

วันที่ 20 มิถุนายน 2567

เรื่อง คู่่มือการเคลมสินค้าของ Canyon

เรียน คุณธวัช ฐิตะกุล

Canyon Bike Warranty

Canyon คู่่มือการรับประกันสินค้า 2 ปี และ รับรองสินค้า 6 ปี

การรับประกันสินค้า 2 ปี หมายถึง ครอบคลุมเฉพาะชิ้นส่วน CEP (ชิ้นส่วนที่ Canyon ผลิตเอง) เท่านั้น และลูกค้าต้องเป็น
เจ้าของคนแรก และยังคงครอบครองไปถึง ค่าขนส่ง, ภาษี และค่าประกอบ อีกด้วย

การรับรองสินค้า 6 ปี หมายถึง ครอบคลุมเฉพาะชิ้นส่วน CEP (ชิ้นส่วนที่ Canyon ผลิตเอง) เท่านั้น ไม่ว่าลูกค้าจะซื้อสินค้าต่อ
จากลูกค้าคนอื่นก็ตาม ก็ยังถือว่าการรับประกันสินค้า 6 ปี แต่ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบ ค่าขนส่ง, ภาษี และค่าประกอบ
เนื่องจาก Canyon ไม่ครอบคลุมในส่วนเหล่านี้

ลูกค้าต้องยื่นคำขอเคลมกับร้านตัวแทนจำหน่ายของ Canyon หรือสามารถยื่นคำขอกับ Canyon โดยตรงที่

<https://www.canyon.com/en-hk/contact/>

ข้อมูลที่สำคัญที่ตัวแทนจำหน่ายต้องกรอกบนใบแจ้งหนี้

วันขาย

ชื่อ-นามสกุล (เต็ม)

ที่อยู่ (เต็ม)

อีเมล

เบอร์ติดต่อ

หมายเลขซีเรียลรถจักรยาน

หมายเหตุ: รถจักรยานทุกคันที่จำหน่ายโดยตัวแทนจำหน่าย จะได้รับการคุ้มครอง ภายใต้เงื่อนไขการรับประกันและการรับรอง
ของ Canyon โดยสิทธิความเป็นเจ้าของ เบื้องต้นมีผลตั้งแต่วันที่ขาย

การซื้อชิ้นส่วนทดแทนและการพิจารณาการรับประกัน

- ลูกค้าสามารถซื้อชิ้นส่วนอะไหล่ทดแทนได้จากทางร้านตัวแทน (workshop) ที่มีบริการจำหน่ายชิ้นส่วนอะไหล่ทดแทน
- การรับประกันสินค้าขึ้นอยู่กับบริษัท Canyon และลูกค้า ร้านตัวแทนไม่มีสิทธิ์ตัดสินใจเรื่องการรับประกัน สิทธิ์ในการรับประกันขึ้นอยู่กับเงื่อนไขระหว่างบริษัท Canyon (ผู้ผลิต/จำหน่าย) กับลูกค้า เท่านั้น
- ร้านตัวแทนจะคิดค่าบริการตามปกติและออกใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้า แม้ชิ้นส่วนนั้นจะอยู่ในประกันหรือไม่ก็ตาม ร้านจะคิดค่าแรงและอะไหล่ได้ตามปกติ ใบแจ้งหนี้จะมีรายละเอียดของลูกค้า ชิ้นส่วนอะไหล่ และบริการที่ใช้อย่างชัดเจน

การขอคืนเงินตามใบแจ้งหนี้ใบเสร็จ กรณีลูกค้านำสินค้าไปซ่อมเอง

การที่ลูกค้านำสินค้าไปซ่อมเอง ลูกค้าต้องชำระค่าอะไหล่ทดแทนให้กับร้านตัวแทนก่อน และต้องได้รับการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจากตัวแทนบริษัท Canyon ก่อนเท่านั้น “ถ้าลูกค้าไม่มีการแจ้งก่อนนำสินค้าไปซ่อม จะส่งผลต่อการไม่ได้รับการอนุมัติคืนเงินจากทาง Canyon ถึงแม้ลูกค้าจะมีใบเสร็จจากร้านตัวแทนก็ตาม”

การรับประกันชิ้นส่วนที่ไม่ใช่ของ Canyon (ตัวอย่างเช่น SRAM, Shimano, DT Swiss)

จะอยู่ภายใต้การดูแลของผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายในแต่ละประเทศ กรณีสินค้ามีปัญหา ให้ติดต่อผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายเหล่านั้นโดยตรง “ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทในการรับประกัน ลูกค้าสามารถแจ้งเรื่องมายัง Canyon พร้อมแนบหลักฐานการติดต่อกับผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่าย (ตัวอย่างเช่น บันทึกการสนทนาหรืออีเมล)”

แบตเตอรี่ Canyon มีเงื่อนไขการรับประกันที่แตกต่างออกไป โดยแบตเตอรี่เหล่านี้อยู่ในจักรยานไฟฟ้าบางรุ่นของ Canyon การรับประกันครอบคลุมความเสียหายที่เกิดจากการผลิตภายในระยะเวลาสองปีนับจากวันซื้อหรือ 500 รอบการชาร์จ (ตามแต่ระยะเวลาใดจะถึงก่อน) แบตเตอรี่เหล่านี้ได้รับการออกแบบให้สามารถรักษาประสิทธิภาพไว้ได้สูงสุด 70% ของประสิทธิภาพเริ่มต้นภายในระยะเวลาดังกล่าว

การทดแทนอะไหล่ที่เสียหายจากอุบัติเหตุ (Crash Replacement Program – CRP)

1. ใช้ได้กับ เฟรม/ใช้คาน้ำ/ค็อกพิต/แฮนด์/สแตม/ทอร์ลอน การรับประกันนี้ครอบคลุมเฉพาะชิ้นส่วนจักรยานดังที่กล่าวมาเท่านั้น
2. ใช้ได้เฉพาะความเสียหายที่เกิดจากผู้ขี่เท่านั้น การรับประกันนี้ไม่ครอบคลุมความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น (Third Party Accident)
3. กรณีอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ลูกค้านำควรเบิกประกันของบุคคลนั้น หากเกิดอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ลูกค้าต้องใช้สิทธิเบิกประกันของบุคคลนั้น ทางร้านสามารถออกใบเสนอราคาสำหรับการซ่อมแซมแก่ลูกค้าได้ (quotation)
4. ราคาอะไหล่ทดแทน ทาง Canyon ให้เป็นส่วนลด 40-50% ในการสั่งซื้อชิ้นส่วนหรืออะไหล่ใหม่ ซึ่งราคาของอะไหล่ทดแทนที่ได้รับการรับประกัน จะเป็นไปตามราคาที่แสดงบนเว็บไซต์ของทางร้าน
5. ลูกค้าต้องติดต่อ Canyon โดยตรง เพื่อแจ้งปัญหาและยื่นเรื่อง (lodge their case)
6. ลูกค้าต้องสั่งซื้ออะไหล่ทดแทนจากทางร้านตัวแทนจำหน่าย โดยราคาจะเป็นราคาพิเศษสำหรับศูนย์บริการ (CRP pricing)

ขั้นตอนการเคลม อะไหล่ที่เสียหายจากอุบัติเหตุ

1. ชิ้นส่วนอะไหล่ทดแทนจะต้องถูกส่งตรงไปยังร้านตัวแทนจำหน่ายเท่านั้น ชิ้นส่วนนั้นจะไม่ถูกส่งไปให้ลูกค้าโดยตรง แต่ทาง Canyon จะส่งไปที่ร้านตัวแทนจำหน่ายเลย
2. ชิ้นส่วนอะไหล่เดิมที่ชำรุดจะต้องถูกทำลายอย่างปลอดภัย เพื่อป้องกันการนำกลับมาใช้หรือขายต่อให้บุคคลอื่น ชิ้นส่วนเหล่านี้อาจเป็นปัญหาในภายหลัง ดังนั้น ต้องทำลายอย่างปลอดภัย
3. ลูกค้าไม่สามารถเก็บชิ้นส่วนอะไหล่ที่ชำรุดไว้ได้ เนื่องจากอาจเป็นปัญหาในภายหลัง ร้านตัวแทนจะทำลายชิ้นส่วนเหล่านั้นเอง ลูกค้าไม่ต้องดำเนินการทำลายใดๆ

* กรณีลูกค้าต้องการให้ส่งสินค้าไปยังที่อยู่ของลูกค้าโดยตรง (โดยไม่ผ่านร้านค้าหรือศูนย์บริการตัวแทนจำหน่าย) บริษัท ขอสงวนสิทธิ์ ในการขอหลักฐานยืนยันชิ้นส่วนที่ถูกตัด (evidence of sawed parts) ก่อนดำเนินการจัดส่ง เนื่องจากการขอเอกสารยืนยันนี้จะส่งผลให้ ระยะเวลาในการรอรับสินค้า (lead time) นานขึ้น

คุณสามารถเข้าดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.canyon.com/en-th/customer-service/repair-spares-warranty/crash-replacement.html>

(คุณธริษตรี จุลกัทพพะ)

กรรมการผู้จัดการ
บริษัท เปโลตอง จำกัด