

ข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการ

บริษัท ฟิล ฟรี เพย์ จำกัด (บริษัท) ประสงค์ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับให้แก่ผู้ให้บริการ และเพื่อผู้ให้บริการมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และเพื่อให้บริษัทมีแนวทางในการเก็บรักษาข้อมูลความลับของผู้ให้บริการ และบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางการคุ้มครองผู้ให้บริการขึ้น

1. ข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการ

ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการรับชำระค่าสินค้า และ/หรือ บริการ ผ่านทางบริการ FEEL FREE PAY

ข้อตกลงนี้ใช้บังคับระหว่าง บริษัท ฟิล ฟรี เพย์ จำกัด (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ให้บริการ”) กับผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้า และ/หรือ ให้บริการ (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ร้านค้า”) ที่มีความประสงค์ หรือต้องการ ขอใช้ บริการระบบรับชำระเงิน โดยขอ ให้ผู้ให้บริการ เรียกเก็บเงินค่าสินค้า และ/หรือบริการ ผ่านบัตรเครดิตที่มีสัญลักษณ์ Visa ,Master Card ,JCB และผ่านช่องทาง QR Prompt Pay เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ลูกค้า ของร้านค้า ซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิต สามารถชำระค่าสินค้า และ/หรือบริการ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองได้

1) หลักเกณฑ์ และ เงื่อนไข

1.1 ร้านค้าเป็นผู้จำหน่ายสินค้า หรือให้บริการ โดยแสดงรายละเอียดต่างๆ ของสินค้า และ/หรือ บริการ ผ่าน สื่อโซเชียล อินเทอร์เน็ต ตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขตามที่ ผู้ให้บริการได้ตกลงยินยอม โดยให้ผู้ถือบัตร หรือผู้ซื้อสินค้า/บริการ สามารถชำระค่าสินค้า และ/หรือ บริการ ด้วยตนเอง ผ่านวิธีเรียกเก็บเงินผ่านบัตรเครดิต และ Qr Prompt Pay โดยประเภทรธุรกิจ หรือสินค้า/บริการ ที่ร้านค้าให้บริการหรือจำหน่ายนั้น จะต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม กฎระเบียบข้อบังคับข้อใดข้อหนึ่งของทางราชการ หรืออาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของทางผู้ให้บริการ และรวมถึงผู้บริการ VISA INTERNATIONAL SERVICE ASSOCIATION / MASTERCARD INTERNATIONAL INCORPORATED และ JCB INTERNATIONAL COMPANY LIMITED และสถาบันเครดิตอื่นๆที่ทางผู้ให้บริการ จะขยายการให้บริการในอนาคต

ในกรณีที่ร้านค้า ไม่ปฏิบัติ หรือมีการจำหน่าย โฆษณา สินค้า/บริการ ที่ไม่เป็นไปตามกฎ”ข้อกำหนด เช่น การให้บริการ/โฆษณา สื่ออนาจาร การให้บริการหรือเชิญชวนให้มีการพนัน การเสนอหรือจำหน่ายประเภทสิ่งเสพติดใดๆ และบริการผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้อื่น หรือมิได้รับลิขสิทธิ์ ที่ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น สื่อเพลง สื่อภาพยนตร์ เป็นต้น หากร้านค้าปฏิบัติตามที่กล่าวข้างต้น อย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งปัจจุบัน หรืออนาคต ร้านค้าตกลงยินยอมให้ ผู้ให้บริการ มีสิทธิ์ บอกเลิก หรือ เพิกถอนการเป็นผู้ให้บริการรับชำระเงินแก่ ร้านค้า ทันที และหากผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย จากการปฏิบัติดังกล่าว ไม่ว่าจะด้วยทรัพย์สิน หรือ ชื่อเสียง ร้านค้ายินยอมรับผิดชอบต่อค่าเสียหายทั้งหมดที่เกิดขึ้น

1.2 การจำหน่ายสินค้า และ/หรือบริการ ให้กับผู้ถือบัตรหรือลูกค้า จะต้องได้รับอนุมัติวงเงินจาก ผู้ให้บริการก่อนทุกครั้ง/รายการ โดยร้านค้าขออนุมัติในวงเงินตามจำนวนเงินของคำสั่งซื้อนั้นๆกับทาง ผู้ให้บริการ ด้วยระบบอัตโนมัติ กรณียอด

หรือคำสั่งซื้อที่มีจำนวนเงินที่ต้องสงสัย ร้านค้ายินยอมให้ ผู้ให้บริการมีสิทธิ์ที่จะตรวจสอบ หรือขอข้อมูล เอกสาร เพิ่มเติม ก่อน
ร้านค้านำส่งสินค้า หรือทั้งนี้ทางผู้ให้บริการ จะยังไม่นำเงินยอดดังกล่าวเข้าบัญชีของทางร้านค้า จนกว่าจะสามารถเรียกเก็บเงินจาก
ผู้ถือบัตร/ลูกค้า สำเร็จก่อน

1.3 ร้านค้า จะเป็นผู้รับคำสั่งซื้อโดยตรงจากทางผู้ถือบัตร/ลูกค้า และทำการจัดส่งสินค้า และ/หรือบริการ ให้กับ
ผู้ถือบัตร/ลูกค้า ตามรายละเอียดที่ได้โฆษณา หรือลงรายละเอียด ผ่านสื่อโซเชียล หรืออินเทอร์เน็ต ตามข้อ 1.1 โดยค่าใช้จ่ายในการ
ดำเนินการต่างๆ ทางร้านค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบทั้งสิ้น ไม่เกี่ยวข้องกับ ผู้บริการ

1.4 ขั้นตอน ข้อปฏิบัติของร้านค้าในการจำหน่ายสินค้า และ/หรือบริการ ผ่านสื่อโซเชียล และระบบอินเทอร์เน็ต มี
ดังนี้

ก. ร้านค้าต้องให้ผู้ถือบัตร/ลูกค้า ทำการกรอกข้อมูลบัตรเครดิต หรือชำระค่าสินค้า/บริการด้วยตนเอง
บนเว็บไซต์ โดยร้านค้าจะไม่จัดเก็บข้อมูลของบัตรเครดิตใดๆของผู้ถือบัตร/ลูกค้า หากจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลบัตร ร้านค้าต้องเข้า
ร่วมโครงการเก็บรักษาข้อมูลบัตรเครดิตกับทาง Visa , Master card ,JCB รวมถึงผู้ให้บริการเครดิตอื่นๆในอนาคตที่ทางผู้
ให้บริการจะขยายบริการ

ข. ร้านค้าต้องพัฒนาการเชื่อมต่อระบบของ ผู้ให้บริการ (Feel Free Pay)กับทางเว็บไซต์ ของร้านค้า
เพื่อส่งข้อมูลหรือรายการคำสั่งซื้อจากผู้ถือบัตร/ลูกค้า มาที่ผู้ให้บริการโดยตรง เพื่อขอพิจารณาอนุมัติวงเงินตามคำสั่งซื้อก่อนเสมอ
หากรายการหรือคำสั่งซื้อได้รับการอนุมัติจะมีการส่งผลไปให้ร้านค้าทราบ เพื่อให้ร้านค้าจัดส่งสินค้า และ/หรือ บริการ กับผู้ถือ
บัตร/ลูกค้า ตามคำสั่งซื้อ ต่อไป

ค. ร้านค้าต้องจัดส่งสินค้า/บริการ ตามมาตรฐาน หรือตรงตามที่โฆษณา และแสดงรายละเอียดไว้ในสื่อ
โซเชียล อินเทอร์เน็ต โดยผู้ถือบัตร/ลูกค้าจะต้องได้รับสินค้าในสภาพดี ครบถ้วนไม่ชำรุด ตามคำสั่งซื้อ และอยู่ภายในระยะเวลาที่
ร้านค้าได้ตกลงหรือแจ้งกับทางผู้ถือบัตร/ลูกค้า ทั้งนี้ร้านค้าจำเป็นต้องเก็บเอกสารหรือหลักฐานการรับสินค้าของผู้ถือบัตร/ลูกค้า ไว้
ไม่น้อยกว่า 18 เดือน

ง. กรณีร้านค้ามีรายละเอียด หรือข้อกำหนดการชำระเงินค่าสินค้า/บริการ เป็น สกุลเงินต่างประเทศ
ร้านค้าตกลงให้ ผู้ให้บริการ โอนเงินเข้าบัญชีร้านค้า หลังเรียกเก็บเงินจากทางผู้ถือบัตร/ลูกค้า สำเร็จแล้ว เป็นสกุลเงิน “บาท” โดย
ใช้อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศตามที่ผู้ให้บริการกำหนดล่าสุดในวันที่โอนเงินเข้าบัญชีร้านค้าด้วยยอดสุทธิหลังหัก
ค่าธรรมเนียม และภาษีมูลค่าเพิ่ม

จ. ร้านค้าต้องมี User Name และ Password สำหรับใช้ในบริการนี้ (Feel Free Pay) โดยที่ User
Name จะต้องเป็นอีเมลของทางร้านค้าที่ใช้ในการติดต่อกับทาง ผู้ให้บริการโดยตรง ได้จริง ในส่วนของ Password จะต้องมีความ
ยาวไม่น้อยกว่า 8 หลัก ซึ่งประกอบไปด้วย ตัวอักษรภาษาอังกฤษพิมพ์ใหญ่ พิมพ์เล็ก ตัวเลข และอักขระพิเศษ เช่น @ / ,
ครบถ้วน

ฉ. ร้านค้าต้องสรุปยอดขายเพื่อเรียกเก็บเงินจากผู้ให้บริการ โดยใช้ User Name และ Password ของร้านค้าตามโปรแกรมและเงื่อนไขที่ ผู้ให้บริการกำหนด ภายหลังจากที่ร้านค้าส่งสินค้าให้กับผู้ถือบัตร/ลูกค้า เรียบร้อยแล้ว ในกรณีที่ร้านค้าไม่สามารถให้บริการตามคำสั่งซื้อได้ ไม่ว่าด้วยกรณีใด ร้านค้าต้องเป็นผู้ทำการยกเลิกรายการ/คำสั่งซื้อนั้น ผ่านระบบของผู้ให้บริการ ไม่เกิน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับคำสั่งซื้อจากผู้ถือบัตร/ลูกค้า

ช. ร้านค้าจะต้องกำหนดข้อความ หรือแจ้งข้อความ ในหน้าเว็บไซต์ของทางร้านค้า ให้ผู้ถือบัตร/ลูกค้า ยินยอมให้ระบบเรียกเก็บเงินค่าสินค้า/บริการผ่านบัตรเครดิตตามหมายเลขบัตรที่ทางผู้ถือบัตร/ลูกค้าแจ้งไว้ให้กับผู้ให้บริการ อย่างชัดเจน

ซ. ข้อมูลที่ทางร้านค้าจะต้องระบุ หรือแสดงอย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ถือบัตร/ลูกค้า

- ข้อมูลติดต่อ/บริการลูกค้า ได้แก่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล Line official เป็นต้น
- สถานที่จัดตั้งร้านค้า หรือ บริษัท
- รายละเอียดของสินค้า/บริการ ที่จำหน่าย
- สกูลเงินของราคาสินค้า/บริการ ที่จำหน่าย
- นโยบายการส่งสินค้า
- นโยบายการยกเลิกสินค้า/บริการ

ณ. ร้านค้าตกลงจำหน่ายสินค้า/บริการให้แก่ผู้ถือบัตร/ลูกค้า ในราคาที่สอดคล้องกับสินค้า/บริการ โดยจะไม่มีการขอให้ผู้ถือบัตร/ลูกค้าชำระค่าบริการใดๆ เพิ่ม หรือค่าธรรมเนียมที่ทางร้านค้าชำระแก่ ผู้ให้บริการ อันเป็นผลจากการที่ผู้ถือบัตร/ลูกค้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และหากทางร้านค้ามีการให้บริการพิเศษใดๆ เช่น โปรโมชั่น หรือสิทธิประโยชน์ แก่ลูกค้าทั่วไป ร้านค้าตกลงจะให้บริการนั้น แก่ผู้ถือบัตร/ลูกค้าด้วยเช่นกัน

1.5. กรณีที่ทางร้านค้าจำหน่ายสินค้า/บริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีข้อตกลงกับผู้ถือบัตร/ลูกค้า โดยการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตด้วยลายลักษณ์อักษร หรือ วาจา ทั้งนี้ถ้าหาก ผู้ให้บริการได้รับแจ้งจากผู้ถือบัตร ว่ามิได้เป็นผู้ทำรายการชำระ/สั่งซื้อสินค้า หรือขอรับบริการจากร้านค้า ผู้ให้บริการจะระงับการเรียกเก็บเงินรายการนั้นๆจากผู้ถือบัตรทันที หากมีการเรียกเก็บเงินสำเร็จแล้ว ร้านค้ายินยอมให้ ผู้ให้บริการหักเงินจากบัญชีร้านค้า เพื่อคืนเงินให้กับผู้ถือบัตรเต็มจำนวน รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกิดขึ้นจากคำสั่งซื้อนั้น เช่น ค่าขนส่ง ค่าประกัน เป็นต้น โดยการคืนเงินกรณีดังกล่าว ผู้ให้บริการไม่ต้องทำหลักฐานให้แก่ร้านค้า ทั้งนี้หากร้านค้าที่เอกสาร หรือหลักฐานที่พิสูจน์ได้ว่า ผู้ถือบัตรเป็นผู้ทำรายการ/สั่งซื้อสินค้า/บริการ จริง ร้านค้ามีสิทธิใช้สิทธิ์เรียกคืนผู้ถือบัตรภายหลัง

ในกรณีที่ผู้ให้บริการได้รับแจ้งจากผู้ถือบัตร/ลูกค้า ว่าขอยกเลิกการทำรายการซื้อสินค้า/บริการ ในระยะเวลา 45 วัน นับจากวันที่มีการสั่งซื้อสินค้า/บริการ หรือกำหนดส่งสินค้า/บริการ หากผู้ถือบัตร/ลูกค้าพิสูจน์ ยืนยัน ว่าไม่ได้รับสินค้า/บริการ หรือได้รับไม่ครบถ้วน ชำรุด ไม่ถูกต้อง ร้านค้ายินยอมให้ผู้บริการระงับการเรียกเก็บเงินรายการนั้นจากผู้ถือบัตร/ลูกค้า หรือกรณีที่มี

การเรียกเก็บเงินสำเร็จแล้ว ร้านค้ายินยอมให้ผู้บริการคืนเงินให้กับผู้ถือบัตร / ลูกค้า ภายใน 30-45 วันทำการ นับแต่วันที่ผู้ถือบัตรพิสูจน์ได้ตามที่แจ้งต่อผู้ให้บริการ กรณีเป็นรายการสั่งซื้อจากผู้ถือบัตร/ลูกค้า จากต่างประเทศ ผู้ให้บริการจะดำเนินการคืนเงินให้กับผู้ถือบัตร/ลูกค้าภายในระยะเวลา 60 วันทำการ

ในกรณีที่ ผู้ให้บริการต้องคืนเงินให้กับผู้ถือบัตร เป็นสกุลเงินต่างประเทศ ร้านค้ายินยอมให้ผู้ให้บริการหักเงินจากบัญชีของร้านค้าคืนผู้ถือบัตร/ลูกค้า เป็นจำนวนเงินเท่ากับจำนวนเงินตราต่างประเทศ โดยตกลงให้คิดตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศตามผู้ให้บริการกำหนดล่าสุดในวันที่มีการคืนเงินผู้ถือบัตร

1.6. ร้านค้าต้องเก็บหลักฐานและเอกสารเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้า/บริการ และการจัดส่งสินค้า/บริการ ให้ผู้ถือบัตร และจะต้องส่งมอบเอกสารดังกล่าวเมื่อผู้ให้บริการร้องขอในเวลาไม่เกิน 15 วัน ทั้งนี้มีระยะเวลาเก็บรักษาเอกสารดังกล่าวไม่น้อยกว่า 10 ปี หรือจนกว่าผู้ถือบัตร/ลูกค้า จะยกเลิกการใช้บริการกับร้านค้า หรือข้อตกลงฉบับนี้สิ้นสุดลง

1.7 กรณีร้านค้ามีความประสงค์เปลี่ยนแปลงประเภทธุรกิจ หรือ สินค้า/บริการ หรือชื่อเว็บไซต์ของร้านค้า ร้านค้าต้องแจ้ง ผู้ให้บริการ ทราบ เป็นลายลักษณ์อักษร และต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจาก ผู้ให้บริการก่อน ทุกครั้ง

1.8 ในระหว่างการใช้บริการระบบชำระเงินของทางผู้ให้บริการ (Feel Free Pay) ร้านค้าต้องแสดงสัญลักษณ์ สมาชิกร้านค้าที่รับบัตรเครดิตตามรูปแบบที่ทาง ผู้ให้บริการกำหนด เพื่อให้ทางผู้ถือบัตร//ลูกค้าเห็นสัญลักษณ์ได้โดยง่าย และชัดเจน จนกว่าข้อตกลงฉบับนี้สิ้นสุดลง หรือจนกว่าผู้ให้บริการแจ้งยกเลิกการใช้สัญลักษณ์ดังกล่าว และเมื่อสิ้นสุดข้อตกลง ร้านค้าต้องนำสัญลักษณ์และโลโก้ใด ที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการ บนเว็บไซต์ของทางร้านค้าออกทันที

2) หลักการเรียกเก็บเงินค่าสินค้า/บริการ

2.1 ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร/ลูกค้า หรือตามจำนวนเงินของคำสั่งซื้อ/รายการ ที่ร้านค้าแจ้งต่อ ผู้ให้บริการ และทางผู้บริการจะนำเงินที่ได้จากการเรียกเก็บตามคำสั่งซื้อของผู้ถือบัตร/ลูกค้า เข้าบัญชีร้านค้าตามที่แจ้งไว้กับทางผู้ให้บริการภายในระยะเวลาตามกำหนดที่ได้ตกลงกันเป็นยอดสุทธิหลังหักจากค่าธรรมเนียมและภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.2 ร้านค้ามีหน้าที่เป็นผู้ออกใบเสร็จรับเงิน แสดงรายละเอียดการรับชำระเงิน ให้แก่ลูกค้าของร้านค้าทุกรายการ

2.3 กรณียกเลิกสินค้า/บริการ ในภายหลัง จากการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ร้านค้าจะไม่คืนเป็นเงินสดให้ผู้ถือบัตร แต่จะแจ้งผู้ให้บริการทราบ เพื่อ ดำเนินการหักเงินจากบัญชีร้านค้าเพื่อคืนแก่ผู้ถือบัตร/ลูกค้า ตามขั้นตอนและระยะเวลาต่อไป

3) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

3.1 ร้านค้าตกลงชำระค่าธรรมเนียมการให้บริการผ่านระบบรับชำระเงิน (Feel Free Pay) ให้แก่ผู้ให้บริการตามอัตราที่ทำข้อตกลง กำหนดกัน หากผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ ทางผู้ให้บริการจะมีการแจ้งร้านค้าให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วันทำการก่อนมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะแจ้งให้ทราบผ่านทางอีเมลที่ร้านค้า ให้ข้อมูลในการขอใช้บริการ/ลงทะเบียน

3.2 ร้านค้าตกลงชำระค่าธรรมเนียมที่กล่าวข้างต้น หรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามข้อตกลงให้แก่ผู้ให้บริการ ตามรายการที่เกิดขึ้นจริง

3.3 การคืนเงิน ในกรณียกเลิกบริการ/สินค้า ซึ่งมีผลให้ผู้ให้บริการหักเงินจากบัญชีร้านค้าเพื่อคืนเงินแก่ผู้ถือบัตร/ลูกค้า ย่อมไม่เป็นผลให้ ผู้บริการ ต้องคืนเงินที่ได้เรียกเก็บของรายการนั้นๆไว้แล้วแต่อย่างใด

4) การหักภาษี ณ ที่จ่าย

กรณีร้านค้าจดทะเบียนประกอบธุรกิจ นิติบุคคล ในการชำระค่าธรรมเนียมข้างต้น ร้านค้าตกลงให้ผู้บริการ เป็นผู้ดำเนินการ หักภาษี ณที่จ่าย ของค่าธรรมเนียมแทนร้านค้า รวมทั้งผู้ให้บริการออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ละยื่นรายการภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่ายแทนร้านค้าด้วย

ในการดำเนินการหักภาษี ณ ที่จ่ายแทนร้านค้า ผู้ให้บริการจะเป็นผู้จัดทำรายละเอียด รายการภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่ายโดยจะมีการแจ้งให้ร้านค้าทราบในใบกำกับภาษี ทั้งนี้ร้านค้าไม่ต้องออกหนังสือรับรองหัก หัก ณ ที่จ่าย เพื่อมาขอคืนแต่อย่างใด

ร้านค้าสามารถดาวน์โหลดใบเสร็จใบกำกับภาษีจากเมนู Invoice ได้จาก www.feelfreepay.com

5) การสิ้นสุดข้อตกลง/การให้บริการ

5.1) ข้อตกลงนี้มีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ร้านค้าลงนามในใบ/เอกสารสมัคร ใช้บริการระบบรับชำระเงิน เป็นต้นไป หากประสงค์ยกเลิกต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่น้อยกว่า 30 วัน

5.2) ร้านค้าตกลงยินยอมให้ผู้ให้บริการ เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อความในบันทึกข้อตกลงฉบับนี้ ไม่ว่าทั้งหมด หรือ บางส่วน ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะมีการแจ้งให้ร้านค้าทราบล่วงหน้า

5.3) หากร้านค้าไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของข้อตกลงนี้ ผู้ให้บริการมีสิทธิ์ระงับการให้บริการระบบรับชำระเงินทันทีโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และให้ถือว่าบริการนี้สิ้นสุดทันที

5.4) เมื่อข้อตกลงสิ้นสุดลง ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ร้านค้าตกลงให้ผู้ให้บริการ ยังคงมีสิทธิ์หักเงินจากบัญชีร้านค้าเพื่อ ชำระภาระหนี้สินได้

5.5) ร้านค้าตกลงใช้บริการระบบรับชำระเงินของทางบริษัท ฟील ฟรี เพย์ จำกัด (Feel Free Pay) ผ่านการเชื่อมต่อ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือวิธีการอื่นใด ตาม URL เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี นับแต่วันที่ลงนามในเอกสารการสมัคร

5.6) กรณีร้านค้ามีการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการระบบระบบชำระเงินไปยังผู้ให้บริการรายอื่นก่อนระยะเวลา 1 ปี ตามข้อ 5.5 ร้านค้าต้องชำระค่าชดเชยให้กับทางผู้ให้บริการเป็นจำนวนเงิน 5,000 บาท ทุกเดือนจนกว่าจะครบกำหนด 1 ปี

6) เบ็ดเตล็ด

6.1) ค่าภาษีอากร ภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมทั้งค่าธรรมเนียมใดๆ อันเพิ่มมีตามกฎหมายร้านค้ายินยอมรับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว ยกเว้นค่าใช้จ่ายอื่นใดซึ่งไม่ใช่ภาระของร้านค้า

6.2) ร้านค้ายอมรับการดำเนินการตามข้อตกลงนี้เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ร้านค้า และ ผู้ถือบัตร/ลูกค้า ดังนั้นกรณีที่มีการผิดพลาดล่าช้า บกพร่อง ไม่ว่าประการใด ร้านค้ายินยอมรับผิดชอบแต่ฝ่ายเดียว พร้อมทั้งไม่เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จาก ผู้ให้บริการทั้งสิ้น

6.3) ร้านค้ายินยอมให้ ผู้ให้บริการมีอำนาจหักเงินจากบัญชีของร้านค้า ตามที่แจ้งให้แก่ผู้ให้บริการทราบ หรือบัญชีอื่นใดที่มีอยู่กับผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการชำระหนี้ และ/หรือ ความรับผิดชอบของร้านค้าตามข้อตกลงนี้ทั้งหมด

หากปรากฏว่าไม่มีเงินในบัญชี หรือมีไม่พอ ให้ผู้ให้บริการหักชำระได้ครบถ้วน ร้านค้ายินยอมให้ผู้ให้บริการนำหนี้ทั้งจำนวนนั้น เป็นเงินหักเกินบัญชีไปจากผู้ให้บริการ และร้านค้ายินยอมเสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 15 ต่อปี

6.4) ร้านค้ารับทราบว่าในกรณีที่ผู้ให้บริการได้อนุมัติวงเงินไปแล้วหรือได้รับเอกสารที่ร้านค้าแจ้งให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บเงินตามบัตรเครดิตแล้ว เห็นว่ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้ และ/หรือความสมบูรณ์ของบัตรเครดิต ไม่ว่าด้วยเหตุ ใดๆก็ตาม ร้านค้าตกลงยินยอมให้ผู้ให้บริการปฏิเสธการจ่ายเงิน หรือนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากของร้านค้า หรือในกรณีที่ ผู้ให้บริการได้จ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากของร้านค้าไปแล้ว ปรากฏภายหลังว่า ร้านค้ามีข้อโต้แย้งกับผู้ถือบัตร หรือร้านค้า ปฏิบัติผิดไปจากข้อตกลงนี้ หรือมีกรณีอื่นใดอันเป็นผลให้ผู้ให้บริการไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ ไม่ว่าด้วยประการใด ร้านค้าตกลงคืนเงินเท่ากับจำนวนเงินที่ผู้ให้บริการไม่สามารถเรียกเก็บนั้นให้แก่ผู้ให้บริการพร้อมทั้งดอกเบี้ยในอัตราร้อย ละ 15 ต่อปี นับแต่วันที่ผู้ให้บริการนำเงินเข้าบัญชีให้แก่ร้านค้า จนกว่าจะชำระหนี้ให้ผู้ให้บริการเสร็จสิ้นโดยยินยอมให้ผู้ ให้บริการหักเงินจากบัญชีของร้านค้าตามจำนวนนั้นๆได้

ในกรณีที่พนักงานของร้านค้าเป็นผู้กระทำทุจริต หรือมีส่วนในการทุจริต ไม่ว่าทางตรงหรืออ้อม เป็นผลให้ผู้ ให้บริการได้รับความเสียหาย ร้านค้ายินยอมคืนเงิน หรือ ให้ผู้ให้บริการหักเงินจากบัญชีของร้านค้าได้ ตามจำนวนที่ได้รับความเสียหายพร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี นับแต่วันที่ผู้ให้บริการนำเงินเข้าบัญชีร้านค้า จนกว่าจะชำระหนี้เสร็จสิ้น

6.5) ร้านค้าจะไม่เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือบัตร/ลูกค้า หรือระบบผู้ให้บริการ แก่บุคคลอื่นใด และไม่นำไปใช้กับธุรกิจอื่น เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร หากผู้ถือบัตรได้รับความเสียหาย และตรวจพบว่าเกิดจากสาเหตุการให้ข้อมูลของร้านค้า ร้านค้าตกลงรับผิดชอบทั้งสิ้น

6.6) ร้านค้ารับทราบว่า จากการรับชำระค่าสินค้า และ/หรือ บริการของร้านค้า หากเกิดรายการใดที่ผู้ให้บริการไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดก็ตาม หรือร้านค้าฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎเกณฑ์ที่ระบุในข้อตกลงนี้ หรือที่ผู้ ให้บริการจะแจ้งให้ทราบต่อไป อันเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการถูกเรียกเก็บค่าปรับ และ/หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆจากทางราชการและ/หรือ VISA INTERNATIONAL SERVICE ASSOCIATION ,MASTERCARD INTERNATIONAL INCORPORATED ,JCB INTERNATIONAL COMPANY LIMITED ,และสถาบันบัตรเครดิตอื่นๆ ซึ่งผู้ให้บริการ รวมถึงหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีสิทธิทางกฎหมายในการเรียก เก็บค่าปรับมายังผู้ให้บริการ ร้านค้ายินยอมรับผิดชอบใช้ ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการทั้งสิ้นและให้เป็น

สิทธิของผู้ให้บริการที่จะหักเงินจำนวนที่ผู้ให้บริการไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นั้น พร้อมทั้งดอกเบี้ยทั้งหมดจากบัญชีเงินฝากของร้านค้า และบัญชีอื่นใดที่ร้านค้ามีอยู่กับ ผู้ให้บริการ

6.7) หากข้อมูลหรือเอกสารที่ให้ไว้กับทางผู้ให้บริการ ไม่ถูกต้องหรือเป็นเท็จ ผู้ให้บริการมีสิทธิ์ยกเลิกการให้บริการทันที และหากมีความเสียหาย ร้านค้าตกลงรับผิดชอบทั้งสิ้น

2. หน้าที่ ความรับผิดชอบของบริษัทและร้านค้า

2.1 ความรับผิดชอบของบริษัทจะเกิดขึ้นเมื่อ ผู้ถือบัตร/ลูกค้าทำการชำระเงินให้แก่ร้านค้าตามคำสั่งซื้อ และผู้ให้บริการได้ทำการออกหลักฐานการชำระเงินหรือหลักฐานการรับชำระเงิน มอบให้กับผู้ถือบัตร/ลูกค้า และร้านค้า

2.2 เมื่อผู้ใช้บริการ (ร้านค้า) ได้รับชำระค่าสินค้าตามคำสั่งซื้อเรียบร้อยแล้วตามขั้นตอน ข้อ 1 ความรับผิดชอบที่มีต่อผู้ถือบัตร/ลูกค้า จะตกเป็นความรับผิดชอบของทางร้านค้า

2.3 เมื่อบริษัทนำส่งเงินจำนวนทั้งหมดที่รับชำระแทนร้านค้า ให้กับทางร้านค้า ตามบัญชีที่แจ้งไว้กับบริษัทแล้วนั้น ความรับผิดชอบตกเป็นของร้านค้าในการนำส่งสินค้า/บริการให้กับทางผู้ถือบัตร/ลูกค้า ต่อไปตามลำดับ

3. วิธีการใช้บริการระบบชำระเงิน (Feel Free Pay)

- 3.1 ร้านค้าทำการลงทะเบียนหรือสมัคร สร้าง User Name และ Password กับทางระบบ
- 3.2 เมื่อได้รับการพิจารณาอนุมัติแล้ว ร้านค้าจะได้รับอีเมลแจ้งเตือนการอนุมัติทันที
- 3.3 ร้านค้าสามารถนำ Key ไปใช้ในการเชื่อมต่อกับทางเว็บไซต์ของร้านค้าได้เลย หรือหากร้านค้าต้องการทดสอบการเชื่อมต่อ API สามารถแจ้ง IT Support เพื่อจัดส่งรายละเอียดระบบ UAT ของทาง Feel Free Pay เพื่อทดสอบ หลังทดสอบสามารถเริ่มใช้บริการชำระเงินได้ทันที.

4. ขอบเขต กำหนด ระยะเวลาสิ้นสุดของการชำระเงิน เมื่อลูกค้าทำการชำระเงินให้แก่ร้านค้าสำเร็จแล้ว สามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี ได้แก่ รูปแบบรับชำระผ่านบัตรเครดิต และรูปแบบรับชำระผ่าน Qr Prompt Pay

4.1 การชำระผ่านบัตรเครดิต

4.1.1 กรณีรายการชำระเงินเกิดก่อน หรือรับชำระสำเร็จ ก่อนเวลา 20.00 น. ของวันที่ชำระ รายการที่รับชำระจะมีผลสิ้นสุด ณ วันที่ชำระ

ตัวอย่าง ลูกค้าทำการรายการชำระเงินสำเร็จในวันที่ 1 มกราคม 2567 เวลา 19.00 น. ผลสิ้นสุดของรายการชำระดังกล่าว คือวันที่ 1 มกราคม 2567

4.1.2 กรณีรายการชำระเงินเกิดหลัง หรือรับชำระสำเร็จ หลังเวลา 20.00 น. ของวันที่ชำระ รายการที่รับชำระจะมีผลสิ้นสุดเป็นวันทำการวันถัดไป

ตัวอย่าง ลูกค้าทำรายการชำระเงินสำเร็จในวันที่ 1 มกราคม 2567 เวลา 21.30 น. ผลสิ้นสุดของรายการชำระดังกล่าว คือวันที่ 2 มกราคม 2567

4.2 รับชำระผ่าน QR Prompt Pay

4.2.1 กรณีรายการชำระเงินเกิดก่อน หรือรับชำระสำเร็จ ก่อนเวลา 24.00 น. ของวันที่ชำระ รายการที่รับชำระจะมีผลสิ้นสุด ณ วันที่ชำระ

ตัวอย่าง ลูกค้าทำรายการชำระเงินสำเร็จในวันที่ 1 มกราคม 2567 เวลา 21.00 น. ผลสิ้นสุดของรายการชำระดังกล่าว คือวันที่ 1 มกราคม 2567

4.2.2 กรณีรายการชำระเงินเกิดหลัง หรือรับชำระสำเร็จ หลังเวลา 24.00 น. ของวันที่ชำระ รายการที่รับชำระจะมีผลสิ้นสุดเป็นวันทำการวันถัดไป

ตัวอย่าง ลูกค้าทำรายการชำระเงินสำเร็จในวันที่ 1 มกราคม 2567 เวลา 01.00 น. ผลสิ้นสุดของรายการชำระดังกล่าว คือวันที่ 2 มกราคม 2567

4.3 วิธีการตัดเงินจากการทำรายการสำเร็จของลูกค้า และระยะเวลาการคืนเงินให้กับผู้ใช้บริการ (ร้านค้า) ทางบัญชีที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้กับบริษัท

บริษัทได้กำหนดระยะเวลาในการตัดเงินจากการทำรายการของลูกค้า เป็น 2 กรณี ได้แก่

4.3.1 กรณีรับชำระผ่านบัตรเครดิต

กรณีที่ 1 : ลูกค้านาย A ทำรายการชำระเงินค่าสินค้า/บริการผ่านระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต จำนวน 1,000 บาท ในอาทิตย์ที่ 01/01/2567 เวลา 19.00 น. ให้กับร้านค้า กก. ซึ่งเป็นร้านค้าที่มีการรับเงินจากทางผู้ให้บริการในทุก วันจันทร์ กระบวนการตัดยอดชำระและการคืนเงินเป็นดังนี้

-ทางระบบเรียกเก็บเงิน/หักวงเงิน จากบัตรเครดิตทันทีที่ทำรายการสำเร็จ ในวันที่ 01/01/2567

-ทางระบบ Feel Free Pay จะทำการ Settlement รายการดังกล่าวในเวลา 20.00 น. วันที่ 01/01/2567

- รายละเอียดรายการดังกล่าวจะแสดงในระบบเป็นรายการของรอบบิลรับเงินวันจันทร์ที่ 02/01/2567

-ทางร้านค้าจะได้รับเงินค่าสินค้า/บริการ ของรายการดังกล่าวในวันจันทร์ ที่ 02/01/2567 ทางบัญชีที่แจ้งไว้

กรณีที่ 2 : ลูกค้า นาย A ทำรายการชำระเงินค่าสินค้า/บริการผ่านระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต จำนวน 1,000 บาท ในอาทิตย์ที่ 01/01/2567 เวลา 21.00 น. ให้กับร้านค้า กก. ซึ่งเป็นร้านค้าที่มีการรับเงินจากทางผู้ให้บริการในทุก วันจันทร์ กระบวนการตัดยอดชำระและการคืนเงินเป็นดังนี้

- ทางระบบเรียกเก็บเงิน/หักวงเงิน จากบัตรเครดิตทันทีที่ทำรายการสำเร็จ ในวันที่ 01/01/2567
- ทางระบบ Feel Free Pay จะทำการ Settlement รายการดังกล่าวในเวลา 20.00 น. วันที่ 02/01/2567
- รายละเอียดรายการดังกล่าวจะแสดงในระบบเป็นรายการของรอบบิลรับเงินวันจันทร์ที่ 09/01/2567
- ทางร้านค้าจะได้รับเงินค่าสินค้า/บริการ ของรายการดังกล่าวในวันจันทร์ ที่ 09/01/2567 ทางบัญชีที่แจ้งไว้

4.3.2 รับชำระผ่านQR Prompt Pay

กรณีที่ 1 : ลูกค้า นาย A ทำรายการชำระเงินค่าสินค้า/บริการผ่านระบบรับชำระเงินด้วยQr Prompt Pay จำนวน 1,000 บาท ในอาทิตย์ที่ 01/01/2567 เวลา 19.00 น. ให้กับร้านค้า กก. ซึ่งเป็นร้านค้าที่มีการรับเงินจากทางผู้ให้บริการในทุก วันจันทร์ กระบวนการตัดยอดชำระและการคืนเงินเป็นดังนี้

- ทางระบบเรียกเก็บเงิน/ตัดเงินทันทีที่ทำรายการสำเร็จ ในวันที่ 01/01/2567
- ทางระบบ Feel Free Pay จะทำการ Settlement รายการดังกล่าวในเวลา 24.00 น. วันที่ 02/01/2567
- รายละเอียดรายการดังกล่าวจะแสดงในระบบเป็นรายการของรอบบิลรับเงินวันจันทร์ที่ 02/01/2567
- ทางร้านค้าจะได้รับเงินค่าสินค้า/บริการ ของรายการดังกล่าวในวันจันทร์ ที่ 02/01/2567 ทางบัญชีที่แจ้งไว้

กรณีที่ 2 : ลูกค้า นาย A ทำรายการชำระเงินค่าสินค้า/บริการผ่านระบบรับชำระเงินด้วยQr Prompt Pay จำนวน 1,000 บาท ในจันทร์ที่ 02/01/2567 เวลา 24.05 น. ให้กับร้านค้า กก. ซึ่งเป็นร้านค้าที่มีการรับเงินจากทางผู้ให้บริการในทุก วันจันทร์ กระบวนการตัดยอดชำระและการคืนเงินเป็นดังนี้

- ทางระบบเรียกเก็บเงิน/ตัดเงินทันทีที่ทำรายการสำเร็จ ในวันที่ 02/01/2567
- ทางระบบ Feel Free Pay จะทำการ Settlement รายการดังกล่าวในเวลา 24.00 น. วันที่ 03/01/2567

- รายละเอียดรายการดังกล่าวจะแสดงในระบบเป็นรายการของรอบบิลรับเงินวันจันทร์ที่
09/01/2567

-ทางร้านค้าจะได้รับเงินค่าสินค้า/บริการ ของรายการดังกล่าวในวันจันทร์ ที่ 09/01/2567 ทางบัญชี
ที่แจ้งไว้

5. วิธีการออกหลักฐานการชำระเงิน หลักฐานการโอนเงิน หรือหลักฐานอื่นๆทำนองเดียวกัน ให้กับผู้ใช้บริการ (ร้านค้า)

5.1 เมื่อชำระเงินตามคำสั่งซื้อสำเร็จ ร้านค้าและลูกค้า จะได้รับอีเมลยืนยันการทำรายการสำเร็จ ทั้งนี้ถือว่าเป็นผลสิ้นสุด
ของการชำระเงินรายการนั้น และร้านค้าสามารถตรวจสอบรายการหรือดูรายละเอียดรายการผ่านทางระบบ Feel Free Pay แบบ
Real Time โดยอีเมลยืนยันการทำรายการสำเร็จจะประกอบด้วย

5.1.1 วัน – เวลาที่ทำรายการ (Date Time)

5.1.2 ชื่อร้านค้า (Merchant Name)

5.1.3 เลขอ้างอิงรายการ (Ref No,)

5.1.4 เลขอ้างอิงร้านค้า (Order No.)

5.1.5 ชื่อลูกค้า (Customer Name)

5.1.6 อีเมลลูกค้า (Email)

5.1.7 ช่องทางการชำระเงิน (Payment Method)

5.1.8 หมายเลขบัตรเครดิต/บัตรเดบิต (Card No,) โดยแสดง 6 ตัวหน้า และ 4 ตัวท้าย และจะแสดงในกรณีที่
ชำระด้วยช่องทางบัตรเครดิต/บัตรเดบิต

5.1.9 รายละเอียด (Detail)

5.1.10 ยอดชำระ (Amount)



ท่านได้ชำระเงิน 100.00 บาท ให้แก่ บริษัททดสอบร้านค้า เรียบร้อยแล้ว

You've made a payment of 100.00 THB to Test Merchant

Date Time	08-07-2024 17:19
Merchant Name	Test Merchant
Ref No.	FFID00061003803
Order No.	43
Customer Name	ธนพนธ์ จัน
Email	ponepratunam@gmail.com
Payment Method	Credit Card (Full)
Card No.	4417-70XX-XXXX-8531
Detail	ทดสอบชำระเงิน
Amount	100.00

อีเมลฉบับนี้เป็นระบบอัตโนมัติ กรุณาอย่าตอบกลับ (Reply) หากมีข้อสงสัย ท่านสามารถสอบถามได้ที่ info@feelfreepay.com

5.2 เมื่อบริษัทโอนเงินให้แก่ผู้ให้บริการ (ร้านค้า) ตามรอบบิลที่ได้ทำการตกลงกัน ร้านค้าจะได้รับอีเมลแจ้งเตือนยืนยันการโอนเงิน โดยอีเมลจะแสดงรายละเอียดทั้งหมด ของรายการที่โอนภายในรอบบิลนั้น พร้อมทั้งมีไฟล์ Excel แสดงรายละเอียดของแต่ละรายการที่โอนในรอบบิลนั้น ทั้งนี้ร้านค้าสามารถตรวจสอบประวัติหรือดูรายละเอียดการโอนเงินจากผู้ให้บริการได้ตลอดเวลาผ่านทางระบบ Feel Free Pay

6. การยกเลิกการใช้บริการ

หากผู้ให้บริการมีประสงค์ต้องการยกเลิกการใช้บริการระบบรับชำระเงิน สามารถแจ้งความประสงค์มาที่บริษัท ผ่านช่องทางทางการติดต่อต่างๆ เพื่อให้บริษัทดำเนินการปิดระบบ ตามเงื่อนไขและข้อตกลง พร้อม Clearing เงิน (หากมี)

7. การรองรับสถานะการณ์เมื่อระบบเกิดปัญหา (สำหรับร้านค้า)

- 7.1 ทางบริษัทมีช่องทางการรับเรื่องการแจ้งปัญหา ร้านค้าสามารถติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาที่พบได้ โดยทันที
- 7.2 กรณีเกิดปัญหากับระบบงานด้าน IT ซึ่งมีผลกระทบต่อร้านค้าเป็นวงกว้าง จะมีการแจ้งเรื่องไปยังผู้บริหารโดยตรง เพื่อแก้ไขทันที พร้อมทั้งจัดเตรียมมาตรการเยียวยาหากได้รับผลกระทบ ตัวอย่างเช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมให้กับทางร้านค้า
- 7.3 บริษัท มีการทำ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง (DR Site) เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา กรณีที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (DC site) เกิดปัญหา ระบบจะทำการ Switch มายัง DR Site ทันที ทำให้ผู้ใช้บริการ สามารถใช้งานได้อย่างราบรื่น และไม่เกิดผลกระทบใดๆ
- 7.4 บริษัทเลือกใช้ผู้ให้บริการ Cloud Computing AWS ทั้ง DC และ DR Site (DC Site ตั้งอยู่ที่ ประเทศสิงคโปร์. DR Site ตั้งอยู่ที่ ประเทศญี่ปุ่น) ซึ่งมีระดับ การให้บริการ (Uptime) อยู่ที่ 99.90 % โดยหากมีปัญหา เกิดขึ้น ทางผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชม.

8. แนวทางการคุ้มครองลูกค้าของผู้ใช้บริการ

บริษัทได้กำหนดนโยบายเพื่อคุ้มครองลูกค้าของผู้ใช้บริการที่ชำระเงินผ่านระบบของทางบริษัทในกรณีหากทางลูกค้าเกิดปัญหากับทางร้านค้า เช่น ไม่ได้รับสินค้า/บริการจากจากร้าน ร้านค้ามีการปิดตัว หรือสินค้าไม่เป็นไปตามรายละเอียดคำสั่งซื้อ ทางบริษัทมีมาตรการดังนี้

- 8.1 ผู้ถือบัตร/ลูกค้า มีสิทธิปฏิเสธการชำระเงิน ภายในระยะเวลา 6 เดือนหลังจากที่ทำการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ซึ่งเป็นไปตามกฎของ Card Scheme
- 8.2 บริษัทจะคืนเงินให้แก่ผู้ถือบัตร/ลูกค้า หากพิสูจน์ทราบได้ว่าทางร้านค้าได้กระทำผิดข้อตกลงกับลูกค้าจริงตามที่ลูกค้าของผู้บริการร้องเรียนกับทาง Card Scheme
- 8.3 หากพิสูจน์ทราบได้ว่าทางร้านค้าได้กระทำผิดข้อตกลงกับลูกค้าจริงตามที่ลูกค้าของผู้บริการร้องเรียน ทาง Card Scheme จะทำการเรียกเก็บยอดดังกล่าวจากบริษัท เนื่องจากเป็น Aggregator ทั้งนี้ทางบริษัทจะมีการหักจากยอดบัญชีของร้านค้าที่แจ้งไว้กับผู้ให้บริการ

บริษัทมีนโยบายการกำหนดรอบนำส่งเงินให้กับร้านค้า 1 วัน 3 วัน 7 วัน 15 วัน และ 30 วัน ป้องกันกรณีร้านค้าไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าของผู้บริการ ดังนั้นหากลูกค้าพบว่าไม่ได้รับสินค้าตามข้อตกลงหรือระยะเวลาที่สมควร ร้านปิดกิจการ บริษัทก็จะชะลอการส่งเงินให้กับทางร้านค้าเพื่อตรวจสอบและดำเนินการคืนเงินผู้บริการ (ลูกค้า) ตามลำดับขั้นตอนต่อไป

ทั้งนี้ผู้ให้บริการที่ต้องการรวมรอบบิลการรับเงินต่ำกว่า 7 วัน ทางบริษัทมีการกำหนดแนวทาง และการพิจารณา ดังนี้

- กรณีรอบบิล 1 วัน จะพิจารณาสำหรับร้านค้าที่จำหน่ายและมีการจัดส่งสินค้า/บริการเร่งด่วน เช่น ร้านอาหาร /ร้านจำหน่ายของสด ระยะเวลาการจัดส่งหรือส่งมอบสินค้าไม่เกิน 1-2 ชั่วโมง

- กรณีรอบบิล 3 วัน จะพิจารณาสำหรับร้านค้าที่จำหน่าย และมีการส่งสินค้าล่วงหน้า ทั้งนี้การจัดส่งสินค้าจะต้องเป็นภายใน 24 ชม.หรือภายในวันที่ลูกค้ากำหนด ไม่เกิน 2 วัน เช่น ร้านดอกไม้ ร้านลูกโป่งของขวัญ ร้านพวงหรีด เป็นต้น

9. คุณสมบัติการคัดกรองผู้ให้บริการ (ร้านค้า) ในการขอใช้ระบบรับชำระเงินออนไลน์ มีรายละเอียดดังนี้

- 9.1 เป็นร้านค้าที่จดทะเบียน บริษัท/ห้างหุ้นส่วน หรือบุคคล ที่มีทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายภายในประเทศไทย
- 9.2 ที่จัดตั้งของสำนักงานหรือมีที่อยู่ในประเทศไทยอย่างชัดเจนและน่าเชื่อถือ
- 9.3 มีหลักฐาน หรือเอกสารการจดทะเบียนพาณิชย์กับทางกระทรวงพาณิชย์
- 9.4 ร้านค้าหรือผู้ให้บริการ จะต้องเปิดดำเนินการธุรกิจมาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- 9.5 ร้านค้าต้องประกอบธุรกิจ หรือจำหน่ายสินค้า/บริการ ที่ไม่ผิดกฎหมาย หรือขัดต่อศีลธรรม และระเบียบของทางราชการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีประเภทธุรกิจต้องห้าม ได้แก่

- การพนัน/การเชิญชวนหรือสื่อให้มีการพนัน
- บุหรี่ ยาสูบ ยาเส้น รวมถึงสารเสพติดทุกชนิด
- การจัดหา/บริการหาคู่
- สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ หรือไม่ได้รับลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น เพลง ภาพยนต์
- อาวุธ หรือส่วนประกอบของอาวุธ
- ร้านค้าที่เชื่อมต่อกับระบบของทาง Fell Free Pay กับทางร้านค้าย่อยที่ไม่ผ่านการลงทะเบียนไว้กับทางบริษัทฯ

9.6 Url ของร้านค้าที่ใช้ในการลงทะเบียนกับทางบริษัท และจำหน่ายสินค้า ต้องเป็น Url ที่ได้รับ SSL และหากร้านค้ามีการเปลี่ยนแปลง Url ที่ใช้งานกับทางระบบ ต้องแจ้งให้ทางบริษัททราบทันที

9.7 บริษัทให้บริการเฉพาะร้านค้าที่ผ่านการลงทะเบียน และผ่านการพิจารณา โดยตรงกับทางบริษัทเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำข้อมูลไปปล่อยต่อให้แก่บุคคลภายนอก

9.8 ร้านค้าหรือผู้ให้บริการ ต้องมีช่องทางการติดต่อ สื่อสารแสดงบนหน้าเว็บไซต์อย่างชัดเจน และติดต่อได้จริง

10. การรองรับสถานะการณ์เมื่อระบบเกิดปัญหา (สำหรับลูกค้า)

- ทางบริษัทมีช่องทางการรับเรื่องการแจ้งปัญหา และเจ้าหน้าที่คอยให้บริการดูแลรับเรื่อง ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อแจ้งปัญหาที่พบได้ โดยทันที
- ทางเจ้าหน้าที่จะเร่งแจ้งเรื่องไปยังฝ่าย IT โดยทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จโดยเร็วที่สุด
- หากลูกค้าได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวทางเจ้าหน้าที่จะแจ้งเรื่องไปยังผู้บริหารโดยตรง เพื่อหามาตรการเยียวยาอย่างเป็นธรรม ตัวอย่างเช่น การคืนเงินให้กับลูกค้า

11. การจัดระดับความสำคัญของข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูล

- บริษัทได้กำหนดสิทธิ์ให้แต่ละ Account มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลของตนเองเท่านั้น หากต้องการข้อมูลที่มีความสำคัญ ร้านค้าต้องทำเอกสารหรือ แจ้งร้องขอเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ข้อมูล
- ข้อมูลที่จัดเก็บในระบบ ไม่สามารถแก้ไขได้เอง และบริษัทใช้ระบบ TLS version เพื่อป้องกันการเข้าถึงของข้อมูล
- บริษัทไม่อนุญาตให้มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบของบริษัท เว้นแต่เป็นข้อมูลของลูกค้า และได้รับการร้องขอจากลูกค้า โดยการเปลี่ยนแปลงต้องมีลายลักษณ์อักษรถึงผู้บริหารเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณี

12. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

12.1 ช่องทางการติดต่อ ดังนี้

1. Call – Center สามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง 7 วัน ผ่านทาง 065-986-7559 (บริษัทจัดสรรพนักงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียน 3 ช่วงเวลา ได้แก่ 9.00-17.00น. 17.00-01.00น. และ 01.00-9.00 น.) ซึ่งทางผู้บริโภคมจะสามารถพูดคุยขอความช่วยเหลือ หรือ ร้องเรียนด้านการให้บริการต่างๆ ได้โดยตรง

2. ทางอินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคสามารถส่ง อีเมลหรือติดต่อผ่าน Website ของบริษัท เพื่อสอบถามและแจ้งปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลาและจะมีทางเจ้าหน้าที่รับเรื่องทำการประสานงานไปยังฝ่ายเกี่ยวข้องเพื่อติดต่อกลับ (Website: www.feelfreepay.com email: info@feelfreepay.com, it@feelfreepay.com)

หากมีเหตุร้องเรียน บริษัทฯ จะมีการแจ้งความคืบหน้าและแผนการแก้ไขปัญหาภายใน 7 วัน