นโยบายทางธุรกิจ (Business policy)

บริษัท พัทยา เอวิเอชั่น เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

(Pattaya Aviation Training Center Company Limited)

เลขที่เอกสาร: PATC-HR-POL-002

ฉบับที่: 00

วันที่มีผลบังคับใช้: 1 พฤศจิกายน 2569

วันที่แก้ไขครั้งล่าสุด: -

หน่วยงานเจ้าของเอกสาร: แผนกทรัพยากรบุคคล

ผู้อนุมัติ: ผู้อำนวยการ บริษัท พัทยา เอวิเอชั่น เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

---

1. หลักการและความมุ่งมั่นของบริษัท (Policy Statement)

บริษัท พัทยา เอวิเอชั่น เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด (Pattaya Aviation Training Center Company Limited: PATC) มุ่งมั่นในการให้บริการฝึกอบรมและบริการด้านการบิน รวมถึงบริการเครื่องจำลองการบิน (Flight Simulator) ด้วยมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า ความปลอดภัย ความโปร่งใส และความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทจึงกำหนดนโยบายทางธุรกิจฉบับนี้ขึ้น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการจอง การชำระเงิน การยกเลิกบริการ การเปลี่ยนแปลงกำหนดการ การคืนเงิน ตลอดจนสิทธิและหน้าที่ของลูกค้าและบริษัท เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้องและชัดเจนก่อนตัดสินใจใช้บริการ และเพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน

2. วัตถุประสงค์ (Objective)

2.1 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการให้บริการของบริษัทให้มีความชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบระหว่างบริษัทกับลูกค้า

2.3 เพื่อกำหนดแนวทางการยกเลิกบริการ การเปลี่ยนแปลงกำหนดการ และการคืนเงินอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส

2.4 เพื่อป้องกันและลดข้อโต้แย้งหรือข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ

2.5 เพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการและรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อบริษัท

3. ขอบเขตการบังคับใช้ (Scope)

นโยบายฉบับนี้ใช้บังคับกับลูกค้าบุคคลทั่วไป ลูกค้าองค์กร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และผู้ใช้บริการทุกประเภทของบริษัท รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง

3.1 การให้บริการฝึกอบรมด้านการบิน (Aviation Training Services)

3.2 การให้บริการเครื่องจำลองการบิน (Flight Simulator Services)

3.3 การให้บริการหลักสูตรฝึกอบรมและกิจกรรมด้านการบิน

3.4 การให้บริการอื่น ๆ ที่บริษัทกำหนดหรือจัดให้แก่ลูกค้า

ทั้งนี้ หากบริการประเภทใดมีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขเฉพาะเพิ่มเติม บริษัทจะแจ้งรายละเอียดให้ลูกค้าทราบก่อนการจองหรือยืนยันการใช้บริการ โดยให้ถือปฏิบัติตามเงื่อนไขเฉพาะดังกล่าวร่วมกับนโยบายฉบับนี้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

4. การจองและการชำระเงิน (Booking and Payment)

4.1 ลูกค้าต้องดำเนินการจองบริการผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่ออย่างเป็นทางการของบริษัท

4.2 ลูกค้าต้องแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่จำเป็นต่อการจองให้ครบถ้วนและถูกต้อง ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ประเภทบริการ หลักสูตร วันและเวลาเข้ารับบริการ จำนวนผู้เข้ารับบริการ และข้อมูลอื่น ๆ ตามที่บริษัทกำหนด

4.3 บริษัทจะแจ้งรายละเอียดค่าบริการ เงื่อนไขการชำระเงิน และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ลูกค้าทราบก่อนการยืนยันการจอง

4.4 การจองจะถือว่าสมบูรณ์เมื่อบริษัทได้ยืนยันการจองและได้รับชำระเงินตามเงื่อนไขที่กำหนดแล้ว เว้นแต่กรณีที่บริษัทอนุมัติให้ใช้เงื่อนไขการชำระเงินรูปแบบอื่น

4.5 ลูกค้าต้องตรวจสอบรายละเอียดการจอง ประเภทบริการ วัน เวลา และจำนวนเงินที่ต้องชำระให้ถูกต้องก่อนดำเนินการชำระเงิน

4.6 บริษัทจะจัดส่งหลักฐานการยืนยันการจองหรือเอกสารยืนยันการรับชำระเงินให้แก่ลูกค้าตามช่องทางที่กำหนด

4.7 กรณีลูกค้าไม่ดำเนินการชำระเงินภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการจองหรือจัดสรรช่วงเวลาการให้บริการดังกล่าวให้แก่ลูกค้ารายอื่น โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบตามความเหมาะสม

5. การยกเลิกการใช้บริการโดยลูกค้า (Service Cancellation)

5.1 กรณีลูกค้าประสงค์ยกเลิกการจองหรือยกเลิกการใช้บริการ ลูกค้าต้องแจ้งบริษัทล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมงก่อนวันเข้ารับบริการตามกำหนดเดิม

5.2 ลูกค้าต้องแจ้งการยกเลิกผ่านช่องทางการติดต่ออย่างเป็นทางการของบริษัท พร้อมระบุชื่อผู้จอง หมายเลขการจอง ประเภทบริการ และเหตุผลในการยกเลิก

5.3 กรณีลูกค้าแจ้งยกเลิกล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมง บริษัทจะพิจารณาคืนเงินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ 6

5.4 กรณีลูกค้าแจ้งยกเลิกภายในระยะเวลาน้อยกว่า 48 ชั่วโมงก่อนวันเข้ารับบริการ บริษัทจะพิจารณาการคืนเงินเป็นรายกรณี โดยคำนึงถึงเหตุผลในการยกเลิก ระยะเวลาที่แจ้ง และค่าใช้จ่ายที่บริษัทได้ดำเนินการไปแล้ว

5.5 กรณีลูกค้าไม่มาตามวันและเวลาที่จองไว้โดยไม่มีการแจ้งยกเลิกล่วงหน้า (No-show) บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินค่าบริการ เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยหรือเหตุจำเป็นที่บริษัทพิจารณาเห็นสมควร ทั้งนี้ ต้องไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. การขอคืนเงิน (Refund Policy)

6.1 บริษัทจะพิจารณาคืนเงินให้แก่ลูกค้าในกรณีดังต่อไปนี้

- บริษัทไม่สามารถให้บริการตามประเภทบริการที่ลูกค้าได้ชำระเงินไว้
- บริษัทเป็นผู้ยกเลิกการให้บริการโดยไม่มีบริการทดแทนหรือกำหนดการใหม่ที่ลูกค้ายอมรับ

- ลูกค้าแจ้งยกเลิกการจองล่วงหน้าตามระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 5.1
- กรณีการให้บริการหยุดชะงักหรือไม่สามารถดำเนินการต่อได้ โดยมีสิทธิได้รับเงินคืนตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด
- กรณีอื่น ๆ ที่บริษัทพิจารณาเห็นสมควรหรือเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

6.2 กรณีลูกค้ายกเลิกบริการโดยแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมง บริษัทจะคืนเงินเต็มจำนวน โดยอาจหักค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นจริงและไม่สามารถเรียกคืนได้ เฉพาะกรณีที่มีการแจ้งเงื่อนไขดังกล่าวให้ลูกค้าทราบก่อนการชำระเงินและเป็นไปตามกฎหมาย

6.3 กรณีลูกค้ายกเลิกบริการภายในระยะเวลาน้อยกว่า 48 ชั่วโมง บริษัทจะพิจารณาการคืนเงินเป็นรายกรณี โดยพิจารณาจากเหตุผลในการยกเลิก ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง และความเสียหายที่เกี่ยวข้อง

6.4 กรณีลูกค้าไม่มาตามวันและเวลาที่จองไว้ (No-show) โดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินค่าบริการ เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยหรือเหตุจำเป็นที่บริษัทพิจารณาเห็นสมควร หรือกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

6.5 บริษัทจะดำเนินการคืนเงินภายใน 15–30 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับอนุมัติการคืนเงินและได้รับเอกสารประกอบครบถ้วน ทั้งนี้ ระยะเวลาที่ลูกค้าได้รับเงินคืนจริงอาจขึ้นอยู่กับธนาคารหรือผู้ให้บริการชำระเงิน

6.6 การคืนเงินจะดำเนินการผ่านช่องทางการชำระเงินเดิม หรือช่องทางอื่นที่บริษัทและลูกค้าตกลงร่วมกัน โดยต้องสามารถตรวจสอบและยืนยันการทำรายการได้

6.7 บริษัทจะแจ้งผลการพิจารณาการคืนเงินให้ลูกค้าทราบ พร้อมรายละเอียดจำนวนเงินและระยะเวลาดำเนินการ

6.8 บริษัทจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือหักค่าใช้จ่ายใด ๆ จากเงินคืนโดยไม่มีการแจ้งเงื่อนไขให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าหรือไม่มีหลักเกณฑ์รองรับตามกฎหมาย

7. การยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงบริการโดยบริษัท (Cancellation or Changes by the Company)

7.1 กรณีบริษัทมีความจำเป็นต้องยกเลิก เลื่อน หรือเปลี่ยนแปลงกำหนดการให้บริการ บริษัทจะแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็วที่สุด พร้อมระบุเหตุผลและรายละเอียดการเปลี่ยนแปลง

7.2 กรณีบริษัทไม่สามารถให้บริการได้ตามกำหนด บริษัทจะเสนอทางเลือกให้ลูกค้าพิจารณา ดังต่อไปนี้

- เปลี่ยนแปลงวันและเวลาเข้ารับบริการใหม่โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- เปลี่ยนไปใช้บริการในช่วงเวลาอื่นที่บริษัทสามารถจัดให้ได้
- ขอรับเงินคืนเต็มจำนวนในกรณีที่บริษัทไม่สามารถจัดให้มีบริการทดแทนที่เหมาะสมได้

7.3 กรณีลูกค้าไม่ประสงค์รับบริการตามกำหนดการใหม่ที่บริษัทเสนอ ลูกค้าสามารถแจ้งความประสงค์ขอคืนเงินตามเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง

7.4 บริษัทจะไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากลูกค้าอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงกำหนดการที่เกิดจากบริษัทเอง เว้นแต่ลูกค้าจะตกลงรับบริการหรือเงื่อนไขเพิ่มเติมเป็นอย่างอื่น

7.5 กรณีเกิดเหตุสุดวิสัยที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ บริษัทจะแจ้งให้ลูกค้าทราบและพิจารณาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมตามสถานการณ์และข้อกำหนดของกฎหมาย

8. ขั้นตอนการขอคืนเงิน (Refund Procedure)

ลูกค้าสามารถดำเนินการขอคืนเงินตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

8.1 ติดต่อบริษัทผ่านช่องทางที่กำหนด พร้อมแจ้งหมายเลขการจองและรายละเอียดการใช้บริการ

8.2 ระบุเหตุผลและความประสงค์ในการขอคืนเงินให้ชัดเจน

8.3 ส่งหลักฐานการชำระเงินและเอกสารประกอบตามที่บริษัทกำหนด เช่น หลักฐานการโอนเงิน หรือข้อมูลบัญชีสำหรับรับเงินคืนในกรณีที่จำเป็น

8.4 บริษัทดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการจอง การชำระเงิน และเงื่อนไขการคืนเงินตามนโยบายฉบับนี้

8.5 บริษัทแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติหรือไม่อนุมัติการคืนเงิน พร้อมเหตุผลประกอบตามความเหมาะสม

8.6 เมื่อได้รับอนุมัติ บริษัทจะดำเนินการคืนเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 6.5

8.7 บริษัทจะจัดเก็บหลักฐานการขอคืนเงินและหลักฐานการดำเนินการคืนเงินไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบตามความจำเป็นและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

9. การเลื่อนวันและเวลาเข้ารับบริการ (Rescheduling Policy)

9.1 ลูกค้าสามารถขอเปลี่ยนแปลงวันและเวลาเข้ารับบริการได้ โดยต้องแจ้งบริษัทล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันก่อนวันเข้ารับบริการตามกำหนดเดิม

9.2 การเปลี่ยนแปลงวันและเวลาจะต้องได้รับการยืนยันจากบริษัทก่อนทุกครั้ง และขึ้นอยู่กับตารางการให้บริการ ความพร้อมของเครื่องจำลองการบิน อุปกรณ์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

9.3 ลูกค้าสามารถขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการได้ไม่เกิน 1 ครั้งต่อการจอง เว้นแต่บริษัทจะพิจารณาอนุมัติเป็นกรณีพิเศษ

9.4 กรณีลูกค้าขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการภายในระยะเวลาน้อยกว่า 3 วัน บริษัทจะพิจารณาตามเหตุผลและความเหมาะสมของแต่ละกรณี

9.5 กรณีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น ค่าบริการส่วนต่างหรือค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง บริษัทจะแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนดำเนินการ และจะดำเนินการเมื่อได้รับความยินยอมจากลูกค้า

9.6 บริษัทจะแจ้งยืนยันวันและเวลาใหม่ให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทางการติดต่อที่ลูกค้าได้ให้ไว้

10. กรณีลูกค้าเข้ารับบริการล่าช้า (Late Arrival Policy)

10.1 ลูกค้าควรมาถึงสถานที่ให้บริการก่อนเวลาที่จองไว้อย่างน้อย 10 นาที เพื่อดำเนินการลงทะเบียน ตรวจสอบข้อมูล และรับทราบคำแนะนำก่อนเข้ารับบริการ

10.2 กรณีลูกค้ามาถึงล่าช้า บริษัทอาจพิจารณาลดระยะเวลาการให้บริการตามเวลาที่เหลืออยู่ โดยไม่ขยายระยะเวลาการให้บริการเกินกว่ากำหนดเดิม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับตารางการให้บริการและความพร้อมของบริษัท

10.3 กรณีลูกค้ามาถึงล่าช้าจนไม่สามารถให้บริการได้ภายในช่วงเวลาที่กำหนด บริษัทอาจพิจารณายกเลิกการให้บริการครั้งนั้น โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อการให้บริการแก่ลูกค้ารายอื่นและเงื่อนไขการจอง

10.4 กรณีลูกค้าไม่สามารถเข้ารับบริการตามกำหนดเวลาได้ ลูกค้าควรแจ้งบริษัทโดยเร็วที่สุด เพื่อให้บริษัทพิจารณาแนวทางการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงกำหนดการ

10.5 กรณีลูกค้ามาถึงล่าช้าและส่งผลให้ไม่สามารถเข้ารับบริการได้ บริษัทจะพิจารณาการคืนเงินหรือการเลื่อนกำหนดการตามเงื่อนไขการยกเลิกและการคืนเงินที่เกี่ยวข้อง

11. กรณีการให้บริการหยุดชะงักหรืออุปกรณ์ขัดข้อง (Service Interruption Policy)

11.1 กรณีเครื่องจำลองการบิน (Flight Simulator) หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเกิดข้อขัดข้อง ไม่พร้อมใช้งาน หรือมีเหตุจำเป็นที่ส่งผลให้บริษัทไม่สามารถให้บริการได้ตามกำหนด บริษัทจะแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็วที่สุด

11.2 บริษัทจะพิจารณาเสนอทางเลือกให้แก่ลูกค้าตามความเหมาะสม ดังต่อไปนี้

- เลื่อนวันและเวลาเข้ารับบริการใหม่โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- เปลี่ยนไปใช้บริการในช่วงเวลาอื่นที่บริษัทสามารถจัดให้ได้
- คืนเงินค่าบริการเต็มจำนวนในกรณีที่บริษัทไม่สามารถจัดให้มีบริการทดแทนได้อย่างเหมาะสม

11.3 กรณีการให้บริการหยุดชะงักระหว่างการให้บริการ บริษัทจะประเมินระยะเวลาที่ลูกค้าได้รับบริการจริง และพิจารณาจัดให้บริการเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่ได้รับบริการ หรือคืนเงินตามสัดส่วนที่เหมาะสมตามข้อตกลงและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

11.4 บริษัทจะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและคุณภาพของการให้บริการเป็นอันดับแรก โดยอาจระงับหรือยกเลิกการให้บริการชั่วคราวเมื่อพบความเสี่ยง สภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย หรืออุปกรณ์ไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

11.5 บริษัทจะแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงแนวทางการแก้ไขและการดำเนินการต่อไปโดยเร็วที่สุด

11.6 กรณีการหยุดชะงักของบริการเกิดจากเหตุสุดวิสัย บริษัทจะพิจารณาแนวทางการให้บริการทดแทน การเลื่อนกำหนดการ หรือการคืนเงินตามความเหมาะสมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

12. ด้านความปลอดภัยและการปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการ (Safety and Conduct Policy)

12.1 ลูกค้าต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่บริษัทตลอดระยะเวลาที่เข้ารับบริการ และปฏิบัติตามนโยบาย PATC-HR-POL-001_ประกาศ เรื่องระเบียบการใช้บริการห้องฝึกอบรม อย่างเคร่งครัด

12.2 ลูกค้าต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนตามที่บริษัทกำหนด รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการประเมินความพร้อมในการเข้ารับบริการ

12.3 ลูกค้าต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อเครื่องจำลองการบิน อุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่ หรือทรัพย์สินของบริษัท

12.4 ลูกค้าต้องไม่ดัดแปลง สัมผัส หรือใช้งานอุปกรณ์ใด ๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

12.5 ลูกค้าต้องไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ สารเสพติด หรือสารอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการเข้ารับบริการอย่างปลอดภัย

12.6 บริษัทมีสิทธิ์ปฏิเสธ ระงับ หรือยุติการให้บริการ หากพบว่าการกระทำหรือพฤติกรรมของลูกค้าอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคลอื่น อุปกรณ์ หรือทรัพย์สินของบริษัท โดยบริษัทจะแจ้งเหตุผลให้ลูกค้าทราบตามความเหมาะสม

12.7 กรณีลูกค้าก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินหรืออุปกรณ์ของบริษัท บริษัทอาจเรียกร้องค่าเสียหายตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง โดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงและตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

12.8 ลูกค้าต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและคำแนะนำด้านความปลอดภัยของบริษัท รวมถึงข้อกำหนดเฉพาะสำหรับการใช้เครื่องจำลองการบิน (Flight Simulator) ก่อนและระหว่างการเข้ารับบริการ

12.9 ลูกค้าต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่รบกวนการฝึกอบรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่งผลกระทบต่อสิทธิและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรายอื่น

12.10 บริษัทอาจกำหนดให้ลูกค้าเข้ารับฟังการชี้แจงด้านความปลอดภัย (Safety Briefing) หรือปฏิบัติตามขั้นตอนการ

เตรียมความพร้อมก่อนเริ่มใช้บริการตามประเภทบริการที่เข้ารับ

13. การร้องเรียนและการจัดการข้อพิพาท (Complaints and Dispute Resolution)

13.1 ลูกค้าสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ การชำระเงิน การยกเลิก หรือการคืนเงินผ่านช่องทางการติดต่อของบริษัท

13.2 บริษัทจะรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขอย่างเหมาะสม

13.3 บริษัทจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนและข้อมูลที่จำเป็นต่อการตรวจสอบ

13.4 บริษัทมุ่งเน้นการแก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงสิทธิของลูกค้าและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

13.5 กรณีไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกันได้ คู่กรณีสามารถดำเนินการตามสิทธิและช่องทางที่กฎหมายกำหนด

14. ช่องทางการติดต่อ (Contact Information)

หากลูกค้ามีข้อสงสัย ต้องการสอบถามรายละเอียดการให้บริการ แจ้งยกเลิกการจอง ขอเลื่อนกำหนดการ ขอคืนเงิน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถติดต่อบริษัทผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

บริษัท พัทยา เอวิเอชั่น เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด (PATC)

- Website: www.patc-center.com
- Email: sale@patc-center.com
- Line Official: @patc
- Telephone: 098-962-3958
- Business Hours: วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 09:00–18:00 น.

15. การเผยแพร่และการรับทราบนโยบาย (Policy Communication and Acknowledgement)

15.1 บริษัทจะเผยแพร่นโยบายฉบับนี้ผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายละเอียดได้ก่อนการจองหรือชำระเงิน

15.2 บริษัทจะจัดให้มีการแจ้งเงื่อนไขการให้บริการที่สำคัญแก่ลูกค้าก่อนยืนยันการจอง โดยเฉพาะเงื่อนไขการยกเลิก การเลื่อนกำหนดการ และการคืนเงิน

15.3 บริษัทอาจกำหนดให้ลูกค้าแสดงการยอมรับเงื่อนไขการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสารที่บริษัทกำหนดก่อนเข้ารับบริการ

15.4 การให้บริการของบริษัทจะดำเนินการภายใต้เงื่อนไขที่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบและได้รับการยอมรับตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ตัดสิทธิของลูกค้าตามกฎหมาย

16. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงนโยบาย (Policy Amendment)

16.1 บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติมรายละเอียดของนโยบายฉบับนี้ตามความเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

16.2 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงนโยบาย บริษัทจะดำเนินการควบคุมเอกสารตามระบบการควบคุมเอกสารของบริษัท และแจ้งให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

16.3 การแก้ไขนโยบายจะไม่กระทบต่อสิทธิและเงื่อนไขการจองที่ได้รับการยืนยันก่อนวันที่นโยบายฉบับใหม่มีผลบังคับใช้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้าหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

17. การมีผลบังคับใช้ (Effective Date)

นโยบายทางธุรกิจ (Business Policy) ฉบับนี้ เป็นเอกสารฉบับที่ 00 เลขที่เอกสาร PATC-HR-POL-002 และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2569 เป็นต้นไป

พนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ ให้ถือว่านโยบายฉบับนี้เป็นหลักเกณฑ์กลางในการกำกับดูแลเงื่อนไขการให้บริการของบริษัท และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2569