

Synology Premier Advanced Replacement Service

โดยมีเงื่อนไขการให้บริการดังนี้

1. ข้อกำหนดทั่วไป

- 1.1. ลูกค้าตกลงให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลอุปกรณ์ และรายละเอียดการใช้งานแก่ผู้ให้บริการอย่างครบถ้วน
- 1.2. บริการนี้ครอบคลุมเฉพาะสินค้าที่ซื้อจากผู้ให้บริการหรือหุ้นส่วนทางธุรกิจที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
- 1.3. ระยะเวลาให้บริการจะเริ่มต้นจากวันที่รับประกันสินค้า จนถึงวันที่สิ้นสุดการรับประกันสินค้า ตามที่ระบุในเอกสารใบรับประกันสินค้า
- 1.4. ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลอุปกรณ์ทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัย และจะไม่ถูกเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากลูกค้า หรือมีความจำเป็นต้องเปิดเผยแก่หุ้นส่วนทางธุรกิจ โดยจะแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า

2. เงื่อนไขการรับประกันและเปลี่ยนสินค้า

- 2.1. บริการนี้ครอบคลุมเฉพาะสินค้าของ Synology เท่านั้น และอุปกรณ์ทั้งหมดที่ใช้ในระบบจะต้องเป็นไปตามรายการความเข้ากันได้ของผลิตภัณฑ์ (Synology Products Compatibility List) ที่กำหนดโดย Synology (อ้างอิง [รายการความเข้ากันได้ | Synology Inc.](#))
- 2.2. อุปกรณ์ทั้งหมดต้องอยู่ภายในระยะเวลาประกันของ Synology Inc. เท่านั้น ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขการรับประกันที่กำหนด
- 2.3. การเปลี่ยนสินค้าจะเป็นรุ่นเดิม รุ่นเทียบเท่า หรือรุ่นทดแทนที่สามารถใช้งานได้
- 2.4. การรับประกันจะครอบคลุมทุกชิ้นส่วนภายในตัวเครื่องอย่างครบถ้วน รวมถึงฮาร์ดดิสก์ (HDD) ที่ใช้งานภายในอุปกรณ์
- 2.5. ในกรณีที่เปลี่ยนเครื่องใหม่ ทางผู้ให้บริการจะดำเนินการย้ายข้อมูลจากเครื่องเก่าไปยังเครื่องใหม่ผ่านกระบวนการ HDD Migration (ย้าย HDD จากเครื่องเก่าไปยังเครื่องใหม่)
- 2.6. ไม่ครอบคลุมถึงบริการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ การโอนย้ายข้อมูล หรือการตั้งค่าต่างๆ ลูกค้าต้องดำเนินการสำรองข้อมูลทั้งหมด ก่อนส่งอุปกรณ์เก่าคืนทุกครั้ง

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

- 2.7. ผู้ให้บริการจะทำการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหาผ่านช่องทางการติดต่อเบื้องต้น และหากพบว่าอุปกรณ์มีปัญหาเนื่องจากข้อบกพร่องของตัวเครื่องตามที่ได้ระบุไว้ ทางผู้ให้บริการจะดำเนินการเปลี่ยนเครื่องให้ใหม่ ตามเงื่อนไขของพื้นที่ให้บริการที่ได้ระบุไว้ในเอกสารใบรับประกันสินค้า
- 2.8. ลูกค้าจะต้องดำเนินการเตรียมเครื่องที่เสีย พร้อมส่งคืน ณ วันที่ได้รับสินค้าใหม่

3. เงื่อนไขที่ไม่อยู่ในการรับประกัน

การรับประกันจะไม่ครอบคลุมถึงกรณีดังต่อไปนี้

- 3.1. ความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุ การใช้งานที่ผิดวิธี การดัดแปลง หรือการซ่อมแซมที่ไม่ได้รับอนุญาต
- 3.2. ความเสียหายที่เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น ไฟกระชาก พายุ 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 หรือถูกกัดแะ 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 ไม่ว่าจะเกิดจากปัญหาของฮาร์ดแวร์หรือการเปลี่ยนอุปกรณ์ **ลูกค้าต้องเป็นผู้ดำเนินการสำรองข้อมูลทั้งหมดเอง ทางผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายของข้อมูลใด ๆ ทั้งสิ้น**

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

4. กระบวนการขอรับบริการ

- 4.1. ลูกค้าต้องติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าผ่านช่องทางที่กำหนด พร้อมให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของอุปกรณ์ เช่น หมายเลขรุ่น หมายเลขประจำเครื่อง และอาการเสียที่พบ
- 4.2. ผู้ให้บริการจะทำการตรวจสอบเบื้องต้นและให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาผ่านช่องทางสนับสนุน ก่อนพิจารณาการเปลี่ยนอุปกรณ์
- 4.3. หากอุปกรณ์ต้องได้รับการเปลี่ยน ลูกค้าจะได้รับการยืนยันและแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการส่งคืน อุปกรณ์เดิมและรับอุปกรณ์ใหม่
- 4.4. ลูกค้าต้องจัดเตรียมอุปกรณ์เดิมสำหรับการส่งคืน ณ วันที่ได้รับอุปกรณ์ใหม่

5. ระยะเวลาและกระบวนการจัดส่งสินค้า

5.1. พื้นที่ให้บริการ

เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล / Bangkok Metropolis and Vicinity

- บริการแบบ Onsite Support (8 ชั่วโมง x 5 วันทำการ)
- หากได้รับการอนุมัติก่อน 11.00 น. สินค้าจะถูกจัดส่งภายใน 1 วันทำการ
- หากได้รับการอนุมัติหลัง 11.00 น. สินค้าจะถูกจัดส่งภายในวันทำการถัดไป
- หรือขึ้นอยู่กับการนัดหมายระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ
- ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือตามประกาศหยุดพิเศษ

ต่างจังหวัด / Upcountry

- บริการแบบ Onsite Support (8 ชั่วโมง x 5 วันทำการ)
- สินค้าจะถูกจัดส่งภายใน 3-4 วันทำการ
- หรือขึ้นอยู่กับการนัดหมายระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ
- ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือตามประกาศหยุดพิเศษ

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

- 5.2. การจัดส่งสินค้าดำเนินการผ่าน**บริการขนส่งแบบส่วนตัว (Private Logistics)** ภายใต้กระบวนการควบคุมคุณภาพที่เข้มงวด เพื่อรับประกันว่าสินค้าจะถูกส่งมอบถึงมือลูกค้าโดยตรงอย่างปลอดภัย รวดเร็ว และอยู่ในสภาพสมบูรณ์สูงสุด
- 5.3. กรณีพื้นที่อยู่นอกเขตที่กำหนด **หากเครื่องไม่ได้ติดตั้งอยู่ในพื้นที่ให้บริการที่ตกลงกันไว้ในเอกสารใบรับประกัน ลูกค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพิ่มเติมทั้งหมด** เช่น ค่าขนส่ง ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ตามที่ผู้ให้บริการกำหนด โดยอัตราค่าใช้จ่ายจะได้รับการแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า และจะดำเนินการหลังจากลูกค้ายืนยันเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว

6. ช่องทางการติดต่อและให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	ช่วงเวลาให้บริการ
เบอร์โทรศัพท์ 02-096-4662 กด 1	<ul style="list-style-type: none">○ จันทร์ – ศุกร์ เวลา 09.00 – 17.30○ เสาร์ – อาทิตย์ เวลา 10.00 – 15.00○ เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือตามประกาศหยุดพิเศษ
Chat Box Line Official Account @synology-partner	<ul style="list-style-type: none">○ จันทร์ – ศุกร์ เวลา 09.00 – 17.30○ เสาร์ – อาทิตย์ เวลา 10.00 – 15.00○ เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือตามประกาศหยุดพิเศษ
Email Support support@helpdesk.in.th	<ul style="list-style-type: none">○ 24 x 7

หมายเหตุ: การรับบริการหลังการขายจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุในเอกสารนี้ และไม่ครอบคลุมถึงความเสียหายที่เกิดจากการใช้งานผิดประเภท หากอยู่ในพื้นที่นอกเขตที่กำหนด อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการจัดส่งหรือบริการ Onsite Support **กรุณาตรวจสอบและยืนยันเงื่อนไขทั้งหมดก่อนทำการขอรับบริการ**