

# การจัดการเรื่องร้องเรียนและระงับข้อพิพาทของ

ericconsultant.in.th

## การจัดการเรื่องร้องเรียน

หากผู้ใช้บริการประสงค์จะเสนอข้อร้องเรียนประการใด ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนต่อแพลตฟอร์มได้โดยการส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือหรือข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้มายังสำนักงานของแพลตฟอร์มโดยตรง หรือผ่าน E-mail: [complain@ericconsultant.in.th](mailto:complain@ericconsultant.in.th)

คำร้องเรียน ต้องระบุ ชื่อ, ที่อยู่, ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียน, ปัญหาหรือข้อร้องเรียนโดยละเอียด, และหลักฐานสนับสนุนปัญหาหรือข้อร้องเรียนนั้น

ปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนนำมาเสนอนั้น ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของแพลตฟอร์ม หรือผู้ปฏิบัติงานของแพลตฟอร์ม, และต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลซึ่งต้องมีหลักฐานประกอบคำร้องเรียนชั้นว่านั้น มิเช่นนั้น แพลตฟอร์มขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาคำร้องเรียน

เมื่อแพลตฟอร์มได้รับเรื่องร้องเรียน แพลตฟอร์มจะตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้างต้นหรือไม่ โดยจะใช้เวลาพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยเบื้องต้นประมาณ 7 วัน

หากแพลตฟอร์มเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขได้โดยแพลตฟอร์มเอง หรือเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลหรือเรื่องดังกล่าวได้ถูกแก้ไขไปแล้ว แพลตฟอร์มขอสงวนสิทธิ์ในการที่จะไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าวต่อไป

เมื่อแพลตฟอร์มได้พิจารณาคำร้องเรียนได้ผลเป็นประการใด จะแจ้งให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งมาในคำร้องเรียนนั้นภายใน 15 วันนับแต่วันที่แพลตฟอร์มมีความเห็น

ในกรณีที่แพลตฟอร์มจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ร้องเรียนมีหน้าที่ต้องส่งมอบหลักฐานหรือให้ปากคำเพิ่มเติม ก่อนพิจารณา ทั้งนี้ วันเวลาและวิธีการจะแจ้งให้ทราบผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ส่งมานั้น

## การระงับข้อพิพาท

ข้อพิพาทใดๆ ซึ่งเกิดขึ้นในแพลตฟอร์มนี้ หากไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ ผู้ใช้บริการหรือแพลตฟอร์มอาจนำเสนอคดีขึ้นสู่ศาลเพื่อระงับข้อพิพาทโดยใช้วิธีการทางศาลซึ่งอยู่ในเขตอำนาจประเทศไทย และอยู่ภายใต้บังคับและการตีความของกฎหมายไทย