

# 华帝股份有限公司声明

近日,我司开展的“法国队夺冠、华帝退全款”世界杯营销活动引起了社会各界热议,华帝现就该活动相关事宜声明如下:

## 一、关于世界杯营销活动的情况介绍

2018年5月31日,华帝启动“法国队夺冠、华帝退全款”的活动宣传,并同时将该活动的详细规则在华帝官方网站、官方微信、官方微博及各电商平台的华帝授权店铺首页进行了公示,并对活动细则进行了公证。现将具体细则再次公示如下:

### 线上活动详细规则

1.活动时间:6月1日0:00-6月30日22:00(后延至7月3日22:00)。  
2.参加条件:凡购买本店“夺冠套餐/产品”并成功付款的用户皆可享受“法国队夺冠,华帝退全款”权益;享受此活动用户需满足“订单付款时间”在6月1日-6月30日22:00前及“开票日期”在6月1日-7月1日期间,两个时间条件需同时满足。(注:发票在产品发货后3个工作日内开具)  
3.赠品特惠升级说明:以上“夺冠套餐/产品”中烟

灶套餐加400元可享受原赠品特惠升级为价值为1499元的i13030消毒柜;“赠品特惠升级”权益和“退全款”权益两者只能二选一,不可重复享受。  
4、“退全款”金额:7月15日法国队夺冠后,各渠道/店铺按照顾客发票金额返顾客各平台等额的平台消费卡。若发票金额包含“夺冠套餐”与“非夺冠套餐”,则只退“夺冠套餐”产品金额,以夺冠套餐实际付款金额进行退款;各平台具体返卡方式说明如下(见表格):

渠道	“退全款”方式	说明
天猫	猫超卡	天猫超市使用,等同于现金
京东	京东E卡	京东全平台自营店使用,等同于现金
苏宁	苏宁礼品卡	苏宁易购全平台使用,等同于现金
国美	美通卡	国美在线自营商品使用,等同于现金

5、“退全款”时间:7月15日法国队夺冠后,顾客需在7个工作日内(7.15-7.24)联系客服,凭活动期间购买产品的订单号/发票进行返卡登记,逾期联系客服视为放弃权益。  
6、对于同一个“夺冠套餐”,每个ID限2套可享受“退全款”活动权益。

### 线下活动的详细规则

1、购“夺冠套餐”,在2018年6月1日0时-6月30日22时期间(后延长至7月3日22时),购买华帝“夺冠套餐”并在门店签订《活动协议》,即可参与活动;  
2、选择优惠:若您选择与华帝共同助力法国队冲冠世界杯,则需放弃赠品,在《活动协议》中选择“夺冠退全款”;若您对法国队夺冠不感兴趣,可在《活动协议》中选择领取礼品,不参与“夺冠退全款”;备注:夺冠退全款

和赠品只能选择其中一项。  
3、夺冠退全款:若7月15日法国队夺冠后,且您选择了“夺冠退全款”优惠,则需在7个工作日内(7.15-7.24)到所购产品的门店,凭本协议、所购夺冠套餐的发票进行退款登记,逾期到店登记视为放弃权益。(注:活动期间所购夺冠套餐产品,自购买之日起七天内,若非国家三包规定的情形,不作退换,活动细则详询华帝当地各终端门店或各电商平台华帝授权店)。

7月14日,华帝在官方网站、官方微信公众账号、官方微博及各电商平台的华帝授权店铺首页提前将线上线下退款流程进行了公示,内容如下:

### 线上退款流程:

需同时满足“法国队夺冠,华帝退全款”的条件如下:  
1.确认订单付款时间在2018年6月1日-2018年7月3日22:00期间;  
2.确认发票开出时间在2018年6月1日-2018年7月4日24:00期间;  
3.确认购买了华帝线上官方授权店铺的“夺冠套餐”。  
■特别注意:  
若您所购“夺冠套餐”中的烟灶套餐赠品+400元升级消毒柜或赠送消毒

柜,则此烟灶套餐不参与“退全款”活动;  
2018年6月1日-6月30日活动期间,同一ID限2套同型号“夺冠套餐”参与“退全款”活动;  
2018年7月1日-7月3日为活动延长期,同一ID限1套同型号“夺冠套餐”参与“退全款”活动;  
根据此前华帝股份的活动通知,2018年7月15日法国队夺冠后,华帝线上官方授权店铺按照顾客发票金额返顾客平台购物卡(见表格);

渠道	“退全款”方式	说明
天猫	猫超卡	天猫超市使用,等同于现金
京东	京东E卡	京东全平台自营店使用,等同于现金
苏宁	苏宁礼品卡	苏宁易购全平台使用,等同于现金
国美	美通卡	国美在线自营商品使用,等同于现金

顾客需在2018年7月16日-7月24日24:00期间联系在线客服进行返卡登记,逾期视为放弃权益;  
若有下单时间符合要求且在2018年

7月4日24:00前订单为已发货状态,但因非消费者原因导致2018年7月4日24:00前发票未及时开出的消费者,同样可以享受该活动权益。

### 线下退款流程

1、退款前提  
需同时满足以下条件:  
A.法国队在2018年俄罗斯世界杯中夺得冠军;  
B.在2018年6月1日0时-2018年7月3日22时期间,购买华帝当地终端公示中指定的“夺冠套餐”,且在活动协议中选择“夺冠退全款”的购物优惠项目;(活动实际执行时间以当地终端公示为准)  
C.于退款咨询时当地经销商告知的时限内完成“退款登记验证手续”。  
特别注意:此前若您活动期间购买“夺冠套餐”时,在活动协议中签署选择“赠品”优惠的话,按协议内容则不享受本次“退全款”活动;  
2、退款所需基本材料:  
消费者本人身份证;  
活动期间已签署选择

“夺冠退全款”优惠的活动协议;  
所购夺冠套餐的发票凭证。  
3、退款三步骤  
A.退款咨询:满足退款条件的消费者请在7月24日前(含)到店咨询,咨询时间:2018年7月16日-2018年7月24日上午9:00-下午5:00,咨询地点:您在活动期间所购“夺冠套餐”的华帝终端门店。  
B.退款登记:按退款咨询中获得的指引,在约定时间内备齐相关材料,完成验证登记手续。  
C.完成退款:退款登记手续完成后到指定网点进行退款,华帝将按您所购“夺冠套餐”产品的实际付款金额退款。  
退款截止日期:请见当地终端公示海报

### 我公司在第一时间启动退款

7月16日凌晨法国队夺冠后,公司在第一时间通过短信、官方网站、官方微信、官方微博就退卡退款事宜进行了公告,并按照7月15日决赛前公示的规则,立即启动退款工作。  
截止到7月20日10点,线上共收到退卡申请4292件,申请退卡金额1550万元,已退卡金额1340万元;截止到7月21日18点,线下已完成退款4081件,已退款单数占总数比例约46%,已退款金额2087万元。  
针对上述所有活动细则,公司郑重声明:从5月31日活动细则公示至今及退卡退款活动启动以来,公司一直秉持售前约定规则办理退卡退款工作,同时,本着保障消费者权益的原则,对于在2018年7月4日24:00前订单为已发货状态,但因非消费者原因导致未能开具发票的,仍然可以享受该活动的权益。  
7月19日,公司积极与中国消费者协会沟通,对于中消协关注的问题给予了及时回复,中国消费者协会也将公司回复在其官方微博上进行了公告。

## 二、对消费者关注问题的回应

退款流程启动后,绝大部分消费者均能按照退款流程和细则约定有序进行,并对我司的品牌信誉给予肯定。公司针对消费者的疑问,均给予耐心解答和回复。但是,尚有个别消费者存有异议,异议主要集中在以下几个方面:

### ■1、消费者购买非夺冠套餐型号产品却要求“退全款”

根据公示的活动规则,消费者只有购买指定的夺冠套餐型号产品,方可参加本次“退全款”活动。但是,个别消费者在此期间购买的并非夺冠套餐型号产品,不符合“退全款”的条件,却要求办理“退全款”。

### ■2、选择赠品后仍要求“退全款”

根据公示的活动规则中有关赠品特惠升级说明,“赠品特惠升级”权益和“退全款”权益两者只能二选一,不可重复享受。但是,个别消费者在选择赠品特惠升级后,仍要求参加“退全款”活动。

### ■3、未能满足退款条件的情形

根据公示的活动规则,此次活动的有效期为6月1日至6月30日(后延至7月3日),消费者在非活动期间购买的产品不能参与本次“退全款”的活动。但是个别消费者在非活动期间购买的产品,仍要求办理“退全款”。  
华帝再次真诚感谢参与、关注此次活动的广大消费者。一直以来,华帝时刻铭记:是消费者的信任支持使华帝走到今天,也怀着感恩的心态,通过活

动来回馈消费者的厚爱。对于此次参与并了解活动细则、始终信任我们的消费者,我们十分感动,再次感谢你们的信任和支持,华帝未来将更加努力的服务好广大消费者。  
由于此次退款量较大,且需要多平台配合,尚有一部分消费者还没有完成退款,我们会积极主动进行各方协调,提升工作效率加快退款进度。同时,我们也感谢消费者的积极配合和

耐心等待,我们会尽快完成登记确认工作,让消费者及早享受到应有权益。  
对于一部分消费者购买了华帝产品,但不符合享受活动权益而提出退款的要求,并由此引起的误会和不满,我们表示理解,对于在活动细则解释、沟通中给消费者带来的不便表示真诚抱歉。我们会深刻吸取教训,一方面积极主动做好与广大消费者的沟通工作,另一

方面及时总结经验,力争在后续回馈消费者活动中做到更加严谨。我们活动的初衷是希望更好的回馈消费者,在实际操作过程中引起的一些误解和误会,源于我们的工作人员在沟通解释时产生的疏忽。接下来,华帝将义不容辞的负起责任,抓紧时间与这部分消费者耐心地解释和沟通,希望得到消费者的充分理解,同时欢迎社会各界进行监督。

## 三、华帝将继续秉承“诚信经营、回报社会”的核心价值观

华帝成立于1992年,是一家在深圳证券交易所上市,专注于研发、生产、销售厨房电器产品的社会公众公司。2016年及2017年转型升级后,公司分别实现营业收入51.42亿元、67.05亿元,同比增长为18.15%、30.40%;实现净利润3.28亿元、5.08亿元,同比增长为

57.67%、55.22%。公司的高速发展,直接和间接带动就业人数超过50万人。2015年、2016年、2017年,华帝共缴纳各类税款分别为人民币3.72亿元、4.41亿元、4.76亿元,为社会经济发展做出了重大贡献。  
作为一家已经上市14年的社会公众公司,华帝始终注重股东

和投资者的回报,根据公司生产经营发展情况,制定了积极的分红方案,用优秀的业绩和现金分红回报股东。公司自上市以来累计只募集了资金3.19亿元,截至2017年度共累计向广大投资者分红约8.86亿元,股东和投资者的权益回报金额远远高于公司从市

场募集的金额。  
同时华帝一直致力于各项社会公益事业,不管是1998年的洪水,还是2008年的汶川地震,都有华帝人为灾区捐款捐物的身影。2005年,华帝与中国青少年发展基金会合作创立“1+2”红领巾助学工程,至今已资助近3000名

贫困学生。2009年在四川、宁夏、广东等地建设多所小学。  
华帝作为2008年北京第28届奥运会燃气具独家供应商,十分珍视品牌声誉,并在企业发展过程中愿意接受公众和广大投资者的监督,对于社会各界提出的问题我们十分重视并致以诚挚感谢。

未来华帝将继续以专注、专业、求实的态度,诚信经营,向广大消费者提供更优质的产品和服务,切实保障消费者权益,稳健发展,致力于成为全球高端品质厨房空间引领者,回报社会。  
华帝股份有限公司  
二〇一八年七月二十四日