



ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ETDA Recommendation on ICT Standard  
for Electronic Transactions

ชมธอ. 8-2560

ว่าด้วยแนวทางผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

TRUSTED E-COMMERCE MERCHANTS GUIDELINE

เวอร์ชัน 1.0

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ICS 03.100.01

ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์  
ว่าด้วยแนวทางผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

ชมธอ. 8-2560

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น 21  
เลขที่ 33/4 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10210  
หมายเลขโทรศัพท์: 0 2123 1234 หมายเลขโทรสาร: 0 2123 1200

ประกาศโดย

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2560

คณะกรรมการจัดทำร่างข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานข้อมูลสินค้า บริการ และผู้ประกอบการ  
ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

**ประธานคณะกรรมการ**

นายวรรณวิทย์ อาชูปุตระ

รองผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

**คณะกรรมการ**

นายสรวิชัย คุ่มพันธ์

ผู้แทนกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กระทรวงพาณิชย์

นางสาวศรณรินทร์ แสงคะนอง

ผู้แทนสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม

นายธีรพงษ์ วิชญเรืองรัมย์

ผู้แทนบริษัท แอสเซนด คอมเมอร์ซ จำกัด

นายธสรณ์อัฒม์ ธนทิธิพันธ์

ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

นายภาวุธ พงษ์วิทยภานุ

ผู้แทนสมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย

นายอำพา ยงพิศาลภพ

ผู้แทนบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

นายจำรัส สว่างสมุทร

ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

นายณัฏพพงศ์ จงวิวัฒน์จิตต์

ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

นายศุภโชค จันทร์ประทีป

ผู้แทนสำนักมาตรฐาน

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

**คณะกรรมการและเลขานุการ**

นายรัฐศาสตร์ กรสูต

ผู้อำนวยการสำนักอาวุโสสำนักส่งเสริมธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

**คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ**

นางสาวสาวิณี วิมานะ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

นายพายัพ ขาวเหลือง

ผู้จัดการส่วนงานพัฒนารูจิก

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยแนวทางผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบการที่น่าเชื่อถือ ที่ตอบสนองความต้องการของธุรกรรมที่เปลี่ยนไป โดยพัฒนาตามกรอบของ

1. พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 และ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2553 ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2553 – กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
2. พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 หมวด 2 การประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง - สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
3. ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และกำหนดเวลาการจดทะเบียน ประมวลรัษฎากร พุทธศักราช 2481 - กรมสรรพากร
4. หลักเกณฑ์การขอเครื่องหมาย DBD Verified - กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

โดยมีการนำเสนอและรับฟังความคิดเห็นเป็นการทั่วไป ตลอดจนพิจารณาข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงให้ข้อเสนอแนะมาตรฐานฉบับนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนยิ่งขึ้น รวมทั้งให้สามารถนำไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยแนวทางผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยสำนักมาตรฐาน ภายใต้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยความร่วมมือกับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)  
อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น 21 เลขที่ 33/4 ถนนพระราม 9  
แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310  
โทรศัพท์: 0 2123 1234 โทรสาร: 0 2123 1200  
E-mail: standard.center@etda.or.th www.etda.or.th

## คำนำ

ในปัจจุบัน การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) เป็นช่องทางหนึ่งที่กำลังเป็นที่นิยมในการซื้อขายสินค้าและบริการสูงขึ้น จากข้อมูลการสรุปผลสำรวจที่สำคัญของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2556 มีมูลค่า 768,014 ล้านบาท ในปี 2557 มีมูลค่า 2,033,493.4 ล้านบาท และในปี 2558 มีมูลค่า 2,107,692.9 ล้านบาท จากข้อมูลนี้พบว่า มูลค่าของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของ Business to Consumer (B2C) ซึ่งถือเป็นรูปแบบที่มีการเติบโตแบบก้าวกระโดดมากที่สุด (เพิ่มขึ้น 15.29% จากปี 2557) อย่างไรก็ตาม มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยก็ยังมีสัดส่วนไม่สูงนักเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ โดยประเทศไทยมีมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อหัวประชากรอยู่ที่ 172.76 USD ประเทศจีน 236.10 USD ประเทศมาเลเซีย 321.06 USD ประเทศเกาหลีใต้ 503.74 USD ประเทศสิงคโปร์ 630.75 USD และประเทศญี่ปุ่น 932.82 USD ทั้งนี้ จากการสำรวจข้อมูลผู้บริโภคถึงสาเหตุที่ไม่เคยซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ พบว่า สาเหตุหลัก ๆ เนื่องจากกลัวที่จะโดนหลอกสูงถึง 57.6 % ไม่ได้สัมผัสหรือลองสินค้าก่อนซื้อ 42.1 % ไม่มีสินค้าที่ต้องการ 32.2 % และไม่ได้พบกับผู้ขายโดยตรง 18.2% ซึ่งจะเห็นว่า ปัญหาความเชื่อมั่นต่อร้านค้าหรือผู้ประกอบการเป็นปัจจัยสำคัญในการซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ และมีส่วนในการกระตุ้นมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สพธอ. ตระหนักถึงความสำคัญของการกำหนดหลักเกณฑ์ข้อมูลผู้ประกอบการ อันจะเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยแก่ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายให้พร้อมตอบสนองความต้องการของธุรกรรมที่เปลี่ยนไป และยังเป็นการสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกันอีกด้วย

หมายเหตุ : มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปี 2556 สำรวจโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ และมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปี 2557 -2558 สำรวจโดย สพธอ. จึงไม่สามารถเปรียบเทียบกันได้ระหว่าง ปี 2556 -2557 เนื่องจากกรอบการวิจัยที่แตกต่างกัน

## สารบัญ

หน้า

1. ขอบข่าย	1
2. บทนิยาม	1
3. แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2
3.1 การจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2
3.2 การแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภค	2
3.3 แนวทางการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้อง	4
3.4 การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค	5
3.5 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์	6
ภาคผนวก ก. ตัวอย่างข้อมูลที่จำเป็นต้องเปิดเผย	9
ก.1 ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจ	9
ก.2 เงื่อนไขและข้อตกลงการใช้บริการ	9
ก.3 กระบวนการระงับข้อพิพาท	10

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 การแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภค	3
ตารางที่ 2 แนวทางการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้อง	5
ตารางที่ 3 การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค	5
ตารางที่ 4 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์	6

ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)  
เรื่อง ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์  
ว่าด้วยแนวทางผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗ (๔) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จึงประกาศข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยแนวทางผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ เลขที่ ชมธอ. ๘ -๒๕๖๐ ปราบกฏตามท้ายประกาศฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๐



(นางสุรางคณา วายุภาพ)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



# ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยแนวทางผู้ประกอบการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ

## 1. ขอบข่าย

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สพธอ. ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างหลักเกณฑ์ข้อมูลผู้ประกอบการ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบการที่น่าเชื่อถือที่ตอบสนองความต้องการของธุรกรรมที่เปลี่ยนไปและแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังเป็นการสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกันอีกด้วย

โดยมีขอบข่ายของข้อเสนอแนะฯ ดังนี้

- (1) แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ
- (2) ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค Business to Consumer (B2C) การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ Business to Business (B2B) และผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce Solution Providers) ได้แก่ ผู้ให้บริการตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Market Place) ผู้ให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Web Hosting) และผู้ให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนม (Domain Name)

## 2. บทนิยาม

ในส่วนนี้แสดงถึงคำนิยามของศัพท์ทางเทคนิคที่มีการกล่าวถึงในเอกสารฉบับนี้

- 2.1 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การทำธุรกรรมทุกรูปแบบโดยครอบคลุมถึงการซื้อขายสินค้า/บริการ การชำระเงิน การโฆษณาโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต
- 2.2 ตลาดแบบตรง หมายถึง การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูล เพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางและมุ่งหวังให้ผู้บริโภคแต่ละรายตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบธุรกิจตลาดแบบตรงนั้น
- 2.3 ผู้ประกอบธุรกิจ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ธุรกิจ หมายถึง ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายหรือผู้ซื้อเพื่อขายต่อซึ่งสินค้า หรือผู้ให้บริการ และหมายความรวมถึงผู้ประกอบการกิจการโฆษณาด้วย
- 2.4 ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อสินค้า ลูกค้า ผู้ใช้บริการ หรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้า ผู้ใช้บริการ หรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

- 2.5 สินค้า หมายถึง สิ่งของที่ซื้อขายกัน
- 2.6 บริการ หมายถึง การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน
- 2.7 การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่มุ่งเน้นการขายสินค้า หรือให้บริการแก่ผู้บริโภคโดยตรง
- 2.8 การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่มุ่งเน้นการขายสินค้า หรือให้บริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจด้วยกันเอง
- 2.9 ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการซื้อขายสินค้า/บริการ การชำระเงิน การโฆษณาผ่านเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ผู้ให้บริการตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Market Place) ผู้ให้เช่าพื้นที่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Web Hosting) และผู้ให้บริการจดทะเบียนโดเมนเนม (Domain Name)

### 3. แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- 3.1 การจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การจดทะเบียนผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อยืนยันความมีตัวตน และเป็นช่องทางหนึ่งสำหรับการสร้างความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ โดยการแสดงถึงการมีตัวตนของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการดำเนินการจดทะเบียนกับหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- (1) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องดำเนินการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 และ ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง ให้ผู้ประกอบการพาณิชย์กิจต้องจดทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2553

- (2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องดำเนินการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าทางออนไลน์ ตามพระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

- (3) กรมสรรพากร

ในกรณีที่ผู้ประกอบการมีรายได้มากกว่า 1.8 ล้านบาทต่อปี ผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

- 3.2 การแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภค

ธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลผู้ประกอบธุรกิจ ข้อมูลสินค้าและบริการ ข้อมูลการรับประกันหรือบริการหลังการขาย และข้อมูลอื่น ๆ ด้วยความถูกต้อง ชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย ประกอบด้วย การแสดงข้อมูลด้านการเปิดเผยข้อมูล และด้านเงื่อนไขทางการค้า/การบริการ ดังนี้ (ตัวอย่างข้อมูลที่จำเป็นต้องเปิดเผยอยู่ใน ภาคผนวก ก.)

ตารางที่ 1 การแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภค

ลำดับ	การแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้บริโภค	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ	ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
1	<b>ด้านการเปิดเผยข้อมูล</b> ธุรกิจมีการเผยแพร่หรือแสดงข้อมูลที่จำเป็น เกี่ยวกับธุรกิจ สินค้าและบริการ วิธีการซื้อ-ขาย หรือใช้บริการ เงื่อนไขข้อตกลง และนโยบายต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของเว็บไซต์ได้โดยสะดวก และมีความเป็นปัจจุบัน โดยมีขอบเขตการเปิดเผยของข้อมูล ดังนี้			
	<b>1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ</b> ประกอบด้วย (1) ชื่อจดทะเบียนตามกฎหมาย ชื่อที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ (2) ที่อยู่ของสำนักงานทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานตัวแทนในประเทศ ที่สามารถติดต่อได้แบบออฟไลน์ (3) วิธีการที่สะดวกในการติดต่อ อย่างน้อยต้องระบุอีเมลและหมายเลขโทรศัพท์ (4) ชื่อบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ (Contact Point) ในกรณีการสอบถามข้อมูลจากลูกค้า	✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓
	<b>1.2 ข้อมูลสินค้าและบริการ</b> ต้องระบุตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ราคา ปริมาณต่อหน่วย บรรจุภัณฑ์ คุณสมบัติ วิธีใช้ ตลอดจน ข้อแนะนำ และคำเตือน	✓	✓	✓
	<b>1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรม</b> ประกอบด้วย (1) ข้อกำหนดและเงื่อนไขการซื้อ (2) ค่าใช้จ่ายการขนส่ง/จัดส่ง (3) ข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ่ายเงิน (4) ระยะเวลาหรือกำหนดส่งสินค้า (5) มีระบบการออกไปเสริมรับเงิน (กรณีเป็นนิติบุคคล)	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
	<b>1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับประกัน</b> ประกอบด้วย (1) เงื่อนไขการรับประกัน (2) รายละเอียดมาตรฐานการให้บริการ เช่น การบริการลูกค้าตลอด 24 ชม. ทุกวัน และมีทีมงานที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเพื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	✓	✓	✓

ลำดับ	การแสดงผลข้อมูลที่เป็นสำหรับผู้บริโภค	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ	ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2	ด้านเงื่อนไขทางการค้าและการบริการ ธุรกิจมีการให้ข้อมูลที่จำเป็น เกี่ยวกับเงื่อนไขทางการค้าและการบริการ อาทิ การยกเลิกคำสั่งซื้อ การคืนสินค้า การชำระเงิน การจัดส่ง รวมถึงการสอบถามข้อสงสัยและแจ้งความพึงพอใจจากผู้บริโภคถึงธุรกิจ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน และสะดวกรวดเร็ว โดยมีขอบเขตการแสดงผลข้อมูล ดังนี้			
	2.1 นโยบายเงื่อนไขทางการค้า/บริการที่เป็นธรรม เช่น อาทิ การยกเลิกคำสั่งซื้อ การคืนสินค้าและบริการ	✓	✓	✓
	2.2 วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินการ เช่น วิธีการและขั้นตอนในการสั่งซื้อ การชำระเงิน และการจัดส่งสินค้า เป็นต้น	✓	✓	✓
	2.3 ระบบการยืนยันก่อนการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ	✓	✓	✓
	2.4 วิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (1) วิธีการและขั้นตอนในการสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เช่น อีเมล หรือหมายเลขโทรศัพท์ (2) ระบบประเมินความพึงพอใจของร้านค้า/ผู้ขายสินค้าในตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และมาตรการให้ผู้ให้บริการประเมินผลความพึงพอใจ	✓	✓	✓  ✓

3.3 แนวทางการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้อง

ธุรกิจต้องมีการกำหนดกลไกทางเลือกในการระงับข้อพิพาทระหว่างธุรกิจกับลูกค้า ด้วยวิธีการที่ยุติธรรม รวดเร็วทันเวลา และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่ำ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการทางกฎหมาย ดังนี้

ตารางที่ 2 แนวทางการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	แนวทางการระงับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้อง	การซื้อขาย ระหว่าง ธุรกิจกับ ผู้บริโภค	การซื้อขาย ระหว่าง ธุรกิจกับ ธุรกิจ	ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการ ประกอบ ธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์
1	<b>การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน</b> (1) แนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แก่ผู้ซื้อสินค้า (2) ระบบรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า ที่สามารถใช้งานได้ ได้สะดวก (3) ระบบ/แนวทางการแก้ไขปัญหาให้ผู้เปิดร้านค้า/ ผู้ซื้อสินค้าจากร้านค้าในตลาดกลางพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถใช้งานได้สะดวก (4) ระบบการตรวจสอบ กำกับ ดูแล ผู้เปิดร้านค้า หรือนำสินค้า/บริการ มาขายในตลาดกลาง พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	✓  ✓	✓  ✓	✓  ✓  ✓

3.4 การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค

ธุรกิจต้องกำหนดแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้งาน และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งความสมบูรณ์ของข้อมูลส่วนบุคคล การเข้าถึง และแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

ตารางที่ 3 การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค

ลำดับ	การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค	การซื้อขาย ระหว่างธุรกิจ กับผู้บริโภค	การซื้อขาย ระหว่าง ธุรกิจกับ ธุรกิจ	ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการ ประกอบ ธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์
1	<b>การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล</b> (1) ออกแบบเว็บไซต์ แบบฟอร์มหรือฐานข้อมูลที่ให้ ลูกค้าบันทึกเฉพาะข้อมูลส่วนตัวที่จำเป็นต่อการ ใช้งานเท่านั้น (2) กำหนดแนวทางให้คำรับรองการนำข้อมูลลูกค้าไป ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้เท่านั้น	✓  ✓	✓  ✓	✓  ✓

ลำดับ	การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ	ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2	<p><b>การรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อมูล</b></p> <p>(1) ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับเกี่ยวกับสิทธิส่วนบุคคล ข้อมูลส่วนบุคคล และมีการดำเนินการที่เป็นไปตามนโยบายหรือแนวทางของธุรกิจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</p> <p>(2) กำหนดแนวทางความรับผิดชอบ กรณีธุรกิจมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ไปใช้นอกเหนือจากข้อ (1) ซึ่งสร้างความเสียหายให้กับลูกค้า</p>	✓	✓	✓
		✓	✓	✓

3.5 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์

ธุรกิจต้องมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูล กระบวนการตรวจสอบและควบคุมให้อำนาจในการเข้าทำการเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูล การรับรองตัวตนของบุคคลว่าเป็นผู้นั้นจริง ความไม่คลาดเคลื่อนของข้อมูล เป็นอันมั่นใจได้ว่าข้อมูลไม่ได้ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขระหว่างทาง ไม่ยอมให้ปฏิเสธได้ว่าตนไม่ใช่ผู้ส่งข้อมูลนั้น ดังนี้

ตารางที่ 4 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์

ลำดับ	การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ	ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
1	<b>นโยบายมาตรการรักษาความลับของข้อมูล (Data Confidentiality)</b>			
	<p><b>1.1 มาตรการการป้องกันข้อมูลที่สำคัญ (Data Protection)</b> เช่น ข้อมูลบัตรเครดิต ไม่ให้ถูกเปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยการเข้ารหัส (Encryption) ทำให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบของรหัสซึ่งนำไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ เว้นแต่จะรู้วิธีแปลงรหัส (Decryption) โดยอาจใช้เทคนิคการเข้ารหัสแบบ SSL (แถบ URL ของโปรแกรม Web Browser แสดงสถานะด้วยสัญลักษณ์ https) และมีการกำหนดแนวทางความรับผิดชอบ กรณีธุรกิจไม่สามารถรักษาความลับของข้อมูล ซึ่งสร้างความเสียหายให้กับลูกค้า</p>	✓	✓	✓

ลำดับ	การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ	ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
	<p><b>1.2</b> มาตรการลงทะเบียนผู้ใช้งาน (User Registration) มาตรการกำหนดให้มีขั้นตอนทางปฏิบัติสำหรับการลงทะเบียนผู้ใช้งานเมื่อมีการอนุญาตให้เข้าถึงระบบสารสนเทศ และการตัดออกจากทะเบียนของผู้ใช้งานเมื่อมีการยกเลิกเพิกถอนการอนุญาตดังกล่าว</p>	✓	✓	✓
	<p><b>1.3</b> มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่จำเป็นเบื้องต้น (Data Security) เช่น ระบบป้องกันสแปมและไวรัส เครื่องเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการ Web Hosting ต้องมีประสิทธิภาพ และตั้งอยู่ในสถานที่มั่นคงปลอดภัย</p>	✓	✓	✓
	<p><b>1.4</b> มาตรการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลที่เชื่อถือได้</p> <p>(1) การระบุตัวตนผู้ใช้งาน (Identification) ในแต่ละขั้นตอนของระบบเว็บไซต์</p> <p>(2) การยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน (Authentication) ในแต่ละขั้นตอนของระบบเว็บไซต์</p> <p>(3) การอนุญาตเฉพาะผู้มีสิทธิเข้าถึงระบบ รวมทั้งจัดให้มีระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องเข้าถึงระบบเว็บไซต์ดังกล่าว</p> <p>(4) ความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำ (Accountability) โดยมีการบันทึกหลักฐาน เพื่อป้องกันการปฏิเสธความรับผิดชอบ และใช้ในการตรวจสอบผู้มีสิทธิในการเข้าถึงระบบเว็บไซต์เท่านั้น</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>	<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>

ลำดับ	การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเว็บไซต์	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภค	การซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ	ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2	<p><b>มาตรการตรวจสอบและคงความถูกต้องของข้อมูล (Data Integrity)</b></p> <p>มาตรการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลหรือการระบุตัวบุคคลให้อ่านางหน้าทีในการเข้าถึงข้อมูลตามที่กำหนด เช่น การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ใน Web site ระหว่าง Web master และ User ทั่วไปจะแตกต่างกัน โดย Web master สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลภายใน Web site ได้ ในขณะที่ User ทั่วไปนั้นไม่สามารถทำได้ เป็นต้น โดยอาจใช้เทคนิค Password, เครื่องมือตรวจวัดทางกายภาพ, Firewall, หรือการกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยที่เคร่งครัด</p>	✓	✓	✓
3	<p><b>มาตรการคงความสามารถในการให้บริการของระบบสารสนเทศ (Availability)</b></p> <p>มาตรการในการออกแบบและบริหารจัดการระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การวางแผนเพื่อรองรับการขยายตัวของภาระงานต่าง ๆ (Load Balancer) การทำแผนภัยพิบัติ (Contingency Plan) การจัดฝึกอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Awareness Training) เป็นต้น</p>	✓	✓	✓



**ภาคผนวก ก. ตัวอย่างข้อมูลที่จำเป็นต้องเปิดเผย**

**ก.1 ข้อมูลผู้ประกอบการ**

ชื่อจดทะเบียนตามกฎหมาย	บริษัท กระดาษขาวเนื้อดี จำกัด (มหาชน)
ที่อยู่	อาคารสูงเสียดฟ้า ชั้น 21 เลขที่ 24 บางเขน อนุสาวรีย์ กรุงเทพฯ 10220
ติดต่อ	โทรศัพท์ 02-XXX-XXXX อีเมล abc@whitepaper.co.th
ศูนย์ช่วยเหลือ	โทรศัพท์ 02-XXX-XXXX อีเมล help@whitepaper.co.th

**ก.2 เงื่อนไขและข้อตกลงการใช้บริการ**

(การส่งสินค้าและการชำระเงิน, การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค)

โดยที่ บริษัท กระดาษขาวเนื้อดี จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ที่ อาคารสูงเสียดฟ้า ชั้น 21 เลขที่ 24 บางเขน อนุสาวรีย์ กรุงเทพฯ 10220 (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัท”) ได้จัดทำเว็บไซต์ชื่อ <http://www.whitepaper.co.th> (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “เว็บไซต์”) เพื่อทำการโฆษณาและจำหน่ายสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ผู้ซื้อสินค้าและ/หรือบริการที่เป็นสมาชิกของเว็บไซต์ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ซื้อ”) และการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าและ/หรือบริการเว็บไซต์ของผู้ซื้อจะอยู่ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขนี้

ดังนั้น ผู้ซื้อจึงควรศึกษาข้อกำหนดและเงื่อนไขและ/หรือข้อตกลงอื่นใดที่บริษัทจะได้แจ้งให้ทราบบนเว็บไซต์ให้ละเอียดก่อนการเข้าใช้บริการบนเว็บไซต์ เนื่องจากในทันทีที่มีการเข้าใช้เว็บไซต์เพื่อวัตถุประสงค์ในการสั่งซื้อสินค้าและ/หรือบริการ จะถือว่าผู้ซื้อยอมรับและตกลงที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขนี้ทั้งปวง

ข้อ 1. ผู้ซื้อจะให้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกต้อง ตรงต่อความเป็นจริง สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบันที่สุด เพื่อการลงทะเบียนเป็นสมาชิกผู้ซื้อ และจะปรับปรุงแก้ไขข้อมูลดังกล่าวในทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลงในเวลาใดๆ

ข้อ 2. ผู้ซื้อจะรักษา Username/Email และ Password ไว้เป็นความลับ ทั้งนี้ หากผู้ซื้อมอบหรืออนุญาตให้บุคคลใดนำข้อมูลส่วนบุคคล และ/หรือ Username และ/หรือ Password ของผู้ซื้อไปใช้ ให้ถือว่าทำการกระทำการใดๆ บนเว็บไซต์ โดยผู้อื่นเป็นการกระทำของผู้ซื้อเองและมีผลผูกพันทางกฎหมายกับ ผู้ซื้อทั้งปวง

ข้อ 3. ในกรณีที่ผู้ซื้อหรือบุคคลที่กล่าวในข้อ 2 ใช้สิทธิไปในทางที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ซื้อรายอื่นหรือบริษัท ผู้ซื้อตกลงที่จะรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นเต็มจำนวน

ข้อ 4. ในกรณีที่ผู้ซื้ออายุต่ำกว่า 18 ปี ผู้ซื้อจะต้องขอความเห็นชอบจากผู้ปกครองก่อนทุกครั้ง

ข้อ 5. เว็บไซต์มีสิทธิในการเพิกถอนการเป็นสมาชิกของผู้ซื้อได้ทันที โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ซื้อทราบล่วงหน้า หาก พบว่ามีการกระทำดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ซื้อให้ข้อมูลที่เป็นเท็จในการลงทะเบียนและ/หรือไม่ได้แก้ไขปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องในข้อ 1
- (2) ผู้ซื้อเปิดเผย Username/Email และ Password ให้บุคคลอื่น
- (3) ผู้ซื้อกระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้ซื้อเข้าใช้บริการบนเว็บไซต์โดยมีเจตนาทุจริต

ข้อ 6. เว็บไซต์ไม่รับประกันความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความเพียงพอของเนื้อหาที่ปรากฏบนเว็บไซต์ และไม่รับผิดชอบต่อความล่าช้า การขาดความต่อเนื่องของการใช้บริการ ข้อผิดพลาดใดๆ ในระหว่างการใช้งาน แต่อย่างไรก็ตาม เว็บไซต์ยินดีที่จะรับคืนสินค้า กรณีที่พบว่าสินค้าที่สมาชิกซื้อไปแล้ว มีลักษณะที่ไม่ตรงกับคำบรรยายอย่างชัดเจน (ตามเงื่อนไขการส่งคืนสินค้า)

ข้อ 7. การส่งคืนสินค้าและขอรับเครดิตเงินคืน จะสามารถกระทำได้ภายใน 3 วันหลังจากวันที่จัดส่งสินค้า โดยสินค้าดังกล่าวจะต้องอยู่ในสภาพเหมือนใหม่ และมีบรรจุภัณฑ์ครบถ้วนพร้อมใบเสร็จเท่านั้น สมาชิกจะต้องแจ้งให้เว็บไซต์ทราบล่วงหน้าและเป็นผู้รับผิดชอบต่อค่าขนส่งในการส่งของคืนทั้งหมด

ข้อ 8. เว็บไซต์มีสิทธิแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดหรือบางส่วน โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ซื้อทราบล่วงหน้า

ข้อ 9. ผู้ซื้อยอมรับและตกลงว่าเครื่องหมายบริการ แนวคิด รูปแบบในการนำเสนอ เนื้อหา รวมถึงซอฟต์แวร์ รหัสต้นทางและรหัสปลายทาง ที่ได้จัดทำหรือพัฒนาขึ้น เพื่อการให้บริการสั่งซื้อสินค้าและ/หรือบริการ เป็นของ ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด และถือเป็นงานที่ได้รับความคุ้มครองโดยกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งห้ามผู้ใดทำการลอกเลียนแบบ ทำซ้ำ หรือดัดแปลงไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน

นอกจากนั้น ผู้ซื้อรับทราบว่า ผู้ซื้อสามารถใช้ทรัพย์สินทางปัญญาข้างต้นเพื่อการสั่งซื้อสินค้าและ/หรือ บริการบนเว็บไซต์เท่านั้น และจะไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาดังกล่าวไม่ว่าโดยวิธีการใดๆ ก็ตาม ทั้งนี้ หากเว็บไซต์พบว่ามีกรณีละเมิดเกิดขึ้น เว็บไซต์มีสิทธิยกเลิกการเป็นสมาชิกของผู้ซื้อเป็นการชั่วคราวหรือถาวรตาม ที่เว็บไซต์เห็นสมควร

ข้อ 10. การจัดส่งสินค้าจะทำการจัดส่งในช่วงเวลา 07.00 น. – 19.00 น. เท่านั้น หากมีการสั่งซื้อสินค้าหลังจากเวลา 19.00 น. จะทำการจัดส่งในวันถัดไปตามเวลาข้างต้น

ข้อ 11. ในกรณีที่ผู้ซื้อได้ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และได้รับสินค้าและ/หรือบริการจากเว็บไซต์ไปแล้ว แต่ปรากฏในภายหลังว่าธนาคารไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อได้ไม่ว่าด้วยสาเหตุใดๆ ก็ตาม ผู้ซื้อยินยอมส่งคืนสินค้าให้แก่เว็บไซต์ในสภาพที่เป็นอยู่ พร้อมกับค่าใช้จ่ายสินค้าจนถึงวันที่ส่งคืน และ/หรือชดเชยค่าเสียหายในการใช้สินค้าและ/หรือบริการตามที่เว็บไซต์ประเมิน

ข้อ 12. บรรดาการบอกกล่าวหรือการติดต่อสื่อสารด้วยหนังสือ จดหมาย และเอกสารใดๆ รวมถึงจดหมายหรือข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือว่าส่งโดยถูกต้องและสมบูรณ์เมื่อได้ส่งไปยังที่อยู่ของเว็บไซต์ที่ ระบุไว้ในตอนต้นของข้อกำหนดและเงื่อนไข และที่อยู่ของผู้ซื้อในหลักฐานการลงทะเบียน หรือที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ที่ทั้งสองฝ่ายได้แจ้งให้ทราบ

ทั้งนี้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าบรรดาหนังสือ จดหมาย หรือเอกสารใดๆ รวมถึงข้อมูลหรือข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้เป็นหลักฐานในการพิสูจน์มูลหนี้และการใช้บริการ โดยทั้งสองฝ่ายจะไม่ได้แย้งใดๆ ทั้งสิ้น

ข้อ 13. การที่เว็บไซต์ไม่ใช้สิทธิ หรือประวิงการใช้สิทธิ หรืออำนาจใดๆ ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขในครั้งหนึ่งครั้งใด ไม่ถือว่าเว็บไซต์ละสิทธิในเรื่องดังกล่าวตลอดไป

ข้อ 14. ข้อกำหนดและเงื่อนไข อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายไทย

### ก.3 กระบวนการระงับข้อพิพาท

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต บริษัท กระจดาชชาวเนื่อดี จำกัด (มหาชน) จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

(1) การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

บริษัท กระดาษขาวเนื้อดี จำกัด (มหาชน) จะเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทันที และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม

บริษัท กระดาษขาวเนื้อดี จำกัด (มหาชน) จะติดตามผลความคืบหน้าเป็นระยะ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสมให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

(2) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน พร้อมชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และส่งมายัง บริษัท กระดาษขาวเนื้อดี จำกัด (มหาชน) ได้ 2 ช่องทาง คือ

ช่องทางที่ 1 จดหมายทาง E-mail address : Help@whitepaper.co.th

ช่องทางที่ 2 ติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 02-XXX-XXXX

(3) การระงับข้อพิพาท

หากผู้ซื้อและธุรกิจไม่สามารถหาข้อยุติที่พึงพอใจได้ ผู้ซื้อสามารถติดต่อ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทำธุรกรรมทางออนไลน์ (1212 OCC) ของ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1212 อีเมล 1212@mict.go.th