

นโยบายการให้บริการ และเงื่อนไขการรับประกันสินค้าทั่วไป

ข้อกำหนดและเงื่อนไขต่อไปนี้จะบังคับใช้กับผลิตภัณฑ์ที่มีการรับประกันมาตรฐานของ เครื่องจักร ซึ่งผู้ซื้อ ("ลูกค้า") สั่งซื้อและลงทะเบียนกับบริษัท ทอมโก้ ออโตเมติก แมชชีนเนอร์รี่ จำกัด ("บริษัทฯ") เท่านั้น

ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงและ/หรือแก้ไขการรับประกันผลิตภัณฑ์นี้เป็นครั้งคราวโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยมีผลบังคับใช้ทันทีเมื่อลงประกาศบนเว็บไซต์ของทางบริษัทฯ

ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการให้บริการและการรับประกันทันทีหากมีการให้ข้อมูลเท็จหรือไม่ครบถ้วน

ข้อที่ 1 นิยาม

- 1.1 "**เครื่องจักร**" หมายถึง เครื่องจักรรุ่นต่างๆ ที่สั่งซื้อกับทางบริษัทฯ
- 1.2 "**วัสดุสิ้นเปลือง**" หมายถึง หมึก (Ink), น้ำยาละลายหมึก (Make-Up), น้ำยาทำความสะอาด (Cleaning), อะไหล่ (Part), ฟ้าหมึก (Ribbon), ฯลฯ
- 1.3 "**อะไหล่สิ้นเปลือง**" รวมถึง อะไหล่ที่มีการเสื่อมสภาพตามระยะเวลาการใช้งานของลูกค้า ได้แก่ ใส้กรองหมึก และน้ำยาละลาย (Ink Filter), ใส้กรองอากาศ (Air Filter), หัวพิมพ์ (Printhead & Nozzle), หลอดเลเซอร์ (Laser Tube), และ ใส้กรอง (Filter) ฯลฯ
- 1.4 "**อุปกรณ์ประกอบชุดติดตั้ง**" หมายถึง อุปกรณ์ที่ได้ส่งมอบพร้อมเครื่องจักร ได้แก่ ชุดขาตั้งเครื่องจักร (Stand), ชุดอุปกรณ์เซนเซอร์ ชนิดต่างๆ (Sensors), ชุดอุปกรณ์สายต่อสัญญาณ (Connectors) และ ชุดไฟเตือนสถานะเครื่องจักร (Alarm Tower) ฯลฯ
- 1.5 "**ลูกค้า**" หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานเริ่มต้นที่ซื้อเครื่องจักรจาก บริษัทฯ

ข้อ 2 Service Policy (นโยบายการให้บริการ)

- 2.1 ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการให้บริการ Preventative Maintenance และการรับประกันเฉพาะเครื่องจักรที่ใช้ วัสดุสิ้นเปลือง และ อะไหล่สิ้นเปลือง ที่ทางบริษัทฯ เป็นผู้จำหน่ายเท่านั้น
- 2.2 กรณีพบว่าเครื่องจักรมีการใช้วัสดุสิ้นเปลือง หรือ อะไหล่สิ้นเปลือง ที่ไม่ได้มาจากบริษัทฯ ให้ถือว่าเงื่อนไขการรับประกันเป็นอันสิ้นสุดลงทันที
- 2.3 ในระหว่างการรับประกัน หากลูกค้ามีการเรียกให้เข้าตรวจเช็คสินค้า หรือซ่อมแซมในกรณีเร่งด่วน บริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าบริการตามที่เกิดขึ้นจริง ยกเว้นในกรณีที่ลูกค้าได้รับการละเว้นจากบริษัทฯ เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น
- 2.4 เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการรับประกัน ทางบริษัทฯ จะนำเสนอสัญญาบริการรายไตรมาส หรือ รายปี เป็นราคาที่รวมค่าบริการ Preventative Maintenance แต่ไม่ค่าวัสดุสิ้นเปลือง อะไหล่สิ้นเปลือง และอุปกรณ์เสริม

ข้อ 3 Preventative Maintenance (การป้องกันเชิงรุก)

- 3.1 Preventative Maintenance ("PM") หมายถึง การป้องกันเชิงรุก เพื่อช่วยยืดระยะเวลาการใช้งานของเครื่องจักร และช่วยให้เครื่องจักรทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยจำนวนครั้งของการเข้าทำ PM เป็นไปตามที่ได้ตกลงในใบเสนอราคาก่อนการสั่งซื้อเครื่องจักร
- 3.2 การป้องกันเชิงรุก รวมถึง:



- 1) การตรวจสอบความสะอาดทั่วไปของสินค้า
- 2) การตรวจสอบการใช้งานว่าเหมาะสมและตรงตาม Scope of Work หรือไม่
- 3) การทดสอบ และประเมินความเข้าใจการทำงานของผู้ใช้งาน (ไม่ใช่การอบรมการใช้งาน)
- 4) การตรวจสอบการทำงานทั่วไปของเครื่องจักร เช่น ระบบหมึก และเส้นหมึก เป็นต้น

3.3 หากทางบริษัทฯ ตรวจสอบพบความผิดปกติหรือปัญหาของสินค้า บริษัทฯ จะแจ้งให้ทางผู้ใช้งานทราบทันทีและยืนยันการแก้ไขปัญหา โดยขออนุมัติจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร

3.4 ทางบริษัทฯ จะใช้วัสดุสิ้นเปลือง และ อะไหล่สิ้นเปลืองของลูกค้าในการทำ Preventative Maintenance (PM)

3.5 หากการตรวจสอบพบสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาการทำงานของเครื่องจักร และปัญหานั้นอยู่นอกเหนือขอบเขตของการรับประกัน ทางบริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามจริง โดยจะทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนดำเนินการแก้ไข

3.6 การบริการนอกเหนือจาก Preventative Maintenance (PM) ตามรอบที่ทางบริษัทฯ กำหนด เช่น การเรียกเข้าบริการเพื่อซ่อมด่วน บริษัทฯ จะทำการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามที่เกิดขึ้นจริง โดยจะทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนดำเนินการแก้ไข

ข้อ 4 Service Contract (สัญญาบริการ)

4.1 สัญญาบริการ หมายถึง เงื่อนไขการให้บริการที่ได้ทำขึ้นระหว่าง "ลูกค้า" และ "บริษัทฯ"

4.2 สัญญาบริการจะมีการระบุระยะเวลา และจำนวนครั้งในการเข้าบริการ

4.3 ช่วงระยะเวลาในสัญญาบริการ ลูกค้าจะได้รับส่วนลดอะไหล่ หรืออุปกรณ์ที่ลูกค้าจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไข โดยจะระบุไว้ในใบเสนอราคา เช่น

- 1) ค่าบริการซ่อมสินค้า
- 2) การปรับสภาพของระบบหมึก และเส้นหมึก
- 3) การปรับค่าความเสถียรของกระแสไฟฟ้า
- 4) การตรวจสอบอะไหล่สำคัญที่มีผลกระทบต่อตรงทำงานของเครื่องตามรุ่นเครื่องฯลฯ
- 5) การอบรมการใช้งานเครื่อง 1 ครั้ง
- 6) การตรวจสอบความสะอาดทั่วไปของเครื่องจักร
- 7) การตรวจสอบการติดตั้งและการใช้งานว่าเหมาะสมหรือไม่
- 8) การบริการฟรี (Free Service Call) จำนวน 5 ครั้ง ต่อ 1 สัญญา หลังจากครบจำนวน 5 ครั้ง หากผู้รับบริการเรียกเข้าซ่อมแซมที่ไม่เกี่ยวกับการ PM เครื่อง คิดค่าบริการตามจริงเริ่มต้นที่ครั้งละ 2,000 บาท

4.4 ทางบริษัทฯ จะใช้วัสดุสิ้นเปลือง หรือ อะไหล่สิ้นเปลือง ของทางเจ้าของสินค้าหรือผู้รับบริการ ในการทำ Preventative Maintenance

4.5 หากการตรวจสอบพบสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาการทำงานของเครื่องจักร และปัญหานั้นอยู่นอกเหนือขอบเขตของการรับประกัน ทางบริษัทฯ จะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามจริง โดยจะทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนดำเนินการแก้ไข

4.6 การบริการนอกเหนือจากขอบเขตในสัญญาบริการ (Service Contract) ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย ที่เกิดขึ้นตามจริง

ข้อ 5 Warranty Condition (เงื่อนไขการรับประกันสินค้า)

ทางบริษัทฯ ได้กำหนดเงื่อนไขการรับประกันสินค้าดังต่อไปนี้

5.1 เครื่องจักรที่นำมาเปลี่ยนหรือซ่อม ต้องมีสติ๊กเกอร์รับประกันของบริษัทฯ (void) และ สติ๊กเกอร์แสดงหมายเลข Serial Number (S/N) ในสภาพที่สมบูรณ์

5.2 การรับประกันเครื่องจักร อะไหล่ และ อะไหล่ที่เปลี่ยนระหว่างการรับประกัน เริ่มจาก วันที่ส่งมอบสินค้า อ้างอิงจากใบกำกับภาษี (Invoice) ที่ลูกค้าได้ลงลายมือชื่อไว้ในเอกสาร และสิ้นสุด ตามระยะเวลาที่ได้รับระบุในใบเสนอราคา

ตัวอย่าง: การรับประกันเครื่องจักรในปีที่ 1 หรือ 365 วัน

5.3 การรับประกันเครื่องจักรครอบคลุมถึงการรับประกันอะไหล่ที่ประกอบมากับตัวเครื่องจักรรับประกันจากผู้ผลิต ยกเว้นอะไหล่สิ้นเปลืองที่เสื่อมสภาพตามอายุการใช้งานของเครื่องจักร

การรับประกันอะไหล่

5.4 การรับประกันอะไหล่ครอบคลุมถึงการรับประกันอะไหล่ที่ได้สั่งซื้อกับทางบริษัท ระยะเวลาขึ้นอยู่กับตามระบุในใบเสนอราคา

5.5 ทางบริษัทฯ จะทำการเปลี่ยนอะไหล่และซ่อมเครื่องจักรในกรณีที่เสียหายหรือชำรุดจากการใช้งานปกติเท่านั้น

5.6 การรับประกันนี้ต้องบังคับใช้และตีความตามกฎหมายของประเทศไทย

5.7 กรณีที่ทางบริษัทฯ จะต้องใช้ระยะเวลาในการซ่อมหรือเคลมอะไหล่ที่ประกอบมากับเครื่องจักรเป็นระยะเวลานาน ทางบริษัทฯ จะแจ้งกำหนดระยะเวลาให้ลูกค้าทราบ

5.8 ทางบริษัทฯ ได้กำหนดเงื่อนไขการรับประกันเครื่องจักรที่ลูกค้าซื้อจากทางบริษัทฯ เครื่องจักรที่รับประกันต้องเสียหายจากการใช้งานปกติเท่านั้น โดยไม่รวมถึงความเสียหายอันเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้:

- 1) การใช้งานที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง Scope of Work
- 2) การติดตั้ง และบำรุงรักษาไม่ถูกวิธี
- 3) ความผิดปกติของกระแสไฟฟ้า ความประมาทเลินเล่อของลูกค้า และการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง
- 4) ความเสียหายที่เกิดจากการไม่ใช้วัสดุสิ้นเปลือง และอะไหล่สิ้นเปลืองที่ทางบริษัทฯ เป็นผู้จัดจำหน่าย
- 5) ความเสียหายของอุปกรณ์ประกอบชุดติดตั้ง ยกเว้น หากมีการตกลงทั้งสองฝ่ายจากบริษัทฯ และลูกค้า โดยมีการระบุเป็นลายลักษณ์อักษร
- 6) รอยขีดข่วน บิ่น แตก หัก งอ ฉีกขาด มีคราบของเหลว Oxide ทั้งภายนอกและภายใน หรือเกิดรอยไหม้บนเครื่องจักร ไม่ว่ากรณีใด ๆ
- 7) เกิดจากสัตว์ หรือแมลงทุกชนิด เช่น มิมดเข้าไปทำรัง, ฉี่หนู เป็นต้น
- 8) จากการขนส่ง หรือภัยธรรมชาติ เช่น พายุ, น้ำท่วม, ไฟไหม้, ฟ้าผ่า, จลาจล, รถชน, แผ่นดินไหว ฯลฯ
- 9) กระแสไฟฟ้า เช่น กระแสไฟฟ้าลัดวงจร การเชื่อมต่อระบบไฟฟ้า หรือความบกพร่องของแหล่งจ่ายไฟฟ้าที่ผิดปกติระบบไฟรั่วไหล เนื่องจากระบบกราวด์ (สายดิน) ที่ไม่ได้มาตรฐาน
- 10) โปรแกรมที่ติดตั้งมากับเครื่อง รวมถึงไวรัสต่าง ๆ
- 11) การชำรุดบกพร่องจอหน้าจอล CD โดยมี Dot (Dead Pixels) บนหน้าจอตั้งแต่ 4 จุดขึ้นไป
- 12) การต่ออุปกรณ์ฟอง หรือการนำสินค้าไปใช้งานในขณะที่เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 13) การซ่อมเครื่องจักรโดยผู้ให้บริการที่ไม่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทฯ หรือการแก้ไขจากช่างบริษัทอื่น รวมถึงการใช้อะไหล่ของผู้ให้บริการอื่นที่เข้ามาตัดแปลง
- 14) การวินิจฉัยที่ไม่พบสาเหตุ หรือข้อบกพร่อง

ข้อ 6 Warranty Claim Procedure (วิธีการเคลมสินค้า)

6.1 ทางบริษัทฯ เข้าตรวจสอบสินค้าที่ได้รับแจ้งถึงปัญหา

6.2 ในกรณีจำเป็นที่ทางบริษัทฯ ต้องรับสินค้ากลับมาเพื่อวิเคราะห์ปัญหาเพิ่มเติมแบบละเอียด เจ้าหน้าที่จะทำการแจ้งและขออนุมัติจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร

6.3 หลังจากตรวจเช็คโดยละเอียด หากเครื่องจักรอยู่ในเงื่อนไขการรับประกัน ทางบริษัทฯ จะดำเนินการซ่อมแซม แต่ถ้าไม่เข้ากับเงื่อนไขการรับประกัน บริษัทฯ จะทำการจัดทำใบเสนอราคาและขออนุมัติจากลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร

6.4 ในกรณีที่ทางบริษัทฯ ไม่สามารถซ่อมหรือแก้ไขเครื่องจักรที่ลูกค้านำมาเคลมได้ ทางบริษัทฯ จะทำการเปลี่ยนทดแทนด้วย เครื่องจักรรุ่นเดียวกัน, รุ่นใกล้เคียง, นำเสนอสินค้าที่มีเทคโนโลยีที่สูงกว่า โดยลูกค้าจะชำระเงินเฉพาะส่วนต่างที่เพิ่มขึ้น ซึ่งทางบริษัทฯ จะแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนทุกครั้ง



6.5 ทางบริษัทฯ อาจเก็บข้อมูลการใช้งานเครื่องจักร เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพสินค้ากับผู้ผลิต

ข้อ 7 Service Procedure (ขั้นตอนการขอรับบริการ)

7.1 ติดต่อทางบริษัทฯ ได้ตามช่องทางต่อไปนี้

- Call Center เบอร์โทรศัพท์ 02-451-1330 กด 2 ติดต่อแผนกบริการ
- Line: @tomcoservice
- E-mail: service@tomco.co.th
- Facebook: TomcoThailand

7.2 วันทำการของบริษัทฯ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 – 17.00 น.

7.3 แจ้งชื่อผู้ขอรับบริการ ชื่อบริษัท เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ หมายเลขรุ่น (Serial Number) และแจ้งอาการเสียเบื้องต้น

7.4 ทางบริษัทฯ จะทำการเสนอค่าบริการ และวันนัดหมายกับลูกค้า ก่อนการบริการทุกครั้ง

7.5 ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการให้บริการแก่ผู้ที่แจ้งข้อมูลครบถ้วนก่อน และตามเวลาที่ได้แจ้งปัญหาเข้ามาผ่านทาง Tomco Call Center

หมายเหตุ:

ทางบริษัทฯ จะให้คำแนะนำและการแก้ไขอาการเสียของสินค้าผ่านทางโทรศัพท์ โดยช่างผู้ชำนาญงาน (Service Help Desk) เพื่อช่วยให้ลูกค้าลดช่วงเวลาเครื่องจักรไม่ทำงาน (Downtime) ตามวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ “Zero Downtime Vision” ทางบริษัทฯ หวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากลูกค้าในการแจ้งข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อที่ทางบริษัทฯ สามารถประสานงานได้รวดเร็วมากขึ้น

ในการขอรับบริการ เป็นการยินยอมให้บริษัทฯ โดยเป็นผู้เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล เพื่อวางแผนการตลาด การพัฒนาสินค้า รวมถึงการนำเสนอสินค้าและบริการอื่นๆ ของผู้ขอรับบริการ ตาม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 (PDPA) ศึกษาเพิ่มเติมที่ <http://tomco.co.th/pdpa>