Rabbit Bytes Co., Ltd.
No.18 The Unicorn Building, 10th Floor,
Phaya Thai Road, Thung Phaya Thai Subdistrict,
Ratchathewi District, Bangkok 10400

มาตรฐานการบริการ
Standard Service

1. ขอบเขตของการบริการหลังการขาย (Service Scope)

บริษัท แรบบิท ไบต์ส จำกัด ให้การสนับสนุนหลังการขายสำหรับสินค้าทุกรายการที่จำหน่ายภายใต้เครื่องหมายการค้า Rabbit Bytes ผ่านช่องทางที่ได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการ ขอบเขตการบริการแบ่งออกตามสถานะการรับประกัน ดังนี้ / Rabbit Bytes Co., Ltd. provides after-sale support for all products distributed under the Rabbit Bytes brand through authorized channels. Service scope is defined by warranty status as follows.

เงื่อนไข / Condition	ในประกัน / In-Warranty	นอกประกัน / Out-of-Warranty
ค่าบริการตรวจสอบ Diagnosis Fee	ไม่มีค่าใช้จ่าย / No charge	มีค่าใช้จ่ายตามอัตราที่ประกาศ Charged per published rate
ค่าซ่อมและอะไหล่ Repair & Parts	ไม่มีค่าใช้จ่าย / No charge (ยกเว้นความเสียหายตามข้อ 3.3)	ลูกค้าชำระตามใบเสนอราคา Customer pays per quotation
ค่ายกเลิกงาน Cancellation Fee	ไม่มี / N/A	มีค่าใช้จ่ายตามอัตราที่ประกาศ Charged per published rate
ประกันงานซ่อม Post-repair Guarantee	ตามระยะประกันสินค้าที่เหลืออยู่ Remaining product warranty	30 วันนับจากวันรับสินค้าคืน 30 days from device return date

1.1. บริการสำหรับสินค้า "ในระยะเวลาประกัน" (In-Warranty Service)

สินค้าที่อยู่ในระยะเวลาประกันตามเงื่อนไขในข้อ 3 จะได้รับการบริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับงานซ่อมและอะไหล่ บริษัทฯ จะดำเนินการซ่อมให้สินค้ากลับสู่สภาพการทำงานปกติตามมาตรฐานผู้ผลิต
ไม่ว่าสินค้าจะถูกจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายรายใดก็ตาม / Products within the warranty period (as defined in Section 3) receive service at no charge for labor and parts. The company will restore the product to factory-standard working condition, regardless of which authorized dealer sold it.

เพื่อรับบริการในระยะเวลาประกัน ลูกค้าต้องแสดงหลักฐานการซื้อที่ถูกต้องอย่างน้อยหนึ่งรายการ ดังนี้ / To receive in-warranty service, customers must present at least one valid proof of purchase:

- ใบกำกับภาษี (Tax Invoice) ที่ออกโดยผู้ขายที่ได้รับอนุญาต / Tax Invoice issued by an authorized dealer
- สติ๊กเกอร์รับประกัน Rabbit Bytes Warranty Void ที่ยังสมบูรณ์บนตัวสินค้า / Intact Rabbit Bytes Warranty Void sticker on the product

1.2. บริการสำหรับสินค้า "นอกระยะเวลาประกัน" (Out-of-Warranty Service)

สินค้าที่หมดระยะเวลาประกัน หรือได้รับความเสียหายที่ไม่ครอบคลุมโดยการรับประกัน จะได้รับการบริการโดยมีค่าใช้จ่ายตามอัตราที่บริษัทฯ กำหนด เจ้าหน้าที่จะแจ้งใบเสนอราคาก่อนดำเนินการซ่อมทุกครั้ง / Products outside the warranty period, or with damage not covered by warranty, are serviced at cost per published rates. Staff will always provide a written quotation before any repair commences.

Rabbit Bytes Co., Ltd.
No.18 The Unicorn Building, 10th Floor,
Phaya Thai Road, Thung Phaya Thai Subdistrict,
Ratchathewi District, Bangkok 10400

รายการ / Item	รายละเอียด / Detail
ค่าตรวจสอบ Diagnosis fee	เรียกเก็บตามอัตราประกาศ ณ ศูนย์บริการ Charged per rate posted at service center
ค่าซ่อมและอะไหล่ Repair & parts	แจ้งใบเสนอราคาก่อนซ่อม ลูกค้ายืนยันก่อนดำเนินการ Quotation provided first; customer must confirm before work begins
ค่ายกเลิก Cancellation fee	หากลูกค้ายกเลิกหลังจากเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว Applies if customer cancels after diagnosis has been completed
ประกันงานซ่อม Post-repair warranty	30 วันนับจากวันรับเครื่องคืน สำหรับชิ้นส่วนและงานที่ซ่อม 30 days from pickup date, covering repaired parts and labor

2. รูปแบบของการบริการหลังการขาย (Type of Service)

ศูนย์บริการ Rabbit Bytes ให้บริการ 3 รูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกกรณี การพิจารณาเลือกรูปแบบการบริการที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับสภาพสินค้าและผลการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ / Rabbit Bytes Service Center offers three service types to address every customer need. The appropriate type is determined based on product condition and technician assessment.

2.1. การเปลี่ยนสินค้าใหม่ กรณีชำรุดจากโรงงาน (DOA — Defective On Arrival)

DOA (Defective On Arrival) คือการเปลี่ยนสินค้าใหม่ทดแทน สำหรับสินค้าที่พบความบกพร่องอันเกิดจากกระบวนการผลิต **ภายใน 7 วันทำการ** นับจากวันที่ระบุในใบกำกับภาษี (Tax Invoice) ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐาน DOA ของผู้ผลิตชั้นนำ / DOA is a full product replacement for manufacturing defects discovered within **7 business days** of the Tax Invoice date, consistent with industry-standard DOA policies.

เงื่อนไข DOA / DOA Eligibility Requirements

- สินค้าแสดงความบกพร่องที่เกิดจากกระบวนการผลิต ไม่ใช่ความเสียหายจากการใช้งาน / Product exhibits manufacturing defect, not damage from use or accident
- ยื่นคำร้องภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่ในใบกำกับภาษี / Claim submitted within 7 business days of the Tax Invoice date
- แสดงใบกำกับภาษีฉบับจริงหรือสำเนาที่ชัดเจนพร้อมสินค้า / Original or clear copy of Tax Invoice presented with the product
- สินค้าต้องอยู่ในสภาพเดิม ไม่มีความเสียหายทางกายภาพ การดัดแปลง หรือซ่อมโดยบุคคลอื่น / Product must be in original condition — no physical damage, modification, or third-party repair

ขั้นตอน DOA / DOA Process

- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันว่าความบกพร่องเป็นไปตามเงื่อนไข DOA / Technician inspects and confirms the defect meets DOA criteria
- หากผ่านเงื่อนไข บริษัทฯ เปลี่ยนสินค้าใหม่ในรุ่นเดียวกันหรือเทียบเท่า / If approved, company replaces with the same or equivalent model
- หากตรวจสอบแล้วไม่พบความบกพร่องจากโรงงาน บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์คืนสินค้าเดิมและแจ้งตัวเลือกการซ่อมให้ลูกค้าทราบ / If no manufacturing defect is found, company may return the original product and present repair options

Rabbit Bytes Co., Ltd.
No.18 The Unicorn Building, 10th Floor,
Phaya Thai Road, Thung Phaya Thai Subdistrict,
Ratchathewi District, Bangkok 10400

2.2. การบริการเปลี่ยนอุปกรณ์ (Swap Service)

Swap Service คือการเปลี่ยนสินค้าชำรุดด้วยสินค้าใหม่หรือสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ สำหรับสินค้าที่อยู่ในระยะประกันและผ่านเกณฑ์ทุกข้อดังต่อไปนี้ / Swap Service replaces a defective unit with a new or quality-certified unit for products within warranty that meet all of the following criteria.

เกณฑ์การพิจารณา / Eligibility Criteria	ผ่าน / Pass	ไม่ผ่าน / Fail
สถานะประกัน / Warranty status	อยู่ในประกัน / Within warranty period	หมดประกัน / Expired
หลักฐานการซื้อ / Proof of purchase	มีใบกำกับภาษีหรือสติ๊กเกอร์ void สมบูรณ์ Has invoice or intact void sticker	ไม่มีหลักฐาน / No proof available
สภาพทางกายภาพ / Physical condition	ไม่มีรอยบุบ รอยแตก คราบของเหลว รอยไหม้ No dents, cracks, liquid, burns	มีความเสียหายทางกายภาพ / Physical damage present
การดัดแปลง / Modification	ไม่มีการดัดแปลงหรือซ่อมโดยบุคคลอื่น No unauthorized repair or modification	พบการดัดแปลง / Modification detected

สินค้าที่ไม่ผ่านเกณฑ์ Swap Service อาจได้รับการพิจารณาให้รับบริการซ่อม (Repair Service) ตามข้อ 2.3 แทน / Products that do not qualify for Swap Service may be eligible for Repair Service under Section 2.3, subject to technician assessment.

2.3. การบริการซ่อมแซมสินค้า (Repair Service)

Repair Service คือการวินิจฉัยและซ่อมแซมสินค้าให้กลับสู่สภาพการทำงานปกติ ใช้ได้ทั้งในกรณีสินค้าในประกันและนอกประกัน / Repair Service covers diagnosis and restoration of a product to normal working condition. Available for both in-warranty and out-of-warranty products.

ขั้นตอนที่ 1: รับสินค้าและออก Service Request Form (SRF) / Device Check-in & SRF Issuance

เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดสินค้า อาการเสีย และข้อมูลลูกค้า จากนั้นออก Service Request Form (SRF) ให้ลูกค้าเก็บไว้สำหรับติดตามสถานะและรับสินค้าคืน / Staff records device details, reported symptoms, and customer information, then issues an SRF. Customers must retain this form to track status and collect the device.

ขั้นตอนที่ 2: ตรวจสอบและแจ้งผลวินิจฉัย / Inspection & Diagnosis

เจ้าหน้าที่ช่างตรวจสอบสินค้าอย่างละเอียดและแจ้งผลการวินิจฉัย สำหรับงานนอกประกัน จะแจ้งใบเสนอราคาก่อนเริ่มซ่อมทุกครั้ง ลูกค้าสามารถยืนยันหรือปฏิเสธงานซ่อมได้ / Technician conducts a thorough inspection and presents diagnosis. For out-of-warranty jobs, a written cost estimate is provided before repair commences. Customer confirms or declines.

Rabbit Bytes Co., Ltd.
No.18 The Unicorn Building, 10th Floor,
Phaya Thai Road, Thung Phaya Thai Subdistrict,
Ratchathewi District, Bangkok 10400

ขั้นตอนที่ 3: ดำเนินการซ่อม / Repair Execution

ซ่อมตามมาตรฐานของบริษัทฯ โดยใช้อะไหล่แท้หรืออะไหล่ที่ได้รับการรับรองจากบริษัทฯ ระยะเวลาขึ้นอยู่กับความซับซ้อนและการจัดหาอะไหล่ / Repair is performed to company standards using genuine or company-approved parts. Turnaround time varies by job complexity and parts availability.

ขั้นตอนที่ 4: ตรวจสอบคุณภาพและแจ้งลูกค้า / Quality Check & Customer Notification

ภายหลังการซ่อม เจ้าหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของสินค้าก่อนแจ้งลูกค้ารับสินค้าคืน ลูกค้าต้องนำ Service Request Form (SRF) มาแสดงเพื่อรับสินค้า / After repair, quality check is performed before notifying the customer. Customer must present Service Request Form (SRF) to collect the device.

นโยบายการรับสินค้าคืน / Device Collection Policy

ลูกค้าต้องนำ **Service Request Form (SRF)** มาแสดงเมื่อรับสินค้าคืน กรณีสูญหาย มีขั้นตอนดังนี้ / Customers must present the SRF to collect their device. If lost, the following applies:

- บุคคลธรรมดา: นำใบแจ้งความจากสถานีตำรวจมาแสดง / Individual customer: Present a police report from a local station
- นิติบุคคล: นำหนังสือรับรองบริษัทฯ พร้อมตราประทับ และหนังสือมอบอำนาจระบุชื่อผู้รับ พร้อมเซ็นรับสินค้าในแบบฟอร์ม / Corporate: Present company registration with seal and power of attorney naming the authorized recipient, who must sign the SRF

นโยบายสินค้าไม่มารับ: สินค้าที่ไม่มีการติดต่อรับคืนภายใน **60 วัน** หลังแจ้งว่าซ่อมเสร็จ บริษัทฯ จะทำการแจ้งเตือนซ้ำ และหากยังไม่มีการติดต่อภายใน 90 วัน บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ดำเนินการตามที่เห็นสมควรตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง / Uncollected Device Policy: Devices not collected within 60 days of repair notification will receive a second reminder. If uncollected within 90 days, the company reserves the right to take appropriate action in accordance with applicable law.

Rabbit Bytes Co., Ltd.
No.18 The Unicorn Building, 10th Floor,
Phaya Thai Road, Thung Phaya Thai Subdistrict,
Ratchathewi District, Bangkok 10400

3. การรับประกันสินค้า (Product Warranty)

3.1. ระยะเวลาและขอบเขตการรับประกัน (Warranty Coverage & Period)

บริษัท แรบบิท ไบต์ส จำกัด รับประกันว่าสินค้าทุกชิ้นที่จำหน่ายผ่านช่องทางที่ได้รับอนุญาต ปราศจากข้อบกพร่องด้านวัสดุและกระบวนการผลิต ภายใต้การใช้งานตามวัตถุประสงค์ปกติ การรับประกันมีผลนับจากวันที่ซื้อตามที่ระบุในใบกำกับภาษี (Tax Invoice) โดยมีระยะเวลาตามมาตรฐานของแต่ละกลุ่มผลิตภัณฑ์ ดังนี้

กลุ่มสินค้า / Product Category	ระยะเวลาประกัน / Warranty Period	หมายเหตุ / Remark
สมาร์ทวอทช์ / สมาร์ทโฮม / เครื่องใช้ไฟฟ้า / พัดลม / เครื่องชงกาแฟ / สินค้าสัตว์เลี้ยง	12 เดือน / 12 Months	นับจากวันซื้อ / From purchase date
อุปกรณ์เสริม / Accessories	0 เดือน / 0 Months	ไม่รวมความเสียหายจากการใช้งาน
สินค้าตามรุ่นที่กำหนด / Specified Models	ตามที่ระบุในกล่องสินค้า / As stated on box	ตรวจสอบเพิ่มเติมที่ศูนย์บริการ

Rabbit Bytes Co., Ltd. warrants that all products sold through authorized channels are free from defects in materials and workmanship under normal use. The warranty period begins from the purchase date as shown on the Tax Invoice and applies for the duration specified per product category above.

3.2. สิ่งที่การรับประกันครอบคลุม (What Is Covered)

การรับประกันนี้ครอบคลุมเฉพาะความบกพร่องที่เกิดจากวัสดุและกระบวนการผลิต ภายใต้การใช้งานตามปกติ บริษัทฯ จะดำเนินการแก้ไขตามดุลยพินิจของบริษัทฯ ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

- ซ่อมแซมสินค้าให้กลับสู่สภาพปกติโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ในกรณีอยู่ในระยะประกัน)
- เปลี่ยนสินค้าใหม่หรือสินค้าที่มีคุณสมบัติเทียบเท่า (Swap Service)
- ชดเชยเป็นมูลค่าสินค้าตามราคาที่ซื้อ หักด้วยค่าเสื่อมราคา ในกรณีที่ไม่สามารถจัดหาอะไหล่ได้

This warranty covers defects from materials and workmanship under normal use. The company will, at its sole discretion, remedy by:

(1) Repair the product at no charge within the warranty period

(2) Replace with a new or equivalent product (Swap Service)

(3) Reimburse the purchase price after depreciation deduction, if spare parts are unavailable

สินค้าที่เปลี่ยนทดแทนจะได้รับการรับประกันเท่ากับระยะเวลาที่เหลือของสินค้าเดิม หรืออย่างน้อย 30 วัน / Replacement products carry the remaining warranty of the original item, or a minimum of 30 days, whichever is longer.

Rabbit Bytes Co., Ltd.
No.18 The Unicorn Building, 10th Floor,
Phaya Thai Road, Thung Phaya Thai Subdistrict,
Ratchathewi District, Bangkok 10400

3.3. ข้อยกเว้นการรับประกัน (Warranty Exclusions)

การรับประกันนี้ **ไม่ครอบคลุม** ความเสียหายหรือปัญหาที่เกิดจากกรณีต่อไปนี้ / This warranty does **NOT cover** damage or failures caused by:

- **ความเสียหายทางกายภาพ / Physical Damage**
  รอยขีดข่วน บุบ แตก หัก งอ ฉีกขาด รอยไหม้ หรือคราบของเหลว ทั้งภายในและภายนอกตัวสินค้า
  Scratches, dents, cracks, breaks, bends, tears, burns, or liquid stains — internal or external
- **การใช้งานผิดวิธีหรือผิดวัตถุประสงค์ / Misuse & Abuse**
  การใช้งานผิดประเภท ผิดวัตถุประสงค์ หรือไม่เป็นไปตามคู่มือการใช้งานของผู้ผลิต
  Using the product for unintended purposes or failure to follow the manufacturer's manual
- **การดัดแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต / Unauthorized Modification**
  การซ่อม ดัดแปลง หรือแก้ไขสินค้าโดยผู้ที่ไม่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท แรบบิท ไบต์ส จำกัด
  Repair, modification, or alteration by any party not authorized by Rabbit Bytes Co., Ltd.
- **ซอฟต์แวร์และไวรัส / Software & Malware**
  ความเสียหายจากซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้ติดตั้งมากับสินค้า ไวรัส มัลแวร์ หรือการแฮกระบบ
  Damage from third-party software not pre-installed with the product, viruses, or malware
- **ปัจจัยภายนอก / External Causes**
  อุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ (น้ำท่วม ฟ้าผ่า แผ่นดินไหว ไฟไหม้) กระแสไฟผิดปกติ หรือความเสียหายจากสัตว์และแมลง
  Natural disasters (floods, lightning, earthquakes, fire), abnormal electrical power, or damage from animals and insects
- **การสูญหายของข้อมูล / Data Loss**
  บริษัทฯ ไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายของข้อมูล ไฟล์ หรือข้อมูลส่วนบุคคล ลูกค้าควรสำรองข้อมูลก่อนนำส่งซ่อมทุกครั้ง
  The company is not liable for any loss of data or personal information. Customers must back up all data before service
- **อุปกรณ์เสริมที่ไม่ได้รับการรับรอง / Non-Approved Accessories**
  ความเสียหายจากการใช้สายชาร์จ อะแดปเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่อพ่วงที่ไม่ได้รับการรับรองจากบริษัทฯ
  Damage caused by non-approved chargers, adapters, or accessories not certified by the company

3.4. วิธีการเรียกร้องสิทธิ์การรับประกัน (How to Make a Warranty Claim)

เพื่อใช้สิทธิ์การรับประกัน ลูกค้าต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ / To exercise your warranty rights, please follow these steps:

1. เตรียมหลักฐานการซื้อ / Prepare Proof of Purchase
นำใบกำกับภาษี (Tax Invoice) หรือเอกสารแสดงการซื้อ ซึ่งระบุวันที่และสถานที่ซื้อ มาพร้อมกับสินค้าที่ต้องการเคลม / Bring the Tax Invoice or valid proof of purchase showing the purchase date and location, together with the product.

2. ติดต่อศูนย์บริการที่ได้รับอนุญาต / Contact Authorized Service Center
นำสินค้าไปยังศูนย์บริการของบริษัท แรบบิท ไบต์ส จำกัด หรือติดต่อผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ในข้อ 4 / Bring the product to a Rabbit Bytes authorized service center or contact us through the channels listed in Section 4.

Rabbit Bytes Co., Ltd.
No.18 The Unicorn Building, 10th Floor,
Phaya Thai Road, Thung Phaya Thai Subdistrict,
Ratchathewi District, Bangkok 10400

3. รับเอกสาร Service Request Form (SRF)

เจ้าหน้าที่จะออกใบ Service Request Form เพื่อใช้ติดตามสถานะและรับสินค้าคืนหลังซ่อม
กรุณาเก็บเอกสารนี้ไว้จนกว่าจะรับสินค้าคืน / Our staff will issue a Service Request Form for tracking and product retrieval. Please keep this document until you collect your repaired product.

4. รอผลการตรวจสอบ / Await Inspection & Diagnosis

บริษัทฯ จะตรวจสอบสินค้าและแจ้งผลการวินิจฉัย หากสาเหตุความเสียหายอยู่นอกขอบเขตการรับประกัน
เจ้าหน้าที่จะแจ้งค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินการซ่อม / The company will inspect and diagnose the product. If the damage is outside warranty coverage, our staff will notify you of the estimated repair cost before proceeding.

3.5. ข้อจำกัดความรับผิดชอบ (Limitation of Liability)

ความรับผิดชอบสูงสุดของบริษัท แรบบิท ไบต์ส จำกัด ภายใต้การรับประกันนี้ จำกัดเพียงราคาที่ลูกค้าชำระสำหรับสินค้านั้น บริษัทฯ ไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายทางอ้อม ความเสียหายที่เป็นผลสืบเนื่อง การสูญเสียรายได้ หรือการหยุดชะงักทางธุรกิจ ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น

The maximum liability of Rabbit Bytes Co., Ltd. under this warranty is limited to the original purchase price. The company shall not be liable for any indirect, incidental, consequential, or special damages, including but not limited to loss of revenue, data, profits, or business interruption.

หมายเหตุ / Note: การรับประกันนี้ให้สิทธิ์ทางกฎหมายแก่ลูกค้าโดยเฉพาะ
ซึ่งอาจแตกต่างกันตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่ / This warranty gives you specific legal rights, which may vary according to local consumer protection laws.

Rabbit Bytes Co., Ltd.
No.18 The Unicorn Building, 10th Floor,
Phaya Thai Road, Thung Phaya Thai Subdistrict,
Ratchathewi District, Bangkok 10400

4. ช่องทางการติดต่อ (Contact Information)

ช่องทางการติดต่อ	รายละเอียด
บริษัท / Company	Rabbit Bytes Co., Ltd., Aftersale Service Department
ที่อยู่ / Address	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
Tax ID	0105565183931
โทรศัพท์ / Phone	095-717-8060
Business Days and Hours	Monday - Friday, 09:00 AM - 06:00 PM
อีเมล / Email	aftersalesrb@rabbit.co.th
LINE Official	@aftersales_rbb

เอกสารมาตรฐานการบริการนี้มีผลบังคับใช้สำหรับสินค้าทุกรุ่นที่จำหน่ายโดยบริษัท แรบบิท ไบต์ส จำกัด บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

This Standard Service document applies to all products sold by Rabbit Bytes Co., Ltd. The company reserves the right to change terms without prior notice.