

Dulux Promise – ข้อกำหนดและเงื่อนไข

1. ดุล็กซ์ พรอมมิส (พรอมมิส) ใช้สำหรับลูกค้าที่ซื้อสี ดุล็กซ์ เวเธอร์ซีลด์ พาวเวอร์เฟล็กซ์, ดุล็กซ์ เวเธอร์ซีลด์ ไฮโดรเพรซ, ดุล็กซ์ เวเธอร์ซีลด์ อัลติมา แอดวานซ์, ดุล็กซ์ เวเธอร์ซีลด์ อัลติมา, ดุล็กซ์ อีซี่แคร์ พัลส์, ดุล็กซ์ อีซี่แคร์ หรือ ดุล็กซ์ แอมเบียนซ์ (“ผลิตภัณฑ์ที่เลือก”) เพื่อเรียกร้องการทดแทนผลิตภัณฑ์ที่เลือกตามข้อกำหนดและเงื่อนไขนี้ (“การเปลี่ยนคืน”) ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่เลือกไม่ได้มีเจดสี ครอบคลุมพื้นที่ และฟิล์มสีที่เรียบเนียนตามที่อธิบายไว้ในวรรค 3 ด้านล่าง

2. พรอมมิส ใช้ได้กับผลิตภัณฑ์ที่เลือก (i) ที่มีใบเสร็จรับรองการซื้อตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป และ (ii) ใช้สำหรับงานทาสีที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยเท่านั้น

3. คำอธิบายของ พรอมมิส ว่าด้วยเรื่องเจดสี พื้นที่ที่ทำได้ และฟิล์มสี

ก. เจดสี: ในกรณีที่เจดสีที่ทาเสร็จแล้วบนผนังดูแตกต่างจากในแคตตาล็อกสีที่มีอยู่ในท้องตลาด สินค้าจะถูกเปลี่ยนให้ใหม่ภายใต้โปรแกรม ดุล็กซ์ พรอมมิส (*แคตตาล็อกสี หมายถึงพัตสี หรือคัลเลอร์การ์ดฉบับที่พิมพ์ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมาที่มีแจกจ่ายในท้องตลาดจาก อีคโซ โนเบล เพ้นท์ส ประเทศไทย) ทั้งนี้ ความแตกต่างของเจดสีจากแคตตาล็อกสีดังกล่าวไม่ครอบคลุมถึงกรณีความแตกต่างอันเนื่องมาจากพื้นผิวของวัสดุที่ทาสีต่างกัน (เจดสีที่ปรากฏอาจดูแตกต่างเมื่ออยู่บนวัสดุหรือพื้นผิวที่แตกต่างกัน) ความแตกต่างอาจเกิดจากรูปร่าง ขนาด แสงสว่างบนพื้นผิวที่อาจส่งผลกระทบต่อลักษณะที่ปรากฏของสี

ข. พื้นที่ที่ทำได้: สีดุล็กซ์สามารถทาครอบคลุมขนาดพื้นที่ตามที่ระบุไว้บนฉลากผลิตภัณฑ์และเอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ ครอบคลุมขึ้นอยู่กับสภาพพื้นผิว เครื่องมือในการใช้งาน อัตราส่วนการเจือจาง และเวลาที่ทิ้งให้สีแห้ง นอกจากนี้ เจดสีบางสีอาจต้องทามากกว่า 2 เทียวเพื่อให้ได้การกลบมิดที่ดี

ค. ฟิล์มสี: หากทาสีลงบนพื้นผิวที่สะอาดและเตรียมไว้อย่างดี ตามขั้นตอนการทาสีดุล็กซ์อย่างครบถ้วนตามที่แนะนำไว้ในฉลากผลิตภัณฑ์และเอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ เมื่อสีแห้งโดยสมบูรณ์แล้วควรมีฟิล์มสีที่เรียบเนียนสม่ำเสมอและไม่เป็นต่างเป็นหย่อม

4. ความคุ้มครองของ พรอมมิส มีผลเริ่มตั้งแต่งานทาสีเสร็จสิ้นและสีแห้งสนิท

5. สัญญานี้มีผลสำหรับบุคคลทั่วไปที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทยเท่านั้น สัญญานี้ไม่ครอบคลุมถึงพนักงานของกลุ่มบริษัทอีคโซ โนเบล, ตัวแทนจำหน่าย, ผู้ค้าส่ง หรือ ผู้ค้าปลีก ทั้งนี้ ผู้ค้าปลีกและผู้รับเหมา/ช่างสีสามารถยื่นคำร้องในนามของลูกค้าได้ แต่ต้องให้ข้อมูลแทนลูกค้าอย่างครบถ้วน

6. พรอมมิส ครอบคลุมการเปลี่ยนคืนผลิตภัณฑ์ที่เลือกตามปริมาณสีที่ใช้ในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบเท่านั้น (ปริมาณสีที่ใช้จะถูกคำนวณโดยมาตรฐานพื้นที่ครอบคลุมของผลิตภัณฑ์ตามที่ระบุไว้ในเอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์) การชดเชยไม่รวมค่าแรงในการทาสีใหม่หรือค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เดิมหรือผลิตภัณฑ์ทดแทน

7. ตามวรรค 6 ข้างต้น ปริมาณการเปลี่ยนคืนสูงสุดของผลิตภัณฑ์สีจะขึ้นอยู่กับการใช้งานในแต่ละกรณี (i) ผลิตภัณฑ์ที่เลือกสำหรับพื้นผิวภายในและภายนอกที่มีเจดสีเดียวกัน จำกัดประเภทละไม่เกิน 50 ลิตร (ตามความเหมาะสม); หรือ (ii) ปริมาณที่คำนวณภายใต้วรรค #6 ด้านบน (เช่น ปริมาณการใช้ผลิตภัณฑ์สีที่คำนวณตามความครอบคลุมของผลิตภัณฑ์ที่ระบุ) หรือ (iii) ปริมาณของผลิตภัณฑ์ที่เลือกที่ลูกค้าซื้อจริง จำนวนใดจำนวนหนึ่งที่ต่ำกว่าภายใต้โปรแกรมพรอมมิสนี้ สำหรับการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม จะเป็นไปตามขั้นตอนการร้องเรียนตามปกติ

8. ผลิตภัณฑ์ที่เลือกจะต้องมีการใช้งานบนพื้นผิวที่ทำความสะอาดและจัดเตรียมอย่างเหมาะสม และเป็นไปตามข้อมูลการใช้งานและคำแนะนำของผู้ผลิตที่ระบุในฉลากผลิตภัณฑ์ (รวมถึงเอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในเว็บไซต์ <https://www.dulux.co.th/> หรือตามคำขอ) ลูกค้าจึงจะมีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์จาก ดุล็กซ์ พรอมมิส

9. ต้องส่งคำร้อง พรอมมิส ทั้งหมดผ่านแอปพลิเคชัน Dulux Virtual Advisor ในเว็บไซต์ Dulux Thailand ที่ <https://www.dulux.co.th> ข้อมูลวิธีการและขั้นตอนต่างๆสามารถดูได้ในหน้าเพจของ Dulux Promise: Virtual Advisor ซึ่งสามารถเข้าผ่านช่องทางต่างๆ ด้านล่างนี้:

1. เว็บไซต์ Dulux

2. Facebook Messenger

10. คำร้องจะต้องส่งภายใน 1 เดือนหลังจากวันที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่เลือก

11. เอกสารบังคับ / ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการส่งคำร้องที่ครบถ้วนมีดังต่อไปนี้:

ก. สำเนาใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจนซึ่งแสดงรายละเอียดของสินค้าที่ซื้อ ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายที่ซื้อ วันที่ซื้อและราคาที่ชำระจริง

ข. รูปภาพอย่างน้อย 4 รูปในรูปแบบที่กำหนดต่อไปนี้แสดงให้เห็นถึงปัญหาอย่างชัดเจน:

i. รูปผนังที่พบปัญหา ระยะใกล้ (ระยะ 3 เมตรขึ้นไป)

ii. รูปผนังที่พบปัญหา ระยะใกล้ (ระยะ 1-1.5 เมตร)

iii. รูปบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ที่แสดงให้เห็นรายละเอียดด้านหน้าของบรรจุภัณฑ์อย่างครบถ้วน ระยะใกล้

iv. รูปฉลากบาร์โค้ดที่ติดอยู่ด้านหน้าของบรรจุภัณฑ์ที่แสดงข้อมูลฉลากที่สมบูรณ์ ระยะใกล้ และ

v. มุมอื่น ๆ ที่ช่วยในการแสดงปัญหาอย่างชัดเจน

12. การยื่นคำร้องที่เสร็จสมบูรณ์ จำเป็นต้องมีรายละเอียดเพิ่มเติมดังต่อไปนี้:

ก. ที่อยู่โดยละเอียดพร้อมรหัสไปรษณีย์ ของที่ตั้งงานโครงการที่ทาสีและเกิดปัญหา

ข. ชื่อ-นามสกุล อีเมล และเบอร์มือถือของลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อ

ค. รายละเอียดตัวแทนจำหน่ายร้านค้าที่ซื้อ ซึ่งระบุชื่อตัวแทนจำหน่ายร้านค้า วันที่ซื้อและที่อยู่

ง. รายละเอียดปัญหาที่พบ รวมทั้งรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อ โดยรวมถึง ยี่ห้อ ปริมาณที่ซื้อ และบริเวณของพื้นผิวที่ได้รับผลกระทบ

13. หลังจากที่ได้ลงทะเบียนคำร้องโดยปฏิบัติตามขั้นตอนข้างต้นและรายละเอียดที่จำเป็นทั้งหมดแล้ว จะใช้เวลาอย่างน้อย 5 วันทำการ ในการตรวจสอบและทำการออก E-voucher สำหรับผลิตภัณฑ์ทดแทน โดยจะส่งให้ลูกค้าทางอีเมลหรือ Facebook Messenger ในระหว่างการตรวจสอบ ตัวแทนของอัคซิโนเบลอาจติดต่อลูกค้าเพื่อยืนยันให้แน่ใจว่าคำร้องที่ส่งมาเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ที่จะได้รับความคุ้มครองภายใต้ พรอมมิส

14. E-voucher สำหรับการเปลี่ยนสินค้าจะใช้ได้เฉพาะกับสินค้าที่เลือก และเปลี่ยนคืนได้จากตัวแทนจำหน่าย/ร้านค้าเดิมที่ซื้อ มาเท่านั้น (กรุณาสอบถามเพิ่มเติมในกรณีซื้อจากห้างโมเดิร์นเทรด) การจัดเตรียมการขนส่งสำหรับสินค้าเปลี่ยนทดแทนจากตัวแทนจำหน่าย/ร้านค้าไปยังที่ตั้งงานโครงการที่เกี่ยวข้องถือเป็นความรับผิดชอบของลูกค้า โดย E-voucher จะมีอายุ 30 วัน นับจากวันที่ออก ผลิตภัณฑ์ทดแทนขึ้นอยู่กับสต็อกผลิตภัณฑ์ที่มีพร้อมจำหน่าย

15. พรอมมิส จะไม่มีผลบังคับใช้กับผลิตภัณฑ์/สีทดแทนรอบที่สอง โดยในกรณีเช่นนี้ แนะนำให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการร้องเรียนตามปกติ

16. บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการเรียกชดเชย หากมีเหตุผลที่เชื่อได้ว่าการบิดเบือนความจริง หรือการเรียกชดเชยนั้นเป็นการฉ้อโกง หรือกำลังละเมิดข้อกำหนดและเงื่อนไขใด ๆ ในที่นี้

17. โดยไม่คำนึงถึงสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น เราไม่รับผิดชอบต่อการเรียกชดเชยที่ไม่สมบูรณ์ ไม่ถูกต้อง อ่านไม่ออก หรือล่าช้า และในกรณีดังกล่าว ระยะเวลาตามที่กล่าวข้างต้นในย่อหน้า 10 และ 14 จะไม่มีผลบังคับใช้

18. ลูกค้าไม่จำเป็นต้องส่งคืนสินค้าที่ไม่พอใจกลับคืนให้บริษัท (เว้นแต่บริษัทจะร้องขอเป็นพิเศษ ในกรณีนี้ บริษัทจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าขนส่ง) โดยขอสงวนสิทธิ์ไม่รับสินค้าที่ส่งคืน การกำจัดผลิตภัณฑ์ใด ๆ เป็นความรับผิดชอบของลูกค้าตามกฎหมาย

19. พรอมมิส ไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดจากสาเหตุนอกเหนือการควบคุมของบริษัท (เช่น ปัญหาที่เกิดจากพื้นผิว) หรือในกรณีที่ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เลือกบนพื้นผิวที่ไม่ได้เตรียมอย่างเหมาะสมหรือการใช้งานระบบสีทั้งหมด (รวมทั้งสีรองพื้นและน้ำยาเสริมการยึดเกาะ) ไม่เป็นไปตามแนวทางการใช้งานมาตรฐานตามคำแนะนำของอัคซิโนเบลในเอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และ/หรือบนฉลากผลิตภัณฑ์

20. พรอมมิส จำกัดเฉพาะในขอบเขตของการทดแทนผลิตภัณฑ์ที่เลือกภายใต้ขอบเขตของความบกพร่องตามที่กำหนดไว้

อีซีไอในเบลจะไม่รับผิดชอบต่อวัสดุ ผลิตภัณฑ์ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดในลักษณะใดก็ตาม

21. การเรียกรื้อทิ้งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขเหล่านี้จะถือเป็นโมฆะ หากการเรียกรื้อทิ้งถูกปฏิเสธเนื่องจากไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของ พรอมมิตส์ คำตัดสินของอีซีไอในเบลถือเป็นที่สุดและมีผลผูกพัน

22. หากพบว่าบทบัญญัติใดในข้อกำหนดและเงื่อนไขเหล่านี้ไม่ถูกต้อง ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือไม่สามารถบังคับใช้ได้ ศาลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจ ให้ถือว่าบทบัญญัตินั้นไม่เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและเงื่อนไข และจะไม่กระทบต่อการบังคับใช้ของบทบัญญัติที่เหลือของข้อกำหนดและเงื่อนไข

23. บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการเพิกถอน แก้ไข หรือยกเลิกสัญญาโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบ การเรียกรื้อทิ้งทั้งหมดที่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้และได้ทำขึ้นก่อนที่ พรอมมิตส์ จะถูกเพิกถอน แก้ไข หรือสิ้นสุดจะยังคงมีผลคุ้มครอง

24. E-voucher ไม่มีมูลค่าเป็นเงินสด ไม่สามารถโอนหรือมอบหมายได้ และไม่สามารถใช้ร่วมกับข้อเสนอหรือโปรโมชั่นอื่น ๆ ไม่มีการชดเชยเป็นเงินสดหรือทางเลือกอื่นนอกเหนือจากบัตรกำนัลนี้

25. ไม่ว่าในกรณีใด อีซีไอในเบลจะไม่รับผิดชอบต่อ:

- เงื่อนไข การรับประกัน หรือข้อกำหนดอื่นใดที่ไม่รวมอยู่ใน พรอมมิตส์ หรือข้อกำหนดและเงื่อนไขนี้
- การสูญเสีย ความเสียหาย หรือต้นทุนโดยอ้อมหรือเป็นผลสืบเนื่องใดๆ ที่เกิดขึ้นโดยลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่เลือกหรือเกี่ยวข้องกับ พรอมมิตส์ หรือต้นทุนของแรงงานใดๆ สำหรับการใช้อย่างปลอดภัยที่เลือก
- การเรียกรื้อทิ้งใดๆ ที่เกิดจากการเตรียมพื้นผิวที่ไม่เหมาะสม และ/หรือการใช้งานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:
 - ก. ทาสีไม่เพียงพอหรือทาไม่สม่ำเสมอทำให้เกิดฟิล์มสีที่ดูไม่เรียบเนียนเสมอกัน
 - ข. อัตราการผสมสีเจือจางกว่าที่แนะนำ
 - ค. ทาสีทับหน้าลงบนผนังโดยตรงโดยไม่ใช้สีรองพื้น
 - ง. ทาสีบนพื้นผิวที่มีความเป็นด่างสูง
 - จ. พื้นผิวเป็นลูกคลื่นไม่สม่ำเสมอ
 - ฉ. ผนังไม่แห้งสนิทก่อนทาสี
 - ช. งานทาสีซ่อมแซม โดยทาสีซ่อมแซมในลักษณะเป็นหย่อมๆ ไม่ใช่ทั่วทั้งผนัง
- การเรียกรื้อทิ้งใดๆ ที่พื้นผิวมีการปนเปื้อน เช่น โดยการสะสมของอนุภาคเคมีในบรรยากาศหรือสิ่งสกปรกในบรรยากาศมากเกินไป ไม่ได้เตรียมอย่างเหมาะสม หรือไม่แห้งอย่างเหมาะสมก่อนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เลือก
- การเรียกรื้อทิ้งใดๆ หากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เลือกเกิดความผิดปกติเนื่องจากข้อบกพร่องของโครงสร้าง ความเป็นด่างสูง น้ำรั่ว และซึมภายในโครงสร้างอาคาร ความชื้นสะสมของพื้นผิว ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากการเข้าถึงของน้ำระดับพื้นดินที่เพิ่มขึ้น ตะไคร่น้ำ และการเจริญเติบโตของพืชอื่น ๆ น้ำหยดเนื่องจากอยู่ใกล้กับเครื่องปรับอากาศ / แห้งน้ำอื่น ๆ หรือคราบที่เกิดจากกระด้างตันไม้
- การเรียกรื้อทิ้งใดๆ ที่การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เลือกได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ แผ่นดินไหว พายุไซโคลน น้ำท่วม เป็นต้น
- การเรียกรื้อทิ้งใดๆ ที่การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เลือกเกิดความผิดปกติเนื่องจากข้อบกพร่องในโครงสร้างหรือการเคลือบก่อนหน้าที่ใช้ก่อนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เลือกหรือความผิดปกติของชั้นสีรองพื้น/พื้นผิวสีโป๊ว
- การกระทำใดๆ ที่เป็นการก่อมลพิษ ล่วงละเมิด หรือประมาทเลินเล่อโดยลูกค้าหรือบุคคลที่สามจะทำให้การเรียกรื้อทิ้งเป็นโมฆะ
- การเรียกรื้อทิ้งใดๆ หากผลิตภัณฑ์ที่เลือกได้รับผลกระทบจากการใช้ผลิตภัณฑ์รองพื้นที่ไม่ถูกต้อง สุนทรียภาพที่ไม่เหมาะสม สุนทรียภาพหรือเคมีผสม ที่เกิดระหว่างการผสมสีที่ไม่ได้ดำเนินการโดยอีซีไอในเบล
- การกระทำใด ๆ ที่ละเลย การกระทำ หรือความประมาทเลินเล่อ ฝีมือไม่ดีในส่วนของผู้รับเหมา หรือช่างสี หรือผู้รับเหมาช่วง คนรับจ้าง ผู้แทน หรือตัวแทน ที่ทำให้สินค้าที่เลือกมีข้อบกพร่องไม่ว่าด้วยวิธีใด

- การเรียกร่องใดๆ ที่เกิดสีซีดจางและเป็นฝุ่นขอลงที่ที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์สีภายใต้สภาวะปกติในพื้นที่ชายฝั่งทะเล แม้ว่าจะใช้เม็ดสีที่มีความทนทานในการผลิตผลิตภัณฑ์ ภายในขอบเขตปกติจะไม่ถือว่าเป็นการเรียกร่องที่ถูกต้องภายใต้ พรอมมิส
- 26. การยกรงใดๆ ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขไม่ได้ยกรงหรือจำกัดความรับผิดชอบของอัคริโนเบลสำหรับการเสียชีวิตหรือการบาดเจ็บส่วนบุคคลอันเป็นผลจากความประมาทเลินเล่อของอัคริโนเบล พนักงานหรือตัวแทน หรือสิ่งอื่นใดที่กฎหมายระบุว่าเราไม่สามารถยกรงได้
- 27. พรอมมิส ไม่กระทบต่อสิทธิ์ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของลูกค้า
- 28. ข้อมูลลูกค้าที่รวบรวมภายใต้ พรอมมิส จะถูกเก็บไว้ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของบริษัท
- 29. โปรดเก็บข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้ไว้เพื่อใช้อ้างอิงในอนาคต
- 30. พรอมมิส อยู่ภายใต้กฎหมายของประเทศไทยและอยู่ภายใต้เขตอำนาจศาลของศาลของประเทศไทยที่มีเขตอำนาจศาลซึ่งสำนักงานจดทะเบียนของอัคริโนเบลตั้งอยู่
- 31. การอ้างอิงถึง “เรา” หรือ “อัคริโนเบล” ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้จะหมายถึง AkzoNobel Paints (Thailand) Ltd.
- 32. AkzoNobel หรือตราสัญลักษณ์ AkzoNobel เช่น ตราสัญลักษณ์ของ Dulux, Flourish, Let's Colour ชื่อเฉพาะของเฉดสีและบรรจุภัณฑ์ เป็นเครื่องหมายการค้าของบริษัท AkzoNobel ©AkzoNobel 2018
- 33. อีเมลสำหรับการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับ พรอมมิส คือ: dulux.thailand@akzonobel.com
- 34. หมายเลขโทรศัพท์ของฝ่ายบริการลูกค้าคือ: 02-572-8889 (จันทร์-ศุกร์ เวลา 9.00 – 16:30.)

