



VINFAST

SỔ BẢO HÀNH ***NERIO GREEN***



CÔNG TY CỔ PHẦN SẢN XUẤT VÀ KINH DOANH VINFAST

V I N F A S T

P/N: SVC20000368AA

Version: 1.1

MỤC LỤC

I. Thông tin hỗ trợ khách hàng	05
--------------------------------	----

II. Chính sách bảo hành	06
-------------------------	----

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 Ô TÔ VINFAST NERIO GREEN.

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 ô tô VinFast Nerio Green 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 “ĐLPP”).

I. Thông tin hỗ trợ khách hàng

Khi có yêu cầu hỗ trợ và giải đáp thắc mắc, khách hàng vui lòng liên hệ với XDV/ĐLPP 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>

LƯU Ý:

Khách hàng cần thông báo về việc thay đổi chủ xe tại các XDV/ĐLPP để đảm bảo quyền lợi bảo hành.

VinFast khuyến cáo khách hàng thực hiện đầy đủ các hạng mục bảo dưỡng định kỳ theo lịch trình tại các XDV/ĐLPP 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.

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 mẫu xe ô tô VinFast Nerio Green (sau đây gọi tắt là “Nerio Green”) được sản xuất và phân phối chính thức thông qua hệ thống Showroom/ĐLPP của VinFast trên toàn quốc.
- Pin điện áp cao (sau đây gọi tắt là “pin”) của xe nếu thuộc dịch vụ thuê pin sẽ không thuộc chính sách bảo hành này và được quy định theo các điều khoản và điều kiện tương ứng của Hợp đồng thuê pin.

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.
- 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”).
- Phụ tùng thay thế trong bảo hành là những chi tiết, linh kiện chính hãng nhỏ nhất được VinFast cung cấp.
- Bảo hành có hiệu lực trên toàn lãnh thổ Việt Nam, chỉ được áp dụng và thực hiện tại các XDV/ĐLPP của VinFast. Tuy nhiên, để được áp dụng bảo hành, Quý Khách hàng cần đảm bảo các dịch vụ và sửa chữa cho xe đều được thực hiện tại XDV/ĐLPP VinFast. 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 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 HẠN BẢO HÀNH XE MỚI

- Thời hạn bảo hành chung đối với Nerio Green là 7 năm kể từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành hoặc 160.000 km tùy thuộc vào điều kiện nào đến trước.
- Phụ tùng được thay thế theo chính sách bảo hành xe 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. PHỤ TÙNG XE MỚI BẢO HÀNH GIỚI HẠN

➤ PIN (MUA LẦN ĐẦU THEO XE MỚI):

- Pin có thời hạn bảo hành là 8 năm kể từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành hoặc 160.000 km tùy theo điều kiện nào đến trước.
- 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.
- VinFast sẽ thực hiện bảo hành pin bằng cách sửa chữa hoặc thay thế. Đối với bất kỳ sửa chữa, thay thế nào được thực hiện trong phạm vi bảo hành của pin, VinFast sẽ đảm bảo dung lượng pin trên 70% và không thấp hơn dung lượng của pin đã được đổi. Phương pháp đo lường được sử dụng để xác định dung lượng pin và phương án bảo hành do VinFast quyết định.

➤ ẮC QUY:

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

➤ GỈ SÉT:

- Bảo hành gỉ sét có thời hạn bảo hành là 7 năm kể từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành (không giới hạn quãng đường sử dụng), áp dụng với tất cả kim loại bị xuyên thủng trong điều kiện hoạt động bình thường mà nguyên nhân do lỗi nguyên vật liệu hoặc lỗi lắp ráp của nhà sản xuất.

Lưu ý về Trách nhiệm của Khách hàng:

- Nếu Khách hàng có yêu cầu bảo hành hợp lệ về vấn đề ăn mòn, VinFast chỉ có nghĩa vụ sửa chữa và khắc phục xe về tình trạng tương đương với tình trạng dự kiến của xe có cùng độ tuổi và số km đã đi.
- Khuyến cáo Khách hàng thường xuyên kiểm tra các tấm kim loại ở thân xe, nếu có phát hiện vết đá văng hoặc vết xước trên lớp sơn hoặc lớp phủ bảo vệ, hãy xử lý chúng ngay lập tức.

Ngoài ra, trong một số điều kiện nhất định, Khách hàng cần đặc biệt chú ý để bảo vệ xe VinFast khỏi bị ăn mòn:

- Nếu thường xuyên lái xe trên đường có muối hoặc gần biển, hãy rửa gầm xe nếu cần bằng nước sạch (ít nhất là mỗi tháng một lần).
- Điều quan trọng là phải giữ cho các lỗ thoát nước ở các cạnh dưới của thân máy thông thoáng.
- Nếu lớp sơn hoặc lớp hoàn thiện của xe bị hư hỏng do bất kỳ loại tai nạn hoặc sự kiện nào khác, cần mang xe tới xưởng sửa chữa càng sớm càng tốt.
- Nếu chở hàng hóa đặc biệt, chẳng hạn như hóa chất, phân bón, muối khử băng hoặc các chất ăn mòn khác, hãy đảm bảo rằng những hàng hóa đó được đóng gói và niêm phong kỹ lưỡng.
- Nếu thường xuyên lái xe trên đường rải sỏi, chúng tôi khuyến cáo Khách hàng nên lắp tấm chắn đá văng phía sau mỗi bánh xe.

Việc không tuân thủ các hướng dẫn ở trên có thể dẫn đến việc xe của Quý khách bị từ chối bảo hành đối với các vấn đề liên quan đến ăn mòn.

➤ **LỚP:**

- Lớp được trang bị theo xe (bao gồm cả lớp dự phòng nếu có) được bảo hành theo chính sách riêng của nhà sản xuất lớp xe áp dụng đối với những hư hỏng do lỗi nguyên vật liệu, hoặc lỗi trong quá trình sản xuất, lưu kho của nhà sản xuất.
- Việc đánh giá hư hỏng và quyết định bảo hành được thực hiện bởi nhà sản xuất lớp.

➤ **SƠN NGOẠI THẤT:**

- Sơn ngoại thất vỏ xe được bảo hành 7 năm kể từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành không giới hạn số km.

➤ **CÁC BỘ PHẬN TREO:**

- Các bộ phận treo (Bộ giảm xóc, Thanh ổn định, Cụm liên kết trên, Cánh tay điều khiển dưới, Khớp bi, Lắp thanh chống trên) được bảo hành 5 năm kể từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành hoặc 130.000 km tùy điều kiện nào đến trước.

7. BẢO HÀNH PHỤ TÙNG THAY THẾ CHÍNH HÃNG

➤ **PHỤ TÙNG CHÍNH HÃNG:**

- 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 (Không bao gồm ắc quy 12V và pin cao áp) có thời hạn bảo hành là 2 năm hoặc 40.000 km kể từ ngày mua.

➤ **PIN:**

- Pin do khách hàng mua và được lắp đặt lên xe tại XDV/ĐLPP của VinFast sau thời điểm giao xe có thời hạn bảo hành là 4 năm hoặc 80.000 km tùy theo điều kiện nào đến trước kể từ ngày mua.

➤ **ẮC QUY:**

- 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 được thay thế tại XDV/ĐLPP sẽ không được bảo hành theo chính sách.
- Để nhận được chế độ bảo hành phụ tùng, khách hàng có trách nhiệm lưu trữ hồ sơ sửa chữa bao gồm lệnh sửa chữa, quyết toán, hóa đơn cho những lần thay thế phụ tùng.

8. BẢO HÀNH PHỤ KIỆN CHÍNH HÃNG VINFAST

- Phụ kiện (Không bao gồm Móc kéo xe (bao gồm điện), Bậc lên xuống xe, Giá đỡ hành lý) được bảo hành 2 năm không giới hạn số km kể từ ngày mua.
- Các phụ kiện bao gồm móc kéo xe (bao gồm điện), bậc lên xuống xe và giá đỡ hành lý có thời hạn bảo hành là 5 năm không giới hạn số km kể từ ngày mua.
- Thời hạn bảo hành áp dụng cho các phụ kiện chính hãng không yêu cầu lắp đặt cố định trên xe (nếu có) như: Bộ sạc di động, bộ dụng cụ sửa chữa lốp, thăm sắn, xích lốp, giá ngăn hành lý, biển tam giác cảnh báo và áo khoác phản quang... là 2 năm không giới hạn số km kể từ ngày mua.
- Phụ kiện được thay thế theo bảo hành phụ kiện có thời hạn bảo hành theo thời hạn bảo hành còn lại của phụ kiện.

- Để nhận được bảo hành phụ kiện VinFast, khách hàng có trách nhiệm lưu giữ hồ sơ lắp đặt, quyết toán và hóa đơn cho các phụ kiện đó.

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

Các hạng mục không thuộc phạm vi bảo hành bao gồm nhưng không giới hạn bởi các mục dưới đây:

- 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 phát sinh do việc sử dụng phụ tùng không chính hãng, các loại dầu mỡ bôi trơn, các loại dung dịch, chất phụ gia có thông số kỹ thuật khác với các thông số kỹ thuật được ghi trên sách Hướng dẫn sử dụng.
- 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 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 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.
- Kính hoặc cửa sổ bị nứt, vỡ, xước... không phải các nguyên nhân đến từ lỗi nguyên vật liệu, khuyết tật hoặc lỗi lắp ráp của nhà sản xuất.
- 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 do sử dụng pin và bộ sạc không chính hãng, không đúng theo tiêu chuẩn VinFast hoặc không đúng theo hướng dẫn của nhà sản xuất bao gồm cả việc sử dụng nguồn điện không tiêu chuẩn.
- Những hiện tượng xảy ra mà VinFast đánh giá không ảnh hưởng đến chất lượng và sự hoạt động của xe như tiếng ồn, rung động nhỏ, vết thấm dầu, v.v..
- Gỉ sét thông thường, bạc mầu sơn, cao su lão hóa, dầu mỡ bị biến chất, hao mòn tự nhiên và giảm giá trị theo thời gian.
- Bảo hành sẽ không được áp dụng cho việc làm sạch, kiểm tra, điều chỉnh và các hạng mục bảo dưỡng định kỳ.

- Các chi tiết hư hỏng do hao mòn sử dụng như má phanh, đĩa phanh, thanh gạt nước kèm/không kèm cao su, pin điều khiển, cầu chì, bóng đèn sợi đốt, v.v. và vật tư nằm trong danh mục thay thế định kỳ như các loại dầu, mỡ, dung dịch, chất phụ gia, các loại lọc, v.v..
- Những hư hỏng kéo theo do việc chậm trễ đưa xe đến trạm dịch vụ kiểm tra sửa chữa khi phát hiện xe có hư hỏng.
- Những 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 hay đổi chỉ số km trên đồng hồ công tơ mét dẫn đến không xác định được chính xác thời hạn bảo hành, các trường hợp gạch xóa, thay đổi, không đọc được thông tin, cạy phá, hoặc làm mất trạng thái nguyên bản của các phụ tùng, dẫn tới việc không xác định được phụ tùng có được trang bị nguyên bản trên xe.
- 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.

10. CỨU HỘ BẢO HÀNH

- Áp dụng với các tình huống xe trong thời hạn bảo hành bắt buộc dừng vận hành do lỗi thuộc phạm vi bảo hành.
- Chi phí cứu hộ bảo hành được miễn phí từ địa điểm cần cứu hộ thuộc lãnh thổ Việt Nam đến XDV/ĐLPP gần nhất của VinFast.
- Chi phí hoàn trả xe cho khách hàng không thuộc phạm vi bảo hành.

11. 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:

- Xe chỉ hoạt động tốt khi được sử dụng với pin và 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 và 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>.
- Vui lòng kiểm tra kỹ khi giao - nhận xe. Nếu phát hiện bất kỳ vấn đề gì, vui lòng thông báo cho VinFast trong tuần đầu tiên kể từ khi nhận xe bằng cách liên hệ XDV/ĐLPP VinFast hoặc gọi tới số Hotline của VinFast.
- Cài đặt bản cập nhật phần mềm của xe hoặc đến bất kỳ XDV/ĐLPP VinFast nào sau khi nhận được thông báo có bản cập nhật mới.
- Tuân thủ mọi khuyến cáo về các chiến dịch sửa chữa hoặc triệu hồi tại thị trường.

➤ **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/LƯU GIỮ NHỮNG LẦN BẢO DƯỠNG XE:**

- Theo thông tư số 53/2014/TT-BGTVT của Bộ Giao thông vận tải, 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.



VINFAST

WEBSITE www.vinfastauto.com

HOTLINE 1900 23 23 89

