

## เงื่อนไขการรับประกัน

### 1. การรับประกันสินค้า

1.1. รายละเอียดการรับประกันสินค้า: บริษัท แรบไบท ไบตส์ จำกัด (Rabbit Bytes Co., Ltd.) รับประกันสินค้า โดยการรับประกันจะเริ่มต้นเมื่อผู้ซื้อสั่งซื้อสินค้าจากตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทฯ และสิ้นสุดลงตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้สำหรับสินค้าแต่ละประเภท

1.2. การรับประกันจะไม่ครอบคลุมถึงเหตุอันเกิดจาก:

- a) สภาพสินค้าและอุปกรณ์มีรอยขีดข่วน ปีน แตก หัก งอ ฉีกขาด มีคราบของเหลว มีสนิม หรือเกิดรอยไหม้บนชิ้นส่วนต่าง ๆ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งภายนอกและภายใน
- b) ความเสียหายที่เกิดจากสัตว์หรือแมลงทุกชนิด รวมถึงรอยกัดแทะ ขีดข่วน ที่ตัวเครื่อง สายไฟ หรืออุปกรณ์เสริมที่เกิดจากพฤติกรรมของสัตว์เลี้ยง
- c) ความชื้น คราบน้ำลาย หรือปัสสาวะของสัตว์เลี้ยงที่ซึมเข้าสู่ตัวเครื่องจนทำให้แผงวงจรภายในลัดวงจร
- d) มอเตอร์ หรือระบบการทำงานภายในเสียหายจากการอุดตันของขนสัตว์เลี้ยง คราบน้ำ หรือเศษอาหาร เนื่องจากการขาดการทำความสะอาดหรือการบำรุงรักษาอย่างเหมาะสมตามที่ระบุในคู่มือการใช้งาน
- e) ความเสียหายจากการขนส่ง หรือภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ฟ้าผ่า แผ่นดินไหว ฯลฯ
- f) โปรแกรมที่ไม่ได้ติดตั้งมากับเครื่อง รวมถึงไวรัสต่างๆ และความเสียหายจากการต่ออุปกรณ์ต่อพ่วง
- g) การใช้งานสินค้าผิดประเภทหรือผิดวัตถุประสงค์ หรือความผิดพลาดจากผู้ใช้งานเอง เช่น การทำตก หล่น กระแทก หรือเปียกน้ำ
- h) ระบบไฟฟ้าที่มีกำลังไฟฟ้าผิดปกติ เช่น ไฟดับ ไฟตก ไฟเกิน ไฟกระชาก
- i) การดัดแปลง แกะไขตัวสินค้า หรือการซ่อมแซมโดยบุคคลหรือช่างเทคนิคที่ไม่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทฯ
- j) การรับประกันไม่รวมถึงอุปกรณ์เสริมที่จำเป็นต้องเปลี่ยนตามอายุการใช้งาน เช่น แผ่นฟิลเตอร์ แผ่นกรอง ลูกยาง แบตเตอรี่ ฯลฯ รวมถึงอุปกรณ์หรืออะไหล่ที่ทำด้วยยางหรือพลาสติก

### 2. นโยบายการส่งคืนและหลักฐานการเคลม

2.1. คุณสามารถคืนสินค้าเนื่องจากเปลี่ยนใจได้ ในกรณีที่สินค้าและบรรจุภัณฑ์ยังอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่ถูกแกะซีล หรือผ่านการใช้งาน

2.2. คุณสามารถขอคืนสินค้าได้ภายใน 7-14 วัน นับจากวันที่ได้รับสินค้า โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้: เพื่อรักษาสภาพในการเคลมสินค้า กรุณาถ่ายวิดีโอขณะเปิดกล่องพัสดุ (แบบต่อเนื่องและไม่ตัดต่อ) เพื่อใช้เป็นหลักฐาน หากสินค้าเสียหายจากการขนส่งหรือได้รับอุปกรณ์ไม่ครบ ทางบริษัทฯ ขออนุญาตรับเคลมเฉพาะกรณีที่มีวิดีโอยืนยันเท่านั้น ในการขอส่งเคลมหรือคืนสินค้า ลูกค้าจะต้องแนบหลักฐานการสั่งซื้อ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี หรือหมายเลขคำสั่งซื้อ (Order Number) พร้อมระบุหมายเลขเครื่อง (Serial Number) ให้ชัดเจน

### 2.3. ข้อยกเว้นการรับคืนสินค้าภายใน 7 วัน:

- ผลิตภัณฑ์ (หรือส่วนประกอบใดๆ) ถูกแกะและเกิดความเสียหายโดยลูกค้า (ความเสียหายทางกายภาพ เปียกน้ำ ฯลฯ)
- ผลิตภัณฑ์ที่ถูกแกะ ใช้งาน หรือติดตั้งแล้ว ซึ่งส่งผลให้มูลค่าลดลง (ยกเว้นกรณีแกะบรรจุภัณฑ์เพื่อตรวจสอบสิ่งที่อยู่ภายในเท่านั้น)
- ส่วนประกอบใดๆ ของผลิตภัณฑ์เสียหาย (เช่น คู่มือ รีโมทคอนโทรล สายชาร์จอุปกรณ์หลัก)

## 3. การส่งเคลมสินค้า / คืนเงินคืนสินค้า

3.1. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการขอคืนสินค้าในทุกกรณี เว้นแต่สินค้าดังกล่าวเลิกผลิต ไม่มีสินค้าในคลัง และบริษัทฯ ไม่สามารถหาสินค้าอื่นที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงมาทดแทนให้แก่ลูกค้าได้ ในกรณีนี้ลูกค้าจะได้รับสิทธิ์ในการคืนเงิน/คืนสินค้า โดยบริษัทฯ จะใช้เวลาดำเนินการไม่เกิน 45 วัน นับจากวันที่แจ้งผลการตรวจสอบให้ลูกค้าทราบ โดยจะหักค่าเสื่อมสภาพตามเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด สำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิด ทั้งนี้ สินค้าดังกล่าวจะต้องชำรุดบกพร่องจากการผลิต

จำนวนเงินที่ได้รับคืนตามระยะเวลาประกัน

ระยะเวลาประกัน	วัน 0-7	เดือน 1	เดือน 2	เดือน 3	เดือน 4	เดือน 5	เดือน 6	เดือน 7	เดือน 8	เดือน 9	เดือน 10	เดือน 11	เดือน 12
3 เดือน / 90 วัน	100%	75%	50%	25%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6 เดือน / 180 วัน	100%	90%	75%	50%	25%	10%	5%	-	-	-	-	-	-
12 เดือน / 360 วัน	100%	95%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	5%	5%

### 3.2. นโยบายค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าเคลม:

กรณีสินค้ามีปัญหาจากการผลิตภายใน 7 วัน (Defect on Arrival): บริษัทฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าทั้งไปและกลับ (หรือดำเนินการผ่านระบบการคืนสินค้าของแพลตฟอร์ม) กรณีส่งเคลมรับประกันปกติ (หลัง 7 วัน): ลูกค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้ามายังศูนย์บริการ ส่วนบริษัทฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้ากลับคืนให้แก่ลูกค้า

3.3. ลูกค้ารับทราบและยอมรับว่า การสำรองข้อมูลทั้งหมดในตัวสินค้าเป็นหน้าที่ของลูกค้าก่อนที่จะทำการส่งเคลม บริษัทฯ จะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลใดๆ

3.4 การยกเว้นการรับประกันสำหรับสินค้าสมนาคุณ (ของแถม) สินค้าสมนาคุณที่ลูกค้าได้รับร่วมกับการสั่งซื้อสินค้าหลัก จะไม่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองของเงื่อนไขการรับประกันสินค้าในทุกกรณี ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการงดรับเคลม ซ่อมแซม เปลี่ยนชิ้นใหม่ หรือชดเชยมูลค่าเป็นเงินสดส่วนต่าง หากพบว่าสินค้าสมนาคุณดังกล่าวมีความชำรุด เสียหาย หรือไม่สามารถใช้งานได้

3.5. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาเลือกใช้มาตรการรับประกันสินค้าแต่เพียงผู้เดียว และคำตัดสินของบริษัทฯ ถือเป็นที่สุด

#### 4. การคืนเงินสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีของแถมหรือแพ็คเกจส่วนลด

4.1. หากต้องการส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่มาพร้อมกับของแถม คุณจะต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์พร้อมกับของแถมทั้งหมดเพื่อขอรับเงินคืน หากส่งคืนไม่ครบ บริษัทฯ อาจปฏิเสธการคืนเงินทั้งหมด ทั้งนี้ ไม่สามารถขอคืนเงินสำหรับของแถมแยกต่างหากได้

4.2. หากต้องการส่งคืนผลิตภัณฑ์แบบแพ็คเกจที่ซื้อมาในราคาโปรโมชั่นหรือได้รับส่วนลด คุณจะต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในแพ็คเกจดังกล่าว หากส่งคืนไม่ครบ บริษัทฯ อาจปฏิเสธการคืนเงินทั้งหมด หรือหักเงินจากยอดเงินคืนตามสัดส่วนส่วนลดที่ได้รับ ณ เวลาที่สั่งซื้อ

#### 5. ระยะเวลาดำเนินการและช่องทางการติดต่อศูนย์บริการ

5.1. ระยะเวลาการตรวจสอบและซ่อมแซม: เมื่อศูนย์บริการได้รับสินค้าเคลมเรียบร้อยแล้ว ทีมช่างเทคนิคจะใช้เวลาในการประเมินอาการและตรวจสอบเบื้องต้นประมาณ 7-14 วันทำการ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับเพื่อแจ้งสาเหตุ ระยะเวลาในการซ่อมแซม หรือค่าใช้จ่าย (กรณีอยู่นอกเงื่อนไขการรับประกัน) ให้ลูกค้าทราบ

#### 5.2. ช่องทางการติดต่อและส่งเคลมสินค้า:

- **ที่อยู่สำหรับจัดส่งสินค้าเคลม:** บริษัท แรบบิท ไบต์ส จำกัด แผนก Aftersale Service เลขที่ 2534 (ปากซอยลาดพร้าว 128/2 ติด BTS สายสีเหลือง สถานี ลาดพร้าว101) ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
- **เบอร์โทรศัพท์:** 095-717-8060
- **Line Official:** @aftersales\_rbb
- **วันและเวลาทำการ:** วันจันทร์ - ศุกร์ 09.00 - 18.00 น.

## **Warranty Terms and Conditions**

### **1. Product Warranty**

1.1. Product Warranty Details: Rabbit Bytes Co., Ltd. provides a product warranty, which commences when the buyer purchases the product from an authorized dealer appointed by the company, and terminates according to the standard duration specified for each product type and model.

1.2. The warranty does not cover incidents resulting from:

- a) Product and equipment condition having scratches, chips, cracks, breakage, bending, tearing, liquid stains, rust, or burn marks on various parts under any circumstances, both internally and externally.
- b) Damage caused by all types of animals or insects, including bite marks, gnawing, and scratches on the device body, power cords, or accessories caused by pet behavior.
- c) Moisture, saliva stains, or pet urine seeping into the device and causing an internal short circuit on the circuit board.
- d) Damage to the motor or internal operational systems caused by blockages from pet hair, dust accumulation, or food scraps due to a lack of proper cleaning or maintenance as specified in the user manual.
- e) Damage from transportation or natural disasters such as floods, fires, lightning, earthquakes, etc.
- f) Programs that were not pre-installed on the device, including various viruses, and damage resulting from connecting peripheral equipment.
- g) Misuse or improper handling of the product, or user errors such as dropping, bumping, or getting the product wet.
- h) Electrical systems with abnormal power supply, such as power outages, voltage drops, overvoltage, or power surges.
- i) Modification, alteration of the product, or repairs conducted by individuals or technicians who are not authorized by the company.
- j) The warranty does not include accessories that require replacement according to their lifespan, such as filter sheets, filters, rubber rings, batteries, etc., including any equipment or spare parts made of rubber or plastic.

### **2. Return Policy and Claim Evidence**

2.1. You can return products due to a change of mind provided that the product and packaging remain in perfect condition, unsealed, and have not been used.

2.2. You can request a product return within 7-14 days from the date of receipt under the following conditions: To protect your right to make a product claim, please record a video while opening the parcel box (continuous and unedited) to use as evidence.

If the product is damaged during transit or accessories are incomplete, the company reserves the right to accept claims only if there is video evidence to confirm it.

When submitting a claim or returning a product, customers must attach proof of purchase, such as a receipt, tax invoice, or order number, while clearly indicating the device's serial number.

### 2.3. Exceptions for Product Returns within 7 Days:

The product (or any of its components) has been unboxed and damaged by the customer (physical damage, water damage, etc.)

- The product is a custom-made-to-order item (such as products with custom name engravings).
- Products related to personal hygiene (such as headphones) that have already been removed from their packaging.
- Products that have been unboxed, used, or installed, resulting in a reduction of value (except for unboxing the packaging solely to inspect the contents inside).
- Any component of the product is missing (such as manuals, remote controls, charger cable).

## 3. Product Claim / Refund

3.1. The company reserves the right to refuse product returns in all cases, unless the product has been discontinued, is out of stock, and the company cannot provide a substitute product with similar features to replace it for the customer.

In this case, the customer will be entitled to a refund/return, and the company will take no more than 45 business days to process this after notifying the customer of the inspection results. In addition, claimed product must be defected from its production.

**Refund Amount by Warranty Period**

Warranty Period	Day 0-7	Month 1	Month 2	Month 3	Month 4	Month 5	Month 6	Month 7	Month 8	Month 9	Month 10	Month 11	Month 12
3 Months / 90 Days	100%	75%	50%	25%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6 Months / 180 Days	100%	90%	75%	50%	25%	10%	5%	-	-	-	-	-	-
12 Months / 360 Days	100%	95%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	5%	5%

### 3.2. Claim Shipping Cost Policy:

In case of manufacturing defects within 7 days (Defect on Arrival): The company will be responsible for shipping costs both ways (or handle it via the platform's return system).

In case of a regular warranty claim (after 7 days): The customer will be responsible for the shipping costs to deliver the product to the service center, and the company will be responsible for the shipping costs to return the product to the customer.

3.3. The customer acknowledges and accepts that backing up all data stored on the product is entirely the customer's responsibility before submitting it for a claim. The company will not be held responsible for any data loss or damage.

3.4 Warranty Exclusion for Complimentary Items (Free Gifts) Complimentary items received by the customer in conjunction with the purchase of a main product are strictly excluded from the product warranty coverage under all circumstances. The Company reserves the right to refuse any warranty claims, repairs, replacements, or monetary compensation for any price difference, in the event that such complimentary items are found to be defective, damaged, or unusable.

3.5. The company reserves the sole right to determine and choose appropriate warranty measures, and the decision of the company shall be deemed final.

#### 4. Refunds for Products with Free Gifts or Discount Packages

4.1. If you wish to return a product that came with free gifts, you must return the product along with all the free gifts to receive a refund. If the return is incomplete, the company may reject the entire refund request. Additionally, refunds cannot be requested for free gifts separately.

4.2. If you wish to return a packaged product purchased at a promotional price or with a discount, you must return all products included in that package. If the return is incomplete, the company may reject the entire refund request or deduct a portion of the refund corresponding to the discount ratio received at the time of purchase.

#### 5. Processing Times and Service Center Contact Channels

5.1. Inspection and Repair Period: Once the service center successfully receives the claimed product, the technical team will take approximately 7-14 business days to evaluate the symptoms and conduct an initial inspection.

After that, staff will contact the customer back to inform them of the root cause, estimated repair time, or associated costs (in case the issue falls outside the warranty terms and conditions).

##### 5.2. Contact Channels and Product Claim Submissions:

- **Shipping Address for Claims:** Rabbit Bytes Co., Ltd., Aftersale Service Department, No. 2534 (At the entrance of Lat Phrao Soi 128/2, next to the BTS Yellow Line, Lat Phrao 101 Station), Lat Phrao Road, Khlong Chan Subdistrict, Bang Kapi District, Bangkok 10240
- **Phone Number:** 095-717-8060
- **Line Official:** @aftersales\_rbb
- **Business Days and Hours:** Monday - Friday, 09:00 AM 06:00 PM