



Seagate Singapore International
Headquarters Pte. Ltd.
7000 Ang Mo Kio Avenue 5
Singapore 569877

(65) 6483 3888 tel
(65) 6484 0110 fax

Ngày: 1/8/2009
Kính gửi: Các Quý Khách Hàng Seagate
Người gửi: Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Seagate (Seagate Customer Service Organization - CSO)
V/v: Nâng cao Năng lực Bảo hành và Mô hình Dịch vụ Bảo hành 2009 tại Việt Nam

Văn bản này nhằm thông báo và làm rõ với tất cả các quý khách hàng về các chính sách bảo hành của chúng tôi hiện đang được thực thi tại các **Trung Tâm Tiếp Nhận Bảo Hành Seagate**.

Theo qui trình bảo hành hiện hành tất cả các ổ đĩa cứng khách hàng mang tới bảo hành tại các **Trung Tâm Tiếp Nhận Bảo Hành Seagate** đều được kiểm tra trước khi quyết định chấp nhận bảo hành. Nội dung quy trình kiểm tra này như sau:

- 1. Trung Tâm Tiếp Nhận Bảo Hành sẽ tiến hành kiểm tra nguồn gốc các ổ đĩa cứng trước khi chấp nhận bảo hành. Chỉ các ổ đĩa cứng mua từ các Nhà Phân Phối Ủy Quyền của Seagate tại Việt Nam và/hoặc từ các Đại Lý đối tác của các Nhà Phân Phối Ủy Quyền Seagate tại Việt Nam mới được chấp nhận bảo hành.**
 - Về các vấn đề bảo hành liên quan tới các ổ đĩa cứng mua từ các nguồn khác (không phải từ các Nhà Phân Phối Ủy Quyền Seagate tại Việt Nam và/hoặc từ các Đại Lý đối tác của họ), xin quý vị vui lòng tự liên hệ với nơi mình đã mua hàng.
- 2. Trước khi được chấp nhận bảo hành, tất cả các ổ đĩa cứng đem bảo hành tại các Trung Tâm Tiếp Nhận Bảo Hành Seagate sẽ được kiểm tra theo Quy Trình Đánh Giá Bảo Hành như sau.**
 - Kiểm tra tình trạng ổ đĩa bằng mắt thường (VMI) và test kiểm tra chức năng ổ đĩa.
 - Test kiểm tra ứng suất điện (EOS): Các lỗi về ứng suất điện bao gồm việc sử dụng nguồn điện có điện áp/dòng điện vượt quá mức so với các đặc tính kỹ thuật cho phép của ổ đĩa cứng. Điện áp/dòng điện quá mức có thể sinh ra do các xung động điện, do sử dụng các nguồn cấp điện không ổn định và kém phẩm chất, hoặc do sử dụng sai nguồn cấp điện.
 - Trong trường hợp không thỏa mãn Quy Trình Đánh Giá Bảo Hành, sản phẩm sẽ bị từ chối bảo hành.
 - Trung Tâm Tiếp Nhận Bảo Hành sẽ thông báo cho quý khách hàng về các trường hợp bị từ chối bảo hành của mình.
 - Quý khách hàng có trách nhiệm thu hồi lại các sản phẩm bị từ chối bảo hành của mình (từ Trung Tâm Tiếp Nhận Bảo Hành) trong vòng 30 ngày kể từ khi nhận thông báo và tự chịu mọi phí tổn và rủi ro vận chuyển khi thu hồi (nếu có).
 - Nếu quá 30 ngày kể từ ngày được thông báo mà quý khách vẫn không thu hồi các sản phẩm bị từ chối bảo hành của mình thì Seagate sẽ tự động tiến hành hủy các sản phẩm này mà sẽ không có thêm bất cứ thông báo nào khác.
 - Seagate sẽ không chịu trách nhiệm với bất cứ thỏa thuận bảo hành trái quy định nào giữa Đại Lý và các khách hàng của họ.
- 3. Các trường hợp không được bảo hành**
 - Không bảo hành cho các trường hợp xảy ra sự cố hư hỏng do a) tai nạn; bất cẩn, sử dụng sai; chập, sốc điện; phóng tĩnh điện; nhiệt độ và độ ẩm quá mức so với các đặc tính kỹ thuật cho phép; sai sót trong quá trình lắp đặt, hoạt động, bảo trì; b) không tuân thủ theo đúng hướng dẫn sử dụng; c) mất passwords; d) hư hỏng chức năng gây ra bởi các thiết bị khác.
 - Không bảo hành cho các trường hợp sản phẩm yêu cầu bảo hành có nhãn bị hư hỏng, bị giả mạo, bị bóc mất, hoặc sản phẩm bảo hành bị thay đổi (bao gồm việc bị tháo mất bất cứ thành phần nào bên trong hoặc bên ngoài ổ đĩa)

- Xin chú ý rằng tất cả các ổ đĩa đã bị hư hỏng, sử dụng sai, tự ý sửa đổi, có thành phần giả mạo... sẽ bị ghi nhận từ chối bảo hành trong toàn hệ thống của Seagate.
- Quý vị có thể tham khảo một số ví dụ về các trường hợp bị từ chối bảo hành tại đây: http://www.seagate.com/staticfiles/support/warranty/Seagate_Warranty_VMI.pdf
- Nội dung chính sách bảo hành của Seagate được lưu tại đây: http://www.seagate.com/www/en-us/support/warranty_&_returns_assistance/warranty_statements/

Seagate Technology International

Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng vùng Châu Á Thái Bình Dương

Date: Aug 1, 2009
To: Seagate Customers
From: Seagate Customer Service Organization
Subject: Vietnam 2009 Service Model & Warranty Policy Enhancement

This notice clarifies our service level for all customers at our Seagate Collection Points (CP).

Seagate has implemented a warranty validation process where every drive returned to a Seagate CP will be subjected to verification and testing before the drive is accepted for warranty claims. The warranty validation process is as follows:

1. The Seagate CP will validate the location where the drives were purchased. Only drives purchased from Seagate's Vietnam Authorized Distributors and their partners in Vietnam will receive warranty service.

- Please refer to the original place or source of purchase for drives not purchased from Authorized Distributors in Vietnam.

2. Every drive presented to the Seagate CP will be subjected to Warranty Validation Process

- Warranty validation involves a visual mechanical inspection and functional testing. Due to the warranty validation process, some delay in warranty support is expected.
- Warranty validation includes electrical overstress (EOS) testing. EOS failures are caused by excessive voltage/current exceeding Seagate drive specifications being injected into the drives. Excessive voltage/current may be due to power spike or unstable power supply, erratic or inferiorly-designed power supply or mishandling by incorrect power connection by user.
- If a product fails the warranty validation process, the drive will be identified as invalid, and Seagate will not extend warranty service for the product.
- Once a drive is identified as invalid, the customer will be notified, and the warranty claim will be rejected.
- Customers will be responsible, at their own cost and risk, to collect rejected drives from the Seagate CP within 30 days of notification.
- Seagate will scrap any rejected drive not collected within 30 days of notification. No further reminders shall be given.
- Seagate will not be responsible for any commitments made by resellers contrary to this notice.

3. Seagate's Limited Warranty Coverage Policy

- **What Does Our Warranty Not Cover?** Our warranties do not cover any problem that is caused by (a) commercial use; accident; abuse; neglect; shock; electrostatic discharge; heat or humidity beyond product specifications; improper installation; operation; maintenance or modification; or (b) any misuse contrary to the instructions in the user manual; or (c) loss passwords; or (d) malfunctions caused by other equipment.
- Our limited warranties are void if a product is returned with removed, damaged or tampered labels or any alterations (including removal of any component or external cover).
- Please note that tampered, modified, mishandled, or damaged drives will be identified as void within the Seagate system.
- Example of some of the VMI failures are shown at the URL below:
http://www.seagate.com/staticfiles/support/warranty/Seagate_Warranty_VMI.pdf

- Seagate Limited Warranty Coverage Policy can be found that the URL stated below:
http://www.seagate.com/www/en-us/support/warranty_&_returns_assistance/warranty_statements/

Seagate Technology International

APAC Customer Service