

Schneider Electric Vietnam
Customer Satisfaction & Quality

Ho Chi Minh City, April 17th 2017

PRODUCT WARRANTY POLICY CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Dear Valued Partner and Customer,
Kính gửi quý Đối tác và Khách hàng,

First of all, we thank you for the co-operation so far. Schneider Electric Vietnam (SEVL) would like to announce our Warranty Policy as following:

Lời đầu tiên, chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của quý khách trong thời gian qua. Schneider Electric Việt Nam (SEVL) xin thông báo Chính sách bảo hành của chúng tôi như sau:

1. Warranty is based on the signed Contract between SEVL and Customer in any cases.

1. Việc bảo hành được dựa trên hợp đồng đã ký kết giữa SEVL và Khách hàng trong mọi trường hợp.

2. SEVL is only responsible for the warranty for Direct Customer. Indirect Customer has to raise the request to the Seller (Retailer/ Distributor/ Contractor).

2. SEVL chỉ thực hiện nghĩa vụ bảo hành cho Khách hàng trực tiếp. Khách hàng gián tiếp phải gửi yêu cầu bảo hành đến đơn vị đã bán sản phẩm cho quý khách (Nhà bán lẻ, Nhà phân phối, Nhà thầu).

3. Customer has to provide the following information for warranty: Contract Number Reference (or PO Number Reference); Product Symptom; Product Reference; Serial (and/or Product Datecode); Pictures.

3. Khách hàng phải cung cấp những thông tin sau để bảo hành: Số hợp đồng (hoặc số Đơn hàng); Tình trạng sản phẩm; Mã hàng; Số Serie (và/ hoặc Ngày sản xuất); Hình ảnh sản phẩm lỗi.

4. A product is considered defective if a customer observes a difference between its real characteristics and those announced by Schneider Electric or by the standards that the product is supposed to meet.

4. Một sản phẩm được xem là bị lỗi nếu khách hàng nhận thấy sự khác biệt giữa đặc tính thực tế của sản phẩm so với những đặc tính được công bố bởi Schneider Electric hoặc những tiêu chuẩn mà sản phẩm phải tuân thủ.

5. The defective product can be replaced, at the choice of Schneider Electric by a new; refurbished or repaired product.

5. Sản phẩm lỗi có thể được thay thế bởi sản phẩm mới; tân trang hoặc sửa chữa theo lựa chọn của Schneider Electric.

6. The end of the warranty period of the product delivered in replacement is the same as the end of the warranty of the original product, with a minimum of 3 months.

6. Thời hạn bảo hành của sản phẩm thay thế sẽ chấm dứt cùng với thời hạn bảo hành của sản phẩm ban đầu, nhưng tối thiểu là 3 tháng.

7. Customer has to deliver the defective product to SEVL HCM office unless the special cases which are confirmed by us. Delivery cost will be born by customer. In case the issues are caused by SEVL, customer

may claim us for those delivery invoices above 500,000 VND (cost will be deducted in the next PO with SEVL).

7. Khách hàng phải gửi sản phẩm lỗi về văn phòng SEVL tại TP.HCM trừ trường hợp đặc biệt đã được chấp thuận bởi SEVL. Chi phí vận chuyển được chi trả bởi khách hàng. Trong trường hợp lỗi do phía SEVL, khách hàng có thể yêu cầu chúng tôi thanh toán lại chi phí vận chuyển nếu giá trị lớn hơn 500,000 VND (chi phí sẽ được khấu trừ vào đơn hàng tiếp theo của khách hàng với SEVL).

8. If the defective component (or product) is not returned to SEVL within 30 days (domestic) or 60 days (oversea) from the delivery date of the replacement, SEVL will invoice the replaced component (or product).

8. Nếu linh kiện (hoặc sản phẩm) lỗi không được hoàn trả về SEVL trong vòng 30 ngày (trong nước) hoặc 60 ngày (ngoài nước) kể từ ngày giao hàng thay thế, SEVL sẽ lập Hóa đơn và tiến hành thủ tục yêu cầu thanh toán cho linh kiện (hoặc sản phẩm) đã thay thế.

9. SEVL is not responsible if the product is NOT stored, delivered, installed, tested, used in the conditions specified in the Schneider Electric documents or in the standards that the product is supposed to meet. SEVL also rejects warranty for modified products.

9. SEVL không chịu trách nhiệm đối với sản phẩm không được bảo quản, vận chuyển, cài đặt, kiểm tra, sử dụng đúng theo các điều kiện được đưa ra bởi Schneider Electric hoặc những tiêu chuẩn mà sản phẩm phải tuân thủ. SEVL cũng từ chối bảo hành cho sản phẩm đã bị can thiệp.

10. For the urgent cases, SEVL may apply the Replace First Ask Later (R1AL) policy: defective product will be replaced first, then analyze the root causes to define the responsibilities and liabilities. However, before being replaced, customer has to sign-off the agreement with following terms & conditions:

10. Đối với trường hợp khẩn cấp, SEVL có thể áp dụng chính sách Thay thế trước, Phân tích sau (R1AL): sản phẩm hỏng sẽ được thay mới, sau đó sẽ tiến hành phân tích nguyên nhân và xác định trách nhiệm và nghĩa vụ các bên. Tuy nhiên, trước khi được thay mới, khách hàng phải ký cam kết với những điều khoản sau:

- Defective component (or product) must be delivered to SEVL HCM office for analyzing,
- Phụ kiện hoặc sản phẩm hỏng phải được gửi về văn phòng SEVL tại TP. HCM để phân tích,
- After having the investigation report, if the issue is caused by product quality, SEVL will bear the cost of above replacement. If the issue is not caused by product quality, customer has to bear the cost,
- Sau khi có kết quả phân tích, nếu sự cố được gây ra bởi chất lượng sản phẩm, SEVL sẽ chịu chi phí cho việc thay thế trên. Nếu sự cố được không phải gây ra bởi chất lượng sản phẩm, khách hàng phải chịu chi phí thay thế trên,
- If the defective component (or product) is not returned to SEVL within 30 days (domestic) or 60 days (oversea) from the delivery date of the replacement, SEVL will invoice the replaced component (or product),
- Nếu linh kiện (hoặc sản phẩm) lỗi không được hoàn trả về SEVL trong vòng 30 ngày (trong nước) hoặc 60 ngày (ngoài nước) kể từ ngày giao hàng thay thế, SEVL sẽ lập Hóa đơn và tiến hành thủ tục yêu cầu thanh toán cho linh kiện (hoặc sản phẩm) đã thay thế.
- Defective component (or product) will be discarded after the investigation. Customer will not retrieve with any results. Component (or product) in replacement will not be allowed for trading purpose.
- Linh kiện (hoặc sản phẩm) lỗi sẽ bị hủy sau khi phân tích. Khách hàng sẽ không được nhận lại với bất kỳ kết quả nào. Linh kiện (hoặc sản phẩm) thay thế không được dùng cho mục đích thương mại.

11. Scope of warranty will be based on the Contract's Scope of Supply. Other requirements which beyond the Contract will subject to SEVL's Service charge.

11. Phạm vi bảo hành được dựa trên Phạm vi của Hợp đồng. Bất cứ yêu cầu nào vượt quá phạm vi hợp đồng sẽ được tính phí vào Dịch vụ của SEVL.

12. Contact details as following (other channels subject to delay accordingly):

- o **Hotline: 1800 58 58 58 (24/7 for Technical Support)**
- o **Mailbox: customer care.vn@schneider-electric.com**

12. Thông tin liên hệ chi tiết như sau (những kênh khác có thể bị chậm trễ):

- o Đường dây nóng: **1800 58 58 58** (24/7 đối với Hỗ trợ kỹ thuật)
- o Hộp thư: customer care.vn@schneider-electric.com

Sincerely,
Trân trọng

Schneider Electric Vietnam
Công ty TNHH Schneider Electric Việt Nam



Nguyễn La Vang
Customer Satisfaction & Quality Director
Giám đốc bộ phận Chăm sóc khách hàng & Quản lý chất lượng