ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ Synology Partner Support Center

969/22 ซอยเพชรเกษม 79 ถนนเพชรเกษม แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160

Main Line 02 096 4662 | Email: support@helpdesk.in.th | Line Official Account @synology-partner

Synology Premier Advanced Replacement Service
โดยมีเงื่อนไขการให้บริการดังนี้

1. ข้อกำหนดทั่วไป

1.1. ลูกค้าตกลงให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลอุปกรณ์ และรายละเอียดการใช้งานแก่ผู้ให้บริการอย่างครบถ้วน

1.2. บริการนี้ครอบคลุมเฉพาะอุปกรณ์ Synology ที่ซื้อจากผู้ให้บริการหรือหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ได้รับอนุญาต และยังอยู่ภายในระยะเวลารับประกันของ Synology Inc. ตามข้อ 2.2 เท่านั้น

1.3. ระยะเวลาให้บริการเริ่มต้นตั้งแต่วันที่เริ่มรับประกันสินค้า จนถึงวันที่สิ้นสุดตามที่ระบุไว้ในเอกสารเสนอราคา / ใบรับประกันบริการของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ระยะเวลาให้บริการต้องไม่เกินระยะเวลารับประกันที่มีผลบังคับใช้ของ Synology Inc. สำหรับอุปกรณ์นั้น รวมถึงระยะเวลาที่ได้รับการขยายการรับประกันอย่างถูกต้องตามข้อ 1.7

1.4. ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลอุปกรณ์ทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัย และจะไม่ถูกเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากลูกค้า หรือมีความจำเป็นต้องเปิดเผยแก่หุ้นส่วนทางธุรกิจ โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า

1.5. บริการนี้เป็นบริการเสริมที่ผู้ให้บริการจัดให้ควบคู่กับการรับประกันของ Synology Inc. โดยผู้ให้บริการจะนำอุปกรณ์ทดแทนเข้าดำเนินการเปลี่ยนให้ลูกค้าก่อน และเป็นผู้ดำเนินการเคลมอุปกรณ์ที่ชำรุดกับ Synology Inc. เอง ลูกค้าไม่ต้องดำเนินการเคลมหรือรอผลการเคลมจากผู้ผลิต

1.6. อุปกรณ์ที่อยู่ในความคุ้มครองระบุตามรุ่น หมายเลขประจำเครื่อง (Serial Number) และสถานที่ติดตั้ง ตามที่ระบุในเอกสารเสนอราคา / ใบรับประกันบริการ

1.7. การขยายระยะเวลารับประกันจากผู้ผลิต (Extended Warranty)

- กรณีที่ระยะเวลาบริการ Advanced Replacement Service (ARS) ตามเอกสารเสนอราคาหรือใบรับประกันบริการ เกินกว่าระยะเวลารับประกันมาตรฐานของ Synology Inc. อุปกรณ์ดังกล่าวจะต้องได้รับการขยายระยะเวลารับประกันจากผู้ผลิตผ่าน Synology Extended Warranty

(EW202) หรือบริการขยายการรับประกันอื่นที่ Synology Inc. รับรองและรองรับอุปกรณ์รุ่นนั้น โดยต้องดำเนินการลงทะเบียนให้ถูกต้องและมีผลครอบคลุมตลอดระยะเวลาบริการ ARS

- การจัดซื้อและดำเนินการลงทะเบียน Extended Warranty ให้เป็นไปตามข้อตกลงในเอกสารเสนอราคาหรือเอกสารการขายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ลูกค้าต้องให้ความร่วมมือในการจัดส่งข้อมูลหรือหลักฐานที่จำเป็นสำหรับการตรวจสอบสถานะการรับประกัน
- กรณีอุปกรณ์ไม่ได้รับการขยายระยะเวลารับประกันจากผู้ผลิต หรือการลงทะเบียนไม่สมบูรณ์ การให้บริการ ARS ภายหลังสิ้นสุดระยะเวลารับประกันของผู้ผลิตจะไม่อยู่ในความคุ้มครอง เว้นแต่จะมีข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

2. เงื่อนไขการรับประกันและเปลี่ยนสินค้า

2.1. บริการนี้ครอบคลุมเฉพาะสินค้าของ Synology เท่านั้น และอุปกรณ์ทั้งหมดที่ใช้ในระบบจะต้องเป็นไปตามรายการความเข้ากันได้ของผลิตภัณฑ์ (Synology Products Compatibility List) ที่กำหนดโดย Synology (อ้างอิง รายการความเข้ากันได้ | Synology Inc.) **ทั้งนี้ HDD/SSD ที่ใช้งานในระบบทั้งหมดต้องเป็นยี่ห้อ Synology เท่านั้น**

2.2. อุปกรณ์ที่อยู่ในความคุ้มครองทั้งหมด รวมถึง HDD / SSD และอุปกรณ์เสริมตามข้อ 2.3 ต้องอยู่ภายในระยะเวลารับประกันของ Synology Inc. และเป็นไปตามเงื่อนไขการรับประกันของผู้ผลิต หากอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนใดหมดระยะเวลารับประกันของผู้ผลิตแล้ว จะไม่อยู่ในความคุ้มครองของบริการนี้

2.3. บริการนี้ครอบคลุมทุกชิ้นส่วนภายในตัวเครื่องอย่างครบถ้วน รวมถึงฮาร์ดดิสก์ (HDD) / SSD ทุกช่องและอุปกรณ์เสริมของ Synology ที่ติดตั้งอยู่ในเครื่อง (NIC, M.2 SSD, RAM)

2.4. อุปกรณ์ทดแทนอาจเป็นรุ่นเดิม รุ่นเทียบเท่า รุ่นทดแทน หรืออุปกรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบและพร้อมใช้งาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสินค้าและดุลยพินิจของผู้ให้บริการ

2.5. กรณี HDD / SSD หรือชิ้นส่วนที่อยู่ในความคุ้มครองตามข้อ 2.3 ชำรุดและเข้าเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะดำเนินการเปลี่ยนเฉพาะ HDD / SSD หรือชิ้นส่วนที่ชำรุดดังกล่าว กรณีต้องเปลี่ยนตัวเครื่องและย้ายระบบ ให้ดำเนินการตามข้อ 2.6 - 2.7

- หากจำเป็นต้องดำเนินการ Rebuild / Repair Storage Pool อันเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับการเปลี่ยน HDD / SSD การเปลี่ยนชิ้นส่วน การเปลี่ยนตัวเครื่อง หรือการทำ HDD Migration ผู้ให้บริการจะ

ตรวจสอบและดำเนินการตามความเหมาะสม ทั้งนี้ การเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดไม่เป็นการรับรองว่า Storage Pool หรือข้อมูลเดิมจะสามารถกลับมาใช้งานได้ในทุกกรณี โดยผลสำเร็จและระยะเวลาดำเนินการขึ้นอยู่กับสถานะของระบบ ความสมบูรณ์ของข้อมูลบนไดรฟ์ และปัจจัยทางเทคนิคที่เกี่ยวข้อง

- ข้อจำกัดเกี่ยวกับผลสำเร็จของการ Rebuild / Repair Storage Pool ไม่กระทบต่อหน้าที่ของผู้ให้บริการในการเปลี่ยน HDD / SSD หรือชิ้นส่วนที่ชำรุดและเข้าเงื่อนไขความคุ้มครอง ส่วนความเสียหายหรือการสูญหายของข้อมูลให้เป็นไปตามข้อ 3.11

2.6. กรณีตัวเครื่องชำรุดและต้องเปลี่ยนเครื่องใหม่ ผู้ให้บริการจะดำเนินการย้ายระบบจากเครื่องเก่าไปยังเครื่องใหม่ผ่านกระบวนการ HDD Migration (การย้าย HDD จากเครื่องเก่าไปยังเครื่องใหม่)

2.7. บริการ HDD Migration ตามข้อ 2.6 ครอบคลุมการตรวจสอบและปรับตั้งค่าระบบที่จำเป็นอันเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับกระบวนการ HDD Migration เท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมการติดตั้งระบบใหม่ การออกแบบหรือเปลี่ยนแปลง Configuration จากระบบเดิม รวมถึงการโอนย้ายข้อมูลด้วยวิธีการอื่น เช่น Network Data Transfer, File Copy, Backup/Restore หรือการ Migration ไปยัง Storage Pool

2.8. ผู้ให้บริการจะทำการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหาผ่านช่องทางการติดต่อเบื้องต้น หากพบว่าอุปกรณ์ชำรุดตามเงื่อนไขในเอกสารนี้ ผู้ให้บริการจะเข้าดำเนินการเปลี่ยนชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ตามข้อ 2.5 หรือ 2.6 ณ สถานที่ติดตั้ง ภายในระยะเวลาตามพื้นที่ให้บริการที่ระบุไว้ในข้อ 5

2.9. ชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ที่ชำรุดซึ่งถูกเปลี่ยนออกจะเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ให้บริการ เพื่อนำไปดำเนินการเคลมตามเงื่อนไขการรับประกันของ Synology Inc. โดยลูกค้าต้องส่งมอบแก่เจ้าหน้าที่ในวันที่เข้าดำเนินการเปลี่ยน กรณีลูกค้าต้องการเก็บ HDD / SSD ที่ชำรุดไว้เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล ให้แจ้งผู้ให้บริการล่วงหน้า โดยลูกค้าต้องรับผิดชอบค่าอุปกรณ์ทดแทนของ HDD / SSD ดังกล่าว เนื่องจากผู้ให้บริการไม่สามารถดำเนินการเคลมกับผู้ผลิตได้

3. เงื่อนไขที่ไม่อยู่ในการรับประกัน

การรับประกันจะไม่ครอบคลุมถึงกรณีดังต่อไปนี้

3.1. ความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุ การใช้งานที่ผิดวิธี การดัดแปลง หรือการซ่อมแซมที่ไม่ได้รับอนุญาต

3.2. ความเสียหายที่เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น ไฟกระชาก ฟ้าผ่า ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด หรือเหตุสุดวิสัย รวมถึงความเสียหายอันเนื่องมาจากการจลาจล การก่อความไม่สงบ

3.3. อุปกรณ์ที่มีร่องรอยของความชื้นสูง การกัดกร่อนจากความชื้น หรือได้รับความเสียหายจากการจมน้ำ

3.4. ความเสียหายที่เกิดจากการใช้งานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิที่สูงหรือต่ำเกินไป การระบายอากาศที่ไม่เพียงพอ ความชื้นที่ผิดปกติ หรือการสะสมของฝุ่นละออง สิ่งสกปรก และสารปนเปื้อนอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและอายุการใช้งานของอุปกรณ์

3.5. ความเสียหายที่เกิดจากการใช้งานผิดประเภท หรือการติดตั้งที่ไม่ได้มาตรฐาน

3.6. ความเสียหายที่เกิดจากสัตว์หรือแมลงเข้าไปในอุปกรณ์

3.7. อุปกรณ์ที่มีสภาพผิดปกติ เช่น มีร่องรอยของการไหม้ การกัดกร่อนจากสารเคมีหรือความชื้น การแตกร้าว บิดงอ หรือถูกงัดแงะ ดัดแปลง แก้ไขโครงสร้างหรือส่วนประกอบภายใน

3.8. อุปกรณ์หมายเลขประจำเครื่อง (Serial Number) ถูกลบเลือนหรือถูกแก้ไข

3.9. ความเสียหายที่เกิดจากการใช้ซอฟต์แวร์ เฟิร์มแวร์ หรือแอปพลิเคชันที่ไม่ได้รับรองโดย Synology ซึ่งอาจทำให้ระบบทำงานผิดปกติหรือเกิดความเสียหายกับอุปกรณ์

3.10. ความเสียหายที่เกิดจากการใช้อุปกรณ์เสริมหรืออุปกรณ์เชื่อมต่อที่ไม่ได้รับรองโดย Synology เช่น ฮาร์ดไดรฟ์หรือหน่วยความจำที่ไม่ได้อยู่ในรายการที่แนะนำโดย Synology Inc.

3.11. ความเสียหายหรือการสูญหายของข้อมูลภายในอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเกิดจากปัญหาของฮาร์ดแวร์ การ Rebuild การทำ HDD Migration หรือการเปลี่ยนอุปกรณ์ ลูกค้าต้องเป็นผู้ดำเนินการสำรองข้อมูลทั้งหมดเองและมีระบบสำรองข้อมูลแยกต่างหาก **ผู้ให้บริการไม่รับรองความสมบูรณ์ของข้อมูลและไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือการสูญหายของข้อมูลใด ๆ ทั้งสิ้น**

4. กระบวนการขอรับบริการ

4.1. ลูกค้าต้องติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าผ่านช่องทางที่กำหนด พร้อมให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของอุปกรณ์ เช่น หมายเลขรุ่น หมายเลขประจำเครื่อง และอาการเสียที่พบ

4.2. ผู้ให้บริการจะทำการตรวจสอบเบื้องต้นและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาผ่านช่องทางสนับสนุน ก่อนพิจารณาการเปลี่ยนอุปกรณ์

4.3. หากต้องเปลี่ยนชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ ผู้ให้บริการจะแจ้งยืนยันและนัดหมายวันเวลาเข้าดำเนินการ ณ สถานที่ติดตั้ง

4.4. ลูกค้าต้องจัดเตรียมพื้นที่ การเข้าถึงอุปกรณ์ และผู้ประสานงาน ในวันที่นัดหมายเข้าดำเนินการ

5. ระยะเวลาและกระบวนการให้บริการ

5.1. พื้นที่ให้บริการ (Onsite ณ สถานที่ติดตั้งที่ระบุในเอกสารเสนอราคา / ใบรับประกันบริการ)

เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล / Bangkok Metropolis and Vicinity

- บริการแบบ Onsite Support (8 ชั่วโมง × 7 วัน)
- **Response Time:** ภายใน 4 ชั่วโมง หลังได้รับแจ้งปัญหา (24 × 7 ผ่าน Premier Hotline)
- Onsite Replacement Time
  - อนุมัติก่อน 11.00 น. เข้าดำเนินการภายในวันถัดไป (Next Day)
  - อนุมัติหลัง 11.00 น. เข้าดำเนินการภายใน 2 วัน
  - หรือขึ้นอยู่กับการนัดหมายระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

ต่างจังหวัด / Upcountry

- บริการแบบ Onsite Support (8 ชั่วโมง × 7 วัน)
- **Response Time:** ภายใน 4 ชั่วโมง หลังได้รับแจ้งปัญหา (24 × 7 ผ่าน Premier Hotline)
- Onsite Replacement Time
  - เข้าดำเนินการภายใน 2–3 วัน หลังได้รับการอนุมัติ
  - หรือขึ้นอยู่กับการนัดหมายระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

วันและเวลาให้บริการ Onsite

- ทุกวัน จันทร์ – อาทิตย์ เวลา 09.00 – 17.00 น. (8 ชั่วโมง × 7 วัน)
- ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือตามประกาศหยุดพิเศษของผู้ให้บริการ
- Onsite Replacement Time นับเฉพาะวันให้บริการข้างต้น
- การรับแจ้งปัญหาผ่าน Premier Hotline ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน

5.2. การเปลี่ยนชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ทุกกรณีเป็นบริการแบบ Onsite โดยเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการจะนำอุปกรณ์ทดแทนเข้าดำเนินการเปลี่ยน ณ สถานที่ติดตั้ง ลูกค้าไม่ต้องจัดส่งหรือรับอุปกรณ์ด้วยตนเอง

5.3. ค่าบริการครอบคลุมการเข้าดำเนินการ ณ สถานที่ติดตั้งที่ระบุในเอกสารเสนอราคา / ใบรับประกันบริการแล้ว **กรณีลูกค้าย้ายอุปกรณ์ไปติดตั้งนอกสถานที่ดังกล่าว ลูกค้าต้องแจ้งผู้ให้บริการล่วงหน้า และเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น ค่าขนส่ง ค่าเดินทาง หรือค่าบริการ โดยผู้ให้บริการจะแจ้งอัตราค่าใช้จ่ายให้ทราบล่วงหน้า และจะดำเนินการหลังจากลูกค้ายืนยันแล้ว**

หมายเหตุ:

1. **Response Time** หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการตอบรับการแจ้งปัญหาและเริ่มต้นการตรวจสอบเบื้องต้น

2. **Onsite Replacement Time** หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการเปลี่ยนชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ ณ สถานที่ติดตั้ง ภายหลังจากผู้ให้บริการตรวจสอบและอนุมัติว่ากรณีดังกล่าวเข้าเงื่อนไขการให้บริการแล้ว

3. **Onsite Replacement Time** เป็นระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการ ณ สถานที่ติดตั้ง ไม่ใช่ระยะเวลารับรองว่าการเปลี่ยนอุปกรณ์ การทำ HDD Migration หรือการ Rebuild / Repair Storage Pool จะแล้วเสร็จ หรือระบบจะกลับมาใช้งานได้ โดยผู้ให้บริการจะแจ้งสถานะและระยะเวลาโดยประมาณให้ลูกค้าทราบตามข้อมูลที่สามารถประเมินได้ในขณะดำเนินการ

6. ช่องทางการติดต่อและให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	ช่วงเวลาให้บริการ
เบอร์โทรศัพท์ **02-096-4662 กด 1**	○ จันทร์ – อาทิตย์ เวลา 09.00 – 17.00 ○ เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือตามประกาศหยุดพิเศษ
เบอร์โทรศัพท์ Premier Hotline (24 × 7) 02-001-4902	○ 24 ชั่วโมง ทุกวัน
Chat Box Line Official Account **@synology-partner**	○ จันทร์ – อาทิตย์ เวลา 09.00 – 17.00 ○ เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือตามประกาศหยุดพิเศษ
Email Support **support@helpdesk.in.th**	○ รับเรื่อง 24 × 7

หมายเหตุ: การรับบริการจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุในเอกสารนี้ กรณีอุปกรณ์ถูกย้ายออกนอกสถานที่ติดตั้งที่ระบุ อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามข้อ 5.3 **กรุณาตรวจสอบและยืนยันเงื่อนไขทั้งหมดก่อนทำการขอรับบริการ**