

เรียน ท่านสมาชิกพันทิป

เรื่อง ขอชี้แจงข้อสงสัยเรื่องคุณภาพรถจักรยานยนต์ Yamaha Bolt-R

ตามที่ได้มีผู้ตั้งกระทู้หัวข้อ **ดาวน Yamaha Bolt ไปแสนนึง ใช้มา 5 วันรถพัง**<http://pantip.com/topic/35374672> และ**ผิดหวังในความรับผิดชอบของศูนย์บริการYAMAHAกับบิกไบค์คันละสี่แสน** <http://pantip.com/topic/35578067> นั้น บริษัท ไทยยามาฮ่ามอเตอร์ จำกัด ขอชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจกับท่านสมาชิกพันทิปดังนี้

เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2559 ศูนย์บริการยามาฮ่าโรเตอร์สคลับ สาขาเกษตร-นวมินทร์ ได้ส่งมอบรถจักรยานยนต์ Yamaha Bolt-R หมายเลขเครื่องยนต์ N606E-019XXX ให้แก่ลูกค้าซึ่งเป็นเจ้าของกระทู้ พร้อมทั้งได้ประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้าไปร่วมชมกิจกรรม Drag Day Party ครั้งที่ 3 ซึ่งบริษัท ไทยยามาฮ่ามอเตอร์ จำกัด ได้เป็นหนึ่งในผู้สนับสนุนรายการดังกล่าว ซึ่งการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นการแจ้งข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ แก่ลูกค้าตามปกติ

ต่อมาวันที่ 9 กรกฎาคม 2559 ลูกค้ารถจักรยานยนต์ Yamaha Bolt-R หมายเลขเครื่องยนต์ N606E-019XXX ได้นำรถ เข้าร่วมกิจกรรม Drag Day Party ณ สนามไทยแลนด์เซอร์กิต นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พร้อมทั้งลงขับขี่ในสนาม Dirt Track และสนาม Drag ที่ทางผู้จัดงานเตรียมไว้สำหรับกิจกรรม ขณะที่ลูกค้าได้ขับขี่ในสนามได้ประสบปัญหาการเร่งไม่ขึ้นและคลัทช์มีอาการตึง จึงนำรถมาให้เจ้าหน้าที่กิจกรรมของบริษัท ทำการปรับตั้งคลัทช์ใหม่ และลงขับขี่ในสนามต่อไป หลังจากจบกิจกรรม ขณะที่ลูกค้าได้ขี่รถเดินทางจากนครชัยศรีกลับบ้านที่พักกรุงเทพฯ พบว่ารถมีอาการผิดปกติคือเร่งไม่ขึ้นและมีเสียงดังจากห้องเครื่องจึงได้นำรถเข้ามาทางที่ศูนย์บริการยามาฮ่าในเย็นวันดังกล่าว

จากการตรวจสอบพบสาเหตุของปัญหาเกิดจาก

- แผ่นคลัทช์ที่เกิดการสึกหรอจนหมดอย่างผิดปกติเกินค่าที่โรงงานกำหนดเป็นอย่างมาก (ความหนาผ้าคลัทช์ มาตรฐาน : 2.9 – 3.1 mm) ความหนาของแผ่นครัทช์ที่วัดได้ 2.00 mm.คือผ้าคลัทช์หมดไม่เหลือจนถึงแผ่นเหล็ก)



สาเหตุของปัญหานั้นมีฐานว่าเกิดจากการใช้คลัทช์อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ชุดคลัทช์ใหม่ เนื่องจากชุดส่งกำลังของรถจักรยานยนต์ Yamaha Bolt-R เป็นแบบใช้น้ำมันในการหล่อลื่นและหมุนเวียน ดังนั้นเมื่อครัทช์ใหม่และมีการขับขี่ต่อเนื่องจึงทำให้เศษผ้าคลัทช์ที่ไหม้กลายเป็นเศษผงหลุดเข้าไปในชุดกรองน้ำมันเครื่องและเกิดการอุดตันและส่งผลให้ประสิทธิภาพการหล่อลื่นและระบายความร้อนลดลง ไปยังส่วนอื่นๆของเครื่องยนต์จึงทำให้เกิดการเสียหายไปยังชิ้นส่วนอื่นของเครื่องยนต์ ซึ่งปัญหาที่พบไม่ได้เกิดมาจากชิ้นส่วนของสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานแต่อย่างใด (รายละเอียดตามภาพประกอบ)



เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากการนำรถไปขับขี่ในสนาม Dirt Track ซึ่งเป็นการขี่เหมือนการแข่งขัน อันไม่อยู่ในเงื่อนไขของการรับประกันสินค้าที่ระบุว่า การรับประกันไม่ได้ครอบคลุมในกรณีต่อไปนี้

ข้อที่ 5) การชำรุดอันเกิดจากการแข่งรถแรลลี่หรือกีฬาแข่งขันใดๆที่ใกล้เคียงกัน

ข้อที่ 11) อุปกรณ์ซึ่งเป็นชิ้นส่วนที่ต้องมีการบำรุงรักษาซึ่งอายุการใช้งานขึ้นอยู่กับวิธีการใช้งานและต้องเปลี่ยนในระหว่างการบำรุงรักษาตามปกติ ได้แก่ ยาง ท่อ ผ้าเบรก แบตเตอรี่ หลอดไฟ ไส้กรอง หัวเทียน ชุดคลัทช์โซ่โซ่ขับและเฟือง ซีลกับปะเก็น

คู่มือการรับประกัน

การรับประกันไม่ได้ครอบคลุมในกรณีต่อไปนี้:

<ol style="list-style-type: none"> 1. การบำรุงรักษาตามปกติ และการตรวจสภาพเมื่อครบกำหนดระยะเวลา 2. การเปลี่ยน และ/หรือการปรับอื่นเนื่องมาจากการเสื่อมสภาพหรือสึกหรอตามปกติ และการกำจัดคราบเขม่า 3. การชำรุดอันเกิดจากการกระทำโดยผู้อื่นที่มีใบสั่งจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตจากผู้จำหน่าย 4. การชำรุดอันเกิดจากการนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากที่ออกแบบมาให้ใช้ 5. การชำรุดอันเกิดจากการแข่งรถ แรลลี่ หรือกีฬาแข่งขันใดๆ ที่ใกล้เคียงกัน 6. การชำรุดอันเกิดจากภัยธรรมชาติ อัคคีภัย การชน หรืออุบัติเหตุ 7. การชำรุดอันเกิดจากการติดตั้งชิ้นส่วน หรืออุปกรณ์เสริมที่ไม่ใช่ของแท้ หรือไม่ได้รับอนุญาต 	<ol style="list-style-type: none"> 8. การชำรุดอันเกิดจากการบำรุงรักษาที่ไม่ถูกต้อง และกระทำโดยผู้จำหน่ายอื่น หรือลูกค้า 9. การชำรุดอันเกิดจากการขนส่งที่ไม่ถูกต้อง หรือการเก็บรักษาในที่ที่ไม่เหมาะสม 10. ค่าใช้จ่ายในการขนส่งไปยัง หรือออกจากศูนย์ซ่อมของผู้จำหน่ายอื่น 11. อุปกรณ์ซึ่งเป็นชิ้นส่วนที่ต้องมีการบำรุงรักษา ซึ่งอายุการใช้งานขึ้นอยู่กับวิธีการใช้ และต้องเปลี่ยนในระหว่างการบำรุงรักษาตามปกติ ตัวอย่างของชิ้นส่วนดังกล่าว ได้แก่ ยาง ท่อ ผ้าเบรก แบตเตอรี่ หลอดไฟ ไส้กรอง หัวเทียน ชุดคลัทช์ โซ่โซ่ขับและเฟือง และซีลกับปะเก็นบางชนิด <p>หมายเหตุ: การเปลี่ยนน้ำมัน จารบี น้ำหล่อเย็น น้ำมันเบรก และวัสดุอื่นในทำนองเดียวกันนี้จะไม่ครอบคลุมอยู่ในการรับประกัน</p>
--	---

7

อย่างไรก็ตามทางบริษัทฯเข้าใจถึงปัญหาที่ลูกค้าได้รับและเป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้แก่ลูกค้า ดังนั้นในระหว่างการหาสาเหตุของปัญหา ทางบริษัทฯ ได้มีการติดต่อลูกค้าเพื่อแจ้งรายงานความคืบหน้าเป็นระยะโดยไม่ได้มีการละเลยแต่อย่างใด รวมทั้งได้เสนอส่วนลดในการซ่อมอะไหล่เป็นการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (ภาพประกอบ เอกสาร call log ในการติดต่อลูกค้า)

1. หมายเลข 025091577 บจก. ไทยยามาฮ่ามอเตอร์

ค่าบริการรักษาชุดสายโทรศัพท์ประเภท1	100.00
ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ในทันที(66 ครั้ง)	198.00
ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ทางไกล(1 นาที)	6.00
ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่(150 นาที)	540.00
รวม	844.00

หมายเลข	เวลา	ว/ด/ป	เรียกไป	ประเภท	หน่วย	จำนวนเงิน
0862031	11:01:10	12/07/59	Up N AIS3G		3	18.00
0862031	12:52:21	12/07/59	Up N AIS3G		2	12.00
0862031	11:38:58	16/07/59	Up N AIS3G		3	18.00
0862031	11:39:34	18/07/59	Up N AIS3G		1	6.00

หมายเลข	เวลา	ว/ด/ป	เรียกไป	ประเภท	หน่วย	จำนวนเงิน
0862031	15:51:09	06/08/59	Up N AIS3G		1	6.00

จากการพูดคุยตกลงกันระหว่างบริษัทฯ และลูกค้าได้ข้อสรุปว่าบริษัทฯ ได้ให้ส่วนลดลูกค้าเป็นกรณีพิเศษ และ ดำเนินการซ่อมแซมและเปลี่ยนอะไหล่ในส่วนอื่นนอกเหนือจากชุดคลัทช์ทั้งหมดและได้ส่งมอบรถ Yamaha Bolt-R ให้แก่ลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เอกสารตามภาพประกอบ)

YAMAHA
YAMAHA MOTOR CO., LTD.

บริษัท ไทยยามาฮ่ามอเตอร์ จำกัด

สาขาที่ 00017
258 ถนนประชาชื่นรังสิต แขวงสามเวิ่นนคร กรุงเทพมหานคร 10240
โทรศัพท์ 02-509-1577-80 โทรสาร 02-509-1581

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0105507000645

ใบกำกับภาษี / ใบส่งสินค้า / ใบเสร็จรับเงิน
TAX INVOICE / DELIVERY ORDER / RECEIPT

Page 1 of 1 เอกสารออกเป็นชุด

สำเนา COPY

เลขที่ NO. TYM17-SP160900382
วันที่ DATE 29 กันยายน 2559

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 1609990029213

ผู้ซื้อ BUYER
ที่อยู่ ADDRESS

ลำดับ NO.	รหัสสินค้า / รายละเอียด CODE / DESCRIPTION	จำนวน QTY	ราคา / หน่วย UNIT / PRICE	ส่วนลด DISCOUNT	จำนวนเงิน AMOUNT
1	BB001 / BB001 ซ่อมเกาบี	1	200.00	0.00	200.00
2	1WDE34400000 / ชุดสวิตช์น้ำมันเครื่อง	1	100.00	0.00	100.00
3	214111980100 / ปะเก็น	1	10.00	0.00	10.00
4	2H7163250000 / แผ่นเหล็กสัทซ์	2	500.00	0.00	1,000.00
5	341163212000 / แผ่นเหล็กสัทซ์	2	500.00	0.00	1,000.00
6	3D8163500000 / ชุดแผ่นดิสก์สัทซ์	1	1,200.00	0.00	1,200.00
7	3D8163710000 / ดิสก์สัทซ์ใน	1	1,200.00	0.00	1,200.00
8	5JW163211000 / แผ่นเหล็กสัทซ์	1	500.00	0.00	500.00
9	90793AT47900 / น้ำมัน RS 4 GP สังกะสี 1 ลิตร (ขาด)	1	500.00	0.00	500.00

หมายเหตุ: BOLT, 2DXHP0010B
สีน้ำตาล เซนเซอร์ N606E-019229
เลขตัวถัง JYAVN05Y111003063

ชำระโดย PAID BY
 เงินสด CASH
 บัตรเครดิต เลขที่ CREDIT CARD NO. 785
 เช็คธนาคาร / สาขา CHEQUE / BRANCH
 เลขที่ NO. _____ วันที่ DATE _____

(ตัวอักษร)
(พิมพ์ในตำแหน่งรับเงินสดแบบบาทสิบสองตัว)

ผู้ขาย SELLER _____ ผู้รับสินค้า RECEIVER _____ ผู้รับเงิน CASHIER _____
 วันที่ DATE _____ วันที่ DATE 29/9/59 _____ วันที่ DATE _____
 หมายเหตุ สินค้าที่ซื้อไปแล้ว จะนำมาเปลี่ยนหรือคืนไม่ได้

บริษัท ไทยยามาฮ่ามอเตอร์ จำกัด ขอยืนยันว่าชิ้นส่วนครัทช์ของบริษัทฯ มีคุณภาพและได้มาตรฐานเพียงพอต่อการใช้งานตามปกติ และบริษัทฯ มุ่งมั่นให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าอย่างเต็มกำลังเพราะความพึงพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายสูงสุดของเรา

จึงเรียนชี้แจงมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณที่ไว้วางใจในสินค้าและบริการของบริษัท ไทยยามาฮ่ามอเตอร์ จำกัดโดยเสมอมา

ขอแสดงความนับถือ

Sut-Cert

นายสุโชค จันทวารภรณ์
ผู้จัดการโซลูชั่นยามาฮ่าไรเดอร์สคลับ