

จริยธรรมว่าด้วยการปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้บริโภค

คณะกรรมการบริษัท มุ่งมั่นในการสร้างสรรค์ และผลิตผลงานด้านสื่อและด้านบันเทิงทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า โดยมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้บริโภค ดังนี้

1. ดำเนินการสนองความต้องการของลูกค้าด้วยคุณภาพของสินค้าและบริการที่ดีในราคาที่เหมาะสมโดยพนักงานที่มีคุณภาพ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
2. มีการศึกษา ประเมิน และปรับปรุงผลกระทบของสินค้าและ/หรือบริการที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนควบคุมดูแลสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอและเป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจของผู้บริโภคสินค้าและ/หรือบริการโดยไม่จงใจปกปิดเนื้อหาหรือให้ข้อมูลเท็จหรือจงใจให้ผู้บริโภคสินค้าและ/หรือบริการเข้าใจผิด อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณหรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. เคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้บริโภคสินค้าและ/หรือบริการ รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคสินค้าและ/หรือบริการ โดยไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคสินค้าและ/หรือบริการมาเปิดเผยหากไม่ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคสินค้าและ/หรือบริการหรือนำไปใช้หาผลประโยชน์ต่างๆ เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. จัดให้มีกระบวนการที่ลูกค้าสามารถแจ้งถึงปัญหาของการนำสินค้าไปใช้ หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสมผ่านทางประตูปริมาณอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Call Center เพื่อที่บริษัทฯ จะได้ป้องกัน/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าและการให้บริการดังกล่าวต่อไป
6. สัญญาระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้าและผู้บริโภคของบริษัทฯ เขียนด้วยภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีข้อมูลข้อตกลงที่ถูกต้องและเพียงพอ ไม่กำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมหรือเป็นการละเมิดสิทธิของลูกค้าและผู้บริโภค รวมทั้งมีการปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด และในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็วเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข โดยใช้หลักความสมเหตุสมผล
7. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ ให้ยั่งยืนสืบไป