

## I. Về bảo hành

### 1. Thời gian bảo hành

#### ✓ Thời gian bảo hành tiêu chuẩn

- Thời hạn bảo hành tối đa của VinFast cho ĐLUQ là 36 tháng kể từ ngày bán lẻ tới khách hàng hoặc 42 tháng kể từ ngày ghi trên hóa đơn bán buôn của VinFast tới ĐLUQ tùy vào thời hạn nào đến trước. Nếu việc tồn kho XMD tại ĐLUQ quá thời hạn 6 tháng, bằng chi phí của mình ĐLUQ sẽ phải bảo hành cho khách hàng cho khoảng thời gian ngoài thời hạn bảo hành trên của VinFast để đảm bảo quyền lợi của khách hàng. Mỗi XMD sẽ được kích hoạt bảo hành với số nhận dạng xe (“số VIN”) cùng với mã số của pin lithium (“pin”) hoặc ắc quy axit chì (“ắc quy”).

- Riêng đối với các loại ắc quy axit chì, thời hạn bảo hành là 01 năm và không hạn chế số ki lô mét.

#### ✓ Bảo hành mở rộng

- VinFast có thể mở rộng thêm thời hạn bảo hành trong một số trường hợp đặc biệt. Việc mở rộng thời hạn bảo hành sẽ được ghi rõ trên trang bìa Sổ Bảo hành cho những sản phẩm cụ thể. Loại bảo hành này được áp dụng đặc biệt như một phần của chương trình thúc đẩy bán hàng.

- Việc mở rộng bảo hành này không áp dụng cho ắc quy axit chì.

- Để nhận được bảo hành mở rộng này, khách hàng phải tuân thủ việc bảo dưỡng định kỳ đầy đủ trong 3 năm đầu từ phiếu Bảo dưỡng định kỳ miễn phí lần 1 đến lần 7 trong Sổ Bảo dưỡng XMD tại các ĐLUQ.

### 2. Chương trình triệu hồi

- Chương trình triệu hồi được áp dụng để xử lý miễn phí các lỗi liên quan đến chất lượng và liên quan đến an toàn cho các xe đang lưu hành trên thị trường theo quy định pháp luật. Chương trình triệu hồi được áp dụng cho cả những xe đã hết thời hạn bảo hành.

### **3. Bảo hành phụ tùng**

- Thời hạn bảo hành tối đa của VinFast cho ĐLUQ là 1 năm kể từ ngày bán lẻ tới khách hàng hoặc 15 tháng kể từ ngày ghi trên hóa đơn bán buôn của VinFast tới ĐLUQ tùy vào thời hạn nào đến trước. Nếu việc tồn kho phụ tùng tại ĐLUQ quá thời hạn 3 tháng, bằng chi phí của mình ĐLUQ sẽ phải bảo hành cho khách hàng cho khoảng thời gian ngoài thời hạn bảo hành trên của VinFast để đảm bảo quyền lợi của khách hàng.
- Phụ tùng thay thế theo chính sách bảo hành XMD có thời hạn bảo hành là một năm tính từ ngày ghi trên lệnh sửa chữa.
- Thời hạn bảo hành còn lại của phụ tùng thay thế được tính theo thời hạn bảo hành của xe hoặc thời hạn bảo hành của phụ tùng tùy theo điều kiện nào dài hơn.
- Phụ tùng thay thế trong quá trình sửa chữa tại ĐLUQ do khách hàng chịu chi phí, sẽ được bảo hành trong vòng một năm.
- Phụ tùng không được thay thế tại ĐLUQ sẽ không đc bảo hành theo chính sách này
- Để nhận được chế độ bảo hành phụ tùng, khách hàng có trách nhiệm lưu trữ hồ sơ (lệnh sửa chữa, hóa đơn v.v...) cho những lần thay thế phụ tùng.

### **4. Thừa kế bảo hành**

- **Trong** thời hạn bảo hành nếu chủ xe bán xe cho người thứ hai, vui lòng mang xe và Sổ Bảo hành đến các ĐLUQ của VinFast để đăng ký lại thông tin đăng ký bảo hành. Trong thời hạn bảo hành còn lại, mọi điều kiện bảo hành vẫn được đảm bảo cho chủ sở hữu mới.

### **5. Phạm vi bảo hành**

- Bảo hành có hiệu lực trên toàn lãnh thổ Việt Nam tại các ĐLUQ của VinFast. Công ty VinFast cung cấp Sổ Bảo hành này để đảm bảo công việc bảo hành được thực hiện miễn phí theo các điều khoản và điều kiện trong Sổ Bảo hành. Nếu quý khách có bất kỳ vấn đề gì, xin vui lòng liên hệ với các ĐLUQ của VinFast để được giải đáp mọi thắc mắc.

### **6. Làm thế nào để nhận được sửa chữa bảo hành**

- Để nhận được sửa chữa bảo hành quý khách cần mang xe cùng Sổ Bảo hành này đến các ĐLUQ của VinFast gần nhất, không bắt buộc là ĐLUQ

mà khách hàng đã mua xe. Thông tin về địa chỉ của các ĐLUQ, quý khách vui lòng truy cập website: <http://www.vinfast.vn>

## **7. Các hư hỏng sau đây sẽ không được sửa chữa bảo hành**

- Hư hỏng trong quá trình vận chuyển.
- Hư hỏng do lưu kho không đúng quy cách.
- Hư hỏng do nguyên nhân của việc sửa chữa, điều chỉnh, thay đổi hoặc hoán cải trái phép so với thiết kế ban đầu như thay đổi công suất hoặc cấu trúc, hàn thêm chi tiết v.v... không phải do các ĐLUQ của VinFast tiến hành.
- Hư hỏng xảy ra do mục đích sử dụng xe như xe đua, thể thao mạo hiểm (nhào lộn, leo núi v.v...) hoặc sử dụng xe vào mục đích kinh doanh như chuyên chở công cộng v.v...
- Hư hỏng liên quan đến việc sử dụng phụ tùng, sạc pin/ắc quy không chính hãng và các loại dầu khác với các thông số kỹ thuật được ghi trên sổ hướng dẫn sử dụng.
- Rỉ sét, bạc màu sơn, cao su lão hóa, dầu mỡ bị biến chất hay mức độ chai tự nhiên của pin/ắc quy theo thời gian hay các hao mòn tự nhiên khác.
- Những hiện tượng xảy ra mà VinFast thấy rằng không ảnh hưởng đến chất lượng và sự hoạt động của xe như tiếng ồn, rung động nhỏ và vết thấm dầu v.v...
- Hư hỏng gây ra bởi động đất, bão, lũ lụt, sử dụng xe trong điều kiện ngập nước, tai nạn, hoả hoạn, thiên tai khác hoặc các hư hỏng gây ra bởi các yếu tố bên ngoài như đất, cát, sỏi, đá, vật cứng sắc nhọn văng vào xe trong quá trình vận hành.
- Hư hỏng bề mặt gây ra bởi các yếu tố như: tàn thuốc lá, hóa chất, phân động vật, muối, mưa axit, chuột cắn và các yếu tố tương tự khác.
- Các chi tiết hao mòn tự nhiên và nằm trong danh mục chi tiết thay thế định kỳ như dầu, má phanh, lốp v.v...
- Hư hỏng do việc không tuân thủ lịch bảo dưỡng định kỳ trong Sổ Bảo dưỡng XMD.
- Thay đổi gạch xóa hoặc làm mất mã vạch, tem bảo hành trên pin/ắc quy và các phụ tùng dẫn tới việc không xác định được phụ tùng có được trang bị nguyên bản trên xe.

- Việc chậm trễ của người sử dụng trong việc báo cáo các lỗi hư hỏng và yêu cầu bảo hành sau khi thời hạn bảo hành hết hiệu lực cho những hư hỏng xảy ra trong thời hạn bảo hành.
- Trong phạm vi pháp luật cho phép, VinFast từ chối bất cứ trách nhiệm nào cho các tổn thất hoặc các chi phí khác như phí điện thoại, phí ăn ở, thuê phương tiện khác, đi lại và thiệt hại kinh doanh hoặc tiêu tốn thời gian.

## **8. Bảo hành đặc biệt**

- Pin/ắc quy: Tuổi thọ của pin lithium hay ắc quy axit chì phụ thuộc rất nhiều vào cách sạc pin, dòng điện sạc, số lần xả pin và nhiệt độ môi trường trong quá trình sử dụng. Khách hàng cần đọc kỹ sổ hướng dẫn sử dụng được phát theo XMĐ để hiểu rõ cách sử dụng và cách sạc pin đúng cách.
- Đối với ắc quy axit chì, thời hạn bảo hành tối đa của VinFast cho ĐLUQ là 1 năm kể từ ngày bán lẻ tới khách hàng hoặc 15 tháng kể từ ngày ghi trên hóa đơn bán buôn của VinFast tới ĐLUQ tùy vào thời hạn nào đến trước. Đối với pin lithium, thời hạn bảo hành tối đa của VinFast cho ĐLUQ là 36 tháng kể từ ngày bán lẻ tới khách hàng hoặc 39 tháng kể từ ngày ghi trên hóa đơn bán buôn của VinFast tới ĐLUQ tùy vào thời hạn nào đến trước.

Nếu việc tồn kho XMĐ quá lâu tại ĐLUQ quá thời hạn 3 tháng, bằng chi phí của mình ĐLUQ sẽ phải bảo hành cho khách hàng cho khoảng thời gian ngoài thời hạn bảo hành trên của VinFast để đảm bảo quyền lợi của khách hàng.

- Dung lượng tối đa của pin/ắc quy sẽ giảm dần theo thời gian do đặc tính chai tự nhiên. Nên tình trạng chai tự nhiên của pin/ắc quy không nằm trong phạm vi bảo hành.

Các hiện tượng phồng, nứt, vỡ, cháy, nổ, bốc khói của pin/ắc quy gây ra bởi các nguyên nhân từ đống xe dưới môi trường có nhiệt độ cao (lớn hơn 60 độ C), sử dụng sạc không chính hãng, lắp đặt với các thiết bị tiêu thụ điện khác, thay đổi so với thiết kế ban đầu của người sử dụng, v.v... sẽ không nằm trong phạm vi bảo hành