

## Important Information For Our Valued Customers

Harbor Freight Tools was advised by credit card companies that it may have been the target of a cyber attack against our payment processing system similar to attacks being reported by other national retailers. After learning this, we immediately engaged a leading computer security firm to examine our system and implement enhanced security measures.

An attack has been found and blocked and, as we continue our investigation, I want you to know the following:

- If you see a fraudulent charge on your credit or debit card, you should immediately contact the bank that issued your card. The phone number to call can be found on the back of the card. Major credit card companies typically guarantee cardholders will not be responsible for fraudulent charges.
- You can continue to use your credit and debit cards at Harbor Freight Tools stores and HarborFreight.com with confidence.
- We are working with law enforcement officials to find those responsible for this criminal attack.

If you have questions about what happened and want to know what steps you can take to protect yourself, please call us toll free at **877-216-4023**, Monday - Friday, 9 a.m. - 7 p.m. ET and 11 a.m. - 7 p.m. ET on the weekends.

On behalf of all of us at Harbor Freight Tools, I want to apologize for any inconvenience. Thank you for shopping with us.

Sincerely,



Eric Smidt

President, Harbor Freight Tools

## **Frequently Asked Questions**

### **How many customers were affected?**

We do not yet know. Now that the attack has been found and blocked, the investigation is focused on identifying when the attack started and which stores were affected.

### **What should I do if I think my card might be affected?**

You should immediately contact the bank that issued your card. The phone number to call can be found on the back of the card. Major credit card companies typically guarantee cardholders will not be responsible for fraudulent charges.

### **What personal information may have been affected? Could I experience fraud?**

That is still being investigated. We are working with our computer security firm and payment processor to identify cards that might be affected so that the credit card companies can issue alerts to the banks that issued those cards. In order to protect their cardholders, issuing banks can apply enhanced monitoring techniques or cancel and reissue the cards, if they have not already done so. Major credit card companies typically guarantee cardholders will not be responsible for fraudulent charges.

Even if you have not noticed fraudulent charges, your bank may still cancel and reissue your card as a precautionary measure. If you are unable to address your concerns with your bank, please call us toll free at 877-216-4023, Monday - Friday, 9 a.m. - 7 p.m. ET. and 11 a.m. - 7 p.m. ET on the weekends.

### **What firm is doing the investigation?**

Harbor Freight is working with experts from Mandiant, a leading computer security firm.

## Información Importante Para Nuestros Estimados Clientes

Harbor Freight Tools ha sido notificada por compañías de tarjetas de crédito que podía haber sido el objetivo de un ciberataque contra nuestro sistema de procesamiento de pagos. Este ataque se parece a los que están denunciando otros comerciantes minoristas nacionales. Inmediatamente, contratamos a una destacada agencia de seguridad informática para examinar nuestro sistema y aumentamos medidas de seguridad.

Un ciberataque ha sido descubierto y bloqueado; mientras continuamos la investigación, quiero que sepan lo siguiente:

- Si usted vea una carga fraudulenta en su tarjeta de crédito o tarjeta de débito, debe ponerse en contacto con el banco que expidió la tarjeta lo antes posible. El número de teléfono que debe llamar normalmente se encuentra en el reverso de su tarjeta. Las compañías principales de tarjetas de crédito normalmente aseguran que los titulares no serán responsables de ninguna carga fraudulenta que pudiera existir.
- Se puede continuar el uso de sus tarjetas de crédito y tarjetas de débito en tiendas de Harbor Freight Tools y HarborFreight.com con confianza.
- Estamos colaborando con agentes policiales para investigar y arrestar a las personas que son responsables por este ataque criminal.

Si tengan preguntas sobre lo que ha pasado y quieren saber lo que puedan hacer para protegerse, por favor llámenos a la línea de teléfono gratuita **877-216-4023**, lunes a viernes, 9 a.m. - 7 p.m. y 11 a.m. – 7 p.m. durante los fines de semana [Hora Estándar del Este de EE.UU.]. También, hemos publicado más información en nuestra página web que se encuentra en **HarborFreight/protectingcustomers.com**.

De parte de todos nosotros en Harbor Freight Tools, pido disculpas por cualquiera inconveniencia. Les agradezco mucho hacer compras con nosotros.

Sincerely,



Eric Smidt

President, Harbor Freight Tools

### **¿Cuántos clientes fueron afectados?**

No sabemos. Ya que el ataque haya sido descubierto y bloqueado, la investigación se centra en identificar cuando el ataque comenzó y cuales tiendas fueron afectadas.

### **¿Qué debo hacer si creo que mi tarjeta podía haber sido afectada?**

Lo antes posible, debe ponerse en contacto con el banco que expidió su tarjeta de crédito o tarjeta de débito. El número de teléfono que debe llamar se encuentra en el reverso de la tarjeta. Las compañías principales de tarjetas de crédito normalmente aseguran que los titulares no serán responsables de ninguna carga fraudulenta que pudiera existir.

### **¿Qué tipo de información personal podía haber sido afectada? ¿Es posible que puedo sentir fraude?**

Lo están investigando todavía. Estamos trabajando con nuestra agencia de seguridad informática y nuestra unidad central de procesamiento de pagos para identificar las tarjetas que podían haber sido afectadas para que las compañías de tarjetas de crédito puedan avisar a los bancos que expidieron esas tarjetas. Para proteger sus titulares, bancos emisores pueden implementar monitoreo de historial crediticio elevado o cancelar y reexpedir las tarjetas, si ya no lo hayan hecho. Las compañías principales de tarjetas de crédito normalmente aseguran que los titulares no serán responsables de ninguna carga fraudulenta que pudiera existir.

Incluso si no haya visto cargas fraudulentas, su banco aún puede cancelar y reexpedir su tarjeta como medida preventiva. Si no es capaz de abordar sus dudas con su banco, por favor llámenos por teléfono sin cargo al 877-216-4023, lunes a viernes, 9 a.m. – 7 p.m. y 11 a.m. - 7 p.m. durante los fines de semana [Hora Estándar del Este de EE.UU.].

### **¿Cuál agencia está haciendo la investigación?**

Harbor Freight está trabajando con expertos de Mandiant, una agencia líder de seguridad informática.