



บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการรับประกันสินค้า นโยบาย การเปลี่ยนและคืนสินค้า - เครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก (Small appliances)

นโยบายการรับประกันสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก

บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด

นโยบายการรับประกันฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อระบุขอบเขต เงื่อนไข และขั้นตอนที่ บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด (บริษัทฯ) ใช้ในการให้บริการรับประกันสำหรับสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดเล็กที่จัดจำหน่ายโดยบริษัทฯ ทั้งนี้ เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อความโปร่งใส ยุติธรรม และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สินค้าอยู่ภายใต้การรับประกันตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในตารางการรับประกัน (มีผลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2568 เป็นต้นไป)

1. ขอบเขตการรับประกัน

การรับประกันนี้ครอบคลุมเฉพาะความชำรุดบกพร่องของอะไหล่ไฟฟ้าและกระบวนการผลิตภายใต้การใช้งานตามปกติ และเป็นไปตามคู่มือการใช้งานของสินค้าแต่ละรายการ บริษัทฯ รับประกันว่าสินค้าที่ใช้งานตามคำแนะนำในคู่มือ จะปลอดภัยจากข้อบกพร่องในชิ้นส่วนไฟฟ้าและการผลิต ตลอดช่วงระยะเวลาที่รับประกัน

2. ระยะเวลาประกันสินค้าแต่ละประเภท

ลำดับ	ประเภทสินค้า	ระยะเวลาประกัน	หมายเหตุ
1	หม้อหุงข้าว	2 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ช้อน หม้อ ตะแกรงนึ่ง ปลั๊กไฟ เป็นต้น
2	เครื่องทำน้ำแข็ง	2 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ช้อน หม้อ ตะแกรงนึ่ง ปลั๊กไฟ เป็นต้น
3	เตาอบ เตาไฟฟ้า และเตาแม่เหล็กไฟฟ้า (แบบตั้งโต๊ะ)	2 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น จานรองอบ ถาดอบ ตะแกรง หม้อชาบู เป็นต้น
4	ไมโครเวฟ และเตาอบไมโครเวฟ (แบบตั้งโต๊ะ)	2 ปี (แบกนัครอบ 3 ปี)	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น จานรองอบ ถาดอบ ตะแกรง เป็นต้น
5	เครื่องดูดฝุ่น	1 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ชุดอะไหล่เสริม ไซกรอง กระบอกเก็บฝุ่น เป็นต้น
6	เครื่องฟอกอากาศ และเครื่องลดความชื้น	2 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ไซกรอง กระบอกน้ำ เป็นต้น
7	เครื่องปั่นอบแห้งแบบตั้งโต๊ะ เครื่องผสมอาหารแบบตั้งโต๊ะ และเครื่องเตรียมอาหาร	2 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น โถปั่น ใบมีด อุปกรณ์ผสม เป็นต้น
8	เครื่องชงกาแฟ	2 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ถ้วยตวง ถังชง ตัวกรอง โถแก้ว แก้วน้ำ เป็นต้น
9	เครื่องสกัดน้ำผลไม้ และเครื่องคั้นน้ำผลไม้	2 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น กระบอกคั้น โถพลาสติก ตัวกรอง เป็นต้น
10	หม้อทอดไร้น้ำมัน	2 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ตะกร้า ตะแกรง เป็นต้น
11	เครื่องปั่นขนมปัง และกาดม้ร้อน	1 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ฐานกา ที่อุ่นครัวซองต์ เป็นต้น
12	เครื่องบดสับ เครื่องปั่นแบบมือถือ เครื่องผสมอาหารแบบมือถือ และเครื่องบดเมล็ดกาแฟ	1 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ฝาปิด ใบมีด ยางรอง เป็นต้น
13	เครื่องต้มไข่ หม้อต้มอบแห้งแบบตั้งโต๊ะ และเครื่องนึ่งไฟฟ้า	1 ปี	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ฐานกา ที่อุ่นครัวซองต์ เป็นต้น
14	อุปกรณ์เครื่องครัวที่ไม่ต้องเสียบปลั๊กไฟ เช่น ชุดหม้อกระทะ หม้อแรงดัน ที่ปิ้งจวดยุโรป และที่คดพริกไทย	7 วัน	ไม่รวมอะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ฝาปิด ใบมีด ยางรอง เป็นต้น

3. รายการที่ครอบคลุมในการรับประกัน

การรับประกันนี้รวมถึง:

- อะไหล่ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น มอเตอร์ องค์ประกอบความร้อน แผงวงจร เทอร์โมสตัท
- ค่าบริการแรงงานในการซ่อมแซม กรณีเกิดจากความบกพร่องตามขอบเขตประกัน
- การเปลี่ยนอะไหล่ใหม่ ที่เป็นของแท้หรือเทียบเท่า (ขึ้นอยู่กับความพร้อมของอะไหล่)

4. รายการที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของการรับประกัน

การรับประกันจะไม่ครอบคลุมกรณีดังต่อไปนี้

- อะไหล่สิ้นเปลือง เช่น ช้อน หม้อ ตะแกรงนึ่ง ปลั๊กไฟ จานรองอบ ไซกรอง กระบอกเก็บฝุ่น โถปั่น เป็นต้น
- ความเสียหายอันเกิดจาก:
 - การใช้งานผิดวิธี ไม่ถูกต้องตามคู่มือ
 - การติดตั้งไม่ถูกต้อง ความประมาท หรือการใช้งานเกินกำลัง
 - ปัญหาไฟฟ้า เช่น ไฟตก ไฟเกิน ไฟกระชาก
 - ภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟฟ้า ไฟไหม้
 - การเข้าของสัตว์หรือแมลงภายในตัวเครื่อง
 - การใช้งานเชิงพาณิชย์ อุบัติเหตุ หรือการนำเข้า/ผู้ซื้อ
 - การซ่อมแซมโดยบุคคลหรือร้านที่ไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ
 - การดัดแปลงอุปกรณ์ หรือหมายเลขซีเรียลถูกแก้ไข/ลบเลือน
 - การไม่มีเอกสารรับประกันหรือหลักฐานการซื้อที่ถูกต้อง



บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการรับประกันสินค้า นโยบาย การเปลี่ยนและคืนสินค้า - เครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก (Small appliances)

5. ลูกค้าสามารถดำเนินการเคลมสินค้าโดย:

a. ติดต่อบริษัทฯ ผ่านช่องทาง

- อีเมล: hthecommerce@hafele.co.th หรือ info@hafele.co.th
- Line Official: @hafelehome หรือ @hafelethailand
- เบอร์โทรศัพท์ : 02-768-7171

b. เตรียมเอกสารประกอบ ได้แก่

- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี
- บัตรรับประกัน (หากมี)
- ตัวสินค้าที่มีปัญหา พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี)

กรณีส่งสินค้าทางไปรษณีย์หรือขนส่งเอกชน ลูกค้าต้องรับผิดชอบการแพ็คสินค้าอย่างปลอดภัยและรับผิดชอบค่าขนส่ง เว้นแต่บริษัทจะระบุเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดจากการขนส่งโดยบรรษัทที่ไม่เหมาะสม

6. ระยะเวลาในการตรวจสอบและดำเนินการ

หลังจากได้รับสินค้าและเอกสารครบถ้วน บริษัทฯ จะตรวจสอบและแจ้งผลภายใน 7-14 วันทำการ (ไม่รวมวันหยุดและระยะเวลาขนส่ง) หากไม่สามารถซ่อมแซมได้ บริษัทฯ อาจดำเนินการดังนี้

- เปลี่ยนสินค้าเป็นรุ่นเดิมหรือรุ่นเทียบเท่า (ตามความพร้อมของสินค้า)
- ออกใบลดหนี้หรือคืนเงินบางส่วนตามมูลค่าคงเหลือของสินค้า

7. การรับประกันหลังซ่อมหรือเปลี่ยนสินค้า

- ระยะเวลาการรับประกันหลังการซ่อมจะนับต่อจากระยะเวลาประกันเดิม
- หากเปลี่ยนสินค้าใหม่ทั้งตัว และระยะเวลาประกันเดิมหมดลงแล้ว บริษัทฯ จะรับประกันสินค้าทดแทนอย่างน้อย 90 วัน

8. ข้อจำกัดความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบของบริษัทฯ ภายใต้นโยบายการรับประกันนี้ จำกัดเฉพาะการซ่อมหรือเปลี่ยนสินค้า ตามที่ระบุไว้เท่านั้น
ค่าเสียหายทางอ้อมหรือผลสืบเนื่อง เช่น การสูญเสียรายได้หรือโอกาสทางธุรกิจ ไม่อยู่ในขอบเขตรับประกัน

9. การเปลี่ยนแปลงนโยบาย

บริษัทฯ ของสงวนสิทธิ์ในการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกนโยบายได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทั้งนี้
การเปลี่ยนแปลงใดๆ ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด และจะไม่กระทบต่อสิทธิของลูกค้าที่ได้เริ่มใช้สิทธิภายใต้นโยบายเดิมก่อนหน้านี้

10. กฎหมายที่ใช้บังคับ

นโยบายการรับประกันนี้อยู่ภายใต้บังคับและตีความตามกฎหมายแพ่งแห่งราชอาณาจักรไทย ในกรณีเกิดข้อพิพาท การพิจารณาของบริษัทฯ ถือเป็นที่สุด
เว้นแต่ข้อตกลงที่ผู้บริโภคตามกฎหมาย



บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการรับประกันสินค้า นโยบายการเปลี่ยนและคืนสินค้า - เครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก (Small appliances)

บริษัท เฮฟเล่ (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมุ่งมั่นให้บริการที่เป็นธรรมและโปร่งใส โดยมีรายละเอียดดังนี้:

- สิทธิในการยกเลิกการสั่งซื้อและคืนสินค้า**
ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาการซื้อสินค้าที่เกิดจากการตลาดแบบตรง เช่น การสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ภายในระยะเวลาไม่เกิน 21 นับแต่วันที่ได้รับสินค้า โดยไม่จำเป็นต้องระบุเหตุผลและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือค่าปรับใดๆ ทั้งนี้ เป็นไปตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติการขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2560) ลูกค้าต้องแจ้งความประสงค์ในการยกเลิกและคืนสินค้าเป็นลายลักษณ์อักษร โดยสามารถติดต่อผ่านอีเมล: hthecommerce@hafele.co.th หรือทาง Line Official: @hafelehome พร้อมแนบหลักฐานการสั่งซื้อ เช่น เลขที่คำสั่งซื้อหรือใบเสร็จรับเงิน
- เงื่อนไขการคืนสินค้าการคืนสินค้าจะดำเนินการเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้**
 - สินค้าต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่ผ่านการใช้งาน ดัดแปลง หรือได้รับความเสียหาย
 - ต้องคืนพร้อมบรรจุภัณฑ์ที่ดั้งเดิม ใบเสร็จรับเงิน ใบรับประกัน และอุปกรณ์ที่อยู่ในกล่องทั้งหมด
 - สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าจะต้องไม่ผ่านการติดตั้ง ใช้งาน หรือเชื่อมต่อกับระบบไฟฟ้า น้ำ หรือโครงสร้างอื่นใด บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบสภาพสินค้าก่อนอนุมัติการคืนเงินหรือเปลี่ยนสินค้า
- บริษัทไม่สามารถรับคืนหรือเปลี่ยนสินค้าในกรณีต่อไปนี้**
 - สินค้าที่มีความเสียหายอันเกิดจากการใช้งานผิดวิธี หรือไม่เป็นไปตามคำแนะนำของผู้ผลิต
 - สินค้าที่ผ่านการใช้งาน แกะซิด ติดตั้ง หรือเปิดใช้งาน (โดยเฉพาะเครื่องใช้ไฟฟ้า)
 - สินค้าสั่งผลิตเฉพาะบุคคล (made-to-order/customized)
 - สินค้าที่จัดอยู่ในหมวดโปรโมชัน/ลดราคาพิเศษ/สินค้าติดสต็อก และมีการระบุไว้ว่าไม่สามารถคืนหรือเปลี่ยนได้
- การเปลี่ยนสินค้า** ลูกค้าสามารถแจ้งความประสงค์ในการเปลี่ยนสินค้าได้ภายใน 21 วัน นับจากวันที่ได้รับสินค้า โดยต้องเป็นกรณีดังต่อไปนี้
 - สินค้าที่ได้รับไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ เช่น ผิดรุ่น ผิดสี ผิดขนาด
 - สินค้ามีข้อบกพร่องหรือชำรุดตั้งแต่ต้นทาง
 - มีสินค้าที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนในสต็อกของบริษัทในขณะนั้น การเปลี่ยนสินค้าจะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อบริษัทได้รับสินค้าเดิมคืนและตรวจสอบแล้วว่าเข้าเงื่อนไข
- การคืนเงิน**
เมื่อบริษัทตรวจสอบสินค้าเรียบร้อยแล้วและอนุมัติการคืน บริษัทจะดำเนินการคืนเงินให้แก่ลูกค้าภายใน 15 วันทำการ ผ่านช่องทางเดียวกับที่ใช้ในการชำระเงิน เว้นแต่จะตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่น บริษัทจะไม่คืนเงินสำหรับค่าบริการติดตั้ง ค่าจัดส่ง หรือค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เว้นแต่เกิดจากความผิดของบริษัท
- ค่าจัดส่งและค่าใช้จ่าย**
 - หากการคืนหรือเปลี่ยนสินค้าเกิดจากความผิดของบริษัท เช่น จัดส่งสินค้าผิดรุ่น สี หรือสินค้าชำรุดจากต้นทาง บริษัทจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าจัดส่งในการคืนและ/หรือจัดส่งสินค้าใหม่ให้
 - หากเป็นการคืนหรือเปลี่ยนสินค้าโดยเหตุอื่นที่ไม่ใช่ความผิดของบริษัท ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบค่าขนส่งและค่าใช้จ่ายอื่นๆเองทั้งหมด
- ความรับผิดชอบตามกฎหมายแพ่ง**
ในกรณีที่สินค้ามีความชำรุดบกพร่องซึ่งมีอยู่ตั้งแต่ต้นโดยไม่สามารถตรวจพบได้ในเวลาส่งมอบ ลูกค้ามีสิทธิเรียกร้องให้เปลี่ยนสินค้า หรือขอคืนเงินตาม มาตรา 472-474 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งด้วยการรับประกันความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สิน ในกรณีที่มีการรับประกันสินค้าเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ใบรับประกันสินค้า บริษัทจะดำเนินการตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารรับประกันนั้น
- ช่องทางการติดต่อ**
 - อีเมล: hthecommerce@hafele.co.th
 - Line Official: @hafelehome
 - เวลาทำการ: วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-17.00 น. (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)