

# ข้อตกลงการใช้บริการ

บริษัท สไมล์ เอ็กซ์ดี จำกัด (ในที่นี่จะเรียกว่า ผู้ให้บริการ หรือ เรา) มีนโยบายการให้บริการ และข้อตกลงการให้บริการ แก่ผู้ให้บริการ (อ้างอิงตาม พรบ.คอมฯ) ดังนี้

1. เราไม่รับผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการทำผิดต่อ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
2. เราไม่รับผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการกระทำ ที่ขัดต่อจารีต ประเพณี ขนบธรรมเนียม และ ศีลธรรม
3. เราไม่รับผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการทำผิดกฎหมายทุกชนิด โดยเฉพาะการละเมิดลิขสิทธิ์ (Pirated Software, MP3, etc.), เว็บไซต์ที่ให้บริการเกี่ยวกับการ Download แฝมข้อมูลที่ผิดกฎหมาย, MP3, Software, VDO & Voice Clips, Music Online ทั้งที่ถูกต้องตามกฎหมาย และผิดกฎหมายทุกประเภท ซึ่งรวมไปถึง ไฟล์ประเภทอื่นๆ ที่มีข้อมูลอันได้กล่าวมาแล้ว และมีการกระทำเพื่อพยายามหลบเลี่ยงด้วย, เว็บไซต์ที่ขัดต่อ ขนบธรรมเนียมหรือศีลธรรมของประเทศไทย, เว็บไซต์ที่มีเนื้อหาส่อไปทางลามก อนาจาร เซ็กส์ ขยายบริการทางเพศ รวมทั้งเว็บไซต์ที่มีลิงค์ไปยังเว็บไซต์ ที่เกี่ยวกับสื่อลามกอนาจารทุกประเภท หากเกิดกรณีฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว ทางเราไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ ทั้งสิ้น
4. เราไม่รับผู้ให้บริการ เพื่อการเปิดให้บริการเว็บประเภท Bit torrent Tracker หรือเว็บไซต์ที่ให้บริการ Peer to Peer ทุกประเภท
5. เราไม่รับผู้ให้บริการ ที่ทำเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการพนัน ทุกประเภท
6. เราไม่รับผู้ให้บริการ ที่ทำการขู่คุกคาม การโกง การแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ เผยแพร่สิ่งหยาบคาย ยาเสพติด ยาที่ไม่มี ใบอนุญาตการขาย อาหารเสริมหรือยาที่มีผลร้ายแรงต่างๆ
7. เราไม่รับผู้ให้บริการที่ทำการส่งอีเมลขยะ Bulk Mail หรือการ Spam ไปยังผู้ที่ไม่ประสงค์จะรับอีเมลจากผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้งานเว็บโฮสติ้งที่ใช้ทรัพยากรของระบบ ในส่วนใดๆ เกินกว่าร้อยละสิบ ติดต่อกันเกินกว่า 4 ชั่วโมง รวมถึง การส่งอีเมลเกิน 200 ฉบับ/วัน หากเกินกำหนดดังกล่าวผู้ให้บริการมีสิทธิ์เรียกเก็บค่าใช้บริการตามสมควร
8. เราจะดำเนินการโดยเด็ดขาด กับลูกค้าที่พยายามจะเข้าไปในระบบเครือข่าย ในส่วนที่เป็นของระบบ หรือบัญชีของ ลูกค้ารายอื่น การดักจับข้อมูลที่เครือข่าย (Sniffing) การนำโปรแกรมจากภายนอกมารันในระบบ รวมถึงโปรแกรม irc, eggdrop, backdoor shell, Proxy/VPN, Proxy, Bittorrent Client, Bittorrent Tracker, Torrentflux และอื่นๆ ผู้ ให้บริการจะปิดบัญชีเหล่านี้ทันทีที่ตรวจสอบพบ โดยไม่มีการเตือนล่วงหน้า และจะไม่มีการค้าบริการ หรือค่า ติดตั้งใด ๆ ทั้งสิ้น รวมทั้งจะให้ความร่วมมือกับฝ่ายกฎหมายของบ้านเมือง ในการตรวจสอบให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อกฎหมาย และตลอดจนดำเนินการทางกฎหมายทุกอย่างที่เกี่ยวข้องจนถึงที่สุด
9. เราขอสงวนสิทธิ์ที่จะหยุดให้บริการ Script ใด ๆ ก็ตามที่ผู้ให้บริการ ไม่ดูแลการทำงานของเว็บที่ตนเองติดตั้งไว้ จน เกิดผลเสียต่อระบบ หรือผู้ใช้งานรายอื่น โดยทันทีที่ตรวจสอบพบ หรือได้รับการร้องเรียนจากลูกค้ารายอื่น ถึง ผลกระทบที่เกิดจากการทำงานของ Script เหล่านั้น
10. ผู้ใช้บริการตกลงชำระค่าบริการล่วงหน้า ตามแผนการให้บริการที่สั่งซื้อ เป็นเวลาล่วงหน้าก่อนหมดช่วงการใช้งาน ในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสงวนสิทธิ์ที่จะระงับการให้บริการ หากไม่ได้รับการชำระค่าบริการ จากผู้บริการ

ภายใน 5 วันทำการ หลังจากครบกำหนดชำระ และ จะทำการลบข้อมูลของผู้ใช้ทั้งหมด ภายใน 15 วันทำการหลังครบกำหนดชำระ

11. ผู้ให้บริการสงวนสิทธิ์ในการระงับการให้บริการ และ/หรือ ยกเลิกการให้บริการ แก่ผู้ให้บริการ กับทางเรา อันเนื่องมาจากการใช้งานที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้งานรายอื่น เช่น การใช้ทรัพยากรของเซิร์ฟเวอร์สูงและเป็นระยะเวลายาวนาน, การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต/ทรานซิปสูงและเป็นระยะเวลาเวลานาน, การถูกก่อกวนหรือถูกโจมตีทางเครือข่าย, การถูกโจมตีทางไซเบอร์, DDOS เป็นต้น
12. เราขอสงวนสิทธิ์ในการระงับการให้บริการ และ/หรือ ยกเลิกการให้บริการ แก่ผู้ให้บริการ กับทางเรา โดย จะจ่ายคืนค่าใช้บริการตามส่วน หากทางเรา เป็นผู้ยกเลิกสัญญาเอง แต่หากผู้ให้บริการ เป็นผู้ยกเลิกสัญญา การให้บริการกับเรา และ/หรือ ละเมิดข้อตกลงในการให้บริการ ผู้ให้บริการจะไม่สามารถเรียกร้องการคืนค่าบริการได้ไม่ว่าในกรณีใด ๆ ก็ตาม
13. ผู้ให้บริการ ให้บริการโดยแนวทางที่ควรจะเป็นโดยทั่วไป และจะไม่รับผิดชอบ ต่อความเสียหาย หรือความสูญเสีย ข้อมูลของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าในกรณีใด ๆ ทั้งสิ้น
14. ผู้ใช้บริการจะไม่ดำเนินการฟ้องร้อง หรือดำเนินการอื่นใดที่ทำให้ผู้ให้บริการเสียหาย จากเหตุใด ๆ ซึ่งไม่ใช่ความผิดของผู้ให้บริการทั้งสิ้น
15. การสำรองข้อมูลของผู้ให้บริการได้จัดทำไว้นั้น จะไม่มีการรับรองความครบถ้วน และถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่ผู้ให้บริการได้นำขึ้น server และ ข้อมูลที่มีเพิ่มเติมอันเกิดจากที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการไว้ เช่น E-Mail หรือฐานข้อมูลต่าง ๆ ถือเป็นหน้าที่ของผู้ใช้บริการในการดูแลและรักษาเป็นหลัก ทางเราจะไม่รับผิดชอบใดๆ ต่อการเสียหายของข้อมูลดังกล่าว
16. ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการติดตั้งโปรแกรมอันละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือละเมิดลิขสิทธิ์ต่าง ๆ ลงใน server
17. สำหรับบริการจดทะเบียนโดเมน ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบใดๆ ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการจัดการโดเมนทั้งสิ้น โดยโดเมนต่างๆ ที่ถูกจดทะเบียนขึ้น จะถือเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ใช้บริการทั้งหมด
18. หากเกิดกรณีพิพาทใดๆ ขึ้น ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ให้บริการ จะต้องให้ความร่วมมือในการสืบสวนสอบสวนของเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการสอบสวน
19. ข้อตกลงการให้บริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า แต่จะประกาศไว้บนหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ท่านสามารถเข้ามาอ่าน ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามข้อตกลงดังกล่าว
20. ผู้ใช้บริการ ได้อ่านและทำความเข้าใจข้อตกลงนี้แล้ว เห็นชอบทุกประการ ผู้ใช้บริการจึงใช้บริการของผู้ให้บริการ

# นโยบายความเป็นส่วนตัว : Privacy Policy

## การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

1. ในการสมัครสมาชิกหรือทำรายการคำสั่งซื้อ เพื่อความสะดวกในการให้บริการ ทางเว็บไซต์จึงได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไว้ เช่น ชื่อ-สกุล , ชื่อบริษัท , ที่อยู่ , หมายเลขโทรศัพท์ , อีเมล เป็นต้น
2. นอกจากนั้น เพื่อสำรวจความนิยมในการใช้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ในการนำสถิติไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ ทางบริษัทจึงได้จัดเก็บข้อมูลของท่านเพิ่มเติม ได้แก่ หมายเลขไอพี (IP Address) ชนิดของโปรแกรม Browser บันทึกหน้าเว็บที่ท่านเข้าชม

## การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

1. บริษัทจะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเพียงเท่าที่จำเป็น เช่น ชื่อ และที่อยู่ เพื่อใช้ในการติดต่อ ให้บริการ ประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
2. บริษัทขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไปขายหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกโดยเด็ดขาด
3. ในกรณีที่บริษัทได้ว่าจ้างหน่วยงานอื่นเพื่อให้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เช่น การจัดพัสดุไปรษณีย์ การวิเคราะห์เชิงสถิติในกิจการ เราได้กำหนดให้หน่วยงานเหล่านั้นเก็บรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน และกำหนดข้อห้ามมิให้มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวไปใช้ นอกเหนือจากกิจกรรมหรือกิจการ

## สิทธิในการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

ท่านสามารถกำหนดด้วยตนเองว่าท่านต้องการรับหรือไม่รับข้อมูลใดๆ โดยการตั้งค่าผ่านระบบสมาชิก

## การรักษาความปลอดภัยสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลของท่านทางบริษัทจึงจัดทำเว็บไซต์ทุกหน้า โดยใช้ SSL Protocol นอกจากนี้ยังกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น

# ข้อตกลงระดับการให้บริการ

## SLA 99.9% Uptime Guarantee

คำอธิบาย Service Level Agreement (SLA) Uptime Guarantee ของระบบ (Computer System and Network) หากคำนวณจาก 100% ของ Uptime ใน 1 ปี หรือ คิดที่ 518,400 นาที หรือ 43,200 นาทีต่อเดือน ดังนั้นทุกๆ 0.1% ของ Downtime มีค่าเท่ากับ 9 ชั่วโมงต่อปี ดังนั้น SLA uptime guarantee 99.9% หมายถึง ใน 1 ปียอมให้ระบบสามารถเกิด Downtime ได้ 9 ชั่วโมง ทั้งนี้หาก SLA ไม่ถึงเกณฑ์ 99.9% ทางเราจะทำการชดเชยด้วยการเพิ่มจำนวนวันในการให้บริการ โดยนับจากวันหมดอายุเดิมของสัญญาบริการ ตามตารางต่อไปนี้

SLA Uptime Guarantee	จำนวนวันที่ชดเชย
น้อยกว่า 99.9% ถึง 99.0%	3 วัน
น้อยกว่า 99.0% ถึง 95.0%	7 วัน
น้อยกว่า 95.0%	15 วัน

### หมายเหตุ:

- ผู้ใช้บริการจะต้องขอรับวันชดเชยโดยการติดต่อทาง [support@smilehost.asia](mailto:support@smilehost.asia) ภายใน 15 วันนับจากที่เกิดปัญหาหรือไม่สามารถใช้งานได้ หากไม่แจ้งภายในเวลาที่กำหนด ทางเราขอสงวนสิทธิ์ไม่อนุญาติการชดเชยดังกล่าว
- จำนวนวันชดเชยนี้ไม่สามารถเปลี่ยนเป็นจำนวนเงินได้
- ข้อยกเว้นของ SLA มีดังนี้
  - Downtime ที่เกิดจากการปรับปรุงระบบ (Maintenance) ซึ่งจะมีการแจ้งแผนกำหนดเวลาที่แน่นอน
  - Downtime ที่เกิดจากการเปลี่ยน hardware บางส่วนที่เสียหายโดยเร่งด่วน
  - Downtime ที่เกิดจากความผิดพลาดของ Script หรือ การถูกโจมตีที่เกิดจากช่องโหว่ของโปรแกรมของผู้ใช้บริการ
  - Downtime ที่เกิดจากการร้องขอให้ดำเนินการของผู้ใช้บริการ
  - Downtime อันเกิดจากความผิดพลาดของระบบหลักของศูนย์ข้อมูล (IDC) หรือ ระบบการสื่อสารของประเทศ

## การแบ่งลำดับความสำคัญและผลกระทบของปัญหาต่อการใช้งาน (Severity Level)

ลำดับความสำคัญ / Severity Level	รายละเอียด / Description
1. Critical Service Outage	เซิร์ฟเวอร์ที่ทำให้บริการหยุดทำงาน หรือระบบงานหลักไม่สามารถทำงานได้ ระบบการทำงานหลักขัดข้อง ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโดยรวมของทั้งหมด (กระทบต่อผู้ใช้งานมากกว่า 50% ของระบบ)
2. Major Functionality	องค์ประกอบสำคัญของระบบเกิดความบกพร่องส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางฟังก์ชัน ระบบหลักยังใช้ได้แต่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการเป็นบางกลุ่ม (กระทบต่อผู้ใช้งานน้อยกว่า 50% ของระบบ)
3. Minor Functionality	องค์ประกอบที่บางส่วน of ระบบเกิดการขัดข้อง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบางฟังก์ชันการใช้งาน (ระบบงานสนับสนุน) ส่งผลกระทบเป็นรายบุคคล โดยส่วนงานอื่นๆ ของบุคคลอื่นยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ
4. General Usage Questions	ปัญหาการใช้งานทั่วไป (Support Request) คำแนะนำในการใช้งาน การตั้งค่าการเชื่อมต่อ อุปกรณ์

## ระยะเวลาการตอบสนอง (Initial Response Target Times)

## ลำดับความสำคัญ / Severity Level ระยะเวลาการตอบสนอง / Response Target Times

1. Critical Service Outage	30 นาที
2. Major Functionality	1 ชั่วโมง
3. Minor Functionality	4 ชั่วโมง
4. General Usage Questions	8 ชั่วโมง

ระยะเวลาการตอบสนอง (Initial Response Target Times) หมายถึง ระยะเวลาที่ทางทีมงานจะประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

# การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล : PDPA

เราให้ความสำคัญต่อความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล จึงเลือกใช้ศูนย์ข้อมูล หรือ Data Center ที่มีมาตรฐานด้านความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ที่คอยตรวจสอบตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน เพื่อให้แน่ใจถึงการรักษาความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งานของข้อมูลของลูกค้าของเรา

ศูนย์ข้อมูล หรือ Data Center ที่เราเลือกใช้ ต้องผ่านการรับรองด้านความปลอดภัยระดับโลกไม่ว่าจะเป็น ISO 27001, PCI DSS Level 1 และ SOC 1, 2 และอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมาตรการทางเทคนิคและความปลอดภัยขององค์กรเหล่านี้ ได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประเมินอิสระภายนอก และออกแบบมาเพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า ท่านสามารถดูรายละเอียดของศูนย์ข้อมูล และการรับรองมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

- [CS LOXINFO](#) - ISO 9001, ISO 27001 , ISO 20000
- [NT Data Center](#) - ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1, ISO 22301, CSA-STAR
- [INET Data Center](#) - ISO 27001 :2013, ISO/IEC 20001:2011 , ISO 22301:2012
- [Princeton Digital Group \(SG1\)](#) - SOC 1 Type II , SOC 2 Type II , ISO 27001 , TVRA
- [Equinix \(SY5\)](#) - ISO 27001 , SOC 1 Type II , SOC 2 Type II , PCI DSS
- [CoreSite \(SV7\)](#) - ISO 27001 , PCI-DSS , SOC 1 Type II , SOC 2 Type II , HIPAA
- [CoreSite \(NY2\)](#) - ISO 27001 , PCI-DSS , SOC 1 Type II , SOC 2 Type II , HIPAA , NIST 800-53
- [Volta \(London\)](#) - ISO 9001 , ISO 14001 , ISO 14644-8 , ISO 27001 , PCI-DSS , OHSAS 18001 , PAS 99
- [Interxion \(Germany\)](#) - ISO 9001 , ISO 14001 , ISO 22301 , ISO 27001 , ISO 50001 , SOC 2 Type II , PCI-DSS
- [Interxion \(Amsterdam\)](#) - ISO 9001 , ISO 22301 , ISO 27001 , SOC 2 Type II , PCI-DSS

พระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 หรือ Personal Data Protection Act (PDPA) ได้ระบุข้อกำหนดสำหรับการเก็บรวบรวม การรักษาความปลอดภัย การใช้งาน การเปิดเผย การถ่ายโอน และการจัดการในลักษณะอื่นๆ ของข้อมูลส่วนบุคคลเอาไว้ และได้จำแนกความแตกต่างระหว่างผู้ควบคุมข้อมูลและผู้ประมวลผลข้อมูลเอาไว้ดังนี้

- ผู้ควบคุมข้อมูล คือ บุคคลผู้กระทำการตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- ผู้ประมวลผลข้อมูล คือ บุคคลผู้กระทำการประมวลผลข้อมูลในนามของหรือตามคำสั่งของผู้ควบคุมข้อมูล ในระดับที่สูงขึ้น หน้าที่ความรับผิดชอบหลักบางประการของผู้ควบคุมข้อมูล ได้แก่
  - การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลด้วยความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลเท่านั้น และแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลของตน (เว้นแต่จะได้รับการยกเว้น)

- การนำมาตรการด้านความปลอดภัยที่มีความเหมาะสมมาใช้งานเพื่อป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลจากการเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- การใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะสำหรับวัตถุประสงค์ซึ่งเจ้าของข้อมูลให้การยินยอมเท่านั้น
- การตอบรับต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูล ได้แก่ สิทธิในการเข้าถึงและเชื่อมโยงกับข้อมูลส่วนบุคคล และการร้องขอให้มีการลบข้อมูลส่วนบุคคลของตน
- การถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลออกนอกประเทศไทยด้วยความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลเท่านั้น เว้นแต่จะมีการบังคับใช้ข้อบังคับตามกฎหมายอื่น ๆ

เนื่องจากเรา ไม่สามารถมองเห็นหรือรับทราบเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าอัปโหลดไปเซิร์ฟเวอร์ของเราได้ รวมทั้งไม่สามารถทราบได้ว่าข้อมูลดังกล่าวถือว่ายู่ภายใต้ PDPA หรือไม่ ลูกค้าจึงต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตาม PDPA และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเอง เมื่อคุณจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลส่วนตัวโดยใช้บริการของเราจะอยู่ในรูปแบบ "ความรับผิดชอบร่วมกัน" ดังนี้

**ความรับผิดชอบของเรา** – เรารับผิดชอบต่อในการปกป้องโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ และเครือข่าย , การระบบรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ , การเข้าถึงทางกายภาพ เช่น การเข้าถึงเครื่องเซิร์ฟเวอร์

**ความรับผิดชอบของลูกค้า** – ลูกค้ามีความรับผิดชอบและต้องจัดการซอฟต์แวร์ แพลตฟอร์ม แอปพลิเคชันของตนเอง แอปพลิเคชันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยการอัปเดตและแพตช์การรักษาความปลอดภัย การเข้ารหัสที่เหมาะสม รวมทั้งการกำหนดค่าไฟร์วอลล์เพื่อรักษาความปลอดภัยที่จำเป็นทั้งหมดและทำหน้าที่จัดการด้วยตัวเอง โดยลูกค้าเป็นฝ่ายเข้าถึงตำแหน่งข้อมูลเพื่อจัดเก็บและเรียกใช้ข้อมูล ลูกค้าต้องรับผิดชอบการจัดการข้อมูลของตน รวมถึงรับผิดชอบในการการสำรองข้อมูลไว้ภายนอกบริการของเรา เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลด้วย

## ใครสามารถเข้าถึงเนื้อหาของลูกค้าได้บ้าง

ลูกค้าจะคงสิทธิในการเป็นเจ้าของและการควบคุมเนื้อหาของลูกค้าของตน และสามารถเลือกได้ว่าบริการของเรา บริการใดจะทำหน้าที่ประมวลผล จัดเก็บ และเป็นโฮสต์ให้กับเนื้อหาของลูกค้าของตน เราไม่มีความสามารถในการมองเห็นเนื้อหาของลูกค้า และจะไม่เข้าถึงหรือใช้งานเนื้อหาของลูกค้า เว้นแต่เพื่อการให้บริการที่ลูกค้าเลือก หรือเมื่อจำเป็นต่อการปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำสั่งทางกฎหมายที่ผูกมัด

- กำหนดได้ว่าจะเก็บเนื้อหาไว้ที่ใด ตัวอย่างเช่น ประเภทของพื้นที่จัดเก็บและตำแหน่งที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของพื้นที่จัดเก็บ
- ควบคุมรูปแบบของเนื้อหา ตัวอย่างเช่น ข้อความธรรมดา แบบปกปิด ไม่ระบุชื่อ หรือเข้ารหัส
- จัดการการควบคุมการเข้าถึงอื่นๆ เช่น การจัดการการเข้าถึงข้อมูลประจำตัวและข้อมูลรับรองความปลอดภัย
- การเลือกการใช้งาน SSL, Firewall และมาตรการด้านความปลอดภัยของเครือข่ายอื่นๆ เพื่อป้องกันการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต

## การร้องเรียน : Complain

ช่องทางสำหรับร้องเรียนเว็บไซต์ของลูกค้าที่ทำผิดกฎหมายหรือละเมิดข้อตกลงการใช้บริการ โดยมีขั้นตอนการร้องเรียนและนโยบายดังนี้

1. กรอกข้อมูลที่ต้องการร้องเรียน , แนบหลักฐานประกอบการร้องเรียน , แจ้ง URL ที่กระทำผิด ได้ที่ <https://www.login.in.th/submitticket.php?step=2&deptid=7>
2. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ทางบริษัทจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเท่านั้น เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด
3. ทางบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทันที และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยจะแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะตามความเหมาะสม

## ช่องทางการติดต่อ/แจ้งปัญหาการใช้งาน (Contact & Support Center)

สามารถติดต่อได้ 3 ช่องทางดังนี้

1. Submit Ticket ผ่านทางแบบฟอร์มในหน้าเว็บไซต์ <https://www.login.in.th/submitticket.php?step=2&deptid=2>
2. E-mail ฝ่ายบริการลูกค้า [support@smilehost.asia](mailto:support@smilehost.asia) [cloud@gocloud.cloud](mailto:cloud@gocloud.cloud)
3. โทรศัพท์
  - 02 107 4127
4. Social Network
  - <https://www.facebook.com/SmileHostGoCloud>
  - Line Official ID : [@cc021074127](https://www.line.me/tv/cc021074127)