช้ร่วมกับกฎหมายและกฎระเบียบที่ใช้บังคับในประเทศไทย ผู้ใช้แต่ละรายมีหน้าที่ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามหน้าที่ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของตน และตกลงปฏิบัติตามข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้เมื่อใช้แอป Glow

II. ข้อกำหนดทั่วไป

ชื่อทางการค้าอิเล็กทรอนิกส์ / ชื่อแพลตฟอร์ม: Glow

แอป Glow ได้รับการพัฒนาและดำเนินการโดย บริษัท โกลว์ บุ๊คกิ้ง เทคโนโลยี จำกัด เลขทะเบียนนิติบุคคล 0105569159648 (ในข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้เรียกว่า "Glow")

คำจำกัดความทั่วไป:

- "ข้อมูลข้อความ" (Message Data) หมายถึง ประวัติการสนทนาและการโต้ตอบที่เกิดจากหรือเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการผ่านช่องทางข้อความของแพลตฟอร์ม Glow หรือช่องทางอย่างเป็นทางการที่เชื่อมต่อกับ Glow รวมถึงเนื้อหาข้อความ ไฟล์แนบ เวลาส่ง/รับ/อ่าน รหัสการสนทนา รหัสบัญชี สถานะการประมวลผล บันทึกระบบ เนื้อหาที่ถูกทำเครื่องหมาย ผลการตรวจสอบโดยระบบหรือ AI และบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน
- "การตรวจสอบเนื้อหาด้วย AI" (AI Content Review) หมายถึง ระบบ แบบจำลอง ตัวกรอง หรือเครื่องมือแบบอัตโนมัติหรือกึ่งอัตโนมัติที่ Glow ใช้ตรวจสอบเนื้อหาได้ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อระบุความเสี่ยงและสนับสนุนทีมปฏิบัติการ การตรวจสอบโดย AI ไม่ทดแทนการตรวจสอบโดยมนุษย์ที่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อสิทธิหรือประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ใช้ เว้นแต่มาตรการทางเทคนิคชั่วคราวที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลเพื่อป้องกันความเสี่ยงเร่งด่วน
- "ความยินยอมที่ชอบด้วยกฎหมาย" (Valid Consent) หมายถึง ความยินยอมในกรณีที่ความยินยอมเป็นฐานทางกฎหมายที่ใช้บังคับ ซึ่งแสดงโดยการกระทำยืนยันอย่างชัดแจ้งของผู้ใช้ ช่างผู้ให้บริการ หรือลูกค้า

เช่น ช่องทำเครื่องหมายแยกต่างหาก ป๊อปอัป OTP การยืนยันภายในแอป หรือกลไกอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ตรวจสอบย้อนกลับได้และบันทึกเวลา เวอร์ชันเอกสาร เนื้อหา และขอบเขตของความยินยอม

- "ผู้ให้บริการ AI / ผู้ประมวลผลช่วง" (AI Service Provider / Subprocessor) หมายถึง องค์กร บุคคล หรือผู้ให้บริการที่ Glow ว่าจ้างเพื่อให้บริการด้านเทคนิค โฮสติ้ง AI ระบบอัตโนมัติ หรือการสนับสนุนการดำเนินงาน และประมวลผลข้อมูลตามคำสั่งของ Glow ภายใต้ข้อกำหนดด้านการรักษาความลับ การประมวลผลข้อมูล และการคุ้มครองข้อมูลที่เหมาะสม

- "ช่างผู้ให้บริการ" หมายถึง บุคคลอิสระที่ลงทะเบียนบัญชีบนแพลตฟอร์ม Glow เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง ช่างผู้ให้บริการมิใช่ลูกจ้าง ตัวแทน ผู้แทน ผู้รับมอบอำนาจ หรือบุคลากรของ Glow มีอิสระในการรับหรือปฏิเสธการจองแต่ละรายการ และรับผิดชอบต่อบริการที่ตนให้

- "ลูกค้า" หมายถึง บุคคล ผู้ประกอบการ หรือองค์กรที่ประสงค์จะค้นหา จอง หรือใช้บริการที่แสดงบน Glow

- "ผู้ใช้" (User) หมายรวมถึงช่างผู้ให้บริการและลูกค้า

ผู้ใช้ที่เข้าร่วมทำธุรกรรมผ่าน Glow อาจเป็นผู้ประกอบการ องค์กร หรือบุคคลที่ประสงค์จะใช้บริการที่มีให้ผ่าน Glow ผู้ใช้ต้องให้ข้อมูลลงทะเบียนบัญชีที่จำเป็นและดำเนินกระบวนการตรวจสอบหรือการยอมรับของแพลตฟอร์มที่ใช้บังคับให้เสร็จสิ้นก่อนใช้ฟังก์ชันที่เกี่ยวข้องของ Glow

เมื่อสมัครเป็นผู้ใช้ Glow ผู้ใช้เข้าใจว่า:

- ผู้ใช้อาจสร้างบัญชีส่วนบุคคลเพื่อใช้แพลตฟอร์ม

- ผู้ใช้อาจจองบริการตามราคา เงื่อนไข และข้อกำหนดที่เปิดเผยผ่าน Glow

ข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบไทยที่ใช้บังคับ ผู้ใช้ยังคงมีหน้าที่ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามหน้าที่ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของตน และตกลงปฏิบัติตามข้อบังคับฉบับนี้

- "ยอดคงเหลือโฆษณา" (Advertising Balance) หมายถึง จำนวนเงินที่ช่างผู้ให้บริการชำระล่วงหน้าให้ Glow เพื่อใช้บริการของแพลตฟอร์มตามตารางค่าธรรมเนียมที่ใช้บังคับ โดยทั่วไปยอดคงเหลือโฆษณาไม่สามารถขอคืนได้เมื่อช่างผู้ให้บริการยุติข้อตกลงที่เกี่ยวข้องหรือเลิกใช้แพลตฟอร์ม เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องคืนเงิน หรือจำเป็นต้องปรับยอดเนื่องจากการเติมเงินผิดพลาด การเติมเงินซ้ำ หรือข้อผิดพลาดของระบบตามตารางค่าธรรมเนียม ยอดคงเหลือโฆษณามิใช่กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือบัญชีชำระเงิน ไม่

สามารถใช้รับเงินค่าบริการของลูกค้า โอนเงินให้บุคคลภายนอก สะสมดอกเบี้ย โอนสิทธิ ถอน หรือเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ เงินค่าบริการของลูกค้าถูกแยกออกจากยอดคงเหลือโฆษณาโดยสิ้นเชิง

III. กระบวนการทำธุรกรรม

1. กระบวนการจองบริการ (สำหรับลูกค้า):

ก. กระบวนการจองบริการ

ขั้นตอนที่ 1: ลูกค้าดาวน์โหลด ติดตั้ง ลงทะเบียน หรือเข้าสู่ระบบแอป Glow ตามคำแนะนำที่แสดงในแอป

ขั้นตอนที่ 2: ลูกค้าอ่านและยืนยันข้อกำหนดการให้บริการ ข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้ นโยบายความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อตกลงรักษาความลับและการกำกับดูแลข้อมูลบนแพลตฟอร์ม กรอบข้อความ ณ จุดใช้งาน และเอกสารอื่นของ Glow ที่ประกาศใช้อย่างถูกต้อง ก่อนใช้ช่องทางข้อความส่วนตัวเป็นครั้งแรก ลูกค้าต้องลงนามหรือยืนยันข้อตกลงรักษาความลับและการกำกับดูแลข้อมูลบนแพลตฟอร์มผ่านกลไกอิเล็กทรอนิกส์หรือกลไกอื่นที่ใช้ได้ ระบบจะแสดงป๊อปอัปหรือแบนเนอร์อธิบายว่าข้อมูลข้อความอาจถูกเก็บรวบรวม จัดเก็บ เข้าถึง อ่านหรือตรวจสอบ ตรวจสอบโดยเครื่องมือที่ใช้ AI และลบตามนโยบายที่ใช้บังคับ

ขั้นตอนที่ 3: หลังจากเข้าสู่ระบบสำเร็จ ลูกค้าเลือกประเภทบริการ พื้นที่บริการ เวลาที่ต้องการ สถานที่ให้บริการ และช่างผู้ให้บริการที่เหมาะสมจากข้อมูลที่แสดงในแอป Glow

ขั้นตอนที่ 4: ก่อนยืนยันการจอง ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลบริการ โปรไฟล์ช่างผู้ให้บริการ ราคาค่าบริการ เงื่อนไขที่ใช้บังคับ ข้อกำหนดการยกเลิกและคืนเงิน และคำเตือนด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 5: ลูกค้ากรอกหรือยืนยันที่อยู่ เวลา หมายเหตุที่จำเป็น และวิธีการชำระเงินที่ Glow รองรับในขณะนั้น

ขั้นตอนที่ 6: เมื่อลูกค้าส่งคำขอจอง ระบบจะส่งคำขอให้ช่างผู้ให้บริการ ช่างผู้ให้บริการต้องรับหรือปฏิเสธการจองภายในเวลาที่ Glow กำหนด หากไม่ตอบภายในเวลาดังกล่าว คำขออาจถูกยกเลิกหรือดำเนินการตามกลไกการปฏิบัติงานของ Glow ที่ใช้อยู่ในขณะนั้น

ขั้นตอนที่ 7: หลังยืนยันการจอง ลูกค้าและช่างผู้ให้บริการอาจแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลเพื่อยืนยันเวลา สถานที่ ขอบเขตบริการ และหมายเหตุที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางข้อความภายในแอป Glow

อย่างเป็นทางการ ผู้ใช้ต้องไม่ใช้ช่องทางข้อความเพื่อชักชวนให้ทำธุรกรรมนอกแพลตฟอร์ม แลกเปลี่ยนเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย แบ่งปันข้อมูลอ่อนไหวเกินความจำเป็น หรือสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว ความมั่นคงปลอดภัย หรือผู้บริโภค

ขั้นตอนที่ 8: ช่างผู้ให้บริการให้บริการตามข้อมูลที่เผยแพร่และที่ลูกค้ายืนยัน รวมถึงเวลา สถานที่ ขอบเขต และเงื่อนไขที่ตกลงกัน

ขั้นตอนที่ 9: เมื่อบริการเสร็จสิ้น ลูกค้าอาจยืนยันการเสร็จสิ้น ให้คะแนนบริการ แสดงความคิดเห็น หรือยื่นข้อร้องเรียนผ่านแอป Glow หรือช่องทางสนับสนุนอย่างเป็นทางการของ Glow

ขั้นตอนที่ 10: Glow บันทึกสถานะการจองและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเฉพาะเท่าที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของแพลตฟอร์ม คำนวณค่าธรรมเนียมโฆษณา จัดการข้อร้องเรียน ป้องกันการฉ้อโกง และรักษาความปลอดภัยของแพลตฟอร์ม Glow ไม่รับหรือถือเงินค่าบริการของลูกค้า

2. กระบวนการสำหรับช่างผู้ให้บริการ:

ขั้นตอนที่ 1: บุคคลที่ประสงค์จะให้บริการโดยตรงผ่านแอป Glow เข้าสู่ระบบและเลือกลงทะเบียนเป็นช่างผู้ให้บริการ หรือเลือกตัวเลือกอื่นที่มีความหมายเทียบเท่าซึ่ง Glow แสดงในขณะนั้น

ขั้นตอนที่ 2: ก่อนส่งใบสมัคร ผู้สมัครอ่านและยืนยันข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้ ข้อกำหนดการให้บริการ นโยบายความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อตกลงรักษาความลับและการกำกับดูแลข้อมูลบนแพลตฟอร์ม กฎการใช้ข้อความ และเอกสารอื่นที่ Glow ประกาศใช้อย่างถูกต้อง ช่างผู้ให้บริการต้องลงนามหรือยืนยันข้อตกลงรักษาความลับและการกำกับดูแลข้อมูลบนแพลตฟอร์มก่อนเปิดใช้งานบัญชีอย่างสมบูรณ์ หรือก่อนใช้ช่องทางข้อความหรือเข้าถึงข้อมูลข้อความเป็นครั้งแรก แล้วแต่ว่าเหตุการณ์ใดเกิดก่อน

ขั้นตอนที่ 3: ผู้สมัครยืนยันว่าลงทะเบียนในฐานะบุคคลของตนเองและจะเป็นผู้ให้บริการด้วยตนเอง บัญชีช่างผู้ให้บริการห้ามโอน ให้ยืม หรือให้บุคคลอื่นใช้เพื่อให้บริการแทนเจ้าของบัญชี

ขั้นตอนที่ 4: ผู้สมัครให้ข้อมูลพื้นฐานและหลักฐานการตรวจสอบ ซึ่งอาจรวมถึง ชื่อเต็ม ปีหรือวันเดือนปีเกิด เพศ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ภาพถ่ายเพื่อระบุตัวบุคคล ประสบการณ์ ประเภทบริการที่ประสงค์จะให้

เอกสารประจำตัวที่ออกโดยหน่วยงานรัฐ ข้อมูลทางภาษี รายละเอียดบัญชีรับชำระหรือบัญชีสำหรับการรับเงิน และใบอนุญาต การจดทะเบียน ใบรับรอง หรือคุณวุฒิวิชาชีพใดที่กฎหมายไทยกำหนดสำหรับบริการนั้น

ขั้นตอนที่ 5: Glow รับ ตรวจสอบ และยืนยันใบสมัคร และอาจขอข้อมูลเพิ่มเติม การปรับปรุงข้อมูล หรือคำชี้แจง Glow อาจอนุมัติ ปฏิเสธ พักการพิจารณาชั่วคราว หรือกำหนดให้ยืนยันข้อมูลใหม่ หากข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ใช้ไม่ได้ ทำให้เข้าใจผิด หรือมีความเสี่ยงที่สมเหตุสมผล ทั้งนี้อยู่ภายใต้กฎหมายที่ใช้บังคับ

ขั้นตอนที่ 6: เมื่อได้รับอนุมัติ ช่างผู้ให้บริการอาจเผยแพร่ข้อมูลบริการ ราคา รูปภาพ เวลาว่าง พื้นที่ให้บริการ เงื่อนไขการใช้ และคำอธิบายอื่นตามมาตรฐานการแสดงผลของ Glow ช่างผู้ให้บริการต้องทำให้ข้อมูลทั้งหมดถูกต้อง ครบถ้วน เป็นความจริง ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ทำให้เข้าใจผิด และไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลภายนอก

ขั้นตอนที่ 7: เมื่อได้รับคำขอจอง ช่างผู้ให้บริการตรวจสอบรายละเอียด เวลา สถานที่ และขอบเขตบริการ แล้วรับหรือปฏิเสธภายในเวลาที่ Glow กำหนด หากยกเลิกการจอง ช่างผู้ให้บริการต้องระบุเหตุผลและให้ข้อมูลสนับสนุนตามสมควรเมื่อ Glow ร้องขอ

ขั้นตอนที่ 8: ช่างผู้ให้บริการต้องสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางที่ Glow อนุญาตเท่านั้น โดยเฉพาะช่องทางข้อความภายในแอปอย่างเป็นทางการเมื่อมีการใช้ฟังก์ชันดังกล่าว ช่างผู้ให้บริการต้องไม่ชักชวนลูกค้าไปทำธุรกรรมนอกแพลตฟอร์ม ให้ข้อมูลติดต่อเพื่อหลีกเลี่ยงค่าธรรมเนียม ส่งเนื้อหาผิดกฎหมายหรือน่ารังเกียจ คุกคามลูกค้า หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเกินความจำเป็น

ขั้นตอนที่ 9: ช่างผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยตนเองและต้องตรงกับโปรไฟล์และข้อมูลระบุตัวตนที่ได้รับอนุมัติ บริการต้องให้ตามเวลาและสถานที่ที่ตกลง และอยู่ภายในขอบเขตและข้อผูกพันที่ประกาศหรือยืนยัน หากบุคคลที่มาถึงเพื่อให้บริการไม่ตรงกับโปรไฟล์ที่ได้รับอนุมัติหรือไม่ได้รับการตรวจสอบที่เหมาะสม ลูกค้าอาจปฏิเสธบริการและรายงานต่อ Glow

ขั้นตอนที่ 10: หลังเสร็จสิ้นบริการ ช่างผู้ให้บริการต้องให้ความร่วมมือในการยืนยันสถานะการจอง และตรวจสอบค่าธรรมเนียมโฆษณา ใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จ ความคิดเห็นของลูกค้า คำขอคืนเงิน ข้อร้องเรียน หรือข้อพิพาทตามข้อบังคับฉบับนี้และตารางค่าธรรมเนียมที่ใช้บังคับ

ขั้นตอนที่ 11: ช่างผู้ให้บริการต้องปรับปรุงข้อมูลโปรไฟล์ ใบอนุญาตหรือใบรับรอง ข้อมูลบริการ ราคา รายละเอียดการรับชำระ และข้อมูลติดต่อให้เป็นปัจจุบัน Glow อาจตรวจสอบเป็นระยะหรือตามเหตุการณ์ ขอให้อัปเดตข้อมูล ระงับการแสดงผล จำกัดฟังก์ชันบัญชี หรือยุติการเข้าถึงเมื่อมีการยืนยันการฝ่าฝืนหรือความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้ภายใต้กฎหมายและขั้นตอนตามข้อบังคับฉบับนี้

3. กระบวนการสำหรับผู้ดูแลระบบ

ขั้นตอนที่ 1: ผู้ดูแลระบบเข้าสู่ระบบบริหารด้วยบัญชีที่ Glow อนุญาต และต้องใช้บัญชีเพื่อวัตถุประสงค์ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น ห้ามแบ่งปันข้อมูลประจำตัว รหัสผ่าน OTP หรือสิทธิการเข้าถึงกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต

ขั้นตอนที่ 2: ผู้ดูแลระบบรับเอกสารลงทะเบียนจากลูกค้า ช่างผู้ให้บริการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบความครบถ้วน ความใช้ได้ และความถูกต้องของข้อมูลระบุตัวตน ข้อมูลบริการ ใบอนุญาตหรือใบรับรอง และเอกสารประกอบ

ขั้นตอนที่ 3: ผู้ดูแลระบบอาจอนุมัติ ปฏิเสธ ขอเอกสารเพิ่มเติม หรือพักใบสมัครตามมาตรฐานการดำเนินงานของ Glow การอนุมัติ การปฏิเสธ การขอข้อมูลเพิ่มเติม และการเปลี่ยนสถานะที่สำคัญควรถูกบันทึกในระบบเมื่อทำได้ทางเทคนิค

ขั้นตอนที่ 4: ผู้ดูแลระบบจัดการเนื้อหาที่แสดงในแอป Glow รวมถึงโปรไฟล์ช่างผู้ให้บริการ คำอธิบายบริการ รูปภาพ ราคา พื้นที่ให้บริการ เวลาว่าง เนื้อหาโฆษณา และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้ดูแลระบบอาจขอให้แก้ไข ระงับ ลบ หรือปฏิเสธเนื้อหาที่ฝ่าฝืนข้อบังคับฉบับนี้ สิทธิของบุคคลภายนอก หรือกฎหมาย

ขั้นตอนที่ 5: ผู้ดูแลระบบอาจติดตามสถานะการจอง การรับ การยกเลิก การเสร็จสิ้น เหตุผลการยกเลิก ความคิดเห็นของลูกค้า และบันทึกค่าธรรมเนียมโฆษณาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและการจัดการปัญหา

ขั้นตอนที่ 6: เมื่อมีข้อร้องเรียน ข้อพิพาท คำขอคืนเงิน รายงานการฝ่าฝืน หรือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ผู้ดูแลระบบจะประสานงานกับฝ่ายสนับสนุนลูกค้าและทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบเรื่องภายในสิทธิที่ได้รับ ผู้ดูแลระบบอาจเข้าถึงข้อมูลการจอง ข้อมูลธุรกรรม ข้อมูลข้อความ บันทึกระบบ ผลการตรวจสอบโดยระบบหรือ AI และบันทึกที่เกี่ยวข้องเฉพาะเท่าที่จำเป็นต่อการจัดการเรื่องนั้น

ขั้นตอนที่ 7: ผู้ดูแลระบบอาจจัดการหรือประสานบันทึกเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมโฆษณา ใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จ และการแจ้งที่เกี่ยวข้องตามตารางค่าธรรมเนียม แต่ไม่บริหารหรือควบคุมเงินค่าบริการของลูกค้าโดยตรง

ขั้นตอนที่ 8: เมื่อมีเหตุอันสมควร ผู้ดูแลระบบอาจใช้หรือเสนอใช้มาตรการบริหารแพลตฟอร์ม เช่น การเตือน การจำกัดฟังก์ชัน การนำโปรไฟล์หรือเนื้อหาโฆษณาออกจากการแสดงผลชั่วคราวหรือถาวร การลบเนื้อหา หรือการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจ มาตรการที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อช่างผู้ให้บริการต้องเป็นไปตามหมวด XIII ของข้อบังคับฉบับนี้และหลักกระบวนการที่เป็นธรรมตามกฎหมายที่ใช้บังคับ

ขั้นตอนที่ 9: ผู้ดูแลระบบต้องปฏิบัติตามหลักการรักษาความลับ การลดข้อมูลให้น้อยที่สุด การเข้าถึงเท่าที่จำเป็นตามหน้าที่ การควบคุมสิทธิแบบตามบทบาท และสิทธิขั้นต่ำ ผู้ดูแลระบบห้ามส่งออก คัดลอก ดาวน์โหลด ส่งข้อมูลผ่านบัญชีส่วนตัว อัปโหลดข้อมูลไปยังเครื่องมือ AI ภายนอก หรือใช้ข้อมูลผู้ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Glow และไม่มีฐานทางกฎหมาย

ขั้นตอนที่ 10: สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญเกี่ยวกับขอบเขตการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลข้อความ การตรวจสอบเนื้อหาด้วย AI การแบ่งปันข้อมูล ระยะเวลาเก็บรักษา หรือสิทธิของผู้ใช้ ผู้ดูแลระบบจะประสานให้มีการแจ้ง ณ จุดใช้งานที่เหมาะสม และขอการยืนยันใหม่เมื่อกฎหมายหรือฐานทางกฎหมายที่ใช้บังคับกำหนด

4. นโยบายการยกเลิกบริการและการคืนเงิน

- Glow มิใช่ผู้ให้บริการที่เป็นสาระสำคัญของธุรกรรม การยกเลิก การให้บริการใหม่ หรือการคืนเงินสำหรับบริการดังกล่าวเป็นหน้าที่หลักตามเงื่อนไขที่ช่างผู้ให้บริการเปิดเผย ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับ และสิทธิที่กฎหมายบังคับคุ้มครองแก่ลูกค้า
- Glow กำหนดให้ช่างผู้ให้บริการให้ข้อมูลบริการที่เสนอผ่านแพลตฟอร์มอย่างครบถ้วนและถูกต้อง
- Glow แนะนำให้ผู้ใช้ตรวจสอบข้อมูลบริการและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบก่อนยืนยันการจอง
- Glow จะให้การสนับสนุนอย่างสมเหตุสมผลแก่ผู้ใช้เกี่ยวกับการยกเลิกและคืนเงินภายในขอบเขตหน้าที่ของแพลตฟอร์มและกฎหมายที่ใช้บังคับ

ในการสนับสนุนเรื่องการยกเลิก การคืนเงิน ข้อร้องเรียน หรือข้อพิพาท Glow อาจเข้าถึงบันทึกธุรกรรม บันทึกการจอง ข้อมูลข้อความ บันทึกระบบ ผลการตรวจสอบโดยระบบหรือ AI และพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเฉพาะเท่าที่จำเป็นและชอบด้วยกฎหมายเพื่อยืนยันและจัดการเรื่อง

5. กระบวนการสถานที่ให้บริการ

- ลูกค้าและช่างผู้ให้บริการตกลงเลือกสถานที่ให้บริการร่วมกัน โดยคำนึงถึงลักษณะบริการและกฎหมายที่ใช้บังคับ

6. กระบวนการสนับสนุนข้อร้องเรียนและข้อพิพาท

รายละเอียดกระบวนการสำหรับข้อร้องเรียน การปรับค่าธรรมเนียมโฆษณา การสนับสนุนการคืนเงิน และข้อพิพาทกำหนดไว้ในหมวด XV ของข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้

ข้อร้องเรียนของลูกค้าสามารถส่งได้ที่:

- บริษัท โกลว์ บุ๊คกิ้ง เทคโนโลยี จำกัด - แพลตฟอร์ม Glow (ประเทศไทย)

- เลขทะเบียนนิติบุคคล: 0105569159648

- ที่อยู่: เลขที่ 10/95 อาคารเดอะ เทรนดี้ ชั้น 6 ซอยสุขุมวิท 13 (แสงจันทร์) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

- ฝ่ายสนับสนุนผู้ใช้: support@glowthailand.com

ข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การเตือน และข้อพิพาท:

Glow อาจรับรายงานหรือข้อร้องเรียนเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้:

- บุคคลหรือบัญชีที่ถูกรายงานเป็นผู้ใช้ Glow

- เรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการจอง โปรไฟล์บริการหรือเนื้อหาที่แสดง หรือการกระทำของผู้ใช้นั้นบนแพลตฟอร์ม Glow

- รายงานมีข้อมูล เอกสาร หรือพยานหลักฐานเฉพาะที่เพียงพออย่างสมเหตุสมผลให้ Glow รับและตรวจสอบเรื่องได้ และ

- รายงานเองไม่มีคำขู่ที่ผิดกฎหมาย การกระทำที่เป็นการคุกคาม หรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมายอื่น

การจำกัด การนำโปรไฟล์หรือเนื้อหาออกจากการแสดงผลชั่วคราวหรือถาวร และมาตรการจัดการบัญชี จะพิจารณาตามลักษณะและความร้ายแรงของเรื่องและดำเนินการตามหมวด XIII และกฎหมายที่ใช้บังคับ

Glow เคารพกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บังคับและสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายของลูกค้าและผู้ใช้ ช่างผู้ให้บริการต้องทำให้ข้อมูลโปรไฟล์และข้อมูลบริการที่แสดงถูกต้อง ครบถ้วน เป็นความจริง และมีหลักฐานรองรับ การฉ้อโกง การหลอกลวง หรือข้อมูลที่ทำให้เข้าใจผิดอาจถูกดำเนินการตามข้อบังคับฉบับนี้และกฎหมาย

ช่างผู้ให้บริการและลูกค้าต้องให้ความร่วมมืออย่างสมเหตุสมผลในการแก้ไขเรื่องและให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง Glow จะสนับสนุนกระบวนการโดยเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหรือช่างผู้ให้บริการเฉพาะเท่าที่จำเป็น กฎหมายอนุญาต และสอดคล้องกับนโยบายของ Glow

เมื่อลูกค้าและช่างผู้ให้บริการแก้ไขข้อพิพาทได้แล้ว ควรแจ้งให้ Glow ทราบ หากมีการพิสูจน์อย่างสมเหตุสมผลว่าข้อพิพาทเกิดจากความผิดหรือการฝ่าฝืนของช่างผู้ให้บริการ Glow อาจใช้มาตรการเตือน จำกัดบัญชี นำออกจากการแสดงผล หรือมาตรการอื่นที่ได้สัดส่วนกับการฝ่าฝืน และอาจส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจเมื่อเหมาะสม หน้าที่ของช่างผู้ให้บริการในการชดใช้ให้ลูกค้าจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างคู่กรณี พยานหลักฐาน และกฎหมายที่ใช้บังคับ

หากลูกค้าและช่างผู้ให้บริการไม่สามารถตกลงแก้ไขข้อพิพาทได้ คู่กรณีแต่ละฝ่ายอาจใช้สิทธิหรือวิธีเยียวยาที่มีต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหรือกลไกระงับข้อพิพาทอื่นตามกฎหมาย โดยไม่จำกัดสิทธิผู้บริโภคที่กฎหมายบังคับคุ้มครอง

IV. กระบวนการชำระเงิน

1. การชำระค่าธรรมเนียมโฆษณาระหว่างช่างผู้ให้บริการกับ Glow

ก. การชำระค่าธรรมเนียมโฆษณาระหว่างช่างผู้ให้บริการกับ Glow

ลูกค้าไม่ชำระค่าธรรมเนียมโฆษณาให้ Glow ช่างผู้ให้บริการชำระค่าธรรมเนียมโฆษณาตามตารางค่าธรรมเนียมและนโยบายการเรียกเก็บที่ระบุเวอร์ชันและวันที่มีผลใช้บังคับ

- ค่าธรรมเนียมโฆษณากำหนดตามระดับของช่างผู้ให้บริการและ/หรือมูลค่าการจองตามตารางค่าธรรมเนียมและไม่ใช่ค่านายหน้า ส่วนลด หรือส่วนแบ่งจากเงินค่าบริการของลูกค้า ก่อนช่างผู้ให้บริการรับการจอง

แพลตฟอร์มจะแสดงราคาค่าบริการ ค่าเดินทาง (ถ้ามี) มูลค่าการจอง อัตราค่าธรรมเนียมโฆษณาและจำนวนโดยประมาณที่จะหัก ยอดคงเหลือโฆษณา และจำนวนที่คาดว่าช่างผู้ให้บริการจะได้รับจากลูกค้า

- ช่างผู้ให้บริการเติมเงินล่วงหน้าเข้ายอดคงเหลือโฆษณาผ่านวิธีเติมเงินที่เชื่อมต่อกับระบบ ค่าธรรมเนียมโฆษณาจะถูกหักจากยอดดังกล่าวเมื่อการจองเข้าเงื่อนไขการเรียกเก็บ เงินค่าบริการของลูกค้าไม่ไหลเข้าสู่ยอดคงเหลือโฆษณา

+ ลูกค้าชำระมูลค่าการจองเต็มจำนวนให้ช่างผู้ให้บริการโดยตรง หรือผ่านผู้ให้บริการชำระเงินบุคคลที่สามที่ได้รับอนุญาตภายใต้โครงสร้างที่ชำระเงินค่าบริการโดยตรงแก่ช่างผู้ให้บริการ Glow ไม่รับ ถือ บริหาร แจกจ่าย หรือหักเงินจากการชำระดังกล่าว และไม่ให้บริการรับชำระหรือโอนเงินด้วยตนเอง

+ ค่าธรรมเนียมโฆษณาเป็นหนี้แยกต่างหากที่ช่างผู้ให้บริการมีต่อ Glow และหักเฉพาะจากยอดคงเหลือโฆษณา

ข. การเติมยอดคงเหลือโฆษณา ใบกำกับภาษี/ใบเสร็จ และประวัติการหักยอด

Glow จะออกใบกำกับภาษี ใบเสร็จ หรือเอกสารทางภาษีอื่นสำหรับการเติมเครดิตโฆษณาตามกฎหมายภาษีไทยและข้อกำหนดของกรมสรรพากร รวมถึงระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เมื่อใช้บังคับ การหักค่าธรรมเนียมโฆษณาภายหลังเป็นการบันทึกการใช้บริการแพลตฟอร์มที่ชำระล่วงหน้าและจะจัดทำเอกสารตามกฎภาษีที่เกี่ยวข้อง Glow จะจัดให้มีบันทึกการเติม การหัก และเวอร์ชันตารางค่าธรรมเนียมที่ใช้บังคับตามสมควร

หลักทั่วไปเรื่องไม่คืนเงิน: เมื่อช่างผู้ให้บริการยุติข้อตกลงที่เกี่ยวข้องหรือหยุดใช้แพลตฟอร์มไม่ว่าด้วยเหตุใด ส่วนที่ยังไม่ได้ใช้ของยอดคงเหลือโฆษณาที่เติมด้วยเงินโดยทั่วไปไม่สามารถขอคืน ถอน โอน หรือเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้คืนเงิน ช่างผู้ให้บริการต้องได้รับแจ้งและยืนยันหลักการนี้ก่อนเติมเงิน ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิการแก้ไขการเติมเงินผิดพลาด การเติมซ้ำ หรือข้อผิดพลาดของระบบตามตารางค่าธรรมเนียม หาก Glow ยุติแพลตฟอร์มในวงกว้าง Glow จะประกาศวิธีจัดการยอดคงเหลือโฆษณาที่เหลือให้สอดคล้องกับกฎหมายและเงื่อนไขที่เปิดเผยแก่ช่างผู้ให้บริการ

- Glow เรียกเก็บค่าธรรมเนียมโฆษณาเฉพาะตามตารางค่าธรรมเนียมและนโยบายการเรียกเก็บที่มีผลในขณะนั้น โครงสร้าง อัตรา ฐานการคำนวณ และประวัติการหักจะบริหารโดยตารางค่าธรรมเนียมที่ควบคุมเวอร์ชันและระบุวันที่มีผล

ช่างผู้ให้บริการอาจโต้แย้งค่าธรรมเนียมโฆษณาที่ถูกหักภายในสิบห้า (15) วัน Glow จะตอบภายในเจ็ด (7) วันทำการ และระบุมูลค่าการจอง อัตราค่าธรรมเนียมโฆษณา และเวอร์ชันตารางค่าธรรมเนียมที่ใช้บังคับ การจองที่ยกเลิกก่อนมีการให้บริการไม่เสียค่าธรรมเนียมโฆษณา การจองที่ให้บริการบางส่วนหรือบันทึกสถานะผิดจะปรับให้สะท้อนมูลค่าธุรกรรมจริง การเติมเงินผิดพลาดหรือซ้ำจะดำเนินการตามตารางค่าธรรมเนียมที่ใช้บังคับ

2. การชำระเงินระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการ

ลูกค้าชำระเงินให้ช่างผู้ให้บริการโดยตรง หรือผ่านผู้ให้บริการชำระเงินบุคคลที่สามที่ได้รับอนุญาตซึ่งเชื่อมต่อทางเทคนิคกับแพลตฟอร์มและชำระเงินค่าบริการโดยตรงแก่ช่างผู้ให้บริการ Glow ไม่รับ ถือ บริหาร หรือควบคุมเงินค่าบริการของลูกค้า

V. ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม

เพื่อสนับสนุนให้ธุรกรรมสำเร็จและลดความเสี่ยงที่หลีกเลี่ยงได้ ช่างผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลโปรไฟล์ที่ครบถ้วนและถูกต้อง รวมถึงชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และข้อมูลอื่นที่ Glow จำเป็นต้องใช้โดยสมเหตุสมผลเพื่อการตรวจสอบและดำเนินงานของแพลตฟอร์ม

ผู้ใช้ไม่ควรแบ่งปันข้อมูลรับรองการชำระเงินหรือข้อมูลอ่อนไหวที่ไม่จำเป็นทางอีเมลหรือช่องทางสื่อสารที่ไม่ปลอดภัย ภายในขอบเขตที่กฎหมายอนุญาต Glow ไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นแต่เพียงจากการที่ผู้ใช้เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยไม่ได้รับอนุญาตนอกเหนือการควบคุมของ Glow ผู้ใช้ต้องไม่ใช้โปรแกรม เครื่องมือ หรือวิธีการใดเพื่อแทรกแซงระบบ Glow แก้ไขโครงสร้างข้อมูล รบกวนแพลตฟอร์ม หรือเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การกระทำดังกล่าวอาจถูกดำเนินการตามข้อบังคับฉบับนี้และกฎหมายที่ใช้บังคับ

ข้อมูลธุรกรรมจะได้รับการคุ้มครองตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของ Glow เว้นแต่กฎหมายอนุญาตหรือกำหนดให้เปิดเผย รวมถึงกรณีมีคำขอหรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายของหน่วยงานที่มีอำนาจ

ผู้ใช้ไม่ควรส่งข้อมูลรับรองการชำระเงิน ข้อมูลระบุตัวบุคคล ข้อมูลอ่อนไหว หรือเนื้อหาที่มีความเสี่ยงสูงผ่านช่องทางนอกแพลตฟอร์ม Glow หากการกระทำดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญด้านความเป็นส่วนตัว การฉ้อโกง ข้อพิพาท หรือการตรวจสอบ Glow ไม่สนับสนุนให้ผู้ใช้ย้ายธุรกรรมออกนอกแพลตฟอร์มเพื่อหลีกเลี่ยงค่าธรรมเนียม หลีกเลี่ยงบันทึกธุรกรรม หรือหลบเลี่ยงกลไกคุ้มครองผู้ใช้

VI. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้

1. วัตถุประสงค์และขอบเขตการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลที่อาจเก็บรวบรวมเมื่อสมัครบัญชีบนแอป Glow ได้แก่:

นอกเหนือจากข้อมูลลงทะเบียน Glow อาจประมวลผลข้อมูลข้อความ บันทึกความยินยอม บันทึกการยอมรับทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลอุปกรณ์ ที่อยู่ IP รหัสเซสชัน ประวัติการจอง สถานะการชำระเงิน ข้อมูลค่าธรรมเนียมโฆษณา คะแนน ข้อร้องเรียน ข้อมูลที่ถูกทำเครื่องหมาย และผลการตรวจสอบโดยระบบหรือ AI เฉพาะเท่าที่จำเป็นและชอบด้วยกฎหมาย

- ช่างผู้ให้บริการที่ประสงค์จะให้บริการผ่านแอป Glow อาจต้องให้ข้อมูลดังต่อไปนี้:

+ ชื่อ

+ หมายเลขโทรศัพท์

+ รหัสผ่านสำหรับเข้าสู่ระบบหรือข้อมูลรับรองการยืนยันตัวตนอื่น

+ เพศ เมื่อจำเป็นอย่างสมเหตุสมผลและเก็บรวบรวมโดยชอบด้วยกฎหมาย

+ ที่อยู่

+ ประเภทบริการ ข้อมูลบริการ และราคาค่าบริการ และ

+ ข้อมูลติดต่อ รวมถึงอีเมล

- ลูกค้าที่ลงทะเบียนบัญชีบนแอป Glow อาจต้องให้ข้อมูลดังต่อไปนี้:

+ ชื่อ

+ หมายเลขโทรศัพท์

+ รหัสผ่านสำหรับเข้าสู่ระบบหรือข้อมูลรับรองการยืนยันตัวตนอื่น

+ เพศ เมื่อจำเป็นอย่างสมเหตุสมผลและเก็บรวบรวมโดยชอบด้วยกฎหมาย และ

+ ที่อยู่หรือสถานที่ให้บริการ เมื่อจำเป็นสำหรับบริการที่ร้องขอ

หมายเหตุ: Glow เก็บรวบรวมเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลสำหรับการลงทะเบียนบัญชี การตรวจสอบ การดำเนินงานของแพลตฟอร์ม และการคุ้มครองประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของคู่กรณี ทั้งนี้อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่ใช้บังคับ

- ระหว่างการใช้แพลตฟอร์ม:
- ช่างผู้ให้บริการต้องให้และปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลสำหรับโปรไฟล์ให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงที่อยู่หรือพื้นที่ให้บริการ รูปโปรไฟล์ และข้อมูลติดต่อ
- หากลูกค้าเลือกบริการที่บ้านหรือบริการตามสถานที่ ลูกค้าต้องให้ที่อยู่และข้อมูลติดต่อที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลเพื่อให้บริการ
- ข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ใช้ให้ไว้อาจถูกประมวลผลเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ภายใต้ฐานทางกฎหมายที่เหมาะสม:
- บริหาร ดำเนินงาน และจัดให้มีฟังก์ชันแพลตฟอร์มที่ผู้ใช้ร้องขอ
- สนับสนุนและดำเนินธุรกรรมให้เสร็จสิ้น และแจ้งผู้ใช้เกี่ยวกับกิจกรรมบัญชีที่ผิดปกติหรือน่าสงสัย
- บังคับใช้นโยบายและข้อกำหนดของ Glow
- ตรวจสอบตัวตน ประเมินด้านกฎหมายและการปฏิบัติตาม และตรวจสอบผู้ใช้เมื่อจำเป็นอย่างสมเหตุสมผล
- ส่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการของ Glow แก่ผู้ใช้เมื่อกฎหมายอนุญาต และอยู่ภายใต้ความยินยอมหรือสิทธิยกเลิกรับข่าวสารตามที่ใช้บังคับ
- วิจัย วิเคราะห์ ประเมิน และปรับปรุงบริการ แอป เทคโนโลยี และกระบวนการภายในขอบเขตที่กฎหมายอนุญาต
- โฮสติ้ง สำรองข้อมูล และรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ
- ปรับปรุงการโต้ตอบของผู้ใช้และการเชื่อมต่อบนแพลตฟอร์ม
- ปฏิบัติตามกระบวนการทางกฎหมาย กฎหมายที่ใช้บังคับ คำขอโดยชอบของหน่วยงานที่มีอำนาจ และคำสั่งศาลหรือหน่วยงานกำกับดูแล
- จัดทำสถิติและงานวิจัยเพื่อการรายงานที่ชอบด้วยกฎหมาย การเก็บบันทึกภายใน หรือวัตถุประสงค์ด้านกฎระเบียบ

- จัดการข้อพิพาทและข้อร้องเรียนที่เกิดจากการใช้แอป Glow

- ดำเนินช่องทางข้อความระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการ ตรวจสอบข้อมูลข้อความ ตรวจจับเนื้อหาต้องห้าม ป้องกันการฉ้อโกง การชักชวนทำธุรกรรมนอกแพลตฟอร์ม การคุกคาม การละเมิด การใช้ข้อมูลโดยมิชอบ และการกระทำที่อาจคุกคามความปลอดภัยของผู้ใช้

- ใช้ระบบที่มี AI ตัวกรองคำสำคัญ เครื่องมืออัตโนมัติหรือกึ่งอัตโนมัติ หรือผู้ให้บริการ AI/ผู้ประมวลผลช่วงที่อยู่ภายใต้การควบคุม เพื่อตรวจสอบเนื้อหาได้ตลอด 24 ชั่วโมง สร้างสัญญาณเตือนความเสี่ยง และสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติการที่ได้รับอนุญาต ทั้งนี้อยู่ภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ

- ป้องกันและตอบสนองต่อกิจกรรมที่ฝ่าฝืนกฎหมายไทยที่ใช้บังคับ

Glow จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ให้บุคคลภายนอกเพื่อการโฆษณาอิสระของบุคคลภายนอกนั้น เว้นแต่มีความยินยอมหรือฐานทางกฎหมายอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

2. ระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูล

ข้อมูลข้อความระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการมีระยะเวลาเก็บรักษาเพื่อการปฏิบัติงานโดยปริยายสามสิบ (30) วันนับจากสิ้นสุดการสนทนาหรือเสร็จสิ้นธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง อาจเก็บไว้นานกว่านั้นเมื่อจำเป็นอย่างสมเหตุสมผลเพื่อพยานหลักฐาน การปฏิบัติตามกฎหมาย การจัดการข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาท คำขอคืนเงิน การป้องกันการฉ้อโกง เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การสอบสวนด้านความปลอดภัย การคุ้มครองสิทธิและประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย วัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่ชอบด้วยกฎหมายอื่น หรือเมื่อกฎหมายหรือหน่วยงานที่มีอำนาจกำหนด

เมื่อเกิดข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ Glow อาจระงับการลบและเก็บข้อมูลข้อความที่เกี่ยวข้องไว้ตราบเท่าที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลเพื่อยืนยันและจัดการเรื่อง คุ้มครองสิทธิและประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของ Glow ลูกค้า ช่างผู้ให้บริการ หรือบุคคลภายนอก หรือปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำขอหรือคำสั่งโดยชอบของหน่วยงานที่มีอำนาจ

- ข้อมูลอื่นของผู้ใช้จะเก็บไว้เพียงเท่าที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลสำหรับวัตถุประสงค์การประมวลผล ความจำเป็นทางธุรกิจที่ชอบด้วยกฎหมาย การใช้สิทธิเรียกร้องทางกฎหมาย หรือระยะเวลาเก็บรักษาที่กฎหมายกำหนด เมื่อวัตถุประสงค์และหน้าที่เก็บรักษาสิ้นสุด Glow อาจลบข้อมูลหรือแปลงเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้อย่างแท้จริงหรือข้อมูลรวมเพื่อการวิเคราะห์ สถิติ ความปลอดภัย และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้

ข้อมูลที่ยังสามารถเชื่อมโยงกลับเพื่อระบุตัวบุคคลได้โดยสมเหตุสมผลยังคงถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลและอยู่ภายใต้กฎหมายที่ใช้บังคับ

- ผู้ใช้อาจขอลบ ทำลาย หรือระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลหลังเลิกใช้แอป Glow ทั้งนี้อยู่ภายใต้ข้อยกเว้นและหน้าที่เก็บรักษาตามกฎหมายที่ใช้บังคับ

3. บุคคลและองค์กรที่อาจเข้าถึงข้อมูล

- ผู้ให้บริการทางเทคนิค ผู้ให้บริการ AI ผู้ให้บริการคลาวด์ ผู้ประมวลผลช่วง และผู้ให้บริการเครื่องมืออัตโนมัติหรือสนับสนุนการดำเนินงานที่ Glow ว่าจ้าง อาจเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะเท่าที่จำเป็นเพื่อดำเนินแพลตฟอร์ม ตรวจสอบข้อมูลข้อความ ตรวจจับการฉ้อโกง รักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ หรือจัดการข้อร้องเรียน บุคคลดังกล่าวประมวลผลข้อมูลได้เฉพาะตามคำสั่งของ Glow ภายใต้ข้อตกลงรักษาความลับและประมวลผลข้อมูลที่เหมาะสม และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้บังคับ

เมื่อจำเป็นและชอบด้วยกฎหมาย บุคคลหรือองค์กรต่อไปนี้อาจเข้าถึงข้อมูลผู้ใช้ได้เฉพาะเท่าที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การประมวลผล ข้อตกลงที่ใช้บังคับ และกฎหมาย:

- ช่างผู้ให้บริการที่ได้รับมอบหมาย เฉพาะเท่าที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลเพื่อให้บริการที่ร้องขอ
- ผู้ให้บริการชำระเงินที่ได้รับอนุญาต
- บุคลากรฝ่ายสนับสนุนลูกค้าที่ได้รับอนุญาต
- บุคลากรบริหารแพลตฟอร์ม Glow ที่ได้รับอนุญาต
- หน่วยงานรัฐ หน่วยงานกำกับดูแล ศาล หรือหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่มีอำนาจ เมื่อกฎหมายอนุญาตหรือกำหนดให้เปิดเผย หรือมีคำขอหรือคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมาย และ
- ผู้ร้องเรียนหรือบุคคลอื่น เฉพาะเท่าที่การเปิดเผยชอบด้วยกฎหมาย จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลต่อการจัดการข้อพิพาทหรือคุ้มครองสิทธิทางกฎหมาย และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

4. ผู้ดำเนินการแพลตฟอร์ม Glow / ช่องทางติดต่อด้านข้อมูลส่วนบุคคล

- บริษัท โกลว์ บุ๊คกิ้ง เทคโนโลยี จำกัด - แพลตฟอร์ม Glow (ประเทศไทย)
- เลขทะเบียนนิติบุคคล: 0105569159648

- ที่อยู่: เลขที่ 10/95 อาคารเดอะ เทรนดี้ ชั้น 6 ซอยสุขุมวิท 13 (แสงจันทร์) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

- เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer): support@glowthailand.com

- ฝ่ายสนับสนุนผู้ใช้และคำขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล: support@glowthailand.com

- ช่องทางเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยและข้อมูล: support@glowthailand.com

5. วิธีและเครื่องมือสำหรับผู้ใช้ในการเข้าถึง ตรวจสอบ และแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล

- ผู้ใช้อาจตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลบัญชีผ่านการตั้งค่าบัญชีที่มีให้ หรือขอให้ Glow ช่วยดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิในการเข้าถึง แก้ไข หรือสิทธิของเจ้าของข้อมูลอื่นที่กฎหมายรับรอง

- ผู้ใช้อาจส่งคำขอหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้ Glow โดย Glow จะรับทราบคำขอโดยเร็วและดำเนินการภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดหรืออนุญาตอย่างสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงลักษณะและความซับซ้อนของคำขอ หากกฎหมายอนุญาตให้ขยายเวลา หรือจำเป็นต้องตรวจสอบเพิ่มเติมอย่างสมเหตุสมผล Glow จะแจ้งเหตุผลและระยะเวลาที่คาดหมายแก่เจ้าของข้อมูล

- อีเมลฝ่ายสนับสนุนผู้ใช้และคำขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล: support@glowthailand.com; ช่องทางเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยและข้อมูล: support@glowthailand.com

- Glow จะคุ้มครองข้อมูลผู้ใช้ด้วยมาตรการทางเทคนิคและองค์กรที่สมเหตุสมผลและเหมาะสมตามลักษณะข้อมูล วัตถุประสงค์การประมวลผล และระดับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

- Glow ไม่ขายข้อมูลส่วนบุคคล และจะไม่โอน ให้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่บุคคลภายนอก เว้นแต่มีฐานทางกฎหมายสำหรับการเปิดเผย การเปิดเผยจำเป็นอย่างสมเหตุสมผลต่อวัตถุประสงค์ของแพลตฟอร์ม หรือกฎหมายอนุญาตหรือกำหนด

- ในกรณีเกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลหรือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่กระทบข้อมูลผู้ใช้ Glow จะดำเนินมาตรการตอบสนองที่เหมาะสม และเมื่อกฎหมายกำหนด จะแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ชักช้าและภายในเจ็ดสิบสอง (72) ชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุเท่าที่สามารถทำได้ รวมถึงแจ้งเจ้าของข้อมูลโดยไม่ชักช้าเมื่อการละเมิดมีความเสี่ยงสูงต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคล

- หากข้อมูลที่ผู้ใช้ให้มีสาระสำคัญไม่ถูกต้อง ทำให้เข้าใจผิด ผิดกฎหมาย หรือไม่สามารถตรวจสอบได้ Glow อาจกำหนดให้แก้ไข จำกัดเนื้อหาหรือฟังก์ชันที่ได้รับผลกระทบ หรือลบเนื้อหาตามความเหมาะสมหลังการตรวจสอบที่สมเหตุสมผล ทั้งนี้อยู่ภายใต้กฎหมาย

- ผู้ใช้อาจต้องให้ข้อมูลในสถานการณ์ต่อไปนี้ รวมถึง:

+ การเข้าถึง จอง หรือใช้บริการที่มีให้ผ่าน Glow

+ การขอใบเสนอราคา ข้อมูล บริการ หรือการสนับสนุน

+ การเข้าร่วมแบบสำรวจ การประกวด โปรโมชัน หรือกิจกรรมการตลาดอื่น

+ การลงทะเบียนรับจดหมายข่าว อีเมลการตลาด หรือการสื่อสารอื่น ทั้งนี้อยู่ภายใต้ข้อกำหนดเรื่องความยินยอมหรือสิทธิยกเลิกรับข่าวสารที่ใช้บังคับ

+ การลงทะเบียน การอัปเดตโปรไฟล์ หรือการส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ

+ การประมวลผลข้อมูลผู้ใช้อาจอาศัยความยินยอมที่ชอบด้วยกฎหมาย การกระทำเพื่อลงทะเบียนบัญชี การยืนยันภายในแอป การปฏิบัติตามสัญญาหรือธุรกรรม การปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎหมาย ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย หรือฐานทางกฎหมายอื่นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ตามความเหมาะสมกับกิจกรรมการประมวลผล

+ เมื่อ Glow อาศัยความยินยอมเป็นฐานในการเข้าถึง อ่าน ตรวจสอบด้วย AI หรือประมวลผลข้อมูลข้อความในลักษณะอื่น ความยินยอมต้องได้มาจากการกระทำยืนยันอย่างชัดแจ้ง เช่น ช่องทำเครื่องหมายแยก ป๊อปอัป OTP การยืนยันในแอป หรือวิธีอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ตรวจสอบย้อนกลับได้ ไม่ใช่อาศัยถ้อยคำเชิงรับเพียงอย่างเดียว เช่น "การใช้งานต่อถือว่าท่านยอมรับ..."

- ผู้ใช้อาจส่งคำขอหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลโดยมิชอบ การเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่สงสัยว่าไม่ชอบด้วยกฎหมาย คำขอดังกล่าวจะดำเนินการภายในระยะเวลาและตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดหรืออนุญาตอย่างสมเหตุสมผล

- อีเมลสำหรับข้อร้องเรียนและคำขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล: support@glowthailand.com

6. ข้อผูกพันในการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า

- Glow คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามนโยบายความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายที่ใช้บังคับ จะขอความยินยอมเมื่อความยินยอมเป็นฐานทางกฎหมายสำหรับการประมวลผล และอาจประมวลผลโดยไม่ต้องอาศัยความยินยอมเมื่อมีฐานทางกฎหมายอื่นตามกฎหมาย
- Glow จะไม่ใช้ โอน ให้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าแก่บุคคลภายนอก เว้นแต่มีฐานทางกฎหมาย เช่น จำเป็นเพื่อสนับสนุนธุรกรรมหรือฟังก์ชันแพลตฟอร์มที่ลูกค้าร้องขอ ลูกค้าอนุญาตเมื่อกฎหมายกำหนด หรือกฎหมายอนุญาตหรือกำหนดให้เปิดเผย
- หากเกิดเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยหรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่กระทบข้อมูลลูกค้า Glow จะสอบสวนและตอบสนอง และแจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจและลูกค้าที่ได้รับผลกระทบเมื่อและภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
- Glow อาจกำหนดให้ลูกค้าให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องซึ่งจำเป็นอย่างสมเหตุสมผลสำหรับการลงทะเบียนและใช้แพลตฟอร์ม เช่น ชื่อ ที่อยู่ให้บริการหรือที่อยู่ติดต่อ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น เมื่อใช้ผู้ให้บริการชำระเงินบุคคลที่สามที่ได้รับอนุญาต Glow จะรับหรือบันทึกเฉพาะข้อมูลธุรกรรมที่จำเป็นต่อการสนับสนุนแพลตฟอร์ม เช่น รหัสธุรกรรม สถานะการชำระเงิน หรือโทเค็นทางเทคนิค ตามกรณี Glow ไม่กำหนดให้ส่งและไม่จัดเก็บหมายเลขบัตรชำระเงินของลูกค้า

7. กลไกรับและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้หรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

- Glow ใช้มาตรการทางเทคนิคและองค์กรที่เหมาะสมกับลักษณะข้อมูล วัตถุประสงค์การประมวลผล และระดับความเสี่ยง การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะอาศัยความยินยอมเมื่อความยินยอมเป็นฐานที่ใช้บังคับ หรืออาศัยฐานทางกฎหมายอื่นที่กฎหมายรับรอง
- ผู้ใช้อาจส่งข้อร้องเรียนหรือคำขอด้านความเป็นส่วนตัวผ่านช่องทางสนับสนุนอย่างเป็นทางการของ Glow ที่ support@glowthailand.com
- ฝ่ายสนับสนุนลูกค้า Glow จะช่วยผู้ใช้ในการยื่นและติดตามข้อร้องเรียนผ่านช่องทางอย่างเป็นทางการที่มีให้
- Glow จะดำเนินมาตรการทางเทคนิคและการปฏิบัติงานที่สมเหตุสมผลเพื่อตรวจสอบเรื่องที่ได้รับรายงาน

- คำขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลจะดำเนินการภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดหรืออนุญาตอย่างสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงลักษณะและความซับซ้อนของคำขอ หากกฎหมายอนุญาตให้ขยายเวลาหรือจำเป็นต้องตรวจสอบเพิ่มเติมอย่างสมเหตุสมผล Glow จะแจ้งเหตุผลและระยะเวลาที่คาดหมาย

VII. การจัดการข้อมูลต้องห้ามหรือเป็นอันตราย

การควบคุมโปรไฟล์และเนื้อหาบริการที่แสดง

การควบคุมข้อมูลข้อความ: Glow อาจใช้การสุ่มตรวจ การตรวจตามเหตุการณ์ การตรวจตามความเสี่ยง ตัวกรองคำสำคัญ เครื่องมือที่ใช้ AI หรือการตรวจสอบที่หน่วยงานที่มีอำนาจกำหนด เพื่อตรวจสอบข้อมูลข้อความที่เกี่ยวข้องกับบัญชี ธุรกรรม ข้อร้องเรียน หรือข้อบ่งชี้การฝ่าฝืน เฉพาะเท่าที่จำเป็นและกฎหมายอนุญาต

โปรไฟล์และเนื้อหาบริการที่แสดงในแอป Glow จัดทำโดยช่างผู้ให้บริการเพื่อให้ลูกค้าพิจารณาและเลือกบริการ ข้อมูลดังกล่าวต้องถูกต้อง ครบถ้วน เป็นความจริง ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ทำให้เข้าใจผิด และสามารถตรวจสอบได้โดยสมเหตุสมผล

ข้อกำหนดเฉพาะ:

- ภาษาที่ใช้แสดงอาจเป็นภาษาใดที่แพลตฟอร์ม Glow รองรับในขณะนั้น ช่างผู้ให้บริการต้องทำให้เนื้อหาชัดเจน ถูกต้อง และไม่ทำให้เข้าใจผิด
- รูปภาพต้องชัดเจน แสดงบริการที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ไม่ทำให้เข้าใจผิด และเป็นไปตามมาตรฐานทางเทคนิคและการแสดงผลที่ Glow ประกาศใช้ในขณะนั้น
- ราคา: ราคาค่าบริการต้องระบุเป็นเงินบาท (THB) พร้อมหน่วยหรือฐานการคิดค่าบริการที่ใช้บังคับ เว้นแต่กฎหมายอนุญาตให้ใช้รูปแบบอื่นและมีการเปิดเผยอย่างชัดเจน
- การกระทำต้องห้ามรวมถึง:
- โปรไฟล์และเนื้อหาบริการที่แสดงต้องไม่มีถ้อยคำหรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือข้อกำหนดคุ้มครองผู้บริโภค หรือเป็นเนื้อหาที่มาตรฐานเนื้อหาของ Glow ห้าม
- ห้ามโดยเด็ดขาดมิให้มีการค้ามนุษย์ การค้ามนุษย์ที่เกี่ยวกับเด็ก การล่วงละเมิดหรือแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กทางออนไลน์ สื่อที่เป็นการล่วงละเมิดหรือแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็ก หรือเนื้อหาที่

ชักชวน อำนวยความสะดวก แสดง เผยแพร่ จัดให้ หรือส่งเสริมการแสวงหาประโยชน์ทางเพศจากเด็กในรูปแบบใด ทั้งนี้รวมถึงการกระทำที่ต้องห้ามตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- โปรไฟล์หรือเนื้อหาบริการที่แสดงต้องเกี่ยวข้องกับประเภทบริการที่อนุญาตบนแอป Glow และต้องไม่มีโฆษณาที่ฝ่าฝืนข้อบังคับฉบับนี้หรือกฎหมาย
- โฆษณาต้องไม่ผิดกฎหมาย หลอกลวง เลือกปฏิบัติ ลามก แสวงหาประโยชน์ หรือขัดต่อข้อกำหนดด้านโฆษณา การคุ้มครองผู้บริโภค ความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประเทศไทยที่ใช้บังคับ
- โฆษณาต้องไม่ดูหมิ่น หมิ่นประมาท หรือละเมิดชื่อเสียง เกียรติ ศักดิ์ศรี หรือสิทธิของบุคคลหรือองค์กรโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
- โฆษณาต้องไม่มีเนื้อหาที่ไม่เป็นธรรมหรือต่อต้านการแข่งขันซึ่งกฎหมายการแข่งขันทางการค้าหรือกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคห้าม และ
- โฆษณาต้องไม่ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

การควบคุมช่างผู้ให้บริการ:

กระบวนการเป็นช่างผู้ให้บริการ (ตามที่อธิบายข้างต้น):

ขั้นตอนที่ 1: อ่านและยืนยันข้อกำหนดการให้บริการ นโยบายความเป็นส่วนตัว ข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้ และนโยบาย Glow อื่นที่ใช้บังคับ

ขั้นตอนที่ 2: สร้างบัญชีและดำเนินกระบวนการสมัครที่ใช้บังคับให้เสร็จสิ้น และ

ขั้นตอนที่ 3: Glow ตรวจสอบใบสมัคร และเมื่ออนุมัติจะเปิดใช้ฟังก์ชันช่างผู้ให้บริการในบัญชี

ข้อกำหนดสำหรับช่างผู้ให้บริการ:

ช่างผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลครบถ้วนและถูกต้อง รวมถึงชื่อ รูปโปรไฟล์ส่วนบุคคล ที่อยู่หรือพื้นที่ให้บริการ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และข้อมูลติดต่ออื่นที่จำเป็น

ผู้สมัครที่เป็นบุคคลอาจต้องให้เอกสารประจำตัวที่ออกโดยหน่วยงานรัฐที่ยังใช้ได้ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีเมื่อใช้บังคับ และใบอนุญาต การจดทะเบียน ใบรับรอง หรือคุณวุฒิวิชาชีพใดที่กฎหมายกำหนดสำหรับบริการที่เสนอผ่านแอป

กระบวนการตรวจสอบเหตุผลการยกเลิกการจองของช่างผู้ให้บริการ:

ขั้นตอนที่ 1: ช่างผู้ให้บริการยืนยันการยกเลิกการจองผ่านฟังก์ชันแพลตฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2: ช่างผู้ให้บริการให้ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับการยกเลิกที่มีอยู่โดยสมเหตุสมผล รวมถึงการสื่อสารที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทาง Glow หรือพยานหลักฐานอื่นที่ชอบด้วยกฎหมายตามความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3: Glow ตรวจสอบเหตุผลและข้อมูลสนับสนุน หากพยานหลักฐานสนับสนุนโดยสมเหตุสมผลว่าการยกเลิกมิได้เกิดจากการกระทำโดยเจตนาที่ไม่เหมาะสมของช่างผู้ให้บริการ Glow จะบันทึกเหตุผลนั้น หากข้อมูลไม่เพียงพอ Glow อาจขอข้อมูลเพิ่มเติม หากช่างผู้ให้บริการไม่ให้ข้อมูลที่ร้องขออย่างสมเหตุสมผลภายในยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงหลังยืนยันการยกเลิก Glow อาจดำเนินการตามหมวด XIII โดยคำนึงถึงพฤติการณ์และกฎหมายที่ใช้บังคับ

การควบคุมการจองและลูกค้า:

หากช่างผู้ให้บริการหรือลูกค้ายกเลิกการจองบนแพลตฟอร์ม แต่ในความเป็นจริงยังมีการให้บริการเพื่อหลีกเลี่ยงค่าธรรมเนียมโฆษณาหรือบิดเบือนข้อมูลธุรกรรม อีกฝ่ายอาจส่งพยานหลักฐานให้ Glow ตรวจสอบตามหมวด XIII และ XV

หากหลังการตรวจสอบอย่างสมเหตุสมผลพบว่ามีการกระทำดังกล่าวโดยเจตนา Glow อาจใช้มาตรการที่เหมาะสมต่อผู้ใช้ที่รับผิดชอบตามข้อบังคับฉบับนี้และกฎหมายที่ใช้บังคับ

กระบวนการให้ความร่วมมือกับเจ้าของสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อตรวจสอบและลบข้อมูลที่ละเมิดออกจากแอป

ขั้นตอนที่ 1: รับแจ้งเกี่ยวกับเนื้อหาหรือการกระทำที่ถูกกล่าวหาว่าละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาบนแอป

ขั้นตอนที่ 2: ตรวจสอบคำแจ้งและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 3: ตรวจสอบเท่าที่ทำได้โดยสมเหตุสมผลและเหมาะสมกับแพลตฟอร์มตัวกลางว่าข้อมูลสนับสนุนข้อกล่าวอ้างการละเมิดหรือไม่ และ

ขั้นตอนที่ 4: กำหนดการตอบสนองที่เหมาะสม ซึ่งอาจรวมถึงการจำกัดหรือลบเนื้อหาเมื่อมีเหตุอันควร

ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าของสิทธิควรให้เอกสารที่สมเหตุสมผลเพื่อสนับสนุนสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่อ้าง เช่น หนังสือรับรองการจดทะเบียน หลักฐานจากหน่วยงานที่มีอำนาจ หรือพยานหลักฐานทางกฎหมายเทียบเท่าตามกรณี

มาตรการเกี่ยวกับการฝ่าฝืนของช่างผู้ให้บริการดำเนินการตามหมวด XIII - หลักปฏิบัติและการจัดการการฝ่าฝืน สำหรับลูกค้า Glow อาจใช้มาตรการจัดการบัญชีที่เหมาะสมกับลักษณะการฝ่าฝืนและกฎหมาย

ข้อร้องเรียน การปรับค่าธรรมเนียมโฆษณา คำขอคืนเงิน และข้อพิพาทจะรับและดำเนินการตามหมวด XV - การยกเลิก การคืนเงิน และการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายละเอียดกระบวนการข้อร้องเรียน การปรับค่าธรรมเนียมโฆษณา การสนับสนุนการคืนเงิน และข้อพิพาทกำหนดไว้ในหมวด XV ของข้อบังคับฉบับนี้

ข้อร้องเรียนของลูกค้าสามารถส่งได้ที่:

- บริษัท โกลว์ บุ๊คกิ้ง เทคโนโลยี จำกัด - แพลตฟอร์ม Glow (ประเทศไทย)

- เลขทะเบียนนิติบุคคล: 0105569159648

- ที่อยู่: เลขที่ 10/95 อาคารเดอะ เทรนดี้ ชั้น 6 ซอยสุขุมวิท 13 (แสงจันทร์) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

- ฝ่ายสนับสนุนผู้ใช้: support@glowthailand.com

VIII. ความรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดทางเทคนิค

Glow จะใช้ความพยายามอย่างสมเหตุสมผลในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและเสถียรภาพของระบบเทคนิค และจะดำเนินมาตรการที่สมเหตุสมผลและเหมาะสมเพื่อกู้คืนฟังก์ชันที่ได้รับผลกระทบและคุ้มครองประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ใช้ หากการหยุดชะงักเกิดจากความผิดที่เป็นของ Glow

ผู้ใช้ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนธุรกรรมและความปลอดภัยที่แอป Glow แสดงหรือกำหนดโดยสมเหตุสมผลเมื่อทำธุรกรรมผ่านแพลตฟอร์ม

Glow จะใช้ความพยายามอย่างสมเหตุสมผลในการให้บริการแพลตฟอร์มที่เชื่อถือได้ หากข้อผิดพลาดทางเทคนิค ซอฟต์แวร์ การเชื่อมต่อ หรือการดำเนินงานอื่นทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าร่วมธุรกรรมได้ ผู้ใช้ควรแจ้ง Glow ผ่านอีเมลสนับสนุนอย่างเป็นทางการ และ Glow จะพยายามแก้ไขปัญหาโดยเร็วเท่าที่ทำได้อย่างสมเหตุสมผลเพื่อให้ผู้ใช้กลับมาใช้งานแอป Glow ได้

ภายในขอบเขตที่กฎหมายอนุญาต Glow ไม่รับผิดชอบต่อกรณีที่การแจ้งของผู้ใช้ไม่ถึง Glow แต่เพียงเพราะปัญหาทางเทคนิค การเชื่อมต่อ ซอฟต์แวร์ หรือปัญหาอื่นที่อยู่นอกการควบคุมอย่างสมเหตุสมผลของ Glow

IX. หน้าที่และสิทธิของคู่กรณี

1. หน้าที่และสิทธิของ Glow

ก. หน้าที่ของผู้ดำเนินการแอป Glow:

- ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการแจ้งข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล การแต่งตั้งหรือแจ้งผู้ประสานงาน/ผู้แทนในประเทศไทย และข้อกำหนดอื่นที่ใช้กับผู้ประกอบธุรกิจแพลตฟอร์มดิจิทัลของ Glow ตามกฎหมายไทย รวมถึงพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ .ศ. 2565 และประกาศที่เกี่ยวข้อง เมื่อใช้บังคับ
- จัดทำและทำให้ข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้เข้าถึงได้โดยสมเหตุสมผลผ่านแอป และติดตามการปฏิบัติตาม
- กำหนดให้ช่างผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ องค์กร หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งใช้แอปให้ข้อมูลที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลสำหรับการลงทะเบียน การตรวจสอบ และการดำเนินงานของแพลตฟอร์ม
- จัดให้มีกลไกที่สมเหตุสมผลเพื่อตรวจสอบและติดตามความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลที่ช่างผู้ให้บริการ ผู้ขาย หรือผู้ให้บริการอื่นให้บนแอป
- เก็บข้อมูลลงทะเบียนและบัญชีของผู้ประกอบการ องค์กร และบุคคลที่เข้าร่วมเป็นระยะเวลาที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลต่อการดำเนินงาน การใช้สิทธิเรียกร้อง และหน้าที่ตามกฎหมาย พร้อมมีกระบวนการปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

- จัดให้มีกลไกที่ช่วยให้ผู้ประกอบการ องค์กร และบุคคลที่ใช้แอปสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้ เมื่อแอปมีฟังก์ชันจองหรือสั่งซื้อออนไลน์

- ใช้มาตรการป้องกันที่สมเหตุสมผลเพื่อคุ้มครองความลับทางการค้า ข้อมูลธุรกิจที่เป็นความลับ และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคตามกฎหมาย

- ดำเนินการอย่างทันท่วงทีและได้สัดส่วนเมื่อพบหรือได้รับรายงานที่มีมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจที่ผิดกฎหมายบนแพลตฟอร์ม Glow รวมถึงตามความเหมาะสม:

+ จำกัดหรือลบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่กฎหมายห้ามหรือไม่อาจเสนอผ่านแพลตฟอร์มได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

+ ลบหรือจัดการข้อมูลที่ผิดกฎหมายเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือเมื่อมีคำขอหรือคำสั่งโดยชอบของหน่วยงานที่มีอำนาจ

+ ให้ความร่วมมือกับเจ้าของสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อตรวจสอบและลบเนื้อหาที่ละเมิดสิทธิเมื่อเหมาะสม ตามขั้นตอนในข้อบังคับฉบับนี้และกฎหมาย

+ เตือน จำกัดชั่วคราว ระงับ หรือยุติการเข้าถึงแพลตฟอร์มอย่างถาวรของบุคคล ผู้ประกอบการ หรือองค์กรที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือข้อบังคับฉบับนี้อย่างมีนัยสำคัญ ภายใต้การตรวจสอบที่เหมาะสมและหลักกระบวนการที่เป็นธรรมตามกฎหมาย และ

+ ใช้มาตรการอื่นที่ข้อบังคับฉบับนี้และกฎหมายอนุญาต

- ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐและหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่มีอำนาจในการสอบสวนการกระทำผิด โดยเปิดเผยข้อมูลลงทะเบียน ประวัติธุรกรรม และบันทึกอื่นเฉพาะเมื่อกฎหมายอนุญาตหรือกำหนด หรือมีคำขอหรือคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมาย รวมถึงตามความเหมาะสม:

+ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ากระทำผิดบนแอปแก่หน่วยงานที่มีอำนาจ เมื่อการเปิดเผยชอบด้วยกฎหมายและเหมาะสม

+ ใช้ตัวกรองเนื้อหา มาตรการควบคุมความเสี่ยง หรือคำแจ้งที่กฎหมายกำหนด เมื่อหน่วยงานที่มีอำนาจสั่งโดยชอบ ทั้งนี้โดยเคารพข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นที่ใช้บังคับ และ

+ ปฏิบัติตามหน้าที่เก็บรักษาและเปิดเผยข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ข้อมูลผู้ใช้บริการ หรือบันทึกระบบตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงหน้าที่ในการระงับหรือลบเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย หรือหน้าที่อื่นตามกฎหมายที่ใช้บังคับ เมื่อเงื่อนไขทางกฎหมายดังกล่าวใช้กับ Glow โดยไม่ตีความเป็นหน้าที่เฝ้าระวังเนื้อหาอย่างต่อเนื่องเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

+ รับและตอบข้อร้องเรียน รายงาน และข้อพิพาทผ่านช่องทางอย่างเป็นทางการของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานด้านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หรือหน่วยงานกำกับดูแลของประเทศไทย เมื่อกฎหมายกำหนด หรือช่องทางนั้นมีให้สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้อง

- สนับสนุนการรับและประสานการจัดการข้อพิพาทระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการภายในขอบเขตหน้าที่ของแพลตฟอร์ม Glow อาจรับรายงานและข้อร้องเรียน ขอคำชี้แจงจากช่างผู้ให้บริการเมื่อจำเป็นอย่างสมเหตุสมผล และใช้มาตรการแพลตฟอร์มตามข้อบังคับฉบับนี้ การระงับหรือการนำโปรไฟล์ออกอย่างถาวรและมาตรการที่มีผลเสียอย่างมีนัยสำคัญอยู่ภายใต้หมวด XIII Glow มิใช่ศาล คณะอนุญาโตตุลาการ หรือหน่วยงานรัฐ และไม่แทนที่เขตอำนาจของหน่วยงานที่มีอำนาจ
- จัดให้มีกลไกหลักสำหรับสนับสนุนข้อพิพาทของธุรกรรมผ่านแพลตฟอร์ม Glow เมื่อมีข้อพิพาทระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการ หรือเมื่อลูกค้าอ้างว่าสิทธิที่ชอบด้วยกฎหมายถูกละเมิด Glow อาจให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่างผู้ให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะเท่าที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผล ชอบด้วยกฎหมาย และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และจะให้ความช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผลในการใช้วิธีเยียวยาที่มี
- รับรายงานจากผู้ใช้ ลูกค้า และช่างผู้ให้บริการ และใช้ความพยายามอย่างสมเหตุสมผลในการระบุและลบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ฉ้อโกง ผิดกฎหมาย หรือทำให้เข้าใจผิดอย่างมีนัยสำคัญ
- Glow อาจดำเนินกิจกรรมการตลาดและส่งเสริมการขายที่ชอบด้วยกฎหมายสำหรับแอป Glow ในตลาดอื่นภายใต้กฎหมายและการอนุมัติที่จำเป็น เพื่อเพิ่มการเชื่อมต่อและสนับสนุนความต้องการบริการและโอกาสทางตลาดสำหรับผู้ใช้แพลตฟอร์ม
- Glow จะใช้ความพยายามอย่างสมเหตุสมผลเพื่อรักษาการทำงานตามปกติของแอปและจัดการการหยุดชะงักที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต บุคลากร ความไม่สงบ ภัยธรรมชาติ ไฟฟ้าดับ การกระทำของรัฐ หรือการพึ่งพาบุคคลภายนอก ภายในขอบเขตที่กฎหมายอนุญาต Glow ไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์นอกเหนือการควบคุมอย่างสมเหตุสมผลของ Glow เว้นแต่เป็นกรณี

ฉ้อโกง ความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง การจงใจกระทำผิด หรือการฝ่าฝืนหน้าที่ตามกฎหมายของ Glow ในขอบเขตที่ความรับผิดดังกล่าวไม่อาจยกเว้นหรือจำกัดได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

ข. สิทธิของผู้ดำเนินการแอป Glow:

- Glow อาจเปิดใช้บริการแก่ผู้ใช้เมื่อผู้ใช้ดำเนินการลงทะเบียน การตรวจสอบ การยอมรับ และเงื่อนไขอื่นที่จำเป็นซึ่ง Glow กำหนดโดยสมเหตุสมผลและกฎหมายอนุญาตแล้ว
- เมื่อมีเหตุอันสมควรให้เชื่อว่าข้อมูลที่ผู้ใช้ให้ไม่ถูกต้อง ทำให้เข้าใจผิด ไม่ครบถ้วน ผิดกฎหมาย หรือฝ่าฝืนมาตรฐานเนื้อหาแพลตฟอร์มอย่างมีนัยสำคัญ Glow อาจปฏิเสธใบสมัคร จำกัดหรือระงับฟังก์ชันที่ได้รับผลกระทบ หรือยุติการเข้าถึงในลักษณะที่ได้สัดส่วนและกฎหมายอนุญาต ภายหลังการตรวจสอบที่เหมาะสมและการแจ้งเมื่อทำได้
- Glow อาจระงับหรือยุติการเข้าถึงบริการหนึ่งหรือหลายรายการของผู้ใช้สำหรับการฝ่าฝืนข้อบังคับฉบับนี้ กฎหมาย หรือนโยบายแพลตฟอร์มอย่างมีนัยสำคัญ หรือเมื่อการเข้าถึงต่อไปก่อให้เกิดความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ความมั่นคงปลอดภัย การฉ้อโกง ความปลอดภัยผู้ใช้ หรือความน่าเชื่อถือของแพลตฟอร์ม ทั้งนี้อยู่ภายใต้กฎหมายและมีการแจ้งล่วงหน้าตามสมควรเมื่อทำได้
- หากผู้ใช้ไม่มีธุรกรรมหรือการสื่อสารผ่านแอป Glow ติดต่อกันสาม (3) เดือน Glow อาจถือว่าบัญชีไม่มีการใช้งานและอาจจำกัดหรือปิดการเข้าถึงที่เกี่ยวข้องหลังแจ้งล่วงหน้าตามสมควรเมื่อทำได้ ผู้ใช้ที่ต้องการกลับมาใช้อาจต้องดำเนินการลงทะเบียนหรือยืนยันตัวตนตามกระบวนการปัจจุบันอีกครั้งภายใต้กฎหมาย
- Glow อาจระงับหรือจำกัดการเข้าถึงทันทีเมื่อจำเป็นอย่างสมเหตุสมผลเนื่องจากการฉ้อโกงที่ยืนยันแล้ว การใช้ตัวตนโดยมิชอบ กิจกรรมผิดกฎหมายร้ายแรง ข้อจำกัดทางกฎหมายที่บังคับใช้ได้ ภัยใกล้จะเกิด หรือความเสี่ยงสำคัญด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ความมั่นคงปลอดภัย หรือชื่อเสียงที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับแพลตฟอร์มหรือผู้ใช้ การยุติอย่างถาวรจะทำภายหลังการตรวจสอบที่เหมาะสม เว้นแต่กฎหมายหรือคำสั่งเร่งด่วนที่ชอบด้วยกฎหมายกำหนดเป็นอย่างอื่น
- Glow และผู้ให้สิทธิแก่ Glow ยังคงถือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาในบริการและเนื้อหาแพลตฟอร์มตามกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาไทยที่ใช้บังคับ โลโก้ องค์ประกอบส่วนติดต่อ เนื้อหา และเครื่องหมายแบรนด์ของ Glow เป็นกรรมสิทธิ์ของหรือได้รับอนุญาตให้ Glow ใช้โดยชอบ ห้ามคัดลอก ใช้ หรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

- Glow อาจแก้ไขตารางค่าธรรมเนียมและค่าธรรมเนียมโฆษณาผ่านกลไกควบคุมเวอร์ชันที่ระบุวันที่มีผล การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญจะสื่อสารโดยแจ้งล่วงหน้าอย่างสมเหตุสมผล และจะไม่ใช้ย้อนหลังกับการจองที่เสร็จสิ้นแล้ว เว้นแต่กฎหมายหรือข้อตกลงที่ชอบด้วยกฎหมายอนุญาต

2. หน้าที่และสิทธิของช่างผู้ให้บริการ

ก. หน้าที่ของช่างผู้ให้บริการที่ให้บริการผ่านแอป Glow:

- ให้ข้อมูลครบถ้วนและถูกต้องที่ผู้ดำเนินการแอปจำเป็นต้องใช้โดยสมเหตุสมผลเมื่อลงทะเบียน รวมถึง:

+ ชื่อตามกฎหมายเต็มรูปแบบ และที่อยู่อาศัยหรือที่อยู่ธุรกิจตามกรณี

+ ข้อมูลเอกสารประจำตัวที่ออกโดยหน่วยงานรัฐ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีเมื่อใช้บังคับ และใบอนุญาต การจดทะเบียน ใบรับรอง หรือคุณวุฒิวิชาชีพที่กฎหมายไทยกำหนดสำหรับบริการที่เสนอ และ

+ หมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่อออนไลน์อื่นที่เชื่อถือได้

- ให้ข้อมูลครบถ้วนและถูกต้องเกี่ยวกับบริการแต่ละรายการที่เสนอผ่านแพลตฟอร์ม Glow

- ทำให้ข้อมูลบริการที่แสดงบนแพลตฟอร์ม Glow ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นความจริง และไม่ทำให้เข้าใจผิด

- หากยกเลิกการจอง ให้เหตุผลและเอกสารหรือพยานหลักฐานที่ Glow ร้องขอโดยสมเหตุสมผล หากช่างผู้ให้บริการไม่ให้ข้อมูลเพียงพอภายในเวลาที่ร้องขอ Glow อาจบันทึกเรื่องและพิจารณามาตรการตามหมวด XIII จะไม่มีการกำหนดค่าปรับเป็นเงินจำนวนตายตัวเพียงเพราะไม่ส่งหลักฐาน เว้นแต่ข้อตกลงที่มีผลและกฎหมายที่ใช้บังคับอนุญาตโดยชัดแจ้ง

- การกระทำต้องห้ามรวมถึง:

+ ให้บุคคลอื่นมาปฏิบัติบริการแทนช่างผู้ให้บริการที่ได้รับการตรวจสอบ

+ เผยแพร่หมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางติดต่อนอกแพลตฟอร์มในคำอธิบายบริการเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหรือค่าธรรมเนียมของแพลตฟอร์ม

+ ไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยไม่มีเหตุอันสมควรหลังรับการจอง

+ ยกเลิกการจองเพื่อหลีกเลี่ยงมาตรการควบคุมแพลตฟอร์มหรือค่าธรรมเนียมโฆษณาที่ชอบด้วยกฎหมาย

+ ไม่ให้บริการตามที่อธิบายหรือยืนยัน และ

+ ให้บริการในเวลาหรือสถานที่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากที่ตกลงกับลูกค้า โดยไม่มีการตกลงเปลี่ยนแปลงหรือเหตุผลที่สมควร

- ช่างผู้ให้บริการที่ให้บริการที่บ้านควรพกเอกสารประจำตัวที่ออกโดยหน่วยงานรัฐและใบอนุญาต ใบอนุญาตวิชาชีพ หรือใบรับรองที่กฎหมายกำหนดขณะให้บริการตามกรณี

- การชำระเงินค่าบริการระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการ:

ลูกค้าชำระมูลค่าการจองให้ช่างผู้ให้บริการโดยตรง หรือผ่านผู้ให้บริการชำระเงินบุคคลที่สามที่ได้รับอนุญาตซึ่งเชื่อมต่อทางเทคนิคกับแพลตฟอร์ม ภายใต้โครงสร้างที่ชำระเงินโดยตรงแก่ช่างผู้ให้บริการ Glow ไม่รับถือ บริหาร แจกจ่าย เบิกจ่าย หรือควบคุมเงินค่าบริการของลูกค้าโดยตรง และไม่หักค่าธรรมเนียมโฆษณาจากเงินดังกล่าว หากวิธีชำระเงินที่เชื่อมต่อมีช่วงรอดำเนินการ การพักเงินชั่วคราว การตรวจสอบการเรียกคืนเงิน ข้อพิพาท การคืนเงิน หรือความล่าช้าในการชำระ เงินดังกล่าวจะถูกถือ ปล่อย คืน หรือชำระโดยผู้ให้บริการชำระเงินบุคคลที่สามตามเงื่อนไขและกฎหมายที่ใช้บังคับ Glow เพียงให้หรือส่งสถานะธุรกรรมและข้อมูลทางเทคนิคเท่าที่จำเป็นต่อการสนับสนุนแพลตฟอร์ม

- ปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายที่ใช้กับฟังก์ชันการจองหรือสั่งซื้อออนไลน์ที่ใช้ผ่านแพลตฟอร์ม Glow

- ให้ข้อมูลธุรกิจหรือข้อมูลธุรกรรมที่กฎหมายกำหนดแก่หน่วยงานที่มีอำนาจ เมื่อมีคำขอโดยชอบหรือหน้าที่รายงานตามกฎหมาย

- ปฏิบัติตามกฎหมายที่ใช้บังคับเกี่ยวกับการชำระเงิน การโฆษณา โปรโมชัน ทรัพย์สินทางปัญญา การคุ้มครองผู้บริโภค การคุ้มครองข้อมูล และข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวกับการขายสินค้าหรือให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม Glow

- รับผิดชอบต่อการจดทะเบียนภาษี การยื่นแบบภาษี การออกใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จ และการชำระภาษีของตนเองตามกฎหมายภาษีไทยที่ใช้บังคับ โดยไม่กระทบอนุสัญญาภาษีและหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายที่กฎหมายกำหนด ช่างผู้ให้บริการยังรับผิดชอบต่อการรักษาความลับและความมั่นคงปลอดภัยของกิจกรรมที่ดำเนินผ่านชื่อผู้ใช้ ข้อมูลรับรองการยืนยันตัวตน และบัญชีอีเมลของตน

- แจ้ง Glow โดยเร็วเมื่อพบการใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต การใช้ในทางมิชอบ การละเมิดความมั่นคงปลอดภัย หรือการถูกเจาะ/รั่วไหลของข้อมูลลงทะเบียนหรือข้อมูลรับรอง เพื่อให้คู่กรณีร่วมมือกันแก้ไขเรื่องได้อย่างสมเหตุสมผล
- ทำให้ข้อมูลที่ให้ Glow และข้อมูลที่โพสต์บนแอป Glow ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นความจริง ชอบด้วยกฎหมาย และไม่ทำให้เข้าใจผิด
- รับผิดชอบและชดใช้ลูกค้าสำหรับความเสียหายที่พิสูจน์ได้ ในขอบเขตที่เกิดจากความผิดหรือการฝ่าฝืนของช่างผู้ให้บริการและสามารถเรียกคืนได้ตามกฎหมายหรือข้อตกลง
- ไม่ใช้แอป Glow เพื่อวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย ฉ้อโกง ข่มขู่ ทำลาย หรือละเมิด ไม่เก็บข้อมูลโดยผิดกฎหมาย ไม่สร้างหรือเผยแพร่มัลแวร์หรือไวรัส ไม่แทรกแซงระบบหรือการสื่อสาร ไม่บิดเบือนตลาด ไม่สร้างการจองหรือข้อเสนอปลอม และไม่กระทำกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือหลอกลวงอื่น ช่างผู้ให้บริการยังคงรับผิดชอบต่อการกระทำของตนตามกฎหมาย
- ไม่แก้ไข คัดลอก ทำซ้ำ แจกจ่าย จัดหา หรือสร้างเครื่องมือเทียบเท่าหรือผลงานดัดแปลงจากบริการของ Glow ให้บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต เว้นแต่ Glow หรือกฎหมายอนุญาตโดยชัดแจ้ง
- ให้บริการด้วยตนเองและไม่ให้บุคคลอื่นมาทดแทนโดยไม่ได้รับการตรวจสอบหรืออนุญาตจากแพลตฟอร์มตามที่กำหนด ช่างผู้ให้บริการรับผิดชอบภายในขอบเขตที่กฎหมายอนุญาตต่อความสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาด การกระทำผิด หรือการฝ่าฝืนของตนในการให้บริการ และ
- ช่างผู้ให้บริการและลูกค้ายังคงรับผิดชอบต่อการกระทำและหน้าที่ทางกฎหมายของตนแต่ละฝ่าย ช่างผู้ให้บริการรับผิดชอบต่อบริการที่ตนให้โดยตรง Glow รับผิดชอบเฉพาะในขอบเขตความผิดของ Glow ที่เกี่ยวกับหน้าที่แพลตฟอร์มที่ Glow รับไว้หรือกฎหมายบังคับกำหนด เมื่อเกิดข้อพิพาท Glow จะให้ข้อมูลและความร่วมมือภายในขอบเขตหน้าที่แพลตฟอร์มและหน้าที่ทางกฎหมาย

ข. สิทธิของช่างผู้ให้บริการที่ให้บริการผ่านแอป Glow:

- ช่างผู้ให้บริการจะได้รับข้อมูลรับรองการเข้าถึงหรือวิธียืนยันตัวตนอื่นเพื่อจัดการธุรกรรมและฟังก์ชันแพลตฟอร์มที่บัญชีนั้นใช้งานได้
- บุคลากรสนับสนุนของ Glow อาจให้คำแนะนำเกี่ยวกับเครื่องมือและฟังก์ชันที่มีสำหรับการจัดการธุรกรรม การเผยแพร่เนื้อหาบริการ และการใช้เครื่องมือของแพลตฟอร์ม

- ช่างผู้ให้บริการอาจส่งความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของ Glow ผ่านช่องทางสนับสนุนอย่างเป็นทางการ รวมถึงอีเมล

3. หน้าที่และสิทธิของลูกค้าที่ใช้แอป Glow

ก. หน้าที่ของลูกค้าที่ใช้แอป Glow

- ลูกค้ารับผิดชอบต่อการรักษาความลับและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลงทะเบียน รหัสผ่าน บัญชีอีเมล และกิจกรรมที่ดำเนินผ่านบัญชีของตน
- ลูกค้าต้องแจ้ง Glow โดยเร็วเมื่อมีการใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต การใช้ในทางมิชอบ การละเมิดความมั่นคงปลอดภัย หรือการถูกเจาะ/รั่วไหลของข้อมูลลงทะเบียนหรือข้อมูลรับรอง เพื่อให้ Glow ร่วมมือแก้ไขเรื่องได้อย่างสมเหตุสมผล
- ลูกค้าต้องทำให้ข้อมูลที่ให้ Glow หรือโพสต์ผ่านแอป Glow ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นความจริง ชอบด้วยกฎหมาย และไม่ทำให้เข้าใจผิด
- ลูกค้าต้องให้ข้อมูลธุรกรรมตามสมควรที่ Glow จำเป็นต้องใช้เพื่อสนับสนุนการจัดการข้อพิพาทระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการที่เกิดผ่านแอป
- หากลูกค้ายกเลิกการจองซ้ำโดยไม่มีเหตุผลที่ชอบ ไม่สามารถติดต่อได้โดยสมเหตุสมผล หรือมีข้อบ่งชี้การใช้แพลตฟอร์มในทางมิชอบอย่างมีนัยสำคัญ Glow อาจบันทึกพฤติกรรม ออกคำเตือน จำกัดบางฟังก์ชัน หรือระงับความสามารถในการจองบริการชั่วคราวเฉพาะเท่าที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผล การยุติบัญชีจะใช้เมื่อมีการพิสูจน์การฝ่าฝืนร้ายแรงหรือซ้ำตามข้อบังคับฉบับนี้ และมาตรการได้สัดส่วนและกฎหมายอนุญาต

- ลูกค้าต้องไม่ใช้แอป Glow เพื่อวัตถุประสงค์ที่ผิดกฎหมาย ฉ้อโกง ข่มขู่ ทำลาย ละเมิด หรือหลอกลวง ไม่เก็บข้อมูลโดยผิดกฎหมาย ไม่สร้างหรือเผยแพร่มัลแวร์หรือไวรัส ไม่แทรกแซงระบบหรือการสื่อสาร ไม่บิดเบือนตลาด ไม่สร้างการจองหรือข้อเสนอปลอม หรือกระทำกิจกรรมผิดกฎหมายอื่น ผู้ใช้แต่ละรายยังคงรับผิดชอบต่อการกระทำของตนตามกฎหมาย
- ลูกค้าต้องไม่แก้ไข คัดลอก ทำซ้ำ แจกจ่าย จัดหา หรือสร้างเครื่องมือเทียบเท่าหรือผลงานดัดแปลงจากบริการของ Glow ให้บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต เว้นแต่ Glow หรือกฎหมายอนุญาตโดยชัดแจ้ง

- ลูกค้าต้องไม่เผยแพร่ข้อมูลเท็จโดยเจตนา หมิ่นประมาทหรือดูหมิ่นบุคคลโดยมิชอบ หรือกระทำการผิดกฎหมายอื่นที่ก่อความเสียหายแก่ Glow ช่างผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้อื่น ข้อนี้ไม่จำกัดสิทธิของลูกค้าในการให้รีวิวโดยสุจริต รายงานข้อกังวล ยื่นข้อร้องเรียน หรือบรรยายประสบการณ์บริการตามความจริง
- ช่างผู้ให้บริการและลูกค้ายังคงรับผิดชอบตามกฎหมายไทยที่ใช้บังคับต่อพฤติกรรมอ่อนไหว ละเมิด รุนแรง หรือผิดกฎหมายของตน ภายในขอบเขตสูงสุดที่กฎหมายอนุญาต Glow ไม่รับผิดชอบต่อการกระทำของลูกค้าต่อช่างผู้ให้บริการ หรือของช่างผู้ให้บริการต่อลูกค้า เว้นแต่ในขอบเขตที่เกิดจากหน้าที่ทางกฎหมายของ Glow ที่ไม่อาจยกเว้นได้หรือความผิดของ Glow ในการดำเนินคดี การสอบสวน หรือกระบวนการข้อพิพาท ลูกค้าและช่างผู้ให้บริการอาจต้องดำเนินข้อเรียกร้องระหว่างกันโดยตรง ขณะที่ Glow จะให้ข้อมูลที่จำเป็นเมื่อกฎหมายอนุญาตหรือกำหนด หรือมีคำขอหรือคำสั่งโดยชอบของหน่วยงานที่มีอำนาจ

ข. สิทธิของลูกค้าที่ใช้แอป Glow

- เมื่อลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ ลูกค้าอาจได้รับบัญชีเพื่อใช้ฟังก์ชันแพลตฟอร์มและสิทธิประโยชน์หรือโปรโมชันที่มีภายใต้เงื่อนไขที่ระบุไว้
- ลูกค้าอาจได้รับข้อมูลรับรองการเข้าสู่ระบบหรือวิธียืนยันตัวตนอื่นเพื่อใช้บริการ จัดการบัญชี และดูประวัติสิทธิประโยชน์หรือกิจกรรมแพลตฟอร์มที่มีให้
- ลูกค้าอาจได้รับโปรโมชันหรือโครงการสิทธิประโยชน์ที่ Glow หรือพันธมิตรบุคคลภายนอกเสนอผ่าน Glow โดยเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องจะแสดงในแอป Glow หรือแจ้งแก่ลูกค้าเมื่อใช้บังคับ
- ลูกค้าอาจส่งความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำแก่ Glow ผ่านช่องทางสนับสนุนอย่างเป็นทางการ รวมถึงอีเมล
- ลูกค้าอาจยื่นข้อร้องเรียนต่อ Glow โดยตรงเพื่อขอการสนับสนุนจากแพลตฟอร์ม หากบริการที่ช่างผู้ให้บริการให้ไม่ตรงอย่างมีนัยสำคัญกับข้อมูลที่เผยแพร่หรือตกลง โดยไม่จำกัดสิทธิหรือวิธีเยียวยาตามกฎหมาย

4. การจัดสรรความรับผิดชอบระหว่าง Glow กับช่างผู้ให้บริการสำหรับปัญหาที่เกิดจากธุรกรรมกับลูกค้า:

- Glow จะสนับสนุนลูกค้าโดยให้ข้อมูลและเนื้อหาที่เกี่ยวกับธุรกรรมเท่าที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลและชอบด้วยกฎหมายเพื่อช่วยแก้ไขข้อพิพาทกับช่างผู้ให้บริการ

- Glow จะรับข้อร้องเรียนและดำเนินมาตรการที่สมเหตุสมผลและทันท่วงทีภายในขอบเขตหน้าที่ของแพลตฟอร์มเพื่อสนับสนุนการแก้ไขข้อพิพาทระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการ
- ช่างผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรม และยังคงรับผิดชอบต่อการชดใช้หรือวิธีเยียวยาอื่นที่ตกลงกับลูกค้าหรือกฎหมายกำหนด ในขอบเขตที่เรื่องนั้นเป็นผลจากช่างผู้ให้บริการ
- ห้ามการฉ้อโกงบนแอป Glow และอาจส่งผลให้มีมาตรการแพลตฟอร์มและความรับผิดตามกฎหมาย
- หากคู่กรณีไม่สามารถตกลงแก้ไขข้อพิพาทธุรกรรมได้ แต่ละฝ่ายอาจใช้วิธีเยียวยาที่มีต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหรือผ่านกลไกระงับข้อพิพาทอื่นที่กฎหมายรับรอง Glow จะให้ความร่วมมืออย่างสมเหตุสมผลกับหน่วยงานที่มีอำนาจ โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่างผู้ให้บริการหรือธุรกรรมที่เกี่ยวข้องเฉพาะเมื่อกฎหมายอนุญาตหรือกำหนด หรือมีคำขอหรือคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมาย

X. การใช้บังคับข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้

สำหรับการแก้ไขที่เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญต่อขอบเขตการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึงหรือตรวจสอบข้อมูลข้อความ การตรวจสอบเนื้อหาด้วย AI การแบ่งปันข้อมูล ระยะเวลาเก็บรักษา หรือสิทธิของผู้ใช้ Glow จะแสดงคำแจ้งที่ปรับปรุง ณ จุดใช้งานที่เหมาะสม และขอการยืนยันใหม่เมื่อกฎหมายหรือฐานทางกฎหมายที่ใช้บังคับกำหนด ก่อนผู้ใช้จะใช้งานฟังก์ชันที่ได้รับผลกระทบต่อไป

ข้อบังคับฉบับนี้มีผลในวันที่ระบุในส่วนข้อมูลเวอร์ชัน เมื่อมีการแก้ไข Glow จะเผยแพร่หรือแสดงคำแจ้งที่ระบุการเปลี่ยนแปลงและวันที่มีผล การแก้ไขที่มีนัยสำคัญต่อสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ใช้จะมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างสมเหตุสมผลเมื่อทำได้ และจะขอการยืนยันใหม่เมื่อกฎหมายหรือลักษณะการเปลี่ยนแปลงกำหนด Glow อาจบันทึกเวลายืนยัน เวอร์ชันข้อบังคับ บัญชี อุปกรณ์ และวิธียืนยัน หากผู้ใช้ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง Glow อาจจำกัดฟังก์ชันที่ได้รับผลกระทบเมื่อเหมาะสมตามกฎหมาย และผู้ใช้อาจหยุดใช้แพลตฟอร์มหรือยุติบัญชีตามกระบวนการที่ใช้บังคับ สิทธิและหน้าที่ที่เกิดขึ้นก่อนการยุติยังคงอยู่ภายใต้ข้อบังคับ ข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง และกฎหมาย

ข้อบังคับฉบับนี้ควบคุมเวอร์ชันและระบุวันที่มีผล การเปลี่ยนแปลงทั่วไปจะแจ้งล่วงหน้าอย่างสมเหตุสมผลเมื่อทำได้ การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อค่าธรรมเนียมโฆษณา การคืนเงิน สิทธิผู้ใช้ หรือการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแจ้งอย่างชัดเจนและขอการยืนยันใหม่เมื่อกฎหมายหรือลักษณะการเปลี่ยนแปลงกำหนด

การเปลี่ยนแปลงจะไม่ใช้ย้อนหลังกับการกระทำหรือธุรกรรมที่เสร็จสิ้นแล้ว เว้นแต่กฎหมายหรือข้อตกลงที่มีผลอนุญาต

XI. ข้อผูกพันของผู้ใช้

ผู้ใช้แต่ละราย รวมถึงลูกค้าและช่างผู้ให้บริการ ตกลงปฏิบัติตามข้อบังคับการดำเนินงานฉบับนี้เมื่อทำธุรกรรม จอง ให้ หรือรับบริการผ่านแอป Glow คำถามหรือคำขอรับการสนับสนุนสามารถส่งให้ Glow ตามข้อมูลติดต่อด้านล่าง

XII. ฝ่ายสนับสนุนลูกค้า

แอป Glow - ประเทศไทย

ฝ่ายสนับสนุนผู้ใช้: support@glowthailand.com

XIII. หลักปฏิบัติและการจัดการการฝ่าฝืน

1. ขอบเขต: หมวดนี้ใช้กับช่างผู้ให้บริการและเป็นส่วนหนึ่งของข้อบังคับการดำเนินงานและข้อตกลงการให้บริการที่เกี่ยวข้อง การแก้ไขต้องควบคุมเวอร์ชันและระบุวันที่มีผล และจะไม่ใช้ย้อนหลังกับการกระทำที่เกิดก่อนวันที่แก้ไขมีผล เว้นแต่กฎหมายอนุญาต
2. การกระทำที่อาจนำไปสู่การระงับหรือนำโปรไฟล์หรือเนื้อหาโฆษณาออกจากการแสดงผล ได้แก่ โปรไฟล์ปลอมหรือไม่แท้ การใช้ข้อมูลลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต การคุกคาม การละเมิด หรือการเลือกปฏิบัติที่ผิดกฎหมาย การให้บุคคลอื่นแทนผู้ให้บริการ การชักชวนทำธุรกรรมนอกแพลตฟอร์ม การจองปลอมหรือฉ้อโกง บริการต้องห้ามที่มีลักษณะทางเพศ การทำร้ายร่างกายหรือทางเพศ การลักทรัพย์ หรือการกระทำอื่นที่มีเหตุอันควรบ่งชี้ถึงอาชญากรรม สำหรับการฝ่าฝืนเล็กน้อย Glow อาจแจ้งเตือน ออกคำเตือน หรือระงับการแสดงผลเป็นระยะเวลาจำกัดตามความร้ายแรงและการกระทำซ้ำ
3. Glow อาจนำโปรไฟล์ออกจากการแสดงผลอย่างถาวรทันทีตั้งแต่เหตุการณ์แรกเฉพาะเมื่อการกระทำมีเหตุอันควรบ่งชี้ถึงอาชญากรรมร้ายแรง ความเสียหายร้ายแรงต่อชีวิต สุขภาพ ศักดิ์ศรี ความสมบูรณ์ของร่างกาย หรือเสรีภาพส่วนบุคคล หรือเป็นการฝ่าฝืนอื่นที่ข้อบังคับฉบับนี้กำหนดให้ถอดออกถาวรโดยชัดแจ้ง

สำหรับการกระทำที่ไม่ได้ระบุไว้โดยชัดแจ้ง Glow อาจระงับการแสดงผลชั่วคราวไม่เกินเจ็ด (7) วันระหว่างการตรวจสอบและเปิดโอกาสให้ช่างผู้ให้บริการชี้แจงอย่างสมเหตุสมผล เว้นแต่จำเป็นต้องดำเนินการชั่วคราวทันทีเพื่อป้องกันอันตรายใกล้จะเกิด การฉ้อโกง หรือกิจกรรมผิดกฎหมาย

4. เมื่อใช้มาตรการบังคับ Glow จะแจ้งการกระทำที่เป็นประเด็น เหตุผล มาตรการ เวลาที่มีผล และกลไกร้องเรียนหรืออุทธรณ์ที่มี เมื่อทำได้และกฎหมายอนุญาต ช่างผู้ให้บริการอาจอุทธรณ์ภายในสิบห้า (15) วัน และ Glow จะตอบภายในเจ็ด (7) วันทำการ ผู้พิจารณาอุทธรณ์ไม่ควรเป็นบุคคลเดียวกับผู้ตัดสินใจครั้งแรก และการนำออกจากการแสดงผลถาวรต้องได้รับอนุมัติจากบุคลากร Glow ที่ได้รับอำนาจอย่างเหมาะสม

5. ผลจากการตรวจสอบอัตโนมัติหรือด้วย AI เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและจะไม่เป็นฐานเพียงอย่างเดียวสำหรับการตัดสินใจที่ส่งผลเสียอย่างมีนัยสำคัญ มาตรการที่มีนัยสำคัญต้องได้รับการตรวจสอบโดยมนุษย์ซึ่งเป็นบุคลากรที่ได้รับอำนาจอย่างเหมาะสม เว้นแต่มาตรการทางเทคนิคชั่วคราวที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลเพื่อป้องกันความเสี่ยงเร่งด่วน

6. หากค่าธรรมเนียมโฆษณาหรือจำนวนเงินสำหรับการสนับสนุนแพลตฟอร์มถูกบันทึกผิดเนื่องจากการฉ้อโกงหรือข้อผิดพลาด Glow จะปรับยอดคงเหลือโฆษณาเฉพาะเมื่อมีเหตุอันสมควร และจะเก็บประวัติการปรับที่เหมาะสม ช่างผู้ให้บริการอาจโต้แย้งการปรับตามหมวด IV

XIV. ความปลอดภัยสำหรับบริการที่บ้าน

1. หมวดนี้อธิบายมาตรการที่ Glow ใช้เพื่อสนับสนุน (SUPPORT) ความปลอดภัยระหว่างการจองและการให้บริการที่บ้าน Glow ไม่รับประกันความปลอดภัยส่วนบุคคล ไม่กำกับดูแลการนัดหมาย และไม่แทนที่ความรับผิดชอบของช่างผู้ให้บริการต่อความปลอดภัย ความชอบด้วยกฎหมาย และการให้บริการอย่างเหมาะสม

2. ก่อนการนัดหมาย หลังช่างผู้ให้บริการรับการจอง แพลตฟอร์มจะแสดงข้อมูลระบุตัวตนที่มี เช่น รูปถ่าย ชื่อที่แสดง และรหัสแพลตฟอร์มของช่างผู้ให้บริการ ลูกค้าอาจตรวจสอบว่าบุคคลที่มาถึงเพื่อให้บริการตรงกับโปรไฟล์แพลตฟอร์ม และอาจปฏิเสธบริการหากมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

3. ลูกค้าอาจหยุดบริการหากมีเหตุอันควรรู้สึกไม่ปลอดภัยหรือเห็นว่าสถานการณ์ไม่เหมาะสม ช่างผู้ให้บริการอาจหยุดบริการและออกจากสถานที่หากถูกคุกคาม ข่มขู่ ถูกขอให้ให้บริการต้องห้ามที่มีลักษณะทางเพศ หรือ

มีเหตุอันควรเห็นว่าสถานที่ไม่ปลอดภัย การหยุดบริการด้วยเหตุเหล่านี้จะไม่ถือเป็นการฝ่าฝืนในตัวเอง หากช่างผู้ให้บริการรายงานเหตุให้ Glow ภายในสิบสอง (12) ชั่วโมงเมื่อสามารถทำได้โดยสมเหตุสมผล

4. เมื่อมีฟังก์ชันรายงานเหตุการณ์ แพลตฟอร์มจะจัดช่องทางให้ลูกค้าและช่างผู้ให้บริการส่งข้อมูลเหตุการณ์ให้ Glow โดย Glow จะรับและจัดการหรือประสานการจัดการตามลักษณะของเรื่องและกระบวนการที่ใช้อยู่ในขณะนั้น Glow ไม่กำกับดูแลการนัดหมาย หากมีความเสี่ยงทันทีต่อสุขภาพ ชีวิต หรือความปลอดภัยทางกาย ผู้ใช้ควรติดต่อหน่วยฉุกเฉิน การแพทย์ ตำรวจ หรือหน่วยงานความปลอดภัยสาธารณะในพื้นที่ก่อน การรายงานต่อ Glow ไม่ใช่สิ่งทดแทนการติดต่อบริการฉุกเฉินหรือหน่วยงานที่มีอำนาจ

5. หาก Glow ได้รับรายงานการคุกคาม การทำร้ายร่างกายหรือทางเพศ การลักทรัพย์ หรือการกระทำที่มีเหตุอันควรบ่งชี้ถึงความผิดอาญา Glow อาจระงับการแสดงโปรไฟล์หรือการเข้าถึงการจองที่เกี่ยวข้องชั่วคราว ป้องกันการจับคู่เพิ่มเติมระหว่างคู่กรณี เก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีอำนาจตามคำขอหรือคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมาย Glow มิได้ทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน ศาล หรือหน่วยงานวินิจฉัยข้อพิพาท

6. ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงทันทีต่อสุขภาพหรือชีวิต บุคคลในสถานที่ควรติดต่อหน่วยฉุกเฉิน การแพทย์ ตำรวจ หรือหน่วยงานความปลอดภัยสาธารณะที่เหมาะสมโดยไม่ชักช้า การรายงานต่อ Glow ไม่แทนที่การติดต่อหน่วยงานดังกล่าว ช่างผู้ให้บริการต้องรายงานต่อ Glow ภายในสิบสอง (12) ชั่วโมงถึงเหตุการณ์ระหว่างการนัดหมายที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อสามารถทำได้โดยสมเหตุสมผล

7. Glow อาจใช้มาตรการระงับชั่วคราวทันทีในเหตุฉุกเฉินและแจ้งเหตุผลภายในระยะเวลาอันสมควรภายหลัง เว้นแต่การแจ้งอาจกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการคุ้มครองผู้เสียหาย การสอบสวน หรือการดำเนินการของหน่วยงานที่มีอำนาจ

8. สำหรับลูกค้าที่ตั้งครรภ์ ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่สมัครใจให้ข้อมูลสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของบริการ แพลตฟอร์มจะเปิดเผยแก่ช่างผู้ให้บริการเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลต่อบริการที่ร้องขอและอยู่ในขอบเขตที่ลูกค้าอนุญาตและกฎหมายกำหนด ช่างผู้ให้บริการอาจปฏิเสธการจองหากมีเหตุอันควรเห็นว่าตนไม่มีคุณสมบัติหรือความสามารถเพียงพอที่จะให้บริการอย่างปลอดภัย Glow ไม่ประเมินหรือรับรองความสามารถทางวิชาชีพของช่างผู้ให้บริการ

9. Glow จะเก็บรายงานเหตุการณ์เพียงตราบเท่าที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลและชอบด้วยกฎหมายเพื่อการจัดการเรื่อง การใช้สิทธิเรียกร้อง ความปลอดภัย การป้องกันการฉ้อโกง การปฏิบัติตามกฎหมาย หรือหน้าที่เก็บรักษาที่ใช้บังคับ บันทึกเหตุการณ์อาจรวมถึงเนื้อหารายงาน เวลารับ ขั้นตอนการจัดการ บุคลากรที่ได้รับอนุญาต การตัดสินใจและเหตุผล และการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกรณี

XV. การยกเลิก การคืนเงิน และการแก้ไขข้อร้องเรียน

1. การรับเรื่อง: ลูกค้าหรือช่างผู้ให้บริการอาจยื่นคำขอผ่านช่องทางสนับสนุนอย่างเป็นทางการของ Glow โดย Glow จะรับทราบภายในยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง กำหนดหรือบันทึกเลขอ้างอิงกรณีเมื่อมี และระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผล คำขอใช้สิทธิข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ภายใต้ขั้นตอนและระยะเวลาตามกฎหมายที่แยกต่างหากในนโยบายความเป็นส่วนตัว
2. การตรวจสอบเบื้องต้น: ภายในสาม (3) วันทำการหลังได้รับข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลเพื่อดำเนินเรื่อง Glow จะจำแนกเรื่อง ระบุข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และขอคำตอบจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องเมื่อจำเป็น โดยทั่วไปฝ่ายที่ต้องตอบมีเวลาไม่เกินสาม (3) วันทำการ เว้นแต่เป็นเรื่องเร่งด่วนหรือจำเป็นต้องใช้เวลาสั้นลงอย่างสมเหตุสมผลเพื่อความปลอดภัยหรือป้องกันการฉ้อโกง
3. ผลการสนับสนุน: ภายในเจ็ด (7) วันทำการหลังแฟ้มมีข้อมูลเพียงพอสำหรับพิจารณา Glow จะแจ้งผลการสนับสนุนหรือแนวทางแก้ไขภายในขอบเขตหน้าที่ของแพลตฟอร์ม หากเรื่องซับซ้อนและจำเป็นต้องใช้เวลามากขึ้นอย่างสมเหตุสมผล Glow จะแจ้งเหตุผลและระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ระยะเวลาเหล่านี้เป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงปฏิบัติการและไม่ลดทอนหรือแทนที่ระยะเวลาที่สั้นกว่าหรือเป็นข้อบังคับตามกฎหมาย
4. การยกเลิกหรือคืนเงินสำหรับบริการ: บริการเป็นการให้โดยตรงจากช่างผู้ให้บริการ การคืนเงินค่าบริการขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง ข้อตกลงระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการ พยานหลักฐาน เงื่อนไขบริการที่ใช้บังคับ และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นข้อบังคับ Glow จะสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หากมีการตกลงหรือกฎหมายกำหนดให้คืนเงิน จะดำเนินผ่านวิธีชำระเดิมหรือกลไกของผู้ให้บริการชำระเงินที่ได้รับอนุญาต และไม่ดำเนินผ่านยอดคงเหลือโฆษณา

5. ค่าธรรมเนียมโฆษณา: การยกเลิก การให้บริการบางส่วน สถานะการจองที่บันทึกผิด การเติมเงินผิดพลาดหรือซ้ำ และข้อพิพาทเกี่ยวกับการหักค่าธรรมเนียมโฆษณา ดำเนินการตามหมวด IV และตารางค่าธรรมเนียมที่ใช้บังคับ การคืนเครดิตค่าธรรมเนียมโฆษณาเข้ายอดคงเหลือโฆษณาไม่ใช่การคืนเงินค่าบริการของลูกค้า
6. ข้อพิพาทหรือเหตุการณ์ร้ายแรง: Glow อาจเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จำกัดชั่วคราว หรือนำโปรไฟล์หรือเนื้อหาโฆษณาที่เกี่ยวข้องออกจากการแสดงผลเฉพาะเท่าที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผล และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย ข้อพิพาทของลูกค้ายังคงอยู่ภายใต้กลไกระงับข้อพิพาทและสิทธิผู้บริโภคที่กฎหมายบังคับคุ้มครอง ข้อพิพาทระหว่าง Glow กับช่างผู้ให้บริการที่เกิดจากความสัมพันธ์กับแพลตฟอร์มจะดำเนินการตามข้อกำหนดอนุญาโตตุลาการในข้อกำหนดการให้บริการ ข้อตกลงรักษาความลับและการกำกับดูแลข้อมูลบนแพลตฟอร์ม หรือข้อตกลงการให้บริการของช่างผู้ให้บริการที่ใช้บังคับ ในขอบเขตที่มีผลและบังคับใช้ได้

XVI. ความโปร่งใสของการจัดอันดับและการโฆษณา

Glow จะเปิดเผยเกณฑ์หลักที่ใช้กำหนดระดับหรืออันดับของช่างผู้ให้บริการและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อลำดับการแสดง ตำแหน่งที่ได้รับค่าตอบแทนหรือเป็นโฆษณาสนับสนุนจะระบุอย่างเหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้แยกจากผลปกติได้เท่าที่กฎหมายกำหนด การจัดอันดับอ้างอิงกิจกรรมบนแพลตฟอร์มและเกณฑ์การแสดงผลที่ใช้บังคับและต้องไม่ถูกนำเสนอว่าเป็นการรับรองของ Glow ถึงทักษะ ความสามารถทางวิชาชีพ หรือคุณสมบัติตามกฎหมายของช่างผู้ให้บริการ