

TERMS AND CONDITIONS OF WARRANTY OF BSH HOME APPLIANCES LIMITED., THAILAND

Thank you for purchasing “**Gaggenau**” home appliances and related services. The following terms and conditions of warranty shall apply to all “**Gaggenau**” home appliances (“**Product**”) purchased **on or after 1 January 2025**. By purchasing the Product, you agree to be bound by the following Terms and Conditions of Warranty:

(A) General Terms and Conditions

1. You shall be responsible for registering this warranty with our Customer Care Team through our customer service hotline as shown below:

Customer Care Team

Tel: + 66 2 495 2424

Operate everyday including Public Holidays : 8:00 am to 6:00 pm

Email: : info.th@gaggenau.com

2. This warranty shall be applicable for Product purchased and operated in Thailand only. If the Product is shipped and operated outside Thailand, the warranty becomes void.
3. To obtain warranty protection, you must provide proof of purchase (e.g. a relevant receipt or tax invoice) and/or a warranty card to our service personnel or technician. In case of a loss of proof of purchase or if the purchase date or the delivery date is not shown on the relevant proof of purchase, we reserve the right to use the manufacturing date (i.e. the serial no.) of the Product as the purchase date.
4. The warranty shall apply only to Product sold by us, **BSH Home Appliances Limited** or from our authorised dealers/distributors, authorised retailers or authorised e-commerce platforms in Thailand, where applicable. The warranty service for the Product must be performed by us, our authorised service centre(s) or authorised independent service provider(s) in Thailand only.
5. The warranty does not apply to Product provided by a developer for any housing development projects.
6. Our service personnel/technician reserves the right to impose additional charges or may refuse to install and/or dismantle the Product in the inaccessible areas, dangerous areas, restricted or hazardous areas or location that contains chemical fumes or problems with connection and external insulation materials not caused by the Product.
7. The Product shall be used for domestic or household purpose only and is warranted against manufacturing defects in materials and workmanship, including its parts. Subject to paragraph 3 above, the warranty period for the Product is 60 months from the date of purchase or delivery of the Product, whichever is later.
8. We reserve absolute discretion to repair the Product using part or parts that are new in performance or reliability, or to replace the Product, if it is not repairable or beyond economical repair, with a product of comparable value. The replacement may be new, reconditioned or refurbished. In such event, we will not refund the difference between the value of replacement and the original Product. Furthermore, at our absolute discretion, we will request for payment if there is a price difference for the replacement model based on the latest recommended retail price. All Product or its components, parts or devices replaced shall become our property.

9. The undertaking and/or completion of repair, service or replacement of the Product or its parts shall in no circumstances extend the warranty period of the Product and it shall thereafter continue to apply only for the remaining warranty period of the Product.
10. We shall not be liable howsoever for any delay and/or failure to undertake and/or complete repair service due to causes beyond our control including the non-availability of any component, parts or devices of the Product.
11. For small domestic appliances which require repair or service, it must be delivered or sent to or collected from our customer service centre at your own costs. For major domestic appliances which require repair or service, we will provide onsite service.
12. Our liability under this warranty is limited to repairing and/or replacing defective Product only. The warranty does not cover any losses or damages whatsoever and howsoever arising, whether directly or indirectly, caused by the Product.
13. You have consented that any personal information provided by you will allow us to use and/or contact you for Product and services, special promotions, individualise services, tips and maintenance care and/or for our customer administration purpose, including but not limited to, registering, managing warranties, customer services, enquiries and/or after sales services. Furthermore, you also acknowledges and agrees that we may disclose your personal information to our related corporations, business partners such as our service providers or independent contractors that we engage to provide services to you in accordance with the Personal Data Protection B.E. 2562 (2019), including any amendments thereto. You may withdraw your consent at any time by notice in writing to our data protection officer(s) at sgr_v_dpo@bshg.com and/or info.th@gaggenau.com.
14. All warranty claims are subject to our absolute discretion with verification by appointed service personnel/technician assigned by our customer care team. If you need any assistance on Product warranty or expiry of warranty, please feel free call our customer care team.
15. This warranty is governed by the laws of Thailand and is made in both English and Thai. In the event of any discrepancy, conflict or inconsistency between the two (2) versions, the English version shall prevail to the extent of such discrepancy, conflict or inconsistency.

(B) Exclusion of Warranty

1. This warranty does not cover the following:
 - (a) damages, defects and/or malfunctions resulting from dust, interference of foreign objects, natural disaster, lightning, fire, flood, water and/or liquid substances, spilled on the Product, chemical and electrochemical effects of water and/or generally caused by weather, humidity and environmental conditions, oxidation, extreme moisture, thermal, exposure to sunlight, improper ventilation, transit damage, drop from height, inoperative/leaking batteries, civil unrest, accidents, rats, ants, other insects and/or acts of God;
 - (b) damages, defects and/or malfunctions due to negligence, misuse, mishandling, non-domestic style use, lack of care, improper electrical supply, improper installation, connections to other incompatible equipment, wrong voltage system, unstable electricity, use of incompatible batteries, improper use contrary to and/or non-observance to cautions, directions, operating or assembly instructions and/or specifications referred to in the operating manual;
 - (c) any loss or damage due to burglary or theft or fire or natural disasters;

- (d) any spare parts, supplementary or accessory parts that are not original or genuine or that have been modified by any third party not authorised by us;
- (e) ordinary wear and tear (e.g. scuffs, scratches, gouges, rusting, corrosion, erosion, dents, gradual deterioration and etc.) shall not be considered a defect in materials or workmanship of the Product;
- (f) fail to comply or conduct regular maintenance, inspection, cleaning, lubrication, external adjustments and/or any other instructions relating to the use and/or upkeep of the Product in accordance with the operating manual or instructions or attachment sheets, where applicable;
- (g) commercial use (multi-user organisations), public rental, use for profit, communal use for multi-family housing in housing areas, hotel/hostel, restaurants or laundry shop;
- (h) charging gas, gas refill, cleaning, reconditioning and/or lubrication;
- (i) loss of any data, memory input and/or setting during operation and/or in the course of repair or service and you shall ensure all data in your Product has been fully “backed up” before it is handed to our service personnel/technician;
- (j) service call (labour and transport fees where no defect has been found or noted), transportation costs and manpower costs associated with installation, dismantling, re-installation of the Product or demonstration and/or instruction on the usage of Product;
- (k) repairs and warranty service are carried out by any third party not authorised by us;
- (l) perishable and consumables items such as food spoilage, vacuum cleaner belts, vacuum cleaner bags, filters, glass, plastic, light bulbs, care products and accessories;
- (m) external parts and cosmetic parts such as cabinets, frames, knobs, pipes and etc.;
- (n) non-operating and/or cosmetic damage (including to paintwork, color, Product exterior appearance, glass and finish) and/or accessories used in or with the Product, external cables and cords or add-on options incorporated to the Product;
- (o) all batteries (including regular non-chargeable batteries and rechargeable batteries) unless otherwise specified in the warranty card;
- (p) model and serial number on the warranty card do not match with those indicated on the Product;
- (q) warranty card had been tampered, defaced, altered, deleted, crossed out or destroyed (except for online registration);
- (r) for Product on loan during the repair process, shipping charges, damage charges, express service charges, transportation damage, removal, installation or re-installation of the Product are excluded, if applicable;
- (s) the Product is sold “as-is-where is” basic and condition or display Product or as “refurbished” or bearing similar notations;
- (t) missing accessories or materials of the Products unless such claim is made within seven (7) days from the date of purchase or date of delivery, whichever later; and

- (u) direct, indirect, consequential and/or incidental damages of any kind, including without limitation to any economic loss, loss of profits, goodwill and all risk and liability for loss, damage or injury to you, your property and/or to any third parties and their property arising out of the misuse or mishandling of the Product by you.

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการรับประกันสินค้า

บริษัท บีเอสเอช โฮม แอพพลายแอนซ์ จำกัด (ประเทศไทย)

ขอขอบคุณที่ท่านเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านแบรนด์ “Gaggenau” และบริการที่เกี่ยวข้อง

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการรับประกันดังต่อไปนี้จะมีผลบังคับใช้กับผลิตภัณฑ์ “Gaggenau” (“ผลิตภัณฑ์”) ที่ซื้อในวันที่ 1 มกราคม 2568 เป็นต้นไป

โดยการซื้อผลิตภัณฑ์ถือว่าท่านตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการรับประกันดังต่อไปนี้:

(ก) ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไป

- ท่านต้องลงทะเบียนรับประกันกับฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทฯ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้:

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
โทรศัพท์: +66 2 495 2424
เปิดบริการทุกวัน : เวลา 08.00 – 18.00 น. (ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)
อีเมล: info.th@gaggenau.com
- การรับประกันนี้ใช้ได้เฉพาะกับผลิตภัณฑ์ที่ซื้อและใช้งานภายในประเทศไทยเท่านั้น
หากมีการขนส่งและใช้งานผลิตภัณฑ์นอกประเทศไทย การรับประกันจะถือเป็นโมฆะ
- เพื่อขอรับสิทธิการรับประกัน ท่านต้องแสดงหลักฐานการซื้อ (เช่น ใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษี)
และ/หรือบัตรรับประกันต่อเจ้าหน้าที่บริการหรือช่างเทคนิคของบริษัทฯ หากไม่มีหลักฐานการซื้อ
หรือไม่มีการระบุวันที่ซื้อหรือวันที่ส่งมอบในหลักฐานดังกล่าว บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการใช้วันที่ผลิต (หมายเลขซีเรียลของผลิตภัณฑ์)
เป็นวันที่ซื้อ
- การรับประกันนี้ใช้ได้เฉพาะกับผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายโดยบริษัทฯ
หรือผู้แทนจำหน่าย/ร้านค้าปลีก/แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซที่ได้รับอนุญาตในประเทศไทยเท่านั้น
และการให้บริการรับประกันต้องดำเนินการโดยบริษัทฯ หรือศูนย์บริการที่ได้รับอนุญาตในประเทศไทยเท่านั้น
- การรับประกันไม่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ที่จัดหาโดยผู้พัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์
- เจ้าหน้าที่บริการหรือช่างเทคนิคของบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติม
หรือปฏิเสธการติดตั้ง/ถอดถอนผลิตภัณฑ์ในพื้นที่ที่เข้าถึงยาก อันตราย หรือมีข้อจำกัด
รวมถึงพื้นที่ที่มีสารเคมีหรือปัญหาการเชื่อมต่อวัสดุอื่นจากภายนอกที่ไม่ได้เกิดจากผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์ต้องใช้เพื่อวัตถุประสงค์ภายในครัวเรือนเท่านั้น และรับประกันเฉพาะข้อบกพร่องจากการผลิตในวัสดุและการประกอบ
รวมถึงชิ้นส่วนต่าง ๆ โดยระยะเวลาการรับประกันคือ 60 เดือน นับจากวันที่ซื้อหรือวันที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์
แล้วแต่กรณีใดจะเกิดขึ้นภายหลัง
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์โดยใช้ชิ้นส่วนใหม่หรือเทียบเท่า หรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ใหม่
หากไม่สามารถซ่อมแซมหรือไม่คุ้มค่าต่อการซ่อม โดยผลิตภัณฑ์ที่เปลี่ยนใหม่อาจเป็นของใหม่ ปรับปรุง หรือรีเฟอร์บิช และบริษัทฯ
จะไม่คืนส่วนต่างของราคาระหว่างผลิตภัณฑ์เดิมกับผลิตภัณฑ์ที่เปลี่ยนใหม่ ทั้งนี้ บริษัทฯ
อาจเรียกเก็บเงินเพิ่มเติมหากมีส่วนต่างราคาตามราคาขายปลีกแนะนำล่าสุด
- การซ่อมแซมหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์จะไม่เป็นการขยายระยะเวลาการรับประกันเดิม

Thai Translation is for reference only

10. บริษัทฯ จะไม่รับผิดชอบต่อความล่าช้าหรือความล้มเหลวในการให้บริการซ่อมแซมอันเกิดจากเหตุสุดวิสัย รวมถึงการไม่มีชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ของผลิตภัณฑ์
11. สำหรับเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดเล็กที่ต้องซ่อมแซม ท่านต้องนำส่งหรือรับคืนจากศูนย์บริการด้วยตนเอง ส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่ บริษัทฯ จะให้บริการนอกสถานที่
12. ความรับผิดชอบของบริษัทฯ ภายใต้การรับประกันนี้จำกัดเฉพาะการซ่อมหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องเท่านั้น และไม่ครอบคลุมความเสียหายหรือการสูญเสียใด ๆ ที่เกิดขึ้นโดยตรงหรือโดยอ้อมจากผลิตภัณฑ์
13. ท่านยินยอมให้บริษัทฯ ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเพื่อการติดต่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ โพรโมชัน การบริการเฉพาะบุคคล คำแนะนำ และการดูแลรักษา รวมถึงการบริหารจัดการลูกค้า การลงทะเบียน การบริการหลังการขาย และการเปิดเผยข้อมูลแก่บริษัทในเครือหรือผู้ให้บริการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ท่านสามารถถอนความยินยอมได้โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลที่ sgr_v_dpo@bshg.com และ/หรือ info.th@gaggenau.com
14. การเรียกร้องสิทธิการรับประกันอยู่ภายใต้ดุลยพินิจของบริษัทฯ โดยต้องผ่านการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่บริการที่ได้รับมอบหมาย หากต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการรับประกันหรือวันหมดอายุ กรุณาติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า
15. การรับประกันนี้อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายไทย และจัดทำเป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทย หากมีความขัดแย้งหรือไม่สอดคล้องกันระหว่างสองภาษา ให้ถือว่าภาษาอังกฤษเป็นหลัก

(ข) ข้อยกเว้นการรับประกัน

ก. ความเสียหาย ข้อบกพร่อง และ/หรือการทำงานผิดปกติที่เกิดจากฝุ่นละออง วัตถุแปลกปลอม ภัยธรรมชาติ ไฟฟ้า ไฟไหม้ น้ำท่วม น้ำและ/หรือของเหลวที่หกใส่ผลิตภัณฑ์ ผลกระทบทางเคมีหรือทางไฟฟ้าเคมีของน้ำ หรือที่เกิดจากสภาพอากาศ ความชื้น และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป การเกิดออกซิเดชัน ความชื้นสูง ความร้อนจัด การสัมผัสแสงแดดโดยตรง การระบายอากาศไม่เพียงพอ ความเสียหายระหว่างการขนส่ง การตกจากที่สูง แบตเตอรี่รั่วหรือไม่ทำงาน ความไม่สงบในสังคม อุบัติเหตุ หนู มด แมลงอื่น ๆ และ/หรือเหตุสุดวิสัย

ข. ความเสียหาย ข้อบกพร่อง และ/หรือการทำงานผิดปกติที่เกิดจากความประมาท การใช้งานผิดวิธี การใช้งานที่ไม่เหมาะสม การใช้งานที่ไม่ใช่ภายในครัวเรือน การขาดการดูแลรักษา แหล่งจ่ายไฟฟ้าที่ไม่เหมาะสม การติดตั้งที่ไม่ถูกต้อง การเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ที่ไม่เข้ากัน ระบบไฟฟ้าที่ไม่ถูกต้อง ไฟฟ้าไม่เสถียร การใช้แบตเตอรี่ที่ไม่เหมาะสม การใช้งานที่ขัดต่อคำเตือน คำแนะนำ หรือคู่มือการใช้งาน

ค. ความสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดจากการโจรกรรม ไฟไหม้ หรือภัยธรรมชาติ

ง. ชิ้นส่วนอะไหล่หรืออุปกรณ์เสริมที่ไม่ใช่ของแท้ หรือที่ถูกดัดแปลงโดยบุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ

จ. การสึกหรอจากการใช้งานตามปกติ เช่น รอยขีดข่วน รอยบุบ การเกิดสนิม การกัดกร่อน การเสื่อมสภาพตามกาลเวลา ฯลฯ ซึ่งไม่ถือเป็นข้อบกพร่องของวัสดุหรือการผลิต

ฉ. การไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ดำเนินการบำรุงรักษา การตรวจสอบ การทำความสะอาด การหล่อลื่น การปรับแต่งภายนอก หรือคำแนะนำอื่น ๆ ตามคู่มือการใช้งาน

ช. การใช้งานเชิงพาณิชย์ (เช่น องค์กรที่มีผู้ใช้งานหลายคน), การให้เช่าเพื่อสาธารณะ, การใช้เพื่อแสวงหากำไร, การใช้งานร่วมกันในที่พักอาศัยหลายครอบครัว, โรงแรม/โฮฟัก, ร้านอาหาร หรือร้านซักรีด

Thai Translation is for reference only

ข. การเติมแก๊ส, การทำความสะอาด, การปรับสภาพ หรือการหล่อลื่น

ฅ. การสูญหายของข้อมูล การตั้งค่าหรือหน่วยความจำระหว่างการใช้งานหรือระหว่างการซ่อมแซม โดยผู้ใช้งานสำรองข้อมูลทั้งหมดก่อนส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเจ้าหน้าที่บริการ

ฉ. ค่าบริการ (แรงงานและค่าขนส่ง) ในกรณีที่ไม่พบข้อบกพร่อง, ค่าขนส่ง และค่าแรงที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้ง ถอดถอน ติดตั้งใหม่ หรือการสาธิตและแนะนำการใช้งานผลิตภัณฑ์

ฎ. การซ่อมแซมหรือบริการรับประกันที่ดำเนินการโดยบุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ

ฏ. รายการที่เน่าเสียหรือเปลี่ยนแปลง เช่น อาหารที่เน่าเสีย, สายพานเครื่องดูดฝุ่น, ถุงเครื่องดูดฝุ่น, แผ่นกรอง, แก้ว, พลาสติก, หลอดไฟ, ผลิตภัณฑ์ดูแลรักษา และอุปกรณ์เสริม

ฐ. ชิ้นส่วนภายนอกและชิ้นส่วนตกแต่ง เช่น ตู้, กรอบ, ลูกบิด, ท่อ ฯลฯ

ฑ. ความเสียหายที่ไม่เกี่ยวกับการทำงานหรือความเสียหายด้านความสวยงาม (รวมถึงสี, ลักษณะภายนอก, กระจก และพื้นผิว) และ/หรืออุปกรณ์เสริมที่ใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์, สายไฟภายนอก หรืออุปกรณ์เสริมที่ติดตั้งเพิ่มเติม

ฒ. แบตเตอรี่ทุกชนิด (รวมถึงแบตเตอรี่ธรรมดาและแบบชาร์จได้) เว้นแต่จะระบุไว้ในบัตรรับประกัน

ณ. หมายเลขรุ่นและหมายเลขเครื่องในบัตรรับประกันไม่ตรงกับที่ระบุบนผลิตภัณฑ์

ด. บัตรรับประกันถูกแก้ไข ลบ ชิดฆ่า หรือถูกทำลาย (ยกเว้นการลงทะเบียนออนไลน์)

ด. ผลิตภัณฑ์ที่ให้ยืมระหว่างการซ่อมแซม, ค่าขนส่ง, ค่าความเสียหาย, ค่าบริการเร่งด่วน, ความเสียหายระหว่างการขนส่ง, ค่าถอดถอน ติดตั้ง หรือการติดตั้งใหม่ของผลิตภัณฑ์จะไม่รวมอยู่ในการรับประกัน

ค. ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในสภาพ “ตามสภาพ” หรือเป็นสินค้าตัวโชว์ หรือเป็นสินค้าที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ หรือมีข้อความระบุลักษณะคล้ายกัน

ถ. อุปกรณ์เสริมหรือวัสดุของผลิตภัณฑ์ที่สูญหาย เว้นแต่มีการแจ้งภายใน 7 วันนับจากวันที่ซื้อหรือวันที่ส่งมอบ แล้วแต่กรณี ใดๆ จะเกิดขึ้นภายหลัง

ท. ความเสียหายทางตรง ทางอ้อม ความเสียหายต่อเนื่อง และ/หรือความเสียหายโดยบังเอิญทุกประเภท รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ ถ้าไร ชื่อเสียง และความเสียหายหรือความรับผิดชอบ ใดๆ ต่อความเสียหายหรือการบาดเจ็บต่อผู้ใช้ ทรัพย์สินของผู้ใช้ และ/หรือบุคคลภายนอกที่เกิดจากการใช้งานผิดวิธีของผลิตภัณฑ์