



นโยบายการให้บริการ และเงื่อนไขการรับประกันสินค้า 2 ปี

สำหรับ เครื่องพิมพ์วันที่ VideoJet Continuous Inkjet โมเดล Simplicity

รุ่น VideoJet 1280 และ 1580

แคมเปญการขาย: "Tomco Sure 2022: 2 Years Warranty"

ข้อกำหนดและเงื่อนไขต่อไปนี้จะบังคับใช้กับผลิตภัณฑ์ที่มีการรับประกันมาตรฐานของเครื่องพิมพ์วันที่ VideoJet Continuous Inkjet โมเดล Simplicity รุ่น VideoJet 1280 และ 1580 ("เครื่องจักร") ซึ่งผู้ซื้อ ("ลูกค้า") สั่งซื้อและลงทะเบียนกับบริษัท ทอมโก้ ออโตเมติก แมชชีนเนอร์รี่ จำกัด ("บริษัทฯ") เท่านั้น

ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงและ/หรือแก้ไขการรับประกันผลิตภัณฑ์นี้เป็นครั้งคราวโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยมีผลบังคับใช้ทันทีเมื่อลงประกาศบนเว็บไซต์ของทางบริษัทฯ

ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการให้บริการและการรับประกันทันทีหากมีการให้ข้อมูลเท็จหรือไม่ครบถ้วน

ข้อที่ 1 ผลิตภัณฑ์

- 1.1 "เครื่องจักร" หมายถึง เครื่องพิมพ์วันที่ VideoJet Continuous Inkjet โมเดล Simplicity รุ่น VideoJet 1280 และ 1580
- 1.2 "วัสดุสิ้นเปลือง" หมายถึง หมึก (Ink), น้ำยาละลายหมึก (Make-Up), น้ำยาทำความสะอาด (Cleaning), อะไหล่ (Part) ฯลฯ
- 1.3 "อะไหล่สิ้นเปลือง" รวมถึง อะไหล่ที่มีการเสื่อมสภาพตามระยะเวลาการใช้งานของลูกค้า ได้แก่ ใส้กรองหมึก (Service Module), ใส้กรองอากาศ (Air Filter), ใส้กรองน้ำยาละลาย (Solvent Control Module), หัวพิมพ์ (Printhead & Nozzle) และ ใส้กรอง (Filter) ต่างๆ
- 1.4 "อุปกรณ์ประกอบชุดติดตั้ง" หมายถึง อุปกรณ์ที่ได้ส่งมอบพร้อมเครื่องจักร ได้แก่ ชุดขาตั้งเครื่องจักร (Stand), ชุดอุปกรณ์เซนเซอร์ ชนิดต่างๆ (Sensors), ชุดอุปกรณ์สายต่อสัญญาณ (Connectors) และ ชุดไฟเตือนสถานะเครื่องจักร (Alarm Tower)
- 1.5 "ลูกค้า" หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานเริ่มต้นที่ซื้อเครื่องจักรจาก บริษัทฯ

ข้อ 2 Service Policy (นโยบายการให้บริการ)

- 2.1 ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการให้บริการ Preventative Maintenance และการรับประกันเฉพาะเครื่องจักรที่ใช้ วัสดุสิ้นเปลือง และ อะไหล่สิ้นเปลือง ที่ทางบริษัทฯ เป็นผู้จัดจำหน่ายเท่านั้น
- 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) การปรับสภาพของของระบบหมึก และเส้นหมึก
 - 3) การปรับค่าความเสถียรของกระแสไฟฟ้า EHT
 - 4) การตรวจสอบอะไหล่สำคัญที่มีผลกระทบต่อตรงกับทำงานของเครื่อง เช่น ถังผสมหมึก (Ink System), ใส้กรองหมึก (Service Module), ใส้กรองอากาศ (Air Filter), ใส้กรองน้ำยาละลาย (Solvent Control Module), หัวพิมพ์ (Printhead & Nozzle) ใส้กรอง (Filter), บีมหมึก (Ink Pump), วาล์วหมึก (Ink Valve), หัวพิมพ์ (Printhead & Nozzle) ฯลฯ
 - 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 2 ปี หรือ 730 วันหลังจากวันที่เริ่มต้น

การรับประกันในปีที่ 1 หรือ 365 วัน

- 5.3 การรับประกันเครื่องจักรครอบคลุมถึงการรับประกันอะไหล่ที่ประกอบมากับตัวเครื่องจักรรับประกันจากผู้ผลิต Videojet Technologies Inc. ยกเว้นอะไหล่สิ้นเปลืองที่เสื่อมสภาพตามอายุการใช้งานของเครื่องจักร

การรับประกันในปีที่ 2 หรือ ระหว่างวันที่ 365 – 730

การรับประกันเครื่องจักรครอบคลุมถึงการรับประกันอะไหล่ในตารางดังต่อไปนี้

a. รุ่น VideoJet 1280

รหัสอะไหล่	ชื่อสินค้า
383559	INK MODULE WITH PUMP, 1280, SPARE
383560	INK MODULE WITHOUT PUMP, 1280, SPARE
383561	INK MODULE COVER, 1240_1280, SPARE
383563	VALVE BASE ASSY, 1280, SPARE
383564	VCB ASSY, 1240_1280, SPARE
383565	GUTTER PUMP, 1240_1280, SPARE
383566	AIR PUMP, 1240_1280, SPARE
383569	INK MODULE CABLES 1240_1280
383421SP	Septum Assembly (Ink and Make-up)
383425SP	Ink Pump
399281SP	Vent Box Assembly
399080	Fan Assembly
399181	Valve Module Assembly

b. รุ่น VideoJet 1580

รหัสอะไหล่	ชื่อสินค้า
5V613617	GUTTER PUMP- VJ1580
5V611396	SPARE,AIR PUMP,1580
5V611407	SPARE,SOLVENT VALVE,1580
5V611408	SPARE,INK ADD.VALVE,1580
5V611409	SPARE,SOLVENT PUMP,1580
5V613593	SPARE,MIXER TANK ASSY COMPLETE,1580
5V613599	SPARE,INK MANAGEMENT BOARD,1580
5V611152	VMS Chamber with Temperature Sensor
5V611246	Ink Pump Assembly
5V611149	Pre-Venturi Filter Assembly
5V611150	Rocker Valve Assembly
5V611153	Ink System Cover with Fan Assembly
5V613636	VMS Valve Assembly
399181	MANIFOLD MODULA ASSY SPARE(VAIVE)

หมายเหตุ: รหัสและชื่ออะไหล่อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

- 5.4 ทางบริษัทฯ จะทำการเปลี่ยนอะไหล่และซ่อมเครื่องจักรในกรณีที่เสียหรือชำรุดจากการใช้งานปกติเท่านั้น
- 5.5 การรับประกันนี้ต้องบังคับใช้และตีความตามกฎหมายของประเทศไทย
- 5.6 กรณีที่ทางบริษัทฯ จะต้องใช้ระยะเวลาในการซ่อมหรือเคลมอะไหล่ที่ประกอบมากับเครื่องจักรเป็นระยะเวลานาน ทางบริษัทฯ จะแจ้งกำหนดระยะเวลาให้ลูกค้าทราบ
- 5.7 ทางบริษัทฯ ได้กำหนดเงื่อนไขการรับประกันเครื่องจักรที่ลูกค้าซื้อจากทางบริษัทฯ เครื่องจักรที่รับประกันต้องเสียจากการใช้งานปกติเท่านั้น โดยไม่รวมถึงความเสียหายอันเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้:
- 1) การใช้งานที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง Scope of Work
 - 2) การติดตั้ง และบำรุงรักษาไม่ถูกวิธี
 - 3) ความผิดปกติของกระแสไฟฟ้า ความประมาทเลินเล่อของลูกค้า และการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง
 - 4) ความเสียหายที่เกิดจากการไม่ใช้วัสดุสิ้นเปลือง และอะไหล่สิ้นเปลืองที่ทางบริษัทฯ เป็นผู้จำหน่าย
 - 5) ความเสียหายของอุปกรณ์ประกอบชุดติดตั้ง ยกเว้น หากมีการตกลงทั้งสองฝ่ายจากบริษัทฯ และลูกค้า โดยมีการระบุเป็นลายลักษณ์อักษร
 - 6) รอยขีดข่วน บิ่น แตก หัก งอ ฉีกขาด มีคราบของเหลว Oxide ทั้งภายนอกและภายใน หรือเกิดรอยไหม้บนเครื่องจักร ไม่ว่ากรณีใด ๆ
 - 7) เกิดจากสัตว์ หรือแมลงทุกชนิด เช่น มีมดเข้าไปทำรัง, ฉีหนู เป็นต้น
 - 8) จากการขนส่ง หรือภัยธรรมชาติ เช่น พายุ, น้ำท่วม, ไฟไหม้, ฟ้าผ่า, จลาจล, รถชน, แผ่นดินไหว ฯลฯ
 - 9) กระแสไฟฟ้า เช่น กระแสไฟฟ้าลัดวงจร การเชื่อมต่อระบบไฟฟ้า หรือความบกพร่องของแหล่งจ่ายไฟฟ้าที่ผิดปกติ ระบบไฟรั่วไหล เนื่องจากระบบกราวด์ (สายดิน) ที่ไม่ได้มาตรฐาน
 - 10) โปรแกรมที่ติดตั้งมากับเครื่อง รวมถึงไวรัสต่าง ๆ
 - 11) การชำรุดบกพร่องจอหน้าจอล CD โดยมี Dot (Dead Pixels) บนหน้าจอตั้งแต่ 4 จุดขึ้นไป
 - 12) การต่ออุปกรณ์ฟิวส์ 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 โดยเป็นผู้เก็บรวบรวมใช้ และเปิดเผยข้อมูล เพื่อวางแผนการตลาด การพัฒนาสินค้า รวมถึงการนำเสนอสินค้าและบริการอื่นๆ ของผู้ขอรับบริการ ตาม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 (PDPA) ศึกษาเพิ่มเติมที่ <http://tomco.co.th/pdpa>