



VINFAST

CÔNG TY CỔ PHẦN SẢN XUẤT VÀ KINH DOANH VINFAST

SỔ BẢO HÀNH **XE MÁY ĐIỆN**

BẢO HÀNH 5 NĂM

MỤC LỤC

I. Lời nói đầu	03
II. Chính sách bảo hành	04
III. Khuyến cáo lái xe an toàn	09

I. Lời nói đầu

CÔNG TY CỔ PHẦN SẢN XUẤT VÀ KINH DOANH VINFAST XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN KHÁCH HÀNG ĐÃ TIN TƯỞNG VÀ LỰA CHỌN SẢN PHẨM XE MÁY ĐIỆN VINFAST.

Sổ bảo hành được Công ty Cổ phần Sản xuất và Kinh doanh VinFast (sau đây viết tắt là "VinFast") cấp một lần cho xe máy điện VinFast của khách hàng và là căn cứ để khách hàng nhận được đầy đủ các chế độ bảo hành xe.

Việc bảo hành, bảo dưỡng, sửa chữa xe VinFast của khách hàng sẽ được thực hiện bởi:

- Hệ thống trung tâm dịch vụ sửa chữa của VinFast (sau đây viết tắt là "XDV").
- Hệ thống Đại lý phân phối chính hãng sở hữu xưởng dịch vụ được VinFast ủy quyền (sau đây viết tắt là "DLPP").

VinFast khuyến cáo khách hàng thực hiện đầy đủ các hạng mục bảo dưỡng định kỳ theo lịch trình tại các XDV/DLPP của VinFast, đồng thời tuân thủ các thông tin trong sách Hướng dẫn sử dụng để đảm bảo quyền lợi bảo hành và chất lượng xe tốt nhất.

Khi có yêu cầu hỗ trợ và giải đáp thắc mắc, khách hàng vui lòng liên hệ với XDV/DLPP của VinFast hoặc liên hệ với VinFast theo thông tin sau:

CÔNG TY CỔ PHẦN SẢN XUẤT VÀ KINH DOANH VINFAST

Trụ sở chính: Khu kinh tế Đình Vũ - Cát Hải, đảo Cát Hải, thị trấn Cát Hải, huyện Cát Hải, Thành phố Hải Phòng

Hotline: 1900 23 23 89 | **Website:** <https://vinfastauto.com>

II. Chính sách bảo hành

1. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- Chính sách bảo hành và các điều khoản trong Sổ bảo hành này áp dụng cho các sản phẩm xe máy điện sử dụng pin LFP (sau đây gọi gộp là "XMĐ") được VinFast sản xuất và phân phối chính thức qua hệ thống XDV/ĐLPP của VinFast trên toàn quốc.

2. PHẠM VI BẢO HÀNH

- Bảo hành là công việc sửa chữa, thay thế chi tiết hoặc cập nhật phần mềm điều khiển cho các hư hỏng do lỗi phần mềm, khuyết tật của vật liệu hoặc lỗi trong quá trình lắp ráp với điều kiện sản phẩm được sử dụng và bảo dưỡng đúng cách.
- Phụ tùng thay thế trong bảo hành là những chi tiết, linh kiện chính hãng nhỏ nhất được VinFast cung cấp.
- Thời hạn bảo hành được tính từ ngày VinFast giao xe tới chủ sở hữu đầu tiên (sau đây gọi là "Ngày Kích Hoạt Bảo Hành").
- Bảo hành có hiệu lực trên toàn lãnh thổ Việt Nam, chỉ được áp dụng và thực hiện tại các XDV/ĐLPP của VinFast. Công việc bảo hành được thực hiện miễn phí theo các điều khoản và điều kiện bảo hành.
- VinFast không có trách nhiệm thu hồi và thay thế sản phẩm mới cho khách hàng nếu việc bảo hành có thể khắc phục được các lỗi chất lượng, lỗi vật liệu hay lỗi lắp ráp của nhà sản xuất.

3. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

- Xe đã được kích hoạt bảo hành trên hệ thống của VinFast.
- Bảo hành chỉ được thực hiện khi thỏa mãn các điều khoản nêu trong cuốn Sổ bảo hành này.
- Có đầy đủ các thông tin chứng minh đã thực hiện bảo dưỡng đầy đủ, đúng định kỳ và đảm bảo chất lượng sửa chữa theo tiêu chuẩn của nhà sản xuất được thực hiện bởi các XDV/ĐLPP của VinFast.

4. THỪA KẾ BẢO HÀNH

- Trong thời hạn bảo hành còn lại, mọi điều kiện bảo hành vẫn được đảm bảo cho chủ sở hữu tiếp theo. Vui lòng thông báo việc thay đổi chủ xe với các XDV/ĐLPP của VinFast để đảm bảo quyền lợi bảo hành của khách hàng.

5. THỜI GIAN BẢO HÀNH

- Thời hạn bảo hành đối với XMD VinFast là 5 năm từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành (không giới hạn quãng đường sử dụng).
- Phụ tùng được thay thế theo chính sách bảo hành xe sẽ có thời hạn bảo hành bằng thời hạn bảo hành còn lại của xe hoặc thời hạn bảo hành còn lại của phụ tùng được thay thế đó (trong trường hợp phụ tùng có thời hạn bảo hành riêng).

6. CÁC CHI TIẾT BẢO HÀNH GIỚI HẠN

➤ PIN (MUA LẦN ĐẦU THEO XE MỚI):

- Pin có thời hạn bảo hành 5 năm từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành (không giới hạn quãng đường sử dụng)
- Pin có thể được bảo hành bằng cách sửa chữa hoặc thay thế. Phương pháp bảo hành do VinFast quyết định.
- Tuổi thọ của pin phụ thuộc nhiều vào cách sạc, dòng sạc, số lần phóng điện và nhiệt độ môi trường trong quá trình sử dụng. Khách hàng cần đọc kỹ sách Hướng dẫn sử dụng để hiểu rõ và sử dụng đúng.

➤ ẮC QUY:

- Ắc quy 12V (nếu được trang bị) có thời hạn bảo hành 1 năm từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành (không giới hạn quãng đường sử dụng).

7. BẢO HÀNH PHỤ TÙNG CHÍNH HÃNG

➤ PHỤ TÙNG CHÍNH HÃNG (TRỪ PIN VÀ ẮC QUY 12V):

- Phụ tùng thay thế cho xe của khách hàng trong quá trình sửa chữa tại XDV/ĐLPP của VinFast do khách hàng chịu chi phí sẽ có thời hạn bảo hành là 1 năm từ ngày mua (không giới hạn quãng đường sử dụng).

➤ PIN:

- Pin do khách hàng mua và được lắp đặt trên xe tại XDV/ĐLPP của VF sau thời điểm giao xe có thời hạn bảo hành 5 năm kể từ ngày mua (không giới hạn quãng đường sử dụng).
- Pin có thể được bảo hành bằng cách sửa chữa hoặc thay thế. Phương pháp bảo hành do VinFast quyết định.
- Tuổi thọ của pin phụ thuộc nhiều vào cách sạc, dòng sạc, số lần phóng điện và nhiệt độ môi trường trong quá trình sử dụng. Khách hàng cần đọc kỹ sách Hướng dẫn sử dụng để hiểu rõ và sử dụng đúng.

➤ **ẮC QUY 12V:**

- Ắc quy 12V có thời hạn bảo hành 1 năm kể từ ngày mua (không giới hạn quãng đường sử dụng).

➤ **LƯU Ý:**

- Phụ tùng mua nhưng không thay thế tại XDV/ĐLPP của VinFast sẽ không được bảo hành theo chính sách.

8. NHỮNG HƯ HỎNG VÀ DỊCH VỤ KHÔNG THUỘC PHẠM VI BẢO HÀNH

- Hư hỏng do nguyên nhân của việc sửa chữa, điều chỉnh, đấu nối phụ kiện không chính hãng, hoán cải trái phép so với thiết kế ban đầu như thay đổi công suất hoặc cấu trúc, v.v..
- Hư hỏng xảy ra có nguyên nhân do sử dụng sai chức năng và lạm dụng xe: Lái xe trong điều kiện khắc nghiệt như đua xe, chạy xe trên đường gồ ghề, chở quá tải, sử dụng và bảo quản không theo chỉ dẫn trong sách Hướng dẫn sử dụng, v.v..
- Hư hỏng do việc không tuân thủ lịch bảo dưỡng định kỳ; bảo dưỡng, sửa chữa không đúng theo hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Hư hỏng phát sinh do việc sử dụng phụ tùng không chính hãng, các loại dầu mỡ bôi trơn, các loại dung dịch, chất phụ gia không chính hãng.
- Hư hỏng do tai nạn, sử dụng xe trong điều kiện ngập nước, hư hỏng gây ra bởi ngoại vật như đất, cát, sỏi, đá, vật cứng sắc nhọn... tác động vào xe trong quá trình vận hành.
- Hư hỏng gây ra bởi các yếu tố nằm ngoài kiểm soát của nhà sản xuất bao gồm sự bất thường của nguồn điện sử dụng, hỏa hoạn, động đất, bão, sét, mưa đá, lũ lụt, các thiên tai khác và những thiệt hại do các loại động vật gây ra.
- Hư hỏng bề mặt gây ra bởi các yếu tố ngoài kiểm soát như: tàn thuốc lá, hóa chất, phân động vật, nhựa cây, muối, mưa axit và các yếu tố tương tự khác.
- Tình trạng chai tự nhiên của pin/ắc quy và dung lượng tối đa giảm dần theo thời gian do đặc tính chai tự nhiên và phụ thuộc rất nhiều vào cách sạc, dòng điện sạc, số lần xả, nhiệt độ môi trường trong quá trình sử dụng.
- Các hiện tượng phồng, nứt, vỡ, cháy, nổ, bốc khói của pin/ắc quy do đỗ xe dưới môi trường có nhiệt độ cao hoặc lắp đặt với các thiết bị tiêu thụ điện khác, v.v
- Những hư hỏng của pin/ắc quy do không tuân thủ quy định bảo quản trong thời gian không sử dụng.
- Bảo hành sẽ không được áp dụng cho các công việc làm sạch, kiểm tra, điều chỉnh và các hạng mục bảo dưỡng định kỳ.

- Những hiện tượng xảy ra mà VinFast đánh giá không ảnh hưởng đến chất lượng và sự hoạt động của xe như tiếng ồn, những rung động nhỏ, vết thẩm dầu, gỉ sét thông thường, bạc màu sơn v.v
- Các chi tiết hư hỏng do hao mòn tự nhiên như má phanh, đĩa phanh, lốp, pin điều khiển, cầu chì, các chi tiết cao su, bộ xích, đĩa xích, bộ cổ phốt, ổ bi, bu long, vít, dây đai v.v. và vật tư nằm trong danh mục thay thế định kỳ như các loại dầu, mỡ, dung dịch, chất phụ gia, v.v
- Các trường hợp gạch xóa, cây phá hoặc làm mất trạng thái nguyên bản các phụ tùng dẫn tới việc không xác định được phụ tùng có được trang bị nguyên bản trên xe. Những hư hỏng kéo theo do việc chậm trễ đưa xe đến XDV/NPP kiểm tra sửa chữa khi phát hiện xe có hư hỏng.
- Hư hỏng xảy ra trong thời hạn bảo hành nhưng báo cáo sau khi thời hạn bảo hành hết hiệu lực do chậm trễ của người sử dụng.
- Trong phạm vi pháp luật cho phép, VinFast từ chối bất cứ trách nhiệm nào cho các tổn thất hoặc các chi phí phát sinh khác liên quan tới bảo hành xe như phí điện thoại, phí ăn ở, thuê phương tiện khác, đi lại, thiệt hại kinh doanh hoặc tiêu tốn thời gian.

9. TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ XE

Để sử dụng xe an toàn, thoải mái và đảm bảo quyền lợi bảo hành đối với xe của khách hàng, vui lòng lưu ý các điểm sau:

➤ ĐỌC KỸ HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG XE:

- Đọc kỹ sách Hướng dẫn sử dụng xe và vận hành xe theo đúng hướng dẫn.

➤ SỬ DỤNG PIN VÀ BỘ SẠC CHÍNH HÃNG:

- Pin/ ắc quy và bộ sạc được thiết kế đồng bộ với nhau để đảm bảo tuổi thọ cũng như hiệu suất sử dụng. Xe chỉ hoạt động tốt khi được sử dụng với pin/ ắc quy/ bộ sạc chính hãng được sản xuất bởi VinFast hoặc nhà sản xuất do VinFast chỉ định. Các hư hỏng phát sinh do việc sử dụng pin/ ắc quy/ bộ sạc không chính hãng hoặc sử dụng không đúng hướng dẫn của nhà sản xuất sẽ không thuộc phạm vi bảo hành.

➤ ĐƯA XE ĐẾN BẢO HÀNH:

- Sửa chữa bảo hành được thực hiện tại hệ thống XDV/ĐLPP của VinFast. Chủ xe có trách nhiệm đưa xe đến XDV/ĐLPP của VinFast để nhận được sửa chữa bảo hành. Thông tin và địa chỉ của các XDV/ĐLPP có sẵn trên website <https://vinfastauto.com>.

➤ **THỰC HIỆN BẢO DƯỠNG:**

- Bảo dưỡng là hoạt động kiểm tra, điều chỉnh, thay thế các vật tư, phụ tùng định kỳ theo lịch trình được khuyến cáo bởi VinFast nhằm duy trì chất lượng xe luôn trong tình trạng hoạt động tốt nhất. Khách hàng được khuyến cáo mang xe đến các XDV/ĐLPP của VinFast kiểm tra định kỳ đúng lịch theo sách Hướng dẫn sử dụng xe.

➤ **GHI CHÉP NHỮNG LẦN BẢO DƯỠNG XE:**

- Chủ xe có trách nhiệm theo dõi và lưu giữ tất cả các ghi chép/hồ sơ của những lần bảo dưỡng hoặc chủ xe cũng có thể tra cứu lịch sử sửa chữa, bảo dưỡng, bảo hành trên phần mềm hoặc website của VinFast. Các hồ sơ bảo dưỡng, kiểm tra và sửa chữa là cơ sở cho việc xét duyệt bảo hành.

III. Khuyến cáo lái xe an toàn

1. AN TOÀN CHO NGƯỜI SỬ DỤNG

- Đọc kỹ sách Hướng dẫn sử dụng xe trước khi vận hành xe và vận hành xe theo đúng hướng dẫn.
- Luôn sử dụng các thiết bị hỗ trợ an toàn khi lái xe như: mũ bảo hiểm, đeo kính bảo vệ mắt, mặc quần áo có màu sắc dễ nhìn.
- Luôn tuân thủ các quy định an toàn của luật giao thông đường bộ, giới hạn tốc độ, không chạy xe vượt quá tốc độ quy định.
- Tuyệt đối không lái xe sau khi uống bia rượu hoặc sử dụng chất kích thích.

2. AN TOÀN CHO XE

- Kiểm tra xe trước khi vận hành để đảm bảo tình trạng xe và cảm giác lái xe tốt nhất.
- Định kỳ mang xe đến XDV/ĐLPP để kiểm tra, bảo dưỡng.
- Không lắp đặt các phụ kiện không chính hãng lên xe hoặc thay đổi thiết kế ban đầu của xe.
- Sử dụng bộ sạc/ pin/ ắc quy chính hãng VinFast theo đúng hướng dẫn dẫn trong sách Hướng dẫn sử dụng.
- Không chở quá tải trọng cho phép.
- Lái xe ở tốc độ thấp khi gặp thời tiết và địa hình không thuận lợi.



VINFAST

WEBSITE www.vinfastauto.com

HOTLINE 1900 23 23 89