

นโยบายการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

นโยบายการแก้ปัญหา

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริตทาง www.2c2p.com จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

www.2c2p.com จะเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทันที และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับ การร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม

www.2c2p.com จะติดตามผลความคืบหน้าเป็นระยะ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสมให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน พร้อมชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และส่งมายัง www.2c2p.com ได้ 3 ช่องทาง คือ

- จดหมายทางไปรษณีย์ – บริษัท กูชิวพี (ประเทศไทย) จำกัด เลขที่ 1 อาคารเอ็มไพร์ ทาวเวอร์ ชั้น 51 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
- ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-mail address มาที่ support@2c2p.com
- ผ่านแบบฟอร์มภายในเว็บไซต์ของ www.2c2p.com โดยเลือกเป็นหัวข้อประเภทติดต่อสอบถาม ที่หน้าเว็บไซต์ <https://www.2c2p.com/contact.aspx>

ช่องทางการระงับข้อพิพาทโดยกลไกภายนอก

หากกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทโดยผู้ประกอบการไม่เป็นที่พอใจของลูกค้า ลูกค้าสามารถใช้ช่องทางภายนอกที่ลูกค้าสามารถดำเนินการระงับข้อพิพาทได้ โดยติดต่อไปยัง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

563 ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

โทร. 0-2547-5960 โทรสาร. 0-2547-5973 (กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์)

อีเมล : e-commerce@dbd.go.th