

มาตรฐานการบริการ

1. ขอบเขตของการบริการหลังการขาย (Service Scope)

บริษัท แฟนสลิ้งค์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด ให้บริการหลังการขายสินค้าภายใต้เครื่องหมายการค้า แฟนสลิ้งค์ (fanslink) และกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่ายโดยบริษัท แฟนสลิ้งค์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด ตลอดอายุการใช้งานของสินค้า โดยบริการแบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

1.1. การบริการสำหรับสินค้า “ในระยะเวลาประกัน” (In warranty)

การรับบริการในระยะเวลาประกัน จะไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น (ยกเว้น สินค้าได้รับความเสียหายตามข้อ 1.2) โดยสินค้าจะได้รับการดำเนินการซ่อมให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ ไม่ว่าจะซื้อจากตัวแทนจำหน่ายใดๆก็ตาม

1.2. การบริการสำหรับสินค้า “นอกระยะประกัน” (Out of Warranty)

a) ศูนย์บริการฯ จะรับประกันการซ่อมในรายการที่ได้ตรวจเช็ค รวมถึงอะไหล่ที่รับบริการซ่อม เป็นระยะเวลา 3 เดือน นับจากวันที่ลูกค้ารับเครื่องคืน

b) การนำเครื่องนอกระยะเวลาประกันมารับบริการ จะมีค่าใช้จ่าย ในการให้บริการการตรวจสอบ ตามราคาที่ศูนย์บริการฯ กำหนดโดยประกาศไว้ ณ.ศูนย์บริการฯ รวมถึงค่าอะไหล่ที่ลูกค้าจะต้องชำระ

c) เก็บค่ายกเลิกงานซ่อมตามราคาที่ศูนย์บริการฯ กำหนดโดยประกาศไว้ ณ.ศูนย์บริการฯ

2. รูปแบบของการบริการหลังการขาย (Type of Service)

2.1. การบริการ ณ ศูนย์บริการฯ (Carry in Service)

Swap Service เป็นการบริการเปลี่ยนอุปกรณ์ โดยอุปกรณ์ที่นำมาบริการจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

a) สินค้ายังอยู่ในประกันตามเงื่อนไขการรับประกันสินค้าในข้อ 1

b) สินค้าที่มี สติกเกอร์การรับประกัน void fanslink อยู่ในสภาพสมบูรณ์ หรือเอกสารใบกำกับภาษีที่ยืนยันการซื้อจากบริษัท แฟนสลิ้งค์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด

c) สินค้าจะต้องไม่มีการดัดแปลง แก้ไข หรือมีการเปลี่ยนแปลงใดๆก่อนนำมาบริการ

d) สินค้าจะต้องไม่มีรอยบุบ รอยขีดข่วน บิ่น แตก หัก งอ ฉีกขาด มีคราบของเหลว, คราบสนิม หรือ เกิดรอยไหม้ ทั้งที่ตัวสินค้า หรือตัว Warranty Void

Repair Service เป็นบริการซ่อมแซมสินค้าให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

a) ศูนย์บริการฯ จะดำเนินการซ่อมเครื่องให้แล้วเสร็จ ตามมาตรฐานการให้บริการ

b) ลูกค้าที่นำสินค้ามาใช้บริการ จะได้รับเอกสาร Service Request Form ซึ่งจะมีรายละเอียดสินค้าและบริการพร้อมมีลายเซ็นการส่งสินค้าจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการฯ เพื่อใช้ในการติดตามสถานะงานซ่อม และติดต่อรับสินค้าคืน

c) ลูกค้าที่มาขอรับสินค้าคืน ต้องนำใบ Service Request Form มารับเท่านั้น กรณีที่ไม่ได้นำใบ Service Request Form มารับสินค้าคืน ลูกค้าในนามบุคคลให้นำใบแจ้งความจากสถานีตำรวจมารับสินค้าเท่านั้น กรณีเปิดงานซ่อมในนามนิติบุคคลทางศูนย์บริการฯ ขอสงวนสิทธิ์ใช้เป็นหนังสือ รับรองบริษัทฯ พร้อมประทับตราบริษัทฯ และใบมอบอำนาจระบุชื่อผู้รับสินค้าคืน และต้องเซ็นรับสินค้าคืนในใบ Service Request Form อย่างชัดเจน

DOA (Defective On Arrival) เป็นบริการเปลี่ยนสินค้าใหม่ กรณีสินค้าเกิดความบกพร่องจากการผลิตภายใน 7 วัน นับจากวันที่ออกใบกำกับภาษี (Tax Invoice) ท่านจะต้องแนบเอกสารสำเนา Invoice เพื่อยืนยันการซื้อมาพร้อมกับสินค้าที่ชำรุด ภายใต้เงื่อนไขที่ทางแฟนสลิ๊งค์ ที่กำหนดไว้ หากพบว่าสินค้าไม่ได้เกิดความบกพร่องตามที่แจ้งไว้ ทางแฟนสลิ๊งค์ ขอสงวนสิทธิ์คืนสินค้าตัวเดิม (กรุณาติดต่อตัวแทนจำหน่ายของท่าน)

Standard Service

1. Service Scope of after sales service

Fanslink Communication Co., Ltd. provides after sales service for Fanslink products and other products distributed by Fanslink Communication Co., Ltd., along their useful life. Service category can be divided into 2 periods as following details.

1.1. Service for in-warranty product

There will be no service charge for in-warranty products (except for damaged product described in 1.2). The product will be fixed to its normal condition, no exception for any dealers of the product.

1.2. Service for out of warranty product

a) Claimed product will be warranted for checked items and its equipment, after the date that product has been returned for 3 months.

b) Cost of service & spare parts will be charged for out of service product according to the price rate announced by the service center.

c) Cancelled job will be charged for service fee according to the price rate announced by the service center.

2. Type of Service

2.1 Carry In Service

Swap Service to replace claimed product with the new one, under following conditions.

a) The product must be under warranty condition, described in 1.

b) The product must be attached with Fanslink warranty sticker, or tax invoice.

c) The product must not be modified in any cases.

d) The product or its equipment must not be scratched, nicked, broken, bent, torn, stained with Oxide or burned.

Repair Service is to fix claimed product to its normal conditions

a) The product will be fixed under service standard of Fanslink Communication Co., Ltd.

b) Customer who contact service center, will receive Service Request Form which contains detail of claimed product and service record with signature of staff from service center. Customer can use this form to check status and receive the product.

c) Customer is required to bring Service Request Form to receive claimed product. In case of customer lost your Service Requests Form, individual customer is required to bring police notification to receive your product, besides, corporate customer is required to bring copy of company registration with company seal and power of attorney, and product receiver has to sign in Service Request Form.

DOA (Defective on Arrival) is replacement of defected product within 7 days after tax invoice date, customer need to attach copy of tax invoice along with the defected product for your evidence, according to Fanslink policy. Anyway, Fanslink may abort replacement of the product in case of defect is not found.

1. Product Warranty

1.1. Detail of product warranty

Fanslink Communication Co., Ltd. product warranty starts on the date of purchase from Fanslink Communication Co., Ltd. authorized dealer and it will expire according to product warranty standard of each model. In case the remaining warranty period is less than product warranty standard, customers can bring a tax invoice to reclaim warranty as your purchase date.

In case of clearance sales product which its spare parts no longer exists, Fanslink Communication Co., Ltd. may reimburse the customer after depreciation deduction by Fanslink Communication Co., Ltd. standard of each product.

For Smartphone or Tablet which are sold via small kiosk shops, customers can bring a tax invoice with seller's seal to reclaim warranty as your purchase date.

In addition, claimed product must be defected from its production or equipment under common usage.

1.2. Exception of warranty

- a) Damage by scratched, nicked, broken, bent, torn, stained with Oxide on external or internal, burned, etc.
- b) Damage from animals and insects such as ant's nests, rat's urine, etc.
- c) Transportation damage or natural disasters such as floods, fires, lightning, earthquakes, etc.
- d) Damage from software which was not originally installed with the product, or any computer viruses.
- e) Damage from external connector tools
- f) Using the product for the wrong type or purpose.
- g) User errors such as dropping, bumping, getting wet.
- h) Electrical systems with abnormal power such as blackouts, brownouts, overloads, and surges.
- i) The product has been modified or altered by a person not appointed by the Company.

j) The warranty does not include accessories that need to be replaced over time, such as filters.

k) Devices that are external components such as the body, knobs, remote controls, batteries, control buttons, etc., and internal components such as rubber balls, filters, etc., devices or parts made of rubber or plastic.

l) Repaired by unauthorized technicians

Remark: Fanslink Communication Co., Ltd. has a right to change any details of product warranty without prior notice.

2. Return Policy

2.1. You can return the product because you changed your mind about not receiving the product. In the case that the product and packaging are in perfect condition and have not been opened or used.

2.2. You can return items for purchase within 7 days of delivery except in the following situations.:

a) The product (or any component thereof) has been opened and damaged by the customer (damage, wet damage, etc.).

b) The product is a special order product (i.e. a product with a name stamped on it).

c) Personal hygiene products (headphones, Bluetooth headphones, wired headphones, etc.) that have been removed from their packaging.

d) Products that have been unpacked, used, or installed. This causes the value of such products to deteriorate. (except in the case of unpacking the package to confirm the contents of the package only)

e) Any product components (manual, remote control, cables, etc.) are lost.

3. Refund

3.1 The refund process will not be applied, unless the Products are out of stock and we are unable to replace the defective Products with a similar model of equal value. Only then, the refund will be applied. The refund process will take 45 working days.

*Please check the following table as the reference for the refund.

Warranty Period	Refund Amount						
	1 st month	2 nd month	3 rd month	4 th - 6 th month	7 th - 9 th month	10 th - 12 th month	13 th month onward
6 months	100%	70%	50%	30%	-	-	-
12 months	100%	90%	80%	70%	50%	30%	-
More than 12 months	100%	90%	80%	70%	50%	30%	30%

3.2. The shipping fee and any incidents that might occur during shipping will not be in our responsibility and cannot be deducted from the amount of the refund.

3.3. The customer acknowledges and accepts that it is the customer's responsibility to back up all of the data and other information stored in the Products before sending the defective Products to us for claiming the Warranty. We shall not be responsible for any direct or indirect loss, damages and/or distortion of data due to our Warranty Services.

3.4 We reserve the right to select the service type(s) for the defective Products and our judgment is considered final.

4. Refunds for products with free gifts

4.1. If you wish to return the product that came with the free gift. You must return the product along with all freebies for a refund. If you do not return all gift items delivered to you, We may refuse your full refund. You may not request a refund for a free gift separately.

4.2. Refunds for discounted packages

If you would like to return a packaged product that you purchased at a discounted price during a promotional period, You must return all products in the package for a refund. If you do not return all products included in the package, We may refuse your entire refund or deduct money from your refund amount that was discounted at the time of purchase.



Fanslink Communication Co., Ltd.
968 U Chu Liang Building, 35F, Rama IV Rd., Silom, Bangrak, Bangkok 10500
Tax ID : 0105560201323 Tel : 02 026 8755