



Samsung Care+

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

แผนคุ้มครองเฉพาะหน้าจอ

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 2.1–2.5) คงไว้ตรงตามฉบับทางการที่บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ประกาศใช้ทุกประการ ตารางกรอบข้อความเน้นสี และหัวข้อสรุปต่างๆ เป็นสื่อช่วยสรุปที่จัดทำขึ้นเพิ่มเติม ไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดฯ หากมีข้อความขัดแย้งกัน ให้ถือฉบับทางการเป็นหลัก

สารบัญ

ส่วนที่ 1 รู้จัก Samsung Care+

บริการที่ท่านได้รับจาก Samsung Care+

ส่วนที่ 2 เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการ

- 2.1 คำนิยาม
- 2.2 ขอบเขตการให้บริการการซ่อมหน้าจอแตกร้าว
- 2.3 เงื่อนไขอื่นๆ
- 2.4 สิ่งที่ไม่รวมอยู่ในบริการของเรา
- 2.5 การยกเลิกบริการ Samsung Care+

ส่วนที่ 3 วิธีการขอรับบริการซ่อม

ส่วนที่ 4 ข้อกฎหมายและช่องทางติดต่อ

- 4. กฎหมายที่ใช้บังคับและเขตอำนาจศาล
- 5. ข้อสอบถามเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1

รู้จัก Samsung Care+

ภาพรวมบริการซ่อมเฉพาะหน้าจอที่ท่านได้รับ

บริการที่ท่านได้รับจาก Samsung Care+

Samsung Care+ จะให้บริการซ่อมแซมหน้าจอของอุปกรณ์ของท่านตลอดระยะเวลาตามสัญญา ในกรณีที่อุปกรณ์ฯ เกิดความเสียหายหรือได้รับความเสียหายส่งผลให้หน้าจอแตกร้าว และรวมถึงบริการดังต่อไปนี้

- 1.1 การซ่อมแซมหน้าจอแตกร้าวตามข้อจำกัด การซ่อมแซมสูงสุดที่กำหนดไว้ตลอดช่วงระยะเวลาตามสัญญา
- 1.2 บริการลงทะเบียนรับบริการซ่อมอย่างง่ายดาย
- 1.3 บริการคอลเซ็นเตอร์สัปดาห์ละ 7 วัน และระบบการลงทะเบียนรับบริการซ่อมสำหรับลูกค้า Samsung Care+ เท่านั้น
- 1.4 บริการรับ-ส่งอุปกรณ์ซ่อมภายในประเทศไทย (ทั้งนี้เป็นไปตามเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการ หรือที่จะได้มีการแก้ไขเป็นคราวๆ ไป)

ต้องการรับบริการซ่อม ณ สถานที่ของท่าน?

ในกรณีที่ท่านต้องการรับบริการซ่อม ณ สถานที่ของท่าน กรุณาแจ้งขอรับบริการผ่านระบบของเราที่ <https://th.careplus.co>

หรือสามารถติดต่อเราได้ที **+66 2430 4076** ในระหว่างเวลา 08.00 น. – 21.00 น. ของทุกวัน (รวมถึงวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ส่วนที่ 2

เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการ

คำนิยาม ขอบเขตบริการ เงื่อนไขอื่นๆ ข้อยกเว้น และการยกเลิกบริการ

2.1 คำนิยาม

เพื่อให้ท่านเข้าใจง่ายขึ้น เราได้รวบรวมคำศัพท์สำคัญที่ใช้ในเอกสารนี้ไว้ในตารางด้านล่าง

อุปกรณ์	สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และ/หรือ สมาร์ทวอตช์ ซึ่งใช้เพื่อวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล โดยมีได้ใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้า ให้เช่า หรือเพื่อแสวงหาผลกำไร และต้องไม่เคยเข้ารับบริการซ่อมใดๆ มาก่อน
หน้าจอแตกร้าว	ความเสียหายที่สามารถมองเห็นได้ การแตกหักใดๆ ที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์มือถือ และส่งผลให้เกิดรอยแตกไปยังหน้าจอหลัก ซึ่งเกิดขึ้นโดยไม่สมัครใจ ในช่วงระยะเวลาสัญญาที่ยังมีผลบังคับ
ระยะเวลาตามสัญญา	ระยะเวลานับตั้งแต่วันที่เริ่มสัญญาถึงวันที่สิ้นสุดสัญญาตามที่ระบุไว้ข้างต้น เว้นแต่เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้จะได้ถูกยกเลิกซึ่งเป็นไปตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้
การรับประกันเครื่องตามมาตรฐานของผู้ผลิต	การรับประกันอุปกรณ์ของบริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในฐานะผู้ผลิต
ค่าบริการ	ค่าธรรมเนียมที่คุณต้องชำระในขณะที่ยกทะเบียนค่าขอบริการกับเรา
ข้อจำกัดการซ่อมสูงสุด	ข้อจำกัดสำหรับการซ่อมแซมหน้าจอแตกร้าวตามที่ระบุไว้ในส่วน 'สรุปรายละเอียดการบริการ' ด้านบน
ท่าน	ลูกค้าที่มีชื่อระบุในเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้
เรา/ซัมซุง	บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด
การซ่อมมูลค่าสูงเกินส่วน	การซ่อมที่มีต้นทุนค่าซ่อมสูงเกินกว่าร้อยละ 85 ของราคาที่ใช้ซื้ออุปกรณ์

2.2 ขอบเขตการให้บริการการซ่อมหน้าจอแตกร้าว

การซ่อมแซมหน้าจอแตกร้าวตามที่ระบุไว้ในสัญญานี้ เป็นไปตามที่ท่านขอใช้บริการในส่วนของการให้บริการ ซ่อมแซมหน้าจอแตกร้าวจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข ดังต่อไปนี้

ข้อจำกัดการซ่อมสูงสุด

จำนวนครั้งสูงสุดที่ท่านสามารถรับบริการซ่อมหน้าจอแตกร้าวได้ระบุไว้ในส่วน "สรุปรายละเอียดการบริการ" ของแผนความคุ้มครองเฉพาะของท่าน ซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามแผนที่ท่านสมัคร

2.2.1 การซ่อมแซมขึ้นอยู่กับข้อจำกัดการซ่อมสูงสุดตามที่ระบุไว้ในส่วน 'สรุปรายละเอียดของคุณ' ด้านบน

2.2.2 เราอาจเรียกเก็บค่าซ่อมจากท่านสำหรับการซ่อมเพิ่มเติมที่ไม่อยู่ภายใต้เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้ ตามอัตราที่เรากำหนด เราจะเป็นผู้พิจารณาและกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับความเสียหายและอัตราค่าซ่อมเพิ่มเติม ซึ่งดุลยพินิจของเราจะถือเป็นที่สุด

2.2.3 ในการดำเนินการซ่อมอุปกรณ์ เรามีสิทธิที่จะดำเนินการดังต่อไปนี้ภายใต้ดุลยพินิจของเราตามที่เห็นสมควร และการดำเนินการดังต่อไปนี้จะไม่กระทบต่อสิทธิตามเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้

- 2.2.3.1 เปลี่ยนอุปกรณ์ให้แก่ท่านด้วยอุปกรณ์รุ่นเดียวกันหรือเทียบเท่า (ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ใหม่หรือไม่ก็ตาม) ในกรณีที่เราพบว่าการซ่อมของท่านเป็นการซ่อมมูลค่าสูงเกินส่วน ซึ่งอุปกรณ์ที่เรานำมาเปลี่ยนให้ท่านนี้จะเป็นทรัพย์สินของเรา ซึ่งอาจจะมีมูลค่าการขายปลีกต่ำกว่าอุปกรณ์เดิมของท่าน ท่านจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการสำรองและจัดเก็บข้อมูลของท่านจากอุปกรณ์เดิมไปยังอุปกรณ์ที่เรานำมาเปลี่ยนให้เอง (แล้วแต่กรณี)
- 2.2.3.2 อุปกรณ์รุ่นพิเศษเฉพาะ ซึ่งมีการผลิตในจำนวนจำกัด เมื่อมีการเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่ของอุปกรณ์นั้นๆ อะไหล่สำหรับรุ่นมาตรฐานจะถูกเปลี่ยนให้แทน ในกรณีการซ่อมมูลค่าสูงเกินส่วน ถ้าซัมซุงให้อุปกรณ์ทดแทนด้วยอุปกรณ์รุ่นมาตรฐานตามคุณสมบัติและการใช้งานแล้ว ไม่ว่าจะด้วยเครื่องใหม่หรือเสมือนใหม่ อุปกรณ์รุ่นพิเศษเฉพาะเครื่องนั้นๆ (ที่ได้รับ ความเสียหาย) จะต้องกลายเป็นทรัพย์สินของซัมซุงหรือคู่ค้าของซัมซุง
- 2.2.3.3 ซัมซุงอาจมอบหมายให้บุคคลหรือบริษัทอื่นทำการซ่อมอุปกรณ์ให้แก่ท่านทั้งหมดหรือบางส่วน

2.3 เงื่อนไขอื่นๆ

2.3.1 – 2.3.2 การโอนย้ายบริการไปยังอุปกรณ์อื่น

เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้จะใช้สำหรับอุปกรณ์ที่ระบุข้างต้นเท่านั้น โดยท่านจะไม่สามารถโอนหรือย้ายการให้บริการไปยังอุปกรณ์อื่นได้ไม่ว่าโดยเหตุใด (ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการขายอุปกรณ์ที่ระบุไปข้างต้นให้แก่บุคคลอื่นด้วย) เว้นแต่เป็นกรณีที่ระบุไว้ในข้อ 2.3.2

เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้จะโอนไปยังอุปกรณ์อื่นได้เฉพาะในกรณีที่อุปกรณ์ที่ซื้อจากเรามีความชำรุดบกพร่อง ณ เวลาที่ซื้อ (dead on arrival (DOA)) หรือเป็นอุปกรณ์ที่เราได้เปลี่ยนให้แก่ท่านตามข้อ 2.2.3.1 ของเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้ หรือเป็นอุปกรณ์ที่เปลี่ยนให้แก่ท่านตามเงื่อนไขการรับประกันเครื่องตามมาตรฐานของผู้ผลิตเนื่องจากอุปกรณ์เก่าของท่านไม่สามารถซ่อมได้ ทั้งนี้เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้จะถูกโอนไปยังอุปกรณ์อื่นได้เฉพาะกรณีที่ท่านได้แจ้งให้เราทราบทางโทรศัพท์หรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรตามวิธีการที่ระบุอยู่ในหัวข้อ "วิธีการขอรับบริการซ่อม" ด้านล่าง 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) ท่านซื้ออุปกรณ์แล้วแต่ยังมิได้นำออกจากร้านค้าทันทีและมีการส่งมอบให้แก่ท่านในภายหลัง หรือ
- (2) ขณะที่ส่งมอบ พบว่าไม่สามารถใช้งานได้ หรือ
- (3) ท่านได้เรียกร้องให้เราหรือร้านค้าที่ขายอุปกรณ์เปลี่ยนอุปกรณ์ให้ท่านทันที

2.3.3 – 2.3.5 คุณสมบัติของอุปกรณ์และการซ่อมก่อนหน้า

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

2.3.4 หากมีการซ่อมอุปกรณ์ก่อนการรับประกันการซ่อมตามเงื่อนไขนี้ การซ่อมดังกล่าวจะต้อง (1) ดำเนินการในประเทศไทย และ (2) ดำเนินการโดยศูนย์บริการของเรา

2.3.5 อุปกรณ์จะต้องอยู่ภายใต้การรับประกันเครื่องตามมาตรฐานของผู้ผลิตตลอดระยะเวลาประกันดังกล่าวโดยสมบูรณ์ และจะต้องไม่ถูกระงับ หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินการใดๆ ของท่าน

2.4 สิ่งที่ไม่รวมอยู่ในบริการของเรา

เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการสำหรับกรณีที่อุปกรณ์เกิดหน้าจอแตกร้าวเท่านั้น ซึ่งจะไม่รวมถึงการซ่อมและบริการดังต่อไปนี้

- ✗ 2.4.1 การแตกหักอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าจอ รวมถึงความเสียหายที่เกิดจากน้ำ/ของเหลว
- ✗ 2.4.2 หน้าจอแตกร้าวที่เกิดจากการละเมิดการรับประกันของผู้ผลิต การละเมิดหรือความประมาทเลินเล่อ
- ✗ 2.4.3 ความเสียหายจากการใช้ตามปกติหรือการเสื่อมสภาพจากการใช้งาน
- ✗ 2.4.4 การสำรองหรือจัดเก็บข้อมูล ซอฟต์แวร์ เพลง หรือข้อมูลใดๆ ที่จัดเก็บไว้ในอุปกรณ์
- ✗ 2.4.5 การซ่อมที่อยู่ภายในระยะเวลาประกันงานซ่อมแซมนั้นสำหรับความเสียหายเดิม
- ✗ 2.4.6 การเปลี่ยนหรือหามาทดแทนซึ่งอุปกรณ์สิ้นเปลืองหรืออุปกรณ์เสริม เช่น แบตเตอรี่ แท่นชาร์จ หูฟัง ฯลฯ
- ✗ 2.4.7 ความชำรุดบกพร่องที่เราได้มีการเรียกคืนสินค้าอย่างเป็นทางการ
- ✗ 2.4.8 ความเสียหายต่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือซอฟต์แวร์หรือระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์ อุปกรณ์สำรองข้อมูล ข้อมูล/ข้อมูลที่จัดเก็บไว้ หรือสิ่งที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน และความเสียหายต่อซิมการ์ดหรือการดหน่วยความจำของอุปกรณ์ที่ไม่ได้มีสาเหตุจากความบกพร่องในการผลิตอุปกรณ์
- ✗ 2.4.9 การแตกร้าวจากซอฟต์แวร์ ไวรัสคอมพิวเตอร์หรือการแตกร้าวจากการทำงานของซอฟต์แวร์
- ✗ 2.4.10 การแตกร้าวจากการทำงานของอุปกรณ์อันเป็นผลมาจากโครงข่ายของผู้ให้บริการเครือข่าย สัญญาณ การสมัครใช้บริการเครือข่าย หรือบริการอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน

2.5 การยกเลิกบริการ Samsung Care+

2.5.1 สิทธิยกเลิกภายใน 7 วัน

ท่านสามารถขอยกเลิกเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้ได้ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ซื้ออุปกรณ์ หากท่านไม่เคยขอรับบริการซ่อมมาก่อน ในกรณีนี้ท่านจะได้รับค่าบริการ Samsung Care+ คืนเต็มจำนวน (ยกเว้นการซื้อบริการ Samsung Care+ ผ่านโปรแกรม Samsung Finance+ จะไม่สามารถทำการยกเลิกได้ในทุกกรณี)

2.5.2 เงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการนี้จะสิ้นสุดลงโดยอัตโนมัติในกรณีดังต่อไปนี้ โดยท่านจะไม่ได้รับเงินค่าบริการคืน

- ✗ 2.5.2.1 หากหมายเลข Serial ของอุปกรณ์ถูกลบ แก้ไข หรือดัดแปลง
- ✗ 2.5.2.2 หากท่านได้ใช้บริการซ่อมอุปกรณ์ ณ สถานที่ของท่านครบตามจำนวนสูงสุดที่ระบุในข้อ 2.2

ส่วนที่ 3

วิธีการขอรับบริการซ่อม

ขั้นตอนตั้งแต่แจ้งความเสียหายจนได้รับบริการซ่อม

กำหนดเวลาสำคัญ

ท่านจะต้องขอรับบริการซ่อมอุปกรณ์ ณ สถานที่ของท่านภายใน 14 วันนับแต่วันที่เกิดความเสียหาย โดยการแจ้งการขอรับบริการจะนับวันสิ้นสุดสัญญาเป็นวันสุดท้ายที่ท่านจะมีสิทธิขอรับบริการซ่อมได้ มิฉะนั้น เรามีสิทธิ์ที่จะปฏิเสธการให้บริการ

ขั้นตอนการขอรับบริการ

ขั้นตอนที่ 1 — แจ้งความเสียหาย

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

ขั้นตอนที่ 2 — ลงทะเบียนคำขอ

เราจะลงทะเบียนการขอรับบริการซ่อมของท่านและแจ้งค่าใช้จ่ายในการซ่อมเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ 3 — ชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (ถ้ามี)

เราจะดำเนินการนัดหมายเพื่อกำหนดการซ่อมกับท่าน หลังจากที่ท่านได้ชำระค่าซ่อมเพิ่มเติมตามที่เราแจ้ง (ถ้ามี)

สำคัญสำหรับลูกค้า Samsung Finance+

ในกรณีที่ท่านอยู่ภายใต้บริการ Samsung Finance+ หากท่านมีความประสงค์จะขอรับบริการ Samsung Care+ ท่านจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจก่อนว่าอุปกรณ์ของท่านไม่ได้ถูกปิดกั้น (blocked) จากบริการ Samsung Finance+ เนื่องจากสาเหตุที่ท่านมิได้ชำระเงินให้เป็นไปตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของ Samsung Finance+ ให้ถูกต้อง

ส่วนที่ 4

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>