

เรียน ลูกค้าไซเซลที่เคารพทุกท่าน

เรื่อง นโยบายการรับประกันสินค้าที่ไซเซล ประจำปี 2563

ทางบริษัท ไซเซล (ไทยแลนด์) จำกัด ขอชี้แจงนโยบายและเงื่อนไขการรับประกันสินค้าที่ไซเซล ดังต่อไปนี้

### 1. ระยะเวลาประกันสินค้า

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

1.2 สินค้ากลุ่ม Commercial – **ที่ไม่มี**บริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ฟรี 1 ปีแรก - รับประกันสินค้ารวมทั้งอุปกรณ์แบบ Limited Lifetime โดยเริ่มตั้งแต่อุปกรณ์ที่ออกจำหน่ายให้กับลูกค้าตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นการรับประกันสินค้าตลอดอายุการใช้งานตามเงื่อนไขของบริษัทฯ แต่ในกรณีที่มีการประกาศยกเลิกสายการผลิต (EOL) ของอุปกรณ์ในแต่ละรุ่น บริษัทฯ จะรับประกันสินค้าต่อจากวันที่ประกาศยกเลิกสายการผลิตไปอีกเป็นระยะเวลา 24 เดือน

นอกจากนี้สินค้าในกลุ่ม Commercial นี้ ลูกค้าจะสามารถซื้อบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ได้ตามเงื่อนไขของทางบริษัทฯ ทันทีหลังซื้อตัวอุปกรณ์จากตัวแทนร้านค้าปลีกและตัวแทนจำหน่ายปลีก (SI/ Dealer/ Retailer) นอกจากนี้ทางลูกค้าสามารถซื้อบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) เพิ่มได้ปีต่อปีตามจำนวนครั้งที่ทางบริษัทฯ กำหนด สามารถดูรายละเอียดการบริการได้ที่ <http://ars.zyxel.co.th/>

1.3 สินค้ากลุ่ม Commercial **ที่มี**บริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ฟรี 1 ปีแรก – รับประกันสินค้ารวมทั้งอุปกรณ์แบบ Limited Lifetime เป็นการรับประกันสินค้าตลอดอายุการใช้งานตามเงื่อนไขของบริษัทฯ แต่ในกรณีที่มีการประกาศยกเลิกสายการผลิต (EOL) ของอุปกรณ์ในแต่ละรุ่น บริษัทฯ จะรับประกันสินค้าต่อจากวันที่ประกาศยกเลิกการผลิตไปอีกเป็นระยะเวลา 24 เดือน นอกจากนี้สินค้าในกลุ่ม Commercial นี้จะมีบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ฟรีเป็นระยะเวลา 1 ปี **ซึ่งลูกค้าต้องลงทะเบียนเพื่อรับบริการพิเศษนี้ที่ <http://ars.zyxel.co.th/>** โดยลูกค้าต้องลงทะเบียนขอรับบริการพิเศษนี้ ภายใน 15 วันนับจากวันที่ซื้อสินค้า และระยะเวลาประกันของบริการพิเศษนี้จะเริ่มนับตั้งแต่วันที่ระบุไว้หน้าใบเสร็จรับเงิน โดยต้องเก็บใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐานเพื่อยืนยันในกรณีที่ท่านมีปัญหาลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) กรณีที่ลูกค้ามิได้ลงทะเบียนรับบริการ Advance Replacement Service (ARS) ตามเงื่อนไข บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ ให้บริการและรับประกันสินค้ารวมทั้งอุปกรณ์ภายใต้เงื่อนไขการรับประกันสินค้าระยะเวลาตามปกติของบริษัท ไซเซล (ไทยแลนด์) จำกัด หลังจากครบกำหนดลงทะเบียนฟรี 1 ปี ทางลูกค้าสามารถซื้อบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) เพิ่มได้ปีต่อปีตามจำนวนครั้งที่ทางบริษัทฯ กำหนด สามารถดูรายละเอียดการบริการได้ที่ <http://ars.zyxel.co.th/>

### 2. เงื่อนไขการรับประกันสินค้า แบ่งการรับประกันสินค้าดังนี้

2.1 สินค้าในกลุ่ม Consumer และ Commercial

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

2.2 สินค้าในกลุ่ม Commercial - **ที่ไม่มี**บริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ฟรี 1 ปีแรก และ

Commercial - **ที่มี**บริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service(ARS) ฟรี 1 ปีแรก

สินค้านี้สามารถรับบริการพิเศษ Advance Replacement Service (ARS) ได้เมื่อลูกค้าทำการลงทะเบียน Advance Replacement Service (ARS) ที่ <http://ars.zyxel.co.th/> แล้วเท่านั้น

สินค้าที่ทำการลงทะเบียน ARS และประกันยังคงครอบคลุมจนถึงวันที่แจ้งเคลมสินค้า จะรับประกันสินค้าทุกกรณี ยกเว้นสินค้าที่ชำรุดเนื่องจากการใช้งานที่ผิดปกติ คราบน้ำ อุบัติเหตุ การตกหล่นหรือกระแทก

**หมายเหตุ – กรณีที่สินค้าหมดประกันเนื่องจากเป็นสินค้านำเข้า ลูกค้าสามารถนำใบเสร็จมาเพิ่มระยะเวลาการประกันได้ โดยแจ้งชื่อรุ่นสินค้า, Serial number ของตัวสินค้าพร้อมนำใบเสร็จที่ซื้อสินค้า ส่งอีเมลมาที่ [rma@zyxel.co.th](mailto:rma@zyxel.co.th) หรือ แฟกซ์มาที่เบอร์ 0-2831-5383**

**– สินค้าที่สามารถเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการรับประกันจะต้องอยู่ภายในระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่วันที่สินค้าถูกตัดขายออกจากระบบของทางบริษัทฯ เท่านั้น**

**3. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า** ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ที่ ไชเซล Call Center 0 2089 8889 หรือสามารถเข้ารับบริการได้ตามศูนย์บริการดังต่อไปนี้

- ศูนย์บริการไชเซล 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](http://www.zyxel.co.th) ไปที่หัวข้อการบริการและสนับสนุน หรือ Call Center 0 2089 8889

**หมายเหตุ – การเคลมสินค้าต้องนำตัวสินค้าและอุปกรณ์จ่ายไฟมาด้วยทุกครั้งที่จะขอรับบริการที่ศูนย์บริการหรือตัวแทนจำหน่าย**

**– กรุณาเก็บใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ในการรับประกันสินค้า**

**4. เงื่อนไขระยะเวลาในการซ่อมแซมและทดสอบอุปกรณ์** ขึ้นอยู่กับกลุ่มสินค้าดังนี้

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

4.2 กลุ่มสินค้า Commercial จะแบ่งระยะเวลาในการซ่อมแซมและทดสอบอุปกรณ์ เป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.2.1 **2 วันทำการ** (หรือระยะเวลาที่สั้นที่สุดตามระยะทาง) ในกรณีที่ลูกค้าได้รับและ/หรือซื้อบริการพิเศษ Advance Replacement Service (ARS) และทำการลงทะเบียน Advance Replacement Service (ARS) ภายในระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนด หลังจากได้รับการยืนยันจากเจ้าหน้าที่ชำนาญการว่าสินค้ามีปัญหาจริง ทางบริษัทฯ จะจัดส่งสินค้าทดแทนให้ลูกค้าเพื่อนำสินค้าทดแทนไปใช้งานก่อนนำสินค้าเคลมส่งคืนทางบริษัทฯ เมื่อลูกค้าได้รับสินค้าทดแทนแล้วจะต้องจัดส่งสินค้าเคลมกลับคืนมายังบริษัทฯ ภายใน 15 วันทำการ

4.2.2 **30 วันทำการ** ในกรณีที่ลูกค้ามีได้รับ และ/หรือมีได้ซื้อการบริการพิเศษในระบบ Advance Replacement Service (ARS) ทางบริษัทฯ จะดำเนินการบริการเคลมสินค้าภายใต้เงื่อนไขการให้บริการตามระยะเวลาประกันสินค้าตามปกติของบริษัท

ไซเซล (ไทยแลนด์) จำกัด โดยทางบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบโดยผู้ชำนาญการและเปลี่ยนสินค้าทดแทน เมื่อผู้ชำนาญการตรวจยืนยันอาการเสีย ส่งกลับไปยังตัวแทนจำหน่าย ภายใต้เงื่อนไขระยะเวลาการรับประกันปกติของทางบริษัทฯ ในกรณีที่สินค้าเป็นชุดสินค้าที่สั่งพิเศษระยะเวลาการตรวจเช็คหรือซ่อมแซมอาจมีการเปลี่ยนแปลงแล้วแต่กรณี โดยจะมีพนักงานผู้ชำนาญการติดต่อแจ้งระยะเวลาการตรวจสอบอีกครั้ง

นอกจากนี้ กรณีที่ลูกค้าไม่ระบุอาการเสียเบื้องต้นให้ทางบริษัทฯ ทราบ ขอเรียนแจ้งให้ทราบว่า ระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้า เคสเหล่านั้นๆ จะใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบนานขึ้นจากเดิมที่เคยกำหนดไว้ที่ 30 วันทำการ อาจถูกเลื่อนออกเป็น 45-60 วันทำการ

นโยบายการรับประกันสินค้าเริ่มมีผลบังคับใช้วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป จึงเรียนมาเพื่อทราบ หากมีข้อซักถามประการใดกรุณาติดต่อ Call Center 0 2089 8889 หรือ [callcenter@zyxel.co.th](mailto:callcenter@zyxel.co.th)

## หมายเหตุแนบท้าย

**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)
4. บริษัท ดาต้าวัน เอเชีย ประเทศไทย จำกัด ศูนย์บริการ โทร. 0 2682 6444 [www.d1asia.co.th](http://www.d1asia.co.th)

**สภาพผิดปกติของสินค้าที่ทำให้หมดสภาพการรับประกัน มีดังนี้**

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

## รายละเอียดของกลุ่มสินค้า

### 1. สินค้าในกลุ่ม Consumer มีดังต่อไปนี้

กลุ่มสินค้า	รุ่นสินค้า
DSL Router	P-791R v.2
Wireless LAN	NBG Series, WAP Series, WRE Series, Mesh WiFi Series
Unmanaged Switch	GS-10x Series, GS1100 Series, GS1200 Series, ES-10X Series, GS100 Series
Power-line Adapter	PLA Series
Network Storage	NAS Series
4G Router	LTE4506

\* ยกเว้นสินค้าที่จำหน่ายสินค้าเป็นโครงการ (Project)

### 2. สินค้าในกลุ่ม Commercial ที่ไม่มีบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ฟรี 1 ปีแรก มีดังต่อไปนี้

กลุ่มสินค้า	รุ่นสินค้า
Load-Balance VPN Gateway	SBG3300, VPN2S, USG20 Series
Web Managed Switch	GS1910/1920 Series
Managed Switch	MGS/XGS/XS Series, GS2210/3700 Series
Security Gateway	USG40-UTM/60-UTM/60W-UTM/110-UTM/310-UTM/1100-UTM/1900-UTM/ 2200-VPN ZYWALL Series, UAG Series, ATP Series, VPN Series
Business Wireless LAN	NWA11xx Series, NWA13xx Series, NWA5000 Series, NXC Series, WAC Series
Nebula Cloud Management	NSW Series, NAP Series, NSG Series
Industrial PoE Switch	RGS Series
Transceiver Module	SFP Series, DAC Series
Wireless LAN Accessories	SP350E, PoE12-HP, ANT2105
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
Others*	ACP/DCP Series, FAN Series, RPS Series, RAC/FAC/DAC Series, RM Series, CX4 Series, LMR Series, Telco Cable, PPS Series, VDSL2 Splitter, WiFi ENCLOSURE, Pole Mount

\* สินค้ารับประกัน 2 ปี

3. สินค้าในกลุ่ม Commercial ที่มีบริการพิเศษแบบ Advance Replacement Service (ARS) ฟรี 1 ปีแรก มีดังต่อไปนี้

กลุ่มสินค้า	รุ่นสินค้า
Managed Switch	GS1900 Series
Surveillance Switch	GS1300 Series, GS1350 Series
Business Wireless LAN	NWA1100-NH, NWA1123-AC v2, NWA1123-AC PRO, NWA1123-AC HD, NWA1302-AC
Nebula Cloud Management	NAP102, NSG50, NSG100, NSW100-10P
Security Enterprise Pack	USG Series, ATP Series

หมายเหตุ – กลุ่มสินค้า, รุ่นสินค้า และเงื่อนไขต่างๆ อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการรับประกันและการให้บริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ท่านสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารของไซเซล (ไทยแลนด์) ได้ที่ [www.zyxel.co.th](http://www.zyxel.co.th) หรือสอบถามที่เบอร์ Call Center 0 2089 8889 หรือ [callcenter@zyxel.co.th](mailto:callcenter@zyxel.co.th)