

ข้อตกลงรักษาความลับและการกำกับดูแลข้อมูลบนแพลตฟอร์ม

ข้อ 1 วัตถุประสงค์และขอบเขต

- 1.1. แพลตฟอร์ม Glow ประกอบด้วยแอปพลิเคชัน ระบบเทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องซึ่งดำเนินการโดย บริษัท โกลว์ บุกกิ้ง เทคโนโลยี จำกัด (Glow Booking Technology Co., Ltd.) เลขทะเบียนนิติบุคคล 0105569159648 ("Glow") เพื่อทำหน้าที่เชื่อมต่อ แสดงข้อมูล และสนับสนุนการดำเนินงานของแพลตฟอร์ม
- 1.2. "ช่างผู้ให้บริการ" หมายถึง บุคคลอิสระที่ลงทะเบียนบัญชีบนแพลตฟอร์ม Glow เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง ช่างผู้ให้บริการไม่ใช่ลูกจ้าง ตัวแทน ผู้แทน ผู้รับมอบอำนาจ หรือนุเคราะห์ของ Glow ช่างผู้ให้บริการแต่ละรายตัดสินใจโดยอิสระว่าจะรับหรือปฏิเสธการจอง จัดการงานของตนเอง และยังคงรับผิดชอบต่อการบริการที่ตนให้
- 1.3. "ลูกค้า" หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ประสงค์จะค้นหา จอง หรือใช้บริการผ่านแพลตฟอร์ม Glow ลูกค้าแต่ละรายต้องลงนามหรือยืนยันโดยการกระทำที่ชัดเจนต่อข้อตกลงฉบับนี้กับ Glow ตามรูปแบบและกลไกที่ระบุไว้ในข้อตกลงฉบับนี้
- 1.4. ข้อตกลงฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกรอบการรักษาความลับและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลข้อความระหว่างลูกค้ากับช่างผู้ให้บริการ กำหนดสิทธิและหน้าที่ของช่างผู้ให้บริการและลูกค้าเมื่อใช้แพลตฟอร์ม Glow และอธิบายอำนาจของ Glow ในการเก็บรวบรวม จัดเก็บ เข้าถึง อ่าน ตรวจสอบ วิเคราะห์ด้วยระบบอัตโนมัติหรือ AI จำกัดการเข้าถึง ลบออก หรือลบข้อมูลข้อความ เฉพาะเท่าที่จำเป็น ได้สัดส่วน โปร่งใส และสอดคล้องกับฐานกฎหมายและกฎหมายที่ใช้บังคับ
- 1.5. ข้อตกลงฉบับนี้เป็นข้อตกลงแยกต่างหากด้านการรักษาความลับและการคุ้มครองข้อมูลซึ่งใช้กับช่างผู้ให้บริการและลูกค้า การลงนามหรือยืนยันข้อตกลงฉบับนี้ไม่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์นายจ้าง-ลูกจ้าง ตัวการ-ตัวแทน กรรณีย์ นายหน้าทางการค้า แพรนไชส์ หุ้นส่วน การร่วมค้า หรือการเป็นผู้ให้บริการร่วมระหว่างช่างผู้ให้บริการกับ Glow และไม่

เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์การให้บริการโดยตรงระหว่างช่างผู้ให้บริการกับลูกค้า สำหรับธุรกรรมที่จัดให้เกิดขึ้นผ่านแพลตฟอร์ม Glow

1.6. หากช่างผู้ให้บริการหรือลูกค้ามีผู้ช่วยที่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลลับหรือข้อมูลภายในขอบเขตของข้อตกลงฉบับนี้ ช่างผู้ให้บริการหรือลูกค้าต้องทำให้มั่นใจว่าผู้ช่วยดังกล่าวผูกพันด้วยหน้าที่รักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลไม่น้อยกว่าที่กำหนดในข้อตกลงฉบับนี้ และช่างผู้ให้บริการหรือลูกค้ายังคงรับผิดชอบต่อการกระทำของผู้ช่วยในขอบเขตที่กฎหมายและข้อตกลงกำหนด

ข้อ 2 ฐานกฎหมายและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์ม

2.1. ข้อตกลงฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบของประเทศไทยที่ใช้บังคับ รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎหมายลำดับรอง/ประกาศที่เกี่ยวข้อง พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565 และประกาศที่เกี่ยวข้อง กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาที่ใช้บังคับ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตลอดจนกฎหมายว่าด้วยพยานหลักฐานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจมีการแก้ไขหรือใช้แทนในอนาคต

2.2. ข้อตกลงฉบับนี้ใช้ร่วมกับข้อตกลงการให้บริการระหว่างช่างผู้ให้บริการกับ Glow (ถ้ามี) ข้อบังคับการดำเนินงาน นโยบายความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อกำหนดการให้บริการ ประกาศ ณ จุดที่มีการใช้งานที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนทางเทคนิคที่ Glow นำมาใช้โดยชอบด้วยกฎหมาย

2.3. หากข้อตกลงฉบับนี้ขัดกับบทบัญญัติของกฎหมายที่ไม่อาจตกลงยกเว้นได้ ให้กฎหมายดังกล่าวมีผลเหนือกว่า ภายใต้หลักดังกล่าว ข้อตกลงฉบับนี้ให้มีผลเหนือกว่านโยบายภายในที่ไม่สอดคล้องกันในเรื่องการรักษาความลับและการกำกับดูแลข้อมูลข้อความ เว้นแต่ข้อตกลงการให้บริการที่ใช้บังคับจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่นโดยชัดแจ้ง สิทธิของเจ้าของ

ข้อมูลและข้อกำหนดตามกฎหมายที่ไม่อาจยกเว้นได้มีผลเหนือกว่าตามขอบเขตที่
กฎหมายกำหนดเสมอ

ข้อ 3 คำนิยาม

- 3.1. “ข้อมูลลับ” หมายถึง ข้อมูลใดที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะหรือยังไม่ได้ถูกทำให้เป็นข้อมูลสาธารณะโดย Glow และที่ Glow ให้ สร้าง เก็บรวบรวม จัดการ ดำเนินการ จัดเก็บ หรือทำให้ช่างผู้ให้บริการหรือลูกค้าสามารถเข้าถึงได้โดยตรงหรือโดยอ้อมในรูปแบบใด รวมถึงเอกสารกระดาษ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภาพ เสียง ข้อมูลที่เครื่องอ่านได้ ข้อมูลระบบ ข้อมูลรวม ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ และข้อมูลที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากข้อมูลดังกล่าว
- 3.2. “ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ตามความหมายของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้บังคับ รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหวตามมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ช่างผู้ให้บริการ ผู้ติดต่อ ผู้ร้องเรียน หรือบุคคลอื่นที่มีปฏิสัมพันธ์กับแพลตฟอร์ม Glow
- 3.3. “ข้อมูลข้อความ” หมายถึง ประวัติการสนทนาและการโต้ตอบที่เกิดจากหรือเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างช่างผู้ให้บริการกับลูกค้าผ่านช่องทางส่งข้อความของแพลตฟอร์ม Glow หรือช่องทาง Glow อย่างเป็นทางการที่เชื่อมต่อ รวมถึงเนื้อหาข้อความ ไฟล์แนบ เวลาในการส่ง/รับ/อ่าน รหัสการสนทนา รหัสบัญชี สถานะการประมวลผล บันทึกในระบบ เนื้อหาที่ถูกทำเครื่องหมาย ผลการตรวจสอบโดยระบบหรือ AI และบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน
- 3.4. “การตรวจสอบข้อมูลข้อความ” หมายถึง การเข้าถึง อ่าน กรอง จำแนก ทำเครื่องหมาย วิเคราะห์ หรือประเมินข้อมูลข้อความโดย Glow หรือระบบที่ Glow กำหนด เพื่อการดำเนินงานความปลอดภัยของแพลตฟอร์ม การควบคุมคุณภาพ การจัดการข้อร้องเรียน การคุ้มครองผู้ใช้ การป้องกันการฉ้อโกง การตรวจจับพฤติกรรมต้องห้าม และการปฏิบัติตามกฎหมาย

- 3.5. “การตรวจสอบเนื้อหาด้วย AI” หมายถึง ระบบ โมเดล ตัวกรอง หรือเครื่องมือแบบอัตโนมัติหรือ กิ่งอัตโนมัติที่ Glow ใช้ตรวจสอบเนื้อหาตลอด 24 ชั่วโมง ระบุความเสี่ยง และ สนับสนุนทีมปฏิบัติการ การตรวจสอบด้วย AI ไม่ใช่แทนการตรวจสอบโดยบุคลากรที่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อสิทธิหรือประโยชน์โดย ชอบด้วยกฎหมายของผู้ใช้ เว้นแต่มาตรการทางเทคนิคชั่วคราวที่จำเป็นโดยสมเหตุสม ผลเพื่อป้องกันความเสี่ยงเร่งด่วน
- 3.6. “ความยินยอมที่มีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย” หมายถึง ความยินยอมในกรณีที่ความยินยอมเป็น ฐานกฎหมายที่ใช้บังคับ ซึ่งแสดงผ่านการกระทำที่ชัดเจนของเจ้าของข้อมูล ช่างผู้ให้ บริการ หรือลูกค้า เช่น ลายมือชื่อหรือลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ป้อน OTP การ ยืนยัน eKYC หรือกลไกอิเล็กทรอนิกส์เทียบเท่าที่ตรวจสอบย้อนหลังได้และบันทึกเวลา เวอร์ชันเอกสาร เนื้อหา และขอบเขตความยินยอม คำขอความยินยอมต้องแยกออก จากข้อความอื่นอย่างชัดเจน อ่านง่าย เข้าใจง่าย ไม่ทำให้เข้าใจผิด และต้องไม่ใช่ช่องที่ ทำเครื่องหมายไว้ล่วงหน้า ความเจ็บหรือการไม่ตอบไม่ถือเป็นความยินยอม
- 3.7. “ลงนาม/ยืนยันข้อตกลงฉบับนี้” รวมถึงการที่ช่างผู้ให้บริการหรือลูกค้าลงนามหรือยืนยันโดยการกระทำที่ชัดเจนต่อข้อตกลงฉบับนี้กับ Glow ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบกระดาษ หรือรูปแบบอื่นที่ กฎหมายอนุญาต
- 3.8. “ข้อร้องเรียน/เหตุการณ์” หมายถึง ข้อร้องเรียน คำขอรับการสนับสนุน ข้อพิพาท ข้อบ่งชี้การ ฝ่าฝืน เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล คำขอจากหน่วยงานที่มีอำนาจ หรือสถานการณ์อื่นที่จำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลข้อความเพื่อการตรวจสอบ การ จัดการเหตุ การปฏิบัติตามกฎหมาย หรือการคุ้มครองสิทธิและประโยชน์โดยชอบด้วย กฎหมายของ Glow ลูกค้า ช่างผู้ให้บริการ หรือบุคคลภายนอก
- 3.9. “วันที่มีผลบังคับ” หมายถึง วันที่มีผลบังคับที่ระบุในส่วนข้อมูลเวอร์ชันตอนต้นของข้อตกลงฉบับนี้

ข้อ 4 ขอบเขตของข้อมูลลับ

- 4.1. ข้อมูลลับรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงประเภทต่อไปนี้:

- a) ความลับทางการค้า ความลับทางเทคโนโลยี รูปแบบการดำเนินงาน กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ อัลกอริทึม การตั้งค่าระบบ กฎการทำเครื่องหมายเนื้อหา มาตรฐานการแสดงผลไฟล์ นโยบายจัดอันดับ กระบวนการควบคุมความเสี่ยง และข้อมูลใดที่อาจสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันแก่ Glow
- b) ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลธุรกรรมหรือบริการเกี่ยวกับลูกค้า ช่างผู้ให้บริการ หรือบุคลากร รวมถึงข้อมูล KYC หรือการยืนยันตัวตน ข้อมูลระบุตัวตน ประวัติการจอง คະแนน ข้อร้องเรียน รายงานการฝ่าฝืน และบันทึกการสนับสนุนลูกค้า
- c) ข้อมูลข้อความ ประวัติการสนทนา บันทึกการเข้าถึง บันทึกความยินยอม บันทึกการลบข้อมูล ผลการตรวจสอบโดยระบบหรือ AI บันทึกการดำเนินงาน แผนจัดการข้อร้องเรียน และข้อมูลใดที่ได้มาจากการสนทนาระหว่างช่างผู้ให้บริการกับลูกค้า
- d) ข้อมูลสัญญา ตารางค่าธรรมเนียม ค่าธรรมเนียมโฆษณา นโยบายเรียกเก็บรายได้ แผนพัฒนาแผนการสื่อสาร รายชื่อช่างผู้ให้บริการและลูกค้า ขั้นตอนภายใน บัญชีการเข้าถึง รหัสผ่าน OTP API key และเอกสารทางเทคนิค
- e) ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ วิกฤต มาตรการตอบสนอง การตัดสินใจระงับหรือจำกัดบัญชี ผลการตรวจสอบ เพิ่มกฎหมาย คำปรึกษาทางกฎหมาย และการสื่อสารกับทนาย ที่ปรึกษา ผู้ขาย หรือหน่วยงานที่มีอำนาจ
- f) ข้อมูลอื่นใดที่ Glow ทำเครื่องหมาย ระบุ อธิบาย หรือกำหนดเป็นข้อมูลลับ จำกัดการเข้าถึง ใช้ภายใน มีความอ่อนไหว หรือไม่เป็นสาธารณะเป็นครั้งคราว

4.2. ข้อมูลลับไม่รวมข้อมูลที่ช่างผู้ให้บริการและ/หรือลูกค้าสามารถพิสูจน์ด้วยหลักฐานที่มีผลว่า (i) อยู่ในสาธารณสมบัติโดยชอบด้วยกฎหมายแล้วโดยมิใช่เพราะการฝ่าฝืนของช่างผู้ให้บริการและ/หรือลูกค้า; (ii) ช่างผู้ให้บริการและ/หรือลูกค้าทราบโดยชอบด้วยกฎหมายก่อนรับจาก Glow; (iii) พัฒนาขึ้นโดยอิสระโดยไม่ใช้ข้อมูลลับ; หรือ (iv) ต้องเปิดเผยตามกฎหมายบังคับหรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายของหน่วยงานที่มีอำนาจ โดยในกรณีที่กฎหมายอนุญาต ช่างผู้ให้บริการและ/หรือลูกค้าต้องแจ้ง Glow ล่วงหน้าและเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่กฎหมายกำหนดให้เปิดเผย

ข้อ 5 การเก็บรวบรวม การเก็บรักษา การตรวจสอบ การเข้าถึง การวิเคราะห์ และการลบข้อมูล

ข้อความ

5.1. ภายใต้เงื่อนไขว่าผู้ใช้ได้รับข้อมูลอย่างเหมาะสม และการประมวลผลมีฐานกฎหมายที่ใช้บังคับ รวมถึงความยินยอมเมื่อกฎหมายกำหนด บริษัท โกลว์ บัณฑิต เทคโนโลยี จำกัด อาจประมวลผลข้อมูลข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็น ได้สัดส่วน และเพื่อวัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมายตามข้อตกลงฉบับนี้และนโยบายความเป็นส่วนตัว โดยสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 การประมวลผลอาจรวมการเก็บรวบรวม จัดเก็บ เข้าถึง อ่าน ตรวจสอบ ทำเครื่องหมาย ดึงข้อมูล จำกัดการเข้าถึง หรือลบเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้:

- a) ดำเนินฟังก์ชันแชต การจอง การสนับสนุนลูกค้า และการสนับสนุนธุรกรรมของแพลตฟอร์ม Glow;
- b) ป้องกัน ตรวจจับ และตอบสนองต่อเนื้อหาต้องห้าม การฉ้อโกง การชักชวนให้ทำธุรกรรมนอกแพลตฟอร์ม การคุกคาม การใช้ในทางมิชอบ การใช้ข้อมูลในทางมิชอบ เนื้อหาผิดกฎหมาย หรือเนื้อหาที่อาจสร้างความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้ใช้;
- c) ตรวจสอบข้อร้องเรียน ข้อพิพาท คำขอคืนเงิน รายงานการฝ่าฝืน เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล หรือคำขอที่ชอบด้วยกฎหมายของหน่วยงานที่มีอำนาจ;
- d) ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด ปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน คุ้มครองชื่อเสียง และความมั่นคงปลอดภัยโดยชอบด้วยกฎหมายของแพลตฟอร์ม และปรับปรุงประสบการณ์ผู้ใช้ภายในขอบเขตข้อมูลที่ประมวลผลโดยชอบด้วยกฎหมาย; และ
- e) ปฏิบัติหน้าที่ทางกฎหมาย พยานหลักฐาน การรายงาน การตรวจสอบ และการกำกับดูแล ตลอดจนคุ้มครองสิทธิและประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของ Glow ลูกค้า ช่างผู้ให้บริการ และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง Glow จะไม่ใช่ข้อมูลข้อความเพื่อวัตถุประสงค์นอกขอบเขตที่แจ้ง เว้นแต่มีฐานกฎหมายสำหรับวัตถุประสงค์นั้น และหากวัตถุประสงค์ใหม่ต้องอาศัยความยินยอม Glow จะต้องแจ้งข้อมูลที่จำเป็นและได้รับความยินยอมที่มีผลก่อน

- 5.2. Glow อาจใช้ระบบอัตโนมัติ ตัวกรอง หรือเครื่องมือที่ใช้ AI เพื่อตรวจจับตัวบ่งชี้ความเสี่ยงใน ข้อมูลข้อความ ผลจากระบบอัตโนมัติเป็นข้อมูลประกอบการตรวจสอบและจะไม่เป็น ฐานเพียงอย่างเดียวของการตัดสินใจที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อช่างผู้ให้ บริการหรือลูกค้า การตัดสินใจที่มีผลเสียอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงการนำโปรไฟล์ช่างผู้ ให้บริการออกจากการแสดงอย่างถาวรหรือยุติการเข้าถึงบัญชีของลูกค้า จะต้องได้รับ การตรวจสอบโดยบุคลากรที่ได้รับอนุญาตอย่างเหมาะสม เว้นแต่มาตรการทางเทคนิค ชั่วคราวที่จำเป็นโดยสมเหตุสมผลเพื่อป้องกันความเสี่ยงทันที การเข้าถึงผลการตรวจ สอบจะจำกัดตามบทบาทและมีการบันทึกตามความเหมาะสม
- 5.3. Glow อาจลบ ทำลาย ซ่อน แยก ทำให้ไม่สามารถระบุตัวบุคคล หรือจำกัดการเข้าถึงข้อมูล ข้อความเมื่อ (i) สิ้นสุดระยะเวลาเก็บรักษาที่ใช้บังคับ; (ii) ผู้ใช้ยื่นคำขอลบหรือจำกัดการ ใช้ที่มีผลและกฎหมายอนุญาตหรือกำหนดให้ดำเนินการ; (iii) เนื้อหาฝ่าฝืนกฎการส่ง ข้อความหรือกฎหมาย; (iv) การดำเนินการจำเป็นโดยสมเหตุสมผลเพื่อคุ้มครองความ มั่นคงปลอดภัยของระบบ; หรือ (v) การเก็บต่อไปไม่จำเป็นต่อวัตถุประสงค์ที่แจ้งและ ไม่มีฐานกฎหมายอื่นกำหนดให้เก็บ
- 5.4. หากเกิดข้อร้องเรียน/เหตุการณ์ Glow อาจระงับการลบและเก็บข้อมูลข้อความที่เกี่ยวข้องไว้ตราบเท่าที่ จำเป็นโดยสมเหตุสมผลเพื่อสอบสวนและจัดการเรื่อง คุ้มครองสิทธิและประโยชน์โดยชอบด้วย กฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หรือปฏิบัติตามคำขอหรือคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายของหน่วย งานที่มีอำนาจ
- 5.5. ความสามารถของ Glow ในการตรวจสอบ อ่าน หรือลบข้อมูลข้อความไม่ได้ก่อให้เกิดหน้าที่ต้อง ติดตามการสนทนาทุกข้อความแบบเรียลไทม์ ไม่ถือเป็นการรับประกันคุณภาพหรือ ความปลอดภัยของบริการที่ช่างผู้ให้บริการเป็นผู้ให้ และไม่เปลี่ยนแปลงบทบาทของ Glow ในฐานะผู้ดำเนินแพลตฟอร์มเทคโนโลยีอิสระซึ่งสนับสนุนการเชื่อมต่อระหว่างผู้ ใช้

ข้อ 6 เชื้อไขก่อนใช้ฟังก์ชันและเอกสารสำหรับผู้ใช้

6.1. ก่อนดำเนินการหรือให้บริการฟังก์ชันที่อนุญาตให้อ่านหรือตรวจสอบข้อมูลข้อความ Glow จะจัด

ให้มีนโยบายความเป็นส่วนตัว ข้อกำหนดการให้บริการ ข้อบังคับการดำเนินงาน และประกาศ ณ จุดที่มีการใช้งานที่เหมาะสม ซึ่งอธิบายข้อมูลที่ประมวลผล วัตถุประสงค์ ผู้ที่อาจเข้าถึง ระยะเวลาเก็บรักษา กลไกการลบ และสิทธิของเจ้าของข้อมูลที่ใช้บังคับรวมถึง:

- a) ประเภทของข้อมูลข้อความที่เก็บรวบรวมและประมวลผล;
- b) วัตถุประสงค์การประมวลผล รวมถึงการดำเนินงาน ความปลอดภัยของแพลตฟอร์ม การป้องกันการฉ้อโกง การจัดการข้อร้องเรียน การคุ้มครองผู้ใช้ และการปฏิบัติตามกฎหมาย;
- c) สถานการณ์ที่ Glow และบุคลากร Glow ที่ได้รับอนุญาตอาจเข้าถึง อ่าน ตรวจสอบ ดึง และประมวลผลข้อมูลข้อความในลักษณะอื่น;
- d) การใช้ระบบที่ใช้ AI หรือตัวกรองอัตโนมัติเพื่อตรวจสอบเนื้อหาตลอด 24 ชั่วโมงและทำเครื่องหมายความเสี่ยง;
- e) ระยะเวลาเก็บรักษา กลไกการลบโดยปกติ และสถานการณ์ที่อาจเก็บข้อมูลต่อไว้สำหรับข้อร้องเรียน/เหตุการณ์หรือหน้าที่ตามกฎหมาย; และ
- f) สิทธิของช่างผู้ให้บริการและลูกค้าตามกฎหมาย รวมถึงสิทธิเข้าถึง แก้ไข ถอนความยินยอมเมื่อใช้บังคับ ลบหรือจำกัดการใช้ คัดค้าน โอนย้ายข้อมูลเมื่อใช้บังคับ ช่องทางร้องเรียน และช่องทางยื่นคำขอ

6.2. ก่อนใช้ช่องทางส่งข้อความส่วนตัวเป็นครั้งแรก แพลตฟอร์มจะแสดงประกาศแบบกระชับว่า

ข้อความอาจถูกจัดเก็บและตรวจสอบ วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ และกลไกการประมวลผลที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้จะต้องให้การยืนยันใดที่ฐานกฎหมายและการออกแบบแพลตฟอร์มกำหนด

6.3. ช่างผู้ให้บริการและลูกค้าต้องลงนามหรือยืนยันข้อตกลงฉบับนี้ และต้องยืนยันใหม่สำหรับการ

แก้ไขที่มีสาระสำคัญเมื่อกฎหมายกำหนด ก่อนใช้ฟังก์ชันที่ได้รับผลกระทบต่อไป ช่องทางส่งข้อความต้องไม่ถูกถือเป็นช่องทางส่วนตัวโดยเด็ดขาดที่อยู่นอกการกำกับดูแลของแพลตฟอร์ม Glow

ข้อ 7 การเก็บรักษา การลบ และการจัดการคำขอลข้อมูลข้อความ

- 7.1. ข้อมูลข้อความมีระยะเวลาเก็บรักษาเพื่อการดำเนินงานโดยปกติสามสิบ (30) วันนับจากสิ้นสุดการสนทนาหรือการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องเสร็จสมบูรณ์ เว้นแต่เกิดข้อร้องเรียน/เหตุการณ์ หรือมีฐานกฎหมายอื่นให้เก็บต่อ
- 7.2. ระยะเวลาสามสิบ (30) วันเป็นระยะเวลาเริ่มต้นเพื่อการดำเนินงาน ไม่ใช่เพดานการเก็บรักษาโดยเด็ดขาด ข้อมูลข้อความอาจเก็บไว้นานกว่านั้นเท่าที่จำเป็นโดยสมเหตุสมผลเพื่อเป็นพยานหลักฐาน การปฏิบัติตามกฎหมาย การระงับข้อพิพาท การป้องกันการฉ้อโกง การสอบสวนด้านความมั่นคงปลอดภัย การคุ้มครองสิทธิและประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย วัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่ชอบด้วยกฎหมายอื่น หรือเมื่อกฎหมายหรือหน่วยงานที่มีอำนาจกำหนด
- 7.3. ระยะเวลาเก็บรักษาตามกฎหมายเฉพาะอาจใช้กับข้อมูลจากรางทางคอมพิวเตอร์ บันทึกระบบ ข้อมูลสมาชิกหรือผู้ลงทะเบียน และข้อมูลอื่นบางประเภท โดย Glow จะเก็บข้อมูลดังกล่าวตามระยะเวลา เจื่อนไข และคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมายภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง หน้าดังกล่าวไม่ทำให้ระยะเวลาเริ่มต้นสามสิบ (30) วันสำหรับเนื้อหาข้อมูลข้อความทั่วไปกลายเป็นระยะเวลาเดียวกับข้อมูลจากรางโดยอัตโนมัติ
- 7.4. Glow จะยืนยันการรับคำขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลโดยเร็วและดำเนินการภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดหรืออนุญาตโดยสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงลักษณะและความซับซ้อนของคำขอ หากกฎหมายอนุญาตให้ขยายเวลา หรือจำเป็นต้องตรวจสอบเพิ่มเติมโดยสมเหตุสมผล Glow จะแจ้งเหตุผลและระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ
- 7.5. การลบหรือทำลายข้อมูลควรมีหลักฐานทางเทคนิคหรือบันทึกภายในที่เหมาะสม โดยระบุเท่าที่ใช้บังคับ เช่น รหัสคำขอ ขอบเขตข้อมูล เวลาที่ลบ บุคคลหรือระบบที่ดำเนินการ ผลการดำเนินการ ข้อมูลที่ไม่สามารถลบหรือจำเป็นต้องเก็บ และฐานการเก็บรักษา
- 7.6. ข้อมูลในระบบสำรองอาจถูกลบผ่านรอบการหมุนเวียนหรือเขียนทับข้อมูลสำรองตามสมควร โดย Glow จะไม่ตั้งใจนำข้อมูลดังกล่าวกลับมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใหม่ เว้นแต่จำเป็นโดยสมเหตุสมผลเพื่อการกู้คืนระบบ การตอบสนองเหตุการณ์ การจัดการข้อพิพาท หรือการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ชอบด้วยกฎหมายของหน่วยงานที่มีอำนาจ

ข้อ 8 หน้าที่ของช่างผู้ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความลับ ข้อมูลข้อความ และการใช้ช่องทางส่ง
ข้อความ

8.1. ช่างผู้ให้บริการอาจใช้แพลตฟอร์ม Glow ข้อมูลข้อความ และข้อมูลลับเฉพาะภายในขอบเขตของ
ข้อตกลงการให้บริการและข้อบังคับการดำเนินงานที่ใช้บังคับ และต้องไม่ใช่เพื่อชักชวน
ลูกค้าออกจากแพลตฟอร์ม หลีกเลี่ยงค่าธรรมเนียมโฆษณา แข่งขันโดยไม่เป็นธรรม
หรือแสวงหาประโยชน์ส่วนตัวที่ขัดต่อข้อตกลงหรือกฎหมาย

8.2. ช่างผู้ให้บริการต้องไม่:

- a) จับภาพหน้าจอ ดาวน์โหลด คัดลอก ดึงข้อมูล จัดเก็บบนอุปกรณ์ส่วนตัว ส่งผ่านอีเมล ไดรฟ์ หรือ
บัญชีส่วนตัว หรือโอนข้อมูลข้อความให้บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต เว้นแต่ Glow
อนุญาตการกระทำนั้นโดยชัดแจ้งหรือกฎหมายกำหนด;
- b) เปิดเผยข้อมูลลูกค้า ประวัติการจอง ข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อมูลการชำระเงิน ข้อมูลระบุตัวตน ที่อยู่
หรือข้อมูลส่วนบุคคลอื่นแก่บุคคลภายนอกโดยไม่มีฐานกฎหมาย;
- c) ส่งเนื้อหาผิดกฎหมาย เนื้อหาที่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น เนื้อหาที่บิดเบือนสถานะของ Glow หรือ
ช่างผู้ให้บริการ หรือเนื้อหาที่ฝ่าฝืนกฎการส่งข้อความหรือข้อบังคับการดำเนินงาน;
- d) ชักชวน ส่งเสริม หรือแนะนำให้ลูกค้าทำธุรกรรมนอกแพลตฟอร์ม Glow เพื่อหลีกเลี่ยงค่า
ธรรมเนียมหรือทำให้ภาระทางการเงินที่มีต่อ Glow คลาดเคลื่อน;
- e) ใช้เครื่องมืออัตโนมัติ แตะบอต บัญชีปลอม บัญชีของบุคคลอื่น หรือวิธีการทางเทคนิคเพื่อปกปิดตัว
ตน บิดเบือนการโต้ตอบ หลบเลี่ยงการควบคุม หรือปิดใช้งาน/หลีกเลี่ยงกลไกตรวจสอบเนื้อหา; หรือ
- f) เผยแพร่ แชร์ แสดงความคิดเห็นต่อสาธารณะ หรือใช้ข้อมูลข้อความเป็นสื่อหรือหลักฐาน
ประชาสัมพันธ์โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจาก Glow เว้นแต่เป็นการให้
ข้อมูลแก่หน่วยงานที่มีอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมายหรือเป็นการเปิดเผยที่กฎหมาย
อนุญาต

8.3. ช่างผู้ให้บริการต้องแจ้ง Glow โดยเร็วเมื่อพบหรือมีเหตุอันสมควรสงสัยว่าเกิด (i) การรั่วไหล
ของข้อมูลข้อความ; (ii) การเข้าถึงบัญชีโดยไม่ได้รับอนุญาต; (iii) คำขอจากลูกค้าหรือ
บุคคลภายนอกให้แลกเปลี่ยนข้อมูลอ่อนไหวนอกแพลตฟอร์ม; (iv) เนื้อหาที่บ่งชี้การ

ฝ่าฝืน; หรือ (v) เหตุการณ์อื่นที่อาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความปลอดภัย ชื่อเสียง ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล หรือสิทธิของผู้ใช้

8.4. ช่างผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามคำแนะนำด้านความมั่นคงปลอดภัยที่สมเหตุสมผลของ Glow เกี่ยวกับการล็อกบัญชี การยืนยันตัวตนหลายปัจจัย การเปลี่ยนรหัสผ่าน การยืนยันตัวตน การอัปเดตเอกสาร การเพิกถอนสิทธิ การลบข้อมูลที่จัดเก็บในเครื่อง และการให้ความร่วมมือในการจัดการเหตุหรือข้อร้องเรียน

8.5. เมื่อความสัมพันธ์สิ้นสุดหรือเมื่อ Glow มีคำขอที่ชอบด้วยกฎหมายและสมเหตุสมผล ช่างผู้ให้บริการต้องคืน ลบ หรือทำลายข้อมูลลับและข้อมูลข้อความที่ถือครองอยู่นอกขอบเขตที่ Glow อนุญาต และเมื่อ Glow ขอโดยสมเหตุสมผล ให้ยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรว่าข้อมูลดังกล่าวไม่ได้ถูกเก็บไว้อีก ทั้งนี้ภายใต้หน้าที่เก็บรักษาตามกฎหมาย

ข้อ 9 กรรณสิทธิ การควบคุม และข้อจำกัดการใช้

9.1. ข้อมูลลับ ข้อมูลข้อความ ข้อมูลระบบ การตั้งค่าระบบ เอกสารทางเทคนิค ข้อบังคับการดำเนินงาน ขั้นตอนปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ ผลการตรวจสอบโดย AI แฟ้มจัดการข้อร้องเรียน และข้อมูลที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง อาจได้รับการจัดการ ควบคุม และประมวลผลโดย Glow โดยชอบด้วยกฎหมายภายในวัตถุประสงค์ ฐานกฎหมาย และสิทธิที่กฎหมายหรือข้อตกลงรับรอง ข้อนี้ไม่จำกัดสิทธิของเจ้าของข้อมูลในข้อมูลส่วนบุคคล และไม่ควรถูกตีความว่าเป็นการโอนกรรมสิทธิ์ในข้อมูลส่วนบุคคลให้ Glow

9.2. ไม่มีข้อความใดในข้อตกลงฉบับนี้โอนให้ช่างผู้ให้บริการหรือลูกค้าซึ่งกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิความเป็นเจ้าของข้อมูล สิทธิแสวงหาประโยชน์เชิงพาณิชย์โดยอิสระ สิทธิใช้โดยอิสระ หรือสิทธิเผยแพร่ในข้อมูลลับของ Glow เว้นแต่สิทธิใช้ที่ให้อย่างชัดเจนตามข้อตกลงฉบับนี้หรือเอกสารอื่นที่ใช้บังคับ

9.3. ช่างผู้ให้บริการอาจเข้าถึงข้อมูลลับได้เฉพาะเท่าที่จำเป็นตามหน้าที่ ตามบทบาท และตามหลักสิทธิ น้อยที่สุด Glow อาจปรับ จำกัด เพิกถอน หรือระงับการเข้าถึงชั่วคราวโดยสมเหตุสมผล หากการเข้าถึงต่อไปก่อให้เกิดความเสี่ยงที่มีสาระสำคัญด้านกฎหมาย การคุ้มครอง

ข้อมูล ความปลอดภัยผู้ใช้ ความมั่นคงปลอดภัย หรือแบรนด์ ทั้งนี้ภายใต้กฎหมายที่ใช้
บังคับ

ข้อ **10** ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล การควบคุมการเข้าถึง และการตรวจสอบโดย **AI**

10.1. ช่างผู้ให้บริการและลูกค้าต้องใช้บัญชีของตนเองเพื่อวัตถุประสงค์ที่ถูกต้อง ห้ามแชร์บัญชี รหัสผ่าน หรือ OTP ห้ามอนุญาตให้บุคคลอื่นใช้บัญชี และห้ามเข้าถึงบัญชีจากอุปกรณ์ที่ไม่ปลอดภัยหรืออุปกรณ์ที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมโดยชอบด้วยกฎหมายของตน

10.2. ช่างผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยขั้นต่ำที่สมเหตุสมผล รวมถึงใช้รหัสผ่านที่รัดกุม ใช้การยืนยันตัวตนหลายปัจจัยเมื่อกำหนด ล็อกอุปกรณ์เมื่อไม่ใช้งาน อัปเดตระบบปฏิบัติการ หลีกเลี่ยงซอฟต์แวร์จากแหล่งที่ไม่ทราบ และไม่จัดเก็บข้อมูล Glow บน USB อุปกรณ์จัดเก็บภายนอก หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล เว้นแต่ Glow อนุญาตหรือกฎหมายอนุญาต

10.3. ช่างผู้ให้บริการและลูกค้ารับทราบว่าระบบตรวจสอบเนื้อหาด้วย AI อาจเกิดผลบวกหรือไม่สามารถตรวจจับความเสี่ยงได้ การไม่มีการแจ้งเตือนไม่ถือเป็นการอนุมัติโดย Glow และผู้ใช้ต้องไม่จงใจเปลี่ยนการสะกด ใช้คำสแลง ตัวอักษร สัญลักษณ์ หรือวิธีสื่อสารเพื่อหลบเลี่ยงระบบตรวจสอบ

10.4. Glow อาจตรวจสอบบัญชีและข้อมูลข้อความของช่างผู้ให้บริการและลูกค้าแบบสุ่ม ตามเหตุการณ์ ตามความเสี่ยง หรือตามคำขอของหน่วยงานที่มีอำนาจ เฉพาะเท่าที่จำเป็น และได้สัดส่วนเพื่อวัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมายตามข้อตกลงฉบับนี้และนโยบายความเป็นส่วนตัว และเมื่อกฎหมายอนุญาต

ข้อ **11** เวลาในการลงนาม การยืนยันใหม่ และการใช้กับช่างผู้ให้บริการและลูกค้า

11.1. สำหรับผู้ใช้ใหม่: (a) ช่างผู้ให้บริการต้องลงนามหรือยืนยันข้อตกลงฉบับนี้ก่อนบัญชีช่างผู้ให้บริการเปิดใช้งานเต็มรูปแบบ ก่อนรับการจอง ก่อนใช้ช่องทางส่งข้อความส่วนตัวครั้งแรก หรือก่อนเข้าถึงข้อมูลข้อความหรือข้อมูลลับ แล้วแต่เหตุการณ์ใดเกิดก่อน; และ (b) ลูกค้าต้องลงนามหรือยืนยันข้อตกลงฉบับนี้ก่อนใช้ช่องทางส่งข้อความส่วนตัว

ครั้งแรก หรือก่อน Glow เริ่มกิจกรรมเข้าถึงหรือตรวจสอบข้อมูลข้อความภายใน
ขอบเขตข้อตกลงฉบับนี้ แล้วแต่เหตุการณ์ใดเกิดก่อน การยืนยันอาจทำตามวิธีในข้อ
3.7

11.2. สำหรับช่างผู้ให้บริการและลูกค้าที่มีบัญชีก่อนวันที่มีผลบังคับ Glow จะแจ้งและขอให้ลงนาม
หรือยืนยันข้อตกลงฉบับนี้ภายในสิบห้า (15) วันหลังได้รับแจ้ง ระหว่างช่วงเปลี่ยนผ่าน
Glow จะไม่จำกัดฟังก์ชันเพียงเพราะยังไม่ยืนยัน เว้นแต่กฎหมายกำหนดหรือมีเหตุ
ฝ่าฝืน/ความเสี่ยงแยกต่างหาก หลังพ้นระยะเวลาดังกล่าว Glow อาจจำกัดฟังก์ชันที่
ขึ้นอยู่กับประมวลผลจนกว่าผู้ใช้จะดำเนินการยืนยันตามที่แจ้ง ภายในขอบเขตที่
กฎหมายอนุญาต

11.3. สำหรับช่างผู้ให้บริการและลูกค้าเดิม หน้าทีรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลที่
เกิดก่อนวันที่มีผลบังคับยังคงอยู่ภายใต้ข้อตกลงและนโยบายที่ใช้บังคับในขณะนั้น
หน้าที่หรือกลไกใหม่ตามข้อตกลงฉบับนี้ใช้ตั้งแต่วันที่ที่มีผลบังคับ เว้นแต่กฎหมายหรือ
ข้อตกลงที่มีผลกำหนดเป็นอย่างอื่น

11.4. หน้าทีรักษาความลับของบุคลากรภายในของ Glow อยู่ภายใต้เอกสารภายในแยกต่างหาก และ
ไม่ใช่แทนหรือจำกัดข้อตกลงฉบับนี้ในส่วนที่ใช้กับช่างผู้ให้บริการและลูกค้า

11.5. การอัปเดตนโยบายที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลข้อความ การตรวจสอบโดย AI การ
เก็บรักษา การลบ หรือการเปิดเผยแก่ผู้ให้บริการ จะมีการควบคุมเวอร์ชันและแจ้งแก่
ช่างผู้ให้บริการและลูกค้า และจะขอให้ยืนยันใหม่เมื่อกฎหมาย ลักษณะของการ
เปลี่ยนแปลง หรือฐานกฎหมายที่ใช้บังคับกำหนด

ข้อ 12 การฝ่าฝืน ค่าเสียหาย และการเยียวยา

12.1. การกระทำดังต่อไปนี้อาจถือเป็นการฝ่าฝืนที่มีสาระสำคัญของข้อตกลงฉบับนี้:

- a) เปิดเผย ขาย โอน แจกจ่าย เผยแพร่ โพสต์ จับภาพหน้าจอ คัดลอก หรือจัดเก็บข้อมูลลับหรือข้อมูล
ข้อความโดยไม่ได้รับอนุญาต;
- b) ใช้ข้อมูลข้อความหรือข้อมูลลูกค้าเพื่อติดต่อหรือชักชวนลูกค้านอกแพลตฟอร์ม Glow หลีกเลี่ยง
ค่าธรรมเนียม แข่งขันโดยไม่เป็นธรรม หรือรับประโยชน์ส่วนตัวที่ไม่เหมาะสม;

- c) ใช้บัญชีของบุคคลอื่น ให้ข้อมูลตัวตนเท็จ หรืออนุญาตให้บุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลหรือให้บริการแทนช่างผู้ให้บริการโดยไม่มีการตรวจสอบหรืออนุญาตที่กำหนด;
- d) จงใจหลบเลี่ยง ปิดใช้งาน รบกวน หรือใช้ประโยชน์จากช่องโหว่ของระบบตรวจสอบเนื้อหาหรือ AI ระบบบันทึก กลไกลบข้อมูล หรือมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย;
- e) ไม่รายงานเหตุการณ์ที่มีสาระสำคัญ ไม่ให้ความร่วมมือโดยสมเหตุสมผลในการจัดการข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ หรือจงใจทำลายหรือแก้ไขพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง; และ
- f) การฝ่าฝืนหน้าที่รักษาความลับที่มีสาระสำคัญอื่นซึ่งก่อหรือสร้างความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญต่อความเสียหายร้ายแรงแก่ Glow ลูกค้า ช่างผู้ให้บริการรายอื่น หรือบุคคลภายนอก

12.2. ค่าเสียหาย: หากข้อตกลงการให้บริการที่มีผลหรือเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรอื่นกำหนดเบี้ยปรับหรือค่าเสียหายที่กำหนดล่วงหน้าสำหรับการฝ่าฝืนที่อยู่ภายใต้ข้อตกลงฉบับนี้ คู่สัญญาฝ่ายที่ฝ่าฝืนต้องรับผิดชอบจำนวนที่คู่สัญญาตกลงไว้ โดยไม่กระทบสิทธิเรียกค่าเสียหายจริงในขอบเขตที่กฎหมายอนุญาต และอยู่ภายใต้อำนาจของศาลหรืออนุญาโตตุลาการตามกฎหมายในการลดเบี้ยปรับที่สูงเกินส่วน หากไม่มีจำนวนดังกล่าวที่ตกลงอย่างมีผลสำหรับการฝ่าฝืนนั้น ฝ่ายที่ฝ่าฝืน ไม่ว่าจะเป็นช่างผู้ให้บริการหรือลูกค้า แล้วแต่กรณี ต้องรับผิดชอบสำหรับความเสียหายจริง โดยตรง สมเหตุสมผล และมีหลักฐานเพียงพอซึ่งเกิดจากการฝ่าฝืน รวมถึงค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผลในการป้องกันหรือแก้ไขเหตุและจัดการข้อเรียกร้องของบุคคลภายนอกที่มีความเชื่อมโยงทางเหตุผล ไม่มีฝ่ายใดต้องรับผิดชอบข้อนี้สำหรับจำนวนที่ไม่มีหลักฐาน มีลักษณะเป็นโทษโดยสาระ หรือไม่มีความเชื่อมโยงกับการฝ่าฝืน เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้เรียกได้

12.3. การเยียวยา: Glow อาจกำหนดให้ช่างผู้ให้บริการและ/หรือลูกค้าหยุดการฝ่าฝืน ลบเนื้อหา คัดหรือลบข้อมูลให้พยานหลักฐานที่จำเป็นภายในขอบเขตกฎหมาย แก้ไขข้อมูล ให้ความร่วมมือในการแจ้งเหตุ ชำระคืนค่าใช้จ่ายที่เรียกคืนได้ และดำเนินขั้นตอนอื่นที่สมเหตุสมผลเพื่อลดความเสียหาย ทั้งนี้ภายใต้กฎหมายที่ใช้บังคับ

12.4. Glow อาจใช้มาตรการจัดการแพลตฟอร์มที่เหมาะสมกับลักษณะและความร้ายแรงของการฝ่าฝืน รวมถึงคำเตือน การจำกัดฟังก์ชัน หรือการระงับการเข้าถึงข้อมูลชั่วคราว สำหรับช่างผู้ให้บริการ อาจรวมการนำโปรไฟล์หรือเนื้อหาโฆษณาออกจากการแสดงชั่วคราวหรือถาวร หรือยุติข้อตกลงการให้บริการที่ใช้บังคับ สำหรับลูกค้า อาจรวมการระงับหรือยุติการเข้าถึงบัญชีหรือฟังก์ชัน มาตรการดังกล่าวจะใช้ตามสถานการณ์และขั้นตอนที่ระบุในข้อตกลงการให้บริการ ข้อบังคับการดำเนินงาน ข้อ

กำหนดการให้บริการ และกฎหมาย รวมถึงการตรวจสอบที่เหมาะสมสำหรับมาตรการที่มีผลเสีย
อย่างมีนัยสำคัญเมื่อกฎหมายกำหนด

12.5. การเยียวยาตามข้อนี้สามารถใช้ร่วมกันได้ในขอบเขตที่กฎหมายอนุญาต และไม่ตัดสิทธิในการ
ดำเนินคดี ขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการ หรือขอมาตรการชั่วคราว/คุ้มครองที่
เหมาะสม

ข้อ 13 การรายงานเหตุ การสนับสนุน และความร่วมมือด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย

13.1. ช่างผู้ให้บริการและลูกค้าต้องรายงานเหตุด้านความมั่นคงปลอดภัยหรือข้อมูลแก่ Glow ที่
support@glowthailand.com โดยเร็วที่สุดเท่าที่สามารถทำได้โดยสมเหตุสมผล
หลังพบหรือมีเหตุอันสมควรสงสัยว่าเกิดเหตุที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลับ ข้อมูลข้อความ
หรือข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ภายใต้การควบคุมของตน คำขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล
และคำขอสนับสนุนทั่วไปอาจส่งไปที่ support@glowthailand.com เช่นกัน ช่างผู้
ให้บริการต้องรายงานเหตุไม่เกินสิบสอง (12) ชั่วโมงหลังพบหรือมีเหตุอันสมควร
สงสัย เว้นแต่กฎหมายหรือสถานการณ์กำหนดให้เร็วกว่า

13.2. รายงานเหตุควรระบุเท่าที่ทราบและเหมาะสม ได้แก่ เวลาที่พบ บัญชีที่ได้รับผลกระทบ ประเภท
ข้อมูล ขอบเขตผลกระทบโดยประมาณ การดำเนินการที่ได้ทำ พยานหลักฐานที่มี และ
การสนับสนุนที่ร้องขอ ช่างผู้ให้บริการและลูกค้าต้องเก็บรักษาพยานหลักฐานที่
เกี่ยวข้องและต้องไม่จงใจแก้ไขหรือลบข้อมูลที่เกี่ยวข้องระหว่างตรวจสอบ การแจ้ง
ภายนอก รวมถึงการแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หน่วยงาน
ที่มีอำนาจ หรือเจ้าของข้อมูลที่ได้รับผลกระทบ จะดำเนินการโดยฝ่ายที่มีหน้าที่ตาม
กฎหมาย โดยในกรณีของเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลจะเป็นไปตามกรอบเวลาและ
เกณฑ์ความเสี่ยงที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ
กฎหมายลำดับรองกำหนด ช่างผู้ให้บริการไม่มีอำนาจออกคำสั่งหรือแจ้งในนาม
Glow เว้นแต่ได้รับอนุญาต

13.3. เมื่อ Glow จัดการคำขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล รวมถึงคำขอเข้าถึง แก้ไข ถอนความยินยอม
ลบ/ทำลาย/ทำให้ไม่สามารถระบุตัว จำกัดการใช้ คัดค้าน หรือโอนย้ายข้อมูลเมื่อใช้

บังคับ ช่างผู้ให้บริการและลูกค้าต้องให้ความร่วมมือโดยสมเหตุสมผลในส่วนข้อมูลที่อยู่ภายใต้การควบคุมของตน รวมถึงช่วยตรวจสอบ ค้นหา คืบ ลบสำเนาที่จัดเก็บในเครื่อง หรือยืนยันตามที่ Glow ร้องขอโดยชอบด้วยกฎหมายและสมเหตุสมผล

ข้อ 14 ระยะเวลาการรักษาความลับและการคงอยู่ของหน้าที่

14.1. ข้อตกลงฉบับนี้มีผลสำหรับช่างผู้ให้บริการและลูกค้าแต่ละรายเมื่อบุคคลนั้นลงนามหรือดำเนินการยืนยัน/ยอมรับทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลผ่านแพลตฟอร์ม Glow

14.2. หน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความลับ การไม่ใช้ การไม่เปิดเผย การคืนหรือลบข้อมูล และความร่วมมือเมื่อเกิดเหตุ ยังคงมีผลหลังเลิกใช้แพลตฟอร์มเท่าที่เหมาะสมตามลักษณะของหน้าที่และกฎหมาย สำหรับช่างผู้ให้บริการ หน้าที่รักษาความลับจะมีผลต่อไปหนึ่งร้อยยี่สิบ (120) เดือนหลังสิ้นสุดข้อตกลงการให้บริการที่ใช้บังคับ เว้นแต่ความลับทางการค้า ความลับทางเทคโนโลยี ข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลอื่นที่ต้องคุ้มครองนานกว่านั้น จะต้องได้รับการคุ้มครองตราบเท่าที่กฎหมายหรือลักษณะของข้อมูลกำหนด สำหรับลูกค้า หน้าที่รักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลที่ใช้บังคับจะมีผลต่อไปตราบเท่าที่จำเป็นโดยสมเหตุสมผลตามข้อตกลงฉบับนี้และกฎหมาย

14.3. การสิ้นสุดข้อตกลงการให้บริการ บัญชีแพลตฟอร์ม Glow หรือข้อตกลงอื่นที่เกี่ยวข้องไม่ทำให้หน้าที่รักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลที่เกิดก่อนการสิ้นสุดและมีลักษณะหรือกฎหมายกำหนดให้คงอยู่สิ้นสุดลง

ข้อ 15 การแก้ไขและการยืนยันทางอิเล็กทรอนิกส์

15.1. Glow อาจแก้ไขกฎช่องทางส่งข้อความ ข้อบังคับการดำเนินงาน นโยบายความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และขั้นตอนทางเทคนิคเป็นครั้งคราวเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย รูปแบบการดำเนินงาน ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และการบริหารความเสี่ยง โดยต้องสื่อสารหรือเผยแพร่การเปลี่ยนแปลงผ่านกลไกที่เหมาะสม การแก้ไขที่มีสาระสำคัญและมีผลเสียต่อสิทธิหรือหน้าที่ของผู้ใช้จะมีผลหลังการแจ้งล่วงหน้าตามสมควรเมื่อสามารถทำได้และภายใต้กฎหมาย

15.2. สำหรับการแก้ไขที่เปลี่ยนแปลงขอบเขตการเข้าถึงข้อมูลข้อความ การตรวจสอบโดย AI การแบ่งปันข้อมูล ระยะเวลาเก็บรักษา หรือสิทธิ/หน้าที่ของช่างผู้ให้บริการและลูกค้าอย่างมีสาระสำคัญ Glow จะให้การแจ้งและขอให้ยืนยันใหม่เมื่อกฎหมายหรือฐานกฎหมายที่ใช้บังคับกำหนด ก่อนผู้ใช้ใช้ฟังก์ชันที่ได้รับผลกระทบต่อไป เว้นแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่กฎหมายบังคับหรือมาตรการเร่งด่วนที่จำเป็นโดยสมเหตุสมผลเพื่อจัดการความเสี่ยงทันที

15.3. ลายมือชื่อดิจิทัล OTP ช่องทำเครื่องหมายแยก การยืนยันภายในแอป อีเมลยืนยัน และวิธีอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ตรวจสอบย้อนหลังได้และกฎหมายอนุญาต อาจใช้เป็นหลักฐานว่าช่างผู้ให้บริการหรือลูกค้าได้รับ อ่าน และยอมรับข้อตกลงฉบับนี้ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บันทึกการยืนยัน และ log อาจใช้เป็นพยานหลักฐานของการยอมรับทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และกฎหมายว่าด้วยพยานหลักฐานที่ใช้บังคับ

ข้อ **16** กฎหมายที่ใช้บังคับและการระงับข้อพิพาท

16.1. ข้อตกลงฉบับนี้อยู่ภายใต้กฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทย โดยไม่กระทบหน้าที่ตามกฎหมายที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ซึ่งใช้กับ Glow ในเขตอำนาจที่ Glow จัดตั้งขึ้น トラบเท่าที่การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวไม่ขัดต่อบทบัญญัติบังคับของกฎหมายไทย

16.2. ข้อพิพาทระหว่าง Glow กับช่างผู้ให้บริการต้องเริ่มด้วยการแจ้งข้อพิพาทเป็นลายลักษณ์อักษร และการพยายามโดยสุจริตเพื่อระงับข้อพิพาทผ่านกระบวนการภายในของ Glow เป็นเวลาสามสิบ (30) วันนับแต่ได้รับแจ้ง หากไม่สามารถยุติข้อพิพาทได้ ให้ข้อพิพาท ข้อขัดแย้ง หรือข้อเรียกร้องใดระหว่าง Glow กับช่างผู้ให้บริการซึ่งเกิดจากหรือเกี่ยวข้องกับข้อตกลงฉบับนี้ หรือการมีอยู่ ความสมบูรณ์ การตีความ การพิสูจน์สัญญา หรือการสิ้นสุดของข้อตกลง ได้รับการวินิจฉัยชี้ขาดโดยการอนุญาโตตุลาการตามข้อบังคับอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม (TAI) ซึ่งใช้บังคับในเวลายื่นข้อพิพาท โดยมีอนุญาโตตุลาการหนึ่ง (1) คน สถานที่อนุญาโตตุลาการคือกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย และใช้ภาษาไทย เว้นแต่คู่พิพาท

ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นอย่างอื่น คณะอนุญาโตตุลาการจะจัดสรรค่าใช้จ่าย อนุญาโตตุลาการ ค่าทนายความ และค่าใช้จ่ายอื่นตามข้อบังคับ TAI และกฎหมายที่ใช้ บังคับ ข้อพิพาทของลูกคำให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายวิธี พิจารณาคดีที่ไม่อาจตกลงยกเว้นได้ และไม่มีข้อความใดในข้อตกลงฉบับนี้บังคับให้ ลูกคำต้องเข้าสู่อนุญาโตตุลาการ เว้นแต่มีข้อตกลงอนุญาโตตุลาการที่มีผลและบังคับ ได้ตามกฎหมาย

16.3. ระหว่างมีข้อพิพาท ช่างผู้ให้บริการและลูกคำยังคงต้องปฏิบัติตามหน้าที่รักษาความลับ ไม่ใช่ ไม่ เปิดเผย คัดหรือลบข้อมูล และให้ความร่วมมือเมื่อเกิดเหตุซึ่งเกิดขึ้นแล้วและมีเจตนา ให้คงอยู่

ข้อ 17 บททั่วไป

17.1. หากข้อใดของข้อตกลงฉบับนี้ถูกวินิจฉัยว่าไม่ชอบด้วยกฎหมาย เป็นโมฆะ หรือบังคับใช้ไม่ได้ ข้อ อื่นยังคงมีผลเท่าที่กฎหมายอนุญาต และข้อที่บังคับใช้ไม่ได้จะตีความหรือปรับใช้ให้ใกล้เคียงกับวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเดิมมากที่สุดเท่าที่กฎหมายอนุญาต

17.2. การล่าช้าหรือการไม่ใช้สิทธิของฝ่ายหนึ่งไม่ถือเป็นการสละสิทธินั้นหรือสิทธิที่จะดำเนินการต่อ การฝ่าฝืนภายหลัง

17.3. ช่างผู้ให้บริการและลูกคำแต่ละรายอาจลงนามหรือยืนยันข้อตกลงฉบับนี้กับ Glow ทาง อิเล็กทรอนิกส์ บนกระดาษ หรือด้วยวิธีอื่นที่กฎหมายอนุญาต สำหรับการลงนามทาง อิเล็กทรอนิกส์ สำเนาอิเล็กทรอนิกส์ บันทึกการยืนยัน เวลา ข้อมูลบัญชีหรืออุปกรณ์ที่ เกี่ยวข้อง และเวอร์ชันของข้อตกลงที่ยอมรับ ณ เวลานั้น อาจใช้เป็นพยานหลักฐาน ของการยอมรับทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์และกฎหมายพยานหลักฐานที่ใช้บังคับ