**关于客户备案及质保、服务事项**

致森乐合作伙伴及销售服务团队：

森乐致力于为合作伙伴及用户提供高品质产品及可信赖的持续服务，并着力联合多方合作伙伴不断改进产品细节及服务流程。

根据合作协议，所有已安装用户信息都应在安装完成后及时报备给森乐公司，并由销售方或当地安装服务方负责定期进入现场回访。在国内安装而配置的配件（包括但不限于三通球阀、普通前置滤瓶、龙头等）质保时间为安装后12个月或出厂后18个月（以先到者为限），服务方应每6个月进入现场服务一次。我们为此特为客户指定了销售经理、销售助理以及专用的CRM系统。

经过几年来的持续跟踪沟通，我们发现部分合作伙伴没有及时报备安装信息，也没有定期回访。部分产品因无法及时维护导致出水品质下降、产品渗漏，给用户造成意外损失。

在此，我们再次声明并提醒各方：

1. 森乐公司要求所有安装后的用户信息必须报备到森乐总部，未报备的所有产品均不在质保范围内。因压力波动、停水等外部原因引起的事故不在质保范围内，所有因产品使用中破损或质量问题引发的服务事宜需由工厂或三方复核确认问题及责任。
2. 超出存放期限或质保时间的产品均不享受任何官方质保服务；非签约授权渠道销售的任何货品均不在质保范围内。未报备的用户及产品所有责任均由销售方自行承担。
3. **如果合作终止**，在交接时须报备所有已安装的客户信息，**存量货品**请按要求安装，在质保期限内安装的存量产品也须及时报备并享受标准的质保服务；
4. 以下产品/辅助部件因超期存放或出厂时间超过一年，已经不再享受官方质保服务，请在安装时注意检查，及时更换或取消。如已经安装，应及时检查、更换：
5. 所有标签水批已经过期的产品；
6. SF120经典款；
7. 标准10"前置滤瓶（包括QC、TFC各型号赠送配置的。尤其是进出水口没有英文标识的产品，已经出厂超过3年）；
8. 塑料一体式三通球阀；
9. 无序列号的所有BR035壁挂式管线机产品。

特此提醒。

森乐净化技术（上海）有限公司

法律顾问：易法通法务信息管理股份有限公司

2019.12.01