

นโยบายการคืนสินค้าของลูกค้าของเอ็กโกลแล็บ

นโยบายการคืนสินค้าของลูกค้า

1. วัตถุประสงค์และหลักการทั่วไปของนโยบาย

- 1.1 เอ็กโกลแล็บให้ความสำคัญกับลูกค้าและคำมั่นสัญญาของเราในเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการที่ดีเยี่ยมซึ่งได้รับการสนับสนุนจากนโยบายการคืนสินค้าที่เป็นธรรมและเหมาะสมที่สามารถจัดการได้อย่างดีเยี่ยมกับความกังวลของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องต้นทุน การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการรับคืนสินค้าในซัพพลายเชน และการปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้
- 1.2 นโยบายฉบับนี้บังคับใช้กับลูกค้าประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศแคนาดาทั้งหมด โดย มี ผล น บ แ ต่ ว น ที่ 1 มิถุนายน 2560 และมีผลบังคับเหนือและยกเลิกนโยบายการคืนสินค้าทั้งหมดที่มีมาก่อนหน้านี้ทั้งหมด ทั้งนี้ เอ็กโกลแล็บสงวนสิทธิ์ที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของนโยบายนี้ โดยไม่ต้องทำการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- 1.3 ด้วยความมุ่งหมายของนโยบายฉบับนี้ ลูกค้า หมายถึง บุคคลใด ๆ ซึ่ง เอ็ก โ ค แ ล็บ จั ด ส ่ง สิ น ค ้า ห รื อ อู ป ก ร ณ์ ไป ให้ แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงกรณีผู้จัดจำหน่ายพันธมิตรของเอ็กโกลแล็บทำการส่งให้แก่ลูกค้าของตนโดยตรง สินค้า หมายถึงสิ่งใด ๆ ก็ตามที่เอ็กโกลแล็บขายซึ่งไม่รวมถึงการให้บริการ
- 1.4 การคืนสินค้าอยู่ภายใต้บังคับเรื่องค่าธรรมเนียมมาตรฐานสำหรับการจัดเก็บสินค้าใหม่ เว้นแต่เป็นกรณีที่เกิดขึ้นเนื่องจากความบกพร่องของเอ็กโกลแล็บ
- 1.5 ลูกค้าอาจทำการติดต่อตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งของเอ็กโกลแล็บหรือฝ่ายบริการลูกค้าของเอ็กโกลแล็บสำหรับข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับนโยบายฉบับนี้

2. นโยบาย

2.1 การอนุมัติสำหรับการขอคืนสินค้า

- 2.1.1 คำขออนุมัติสำหรับการขอคืนสินค้านั้นจะต้องประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้และจะต้องได้รับความเห็นชอบเป็นลายลักษณ์อักษรเสียก่อนจากตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งของเอ็กโกลีบหรือจากฝ่ายบริการลูกค้าของเอ็กโกลีบ
- 2.1.1.1 หมายเลขการสั่งซื้อเดิมของเอ็กโกลีบหรือหมายเลขบัญชีลูกค้าและหมายเลขคำสั่งซื้อของลูกค้า
- 2.1.1.2 รายการสินค้าโดยเฉพาะเจาะจงและจำนวนที่จะถูกส่งคืน (เช่น หมายเลขสินค้า หมายเลขลำดับของอุปกรณ์)
- 2.1.1.3 เหตุผลสำหรับการขอคืนที่ชัดเจน
- 2.1.1.4 รายละเอียดข้อมูลติดต่อของลูกค้าที่ต้องการ (ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)
- 2.1.2 จะไม่มีการอนุมัติให้คืนสินค้า ในกรณีที่
- 2.1.2.1 เป็นเวลาเกินกว่าเจ็ดวันปฏิทิน นับแต่วันที่ได้ทำการส่งสินค้าสำหรับสินค้าที่เสียหาย
- 2.1.2.2 เป็นเวลาเกินกว่าเจ็ดวันปฏิทิน นับแต่วันที่ได้ทำการส่งสินค้าสำหรับสินค้าที่มีคลอรีนเป็นส่วนผสมพื้นฐาน
- 2.1.2.3 เป็นเวลาเกินกว่าสามสิบวันปฏิทิน นับจากวันที่ได้ทำการส่งสินค้าสำหรับสินค้าอื่นๆ ทั้งหมด
- 2.1.2.4 อาจมีการจำกัดหรือไม่อนุญาตให้มีการคืนสินค้าเพิ่มเติมสำหรับสินค้าบางประเภทตามดุลพินิจของเอ็กโกลีบ และ/หรือข้อกำหนดตามกฎหมายท้องถิ่น รายการของสินค้าดังกล่าวจะถูกเก็บไว้ที่ฝ่ายบริการลูกค้าของเอ็กโกลีบ
- 2.1.2.5 อุปกรณ์ที่ได้ออกแบบเป็นการเฉพาะตามแบบที่ลูกค้ากำหนด
- 2.1.2.6 สินค้าเสียหายหรือสูญหายอันเนื่องมาจากลูกค้าหรือเสียหายในระหว่างการขนส่ง ซึ่งดำเนินการโดยผู้ขนส่งที่ลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการจัดหามา
- 2.1.2.7 สินค้าไม่ได้รับกการปนเปื้อน ณ สถานที่ของลูกค้าอันเนื่องจากความบกพร่องของลูกค้า
- 2.1.2.8 สินค้าได้ถูกเปิดบรรจุภัณฑ์แล้ว รวมถึงบรรจุภัณฑ์ย่อยต่างๆ
- 2.1.2.9 สินค้าไม่ได้อยู่ในสภาพที่จะสามารถนำไปขายได้อีก
- 2.1.2.10 สินค้าที่ได้รับความเสียหายจากการใช้งานผิดประเภท การดูแลที่ไม่ถูกต้อง ความประมาทเลินเล่อ หรือปัจจัยทางสภาพแวดล้อม

2.1.2.11 สินค้าที่มีราคาซื้อขายดั้งเดิมตามคำสั่งซื้อต่ำกว่า 100 เหรียญสหรัฐ หากเป็นกรณีที่เป็นความบกพร่องของลูกค้า

2.2 กรณีการส่งมอบสินค้าถูกปฏิเสธ

2.2.1 ในกรณีที่ลูกค้าปฏิเสธสินค้าที่ขายตามคำสั่งซื้อที่ถูกส่งมอบในรายการใดๆ ผู้ขนส่งจะส่งคืนสินค้ารายการดังกล่าวให้เป็นไปตามคำสั่งของเอ็กโคแล็บ ทั้งนี้ ลูกค้า จะ ใ้ ด้ รั บ เ ฉิ น คิ น โดยจะถูกหักลบกับค่าธรรมเนียมมาตรฐานสำหรับการจัดเก็บสินค้าใหม่ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ค่าใช้จ่ายในการกำจัดสินค้า หากปรากฏว่าค่าใช้จ่ายสำหรับการขนส่งสินค้าคืนมีมูลค่ามากกว่ามูลค่าคำสั่งซื้อทั้งหมด กรณีจะไม่มี การคืนเงินให้ สำหรับการคืนสินค้าดังกล่าว

2.3 การยกเลิกคำสั่งซื้อ

2.3.1 การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกคำสั่งซื้อจะต้องเกิดขึ้นก่อนมีการเริ่มปฏิบัติตามคำสั่งซื้อดังกล่าว ลูกค้า จะ ใ้ ด้ รั บ เ ฉิ น คิ น โดยจะถูกหักลบกับค่าธรรมเนียมมาตรฐานสำหรับการจัดเก็บสินค้าใหม่ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อาทิ ค่าใช้จ่ายในการกำจัดสินค้า

2.4 ความเสี่ยงในความเสี่ยง

2.4.1 ก่อนการรับมอบสินค้า ลูกค้าจะต้องทำการตรวจตราสินค้าอย่างละเอียดเพื่อตรวจดูความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการขนส่ง กรณีจะไม่มี การคืนเงินใด ๆ ให้ เว้นแต่จะ ใ้ ด้ มี การ ระบุ ถึง ความ เสี่ยง ที่ เกิด ขึ้น และลูกค้าได้แจ้งให้ตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งของเอ็กโคแล็บหรือฝ่ายบริการลูกค้าทราบภายในเวลาเจ็ดวันปฏิทินนับจากวันที่ได้ทำการส่งสินค้า

ความรับผิดชอบของเอ็กโคแล็บสำหรับความเสี่ยงหรือเสียหายจะสิ้นสุดลงเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาเจ็ดวัน และจะไม่มี การคืนเงินใด ๆ ให้ ลูกค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบในการกำจัดสินค้าอย่างปลอดภัยเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายทั้งหมด รวมถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับเอ็กโคแล็บอันเกี่ยวข้องกับการดูแลและกำจัดสินค้า ซึ่งเอ็กโคแล็บอาจจะทำการเรียกหรือค่าใช้จ่ายเหล่านี้โดยการออกไปแจ้งหนี้ไปยังลูกค้า

2.5 ความเสียหายหรือสูญหายในระหว่างการขนส่ง

- 2.5.1 ในกรณีที่ลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการจัดให้มีการขนส่งลูกค้าและ/หรือผู้ขนส่งซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่ได้รับมอบหมายจากลูกค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายหรือสูญหายของสินค้าที่ส่งคืนในระหว่างการขนส่ง
- 2.5.2 ในกรณีที่เอ็กโคแล็บเป็นผู้ดำเนินการจัดให้มีการขนส่งที่มีการออกใบตราส่งตามที่ได้รับควมเห็นชอบไว้ล่วงหน้าแล้ว เอ็กโคแล็บ และ / หรือผู้ขนส่งซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่ได้รับมอบหมายจากเอ็กโคแล็บจะเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายหรือสูญหายของสินค้าในระหว่างการขนส่ง

2.6 การจัดการและการกำจัดสินค้าที่ขอส่งคืน

- 2.6.1 ลูกค้าไม่อาจคืนสินค้าให้กับเอ็กโคแล็บได้ เว้นแต่เป็นสินค้าประเภทที่กำหนดซึ่งได้รับการอนุมัติให้คืนได้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยเอ็กโคแล็บแล้ว หากลูกค้ามีสินค้าที่ไม่สามารถขอทำการคืนมายังเอ็กโคแล็บ (ตามนโยบายฉบับนี้) ได้ ให้ลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการและ/หรือกำจัดสินค้านี้ดังกล่าวกว่าให้เหมาะสม ทั้งนี้ เอ็กโคแล็บแนะนำให้ลูกค้าใช้สินค้านี้ตามวัตถุประสงค์ของการใช้เป็นลำดับแรก แต่ในกรณีที่ลูกค้าเลือกที่จะกำจัดสินค้านั้น ลูกค้าจะต้องแน่ใจว่าสินค้าที่จะถูกกำจัดนั้นได้ถูกบรรจุหีบห่ออีกครั้ง ขนส่ง และกำจัดตามวิธีการที่เป็นไปตามข้อบังคับและกฎหมายในระดับท้องถิ่น มลรัฐ และประเทศใด ๆ ในขณะนี้ ลูกค้าจะชดใช้ค่าเสียหายให้แก่และดำเนินการไม่ให้เอ็กโคแล็บได้รับความเสียหายหรือควมรำคาญหรือรับผิดชอบใด ๆ อันเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายหรือข้อบังคับดังกล่าวเหล่านั้น
- 2.6.2 สำหรับสินค้าที่ส่งคืนที่ได้รับความเห็นชอบภายใต้นโยบายฉบับนี้ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเอ็กโคแล็บเพื่อทำการกำจัดนั้น เอ็กโคแล็บจะดำเนินการให้มีการจัดการอย่างปลอดภัย
- 2.6.3 เอ็กโคแล็บจะไม่รับกำจัด หรือดำเนินการให้มีการกำจัดสินค้าที่ไม่ใช่ของเอ็กโคแล็บ (เช่น สินค้าของคู่แข่ง) จากลูกค้า

2.7 อุปกรณ์ที่ถูกออกแบบเป็นการเฉพาะ

- 2.7.1 อุปกรณ์ที่ถูกออกแบบเป็นการเฉพาะที่มีการผลิตตามข้อกำหนดของลูกค้ารายใดรายหนึ่งเป็นการเฉพาะนั้น ไม่อาจถูกส่งคืนได้

2.8 การส่งสินค้าจากผู้ผลิตโดยตรง (Drop shipment)

- 2.8.1 การส่งสินค้าจากผู้ผลิตโดยตรงของเอ็กโกลแล็บ หมายถึง การที่เอ็กโกลแล็บจัดหาสินค้าและจัดส่งให้กับลูกค้าของเอ็กโกลแล็บโดยตรงจากบุคคลภายนอกนั้น
- 2.8.2 การคืนสินค้าที่ส่งจากผู้ผลิตโดยตรงจะทำได้เมื่อเป็นไปตามกฎเกณฑ์การรับคืนสินค้าของผู้ขายสินค้า (supplier) เดิมเท่านั้น และจะต้องทำการคืนสินค้าไปยังผู้ขายสินค้านั้นโดยตรง
- 2.8.3 ลูกค้าจะได้รับเงินคืนสำหรับสินค้าที่อยู่ในสภาพที่ยอมรับได้ตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของการตรวจรับสินค้าของผู้ขายสินค้า โดยจะถูกหักลบกับค่าธรรมเนียมมาตรฐานสำหรับบริการจัดเก็บสินค้าใหม่ และอาจจะมีการหักลบเพิ่มตามนโยบายการรับคืนสินค้าของผู้ขายสินค้าเดิม หากจำนวนเงินดังกล่าวมีจำนวนเกินกว่าค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บสินค้าใหม่

2.9 การบรรจุหีบห่อและการติดป้ายสินค้าที่ส่งคืน

- 2.9.1 สินค้าที่ส่งคืนต้องถูกจัดเตรียมให้พร้อมสำหรับการขนส่งโดยให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการขนส่งที่มีผลบังคับใช้ และจะต้องระบุถึงหมายเลขการอนุมัติให้มีการส่งคืนอย่างชัดเจน เอ็กโกลแล็บอาจคิดค่าใช้จ่ายจากลูกค้าสำหรับค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกี่ยวข้องอันเกิดขึ้นเนื่องมาจากความบกพร่องของลูกค้า

2.10 การขนส่งสินค้าที่ส่งคืนและกรอบระยะเวลา

- 2.10.1 สำหรับสินค้าส่งคืนที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ลูกค้าจะต้องส่งสินค้านี้ดังกล่าวยังเป็นไปตามข้อกำหนดเรื่องการขนส่งและคำสั่งของเอ็กโกลแล็บภายในระยะเวลาสามสิบวันปฏิทินนับจากวันที่มีการอนุมัติให้มีการคืนสินค้านั้นนั้น ค่าขอคืนสินค้านั้นจะไม่ถือว่าได้รับการอนุมัติแล้วอีกต่อไป หากผู้ขนส่งไม่ติดต่อลูกค้าภายในระยะเวลาเจ็ดปฏิทินวันนับจากวันที่ได้รับการอนุมัติ ลูกค้าต้องทำการแจ้งให้ฝ่ายบริการลูกค้าของเอ็กโกลแล็บทราบ
- 2.10.2 การจัดส่งสินค้าคืนซึ่งได้มีการระบุว่า “ค่าระวางเก็บที่ปลายทาง” นั้นจะถูกปฏิเสธ เอ็กโกลแล็บไม่รับผิดชอบในค่าขนส่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขนส่งที่ลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการและค่าใช้จ่ายใด ๆ อันเกี่ยวกับสินค้า

2.11 การได้รับสินค้าที่ไม่ถูกต้อง

2.11.1 เฉพาะรายการสินค้าที่ระบุไว้ในคำสั่งอนุมัติให้คืนสินค้าเท่านั้นที่จะถูกยอมรับ จะไม่มีการคืนเงิน สำหรับสินค้ารายการอื่นและลูกค้าอาจจะต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดการและการกำจัดที่เกิดขึ้นกับอิเล็กทรอนิกส์

2.12 การตรวจรับ

2.12.1 สินค้าจะถูกตรวจสอบเมื่อถูกส่งคืนเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับคืนสินค้าของอิเล็กทรอนิกส์

2.12.2 หลังจากทำการตรวจสอบสินค้า จำนวนเงินที่ขอคืนอาจถูกลดลงหรือถูกปฏิเสธ หากพบว่าลูกค้าต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายใด ๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการกำจัดสินค้า

2.13 การคืนเงิน

2.13.1 เว้นแต่จะได้ออกแจ้งไว้เป็นประการอื่น การคืนเงินหลังจากหักค่าธรรมเนียมการจัดเก็บสินค้าที่ใช้บังคับหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ แล้วนั้น อาจทำในรูปแบบเดียวกันกับการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้เดิม และจะดำเนินการให้เมื่อการตรวจรับมอบและการจัดการทั้งปวงได้เสร็จสมบูรณ์แล้ว

2.14 ค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บสินค้าใหม่และค่าใช้จ่ายอื่นๆ

2.14.1 อิเล็กทรอนิกส์ขอสงวนสิทธิในการคิดค่าใช้จ่ายจากลูกค้าสำหรับความบกพร่องใดๆ ที่เกิดขึ้นจากลูกค้าตามที่กำหนดไว้ในนโยบายนี้ กรณีตัวอย่าง ให้รวมถึงความบกพร่องในการสั่งซื้อสินค้าและอุปกรณ์ที่ ปฏิเสธการรับมอบสินค้า หรือการไม่ยกเลิกการสั่งซื้อสินค้าให้ทันภายในกำหนดเวลาเพื่อระงับการส่งสินค้า

2.14.2 ค่าธรรมเนียมการจัดเก็บสินค้าใหม่นั้น เจตนาจะให้ครอบคลุมถึง ส่วนที่เป็นค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการส่งสินค้าคืนและในการจัดการที่เกี่ยวข้องที่เกิดขึ้นแก่อิเล็กทรอนิกส์ และ ค่าธรรมเนียมนี้ให้คำนวณบนพื้นฐานของค่าใช้จ่ายทั้งหมดของสินค้ารายการที่ได้ออกใบแจ้งหนี้ไปและได้มีการร้องขอที่จะส่งคืน

2.14.3 ค่าธรรมเนียมที่พอสมควรแก่เหตุอื่นๆ อาจถูกเรียกเก็บได้ตามแต่ดุลพินิจของอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงค่าใช้จ่ายในการกำจัด และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการจัดการ

หลักเกณฑ์การคืนเงินสำหรับกรณีซื้อขาย

ค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บสินค้าใหม่ ร้อยละ 25	ความบกพร่องของลูกค้านสินค้าที่ได้ถูกรับคืน <ul style="list-style-type: none"> • มีการอนุมัติแล้ว และเป็นสินค้าที่ยอมรับได้ • การยกเลิกคำสั่งซื้อโดยล่าช้า • ปฏิเสธการส่งสินค้า • การส่งสินค้าไปให้ลูกค้าจากผู้ผลิตโดยตรง (หรือเหนือกว่า)
ไม่คืนเงิน	ความบกพร่องของลูกค้านสินค้าที่คืนโดยไม่ได้รับการอนุมัติ <ul style="list-style-type: none"> • ไม่ได้รับการอนุมัติในการคืนสินค้า • สินค้าถูกเปิดแล้ว • มูลค่าของสินค้าที่ขายต่ำกว่า 100 เหรียญสหรัฐ • อุปกรณ์ที่สั่งทำพิเศษ • สินค้าไม่ผ่านการตรวจรับของเอ็กโคแล็บ • สินค้าไม่ผ่านการตรวจรับของผู้ขาย (ซึ่งส่งสินค้าให้ลูกค้าโดยตรง) • ได้รับสินค้าเป็นระยะเวลาเกินกว่าสามสิบวันปฏิทินนับจากวันที่ได้รับการอนุมัติในการคืนสินค้า • ได้รับสินค้าผิด • ผู้ขนส่งสินค้าของลูกค้าก่อความเสียหายให้กับสินค้า