

บริษัท เฮเฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการรับประกัน ชุดล็อกประตูระบบดิจิตอล (Digital Door Lock)

สรุปสิทธิประโยชน์หลัก

1. รับประกันตัวเครื่อง 3 ปี สำหรับที่พักอาศัยทั่วไป* (นับจากวันที่ในใบเสร็จ)
   **หมายเหตุ: ที่พักอาศัยทั่วไป หมายถึง การใช้งานภายในบ้านพักส่วนบุคคล หรือห้องชุดส่วนตัวเพื่อการอยู่อาศัยเท่านั้น ไม่รวมถึงการใช้งานเชิงพาณิชย์แอบแฝง เช่น การปล่อยเช่ารายวัน/รายสัปดาห์ (Airbnb), โฮมสเตย์ หรือสำนักงาน หากตรวจพบการใช้งานผิดประเภท บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ปรับลดระยะเวลาการรับประกันเหลือ 1 ปี*
2. ฟรีค่าแรงซ่อม ตลอด 3 ปีแรก (ในเวลาทำการ 08:00-17:00 น. จันทร์-ศุกร์)
3. ฟรีค่าเดินทาง ใน 34 จังหวัดที่ระบุ ตลอด 3 ปีแรก
4. กรุณาเก็บใบเสร็จรับเงิน / ใบแจ้งหนี้ฉบับจริงไว้เพื่อแสดงสิทธิ์ทุกครั้ง

1. ระยะเวลาการรับประกัน

ประเภทการใช้งาน	ระยะเวลารับประกัน	หมายเหตุ
ที่พักอาศัยทั่วไป	3 ปี	มีผลสำหรับสินค้าที่ซื้อตั้งแต่ 1 มกราคม 2569 เป็นต้นไป
พื้นที่สาธารณะ / เชิงพาณิชย์ (เช่นทางเข้าคอนโด, ห้างร้าน, สำนักงาน)	1 ปี	มีผลสำหรับสินค้าที่ซื้อตั้งแต่ 1 มกราคม 2569 เป็นต้นไป

การนับระยะเวลา: เริ่มนับจากวันที่ระบุในใบเสร็จรับเงินหรือใบแจ้งหนี้ และจะสิ้นสุดโดยอัตโนมัติตามระยะเวลาที่กำหนด แม้สินค้าจะไม่ได้ถูกใช้งาน/ติดตั้งในช่วงเวลานั้น

2. เงื่อนไขการแสดงสิทธิ์

- ลูกค้าต้องแสดงใบเสร็จรับเงินหรือใบแจ้งหนี้ฉบับจริงทุกครั้งที่ขอรับบริการ
- การรับประกันจะสิ้นสุดลงโดยอัตโนมัติตามระยะเวลาที่กำหนด แม้สินค้าจะยังไม่ได้ถูกใช้งาน

3. ขอบเขตความคุ้มครอง

การรับประกันครอบคลุมเฉพาะความชำรุดบกพร่องที่เกิดจากมาตรฐานการผลิตเท่านั้น

A | กรณีที่อยู่ภายใต้การรับประกัน

- ความบกพร่องจากการผลิต: กลไกภายในทำงานผิดปกติ หรือวัสดุมีตำหนิที่เห็นได้ชัดเจนตั้งแต่ต้นทางจากโรงงาน
- บริการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนชิ้นส่วน สำหรับปัญหาที่เกิดจากคุณภาพการผลิตภายในระยะประกัน
- สินค้าทดแทน: กรณีรุ่นเดิมเลิกผลิต บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาจัดหาสินค้ารุ่นทดแทนที่มีคุณสมบัติหลักใกล้เคียงกัน โดยยึดถือเอาฟังก์ชันการใช้งานพื้นฐานและระดับราคาของสินค้าเป็นหลัก หากลูกค้าต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นที่มีราคาสูงกว่า ลูกค้าจะต้องชำระส่วนต่างของราคาสินค้าตามราคากลางที่บริษัทฯกำหนด
- ฟรีค่าแรง ตลอด 3 ปีแรก (เฉพาะในเวลาทำการ 08:00-17:00 น. จันทร์-ศุกร์)

B | ข้อยกเว้นการรับประกัน

การรับประกันไม่ครอบคลุมความเสียหายจากปัจจัยต่อไปนี้:

- ความเสียหายจากการใช้งานและติดตั้งผิดวิธี: ความชำรุดที่เกิดจากการใช้งานผิดจากวัตถุประสงค์ หรือการใช้งานที่ไม่เป็นไปตามคำแนะนำในคู่มือ, หรือการติดตั้งในพื้นที่ที่ไม่เหมาะสม เช่น จุดที่สัมผัสแสงแดดหรือน้ำฝนโดยตรง
- การดูแลรักษาแบตเตอรี่: ความเสียหายที่เกิดจากแบตเตอรี่รั่วซึมทุกกรณี บริษัทฯแนะนำให้ใช้แบตเตอรี่ประเภทอัลคาไลน์คุณภาพสูงเท่านั้น และควรตรวจเช็คทุก 6 เดือน การใช้แบตเตอรี่ผิดประเภทหรือปล่อยให้แบตเตอรี่หมดสภาพจนรั่วซึมทำลายแผงวงจร ถือเป็นการขาดการบำรุงรักษาตามคำแนะนำในคู่มือ
- กุญแจฉุกเฉิน: ลูกค้ามีหน้าที่เก็บรักษากุญแจฉุกเฉินไว้ภายนอกสถานที่ติดตั้งในจุดที่ปลอดภัย หากกุญแจสูญหายจนต้องทำการทำลายล็อกเพื่อเข้าห้อง ลูกค้าจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด
- ความเสียหายต่อผิววัตถุ: กรณีผิวสัมผัสหรือสีของตัวเครื่องหลุดลอก/ซีดจาง อันเนื่องมาจากการใช้งานผิดประเภท หรือการทำความสะอาดด้วยสารเคมีที่มีฤทธิ์กัดกร่อน ซึ่งผิดไปจากคำแนะนำในคู่มือ
- ขีดจำกัดความรับผิดชอบ: บริษัทฯ ไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายต่อเนื่องหรือความเสียหายเกี่ยวเนื่องใดๆ อาทิ ความเสียหายต่อทรัพย์สินภายในห้อง, ค่าเสียโอกาส, ความเสียหายต่อประตูหรือโครงสร้างจากการงัดแงะในกรณีฉุกเฉิน, หรือการสูญเสียผลกำไรทางธุรกิจ ความรับผิดชอบสูงสุดของบริษัทฯ จะจำกัดอยู่เพียงการซ่อมแซมให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติหรือมูลค่าของตัวสินค้าเท่านั้น
- สินค้าสิ้นสุดระยะประกัน: หากสินค้าพ้นระยะเวลารับประกัน ลูกค้าต้องชำระค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าอะไหล่ ค่าบริการและค่าเดินทางตามอัตราที่บริษัทฯ กำหนด

4. ค่าใช้จ่ายกรณีสิ้นสุดระยะประกัน

หากสินค้าอยู่นอกเงื่อนไขตามข้อ 1 หรือข้อ 3 ลูกค้าจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังนี้:

- ค่าอะไหล่และสินค้า: ค่าเปลี่ยนชิ้นส่วนหรือสินค้าใหม่ตามที่จำเป็น
- ค่าบริการและค่าเดินทาง: ตามอัตราที่กำหนดในส่วนอัตราค่าบริการ

5. เงื่อนไขระยะเวลาการรับประกันต่อเนื่อง

- การรับประกันต่อเนื่อง: หากมีการซ่อมหรือเปลี่ยนอะไหล่ ระยะเวลาประกันตัวเครื่องยังคงนับต่อเนื่องจากวันซื้อสินค้าครั้งแรก (ไม่มีการขยายเวลา)
- การรับประกันอะไหล่: ชิ้นส่วนที่เปลี่ยนใหม่มีการรับประกันคุณภาพ 3 เดือน

> **ตัวอย่าง**
> หากเปลี่ยนอะไหล่ในเดือนที่ 35 (เหลือประกันตัวเครื่องเพียง 1 เดือน) อะไหล่ชิ้นนั้นจะยังได้รับการรับประกัน 3 เดือนเต็ม แม้ประกันตัวเครื่องจะหมดอายุลงแล้ว

6. เงื่อนไขการเปลี่ยนอะไหล่และสินค้าทดแทน

- การพิจารณาในปีแรก: บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์พิจารณาซ่อมหรือเปลี่ยนสินค้าตามสภาพความเสียหายที่ตรวจพบ ว่าจะ 'เปลี่ยนเฉพาะชิ้นส่วน' หรือ 'เปลี่ยนสินค้าใหม่ทั้งชุด'
- กรณีรุ่นเดิมเลิกผลิต: บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์จัดหาสินค้ารุ่นที่มีคุณสมบัติและมาตรฐานเทียบเท่ามาทดแทน

7. กรรมสิทธิ์ชิ้นส่วนที่ถูกเปลี่ยน

- ชิ้นส่วนที่ถูกถอดเปลี่ยนภายใต้การรับประกันถือเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ เพื่อนำไปวิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์

8. การระงับข้อพิพาท

- ข้อพิพาทหรือข้อโต้แย้งใด ๆ ให้อยู่ภายใต้กฎหมายและเขตอำนาจศาลของประเทศไทยแต่เพียงแห่งเดียว

9. เงื่อนไขการนัดหมายและการเข้าบริการหน้างาน

- การนัดหมายบริการ: การขอรับบริการตรวจเช็คหรือซ่อมแซม ณ สถานที่ติดตั้ง ลูกค้าต้องแจ้งนัดหมายล่วงหน้าอย่างน้อย 2-3 วันทำการ (ยกเว้นกรณีฉุกเฉินตามที่บริษัทฯ พิจารณาเป็นรายกรณี)
- การแจ้งเลื่อนหรือยกเลิกการนัดหมาย : หากลูกค้าประสงค์จะเลื่อนหรือยกเลิกการนัดหมายจะต้องแจ้งให้ศูนย์บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง ก่อนถึงเวลานัดหมาย
- กรณีไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้: หากเจ้าหน้าที่เดินทางไปถึงสถานที่ติดตั้งตามเวลานัดหมายแล้ว แต่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้เนื่องจากเหตุปัจจัยจากทางลูกค้า อาทิเช่น ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้, ลูกค้าไม่อยู่ในพื้นที่นัดหมาย, ไม่มีผู้มีอำนาจตัดสินใจอยู่ ณ จุดติดตั้ง หรือหน้างานไม่พร้อมให้เข้าดำเนินการ
- **การสงวนสิทธิ์เรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม:** ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเหตุผลข้างต้น บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ **เรียกเก็บค่าเดินทางและค่าบริการหน้างานตามอัตราปกติในการนัดหมายครั้งถัดไป** แม้สินค้าจะยังอยู่ในระยะเวลารับประกัน และฟรีค่าเดินทางและค่าแรงก็ตาม ทั้งนี้เพื่อเป็นการชดเชยต้นทุนการบริหารจัดการและค่าเสียโอกาสในการให้บริการแก่ลูกค้ารายอื่น





อัตราค่าบริการและค่าเดินทาง

1. ค่าบริการงานซ่อม

ระยะเวลา	ในเวลาทำการ (จ.- ศ. 08:00-17:00)	นอกเวลาทำการ (24/7) เฉพาะ กทม., ชลบุรี, เชียงราย, เชียงใหม่
ปีที่ 1-3 (ในประกัน)	ฟรี	ฟรี
ปีที่ 4 เป็นต้นไป	800 บาท / ครั้ง	1,500 บาท / ครั้ง

2. ค่าเดินทาง

พื้นที่ / เงื่อนไข	ปีที่ 1-3	ปีที่ 4 เป็นต้นไป
34 จังหวัดที่ระบุ	ฟรี	ตามจริง (สูงสุด 2,000 บาท)
จังหวัดอื่นๆ นอกรายการ	ฟรี 40 กม. แรก (ไป-กลับ) กม. ที่ 41+ คิด 10 บาท/กม. สูงสุดไม่เกิน 1,000 บาท	ตามจริง (สูงสุด 2,000 บาท)
พื้นที่เกาะ / ข้ามเรือ	ตามค่าใช้จ่ายจริง	ตามค่าใช้จ่ายจริง
พื้นที่เสี่ยงภัย (ยะลา, ปัตตานี, นราธิวาส)	**+ ค่าเสี่ยงภัย 1,500 บาท**	**+ ค่าเสี่ยงภัย 1,500 บาท**

3. 34 จังหวัดที่ฟรีค่าเดินทาง

พื้นที่ / เงื่อนไข	จังหวัด
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	กรุงเทพฯ, นนทบุรี, สมุทรปราการ, ปทุมธานี, นครปฐม, สมุทรสาคร
ภาคเหนือ	เชียงใหม่, เชียงราย, ลำปาง
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ขอนแก่น, นครราชสีมา, อุดรธานี
ภาคกลาง	สระบุรี, สุพรรณบุรี, สมุทรสงคราม, พระนครศรีอยุธยา, นครนายก, นครสวรรค์, พิษณุโลก
ภาคใต้	ภูเก็ต, สงขลา, สุราษฎร์ธานี, นครศรีธรรมราช, ตรัง, พังงา, กระบี่
ภาคตะวันออก	ชลบุรี, ระยอง, จันทบุรี, ฉะเชิงเทรา, ปราจีนบุรี
ภาคตะวันตก	ราชบุรี, เพชรบุรี, กาญจนบุรี

หมายเหตุ: อัตราค่าบริการฟรีตามตารางข้างต้น จะสิ้นสุดลงชั่วคราวและมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายทันทีหากเกิดกรณีการผิดนัดหมายตามเงื่อนไขที่ระบุใน ข้อ 9