

## คู่มือใบรับประกันประโยชน์การประกันภัยสำหรับลูกค้า

### เรียน ผู้มีอุปการคุณ

บริษัทฯ เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความยินดีขอแสดงความคุ้มครองสำหรับทรัพย์สินของท่านซึ่งระบุไว้ในคำขอเอาประกันภัย (ไม่รวมอุปกรณ์ส่วนควบ) โดยมีรายละเอียดความคุ้มครองและข้อยกเว้นเป็นไปตามกรมธรรม์ที่ **บริษัท เอ็น - แอสicur์ อีคอมเมิร์ซ จำกัด** ได้ทำสัญญาไว้กับ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

**ประเภทกรมธรรม์** : การประกันภัยการขยายระยะเวลารับประกันเครื่องใช้ไฟฟ้า (Extended Warranty Insurance)

**ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย** : โทรศัพท์มือถือ / แท็บเล็ต Huawei

### ระยะเวลาความคุ้มครอง

**ตัวเครื่องมือถือ / ตัวเครื่องแท็บเล็ต** : 12 เดือน นับจากวันสิ้นสุดของระยะเวลารับประกันสินค้าของผู้ผลิต

**แบตเตอรี่ Built-in** : 12 เดือน นับจากวันสิ้นสุดของระยะเวลารับประกันสินค้าของผู้ผลิต

### รายละเอียดความคุ้มครองตามกรมธรรม์

**เฉพาะหมวดที่ 1)** ความคุ้มครองการขยายระยะเวลาประกันของผู้ผลิต (Extended Warranty) ขยายระยะเวลาการรับประกันภัยทรัพย์สินที่เอาประกันภัยของผู้ผลิตซึ่งเป็นผลโดยตรงจากความบกพร่องในสินค้า และถูกใช้งานในอาณาเขตประเทศไทยเท่านั้น

ความบกพร่อง หมายถึง “การหยุดทำงานอย่างกะทันหันและไม่สามารถคาดการณ์ได้ ซึ่งเป็นผลโดยตรงจากความบกพร่องของชิ้นส่วน หรือความผิดพลาดจากผู้ผลิตและจำเป็นต้องมีการซ่อมสินค้าเพื่อให้อุปกรณ์ใช้งานได้ปกติ ” ความคุ้มครองของหมวดนี้จะเริ่มต้นคุ้มครองทันทีหลังจากวันสิ้นสุดของระยะเวลาประกันสินค้าของผู้ผลิต

### เงื่อนไขการชดเชยค่าสินไหม:

- 1) บริษัทจะชดเชยโดยให้ศูนย์บริการที่บริษัทมอบหมายทำการซ่อมแซมทรัพย์สินที่เอาประกันภัยที่เสียหายตามเงื่อนไขการรับประกันภัย โดยผู้เอาประกันภัยจะต้องนำทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ที่เสียหายมาที่จุดรับสินค้าของศูนย์บริการดังกล่าว หรือมาที่ศูนย์บริการ ผู้เอาประกันภัยต้องสำรองค่าใช้จ่ายในการซ่อมเครื่องก่อนและนำหลักฐานส่งให้บริษัทเพื่อ แจ้งเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ตามช่องทางการส่งเอกสาร
- 2) สำหรับกรณีที่เป็นความเสียหายโดยสิ้นเชิง บริษัทจะชดเชยโดยการจัดหาทรัพย์สินในรุ่นหรือสภาพใกล้เคียงกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัยที่สูญหายหรือเสียหายทั้งหมดมาทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย
- 3) ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามข้อ 1) หรือ ข้อ 2) ได้ บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนสำหรับทรัพย์สินที่เอาประกันภัยตามวงเงินดังต่อไปนี้ให้แก่ผู้เอาประกันภัยระยะเวลาวงเงินค่าสินไหมทดแทนที่จะได้รับหมวดความคุ้มครองการขยายระยะเวลาประกันของผู้ผลิต (Extended Warranty) ภายใน 12 เดือน นับจากวันที่ไปรับประกันภัยของผู้ผลิตหมดอายุ ร้อยละ 70 ของราคาสินค้า ทั้งนี้ หากมีการชดเชยค่าสินไหม

- ทดแทนจากการซ่อมแซมตามข้อ 1) แล้ววงเงินค่าสินไหมทดแทนที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับตามข้อนี้ จะถูกหักด้วยจำนวนค่าซ่อมแซมที่บริษัทได้จ่ายไปก่อนแล้วตามข้อ 1)
- 4) เมื่อบริษัทได้خذใช้ให้แก่ผู้เอาประกันภัยรายใดสำหรับความเสียหายโดยสิ้นเชิงนี้ตามข้อ 2) หรือข้อ 3) แล้วให้ถือว่าความคุ้มครองสำหรับผู้เอาประกันภัยรายนั้นได้สิ้นสุดลงโดยอัตโนมัติ
  - 5) บริษัทจำกัดความรับผิดชอบตลอดระยะเวลาเอาประกันภัยไม่เกินมูลค่าของทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ณ วันเริ่มต้นระยะเวลาเอาประกันภัย
  - 6) เงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้น เป็นไปตามกรมธรรม์หลัก

**เงื่อนไขการรับประกันสินค้า** จะครอบคลุมเฉพาะอาการเสียของเครื่องอันเนื่องมาจากการผลิตเท่านั้น เฉพาะเครื่องที่จำหน่ายภายในประเทศไทยโดยผ่านช่องทางการขายออนไลน์เท่านั้น เช่น Huawei Official Online Store หรือผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน Shopee Lazada Central JD เป็นต้น

### **ข้อยกเว้นความสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ ดังนี้**

อาการเสียของเครื่องที่เกิดจากอุบัติเหตุ/ความผิดพลาดของลูกค้า, การใช้งานผิดประเภท, เครื่องตก/หล่น, โดนกระแทก/ทับ, จอแตก/ร้าว, เครื่องหัก/งอ, น้ำ/ของเหลวเข้าเครื่อง, ไฟไหม้, ภัยธรรมชาติ, การต่อไฟฟ้าผิดสเปคมาตรฐาน, เป็นสนิม, การกัดกร่อนจากน้ำทะเล/สารเคมี, ลงโปรแกรม/เฟิร์มแวร์ ที่ไม่ใช่มาตรฐานของบริษัท, รอยขีดข่วน, การลืมหุ้สผ่านลิ้นคหน้าจอ, การทำ Hard Reset เครื่อง, การกู้คืนไฟล์ข้อมูล, การลงโปรแกรมใหม่

### **เอกสารประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน**

#### **1. กรณีเสียหายบางส่วนและสามารถซ่อมแซมได้**

- หนังสือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (Claim form) บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- ใบรายงานการซ่อมจากช่างหรือศูนย์บริการ Huawei (Huawei Device Service Report)
- ต้นฉบับใบเสร็จรับเงิน (ตัวจริง)
- สำเนาหน้าบัญชีธนาคาร

#### **2. กรณีเสียหายโดยสิ้นเชิง**

- เอกสารทุกรายการตามข้อ 1
- ใบแสดงความเห็นจากช่างหรือศูนย์บริการ Huawei ซึ่งระบุชัดเจนว่าไม่สามารถซ่อมได้

**\*หมายเหตุ:** ลูกค้าต้องแจ้งศูนย์บริการ Huawei เพื่อขอใบรายงานการซ่อมจากช่างหรือศูนย์บริการ Huawei (Huawei Device Service Report) ทุกครั้งที่น่าเครื่องเข้าซ่อม

**\*\*หมายเหตุ** กรณีมีการเปลี่ยนแปลงเลข IMEI เครื่อง จากการเปลี่ยนเครื่องใหม่ หรือเปลี่ยน Main Board ลูกค้าต้องแจ้งเลข IMEI เดิมทุกครั้งเพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบการขอใช้ค่าสินไหมทดแทน

โดยผู้เอาประกันภัยรวบรวมเอกสารข้างต้น ติดต่อ **ส่วนสินไหมประกันภัยธุรกิจหน้าและตัวแทน**

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ 252 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

โทรศัพท์ 0 2665 4000 เบอร์ต่อ 3596 3597 และ 3602

E-mail : EWHuaweiClaim@muangthaiinsurance.com

## **การบริการ**

### **การบริการฝากส่งเครื่องซ่อมผ่านร้านค้า (Collection Point)**

เพียงแค่ฝากเครื่องส่งซ่อมผ่านร้านค้าและตัวแทนจำหน่าย (SYNNEX ITCity CSC Jaymart และ TG Fone) ใกล้บ้านท่านได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

หมายเหตุ: ค่าใช้จ่ายฝากเครื่องส่งซ่อมผ่านร้านค้าและตัวแทนจำหน่ายเป็นไปตามที่ร้านค้ากำหนด

### **การบริการรับส่งเครื่องซ่อมถึงบ้าน (Door to Door)**

สำหรับผู้ใช้สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตของหัวเว่ยทุกรุ่น หากอุปกรณ์มีปัญหาและไม่สะดวกไปศูนย์บริการด้วยตนเอง สามารถโทรนัดให้เจ้าหน้าที่มารับเครื่องไปส่งซ่อมที่ศูนย์บริการได้ ผ่าน Call center ของหัวเว่ย

หมายเหตุ: 1. กรณีเครื่องอยู่ในเงื่อนไขการรับประกัน ฟรีค่าบริการรับ-ส่งเครื่อง และฟรีค่าบริการซ่อม

2. กรณีเครื่องอยู่นอกเงื่อนไขการรับประกัน ฟรีค่าบริการรับ-ส่งเครื่อง แต่จะมีค่าใช้จ่ายในการซ่อมเครื่อง โดยศูนย์บริการจะติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอราคาซ่อม และแจ้งข้อมูลการโอนเงินเพื่อชำระค่าซ่อม

**ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ โทรฟรี 1800 011 113**

วันและเวลาในการรับแจ้ง จันทร์ - ศุกร์ เวลา 9:00 - 17:00 น.

**โดยลูกค้าต้องให้ข้อมูลดังต่อไปนี้แก่ Huawei Call Center**

1. ชื่อ-นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
2. หมายเลข IMEI
3. ใบเสร็จรับเงินใบกำกับภาษี
4. อาการเสียของเครื่อง

5. สถานที่อยู่ในการรับสินค้า
6. วันและเวลาที่ลูกค้าสะดวกให้เข้าไปรับของ
7. ใบรายงานการซ่อม (Huawei Device Service Report) **แจ้งใช้สิทธิ์ประกันภัยเพิ่มปีที่สอง**

#### **การเตรียมพัสดุของลูกค้า**

- ลูกค้าต้องสำรองข้อมูลสำคัญในเครื่องเก็บเอาไว้ก่อนส่งซ่อม โดยสามารถสำรองข้อมูลสำคัญ เช่น รายชื่อผู้ติดต่อ ข้อความ ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ และอื่นๆ ด้วยแอปพลิเคชัน Backup (กดที่ไอคอน Backup และกดปุ่ม Backup) เพื่อสำรองข้อมูลไว้ใน SD Card หรือในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม HiSuite
- หากมีการตั้งรหัสปลดล็อคหน้าจอเอาไว้ ให้ลูกค้านำรหัสปลดล็อคหน้าจอออกก่อนส่งซ่อม
- ลูกค้าต้องบรรจุเครื่องลงในกล่องพัสดุด้วยตนเอง และควรใส่พลาสติกกันกระแทก หรือวัสดุอื่นๆ ที่กันกระแทกลงในกล่องพัสดุให้แน่นหนาและแข็งแรง เพื่อป้องกันการชำรุดของเครื่องในระหว่างรับ-ส่งพัสดุ
- ลูกค้าต้องเขียนชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และอาการเสียของเครื่องให้ชัดเจนใส่ลงในกล่องด้วย (หากข้อมูลไม่ชัดเจนศูนย์บริการอาจเกิดปัญหาในการติดต่อลูกค้า หรือส่งเครื่องคืนไปยังที่อยู่ของลูกค้า)
- ลูกค้าต้องแนบใบรับรองการประกันสินค้า ใส่ลงในกล่องด้วย
- หลังจากลูกค้าโทรแจ้ง Call Center เพื่อขอใช้บริการรับ-ส่งเครื่องซ่อมแล้ว ลูกค้าจะได้รับข้อความจาก Call Center ที่ระบุหมายเลขการจอง ชื่อและที่อยู่ของศูนย์บริการที่จะซ่อมเครื่องให้ลูกค้า รบกวนลูกค้าเขียนรายละเอียดดังกล่าวลงในใบรับ-ส่งสินค้า (Consignment Note) และเก็บเอกสารไว้ 1 ชุดเพื่อเป็นหลักฐานในการติดตามต่อไป
- อย่าส่งเครื่องให้เจ้าหน้าที่ หากเจ้าหน้าที่ไม่ให้ใบรับ-ส่งสินค้า (Consignment Note) ไว้

**หมายเหตุ** ประกันเพิ่มปีที่ 2 ไม่ครอบคลุม Huawei Model ปี 2017 เช่น Nova2i, P10 Plus