

ข้อตกลงการใช้บริการ

SmileHost.Asia (สไมล์โฮส.เอเชีย) (ในที่นี้จะเรียกว่า ผู้ให้บริการ หรือ เรา) มีนโยบายการให้บริการ และข้อตกลงการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ (อ้างอิงตาม พรบ.คอมฯ) ดังนี้

1. เราไม่รับผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการทำผิดต่อ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
2. เราไม่รับผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการกระทำ ที่ขัดต่อจารีต ประเพณี ขนบธรรมเนียม และศีลธรรม
3. เราไม่รับผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการทำผิดกฎหมายทุกชนิด โดยเฉพาะการละเมิด ลิขสิทธิ์ (Pirated Software, MP3, etc.), เว็บไซต์ที่ให้บริการเกี่ยวกับการ Download เพิ่มข้อมูลที่ผิดกฎหมาย, MP3, Software, VDO & Voice Clips, Music Online ทั้งที่ถูกต้องตามกฎหมาย และผิดกฎหมายทุกประเภท ซึ่งรวมไปถึงไฟล์ประเภทอื่นๆ ที่มีข้อมูลอันได้กล่าวมาแล้ว และมีการกระทำเพื่อพยายามหลบเลี่ยงด้วย, เว็บไซต์ที่ขัดต่อขนบธรรมเนียมหรือศีลธรรมของประเทศไทย, เว็บไซต์ที่มีเนื้อหา ส่อไปทางลามก อนาจาร เซ็กส์ ขายบริการทางเพศ รวมทั้งเว็บไซต์ที่มีลิงค์ไปยังเว็บไซต์ ที่เกี่ยวกับสื่อ ลามกอนาจารทุกประเภท หากเกิดกรณีฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว ทางเราไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ ทั้งสิ้น
4. เราไม่รับผู้ให้บริการ เพื่อการเปิดให้บริการเว็บประเภท Bit torrent Tracker หรือเว็บไซต์ที่ให้บริการ Peer to Peer ทุกประเภท
5. เราไม่รับผู้ให้บริการ ที่ทำเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการพนัน ทุกประเภท
6. เราไม่รับผู้ให้บริการ ที่ทำการชู้คุกคาม การโกง การแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ เผยแพร่สิ่งหยาบคาย ยาเสพติด ยาที่ไม่มียาใบอนุญาตการขาย อาหารเสริมหรือยาที่มีผลร้ายแรงต่างๆ
7. เราไม่รับผู้ให้บริการที่ทำการส่งอีเมลขยะ Bulk Mail หรือการ Spam ไปยังผู้ที่ไม่ประสงค์จะรับอีเมลจากผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้งานเว็บโฮสติ้งที่ใช้ทรัพยากรของระบบ ในส่วนใดๆ เกินกว่าร้อยละสิบ ติดต่อกันเกินกว่า 4 ชั่วโมง เราจะดำเนินการโดยเด็ดขาด กับลูกค้าที่พยายามเจาะเข้าไปในระบบเครือข่าย ในส่วนที่เป็นของระบบ หรือบัญชีของลูกค้ารายอื่น การดักจับข้อมูลที่เครือข่าย (Sniffing) การนำโปรแกรมจากภายนอกมารันในระบบ รวมถึงโปรแกรม irc, eggdrop, backdoor shell, Proxy/VPN, Proxy, Bittorrent Client, Bittorrent Tracker, Torrentflux และอื่นๆ ผู้ให้บริการจะปิดบัญชีเหล่านี้ทันทีที่ตรวจสอบพบ โดยไม่มีการเตือนล่วงหน้า และจะไม่มี การคืนค่าบริการ หรือค่าติดตั้งใดๆ ทั้งสิ้น รวมทั้งจะให้ความร่วมมือกับฝ่ายกฎหมายของบ้านเมือง ในการตรวจสอบให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกฎหมาย และตลอดจนดำเนินการทางกฎหมายทุกอย่างที่เกี่ยวข้องจนถึงที่สุด

8. เราขอสงวนสิทธิ์ที่จะหยุดให้บริการ Script ใด ๆ ก็ตามที่ผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลการทำงานของเว็บที่ตนเองติดตั้งไว้ จนเกิดผลเสียต่อระบบ หรือผู้ใช้งานรายอื่น โดยทันทีที่ตรวจสอบพบ หรือได้รับการร้องเรียนจากลูกค้ารายอื่น ถึงผลกระทบที่เกิดจากการทำงานของ Script เหล่านั้น
9. ผู้ใช้บริการตกลงชำระค่าบริการล่วงหน้า ตามแผนการให้บริการที่สั่งซื้อ เป็นเวลาล่วงหน้าก่อนหมดช่วงการใช้งาน ในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสงวนสิทธิ์ที่จะระงับการให้บริการ หากไม่ได้รับการชำระค่าบริการ จากผู้ใช้บริการ ภายใน 5 วันทำการ หลังจากครบกำหนดชำระ และ จะทำการลบข้อมูลของผู้ใช้ทั้งหมด ภายใน 15 วันทำการหลังครบกำหนดชำระ
10. ผู้ให้บริการสงวนสิทธิ์ที่จะคืนค่าบริการที่ได้ชำระล่วงหน้า ยกเว้นแต่จะได้รับแจ้งยกเลิกการใช้บริการ ภายในระยะเวลา 30 วันนับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก ซึ่งผู้ให้บริการจะคืนค่าบริการให้ครบ ยกเว้นค่าติดตั้ง
11. เราขอสงวนสิทธิ์ ในการระงับการให้บริการ และ/หรือ ยกเลิกการใช้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ กับทางเรา โดย จะจ่ายคืนค่าใช้บริการตามส่วน หากทางเรา เป็นผู้ยกเลิกสัญญาเอง แต่หากผู้ใช้บริการ เป็นผู้ยกเลิกสัญญา การให้บริการกับเรา และ/หรือ ละเมิดข้อตกลงในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถเรียกร้องการคืนค่าบริการได้ไม่ว่าในกรณีใด ๆ ก็ตาม
12. ผู้ให้บริการ ให้บริการโดยแนวทางที่ควรจะเป็นโดยทั่วไป และจะไม่รับผิดชอบ ต่อความเสียหาย หรือความสูญเสียข้อมูลของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าในกรณีใด ๆ ทั้งสิ้น
13. ผู้ใช้บริการจะไม่ดำเนินการฟ้องร้อง หรือดำเนินการอื่นใดที่ทำให้ผู้ให้บริการเสียหาย จากเหตุใด ๆ ซึ่งไม่ใช่ความผิด ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น
14. การสำรองข้อมูลที่ผู้ให้บริการได้จัดทำไว้ นั้น จะไม่มีการรับรองความครบถ้วน และถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้ ข้อมูลต่างๆ ทั้งที่ผู้ใช้บริการได้นำขึ้น server และ ข้อมูลที่เพิ่มเติมอันเกิดจากที่ผู้ใช้บริการได้ดำเนินการไว้ เช่น E-Mail หรือฐานข้อมูลต่างๆ ถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้ใช้บริการในการดูแลและรักษาเป็นหลัก ทางเรา จะไม่รับผิดชอบใดๆ ต่อการเสียหายของข้อมูลดังกล่าว
15. ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ ในการติดตั้งโปรแกรมอันละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือละเมิดลิขสิทธิ์ต่างๆ ลงใน server
16. สำหรับบริการจดทะเบียนโดเมน ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบใดๆ ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการจัดการโดเมนทั้งสิ้น โดยโดเมนต่างๆ ที่ถูกจดทะเบียนขึ้น จะถือเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ใช้บริการทั้งหมด
17. หากเกิดกรณีพิพาทใดๆ ขึ้น ผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ให้บริการ จะต้องให้ความร่วมมือในการสืบสวนสอบสวน ของเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการสอบสวน
18. ข้อตกลงการให้บริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า แต่จะแจ้งให้ทราบหลังจากนำมาใช้ ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่เปลี่ยนแปลงข้อตกลงการให้บริการ
19. ผู้ใช้บริการ ได้อ่านและทำความเข้าใจข้อตกลงนี้แล้ว เห็นชอบทุกประการ ผู้ใช้บริการจึงใช้บริการของผู้ให้บริการ

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

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. บริษัทจะใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเฉพาะที่จำเป็น เช่น ชื่อ และที่อยู่ เพื่อใช้ในการติดต่อให้บริการ ประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องของท่านั้น
2. บริษัทขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไปขายหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกโดยเด็ดขาด
3. ในกรณีที่บริษัทได้ว่าจ้างหน่วยงานอื่นเพื่อให้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เช่น การจัดพัสดุไปรษณีย์ การวิเคราะห์เชิงสถิติในกิจการ เราได้กำหนดให้หน่วยงานเหล่านั้นเก็บรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน และกำหนดข้อห้ามมิให้มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวไปใช้นอกเหนือจากกิจกรรมหรือกิจการ

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:

1. ผู้ใช้บริการจะต้องขอรับวันชดเชยโดยการติดต่อทาง support@smilehost.asia ภายใน 15 วันนับจากที่เกิดปัญหาหรือไม่สามารถใช้งานได้ หากไม่แจ้งภายในเวลาที่กำหนด ทางเราขอสงวนสิทธิ์ไม่อนุมัติการชดเชยดังกล่าว
2. จำนวนวันชดเชยนี้ไม่สามารถเปลี่ยนเป็นจำนวนเงินได้
3. ข้อยกเว้นของ SLA มีดังนี้
 - Downtime ที่เกิดจากการปรับปรุงระบบ (Maintenance) ซึ่งจะมีการแจ้งแผนกำหนดเวลาที่แน่นอน
 - Downtime ที่เกิดจากการเปลี่ยน hardware บางส่วนที่เสียหายโดยแรงดัน
 - Downtime ที่เกิดจากความผิดพลาดของ Script หรือ การถูกโจมตีที่เกิดจากช่องโหว่ของโปรแกรมของผู้ใช้บริการ
 - Downtime ที่เกิดจากการร้องขอให้ดำเนินการของผู้ใช้บริการ
 - Downtime อันเกิดจากความผิดพลาดของระบบหลักของศูนย์ข้อมูล (IDC) หรือ ระบบการสื่อสารของประเทศ

การแบ่งลำดับความสำคัญและผลกระทบของปัญหาต่อการใช้งาน (Severity Level)

| ลำดับความสำคัญ /Severity Level | รายละเอียด / Description |
|--------------------------------|---|
| 1. Critical Service Outage | เซิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการหยุดทำงาน หรือระบบงานหลักไม่สามารถทำงานได้ ระบบการทำงานหลักขัดข้อง ส่งผลกระทบกับผู้ใช้บริการโดยรวมของทั้งหมด (กระทบต่อผู้ใช้งานมากกว่า 50% ของระบบ) |
| 2. Major Functionality | องค์ประกอบสำคัญของระบบเกิดความบกพร่องส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางฟังก์ชัน ระบบหลักยังใช้ได้แต่ส่งผลกระทบกับผู้ใช้บริการเป็นบางกลุ่ม (กระทบต่อผู้ใช้งานน้อยกว่า 50% ของระบบ) |
| 3. Minor Functionality | องค์ประกอบที่บางส่วนของระบบเกิดการขัดข้อง 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

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
3. โทรศัพท์
 - Hotline : 084-952-0055
 - Office : 02-107-4127
4. Social Network
 - <https://www.facebook.com/SmileHost.Asia/>
 - Line Official ID : [@smilehost.asia](#)