

Schneider Electric IT Vietnam (APC)
Customer Satisfaction & Quality

PRODUCT WARRANTY POLICY CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

I. Enterprise Solution Sales (ESS)

1. Warranty is based on the signed Contract between Schneider Electric IT Vietnam (SEIT) and Customer in any cases. Customers can check the warranty duration of individual components at SEIT website www.apc.com.

1. Trong mọi trường hợp, việc bảo hành được dựa trên hợp đồng đã ký kết giữa SEIT và Khách hàng. Khách hàng có thể kiểm tra thời hạn bảo hành của phụ kiện đơn lẻ tại website của SEIT www.apc.com.

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

2. 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 SEIT.

II. Home Business Network (HBN)

1. Warranty duration will base on the information on SEIT website www.apc.com. Customers can check the warranty duration by the product reference. In Vietnam market, warranty duration of 1-phase UPS product (include battery) and 1-phase battery pack will be 3 years instead of 2 years as announced on above website. Warranty duration will not be cumulative for all product range.

The defective product can be replaced, at the choice of Schneider Electric, by:

- New product
- Repaired product, replaced battery if the time taken for repair is agreed by the customer

1. Thời hạn bảo hành sẽ căn cứ theo thông tin trên website của SEIT www.apc.com. Khách hàng có thể kiểm tra thời hạn bảo hành theo mã sản phẩm. Đối với thị trường Việt Nam, thời gian bảo hành của dòng sản phẩm UPS 1 pha (bao gồm pin) và tủ Pin mở rộng 1 pha là 3 năm thay vì 2 năm như công bố trên website. Thời hạn bảo hành sẽ không được cộng dồn đối với tất cả các dòng sản phẩm.

Sản phẩm bị lỗi có thể được thay thế theo lựa chọn của Schneider Electric bằng cách:

- Thay bằng hàng mới
- Sản phẩm được sửa chữa, thay thế linh kiện mới, thay pin đảm bảo an toàn, chất lượng theo tiêu chuẩn của Schneider

2. The starting date of warranty will base on the date in Official Invoice or Warranty Certificate of End-user. If end-customer does not provide official invoice and warranty certificate. End customers need to provide information about which distributor the product was purchased through for verification. SE will rely on the date of manufacture plus 6 months to calculate the warranty period.

2. Ngày bắt đầu bảo hành được tính theo ngày trên Hóa đơn tài chính hoặc Phiếu bảo hành của Khách hàng cuối. Nếu khách hàng cuối không cung cấp Hóa đơn tài chính và Phiếu bảo hành. Khách hàng cuối cần cung cấp thông tin sản



phẩm mua qua nhà phân phối nào để xác minh. SE sẽ dựa vào ngày sản xuất cộng thêm 6 tháng để tính thời gian bảo hành.

For example,

Chẳng hạn,

- If end-customer provides official invoice and warranty certificate. The date in these documents is 01/01/2020. Warranty will start from 01/01/2020

Nếu khách hàng cuối cung cấp Hóa đơn tài chính và Phiếu bảo hành. Ngày trên chứng từ đó là 01/01/2020. Việc bảo hành sẽ bắt đầu từ ngày 01/01/2020.

3. End-users and Retailers could call our customer care center 1800585858 for support or directly contact or deliver defect product to SEIT's Authorized Warranty Centers (Master Retailers, Distributors or selected resellers, ie the place where products were bought) to request warranty, SEIT will support all transportation fees, and provide free onsite support^(*) (Only support onsite Engineer at Ha Noi and Ho Chi Minh for Smart UPS^(**)). If the products are in warranty period, available instock^(***) and not violate Article No. 8 (as below), SEIT's Authorized Warranty Center will replace in:

3. Khách hàng cuối và Đại lý có thể gọi điện thoại tới tổng đài 1800585858 để được hỗ trợ hoặc gọi điện trực tiếp hoặc mang trực tiếp sản phẩm đến các trung tâm ủy quyền bảo hành (Tổng Đại lý hoặc Nhà Phân phối của SEIT (nơi mà sản phẩm được mua) để yêu cầu bảo hành, SEIT sẽ hỗ trợ toàn bộ chi phí vận chuyển và hỗ trợ tận nơi (chỉ hỗ trợ nhân viên kỹ thuật bảo hành tận nơi^(*) cho khu vực Hà Nội và Hồ Chí Minh đối với Smart UPS^(**)). Nếu sản phẩm nằm trong thời hạn bảo hành, có sẵn tại kho^(***) và không vi phạm Điều khoản số 8 (như bên dưới), các trung tâm ủy quyền bảo hành của SEIT sẽ thay thế trong:

Kind of product/ Loại sản phẩm	Onsite delivery/ Giao hàng tận nơi	Support onsite Engineer/ Hỗ trợ kỹ thuật tận nơi
Back UPS	Nationwide/ Toàn quốc	
Easy-online UPS 1 Pha	Nationwide/ Toàn quốc	
Smart UPS	Nationwide/ Toàn quốc	Only Ha Noi & HCM / Chỉ Hà Nội & HCM
Battery Pack	Nationwide/ Toàn quốc	

- 1-2 working days for small products such as one phase UPS ≤ 3kVA, one phase Auto Transfer Source (ATS), Rack PDU, Power Strips, Surge Protection Devices, 5kVA ≤ UPS ≤ 10kVA

1-2 ngày đối với sản phẩm nhỏ như UPS 1 pha ≤ 3kVA, bộ chuyển nguồn tự động một pha, Rack PDU, ổ cắm, thiết bị bảo vệ chống sét, 5kVA ≤ UPS ≤ 10kVA.

- 10 working days from warranty requested date UPS ≥ 15kVA

10 ngày làm việc đối với UPS ≥ 15kVA kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu bảo hành

- For special cases (such as repeated issue at a same site; same issue happens in many units for a reference), the timeline of issue resolution will be updated by SEIT

Đối với trường hợp đặc biệt (chẳng hạn lỗi lặp lại ở một khách hàng; cùng một lỗi xuất hiện trên nhiều sản phẩm cùng mã hàng), thời gian xử lý sự cố sẽ được cập nhật bởi SEIT

(The above timelines are applicable if products are available in Master Retailers/ Distributors/ SEIT Warehouse and End-users/ Retailers provide enough information as SEIT's templates)

(Thời hạn nêu trên được áp dụng nếu sản phẩm có sẵn tại kho của Tổng Đại lý, Nhà Phân phối hoặc SEIT và Khách hàng cuối/ Đại lý cung cấp đủ thông tin theo mẫu của SEIT)

(*) Support to bring warranty goods to the field for replacement, ensure the product operates independently and properly technical standards and pick up defective goods, do not support configuration or intervention in the customer's system (customer contact distributors and general agents for support).

(**) Hỗ trợ mang hàng bảo hành tới hiện trường thay thế, đảm bảo sản phẩm hoạt động độc lập theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật và lấy hàng lỗi về, không hỗ trợ cấu hình hay can thiệp vào hệ thống của khách hàng (khách hàng liên hệ nhà phân phối, tổng đại lý để được hỗ trợ).

(***) In Ho Chi Minh and Ha Noi, back-ups, easy UPS 1 phase only support onsite delivery. Province area only support onsite delivery Smart UPS, Easy-online 1 phase, battery pack 1 phase, back-ups, easy UPS 1 phase, not support onsite engineer.

(****) Khu vực Hồ Chí Minh và Hà Nội sản phẩm back-ups, easy UPS 1 pha chỉ hỗ trợ giao hàng tận nơi. Khu vực tỉnh chỉ hỗ trợ giao hàng tận nơi cho Smart UPS, Easy-online 1 phase, battery pack 1 phase, back-ups, easy UPS 1 phase, không hỗ trợ kỹ thuật tận nơi.

(*****) If products are not available in Vietnam, the standard lead time of replacement will be from 4 – 6 weeks

(*****) Nếu hàng hóa không có sẵn ở Việt Nam, thời gian có hàng thay thế là 4 – 6 tuần

4. End-users/ Retailers must provide the following information for warranty:

4. Khách hàng cuối/ Đại lý phải cung cấp những thông tin sau để bảo hành:

- For small products as Article No. 4: Official Invoice, or Warranty Certificate (if no, SEIT will follow Article No. 3) and failure description
Đối với sản phẩm nhỏ như Điều khoản số 4: Hóa đơn tài chính hoặc Phiếu bảo hành (nếu không có chứng từ nêu trên, SEIT sẽ áp dụng theo Điều khoản số 3) và mô tả lỗi
- For 5kVA ≤ UPS ≤ 10kVA: Official Invoice, or Warranty Certificate (if no, SEIT will follow Article No. 3) and Warranty Request Form 1
Đối với 5kVA ≤ UPS ≤ 10kVA: Hóa đơn tài chính hoặc Phiếu bảo hành (nếu không có chứng từ nêu trên, SEIT sẽ áp dụng theo Điều khoản số 3) và Mẫu yêu cầu bảo hành số 1
- For UPS ≥ 15kVA: Official Invoice, or Warranty Certificate (if no, SEIT will follow Article No. 3) and Warranty Request Form 2
Đối với UPS ≥ 15kVA: Hóa đơn tài chính hoặc Phiếu bảo hành (nếu không có chứng từ nêu trên, SEIT sẽ áp dụng theo Điều khoản số 3) và Mẫu yêu cầu bảo hành số 2
- Only UPS items acquired through agents and distributors in the Vietnamese market are eligible for warranty acceptance and provision from SEIT; products of unknown origin, purchase invoices, or products obtained through other means from outside Vietnam are not eligible for warranty acceptance. Therefore, when sending warranty goods, the end customer or agent needs to provide invoice information and purchase documents from the general agent and provide it to the warranty center or send it to the general agent for warranty procedures.
SEIT chỉ nhận và thực hiện bảo hành đối với các sản phẩm UPS mua hàng thông qua các đại lý, nhà phân phối tại thị trường Việt Nam, không nhận bảo hành cho các sản phẩm không rõ xuất xứ, hóa đơn mua hàng hoặc theo các kênh khác từ nước ngoài chuyển về Việt Nam. Do đó khi gửi hàng bảo hành, khách hàng cuối, đại lý cần cung cấp thông tin hóa đơn, chứng từ mua hàng từ tổng đại lý và cung cấp cho trung tâm bảo hành hoặc gửi về tổng đại lý để làm thủ tục bảo hành.

5. A product is considered defective if 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.

5. 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.

6. All defective products can be replaced, at the choice of Schneider Electric IT by a new; refurbished or repaired product.

6. Tất cả sản phẩm lỗi có thể được thay thế bởi sản phẩm mới; tân trang hoặc sửa chữa theo lựa chọn của Schneider Electric IT.

7. 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 (for example, if the products are defect in the last month of warranty, the replacement will have 3 months of warranty instead of 1 month).

7. 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 (chẳng hạn, nếu sản phẩm bị lỗi trong tháng bảo hành cuối cùng, sản phẩm thay thế sẽ có thời hạn bảo hành là 3 tháng thay vì 1 tháng).

8. SEIT is not responsible if the product is NOT stored, delivered, installed, tested, used, maintained in the conditions specified in the SEIT documents or in the standards that the product is supposed to meet. SEIT also rejects warranty for broken or modified products.

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

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

9. Đối với trường hợp khẩn cấp, SEIT có thể áp dụng chính sách Thay thế trước, Phân tích sau (R1AL) cho Tổng Đại lý/ Nhà phân phối: 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:

- o **Customer must provide all information as Warranty Request Form,**
Khách hàng phải cung cấp tất cả thông tin theo mẫu Yêu cầu bảo hành,
- o **Defective component (or product) must be delivered to SEIT for analyzing,**
Phụ kiện hoặc sản phẩm hỏng phải được gửi về SEIT để phân tích,
- o **After having the investigation report, if the issue is caused by product quality, SEIT will bear the cost of above replacement. If the issue is not caused by product quality, customer must bear the cost,**
Sau khi có kết quả phân tích, nếu sự cố được gây ra bởi chất lượng sản phẩm, SEIT 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,
- o **If the defective component (or product) is not returned to SEIT within 30 days (domestic) or 60 days (oversea) from the delivery date of the replacement, SEIT will invoice the replaced component (or product),**
Nếu linh kiện (hoặc sản phẩm) lỗi không được hoàn trả về SEIT trong vòng 30 ngày (trong nước) hoặc 60 ngày (ngoài nước) kể từ ngày giao hàng thay thế, SEIT 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.

10. For all matters related to delivery (such as broken, scratches, missing components, etc), SEIT only receive and handle the request from Direct Customers within 30 days from delivery date. Indirect Customers must work with their Sellers to claim the defect. SEIT recommends Direct Customer to check physical product state within above period to ensure the benefit.

10. Đối với các vấn đề liên quan đến việc giao nhận hàng hóa (như gãy vỡ, trầy xước, thiếu phụ kiện, móp méo), SEIT chỉ tiếp nhận và xử lý yêu cầu từ Khách hàng trực tiếp trong vòng 30 ngày kể từ ngày giao nhận hàng hóa. Khách hàng gián tiếp phải làm việc với đơn vị Bán hàng để yêu cầu xử lý hàng lỗi. SEIT khuyến cáo Khách hàng trực tiếp kiểm tra tình trạng vật lý của sản phẩm trong thời hạn trên để đảm bảo quyền lợi.

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

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

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

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

This policy will be valid from Jan 1st, 2024.

Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày 1 tháng 1 năm 2024

Schneider Electric IT Vietnam

Công ty TNHH Schneider Electric IT Việt Nam



Đồng Mại Lâm
General Director