

OFFICIAL ANNOUNCEMENT

Warmest Greetings from Coway Malaysia.

We are pleased to announce the resuming of our Heart Service operations in areas around the country which have been labelled **green zones (free of Covid-19 cases) by the Ministry of Health.**

As we always do, we will be calling our valued customers to make arrangements for the service. As the safety and wellbeing of our customers are of utmost priority for us, our personnel will be adhering to strict **Standard Operating Procedures (SOPs)** as follows:

(i) Measuring body temperature before entering the service branches

Remark: Personnel with a body temperature of more than 37.5 °C is not allowed to work and is required to see doctor or practise self-quarantine at home.

(ii) Wearing a Coway mask before departing

(iii) Thoroughly washing and sanitising hands upon entering a home

(iv) Wearing a pair of Coway gloves before service

We are also pleased to offer a **two-month warranty extension** to all individual and corporate customers, completely free of charge.

- (i) **Individual customers** may opt for the extension at no additional cost after original expiry month of warranty. Alternatively, individual customers can also opt for a one-time service option which should be claimed between June and December 2020.
- (ii) **Corporate customers** may receive the two-month warranty extension at no additional cost after original expiry month of warranty.

All product services, including Maintenance, Relocation and Repair within service warranty will continue to remain free of charge.

We certainly look forward to serving you soon. Should you have any queries or concerns, please do not hesitate to contact us through the following means:

- Careline service is available from 9am - 5pm, from Monday – Friday and 9am – 4pm on Saturday.
- Enquiry form on our website at www.coway.com.my/enquiry
- Live Chat on our website homepage at www.coway.com.my
- Facebook Messenger on our Facebook page at www.facebook.com/CowayMalaysia

While these may be uncertain times, we at Coway Malaysia would like to assure all our customers that we are here for you, even as you endeavor to keep your family safe and healthy.

Thank you

FAQ: <https://bit.ly/faqservicereplacementENG>

PENGUMUMAN RASMI

Salam Sejahtera dari Coway Malaysia.

Kami dengan senang hati ingin mengumumkan bahawa Coway Malaysia akan menyambung semula operasi perkhidmatan peyelenggaraan produk di semua daerah yang telah diisytiharkan sebagai **zon hijau (bebas daripada kes COVID-19)** oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.

Seperti biasa, kami akan berhubung dengan pelanggan-pelanggan kami untuk penyusunan perkhidmatan yang sewajarnya. Di Coway, kami tetap mengutamakan keselamatan dan kesihatan pelanggan kami. Jadi, sila dimaklumkan bahawa pakar perkhidmatan kami akan mematuhi **Prosedur Operasi Standard (SOP)** yang ketat semasa menjalankan servis seperti berikut:

- (i) **Mengukur suhu badan sebelum memasuki cawangan servis.**
Catatan: Pakar perkhidmatan dengan suhu badan melebihi 37.5 °C tidak akan dibenarkan untuk bekerja dan perlu berjumpa dengan doctor atau menjalani kuarantin diri di rumah.
- (ii) **Memakai topeng muka Coway sebelum bertolak ke rumah anda.**
- (iii) **Membasuh dan membersihkan tangan secara teliti semasa memasuki rumah.**
- (iv) **Memakai sepasang sarung tangan sebelum menjalankan servis.**

Selain itu, pihak kami dengan senang hati juga akan **melanjutkan waranti produk selama dua bulan** bagi semua pelanggan individu dan korporat secara **PERCUMA**.

- (i) **Pelanggan individu** boleh menikmati penganjutan waranti produk tanpa kos tambahan selepas penamatan bulan waranti produk masing-masing. Secara alternatif, pelanggan individu juga boleh memilih perkhidmatan secara satu-kali yang harus dituntut dalam tempoh bulan Jun dan Disember 2020.
- (ii) **Pelanggan korporat** boleh menikmati penganjutan waranti produk tanpa kos tambahan selepas penamatan bulan waranti produk.

Semua perkhidmatan produk termasuk penyelenggaraan, penempatan semula dan pembaikan akan terus kekal percuma dalam waranti produk tersebut.

Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan mengenai produk atau servis, sila menghubungi kami melalui cara-cara berikut:

- Perkhidmatan Careline, dari 9am - 5pm, Isnin – Jumaat; 9am – 4pm, Sabtu.
- Borang Pertanyaan : www.coway.com.my/enquiry
- Live Chat : www.coway.com.my
- Facebook Messenger : www.facebook.com/CowayMalaysia

Kami amat menghargai sokongan anda sepanjang jalan ini dan bersama-sama kita dapat mengatasi segala cabaran dan kesukaran. Sekian, terima kasih.

Soalan Lazim: <https://bit.ly/faqservicereplacementMAL>

官方通知

Coway Malaysia 至此向您致以最诚挚的问候。

谨此通知我们的服务及维修人员包括 Cody / Service Technician (ST) 和 Coway Technician (CT) 将只会在马来西亚卫生部标记为绿色的区域 (无 COVID-19 病例) 恢复我们的产品售后服务。

一如往常的作业程序, 我们的服务及维修人员将致电我们尊贵的客人以安排产品服务。为了保障顾客的安全与健康, 我们将会遵守以下的严格标准操作程序 (SOP):

(i) 进入服务中心之前测量体温

备注: 体温超过 37.5 摄氏度的服务人员将被要求暂停工作并且必须前往临近的医院或诊所做进一步的身体检查或在家进行自我隔离

(ii) 出发前佩戴好 Coway 口罩

(iii) 进屋后彻底洗手和消毒

(iv) 维修前配戴一副 Coway 手套

除此之外, 我们也很高兴能为所有的个人和企业顾客延长**两个月**的免费产品服务。

(i) 保修期满后, **个人顾客**将能够选择享有免费多两个月的保修期延长 (无需额外费用) 或选择在 2020 年 6 月至 12 月期间申请一次免费产品保养服务的选项。

(ii) 保修期限满后, **企业顾客**将能够享有免费多两个月的保修期延长 (无需额外费用)

同时,我们也欢迎您通过以下平台联系我们:

- 客服服务 (Careline), 周一至周五上午 9 点至下午 5 点; 周六上午 9 点至下午 4 点
- 询问表格 (Enquiry Form) : www.coway.com.my/enquiry
- 在线咨询 (Live Chat) : www.coway.com.my
- Facebook 即时通讯 (Facebook Messenger) : www.facebook.com/CowayMalaysia

在 Coway, 我们视客户与员工的健康和安全为首位。请让我们一起共克时艰!

谢谢。

常见问题: <https://bit.ly/faqservicereplacementCHI>