

เรียน ลูกค้าไซเซลที่เคารพทุกท่าน

เรื่อง นโยบายการรับประกันสินค้ายี่ห้อไซเซล ประจำปี 2560

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 ซึ่งเป็นการรับประกันสินค้าตลอดอายุการใช้งาน แต่ในกรณีที่มีการประกาศยกเลิกสายการผลิต (EOL) ของอุปกรณ์ในแต่ละรุ่น บริษัทฯ จะรับประกันสินค้าต่อจากวันที่ประกาศยกเลิกการผลิตอีกเป็นระยะเวลา 24 เดือน นอกจากนี้สินค้าในกลุ่ม Commercial Run Rate จะมีบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ฟรีเป็นระยะเวลา 1 ปี **ซึ่งลูกค้าต้องลงทะเบียนเพื่อรับบริการพิเศษนี้ที่ <http://ars.zyxel.co.th/>** โดยลูกค้าต้องลงทะเบียนขอรับบริการพิเศษนี้ ภายใน 15 วันนับจากวันที่ซื้อสินค้า และระยะเวลาประกันของบริการพิเศษนี้จะเริ่มตั้งแต่วันที่ระบุไว้หน้าใบเสร็จรับเงิน โดยต้องเก็บใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐานเพื่อยืนยันในกรณีที่ท่านมีปัญหารองทะเบียนเพื่อขอรับบริการพิเศษแบบ 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 จะรับประกันสินค้าต่อจากวันที่ประกาศยกเลิกสายการผลิตอีกเป็นระยะเวลา 24 เดือน นอกจากนี้สินค้าในกลุ่ม Commercial จะมีการให้บริการเสริมในการเคลมสินค้าแบบบริการพิเศษ Advance Replacement Service (ARS) โดยลูกค้าจะสามารถซื้อบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ผ่านหน้า Website ZyXEL ได้ทันทีหลังซื้อตัวอุปกรณ์จากร้านค้าตัวแทนจำหน่ายของบริษัทฯ นอกจากนี้ทางลูกค้าสามารถซื้อบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) เพิ่มเติมได้ปีต่อปีจนกว่าทางบริษัทฯ จะประกาศยกเลิกสายการผลิต (EOL) สามารถดูรายละเอียดการบริการนี้ที่ <http://ars.zyxel.co.th/>

### 2. เงื่อนไขการรับประกันสินค้า

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

**3. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า** ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ที่ ไซเซล Call Center 0 2832 0600 หรือสามารถเข้ารับบริการได้ตามศูนย์บริการดังต่อไปนี้

- ศูนย์บริการไซเซล สาขาถนนรัตนานิเบศร์ ตั้งอยู่ที่ทำการ เลขที่ 25/46 หมู่ 8 ซอยรัตนานิเบศร์ 32 ถนนรัตนานิเบศร์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000 โดยเปิดให้บริการทุกวันทำการ เวลา 09.00 ถึง 17.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

- ศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายค้าส่ง (Distributor) (ดูรายชื่อตามเอกสารแนบท้าย) กรุณาตรวจสอบสินค้าว่าเป็นของตัวแทนจำหน่ายค้าส่ง (Distributor) รายใดก่อนเข้ารับบริการ
  - ศูนย์บริการไซเซิลอย่างเป็นทางการ ZyXEL Authorized Service Point (ZASP) (ดูรายชื่อตามเอกสารแนบท้าย)
- ลูกค้าสามารถตรวจสอบระยะเวลาประกันและสถานะสินค้าเคลมที่ [www.zyxel.co.th](http://www.zyxel.co.th) ไปที่หัวข้อการบริการและสนับสนุน หรือ Call Center 02 832 0600

**หมายเหตุ – การเคลมสินค้าต้องนำตัวสินค้าและอุปกรณ์จ่ายไฟมาด้วยทุกครั้งที่ต้องการบริการ**  
**– กรุณาเก็บใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ในการรับประกันสินค้า**

#### 4. ระยะเวลาในการซ่อมแซมและทดสอบอุปกรณ์ ขึ้นอยู่กับกลุ่มสินค้าดังนี้

4.1 กลุ่มสินค้า Consumer **เปลี่ยนสินค้าใหม่** ณ ศูนย์บริการไซเซิล, ศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายค้าส่ง หรือส่งตัวอุปกรณ์ที่จุดรับเคลมสินค้า (Drop Point) ณ ศูนย์บริการไซเซิลอย่างเป็นทางการ (ZASP)

4.2 สินค้ากลุ่ม Commercial Run Rate จะแบ่งระยะเวลาในการซ่อมแซมและทดสอบอุปกรณ์เป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.2.1 **2 วันทำการ** ในกรณีที่ลูกค้าลงทะเบียน Advance Replacement Service (ARS) หากได้รับการยืนยันจากเจ้าหน้าที่ว่าสินค้ามีปัญหาจริง ทางบริษัทฯ จะจัดส่งสินค้าทดแทนให้ลูกค้าเพื่อนำสินค้าทดแทนไปใช้งานก่อนนำสินค้าเคลมส่งคืนทางบริษัทฯ เมื่อลูกค้าได้รับสินค้าทดแทนแล้วจะต้องจัดส่งสินค้าเคลมกลับคืนมายังบริษัทฯ ภายใน 15 วันทำการ

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

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

4.3 กลุ่มสินค้า Commercial จะแบ่งระยะเวลาในการซ่อมแซมและทดสอบอุปกรณ์ เป็น 2 ประเภท ดังนี้

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

4.3.2 **30 วันทำการ** ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ซื้อการบริการการรับประกันสินค้าในระบบ Advance Replacement Service (ARS) ทางบริษัทฯ จะดำเนินการบริการเคลมสินค้าภายใต้เงื่อนไขการให้บริการตามระยะเวลาประกันสินค้าตามปกติของบริษัท ไซเซิล (ไทยแลนด์) จำกัด โดยทางบริษัทฯ จะส่งกลับไปยังตัวแทนจำหน่าย เมื่อตรวจยืนยันอาการเสียหรือซ่อมแซมเรียบร้อยแล้ว กรณีสินค้าส่งพิเศษระยะเวลาการตรวจเช็คหรือซ่อมแซมอาจมีการเปลี่ยนแปลงแล้วแต่กรณี โดยจะมีพนักงานผู้ชำนาญการโทรแจ้งระยะเวลาการตรวจสอบอีกครั้ง

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ระบุอาการเสียเบื้องต้นให้ทางบริษัทฯ ทราบ ขอเรียนแจ้งให้ทราบว่า ระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าเคลมนั้นๆ จะใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบนานขึ้น จากเดิมที่เคยกำหนดไว้ที่ 30 วันทำการ เป็น **45-60 วันทำการ**

นโยบายการรับประกันสินค้าเริ่มมีผลบังคับใช้วันที่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นไป จึงเรียนมาเพื่อทราบ หากมีข้อซักถามประการใดกรุณาติดต่อ Call Center 0 2832 0600 หรือ [callcenter@zyxel.co.th](mailto:callcenter@zyxel.co.th)

## หมายเหตุแนบท้าย

### ศูนย์บริการอย่างเป็นทางการของไซเซล ZyXEL Authorized Service Point (ZASP)

1. บริษัท อมรศูนย์รวมอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (สาขาเซียร์ รังสิต) โทร.0 2992 7180-8
2. บริษัท อมรศูนย์รวมอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (สาขาติโอดส์สยาม) โทร.0 2623 8180-99
3. บริษัท อมรศูนย์รวมอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (สาขาฟอร์จูนทาวน์) โทร.0 2642 0295-7

### ตัวแทนจำหน่ายค้าส่ง อย่างเป็นทางการ (Authorized Distributor) มีดังนี้

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

### สภาพผิดปกติของสินค้าที่ทำให้หมดสภาพการรับประกัน มีดังนี้

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

### รายละเอียดของกลุ่มสินค้า

#### 1. สินค้าในกลุ่ม Consumer มีดังต่อไปนี้

กลุ่มสินค้า	รุ่นสินค้า
DSL Router	AMG Series, VMG8924-B10A, P-791R v.2, P-871M
Wireless LAN	NBG Series, WAP Series, WRE Series
Unmanaged Switch	GS-10x Series, GS1100 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

#### 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
Managed Switch	MGS/XGS/XS Series, GS2210/3700 Series, PoE12-HP
Security & Gateway	ZYWALL Series, USG40, USG1100-UTM/1900-UTM, UAG 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, ANT Series, EXT 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](http://www.zyxel.co.th) หรือสอบถามที่เบอร์ Call Center 0 2832 0600 หรือ [callcenter@zyxel.co.th](mailto:callcenter@zyxel.co.th)