



Samsung Care+

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

แผนคุ้มครองอุบัติเหตุ

เว็บไซต์สำหรับลงทะเบียนขอรับบริการซ่อม

<https://th.careplus.co>

ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ Samsung Care+

+66 2430 4076

เปิดทุกวัน 08.00 – 21.00 น. (รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ปรับปรุงล่าสุด: 1 กรกฎาคม 2569

หมายเหตุสำคัญเกี่ยวกับเอกสารฉบับนี้

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการอ่านและทำความเข้าใจเงื่อนไขการให้บริการ Samsung Care+ เท่านั้น ข้อความในส่วน of ข้อกำหนดและเงื่อนไข (ข้อ 2.1–2.6) คงไว้ตรงตามฉบับทางการที่บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ประกาศใช้ทุกประการ ตารางกรอบข้อความเน้นสี และหัวข้อสรุปต่างๆ เป็นสื่อช่วยสรุปที่จัดทำขึ้นเพิ่มเติม ไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดฯ หากมีข้อความขัดแย้งกัน ให้ถือฉบับทางการเป็นหลัก

สารบัญ

ส่วนที่ 1 เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการ

- 2.1 คำนิยาม
- 2.2 ขอบเขตการให้บริการซ่อมอุปกรณ์
- 2.3 ขอบเขตการให้บริการ ณ ร้านค้าของเรา (In-shop Service)
- 2.4 เงื่อนไขอื่นๆ
- 2.5 สิ่งที่ไม่รวมอยู่ในบริการของเรา
- 2.6 การยกเลิกบริการ Samsung Care+

ส่วนที่ 2 วิธีการขอรับบริการซ่อม

ส่วนที่ 3 ข้อกำหนดและช่องทางติดต่อ

- 4. กฎหมายที่ใช้บังคับและเขตอำนาจศาล
- 5. ข้อสอบถามเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1

เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการ

คำนิยาม ขอบเขตบริการ เงื่อนไขอื่นๆ ข้อยกเว้น และการยกเลิกบริการ

2.1 คำนิยาม

เพื่อให้ท่านเข้าใจง่ายขึ้น เราได้รวบรวมคำศัพท์สำคัญที่ใช้ในเอกสารนี้ไว้ในตารางด้านล่าง

อุปกรณ์	สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และ/หรือ สมาร์ทวอตช์ ซึ่งใช้เพื่อวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล โดยมีได้ใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้า ให้เช่า หรือเพื่อแสวงหาผลกำไร และต้องไม่เคยเข้ารับบริการซ่อมใดๆ มาก่อน
ความเสียหาย	หมายถึงที่เกิดจากเทคนิคการผลิต และ/หรือ กระแสไฟฟ้า และ/หรือ ความบกพร่องของอุปกรณ์ที่มีเหตุมาจากการผลิต ที่ทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างเหมาะสม
ระยะเวลาตามสัญญา	ระยะเวลานับแต่วันที่เริ่มสัญญาถึงวันที่สิ้นสุดสัญญาตามที่ระบุไว้ข้างต้น เว้นแต่เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้จะได้ถูกยกเลิกตามข้อกำหนดของเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้
การซ่อมมูลค่าสูงเกินส่วน	การซ่อมที่มีต้นทุนค่าซ่อมสูงเกินกว่าร้อยละ 85 ของราคาซื้ออุปกรณ์
การรับประกันเครื่องตามมาตรฐานของผู้ผลิต	การรับประกันอุปกรณ์ของ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในฐานะผู้ผลิต
ท่าน	ลูกค้าที่มีชื่อระบุในเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้
เรา	บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด

2.2 ขอบเขตการให้บริการซ่อมอุปกรณ์

จำนวนครั้งสูงสุดที่ท่านสามารถรับบริการซ่อมอุปกรณ์ มีรายละเอียดดังนี้

ไม่จำกัดจำนวนครั้ง

ไม่จำกัดจำนวนครั้ง แต่ในกรณีของการซ่อมมูลค่าสูงเกินส่วนมีข้อจำกัด ดังนี้ สามารถเปลี่ยนอุปกรณ์ได้หนึ่ง (1) ครั้ง

ข้อควรทราบ

เพื่อหลีกเลี่ยงข้อสงสัย หากมีการจัดหาอุปกรณ์ทดแทนแทนการซ่อมแซมในกรณีของการซ่อมมูลค่าสูงเกินส่วน ความคุ้มครองของคุณภายใต้ข้อตกลงนี้จะสิ้นสุดลง และคุณจะไม่มียกเว้นสิทธิ์ใช้บริการเปลี่ยนอุปกรณ์อีกต่อไป ยกเว้นบริการการซ่อมแซม

2.2.1 ในการดำเนินการซ่อมอุปกรณ์ เรามีสิทธิ์ที่จะดำเนินการดังต่อไปนี้ ภายใต้ดุลยพินิจของเราตามที่เราเห็นสมควร และการดำเนินการดังต่อไปนี้จะไม่กระทบต่อสิทธิตามเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้

- 2.2.1.1 เปลี่ยนอุปกรณ์ให้แก่ท่านด้วยอุปกรณ์รุ่นเดียวกันหรือเทียบเท่า (ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ใหม่หรือไม่ก็ตาม) ในกรณีที่เราพบว่าการซ่อมของท่านเป็นการซ่อมมูลค่าสูงเกินส่วน ซึ่งอุปกรณ์ที่เรานำมาเปลี่ยนให้ท่านนี้จะเป็นทรัพย์สินของเราซึ่งอาจจะมีมูลค่าการขายปลีกต่ำกว่าอุปกรณ์เดิมของท่าน ท่านจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการสำรองและจัดเก็บข้อมูลของท่านจากอุปกรณ์เดิมไปยังอุปกรณ์ที่เรานำมาเปลี่ยนให้เอง (แล้วแต่กรณี)
- 2.2.1.2 อุปกรณ์รุ่นพิเศษเฉพาะ ซึ่งมีการผลิตในจำนวนจำกัด เมื่อมีการเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่ของอุปกรณ์นั้นๆ อะไหล่สำหรับรุ่นมาตรฐานจะถูกเปลี่ยนให้แทน ในกรณีการซ่อมมูลค่าสูงเกินส่วน ถ้าชำรุดให้อุปกรณ์ทดแทนด้วยอุปกรณ์รุ่นมาตรฐาน ตามคุณสมบัติและการใช้งานแล้ว ไม่ว่าจะด้วยเครื่องใหม่ หรือเสมือนใหม่ อุปกรณ์รุ่นพิเศษเฉพาะเครื่องนั้นๆ (ที่ได้รับความเสียหาย) จะต้องกลายเป็นทรัพย์สินของซัมซุง หรือคู่ค้าของซัมซุง
- 2.2.1.3 จ้างบุคคลอื่นให้ทำการซ่อมอุปกรณ์ให้แก่ท่านทั้งหมดหรือบางส่วน

2.3 ขอบเขตการให้บริการ ณ ร้านค้าของเรา (In-shop Service)

เราจะให้บริการ In-shop service ณ ร้าน Samsung Experience Stores ภายในระยะเวลาสัญญาตามเงื่อนไข และข้อตกลงการให้บริการนี้ ซึ่งบริการ In-shop service จะรวมถึง

2.3.1 ตรวจสอบอุปกรณ์	ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ของท่าน จำนวน 82 รายการด้วยโปรแกรม IQC และการทำความสะอาดอุปกรณ์
2.3.2 ตั้งค่าอุปกรณ์	ช่วยเหลือการลงทะเบียนและตั้งค่าอุปกรณ์ใหม่ (Samsung account, แอปพลิเคชัน ฯลฯ)
2.3.3 โอนข้อมูล	ช่วยเหลือการถ่ายโอนข้อมูลจากอุปกรณ์เก่าไปยังอุปกรณ์ใหม่ของท่าน
2.3.4 อัปเดตซอฟต์แวร์	ช่วยเหลือการอัปเดตซอฟต์แวร์ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด และการซ่อมแซมเครื่องเบื้องต้นด้วยการอัปเดตซอฟต์แวร์
2.3.5 แนะนำวิธีการใช้งาน	แนะนำการใช้งานอุปกรณ์ แอปพลิเคชัน การใช้ปุ่มลัดต่างๆ ฯลฯ

2.4 เงื่อนไขอื่นๆ

2.4.1 – 2.4.2 การโอนย้ายบริการไปยังอุปกรณ์อื่น

เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้จะใช้สำหรับอุปกรณ์ที่ระบุข้างต้นเท่านั้น โดยท่านจะไม่สามารถโอนหรือย้ายการให้บริการไปยังอุปกรณ์อื่นได้ไม่ว่าโดยเหตุใด (ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการขายอุปกรณ์ที่ระบุไปข้างต้นให้แก่บุคคลอื่นด้วย) เว้นแต่เป็นกรณีที่ระบุไว้ในข้อ 2.4.2

เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้จะโอนไปยังอุปกรณ์อื่นได้เฉพาะในกรณีที่อุปกรณ์ที่ซื้อจากเรามีความชำรุดบกพร่อง ณ เวลาที่ซื้อ (dead on arrival (DOA)) หรือเป็นอุปกรณ์ที่เราได้เปลี่ยนให้แก่ท่านตามข้อ 2.2.1.1 ของเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้ หรือเป็นอุปกรณ์ที่เปลี่ยนให้แก่ท่านตามเงื่อนไขการรับประกันเครื่องตามมาตรฐานของผู้ผลิตเนื่องจากอุปกรณ์เก่าของท่านไม่สามารถซ่อมได้ ทั้งนี้เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้จะถูกโอนไปยังอุปกรณ์อื่นได้เฉพาะกรณีที่ท่านได้แจ้งให้เราทราบทางโทรศัพท์หรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรตามวิธีการที่ระบุอยู่ในหัวข้อ "วิธีการขอรับบริการซ่อม" โดยมีเงื่อนไขดังนี้

- (ก) กรณีพบความชำรุดบกพร่อง ณ เวลาที่ซื้อ (DOA) ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ระบุในใบเสร็จรับเงินแสดงการซื้อสินค้า; หรือ
- (ข) กรณีได้รับการเปลี่ยนอุปกรณ์ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ท่านได้รับอุปกรณ์ทดแทน โดยท่านจะต้องแจ้งรายละเอียดของอุปกรณ์ที่ท่านได้รับมาทดแทนด้วย

หลังจากที่เราได้รับการแจ้งจากท่าน เราจะทำการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของรุ่นอุปกรณ์และหมายเลข IMEI ให้แก่ท่าน เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการ Samsung Care+ ตามเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้

อุปกรณ์ชำรุดบกพร่อง ณ เวลาที่ซื้อ (DOA) หมายถึง

- (1) ท่านซื้อแล้วแต่ยังมิได้นำออกไปจากร้านค้าทันทีและมีการส่งมอบให้แก่ท่านในภายหลัง หรือ
- (2) ขณะที่ส่งมอบ พบว่าไม่สามารถใช้งานได้ หรือ
- (3) ท่านได้เรียกร้องให้เราหรือร้านค้าที่ขายอุปกรณ์เปลี่ยนอุปกรณ์ให้ท่านทันที

2.4.3 – 2.4.5 คุณสมบัติของอุปกรณ์และการซ่อมก่อนหน้า

2.4.3 อุปกรณ์จะต้อง (1) ซื้อจากร้านค้าภายในประเทศไทย (2) ถูกผลิตหรือจัดจำหน่ายในประเทศไทย หรือนำเข้ามายังประเทศไทยโดยถูกต้องตามกฎหมาย (3) มีการจัดจำหน่ายผ่านทางผู้จัดจำหน่ายของเรา โดยมีใบเสร็จรับเงินค่าอุปกรณ์และการรับประกันเครื่องตามมาตรฐานของผู้ผลิต และ (4) เป็นอุปกรณ์ที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ สามารถใช้งานได้ปกติ โดยการซื้อบริการนี้ จะต้องซื้อภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่เปิดใช้งานอุปกรณ์

2.4.4 หากมีการซ่อมอุปกรณ์ก่อนการรับบริการซ่อมตามเงื่อนไขนี้ การซ่อมดังกล่าวจะต้อง (1) ดำเนินการในประเทศไทย และ (2) ดำเนินการโดยศูนย์บริการของเรา

2.4.5 อุปกรณ์จะต้องอยู่ภายใต้การรับประกันเครื่องตามมาตรฐานของผู้ผลิตตลอดระยะเวลาประกันดังกล่าวโดยสมบูรณ์ และจะต้องไม่ถูกระงับ หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินการใดๆ ของท่าน

2.4.6 ขอบเขตอาณาเขต: ทั่วโลก

โปรดทราบว่าบริการ Samsung Care+นี้อาจไม่มีให้บริการในบางประเทศหรือภูมิภาค และไม่สามารถใช้งานได้ในพื้นที่กฎหมายห้าม

2.5 สิ่งที่ไม่รวมอยู่ในบริการของเรา

เราอาจจำกัดการให้บริการ Samsung Care+ เฉพาะประเทศที่ท่านซื้ออุปกรณ์มือถือในตอนแรก การให้บริการนี้ไม่รวมถึงการซ่อมและบริการดังต่อไปนี้

- ✗ 2.5.1 ค่าใช้จ่ายสำหรับชิ้นส่วนอะไหล่และค่าแรงเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนชิ้นส่วนหรืออะไหล่
- ✗ 2.5.2 ความเสียหายจากการใช้ตามปกติหรือการเสื่อมสภาพจากการใช้งาน
- ✗ 2.5.3 การสำรองหรือจัดเก็บข้อมูล ซอฟต์แวร์ เพลง หรือข้อมูลใดๆ ที่จัดเก็บไว้ในอุปกรณ์
- ✗ 2.5.4 การซ่อมที่อยู่ภายในระยะเวลาประกันงานซ่อมแซมนั้นสำหรับความเสียหายเดิม
- ✗ 2.5.5 การเปลี่ยนหรือหามาทดแทนซึ่งของใช้สิ้นเปลืองหรืออุปกรณ์เสริม เช่น แบตเตอรี่ แท่นชาร์จ หูฟัง ฯลฯ
- ✗ 2.5.6 ความชำรุดบกพร่องที่เราได้มีการเรียกคืนสินค้าอย่างเป็นทางการ
- ✗ 2.5.7 ความเสียหายต่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือซอฟต์แวร์หรือระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์ อุปกรณ์สำรองข้อมูล ข้อมูล หรือสิ่งที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน และความเสียหายต่อซิมการ์ดหรือการ์ดหน่วยความจำของอุปกรณ์ที่ไม่ได้มีสาเหตุจากความบกพร่องในการผลิตอุปกรณ์
- ✗ 2.5.8 ความเสียหายจากซอฟต์แวร์ ไวรัสคอมพิวเตอร์หรือความเสียหายจากการทำงานของซอฟต์แวร์
- ✗ 2.5.9 ความเสียหายจากการทำงานของอุปกรณ์อันเป็นผลมาจากโครงข่ายของผู้ให้บริการเครือข่าย สัญญาณ การสมัครใช้บริการเครือข่าย หรือบริการอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน

2.6 การยกเลิกบริการ Samsung Care+

2.6.1 – 2.6.2 สิทธิยกเลิกภายใน 7 วัน

ท่านสามารถขอเลิกเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้ได้ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ซื้ออุปกรณ์ หากท่านไม่เคยขอรับบริการซ่อมมาก่อน ในกรณีนี้ท่านจะได้รับค่าบริการ Samsung Care+ คืนเต็มจำนวน (ยกเว้นการซื้อบริการ Samsung Care+ ผ่านโปรแกรม Samsung Finance+ ท่านจะไม่สามารถทำการยกเลิกได้ในทุกกรณี) เมื่อการยกเลิก Samsung Care+ ได้รับการอนุมัติ ท่านจะได้รับเงินคืนเต็มจำนวนสำหรับค่าธรรมเนียม Samsung Care+

เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้จะสิ้นสุดโดยอัตโนมัติในกรณีดังต่อไปนี้ โดยท่านจะไม่ได้รับเงินค่าบริการคืน

- ✗ 2.6.3.1 หากหมายเลข Serial ของอุปกรณ์ถูกลบ แก้ไข หรือดัดแปลง
- ✗ 2.6.3.2 หากท่านได้ใช้บริการซ่อมอุปกรณ์ ณ สถานที่ของท่านครบตามจำนวนสูงสุดที่ระบุในข้อ 2.2

ส่วนที่ 2

วิธีการขอรับบริการซ่อม

ขั้นตอนตั้งแต่แจ้งความเสียหายจนได้รับบริการซ่อม

กำหนดเวลาสำคัญ

ท่านจะต้องขอรับบริการซ่อมอุปกรณ์ ภายใน 14 วันนับแต่วันที่เกิดความเสียหาย โดยการแจ้งการขอรับบริการจะนับวันสิ้นสุดสัญญาเป็นวันสุดท้ายที่ท่านจะมีสิทธิขอรับบริการ มิฉะนั้น เราจะมีสิทธิที่จะปฏิเสธการให้บริการ

ขั้นตอนการขอรับบริการ

ขั้นตอนที่ 1 — แจ้งความเสียหาย

ทำรายการผ่านระบบที่ <https://th.careplus.co/> หรือโทรศัพท์ไปยัง +66 2430 4076 ในระหว่างเวลา 08.00 น. – 21.00 น. ของทุกวัน (รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ขั้นตอนที่ 2 — ลงทะเบียนคำขอ

เราจะลงทะเบียนการขอรับบริการซ่อมของท่านและแจ้งค่าใช้จ่ายในการซ่อมเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ 3 — ชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (ถ้ามี)

เราจะนัดหมายกำหนดการซ่อมกับท่าน หลังจากที่ท่านได้ชำระค่าซ่อมเพิ่มเติมตามที่เราแจ้งในข้อ 3.3

ขั้นตอนที่ 4 — รับ-ส่งอุปกรณ์ซ่อม

เราจะจัดหาบริการรับอุปกรณ์มาซ่อมยังศูนย์บริการของเรา และส่งอุปกรณ์คืนให้แก่ท่านหลังจากการซ่อมเรียบร้อยแล้ว ณ สถานที่ที่ท่านส่งมอบอุปกรณ์

สำคัญสำหรับลูกค้า Samsung Finance+

ทั้งนี้ ก่อนที่ท่านจะขอรับบริการ Samsung care+ ภายใต้บริการ Samsung Finance+ ท่านจะต้องแน่ใจว่าอุปกรณ์ของท่านไม่ได้ปิดกั้นการชำระค่าบริการ หรือผลการชำระค่าบริการภายใต้ Samsung Finance+ เนื่องจากการปิดกั้นการชำระค่าบริการ หรือผลการชำระค่าบริการจะเป็นเหตุให้ท่านไม่สามารถเข้ารับบริการได้

ส่วนที่ 3

ข้อกำหนดและช่องทางติดต่อ

กฎหมายที่ใช้บังคับ เขตอำนาจศาล และการติดต่อสอบถาม

4 กฎหมายที่ใช้บังคับและเขตอำนาจศาล

การตีความและการบังคับใช้เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายไทย และการระงับข้อพิพาทใดๆ ที่เกิดขึ้น หรือเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้ให้อยู่ภายใต้เขตอำนาจของศาลไทย

5 ข้อสอบถามเพิ่มเติม

ในกรณีที่ท่านมีข้อสอบถามเพิ่มเติม ท่านสามารถติดต่อเราได้ที่นี่

ศูนย์บริการลูกค้า **Samsung Care+**

โทร +66 2430 4076

เวลาทำการ 08.00 น. – 21.00 น. ของทุกวัน (รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์)

เว็บไซต์ <https://th.careplus.co>