

วิธีการทำงานของเรา

อัปเดตเมื่อ 31 ตุลาคม 2023

ปริญท์

สารบัญ

- [1. ที่พัก](#)
- [2. สิ่งที่น่าสนใจ](#)
- [3. บริการรถเช่า](#)
- [4. เที่ยวบิน](#)
- [5. การขนส่งแบบส่วนตัวและแบบสาธารณะ](#)

1. ที่พัก

- [1A. คำจำกัดความและข้อมูลเกี่ยวกับเรา](#)
- [1B. บริการของเราทำงานอย่างไร](#)
- [1C. เราทำงานกับใคร](#)
- [1D. เราสร้างรายได้ได้อย่างไร](#)
- [1E. ระบบตัวเลือกแนะนำของเรา](#)
- [1F. รีวิว](#)
- [1G. ราคา](#)
- [1H. การชำระเงิน](#)
- [1I. ประเภทผู้ดูแลที่พัก](#)
- [1J. ระดับดาว คะแนนรีวิว และระดับคุณภาพ](#)

- [1K. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น](#)
- [1L. การจองเกินจำนวนจัดสรร](#)

1A. คำจำกัดความและข้อมูลเกี่ยวกับเรา

คำบางคำที่ท่านเห็นมีความหมายเฉพาะเจาะจงมาก ดังนั้นโปรดตรวจสอบ “พจนานุกรม [Booking.com](#)” ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการของเรา](#)

เมื่อท่านจองที่พัก [Booking.com B.V.](#) เป็นผู้จัดหาและรับผิดชอบแพลตฟอร์ม แต่ไม่ใช่ตัวผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทาง (ดู 1B ด้านล่าง) [Booking.com B.V.](#) เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายของประเทศเนเธอร์แลนด์ (ที่อยู่จดทะเบียน: Oosterdoksade 163, 1011 CE, Amsterdam, the Netherlands เลขที่หออการค้า: 31047344 หมายเลข VAT: NL805734958B01)

1B. บริการของเราทำงานอย่างไร

เราช่วยให้ท่านเปรียบเทียบการจองจากโรงแรม เจ้าของที่พัก และผู้ให้บริการรายอื่น ๆ มากมายได้อย่างง่ายดาย

เมื่อท่านทำการจองบนแพลตฟอร์มของเรา เท่ากับว่าท่านเข้าทำสัญญากับผู้ให้บริการ (วันแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่น)

ข้อมูลบนแพลตฟอร์มของเราขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ให้บริการแจ้งแก่เรา เราจะดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ข้อมูลอัปเดตอยู่เสมอ แต่ในความเป็นจริงแล้วอาจใช้เวลาสักกระยะหนึ่งในการอัปเดต เช่น คำอธิบายข้อความและรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ที่พักจัดให้

1C. เราทำงานกับใคร

มีเพียงผู้ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ซึ่งผูกพันโดยสัญญากับเราเท่านั้นที่จะปรากฏบนแพลตฟอร์มของเรา ผู้ให้บริการเหล่านั้นอาจเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทางนอกแพลตฟอร์มของเราได้เช่นกัน

เราไม่ได้เป็นเจ้าของที่พักเอง โดยผู้ให้บริการแต่ละรายเป็นบริษัทแยกต่างหากที่ได้ตกลงที่จะร่วมงานกับเราในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

แพลตฟอร์มของเราบอกท่านถึงจำนวนที่พักที่ท่านสามารถจองผ่านเราทั่วโลก และหน้าผลการค้นหาของเราจะบอกท่านถึงจำนวนที่พักที่น่าจะเหมาะสำหรับท่าน โดยอิงจากสิ่งที่ท่านแจ้งเรา

1D. เราสร้างรายได้อย่างไร

เราไม่ซื้อหรือจำหน่าย (ซ้ำ) ผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ เมื่อการเข้าพักของท่านเสร็จสิ้น ผู้ให้บริการก็จะชำระค่าคอมมิชชั่นให้เรา

หากที่พักลำดับที่ 2 ในผลการค้นหาของท่านมีป้ายสัญลักษณ์ “โฆษณา” นั้นหมายความว่าผู้ให้บริการได้ชำระเงินเพื่อให้ที่พักรายกู่ในตำแหน่งดังกล่าว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรม “Booking Network Sponsored Ads” ของเรา

1E. ระบบตัวเลือกแนะนำของเรา

วิธีที่ Booking.com ใช้งานระบบตัวเลือกแนะนำ

ที่พักระดับยอดทุกแห่งควรค่าแก่การค้นพบ ด้วยเหตุนี้ เราจึงใช้ระบบ “ตัวเลือกแนะนำ” เพื่อแสดงข้อมูลบนแพลตฟอร์มของเราในลักษณะที่จะช่วยให้ท่านได้พบกับที่พักที่เราคิดว่าจะถูกใจท่าน ตัวอย่างเช่น ในหน้าแลนดิงของ “การเข้าพัก” ท่านจะพบกับระบบตัวเลือกแนะนำจำนวนหนึ่ง ซึ่งรวมถึงดังต่อไปนี้:

- **จุดหมายที่กำลังมาแรง** จุดหมายที่ท่านอาจต้องการเดินทางไปเยือน โดยอ้างอิงจากการจองของผู้เดินทางรายอื่นที่ทำการค้นหาในลักษณะที่คล้ายคลึงกับท่าน
- **ที่พักสไตล์ที่อยู่อาศัยที่ลูกค้าชื่นชอบ** ที่พักสไตล์ที่อยู่อาศัยที่ได้คะแนนรีวิวสูง
- **มองหาที่พักตรงใจอยู่หรือ?** ที่พัก (ซึ่งแตกต่างจากจุดหมาย) ที่ท่านอาจต้องการเข้าพัก โดยอ้างอิงตามการจองของลูกค้ารายอื่นที่ทำการค้นหาในลักษณะที่คล้ายคลึงกับท่าน

ผลการค้นหาของเรายังเป็นระบบตัวเลือกแนะนำแบบหนึ่งด้วยเช่นกัน อันที่จริงแล้ว ผลการค้นหานี้เป็นระบบตัวเลือกแนะนำที่ลูกค้าของเราใช้มากที่สุด ดังนั้น โปรดดู “การจัดอันดับเริ่มต้นและตัวเลือกการจัดเรียงของเรา” ได้ที่ด้านล่างนี้ ระบบตัวเลือกแนะนำทั้งหมดที่เราใช้งานจะให้ตัวเลือกแนะนำโดยอ้างอิงกับปัจจัยอย่างน้อย 1 ข้อดังต่อไปนี้:

- สิ่งที่ท่านบอกเราในแบบฟอร์มการค้นหา: จุดหมาย วันที่ จำนวนลูกค้า ฯลฯ
- ข้อมูลใด ๆ ก็ตามที่เราได้รวบรวมซึ่งอิงจากวิธีที่ท่านได้ตอบกับแพลตฟอร์มของเรา: การค้นหาครั้งก่อน ๆ ของท่านบนแพลตฟอร์มของเรา ประเทศที่ท่านอยู่ในขณะที่ทำการค้นหา ฯลฯ
- ผลการดำเนินงานของที่พักบนแพลตฟอร์มของเรา:

- อัตราที่ลูกค้าเห็นและคลิก (จำนวนคนที่กดคลิก)
 - จำนวนการจองรวม (จำนวนการจองของที่พัคนั้น ๆ)
 - จำนวนการจองสุทธิ (จำนวนการจองของที่พัคนั้น ๆ หักด้วยจำนวนการจองที่ถูกยกเลิก)
- ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนห้องว่างที่เปิดให้จอง คะแนนการตั้งราคา คะแนนรีวิวของที่พักรวม ฯลฯ

ในแต่ละกรณีปัจจัยแต่ละปัจจัยอาจมีความสำคัญมากขึ้นหรือน้อยลง โดยขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยใดที่เราคิดว่ามีแนวโน้มมากที่สุดที่จะทำให้ได้รายการที่พักที่ท่านน่าจะต้องการจอง ทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้ท่านค้นหาและจองที่พักได้อย่างง่ายดายดายที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

การจัดอันดับเริ่มต้นและตัวเลือกการจัดเรียงของเรา

ผลการค้นหาของเรายังเป็นระบบตัวเลือกแนะนำแบบหนึ่งด้วยเช่นกัน ผลการค้นหาของเราแสดงที่พักทั้งหมด (โรงแรม อพาร์ทเมนต์ ฯลฯ) ที่ตรงกับการค้นหาของท่าน

หากต้องการดูตัวเลือกการจองทั้งหมดที่ที่พักเสนอ ให้คลิกที่ที่พักนั้น

เมื่อท่านเห็นผลการค้นหาของท่านในตอนแรก ผลการค้นหาจะถูกจัดเรียง (“เรียงลำดับ”) ตาม “ตัวเลือกติดอันดับ” (เรียกว่า “ความนิยม” บนแอปของเรา):

- หากต้องการปรากฏอยู่ด้านบน ๆ ของหน้าเว็บไซต์ ที่พักจำเป็นต้องดำเนินการแต่ละด้านใน 3 ด้านนี้ให้อยู่ในระดับดี:
 - อัตราที่ลูกค้าเห็นและคลิก จำนวนคนที่กดคลิก
 - การจองรวม จำนวนการจองของที่พัคนั้น ๆ
 - การจองสุทธิ จำนวนการจองของที่พัคนั้น ๆ หักด้วยจำนวนการจองที่ถูกยกเลิก
- อย่างที่ท่านจินตนาการได้ ตัวเลขเหล่านั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย รวมถึงคะแนนรีวิว จำนวนห้องว่างที่เปิดให้จอง นโยบาย ราคา คุณภาพของเนื้อหา (เช่น รูปภาพ) และคุณสมบัติอื่น ๆ

- การจัดอันดับที่พักยังอาจได้รับอิทธิพลจากสิ่งอื่น เช่น คอมมิชชั่นที่ทางที่พักชำระให้เราเมื่อมีการจอง ความรวดเร็วในการชำระโดยทั่วไป รวมถึงว่าที่พักได้เข้าร่วมโปรแกรม **Genius** หรือโปรแกรมที่พักแนะนำ (พลัส) ของเราหรือไม่ และสำหรับบางแห่ง* ขึ้นอยู่กับว่าเราได้จัดการการชำระเงินสำหรับที่พักดังกล่าวหรือไม่
- ข้อมูลใด ๆ ก็ตามที่เรารวบรวมโดยอิงจากวิธีที่ท่านได้ตอบกับแพลตฟอร์มของเรา (ซึ่งรวมถึงสิ่งที่ท่านแจ้งให้เราทราบ) ยังถือเป็นปัจจัยหนึ่งเช่นกัน

*ขณะนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดอันดับนี้จะใช้กับที่พักในสหรัฐอเมริกาซึ่งจองโดยลูกค้าที่อยู่ในสหรัฐอเมริกาเท่านั้น

ปัจจัยมากมายที่กล่าวมาข้างต้นจะช่วยระบบตัวเลือกแนะนำของเราในการตัดสินใจว่าที่พักแห่งใดที่น่าจะดึงดูดใจและเกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด ปัจจัยบางรายการมีบทบาทเพียงเล็กน้อยในการตัดสินใจดังกล่าว ในขณะที่ปัจจัยอื่นมีบทบาทสำคัญ และความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัยอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของที่พักและวิธีที่ท่านและบุคคลอื่น ๆ ใช้แพลตฟอร์มของเรา

ตัวอย่างเช่น โดยปกติอัตราที่ลูกค้าเห็นและคลิกของที่พักและจำนวนการจองจะมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่สะท้อนโดยตรงถึงความน่าดึงดูดใจโดยรวมของที่พัก และความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดที่ลูกค้าอาจมีต่อบริการที่ที่พักมอบให้

อัตราที่ลูกค้าเห็นและคลิกที่สูงนั้นมักหมายความว่าที่พักสร้างความประทับใจแรกเห็นได้ดีบนแพลตฟอร์มของเรา (เช่น ผ่านภาพถ่าย สิ่งอำนวยความสะดวก หรือคำอธิบายต่าง ๆ) และการได้รับการจองเป็นจำนวนมากเป็นการแสดงว่ามีผู้เห็นว่าที่พักตรงตามความต้องการของตนเป็นจำนวนมาก

แต่ปัจจัยอื่นก็มีบทบาทเช่นกัน ตัวอย่างเช่น เราอาจให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับที่พักที่อยู่ในโปรแกรม **Genius** ของเรา หรือมีนโยบายการชำระเงินที่หลากหลายและเป็นมิตรกับผู้ใช้ เหนือสิ่งอื่นใด ปัจจัยเหล่านี้บ่งชี้ว่าที่พักเหล่านี้มีความเข้าใจว่าบริการและความสะดวกสบายนั้นมีความสำคัญต่อลูกค้าของเราเพียงใด

ตัวเลือกแนะนำของเรายังได้รับอิทธิพลจากวิธีที่ลูกค้าอื่นที่มีความชอบคล้ายคลึงกันใช้งานแพลตฟอร์มของเราด้วย เช่น ในกรณีนี้:

- คุณ A มักจะจองที่พักในปารีส บาร์เซโลนา และโรม และ
- คุณ B มักจะจองที่พักในปารีส บาร์เซโลนา โรม เบอร์ลิน และมาดริด

... ระบบตัวเลือกแนะนำของเราก็อาจคาดเดาว่าคุณ A น่าจะสนใจที่พักในเบอร์ลินและมาดริดด้วย

หากที่พักลำดับที่ 2 ในผลการค้นหาของท่านมีป้ายสัญลักษณ์ “โฆษณา” นั้นหมายความว่าผู้ให้บริการได้ชำระเงินเพื่อให้ที่พักปรากฏในตำแหน่งดังกล่าว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรม “Booking Network Sponsored Ads” ของเรา

หากท่านไม่ประสงค์ให้เราจัดลำดับผลการค้นหาของท่านตามแบบตั้งต้นของเรา ท่านก็สามารถจัดเรียงผลการค้นหาในแบบอื่น ๆ ได้ เช่น:

- **แสดงที่พักสไตล์ที่อยู่อาศัยก่อน** ที่พักสไตล์ที่อยู่อาศัยจะแสดงขึ้นมาก่อนโรงแรมและที่พักประเภทอื่น ๆ
- **ราคา (ต่ำสุดก่อน)** ที่พักที่มีราคาต่ำกว่าจะปรากฏขึ้นมาก่อน
- **แสดงที่พักที่มีส่วนลด Genius ก่อน** ที่พัก Genius จะแสดงขึ้นมาก่อนที่พักอื่น ๆ
- **ระดับที่พัก (สูงไปต่ำ)** ที่พักที่มีระดับดาวมากกว่า* และ/หรือระดับคุณภาพที่สูงกว่า* จะแสดงขึ้นมาก่อน
- **ระดับที่พัก (ต่ำไปสูง)** ที่พักที่มีดาวน้อยกว่า* และ/หรือระดับคุณภาพที่ต่ำกว่า* จะแสดงขึ้นมาก่อน
- **รีวิวสูงสุด (ซึ่งเรียกว่า “รีวิวดีที่สุด” ในแอปของเรา)** ที่พักที่มีคะแนนรีวิวสูงกว่า* จะแสดงขึ้นมาก่อน หากท่านพบเห็นกรณีที่ต่างออกไป นั้นเป็นเพราะเรากำลังคำนึงถึงความน่าเชื่อถือด้วย (เช่น จำนวนรีวิว) เช่น ที่พักที่มี 1,000 รีวิวและคะแนนเฉลี่ย 8.2 อาจปรากฏขึ้นมาก่อนที่พักที่มี 5 รีวิวและคะแนนเฉลี่ย 8.3
- **ระยะทางจาก (X)** ที่พักที่ใกล้กับ X (เช่น ใจกลางเมือง) มากกว่าจะปรากฏขึ้นมาก่อน (เมื่อเราพูดว่า “ใกล้” เราหมายถึง “ใกล้เมื่อนับจากระยะทางเป็นเส้นตรง”)
- **ระดับที่พัก** ที่พักที่มีระดับดาวมากกว่าจะแสดงขึ้นมาก่อน ในแต่ละกลุ่ม (เช่น 5 ดาว 4 ดาว ฯลฯ) ที่พักซึ่งมีราคาต่ำกว่าจะปรากฏขึ้นมาก่อน
- **รีวิวดีที่สุดและราคาต่ำสุด** ที่พักที่มีคะแนนรีวิวสูงกว่าจะปรากฏขึ้นมาก่อน ในแต่ละกลุ่มซึ่งห่างกัน 0.5 คะแนน (เช่น ระหว่าง 9.5-10 ระหว่าง 9-9.5 ฯลฯ) ที่พักซึ่งมีราคาต่ำกว่าจะปรากฏขึ้นมาก่อน

* ตรวจสอบ “ระดับดาว คะแนนรีวิว และระดับคุณภาพ” (1J) ได้ด้านล่าง

โปรดทราบว่า ไม่ว่าท่านจะเลือกการเรียงลำดับแบบใด บั๊จยที่อธิบายไว้ใน “ตัวเลือกติดอันดับ” อาจยังคงมีอิทธิพลต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บั๊จยเหล่านั้นอาจทำหน้าที่เป็น “ตัวตัดสิน” ระหว่างที่พักสองแห่งขึ้นไปที่อาจปรากฏในตำแหน่งเดียวกัน อย่างไรก็ตาม บั๊จย “ตัวเลือกติดอันดับ” ต่าง ๆ เป็นบั๊จยลำดับรองเท่านั้น เนื่องจากจะมีการใช้บั๊จยเหล่านั้นเฉพาะในกรณีที่เราจะต้องตัดสินว่าระหว่างที่พักสองแห่งนั้นที่พักใดจะแสดงขึ้นมาก่อน

ฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่าน

ระบบตัวเลือกแนะนำของเราบางระบบมีฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่านโดยอิงจากวิธีที่ท่านโต้ตอบกับระบบ

Booking.com เช่น การกดจุดหมาย จุดหมายใกล้เคียง และผลการค้นหาของเรา หากท่านอาศัยอยู่ในเขตเศรษฐกิจยุโรป ท่านสามารถปรับเปลี่ยนการตั้งค่าเพื่อไม่ให้ระบบตัวเลือกแนะนำของเราใช้ฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่าน หากต้องการปรับเปลี่ยนก็สามารถดำเนินการดังนี้:

- ในกรณีที่ใช้เว็บไซต์ของเราบนคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือ: ให้คลิกที่ “จัดการฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่าน” ในส่วนเมนูด้านล่าง
- ในกรณีที่ใช้แอปของเรา: ให้แตะที่ “จัดการฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่าน” ในแบนเนอร์

แม้ว่าท่านจะดำเนินการเช่นนั้นแล้ว เราก็อาจยังคงเก็บข้อมูลบางส่วนเกี่ยวกับท่านต่อไปเพื่อให้เราสามารถมอบความสะดวกสบายให้กับท่านได้มากยิ่งขึ้น ข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นข้อมูลที่ท่านได้ให้ไว้ (เช่น หมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลของท่าน) หรือข้อมูลที่เราได้เก็บรวบรวมโดยอิงจากวิธีที่ท่านโต้ตอบกับแพลตฟอร์มของเรา

ข้อมูลลักษณะความต้องการของท่าน (เกี่ยวกับฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่าน) จะมีผลบนอุปกรณ์ใด ๆ ก็ตามที่ท่านได้เข้าสู่ระบบแอคเคาท์ **Booking.com** ของท่านไว้ หากท่านไม่ได้เข้าสู่ระบบแอคเคาท์ **Booking.com** ของท่านไว้ ข้อมูลลักษณะความต้องการของท่านก็จะมีผลบนอุปกรณ์อื่น: จะมีการบันทึกข้อมูลดังกล่าวไว้ใน “คุกกี้” ของท่าน และเมื่อคุกกี้หมดอายุลง ข้อมูลลักษณะความต้องการก็จะหมดอายุตามไปด้วย

1F. รีวิว

คะแนนรีวิวจะอยู่ระหว่าง **1-10** ซึ่งคะแนนโดยรวมที่ท่านเห็นนั้นมาจากการที่เรารวมคะแนนรีวิวทั้งหมดที่เราได้รับ และหารยอดรวมนั้นด้วยจำนวนของคะแนนรีวิวที่เราได้รับ นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถให้ “คะแนนย่อย” แยกต่างหากสำหรับผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทางด้านต่าง ๆ เช่น ท่าเลที่ตั้ง ความสะดวก พนักงน ความสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ความคุ้มค่า และ WiFi ฟรี โปรดทราบว่าลูกค้าส่งคะแนนย่อยและคะแนนโดยรวมแยกกัน ดังนั้น จึงไม่มีการเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างคะแนนเหล่านี้

ท่านสามารถรีวิวที่พักที่ท่านจองผ่านแพลตฟอร์มของเราได้ในกรณีที่ท่านเข้าพักที่นั่นหรือแม้ในกรณีที่ท่านเดินทางถึงที่พักดังกล่าวแล้วแต่ไม่ได้เข้าพักจริงก็ตาม หากต้องการแก้ไขรีวิวที่ท่านได้ส่งไปแล้ว โปรดติดต่อทีมงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ของเรา

เรามีบุคลากรและระบบอัตโนมัติซึ่งเชี่ยวชาญในด้านการตรวจจบริวิวปลอมที่ส่งเข้ามาในแพลตฟอร์มของเรา ในกรณีที่พบรีวิวปลอม เราจะลบรีวิวดังกล่าว และหากจำเป็นก็จะดำเนินการกับผู้ใดก็ตามที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องนี้

ผู้ใดก็ตามที่ตรวจพบสิ่งนี้อาจเป็นปัญหาที่สามารถแจ้งเรื่องดังกล่าวให้ทีมงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ของเราทราบได้เสมอ และทีมงานตรวจสอบการปลอมแปลง (Fraud team) ของเราก็จะดำเนินการตรวจสอบ

ตามหลักการแล้ว เราจะเผยแพร่รีวิวของผู้บริโภคทุกรายการที่เราได้รับ ไม่ว่าจะเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ เว้นแต่รีวิวจะขัดกับ[แนวทางและมาตรฐานด้านเนื้อหา](#)ของเรา

เพื่อให้แน่ใจว่ารีวิวมีความเกี่ยวข้อง เราอาจยอมรับเฉพาะรีวิวที่ส่งมาภายใน 3 เดือนหลังจากเช็คอิน และเราอาจหยุดแสดงรีวิวเมื่อมีอายุ 36 เดือน หรือหากที่พักมีการเปลี่ยนกรรมสิทธิ์

ที่พักสามารถเลือกที่จะตอบรีวิวได้

เมื่อท่านเห็นรีวิวหลายรายการ รีวิวล่าสุดจะปรากฏขึ้นมาก่อน โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ บางปัจจัย (ภาษาในการรีวิว มีเพียงการให้คะแนนหรือมีความคิดเห็นด้วย ฯลฯ) เพื่อให้แน่ใจว่ารีวิวที่มีประโยชน์มากที่สุดจะปรากฏขึ้นก่อน ปัจจัยแต่ละปัจจัยจึงอาจมีความสำคัญมากขึ้นหรือน้อยลง ขึ้นอยู่กับว่าแพลตฟอร์มของเรามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้างเมื่อเวลาผ่านไป ตัวอย่างเช่น

หากท่านไม่ประสงค์ให้เราจัดลำดับรีวิวตามแบบตั้งต้นของเรา ท่านก็สามารถจัดเรียงโดยอิงตามปัจจัยอื่น ๆ ได้ เช่น

- รีวิวใหม่สุดก่อน
- รีวิวเก่าสุดก่อน
- คะแนนสูงสุด
- คะแนนต่ำสุด

ในบางครั้งเราจะแสดงคะแนนรีวิวจากเว็บไซต์ภายนอกด้านการเดินทางชื่อดังแห่งอื่น ๆ โดยในกรณีเช่นนี้ คะแนนรีวิวดังกล่าวจะมีการระบุไว้อย่างชัดเจนว่ามาจากที่อื่น

รีวิวเหล่านี้อาจใช้คำแปลจาก Google (ไม่ใช่จาก Booking.com) โดย Google ขอปฏิเสธการรับประกันใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคำแปล ทั้งแบบชัดแจ้งหรือโดยนัย รวมถึงการรับประกันใด ๆ ในด้านความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ตลอดจนการรับประกันโดยนัยเกี่ยวกับการนำไปใช้เชิงพาณิชย์ ความเหมาะสมสำหรับจุดประสงค์เฉพาะ และการไม่ละเมิดกฎหมาย

1G. ราคา

ราคาที่แสดงบนแพลตฟอร์มของเรากำหนดโดยผู้ให้บริการ เราอาจจัดหาสมาคมคุณด้านการเงินหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง

เมื่อท่านทำการจอง ท่านตกลงที่จะชำระค่าใช้จ่ายของตัวผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทาง และค่าธรรมเนียมอื่นใดและภาษีที่อาจมี (เช่น สำหรับค่าบริการเสริมใด ๆ) ภาษีและค่าธรรมเนียมอาจแตกต่างกันไปด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน เช่น ที่ตั้งของผู้ให้บริการ ประเภทของห้องพักที่เลือก และจำนวนผู้เข้าพัก ค่าอธิบายราคาจะบอกท่านว่าราคานี้รวมภาษีและค่าธรรมเนียมใด ๆ แล้วหรือไม่ ท่านจะพบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับราคาในขณะทำการจอง

แพลตฟอร์มของเราให้คำอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ที่ผู้ให้บริการเสนอให้ (ตามสิ่งให้ผู้ให้บริการแจ้งเรา) นอกจากนี้ก็ยังบอกท่านถึงจำนวนค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (ถ้ามี)

1H. การชำระเงิน

ท่านสามารถชำระเงินสำหรับการจองได้ 3 วิธี:

- ผู้ให้บริการเรียกชำระเงินจากท่าน ณ ที่พัก
- ผู้ให้บริการเรียกชำระเงินจากท่านล่วงหน้า เรา (หรือแอปพลิเคชันของเรา) จะเก็บข้อมูลวิธีชำระเงินของท่านและส่งต่อไปยังผู้ให้บริการ
- เราดำเนินการล่วงหน้าด้านการชำระเงินของท่านให้กับผู้ให้บริการ เรา (หรือแอปพลิเคชันของเรา) จะเก็บข้อมูลวิธีชำระเงินของท่าน และตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการได้รับชำระเงิน

หากท่านยกเลิกการจองหรือไม่ไปใช้บริการตามที่จองไว้ ค่าธรรมเนียมการยกเลิก/ไม่ไปใช้บริการและการคืนเงินจะเป็นไปตามนโยบายการยกเลิก/ไม่ไปใช้บริการของผู้ให้บริการ

11. ประเภทผู้ดูแลที่พัก

เราขอให้ผู้ให้บริการแจ้งเราว่าได้ทำหน้าที่เป็น “ผู้ดูแลที่พักที่เป็นบุคคลทั่วไป” หรือ “ผู้ดูแลที่พักมืออาชีพ” ตามที่กฎหมายของสหภาพยุโรปกำหนด ไม่ว่าผู้ให้บริการจะอยู่ที่ใดในโลกก็ตาม

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของสหภาพยุโรปกล่าวว่าเราต้องแจ้งท่านในเรื่องนี้ ดังนั้น หากท่านอยู่ในเขตเศรษฐกิจยุโรป (EEA) สวิตเซอร์แลนด์ หรือสหราชอาณาจักร ท่านอาจเห็นว่าที่พักบางแห่งในผลการค้นหาของเรามีป้ายสัญลักษณ์ “บริหารจัดการโดยบุคคลทั่วไป” และคำอธิบายถึงความหมาย ส่วนที่พักอื่น ๆ ทั้งหมดนั้นเท่าที่เราทราบคือได้รับการจัดการโดย “ผู้ดูแลที่พักมืออาชีพ”

ป้ายสัญลักษณ์นี้ไม่เกี่ยวข้องกับแง่ของภาษี ซึ่งรวมถึงภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) และ “ภาษีทางอ้อม” อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมูลค่าเพิ่ม การขาย หรือการบริโภค

1J. ระดับดาว คะแนนรีวิว และระดับคุณภาพ

เราไม่ได้เป็นผู้กำหนดระดับดาว ระดับดาวที่ได้รับนั้น (a) มาจากผู้ให้บริการเอง หรือ (b) มาจากบุคคลอิสระซึ่งเป็นบุคคลที่สาม (เช่น องค์กรที่ให้คะแนนโรงแรม) โดยขึ้นอยู่กับข้อบังคับในท้องถิ่น ไม่ว่าจะด้วยวิธีใด ระดับดาวจะแสดงให้เห็นว่าที่พักต่าง ๆ อยู่ในระดับใดในแง่ความคุ้มค่า สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการที่มีให้ เป็นต้น เราไม่ได้กำหนดมาตรฐานของเราเองในการให้ระดับดาว และเราจะไม่ตรวจสอบการจัดระดับดาวเหล่านี้ แต่หากเราทราบว่าระดับดาวนั้นไม่ถูกต้อง เราจะขอให้ผู้ให้บริการพิสูจน์ว่าตนเองสมควรได้รับระดับดาวดังกล่าว หรือมิฉะนั้นก็ต้องปรับระดับดังกล่าวให้ถูกต้อง

ลักษณะของระดับดาว: ดาวสีเหลือง 1-5 ดึงดูดจากชื่อที่พัก

เราไม่ได้เป็นผู้กำหนดคะแนนรีวิว ลูกค้าของเราเป็นผู้ให้คะแนน ดู “รีวิว” (1F) ข้างต้น

ลักษณะของคะแนนรีวิว: สีเหลี่ยมสีน้ำเงินที่มีตัวเลขสีขาวอยู่ด้านใน (1-10)

เราเป็นผู้ให้ระดับคุณภาพ เพื่อช่วยให้ลูกค้าค้นหาที่พักตรงใจได้ เราจึงกำหนดระดับคุณภาพแก่ที่พักบางแห่งบนแพลตฟอร์มของเรา การกำหนดระดับแต่ละรายการอิงตามคุณสมบัติกว่า 400 รายการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 หมวดหลัก:

- สิ่งอำนวยความสะดวก/สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก/บริการ
- “การจัดรูปแบบที่พัก” (เช่น ขนาดห้อง จำนวนห้อง และอัตราการเข้าพัก)
- จำนวนและคุณภาพของภาพถ่ายที่อัปโหลดโดยผู้ให้บริการ
- คะแนนรีวิวเฉลี่ย (และคะแนนย่อยที่เราทราบว่าลูกค้าเห็นว่ามีประโยชน์เป็นพิเศษ เช่น ความสะอาด)
- ข้อมูลการจองโดยรวมที่ผ่านมา (เช่น เพื่อประเมินระดับดาวของที่พัก)

เราใช้คุณสมบัติเหล่านี้เพื่อหารูปแบบทางสถิติ และเราดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้ระบบ **Machine Learning** ซึ่งจะคำนวณระดับคุณภาพระหว่าง 1 ถึง 5 โดยอัตโนมัติ

ลักษณะของระดับคุณภาพ: สี่เหลี่ยมสีเหลือง 1-5 อันถัดจากชื่อที่พัก

1K. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น

หากท่านมีคำถามหรือพบว่าการจองไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ โปรดติดต่อเรา ท่านสามารถทำได้โดยเข้าไปที่การจองของท่าน หรือผ่านแอปของเรา หรือผ่าน[ศูนย์ช่วยเหลือ](#)ของเรา (ซึ่งท่านจะพบคำถามที่พบบ่อยที่เป็นประโยชน์อีกด้วย) เรา จะจัดการกับข้อร้องเรียนโดยเร็วที่สุดโดยจะให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนที่ด่วนที่สุดเป็นอันดับแรก

ท่านสามารถช่วยให้เราช่วยเหลือท่านโดยเร็วที่สุดได้ เพียงให้ข้อมูลต่อไปนี้:

- หมายเลขยืนยันการจองของท่าน รหัส PIN ของ Booking.com ข้อมูลติดต่อของท่าน และอีเมลที่ท่านใช้ทำการจองที่พัก
- สรุปสถานการณ์ที่ท่านต้องการความช่วยเหลือ รวมถึงวิธีที่ท่านต้องการให้เราช่วยท่าน
- เอกสารประกอบใด ๆ (ใบแจ้งยอดธนาคาร ภาพถ่าย ใบเสร็จ ฯลฯ)

ไม่ว่าจะเป็นปัญหาใดก็ตาม เราจะทำทุกสิ่งที่ทำได้เพื่อช่วยท่าน

- **จะเกิดอะไรขึ้นหากการจองมีราคาผิดพลาด** ในบางครั้ง (ซึ่งเป็นไปได้เล็กน้อยมาก) ท่านอาจเห็นราคาที่ไม่ถูกต้องอย่างชัดเจนบนแพลตฟอร์มของเรา หากเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้น และท่านทำการจองก่อนที่เราจะได้แก้ไขข้อผิดพลาดนี้ การจองของท่านก็อาจถูกยกเลิกและเราจะคืนเงินที่ท่านได้ชำระมา

- เราเคยลบผู้ให้บริการออกจากแพลตฟอร์มของเราอย่างสิ้นเชิงหรือไม่ แน่นอน เราสามารถทำได้หากพบว่าผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามภาระผูกพันภายใต้สัญญา หรือให้คำอธิบายที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับที่พัก (และไม่แก้ไขให้ถูกต้องเมื่อเราขอให้ดำเนินการ) เป็นต้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ “ควรทำอะไรหากเกิดความผิดพลาด” (A15) และ “กฎหมายที่บังคับใช้และศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดี” (A19) ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#)ของเรา

1L. การจองเกินจำนวนจัดสรร

เมื่อการจองของท่านได้รับการยืนยัน ผู้ให้บริการของท่านต้องให้บริการการจองดังกล่าว หากผู้ให้บริการมีการ “จองเกินจำนวนจัดสรร” ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบในการค้นหาวีธีแก้ไขโดยเร็วที่สุด โดยเราจะให้แนวทางปฏิบัติตลอดจนความช่วยเหลือที่เหมาะสม

ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการตัวเลือกที่ท่านได้จองไว้และไม่สามารถมอบตัวเลือกอื่นที่เหมาะสมให้กับท่านได้:

- ท่านสามารถยกเลิกการจองของท่านได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย (โดยจะมีการคืนเงินที่ท่านได้ชำระมาแล้ว)
- หากท่านต้องการ เราก็จะช่วยให้คุณเลือกตัวเลือกที่พักอื่นที่มีลักษณะและราคาใกล้เคียงกันบนแพลตฟอร์มของเรา (หากมี) และหากตัวเลือกดังกล่าวมีราคาแพงกว่าเล็กน้อย เราจะคืนเงินส่วนต่างเมื่อท่านส่งใบกำกับที่ได้รับจากผู้ให้บริการรายใหม่ของท่านมาให้กับเรา

ในกรณีที่มีการคืนเงิน

- หากผู้ให้บริการของท่านได้จัดการด้านการชำระเงินของท่านไปแล้ว เราจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการจะคืนเงินให้ท่านโดยเร็วที่สุด
- หากเราได้จัดการด้านการชำระเงินของท่าน เราก็จะดำเนินการคืนเงินให้ท่านเอง เมื่ออิงจาก 90% ของกรณีต่าง ๆ ท่านควรได้รับเงินคืนในบัญชีภายใน 5 วันทำการนับจากตอนที่:
 - การจองเดิมของท่านถูกยกเลิก หรือ
 - เราจะตรวจสอบใบกำกับที่ท่านส่งให้เรา (เพื่อแสดงว่าท่านได้เข้าพักที่อื่น)

กลับไปด้านบน

2. สิ่งที่น่าสนใจ

- [2A. คำจำกัดความและข้อมูลเกี่ยวกับเรา](#)
- [2B. บริการของเราทำงานอย่างไร](#)
- [2C. เราทำงานกับใคร](#)
- [2D. เราสร้างรายได้อย่างไร](#)
- [2E. ระบบตัวเลือกแนะนำของเรา](#)
- [2F. รีวิว](#)
- [2G. ราคา](#)
- [2H. การชำระเงิน](#)
- [2I. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น](#)

2A. คำจำกัดความและข้อมูลเกี่ยวกับเรา

คำบางคำที่ท่านเห็นมีความหมายเฉพาะเจาะจงมาก ดังนั้นโปรดตรวจสอบ “พจนานุกรม [Booking.com](#)” ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#)ของเรา

เมื่อท่านจองสิ่งที่น่าสนใจ [Booking.com B.V.](#) เป็นผู้จัดหาและรับผิดชอบแพลตฟอร์ม แต่ไม่ใช่ตัวผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทาง (ดู 2B ด้านล่าง) [Booking.com B.V.](#) เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายของประเทศเนเธอร์แลนด์ (ที่อยู่จดทะเบียน: Oosterdoksade 163, 1011 CE, Amsterdam, the Netherlands เลขที่หอการค้า: 31047344 หมายเลข VAT: NL805734958B01)

2B. บริการของเราทำงานอย่างไร

เรามีสถานที่ให้ท่านค้นหาและจองบริการสิ่งที่น่าสนใจ

เมื่อท่านทำการจองบนแพลตฟอร์มของเรา เท่ากับว่าท่านเข้าทำสัญญากับผู้ให้บริการ หรือกับบริษัทที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลาง/ผู้จำหน่ายต่อ

ข้อมูลบนแพลตฟอร์มของเราขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ให้บริการ และ/หรือตัวกลางบุคคลที่สามแจ้งแก่เรา เราพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้สิ่งต่าง ๆ อัปเดตอยู่ตลอดเวลา

2C. เราทำงานกับใคร

เราความสัมพันธ์ซึ่งผูกพันโดยสัญญากับตัวกลางบุคคลที่สามหลายราย เฉพาะผู้ให้บริการที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับฝ่ายดังกล่าวเท่านั้นที่จะปรากฏบนแพลตฟอร์มของเรา

ในบางกรณี ตัวกลางบุคคลที่สามเหล่านั้นทำหน้าที่เป็นตัวกลางให้กับผู้ให้บริการ และในบางกรณีตัวกลางดังกล่าวก็ได้ซื้อบริการสิ่งที่น่าสนใจและนำมาจำหน่ายต่อ

ทั้งผู้ให้บริการและตัวกลางบุคคลที่สามอาจเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทางนอกแพลตฟอร์มของเราเช่นกัน (ดังนั้นสิ่งที่ตัวกลางบุคคลที่สามเสนอบนแพลตฟอร์มของเราอาจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์)

แพลตฟอร์มของเราบอกท่านถึงจำนวนสิ่งที่น่าสนใจที่ท่านสามารถจองผ่านเราทั่วโลก และหน้าผลการค้นหาของเราจะบอกท่านถึงจำนวนสิ่งที่น่าสนใจที่น่าจะเหมาะสำหรับท่าน โดยอิงจากสิ่งที่ท่านแจ้งเรา

2D. เราสร้างรายได้อย่างไร

เราไม่ซื้อหรือจำหน่าย (ซ้ำ) ผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ โดยเมื่อท่านทำการจอง ตัวกลางบุคคลที่สามจะชำระคอมมิชชั่นให้เรา

และเราจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการจองใด ๆ

2E. ระบบตัวเลือกแนะนำของเรา

วิธีที่ **Booking.com** ใช้งานระบบตัวเลือกแนะนำ

เราใช้ระบบตัวเลือกแนะนำเพื่อเลือกและ/หรือจัดลำดับข้อมูลบนแพลตฟอร์มเพื่อช่วยให้ท่านได้พบกับผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทางที่เราคิดว่าท่านจะถูกใจ ตัวอย่างเช่น เมื่อท่านเข้าชมหน้า “สิ่งที่น่าสนใจ” ท่านจะพบกับระบบตัวเลือกแนะนำจำนวนหนึ่ง ซึ่งรวมถึง:

- **จุดหมายใกล้เคียง** สิ่งที่น่าสนใจใกล้ท่านโดยอิงจากที่ที่ท่านกำลังค้นหาอยู่

ผลการค้นหาของเรายังเป็นระบบตัวเลือกแนะนำแบบหนึ่งด้วยเช่นกัน อันที่จริงแล้ว ผลการค้นหาเหล่านั้นเป็นระบบตัวเลือกแนะนำที่ลูกค้าของเราใช้มากที่สุด ดังนั้น โปรดดู “การจัดอันดับตั้งต้นและตัวเลือกการจัดเรียงของเรา” ได้ที่ด้านล่างนี้

ระบบตัวเลือกแนะนำทั้งหมดที่เราใช้งานจะให้ตัวเลือกแนะนำโดยอิงกับปัจจัยหลักอย่างน้อย 1 ข้อดังต่อไปนี้:

- สิ่งที่ท่านบอกเราในแบบฟอร์มการค้นหา: จุดหมาย วันที่ ฯลฯ
- ข้อมูลใด ๆ ก็ตามที่เราได้รวบรวมซึ่งอิงจากวิธีที่ท่านได้ตอบกับแพลตฟอร์มของเรา: การค้นหาครั้งก่อน ๆ ของท่านบนแพลตฟอร์มของเรา ประเทศที่ท่านอยู่ในขณะที่ทำการค้นหา ฯลฯ

ในแต่ละกรณีปัจจัยแต่ละปัจจัยอาจจะมีผลสำคัญมากขึ้นหรือน้อยลง โดยขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยใดที่เราคิดว่ามีแนวโน้มมากที่สุดที่จะทำให้ได้รายการที่พักที่ท่านน่าจะต้องการจอง ทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้ท่านค้นหาและจองสิ่งที่น่าสนใจได้อย่างง่ายดายที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

การจัดอันดับเริ่มต้นและตัวเลือกการจัดเรียงของเรา

เมื่อท่านเห็นผลการค้นหาของท่านในตอนแรก ผลการค้นหาจะถูกจัดเรียง (“เรียงลำดับ”) ตาม “ตัวเลือกติดอันดับ” ซึ่งจะแนะนำสิ่งที่น่าสนใจโดยวิธีดังต่อไปนี้:

- บริการสิ่งที่น่าสนใจจะปรากฏขึ้นก่อนหากมีคนจำนวนมากคลิก (ในผลการค้นหา) จากนั้นทำการจองบริการดังกล่าว (ในหน้าถัดไป) แน่นอนว่าโดยทั่วไปแล้วผู้คนมีแนวโน้มมากกว่าที่จะเลือกตัวเลือกที่มีรีวิว จำนวนตัวเลือกกว้างที่เปิดให้จอง นโยบาย และราคาที่ยอดเยี่ยม
- เรายังปรับแต่งผลการค้นหาสำหรับท่านหากทำได้ โดยอิงตามข้อมูลต่อไปนี้:
 - ประวัติการค้นหาของท่านบนแพลตฟอร์มของเรา หากท่านเข้าสู่ระบบ และนี่ไม่ใช่ครั้งแรกที่ท่านเข้ามาที่นี่ เราอาจปรับการจัดอันดับตามตัวเลือกก่อนหน้านี้ของท่าน
 - การจองอื่น ๆ ที่ท่านมี เช่น หากท่านเข้าพักอยู่ในโรงแรมใกล้เคียงกับที่ท่านจองผ่าน **Booking.com** เราอาจปรับอันดับโดยพิจารณาจากสถานที่ที่ท่านเข้าพัก ระยะเวลาที่ท่านเข้าพัก และผู้ที่อยู่ในกลุ่มของท่าน

ปัจจัยมากมายที่กล่าวมาข้างต้นจะช่วยระบบตัวเลือกแนะนำของเราในการตัดสินใจว่าสิ่งที่น่าสนใจใดที่ท่านจะพึงดูใจและเกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด ปัจจัยบางรายการมีบทบาทเพียงเล็กน้อยในการตัดสินใจดังกล่าว ในขณะที่ปัจจัยอื่นมีบทบาทสำคัญ และความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัยอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของสิ่งที่น่าสนใจและวิธีที่ท่านและบุคคลอื่น ๆ ใช้แพลตฟอร์มของเรา

ตัวอย่างเช่น โดยปกติแล้วอัตราที่ลูกค้าเห็นและคลิกของสิ่งที่น่าสนใจและจำนวนการจองจะมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่สะท้อนโดยตรงถึงความน่าดึงดูดใจโดยรวมของสิ่งที่น่าสนใจ และความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดที่ลูกค้าอาจมีต่อสิ่งที่ได้รับจากบริการดังกล่าว

อัตราที่ลูกค้าเห็นและคลิกที่สูงนั้นมักหมายความว่าสิ่งที่น่าสนใจสร้างความประทับใจแรกเห็นได้ดีบนแพลตฟอร์มของเรา (เช่น ผ่านราคาหรือประเภทสิ่งที่น่าสนใจ) และการได้รับการจองเป็นจำนวนมากเป็นการแสดงว่ามีคนจำนวนมากที่เห็นว่าสิ่งที่น่าสนใจดังกล่าวตรงตามความต้องการของตน

ระยะทางจากที่พักที่ท่านจองบน **Booking.com** (หากมี) จะมีผลต่อตัวเลือกแนะนำของเราด้วยเช่นกัน

หากท่านเคยคลิกที่สิ่งที่น่าสนใจใด ๆ มาก่อน สิ่งนี้จะมีผลกับตัวเลือกแนะนำของเราเช่นกัน เพื่อให้ท่านค้นหาสิ่งที่น่าสนใจเหล่านั้นบนแพลตฟอร์มของเราอีกครั้งได้ง่ายดายยิ่งขึ้น

หากท่านไม่ประสงค์ให้เราจัดลำดับสิ่งที่น่าสนใจโดยอิงกับปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ท่านสามารถจัดเรียงผลการค้นหาของท่านด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ เช่น:

- **เป็นที่นิยมมากที่สุด** บริการสิ่งที่น่าสนใจที่มีการจองจำนวนมากในช่วง 30 วันที่ผ่านมาปรากฏขึ้นก่อน
- **ราคาต่ำสุด** บริการสิ่งที่น่าสนใจที่ราคาถูกกว่าปรากฏขึ้นก่อนหน้าบริการสิ่งที่น่าสนใจที่มีราคาสูงกว่า

ไม่ว่าท่านจะเลือกตัวเลือกการจัดเรียงแบบใด ท่านจะสามารถจำกัดผลการค้นหาของท่านให้แคบลงได้โดยใช้เกณฑ์ค้นหา เช่น:

- **ประเภท** ตัวอย่างเช่น คลิก “ทัวร์” หรือ “พิกนิกเก็ต” หากท่านต้องการดูเฉพาะทัวร์และพิกนิกเก็ตเท่านั้น และไม่ต้องการดูอย่างอื่น
- **ราคา** คลิกช่วงราคา 1 ช่วงขึ้นไปหากต้องการดูเฉพาะบริการสิ่งที่น่าสนใจที่ตรงกับงบประมาณนั้น ๆ
- **การยกเลิกฟรี** คลิกที่นี่หากต้องการดูเฉพาะบริการสิ่งที่น่าสนใจที่ท่านสามารถยกเลิกได้ฟรี
- **เมือง** คลิกชื่อเมืองหากต้องการดูเฉพาะบริการสิ่งที่น่าสนใจในเมืองนั้น

ฟิเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่าน

ระบบตัวเลือกแนะนำของเราบางระบบมีฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่านโดยอิงจากวิธีที่ท่านได้ตอบกับระบบ

Booking.com เช่น “ตัวเลือกติดอันดับ” ในผลการค้นหาของเรา หากท่านอาศัยอยู่ในเขตเศรษฐกิจยุโรป ท่านสามารถปรับเปลี่ยนการตั้งค่าเพื่อไม่ให้ระบบตัวเลือกแนะนำของเราใช้ฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่าน หากต้องการปรับเปลี่ยนก็สามารถดำเนินการดังนี้:

- ในกรณีที่ใช้เว็บไซต์ของเราบนคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มือถือ: ให้คลิกที่ “จัดการฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่าน” ในส่วนเมนูด้านล่าง
- ในกรณีที่ใช้อุปกรณ์ของเรา: ให้แตะที่ “จัดการฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่าน” ในแบนเนอร์

แม้ว่าท่านจะดำเนินการเช่นนั้นแล้ว เราก็อาจยังคงเก็บข้อมูลบางส่วนเกี่ยวกับท่านต่อไปเพื่อให้เราสามารถมอบความสะดวกสบายให้กับท่านได้มากยิ่งขึ้น ข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นข้อมูลที่ท่านได้ให้ไว้ (เช่น หมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลของท่าน) หรือข้อมูลที่เราได้เก็บรวบรวมโดยอิงจากวิธีที่ท่านได้ตอบกับแพลตฟอร์มของเรา

ข้อมูลลักษณะความต้องการของท่าน (เกี่ยวกับฟีเจอร์ปรับเนื้อหาให้เข้ากับท่าน) จะมีผลบนอุปกรณ์ใด ๆ ก็ตามที่ท่านได้เข้าสู่ระบบแอคเคาท์ Booking.com ของท่านไว้ หากท่านไม่ได้เข้าสู่ระบบแอคเคาท์ Booking.com ของท่านไว้ ข้อมูลลักษณะความต้องการของท่านก็จะมีผลบนอุปกรณ์อื่น: จะมีการบันทึกข้อมูลดังกล่าวไว้ใน “คุกกี้” ของท่าน และเมื่อคุกกี้หมดอายุลง ข้อมูลลักษณะความต้องการก็จะหมดอายุตามไปด้วย

2F. รีวิว

เมื่อท่านได้รับรีวิวหลายรายการ จะมีการจัดลำดับรีวิวเหล่านั้นตาม “รีวิวที่มีประโยชน์ที่สุด” (เรียงลำดับตามวันที่รีวิว โดยรีวิวที่มีข้อคิดเห็นจะปรากฏขึ้นก่อน) เพื่อให้แน่ใจว่ารีวิวที่มีประโยชน์มากที่สุดจะปรากฏขึ้นก่อน ปัจจุบันแต่ละปัจจัยจึงอาจมีความสำคัญมากขึ้นหรือน้อยลง ขึ้นอยู่กับว่าแพลตฟอร์มของเราจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้างเมื่อเวลาผ่านไป ตัวอย่างเช่น

หากท่านไม่ประสงค์ให้เราจัดลำดับรีวิวตามแบบตั้งต้นของเรา ท่านก็สามารถจัดเรียงโดยอิงตามปัจจัยอื่น ๆ ได้ เช่น

- รีวิวใหม่สุดก่อน
- รีวิวเก่าสุดก่อน

รีวิวทั้งหมดจะต้องเป็นไปตาม[แนวทางและมาตรฐานด้านเนื้อหา](#)ของเรา

2G. ราคา

ราคาที่แสดงบนแพลตฟอร์มของเรากำหนดโดยผู้ให้บริการ และ/หรือตัวกลางบุคคลที่สาม แต่เราอาจมอบสมนาคุณด้านการเงินหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง

เมื่อท่านทำการจอง ท่านตกลงที่จะชำระค่าใช้จ่ายของตัวผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทาง และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่อาจมี (เช่น สำหรับค่าบริการเสริม การประกันภัย หรือภาษีใด ๆ) คำอธิบายราคาจะบอกท่านว่าราคานี้รวมภาษีและค่าธรรมเนียมใด ๆ แล้วหรือไม่ ท่านจะพบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับราคาในขณะทำการจอง

แพลตฟอร์มของเราให้คำอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์ใด ๆ ที่ผู้ให้บริการเสนอให้ (ตามที่คุณให้บริการแก่เรา) นอกจากนี้ก็ยังบอกท่านถึงจำนวนค่าใช้จ่าย

การแปลงสกุลเงินใด ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลเท่านั้น โดยอัตราจริงอาจต่างออกไป

2H. การชำระเงิน

เมื่อท่านทำการจองบนแพลตฟอร์มของเรา **Booking.com** จะจัดการด้านการชำระเงินของท่าน หากต้องการทราบรายละเอียด โปรดดูที่ “การชำระเงิน” (A7) ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#)ของเรา

2I. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น

หากท่านมีคำถามหรือพบว่าการจองไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ โปรดติดต่อเรา ท่านสามารถทำได้โดยเข้าไปที่การจองของท่าน หรือผ่านแอปของเรา หรือผ่าน [ศูนย์ช่วยเหลือ](#)ของเรา (ซึ่งท่านจะพบคำถามที่พบบ่อยที่เป็นประโยชน์อีกด้วย)

ท่านสามารถช่วยให้เราช่วยเหลือท่านโดยเร็วที่สุดได้ เพียงให้ข้อมูลต่อไปนี้:

- หมายเลขยืนยันการจองของท่าน รหัส PIN ข้อมูลติดต่อ และอีเมลที่ท่านใช้ทำการจอง
- สรุปปัญหา รวมถึงวิธีที่ท่านต้องการให้เราช่วย
- เอกสารประกอบใด ๆ (ใบแจ้งยอดธนาคาร ภาพถ่าย ใบเสร็จ ฯลฯ)

ไม่ว่าจะเป็นปัญหาใดก็ตาม เราจะทำทุกสิ่งทำได้เพื่อช่วยท่าน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ “ควรทำอย่างไรหากเกิดความผิดพลาด” (A15) และ “กฎหมายที่บังคับใช้และศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดี” (A19) ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#)ของเรา

กลับไปด้านบน

3. บริการรถเช่า

- [3A. คำจำกัดความและข้อมูลเกี่ยวกับเรา](#)
- [3B. บริการของเราทำงานอย่างไร](#)
- [3C. เราทำงานกับใคร](#)
- [3D. เราสร้างรายได้ได้อย่างไร](#)
- [3E. ระบบตัวเลือกแนะนำของเรา](#)
- [3F. รีวิว](#)
- [3G. ราคา](#)
- [3H. การชำระเงิน](#)
- [3I. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น](#)

3A. คำจำกัดความและข้อมูลเกี่ยวกับเรา

คำบางคำที่ท่านเห็นมีความหมายเฉพาะเจาะจงมาก ดังนั้นโปรดตรวจสอบ “พจนานุกรม **Booking.com**” ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการของเรา](#)

เมื่อท่านจองบริการรถเช่า **Booking.com Transport Limited** เป็นผู้จัดหาและรับผิดชอบแพลตฟอร์ม แต่ไม่ใช่ตัวผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทาง (ดู 3B ด้านล่าง) **Booking.com Transport Limited** เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในประเทศอังกฤษและเวลส์ (เลขที่บริษัท: 05179829 สำนักงานที่จดทะเบียน: 6 Goods Yard Street, Manchester, M3 3BG, United Kingdom)

3B. บริการของเราทำงานอย่างไร

เราช่วยให้ท่านเปรียบเทียบการจองจากบริษัทรถเช่าต่าง ๆ มากมายได้อย่างง่ายดาย ข้อมูลบนแพลตฟอร์มของเราขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ให้บริการแจ้งแก่เรา เราพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้สิ่งต่าง ๆ อัปเดตอยู่ตลอดเวลา

แพลตฟอร์มของเราบอกท่านถึงจำนวนบริการรถเช่าที่ท่านสามารถจองผ่านเราทั่วโลก และหน้าผลการค้นหาของเราจะบอกท่านถึงจำนวนรถเช่าที่น่าจะเหมาะสำหรับท่าน โดยอิงจากสิ่งที่ท่านแจ้งเรา

เมื่อท่านจองรถ เท่ากับว่าท่านเข้าทำสัญญากับเรา: เราตกลงที่จะจัดเตรียมและจัดการ* การจองของท่าน

เมื่อท่านลงนามในข้อตกลงการเช่าที่เคาน์เตอร์ เท่ากับว่าท่านเข้าทำสัญญากับบริษัทรถเช่า: บริษัทตกลงที่จะจัดหารถให้ ท่านได้ทราบและยอมรับข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว (ขณะที่ท่านจองรถ)

* เราพร้อมที่จะพยายามให้ความช่วยเหลือหากท่านต้องการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการจอง หรือหากท่านมีคำถามใด ๆ ก่อน ระหว่าง หรือภายหลังการเช่า

3C. เราทำงานกับใคร

บริษัทรถเช่าทุกแห่งบนแพลตฟอร์มของเราเป็นคู่ค้าที่เชื่อถือได้ ซึ่งผ่านการทดสอบทั้งหมดของเราก่อนที่เราจะเริ่มทำงานด้วย เฉพาะผู้ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ซึ่งผูกพันโดยสัญญากับเราเท่านั้นที่จะปรากฏบนแพลตฟอร์มของเรา อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการอาจเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทางนอกแพลตฟอร์มของเราเช่นกัน (ดังนั้นสิ่งที่ผู้ให้บริการเสนอบนแพลตฟอร์มของเราอาจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์)

เรามีกระทั้งทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่ไปเยี่ยมชมบริษัทรถเช่าก่อนที่บริษัทดังกล่าวจะปรากฏบนแพลตฟอร์มของเรา

ผู้ให้บริการทั้งหมดบนแพลตฟอร์มของเราเป็นผู้ประกอบการมืออาชีพ

3D. เราสร้างรายได้อย่างไร

เราสร้างรายได้เมื่อเราหาบริการรถเช่าให้ท่านได้ โดยวิธีสร้างรายได้ของเรามีสองวิธี:

- เรารับค่าคอมมิชชั่นจากบริษัทรถเช่าสำหรับบริการของเรา หรือ
- เราตกลงเรื่องราคาสุทธิกับบริษัทรถเช่าและใช้การบวกเพิ่มของเราเอง

ไม่ว่าในกรณีใด เรามุ่งมั่นที่จะเสนอทางเลือกมากมายให้แก่ลูกค้าในราคาที่ดี นอกจากนี้ แพลตฟอร์มของเรายังให้ท่านใช้งานได้ฟรี

3E. ระบบตัวเลือกแนะนำของเรา

วิธีที่ **Booking.com** ใช้งานระบบตัวเลือกแนะนำ

เราใช้ระบบตัวเลือกแนะนำเพื่อเลือกและ/หรือจัดลำดับข้อมูลบนแพลตฟอร์มเพื่อช่วยให้ท่านได้พบกับผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทางที่เราคิดว่าท่านจะถูกใจ ตัวอย่างเช่น เมื่อท่านเข้าชมหน้าแลนดิงของ “บริการรถเช่า” ท่านจะพบกับระบบตัวเลือกแนะนำจำนวนหนึ่ง ซึ่งรวมถึง:

- **แบรนด์รถเช่ายอดนิยม** บริษัทรถเช่าที่มีการจองสูงที่สุด

ผลการค้นหาของเรายังเป็นระบบตัวเลือกแนะนำแบบหนึ่งด้วยเช่นกัน อันที่จริงแล้ว ผลการค้นหานี้เป็นระบบตัวเลือกแนะนำที่ถูกค่าของเราใช้มากที่สุด ดังนั้น โปรดดู “การจัดอันดับตั้งต้นและตัวเลือกการจัดเรียงของเรา” ได้ที่ด้านล่างนี้ ระบบตัวเลือกแนะนำทั้งหมดที่เราใช้งานจะให้ตัวเลือกแนะนำโดยอ้างอิงกับปัจจัยอย่างน้อย 1 ข้อดังต่อไปนี้:

- สิ่งที่ท่านบอกเราในแบบฟอร์มการค้นหา: ที่ตั้ง วันที่ ฯลฯ
- ข้อมูลใด ๆ ก็ตามที่เราได้รวบรวมซึ่งอิงจากวิธีที่ท่านได้ตอบกับแพลตฟอร์มของเรา: การค้นหาครั้งก่อน ๆ ของท่านบนแพลตฟอร์มของเรา ประเทศที่ท่านอยู่ในขณะที่ทำการค้นหา ฯลฯ
- ผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการรายต่าง ๆ

ในแต่ละกรณีปัจจัยแต่ละปัจจัยอาจจะมีควมสำคัญมากขึ้นหรือน้อยลง โดยขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยใดที่เราคิดว่ามีแนวโน้มมากที่สุดที่จะทำให้ได้รายการรถที่ท่านน่าจะต้องการจอง ทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้ท่านค้นหาและจองรถได้อย่างง่ายดายที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

การจัดอันดับตั้งต้นและตัวเลือกการจัดเรียงของเรา

ผลการค้นหาของเราแสดงการจองบริการรถเช่าทั้งหมดที่ตรงกับการค้นหาของท่าน

เมื่อท่านเห็นผลการค้นหาของท่านในตอนแรก ผลการค้นหาก็จะถูกจัดเรียง (“เรียงลำดับ”) ตาม “ตัวเลือกที่แนะนำ”:

- **แนะนำ (การจัดอันดับตั้งต้น)** เราทราบว่าอะไรคือสิ่งที่ยังสำคัญอย่างยิ่งสำหรับคนที่เช่ารถ ดังนั้น ท่านจะพบรถที่เราคาดว่าท่านน่าจะชอบอยู่ด้านบน ๆ ของผลการค้นหาของเรา โดยอิงจากอัลกอริทึมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาซึ่งประมวลจากปัจจัยทุกประเภท (ราคา คะแนน ขนาด กำไร ข้อมูลจำเพาะของรถ และอื่น ๆ)

ระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้แน่ใจว่าเรากำลังแนะนำรถที่เหมาะสมที่สุด

ปัจจัยมากมายที่กล่าวมาข้างต้นจะช่วยระบบตัวเลือกแนะนำของเราในการตัดสินใจว่ารูปแบบใดที่จะเป็นที่ดึงดูดใจและเกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด ปัจจัยบางรายการมีบทบาทเพียงเล็กน้อยในการตัดสินใจดังกล่าว ในขณะที่ปัจจัยอื่นมีบทบาทสำคัญ และความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัยอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของรถแต่ละคันและวิธีที่ท่านและบุคคลอื่น ๆ ใช้แพลตฟอร์มของเรา

ตัวอย่างเช่น อัตราที่ลูกค้าเห็นและคลิกและจำนวนการจองของรถมักจะมีความสำคัญในการตัดสินใจ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่สะท้อนโดยตรงถึงความน่าดึงดูดใจโดยรวมของรถ และความพึงพอใจเล็กน้อยเพียงใดที่ลูกค้าของเรานั้นจะมีในตอนที่ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนนี้

อัตราที่ลูกค้าเห็นและคลิกที่สูงนั้นมักหมายความว่ารถคันนั้น ๆ สร้างความประทับใจแรกเห็นได้ดีบนแพลตฟอร์มของเรา (เช่น ผ่านราคา จุดนัดรับ หรือบริษัทรถเช่า) และการได้รับการจองเป็นจำนวนมากเป็นการแสดงว่ามีคนจำนวนมากที่เห็นว่ารถดังกล่าวตรงตามความต้องการของตน

แต่ปัจจัยอื่นก็มีบทบาทเช่นกัน ตัวอย่างเช่น เราอาจให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับรถของบริษัทรถเช่าที่อยู่ในโปรแกรม **Genius** ของเรา หรือมีนโยบายการชำระเงินที่หลากหลายและเป็นมิตรกับผู้ใช้ เหนือสิ่งอื่นใด ปัจจัยเหล่านี้บ่งชี้ว่าบริษัทรถเช่าเหล่านี้มีความเข้าใจว่าบริการและความสะดวกสายนั้นมีความสำคัญต่อลูกค้าของเราเพียงใด

หากท่านไม่ประสงค์ให้เราจัดลำดับรถโดยอิงกับปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ท่านสามารถจัดเรียงผลการค้นหาของท่านด้วยวิธีอื่น ๆ ได้ เช่น:

- **ราคา (ต่ำสุดก่อน)** ผลการค้นหาจะแสดงตามลำดับราคาโดยมีตัวเลือกราคาต่ำที่สุดก่อน... ยอดเยี่ยมและเข้าใจง่าย
- **คะแนน** นี่คือนี่ที่ลูกค้าของเราสามารถควบคุมได้โดยแท้จริง: รถได้รับการจัดอันดับตามคะแนนของลูกค้า โดยคะแนนสูงสุดปรากฏขึ้นมาก่อน คะแนนเหล่านี้ได้โดยตรงจาก “แบบสำรวจหลังใช้บริการ” ที่เราส่งให้ทุกท่านหลังสิ้นสุดการเช่า โดยขอให้ลูกค้าให้คะแนนบริษัทรถเช่าโดยมีคะแนนเต็ม 10 คะแนนในเรื่องที่สำคัญที่สุด (พนักงานคอยช่วยเหลือ สภาพรถ ความคุ้มค่า ฯลฯ)

หากท่านเลือก “ราคา (ต่ำสุดก่อน)” หรือ “คะแนน” ปัจจัยที่อธิบายไว้ใน “ตัวเลือกที่แนะนำ” จะยังคงมีอิทธิพลต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น ปัจจัยเหล่านี้สามารถทำหน้าที่เป็น “ตัวตัดสินใจ” รองระหว่างรถสองคันขึ้นไปที่เราสามารถชี้แจงได้ในตำแหน่ง

เดียวกัน อย่างไรก็ตาม บั๊จจี้ “ตัวเลือกที่แนะนำ” ต่าง ๆ เป็นบั๊จจี้ลำดับรองเท่านั้น เนื่องจากจะมีการใช้บั๊จจี้เหล่านั้นเฉพาะในกรณีที่เราจะต้องตัดสินใจระหว่างรถสองคันนั้นรถคันใดจะแสดงขึ้นมาก่อน

และไม่ว่าท่านจะเลือกตัวเลือกการจัดเรียงแบบใด ท่านก็จะสามารถใช้เกณฑ์ค้นหาเพื่อจำกัดผลการค้นหาของท่านให้แคบลงได้

3F. รีวิว

หลังสิ้นสุดการเช่า จะมีการขอให้ท่านเขียนรีวิว ซึ่งภายหลังจากจะมีการดำเนินการดังนี้:

- อัปโหลดไปยังแพลตฟอร์มของเราเพื่อช่วยให้ลูกค้ารายอื่นตัดสินใจเลือกได้อย่างเหมาะสม*
- ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด (บนแพลตฟอร์มของเรา บนโซเชียลมีเดีย ในจดหมายข่าว ฯลฯ)*
- แบ่งปันกับบริษัทรถเช่าของท่านเพื่อช่วยให้บริษัทดังกล่าว (และเรา) ให้บริการที่ดียิ่งขึ้น**

เราจะเผยแพร่รีวิวของผู้บริโภคทุกรายการที่เราได้รับ ไม่ว่าจะเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ เว้นแต่รีวิวจะขัดกับ [แนวทางและมาตรฐานด้านเนื้อหา](#)ของเรา

เมื่อมีรีวิวหลายรายการ เราจะแสดงรีวิวล่าสุดไว้ข้างบนสุด โปรดทราบว่า บนแอปของเราจะแสดงเฉพาะคะแนนโดยไม่มีข้อคิดเห็น

* เราจะไม่ใช่ชื่อพร้อมนามสกุลหรือที่อยู่ของท่าน

** เพื่อช่วยให้บริษัทรถเช่าพัฒนาได้ เราต้องแจ้งให้บริษัทดังกล่าวทราบว่ารีวิวกล่าวถึงการเช่าใด

3G. ราคา

ราคาที่แสดงบนแพลตฟอร์มของเรากำหนดโดยผู้ให้บริการ หรือโดยเรา แต่เราอาจมอบสมนาคุณด้านการเงินหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง

เมื่อท่านทำการจอง ท่านตกลงที่จะชำระค่าใช้จ่ายของตัวผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทาง และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่อาจมี (เช่น สำหรับค่าบริการเสริม การประกันภัย หรือภาษีใด ๆ) ภาษีและค่าธรรมเนียมอาจแตกต่างกันไปด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน เช่น ที่ตั้งของผู้ให้บริการ สถานที่รับรถ หรือแผนที่ท่านวางไว้เกี่ยวกับการเช่าของท่าน คำอธิบายราคาจะบอกท่านว่าได้รวมภาษีใดบ้าง (ถ้ามี) ท่านจะพบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับราคาในขณะทำการจอง

แพลตฟอร์มของเราให้คำอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์ใด ๆ ที่ผู้ให้บริการเสนอให้ (ตามที่คุณให้บริการแก่เรา) นอกจากนี้ก็ยังบอกท่านถึงจำนวนค่าใช้จ่าย

การแปลงสกุลเงินใด ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลเท่านั้น โดยอัตราจริงอาจต่างออกไป

3H. การชำระเงิน

เมื่อท่านจองบริการรถเช่าบนแพลตฟอร์มของเรา Booking.com จะจัดการด้านการชำระเงินของท่าน หากต้องการทราบรายละเอียด โปรดดูที่ “การชำระเงิน” (A7) ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการของเรา](#)

3I. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น

หากท่านมีคำถามใด ๆ หรือพบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โปรด [ติดต่อเรา](#) หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการเช่าของท่าน เราจะสามารถช่วยเหลือท่านได้เร็วขึ้นหากท่านส่งแจ้งข้อมูลต่อไปนี้:

- หมายเลขอ้างอิงการจองของท่านและอีเมลที่ท่านใช้ทำการจองรถ
- สรุปปัญหา รวมถึงวิธีที่ท่านต้องการให้เราช่วย
- รายละเอียดสิ่งที่เรียกชำระจากท่าน
- เอกสารประกอบใด ๆ (ใบแจ้งยอดธนาคาร ข้อตกลงการเช่า ใบเสร็จ/ใบแจ้งหนี้ฉบับล่าสุด เอกสารเกี่ยวกับความเสียหาย ภาพถ่าย บอร์ดดิ้งพาส ใบเสร็จ ฯลฯ)

หากท่านดำเนินการเช่นนั้น ตัวแทนของเราจะติดต่อกลับโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ อาจมีการขอรายละเอียดเพิ่มเติมบางอย่างจากท่าน

ไม่ว่าจะเป็นปัญหาใดก็ตาม เราจะทำทุกสิ่งทำได้เพื่อช่วยท่าน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ “ควรทำอย่างไรหากเกิดความผิดพลาด” (A15) และ “กฎหมายที่บังคับใช้และศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดี” (A19) ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการของเรา](#)

กลับไปด้านบน

4. เทียบบิน

- [4A. คำจำกัดความและข้อมูลเกี่ยวกับเรา](#)

- [4B. บริการของเราทำงานอย่างไร](#)
- [4C. เราทำงานกับใคร](#)
- [4D. เราสร้างรายได้อย่างไร](#)
- [4E. ระบบตัวเลือกแนะนำของเรา](#)
- [4F. ราคา](#)
- [4G. การชำระเงิน](#)
- [4H. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น](#)

4A. คำจำกัดความและข้อมูลเกี่ยวกับเรา

คำบางคำที่ท่านเห็นมีความหมายเฉพาะเจาะจงมาก ดังนั้นโปรดตรวจสอบ “พจนานุกรม **Booking.com**” ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการของเรา](#)

เมื่อท่านจองเที่ยวบิน [Booking.com B.V.](#) เป็นผู้จัดหาและรับผิดชอบแพลตฟอร์ม แต่ไม่ใช่ตัวผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทาง (ดู 4B ด้านล่าง) **Booking.com B.V.** เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายของประเทศเนเธอร์แลนด์ (ที่อยู่จดทะเบียน: Oosterdoksade 163, 1011 CE, Amsterdam, the Netherlands เลขที่หอการค้า: 31047344 หมายเลข VAT: NL805734958B01)

4B. บริการของเราทำงานอย่างไร

เรามีสถานที่ให้ท่านค้นหาและจองเที่ยวบิน

เมื่อท่านทำการจองบนแพลตฟอร์มของเรา เท่ากับว่าท่านเข้าทำสัญญากับผู้ให้บริการและตัวกลางบุคคลที่สาม

ข้อมูลบนแพลตฟอร์มของเราขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ให้บริการ และ/หรือตัวกลางบุคคลที่สามแจ้งแก่เรา เราพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้สิ่งต่าง ๆ อัปเดตอยู่ตลอดเวลา

4C. เราทำงานกับใคร

เรามีความสัมพันธ์ตามสัญญากับตัวกลางบุคคลที่สามต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางให้กับผู้ให้บริการ เฉพาะผู้ให้บริการที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับฝ่ายดังกล่าวเท่านั้นที่จะปรากฏบนแพลตฟอร์มของเรา

ทั้งผู้ให้บริการและตัวกลางบุคคลที่สามอาจเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทางนอกแพลตฟอร์มของเราเช่นกัน (ดังนั้นสิ่งที่ไม่ให้บริการและตัวแทนดังกล่าวเสนอบนแพลตฟอร์มของเราอาจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์)

แพลตฟอร์มของเราบอกท่านถึงจำนวนเที่ยวบินที่ท่านสามารถจองผ่านเราทั่วโลก และหน้าผลการค้นหาของเราจะบอกท่านถึงจำนวนเที่ยวบินที่น่าจะเหมาะสำหรับท่าน โดยอิงจากสิ่งที่ท่านแจ้งเรา

4D. เราสร้างรายได้อย่างไร

เราไม่ซื้อหรือจำหน่าย (ซ้ำ) ผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ เมื่อมีผู้จองเที่ยวบินบนแพลตฟอร์มของเรา ตัวกลางบุคคลที่สามจะชำระค่าคอมมิชชั่นให้เรา

4E. ระบบตัวเลือกแนะนำของเรา

วิธีที่ **Booking.com** ใช้งานระบบตัวเลือกแนะนำ

เราใช้ระบบตัวเลือกแนะนำเพื่อเลือกและ/หรือจัดลำดับข้อมูลที่มีบนแพลตฟอร์มเพื่อช่วยให้ท่านได้พบกับจุดหมายที่เราคิดว่าท่านจะชอบ ตัวอย่างเช่น เมื่อท่านเข้าชมหน้าแลนดิงของ “เที่ยวบิน” ท่านจะพบกับระบบตัวเลือกแนะนำจำนวนหนึ่ง ซึ่งรวมถึง:

- **เมืองที่กำลังมาแรง** จุดหมายที่ท่านอาจจะต้องการเดินทางไปโดยอ้างอิงจากประเทศที่ท่านอยู่ในขณะที่ทำการค้นหา

ระบบตัวเลือกแนะนำที่เราใช้จะอ้างอิงตามปัจจัยหลักอย่างน้อย 1 ปัจจัยดังต่อไปนี้:

- ข้อมูลที่ท่านแจ้งกับเราในแบบฟอร์มการค้นหา: จุดหมายที่ท่านต้องการเดินทางไป ช่วงเวลาที่ท่านต้องการจะเดินทาง ฯลฯ
- ข้อมูลที่เรารวบรวมโดยอ้างอิงจากวิธีที่ท่านโต้ตอบกับแพลตฟอร์ม **Booking.com** เช่น ประวัติการค้นหาของท่านหรือประเทศที่ท่านอยู่ในขณะที่ทำการค้นหา

ในแต่ละกรณีปัจจัยแต่ละปัจจัยอาจจะมีผลสำคัญมากขึ้นหรือน้อยลง โดยขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยใดที่เราคิดว่ามีแนวโน้มมากที่สุดที่จะทำให้ได้รายการเที่ยวบินที่ท่านน่าจะต้องการจอง ทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้ท่านค้นหาและจองเที่ยวบินได้อย่างง่ายดายที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

ผลการค้นหาของเรายังเป็นระบบตัวเลือกแนะนำแบบหนึ่งด้วยเช่นกัน อันที่จริงแล้ว ผลการค้นหานี้เป็นระบบตัวเลือกแนะนำที่ลูกค้าของเราใช้มากที่สุด ดังนั้น โปรดดู “การจัดอันดับตั้งต้นและตัวเลือกการจัดเรียงของเรา” ได้ที่ด้านล่างนี้

การจัดอันดับตั้งต้นและตัวเลือกการจัดเรียงของเรา

ผลการค้นหาของเราแสดงเที่ยวบินทั้งหมดที่ตรงกับการค้นหาของท่าน

เมื่อท่านได้ผลการค้นหาของท่านในตอนแรก ผลการค้นหาก็จะถูกจัดเรียง (“เรียงลำดับ”) ตาม “ดีที่สุด”:

- **ดีที่สุด (การจัดอันดับตั้งต้น)** เที่ยวบินจำเป็นต้องดำเนินการได้ดีในแต่ละด้านเหล่านี้เพื่อให้ปรากฏขึ้นมา ก่อน: ราคา เวลาในการเดินทาง จำนวนจุดแวะพัก และน้ำหนักสัมภาระที่อนุญาต

ปัจจัยมากมายที่กล่าวมาข้างต้นจะช่วยระบบตัวเลือกแนะนำของเราในการตัดสินใจว่าเที่ยวบินใดที่จะเป็นที่ดึงดูดใจและเกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด ปัจจัยบางรายการมีบทบาทเพียงเล็กน้อยในการตัดสินใจดังกล่าว ในขณะที่ปัจจัยอื่นมีบทบาทสำคัญ และความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัยอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของเที่ยวบิน และวิธีที่ท่านและบุคคลอื่น ๆ ใช้แพลตฟอร์มของเรา

ตัวอย่างเช่น เราอาจให้น้ำหนักกับระยะเวลาการเดินทางในภาพรวม (มากกว่าที่เราให้กับจำนวนการแวะพัก) หากเราเห็นว่าสิ่งนี้ตอบสนองความต้องการของผู้เดินทางของเราได้มากกว่า

ท่านสามารถจัดเรียงผลการค้นหาด้วยวิธีอื่นได้หากต้องการ:

- **ถูกที่สุด** เที่ยวบินที่มีราคาต่ำกว่าจะปรากฏขึ้นมาก่อน
- **เร็วที่สุด** เที่ยวบินที่มีเวลาเดินทางสั้นกว่าจะปรากฏขึ้นมาก่อน

หากท่านเลือก “ถูกที่สุด” หรือ “เร็วที่สุด” ปัจจัยที่อธิบายไว้ใน “ดีที่สุด” จะยังคงส่งผลต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น ปัจจัยเหล่านั้นอาจทำหน้าที่เป็น “ตัวตัดสิน” ระหว่างเที่ยวบิน 2 รายการขึ้นไปที่อาจปรากฏในตำแหน่งเดียวกัน

ไม่ว่าท่านจะเลือกตัวเลือกการจัดเรียงแบบใด ท่านจะสามารถจำกัดผลการค้นหาของท่านให้แคบลงได้โดยใช้เกณฑ์ค้นหา เช่น:

- **จุดแวะพัก** คลิกตัวเลือกเพื่อแจ้งให้เราทราบว่าท่านจะพิจารณาเที่ยวบินที่มีจุดแวะพักครั้งเดียว (หรือแวะพักหลายครั้ง) หรือไม่

- **ระยะเวลา** ใช้แถบเลื่อนเพื่อบอกเวลาเดินทางนานที่สุดให้เราทราบ
- **สายการบิน** คลิกลายอย่างน้อย 1 ชื่อเพื่อแจ้งให้เราทราบว่าท่านต้องการเลือกเที่ยวบินจากสายการบินใด

4F. ราคา

ราคาที่เราแสดงบนแพลตฟอร์มของเรากำหนดโดยผู้ให้บริการ และ/หรือตัวกลางบุคคลที่สาม แต่เราอาจมอบสมนาคุณด้านการเงินหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง

เมื่อท่านทำการจอง ท่านตกลงที่จะชำระค่าใช้จ่ายของตัวผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทาง และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่อาจมี (เช่น สำหรับค่าบริการเสริม การประกันภัย หรือภาษีใด ๆ) ค่าอธิบายราคาจะบอกท่านว่าราคานี้รวมค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใด ๆ แล้วหรือไม่ ท่านจะพบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับราคาในขณะที่ทำการจอง

แพลตฟอร์มของเราให้คำอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์ใด ๆ ที่ผู้ให้บริการเสนอให้ (ตามที่ผู้ให้บริการแจ้งเรา) นอกจากนี้ก็ยังบอกท่านถึงจำนวนค่าใช้จ่าย

การแปลงสกุลเงินใด ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลเท่านั้น โดยอัตราจริงอาจต่างออกไป

4G. การชำระเงิน

เมื่อท่านทำการจองบนแพลตฟอร์มของเรา การชำระเงินของท่านอาจดำเนินการโดยเรา หรือโดยตัวกลางบุคคลที่สาม หากต้องการทราบรายละเอียด โปรดดูที่ “การชำระเงิน” (A7) ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#)ของเรา

4H. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น

เมื่อท่านได้ทำการจอง หากท่านมีคำถามหรือเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ก็สามารถติดต่อเราได้ ท่านสามารถทำได้โดยเข้าไปที่การจองของท่าน หรือผ่านแอปของเรา หรือผ่าน [ศูนย์ช่วยเหลือ](#)ของเรา (ซึ่งท่านจะพบคำถามที่พบบ่อยที่เป็นประโยชน์อีกด้วย)

ท่านสามารถช่วยให้เราช่วยเหลือท่านโดยเร็วที่สุดได้ เพียงให้ข้อมูลต่อไปนี้:

- หมายเลขอ้างอิงลูกค้าของท่าน รหัส PIN Booking.com ข้อมูลติดต่อ และอีเมลแอดเดรสที่ท่านใช้ทำการจอง
- สรุปปัญหา รวมถึงวิธีที่ท่านต้องการให้เราช่วย

- เอกสารประกอบใด ๆ (ใบแจ้งยอดธนาคาร ภาพถ่าย ใบเสร็จ ฯลฯ)

ไม่ว่าจะเป็นปัญหาใดก็ตาม เราจะทำทุกสิ่งที่ทำได้เพื่อช่วยท่าน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ “ควรทำอย่างไรหากเกิดความผิดพลาด” (A15) และ “กฎหมายที่บังคับใช้และศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดี” (A19) ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการของเรา](#)

กลับไปที่ด้านบน

5. การขนส่งแบบส่วนตัวและแบบสาธารณะ

- [5A. คำจำกัดความและข้อมูลเกี่ยวกับเรา](#)
- [5B. บริการของเราทำงานอย่างไร](#)
- [5C. เราทำงานกับใคร](#)
- [5D. เราสร้างรายได้อย่างไร](#)
- [5E. ระบบตัวเลือกแนะนำของเรา](#)
- [5F. รีวิว](#)
- [5G. ราคา](#)
- [5H. การชำระเงิน](#)
- [5I. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น](#)

5A. คำจำกัดความและข้อมูลเกี่ยวกับเรา

คำบางคำที่ท่านเห็นมีความหมายเฉพาะเจาะจงมาก ดังนั้นโปรดตรวจสอบ “พจนานุกรม Booking.com” ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการของเรา](#)

เมื่อท่านจองบริการด้านการขนส่ง Booking.com Transport Limited เป็นผู้จัดหาและรับผิดชอบแพลตฟอร์ม แต่ไม่ใช่ตัวผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทาง (ดู 5B ด้านล่าง) Booking.com Transport Limited เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในประเทศอังกฤษและเวลส์ (เลขที่บริษัท: 05179829 สำนักงานที่จดทะเบียน: 6 Goods Yard Street, Manchester, M3 3BG, United Kingdom)

5B. บริการของเราทำงานอย่างไร

เราช่วยให้ท่านเปรียบเทียบการจองจากผู้ให้บริการด้านการขนส่งทางบกทั้งแบบส่วนตัวและแบบสาธารณะได้อย่างง่ายดาย เมื่อท่านทำการค้นหา เราจะกรองผลการค้นหาเพื่อให้ท่านเห็นเฉพาะยานพาหนะที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละหมวดหมู่ โดยอิงจากข้อมูลที่ท่านได้แจ้งเรา

ผู้ให้บริการเป็นบริษัทอิสระ: เราไม่ได้เป็นเจ้าของ และเราไม่ได้ควบคุมบริการที่ท่านจองบนแพลตฟอร์มของเรา ข้อมูลบนแพลตฟอร์มของเราขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ให้บริการแจ้งแก่เรา เราพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้สิ่งต่าง ๆ อัปเดตอยู่ตลอดเวลา

เราพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุน ทั้งก่อน ระหว่าง หรือภายหลังทริปของท่าน ตรวจสอบ “ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น” ได้ที่ (5I) ด้านล่างนี้

5C. เราทำงานกับใคร

มีเพียงผู้ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ซึ่งผูกพันโดยสัญญากับเราเท่านั้นที่จะปรากฏบนแพลตฟอร์มของเรา อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการอาจเสนอผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทางนอกแพลตฟอร์มของเราเช่นกัน (ดังนั้นสิ่งที่ผู้ให้บริการเสนอบนแพลตฟอร์มของเราอาจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์)

ผู้ให้บริการทั้งหมดบนแพลตฟอร์มของเราเป็นผู้ประกอบการมืออาชีพ เราดำเนินการตรวจสอบอยู่ตลอดเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการดำเนินการตามมาตรฐานที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ

5D. เราสร้างรายได้อย่างไร

เราไม่ซื้อหรือจำหน่าย (ซ้ำ) ผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ โดยเมื่อท่านทำการจอง เราตกลงค่าคอมมิชชันกับผู้ให้บริการด้านการขนส่งสำหรับบริการของเรา

และเราจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการจองใด ๆ

5E. ระบบตัวเลือกแนะนำของเรา

วิธีที่ **Booking.com** ใช้งานระบบตัวเลือกแนะนำ

เราใช้ระบบตัวเลือกแนะนำเพื่อเลือกและ/หรือจัดลำดับข้อมูลบนแพลตฟอร์มเพื่อช่วยให้ท่านได้พบกับบริการด้านการเดินทางที่เราคิดว่าท่านจะชอบ

ระบบตัวเลือกแนะนำที่เราใช้จะอ้างอิงตามปัจจัยหลักอันใดอันหนึ่งหรือทั้งสองปัจจัยดังต่อไปนี้:

- สิ่งที่ท่านบอกเราในแบบฟอร์มการค้นหา: จุดหมาย วันที่ ฯลฯ
- ผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการด้านการเดินทางรายต่าง ๆ

ระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

เมื่อท่านค้นหาบนแพลตฟอร์มของเรา เราจะแสดงตัวเลือกที่เหมาะสมที่สุดขึ้นมาก่อน ซึ่งหมายความว่า:

- **การเดินทางแบบส่วนตัว** อันดับขึ้นอยู่กับราคาและตัวเลือกที่ดีที่สุดสำหรับขนาดกลุ่มของท่าน รวมถึงความพร้อมในการให้บริการ (ในสถานที่นั้น ณ เวลาที่ท่านต้องการ)
- **รถไฟและรถประจำทาง** เราแสดงผลการค้นหาที่ดีที่สุดสำหรับการเดินทางที่ท่านต้องการในเวลาที่ท่านต้องการ

5F. รีวิว

หลังการเดินทาง จะมีการขอให้ท่านเขียนรีวิว ซึ่งภายหลังอาจมีการดำเนินการดังนี้:

- อัปเดตไปยังแพลตฟอร์มของเราเพื่อช่วยให้ลูกค้ารายอื่นตัดสินใจเลือกได้อย่างเหมาะสม*
- ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด (บนแพลตฟอร์มของเรา บนโซเชียลมีเดีย ในจดหมายข่าว ฯลฯ)*
- แบ่งปันกับผู้ให้บริการของท่านเพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการ (และเรา) ให้บริการที่ดียิ่งขึ้น**

เราจะไม่เผยแพร่รีวิวที่ขัดกับ [แนวทางและมาตรฐานด้านเนื้อหา](#)ของเรา

* เราจะไม่ใช้ชื่อพร้อมนามสกุลหรือที่อยู่ของท่าน

** เพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการพัฒนาได้ เราต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการดังกล่าวทราบว่าเรารีวิวกล่าวถึงการเดินทางใด

5G. ราคา

ราคาของแต่ละการจองบนแพลตฟอร์มของเราประกอบด้วย (a) ราคาพื้นฐานที่กำหนดโดยผู้ให้บริการ และ (b) คอมมิชชั่นของเราตามที่ได้ตกลงกับผู้ให้บริการ นอกจากนี้ เราอาจจัดหาสมาคมด้านการเงินหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง

เมื่อท่านทำการจอง ท่านตกลงที่จะชำระค่าใช้จ่ายของตัวผลิตภัณฑ์ด้านการเดินทาง และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่อาจมี (เช่น ค่าผ่านทางหรือค่าธรรมเนียม) ภาษีและค่าธรรมเนียมอาจแตกต่างกันไปด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน เช่น ที่ตั้งของผู้ให้บริการ ราคาทั้งหมดรวมภาษีและค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว ท่านจะพบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับราคาในขณะทำการจอง

การแปลงสกุลเงินใด ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลเท่านั้น โดยอัตราจริงอาจต่างออกไป

5H. การชำระเงิน

เมื่อท่านจองรถประจำทาง รถไฟ หรือบริการด้านการขนส่งแบบส่วนตัวบนแพลตฟอร์มของเรา **Booking.com** จะจัดการการชำระเงินของท่าน หากต้องการทราบรายละเอียด โปรดดูที่ “การชำระเงิน” (A7) ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#)ของเรา

5I. ความช่วยเหลือและคำแนะนำ หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้น

ไม่ว่าจะเป็นปัญหาใดก็ตาม เราจะทำทุกสิ่งที่เราได้เพื่อช่วยท่าน

ดังนั้น หากท่านมีคำถามใด ๆ หรือพบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โปรด [ติดต่อเรา](#) ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง โปรดระบุหมายเลขอ้างอิงการจองและข้อมูลติดต่อของท่าน เราแก้ไขปัญหาละเอียดภายใน 14 วัน และท่านสามารถช่วยให้เราดำเนินการต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้นโดยให้เอกสารที่เกี่ยวข้องหรือข้อมูลอื่น ๆ เมื่อท่านติดต่อมาในครั้งแรก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ “ควรทำอย่างไรหากเกิดความผิดพลาด” (A15) และ “กฎหมายที่บังคับใช้และศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดี” (A19) ใน [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#)ของเรา