

เรียน ลูกค้าไซเซลที่เคารพทุกท่าน

เรื่อง นโยบายการรับประกันสินค้ายี่ห้อไซเซล ประจำปี 2561

ทางบริษัท ไซเซล (ไทยแลนด์) จำกัด ขอชี้แจงนโยบายและเงื่อนไขการรับประกันสินค้ายี่ห้อไซเซล ดังต่อไปนี้

1. ระยะเวลาประกันสินค้า

1.1 สินค้ากลุ่ม Consumer – รับประกันสินค้ารวมทั้งอุปกรณ์แบบ Limited Lifetime เป็นการรับประกันสินค้าตลอดอายุการใช้งาน แต่ในกรณีที่มีการประกาศยกเลิกสายการผลิต (EOL) ของอุปกรณ์ในแต่ละรุ่น บริษัทฯ จะรับประกันสินค้าต่อจากวันที่ประกาศยกเลิกการผลิตไปอีกเป็นระยะเวลา 24 เดือน

1.2 สินค้ากลุ่ม Commercial Run Rate – รับประกันสินค้ารวมทั้งอุปกรณ์แบบ Limited Lifetime ซึ่งเป็นการรับประกันสินค้าตลอดอายุการใช้งานตามเงื่อนไขของบริษัทฯ แต่ในกรณีที่มีการประกาศยกเลิกสายการผลิต (EOL) ของอุปกรณ์ในแต่ละรุ่น บริษัทฯ จะรับประกันสินค้าต่อจากวันที่ประกาศยกเลิกการผลิตไปอีกเป็นระยะเวลา 24 เดือน นอกจากนี้สินค้าในกลุ่ม Commercial Run Rate จะมีบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ฟรีเป็นระยะเวลา 1 ปี **ซึ่งลูกค้าต้องลงทะเบียนเพื่อรับบริการพิเศษนี้ที่ <http://ars.zyxel.co.th/>** โดยลูกค้าต้องลงทะเบียนขอรับบริการพิเศษนี้ ภายใน 15 วันนับจากวันที่ซื้อสินค้า และระยะเวลาประกันของบริการพิเศษนี้จะเริ่มนับตั้งแต่วันที่ระบุไว้หน้าใบเสร็จรับเงิน โดยต้องเก็บใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐานเพื่อยืนยันในกรณีที่ท่านมีปัญหากลางลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) กรณีที่ลูกค้ามิได้ลงทะเบียนรับบริการ Advance Replacement Service (ARS) ตามเงื่อนไข บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ ให้บริการและรับประกันสินค้ารวมทั้งอุปกรณ์ภายใต้เงื่อนไขตามปกติของบริษัท ไซเซล (ไทยแลนด์) จำกัด

1.3 สินค้ากลุ่ม Commercial - รับประกันสินค้ารวมทั้งอุปกรณ์แบบ Limited Lifetime โดยเริ่มตั้งแต่อุปกรณ์ที่ออกจำหน่ายให้กับลูกค้าตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 ซึ่งเป็นการรับประกันสินค้าตลอดอายุการใช้งานแต่ในกรณีที่มีการประกาศยกเลิกสายการผลิต (EOL) ของอุปกรณ์ในแต่ละรุ่น บริษัทฯ จะรับประกันสินค้าต่อจากวันที่ประกาศยกเลิกสายการผลิตไปอีกเป็นระยะเวลา 24 เดือน นอกจากนี้สินค้าในกลุ่ม Commercial จะมีการให้บริการเสริมในการเคลมสินค้าแบบบริการพิเศษ Advance Replacement Service (ARS) โดยลูกค้าจะสามารถซื้อบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ผ่านหน้า Website ZYXEL ได้ทันทีหลังซื้อตัวอุปกรณ์จากร้านค้าตัวแทนจำหน่ายของบริษัทฯ นอกจากนี้ทางลูกค้าสามารถซื้อบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) เพิ่มเติมต่อไปจนกว่าทางบริษัทฯ จะประกาศยกเลิกสายการผลิต (EOL) สามารถดูรายละเอียดการบริการนี้ที่ <http://ars.zyxel.co.th/>

2. เงื่อนไขการรับประกันสินค้า แบ่งการรับประกันตามกลุ่มสินค้าดังนี้

รับประกันสินค้าจากการใช้งานตามปกติตามคู่มือการใช้งานอย่างถูกต้องเท่านั้น ไซเซลจะไม่รับประกันสินค้าที่ชำรุดเนื่องจากการใช้งานที่ผิดปกติ ความเสียหายจากการจ่ายกระแสไฟฟ้า อุบัติเหตุ การดัดแปลงแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของไซเซล ความเสียหายเนื่องจากความชื้นหรือสารเคมี ไฟไหม้ ภัยธรรมชาติ และความเสียหายเนื่องจากอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ (ดูรายละเอียดแนบท้าย)

หมายเหตุ – กรณีที่สินค้าหมดประกันเนื่องจากเป็นสินคารุ่นเก่า ลูกค้าสามารถนำใบเสร็จมาเพิ่มระยะเวลาการประกันได้ โดยแจ้งชื่อรุ่นสินค้า, Serial number ของตัวสินค้าพร้อมนำใบเสร็จที่ซื้อสินค้า ส่งอีเมลมาที่ rma@zyxel.co.th หรือ แฟกซ์มาที่เบอร์ 0-2831-5383

- สินค้าที่สามารถเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการรับประกันจะต้องอยู่ภายในระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่วันที่สินค้าถูกตัดขายออกจากระบบของทางบริษัทฯ เท่านั้น

3. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ที่ ไซเซล Call Center 0 2832 0600 หรือสามารถเข้ารับบริการได้ตามศูนย์บริการดังต่อไปนี้

- ศูนย์บริการไซเซล ตั้งอยู่ที่ทำการ เลขที่ 1/1 หมู่ 2 ถนนราชพฤกษ์ ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000 โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการ เวลา 09.00 ถึง 17.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

- ศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายค้าส่ง (Distributor) (ดูรายชื่อตามเอกสารแนบท้าย) กรุณาตรวจสอบสินค้าว่าเป็นของตัวแทนจำหน่ายค้าส่ง (Distributor) รายใดก่อนเข้ารับบริการ

ลูกค้าสามารถตรวจสอบระยะเวลาประกันและสถานะสินค้าเคลม ที่ www.zyxel.co.th ไปที่หัวข้องานบริการและสนับสนุน หรือ Call Center 02 832 0600

หมายเหตุ - การเคลมสินค้าต้องนำตัวสินค้าและอุปกรณ์จ่ายไฟมาด้วยทุกครั้งขอรับบริการที่ศูนย์บริการหรือตัวแทนจำหน่าย

- กรุณาเก็บใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ในการรับประกันสินค้า

4. ระยะเวลาในการซ่อมแซมและทดสอบอุปกรณ์ ขึ้นอยู่กับกลุ่มสินค้าดังนี้

4.1 กลุ่มสินค้า Consumer **เปลี่ยนสินค้าใหม่** หลังจากมีการตรวจสอบสินค้าและพบปัญหาการใช้งานจริง ณ ศูนย์บริการไซเซล, และศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายค้าส่ง ตามระยะเวลาที่กำหนด

4.2 สินค้ากลุ่ม Commercial Run Rate จะแบ่งระยะเวลาในการซ่อมแซมและทดสอบอุปกรณ์เป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.2.1 **2 วันทำการ** (หรือระยะเวลาที่สั้นที่สุดตามระยะทาง) ในกรณีลูกค้าลงทะเบียน Advance Replacement Service (ARS) หากได้รับการยืนยันจากเจ้าหน้าที่ว่าสินค้าตรวจพบปัญหาจริง ทางบริษัทฯ จะจัดส่งสินค้าทดแทนให้ลูกค้าเพื่อนำสินค้าทดแทนไปใช้งานก่อนนำสินค้าเคลมส่งคืนทางบริษัทฯ เมื่อลูกค้าได้รับสินค้าทดแทนแล้วจะต้องจัดส่งสินค้าเคลมกลับคืนมายังบริษัทฯ ภายใน 15 วันทำการ

4.2.2 **30 วันทำการ** ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ลงทะเบียนขอรับบริการการรับประกันสินค้าในระบบ Advance Replacement Service (ARS) ทางบริษัทฯ จะดำเนินการบริการเคลมสินค้าภายใต้เงื่อนไขการให้บริการตามระยะเวลาประกันสินค้าตามปกติของบริษัท ไซเซล (ไทยแลนด์) จำกัด

ลูกค้าสามารถลงทะเบียน Advance Replacement Service (ARS) ได้ฟรี 1 ปีแรก เมื่อครบ 1 ปีแล้วลูกค้าสามารถซื้อบริการเคลมพิเศษ ARS เพิ่มเติม

4.3 กลุ่มสินค้า Commercial จะแบ่งระยะเวลาในการซ่อมแซมและทดสอบอุปกรณ์ เป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.3.1 **2 วันทำการ** (หรือระยะเวลาที่สั้นที่สุดตามระยะทาง) ในกรณีลูกค้าซื้อบริการและลงทะเบียน Advance Replacement Service (ARS) หากได้รับการยืนยันจากเจ้าหน้าที่ว่าสินค้ามีปัญหาจริง ทางบริษัทฯ จะจัดส่งสินค้าทดแทนให้ลูกค้าเพื่อนำสินค้าทดแทนไปใช้งานก่อนนำสินค้าเคลมส่งคืนทางบริษัทฯ เมื่อลูกค้าได้รับสินค้าทดแทนแล้วจะต้องจัดส่งสินค้าเคลมกลับคืนมายังบริษัทฯ ภายใน 15 วันทำการ

4.3.2 **30 วันทำการ** ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ซื้อบริการการรับประกันสินค้าในระบบ Advance Replacement Service (ARS) ทางบริษัทฯ จะดำเนินการบริการเคลมสินค้าภายใต้เงื่อนไขการให้บริการตามระยะเวลาประกันสินค้าตามปกติของบริษัท ไซเซล (ไทยแลนด์) จำกัด โดยทางบริษัทฯ จะส่งกลับไปยังตัวแทนจำหน่าย เมื่อตรวจยืนยันอาการเสียหรือซ่อมแซมเรียบร้อยแล้ว

กรณีสินค้าสั่งพิเศษระยะเวลาการตรวจเช็คหรือซ่อมแซมอาจมีการเปลี่ยนแปลงแล้วแต่กรณี โดยจะมีพนักงานผู้ชำนาญการติดต่อแจ้งระยะเวลาการตรวจสอบอีกครั้ง

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ระบุอาการเสียเบื้องต้นให้ทางบริษัทฯ ทราบ ขอเรียนแจ้งให้ทราบว่า ระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าเคลมนั้นๆ จะใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบนานขึ้นจากเดิมที่เคยกำหนดไว้ที่ 30 วันทำการอาจถูกเลื่อนออกเป็น 45-60 วันทำการ

นโยบายการรับประกันสินค้าเริ่มมีผลบังคับใช้วันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นไป จึงเรียนมาเพื่อทราบ หากมีข้อซักถามประการใดกรุณาติดต่อ Call Center 0 2832 0600 หรือ callcenter@zyxel.co.th

หมายเหตุแนบท้าย

ตัวแทนจำหน่ายคำสั่งอย่างเป็นทางการ (Authorized Distributor) มีดังนี้

1. บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน ศูนย์บริการ โทร.0 2553 8888 ต่อ 9342-9348 หรือ www.synnex.co.th
2. บริษัท เอสไอเอส ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน ศูนย์บริการ โทร.0 2640 3001 หรือ www.sisthai.com
3. บริษัท อินแกรม ไมโคร (ประเทศไทย) จำกัด ศูนย์บริการ โทร.0 2793 1888 www.imonline.in.th

สภาพผิดปกติของสินค้าที่ทำให้หมดสภาพการรับประกัน มีดังนี้

1. มีสภาพผิดปกติทางรูปทรง ได้แก่ แตก, หัก, บิ่น, งอ, ยุบ, เบี้ยว, ร้าว, ทะลุ, บางส่วนที่หายไป
2. มีสภาพที่เกิดขึ้นกับการใช้งานที่ไม่ปกติ หรือมีการเก็บรักษาที่ไม่ถูกต้อง ได้แก่ มีคราบน้ำ มีรอยสนิมตะไคร่น้ำ มีรอยไหม้ หรือ PCB มีลายปริ้นท์ขาด เป็นต้น
3. มีการแกะหรือเปิดสินค้า หรือทำการดัดแปลงซ่อมแซม จากบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่ศูนย์บริการของไซเซลหรือเจ้าหน้าที่ของตัวแทนจำหน่ายคำสั่ง
4. สินค้าถูกใช้อย่างผิดวิธี หรือเกิดอุบัติเหตุกับตัวสินค้า
5. สินค้าเสียหายเนื่องจากปัจจัยภายนอก เช่น ไฟตก ไฟเกิน ไฟผ่า เป็นต้น

รายละเอียดของกลุ่มสินค้า

1. สินค้าในกลุ่ม Consumer มีดังต่อไปนี้

กลุ่มสินค้า	รุ่นสินค้า
DSL Router	AMG Series, VMG8924-B10A, P-791R v.2
Wireless LAN	NBG Series, WAP Series, WRE Series
Unmanaged Switch	GS-10x Series, GS1100 Series, GS1200 Series
Power-line Adapter	PLA Series
Network Storage	NAS Series, NSA Series

* ยกเว้นสินค้าที่จำหน่ายสินค้าเป็นโครงการ (Project)

2. สินค้าในกลุ่ม Commercial Run Rate มีดังต่อไปนี้

กลุ่มสินค้า	รุ่นสินค้า
Small Business Security	SBG3300
Web Managed Switch	GS1900 Series
Security	USG40-UTM/60-UTM/60W-UTM/110-UTM/310-UTM
Business Wireless LAN	NWA11xx Series
Nebula Cloud Management	NSW Series, NAP Series, NSG Series

3. สินค้าในกลุ่ม Commercial มีดังต่อไปนี้

กลุ่มสินค้า	รุ่นสินค้า
IP DSLAM*	IES/VES Series, ALC/VLC/ELC/SLC/GLC Series, VOP Series, IMA Series, ASC/VSC/MSC Series, SEC Series, VOL Series, AAM/SAM Series
CPE	P-870 Series, VMG13x2 Series, FMG Series*
GPON, GEAPON*	OLT Series, OMC Series, OUL Series, OLC Series, GPON SFP, OPA Series, ONU Series, ALM Series, OFC Series, OMU Series, PMG Series
Web Managed Switch	GS1910/1920 Series
Industrial PoE Switch	RGS Series
Managed Switch	MGS/XGS/XS Series, GS2210/3700 Series, PoE12-HP
Security & Gateway	ZYWALL Series, USG40, USG1100-UTM/1900-UTM, UAG Series, VPN Series
Business Wireless LAN	NWA5000 Series, NXC Series, SP350E, WAC Series
Transceiver Module	SFP/XFP Series
Others*	ACP/DCP Series, FAN Series, RPS Series, RAC/FAC/DAC Series, RM Series, CX4 Series, LMR Series, Telco Cable, PPS Series, VDSL2 Splitter

* สินค้ารับประกัน 2 ปี

หมายเหตุ – กลุ่มสินค้า, รุ่นสินค้า และเงื่อนไขต่างๆ อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการรับประกันและการให้บริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

www.zyxel.co.th

ZYXEL

ท่านสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารของไซเซล (ไทยแลนด์) ได้ที่ www.zyxel.co.th หรือสอบถามที่เบอร์ Call Center 0 2832 0600 หรือ callcenter@zyxel.co.th