



การรับประกันและบริการหลังการขาย

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer Live Support Service)

ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลลูกค้าโดยเจ้าหน้าที่บริการทุกคนจะได้รับการอบรมเพื่อเสริมทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในซอฟต์แวร์ที่ลูกค้าใช้งานอยู่ เพื่อให้ลูกค้าจะได้รับการดูแลและการตอบปัญหา ทั้งจากทางโทรศัพท์ หรือ E-mail ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ให้บริการทางโทรศัพท์ , Chat และ e-Mail ผ่านทางเจ้าหน้าที่บริการ
- เวลาการให้บริการ 8 ชม.ต่อวัน ในช่วง วันจันทร์-ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดบริษัท) ตั้งแต่เวลา 8:30am -5:30pm (พักช่วง 12:30pm – 13:30pm)
- **Phone Call** สามารถติดต่อได้ผ่านทาง Service Hotline Number **02-272-3600** ของบริษัทฯ
- **E-mail** คำถามหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ที่ support@ControlA.co.th ซึ่งทางเจ้าหน้าที่บริการจะตอบกลับภายใน 4 ชม. (Business day)

การรับประกันสินค้า (Product Warranty)

เงื่อนไขการรับประกันทั่วไป

1. ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์เสริมต่างๆ จะได้รับการรับประกันในกรณีที่อาการชำรุดเกิดจากความผิดพลาดของตัวเครื่องอันเนื่องมาจากความผิดพลาดจากการผลิตเท่านั้น
2. การรับประกันให้นับเริ่มจากวันที่ซื้อในใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน
3. การรับประกันรวมค่าแรงและอะไหล่ฟรี
4. บริษัท คอนโทรลเอ โซลูชันส์ จำกัด มีสิทธิ์ในการคิดอัตราค่าบริการในส่วนของการซ่อมและบริการเครื่องนอกประกันตามอาการเสียต่างๆ ถึงแม้ว่าอาการเสียนั้นๆไม่ถูกตรวจพบก็ตาม
5. บริการเครื่องสำรองระหว่างการซ่อม ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้ และต้องมีการนำกลับมาซ่อมที่บริษัท มีเครื่องสำรองให้ใช้ระหว่างซ่อม จนกว่าเครื่องที่ได้รับการซ่อมจะสามารถนำกลับไปติดตั้งให้ตามเดิม (รวมระยะเวลาการใช้เครื่องสำรองระหว่างซ่อมไม่เกิน 3 เดือน)

6. พื้นที่การให้บริการ

เขตพื้นที่	บริการ Onsite	บริการผ่าน Remote โทรศัพท์ หรือ อีเมล	บริการเครื่องสำรองระหว่างซ่อม
A1 กรุงเทพ ปทุมธานี นนทบุรี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นครปฐม-เฉพาะพื้นที่รหัส โทรศัพท์ขึ้นต้นด้วย 02	ภายใน 24 ชม. (Business Day)	ภายใน 24 ชม. (Business Day)	มีให้บริการ พร้อม เจ้าหน้าที่ติดตั้งให้
A2 สมุทรสงคราม เพชรบุรี ราชบุรี นครปฐม ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง ปราจีนบุรี นครนายก ออยุธยา สระบุรี	ภายใน 48 ชม. (Business Day)	ภายใน 24 ชม. (Business Day)	มีให้บริการ พร้อม เจ้าหน้าที่ติดตั้งให้
A3 จังหวัดอื่นๆ	แล้วแต่กรณี หรือผ่าน ทางตัวแทนจำหน่าย	ภายใน 24 ชม. (Business Day)	มีให้บริการ โดยการส่ง เครื่องกลับมา เพื่อรับ เครื่องสำรองผ่านทาง บริการขนส่งหรือ ไปรษณีย์ภายใน 3 วัน (Business Day)

หมายเหตุ:

- ระยะเวลาการบริการให้นับจากวันเวลาที่แจ้งผ่านทาง ฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทฯ
- กรณีบริการ Onsite ให้อยู่ในดุลพินิจของทางบริษัทฯ พิจารณาตามความจำเป็น หรืออาจเสนอแนะวิธีการอื่นที่สามารถแก้ไข
ปัญหาได้เช่นเดียวกัน

7. ระยะเวลาการรับประกัน

Plan	หัวอ่าน Suprema	ตัวเครื่อง Suprema	อุปกรณ์เสริม*	อัตราค่าประกัน
Standard	3 ปี	1 ปี	1 ปี	ไม่มีค่าใช้จ่าย
3-Year Extended	3 ปี	3 ปี	1 ปี	3,790 / เครื่อง
4-Year Extended	4 ปี	4 ปี	1 ปี	15% ของ ราคาเครื่อง **
5-Year Extended	5 ปี	5 ปี	1 ปี	20% ของ ราคาเครื่อง

* อุปกรณ์เสริม เช่น ชุดล๊อค สวิตช์ หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ที่ติดตั้งร่วมกับเครื่อง Suprema แต่ไม่รวมถึง สาย LAN สายไฟฟ้า
สายสัญญาณ ที่เป็นส่วนของระบบเน็ตเวิร์ค

** ราคาเครื่อง คือราคา End-User Price (ก่อนส่วนลด) ของเครื่องในแต่ละรุ่น

เงื่อนไขและข้อยกเว้นการไม่รับประกัน

- ความเสียหายอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ การใช้งานที่ผิดวิธี การทดลอง การสาธิต การซ่อมบำรุง การติดตั้ง การปรับ
หรือการดัดแปลงที่ไม่เหมาะสมและความผิดพลาด หรือความประมาทซึ่งเกิดจากความเข้าใจคลาดเคลื่อนไปจาก
ขั้นตอนกระบวนการใช้ซึ่งระบุไว้ในคู่มือการใช้ผลิตภัณฑ์

- อาการเสียหรือความเสียหายหรือการทำงานที่ผิดปกติอันเนื่องมาจากการทำของเหลวหรืออาหารหกใส่ผลิตภัณฑ์, เหนือเข็มเข้าเครื่อง หรือภัยธรรมชาติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว หรือเนื่องมาจากการใช้แรงดันไฟฟ้าผิดปกติจากที่บริษัทฯ กำหนด
- การสึกหรอโดยทั่วไปตามอายุการใช้งานและการใช้งาน การสึกกร่อน ชื้นสนิม หรือรอยเปื้อน และภัยจากสัตว์หรือแมลงกัดแทะ
- รอยขีดข่วนและความเสียหายที่เกิดขึ้นบนพื้นผิวและส่วนประกอบภายนอกที่เกิดจากการใช้งานของลูกค้า
- การเรียกร้องค่าเสียหายหรือชิ้นส่วนประกอบที่หายไปหลังจากเลยกำหนด 7 วันนับจากวันที่ซื้อผลิตภัณฑ์
- ส่วนประกอบใดๆ ซึ่งถูกเปลี่ยนโดยชิ้นส่วนที่ไม่ได้จัดจำหน่าย หรือเห็นชอบโดยบริษัท คอนโทรลเอ โซลูชันส์ จำกัด หรือผลิตภัณฑ์ซึ่งถูกถอดชิ้นส่วนหรือได้รับการซ่อมแซมจากพนักงานใดๆ ที่ไม่ใช่พนักงานจากทางบริษัท คอนโทรลเอ โซลูชันส์ จำกัด และ/หรือศูนย์บริการแต่งตั้ง
- หมายเลขเครื่องของผลิตภัณฑ์ถูกแก้ไข, ลบ, ขีดฆ่า หรือทำลาย และใบรับประกันผลิตภัณฑ์ถูกแก้ไข หรือลบทิ้งไม่ว่ากรณีใดๆ

การบริหารปรับปรุงซอฟต์แวร์เวอร์ชันล่าสุด (The Latest Software Update)

บริการในการส่งซอฟต์แวร์ที่ออกเวอร์ชันล่าสุดให้ฟรี โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งโดยปกติซอฟต์แวร์เวอร์ชันใหม่จะมีฟังก์ชันการทำงานเพิ่มเติม หรือการปรับปรุงแก้ไข ข้อผิดพลาดต่างๆ ของโปรแกรม มีการปรับปรุงด้านการทำงานของซอฟต์แวร์ให้ดีขึ้น

การต่อเพิ่มระยะเวลาประกัน (Extend Warranty Period)

1. หากลูกค้าประสงค์ต้องการขอต่อการรับประกันเพิ่ม สามารถต่อได้ไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่หมดประกัน
2. กรณีเลยกำหนด 30 วันแล้ว บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่รับต่อประกัน

การให้บริการหากหมดรับประกัน (Service Condition if Warranty Expired)

1. ลูกค้าสามารถโทรสอบถามการใช้งานทั่วไปกับทางฝ่ายบริการลูกค้าได้
2. กรณีมีปัญหาการใช้งาน ส่งผลให้ต้องใช้บริการ Onsite บริษัทฯ คิดอัตราค่าบริการ 1,500 บาท/ครั้ง และคิดอัตราค่าเดินทางหรือที่พัก (ถ้ามี) หากพื้นที่ขอรับบริการอยู่นอกเขต **A1**
3. บริษัทฯ คิดอัตราค่าบริการในส่วนของการซ่อมและค่าบริการซ่อมตามอาการเสียต่างๆ โดยแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า
4. ไม่มีบริการเครื่องสำรองระหว่างซ่อม แต่หากต้องการบริการเครื่องสำรอง คิดอัตราค่าบริการ 15% ของราคาเครื่อง*** (ไม่รวมค่าบริการ Onsite ในข้อ 2)

*** ราคาเครื่อง คือราคา End-User Price (ก่อนส่วนลด) ของเครื่องในแต่ละรุ่น



บริษัท คอนโทรลเอ โซลูชันส์ จำกัด

เลขที่ 33 อาคารวังเด็ก 4 ชั้น 3 ซ.ยาสูบ1 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

Tel. (66) 2 272 3600 Fax. (66) 2 619 9119 E-mail: support@ControlA.co.th <http://www.ControlA.co.th>