



VINFAST

SỔ BẢO HÀNH XE BUÝT ĐIỆN VINFAST EB 10

CÔNG TY CỔ PHẦN SẢN XUẤT VÀ KINH DOANH VINFAST

V I N F A S T

P/N: SVC40000017AA

Version: 1.0

MỤC LỤC

I. Thông tin hỗ trợ khách hàng	04
II. Các biểu mẫu	05
III. Chính sách bảo hành	09
IV. Nhật ký bảo dưỡng định kỳ	16

I. THÔNG TIN HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

Công ty Cổ phần Sản xuất và Kinh doanh VinFast (sau đây gọi tắt là “VinFast”) xin trân trọng cảm ơn Quý khách đã lựa chọn sản phẩm xe buýt điện VinFast.

Khi có yêu cầu hỗ trợ và giải đáp thắc mắc, khách hàng vui lòng liên hệ với Đại lý phân phối (ĐLPP) hoặc Trung tâm Dịch vụ sửa chữa (TTDVSC) 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, Đặc khu Cát Hải, Thành phố Hải Phòng, Việt Nam

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

LƯU Ý:

Quý khách luôn mang theo sổ bảo hành khi đưa xe đến bất kỳ ĐLPP/TTDVSC nào của VinFast.

Chuyển sổ bảo hành này cho chủ sở hữu tiếp theo nếu Quý khách bán xe cho người khác.

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

THÔNG TIN ĐĂNG KÝ KÍCH HOẠT BẢO HÀNH (BẢN DÀNH CHO CHỦ XE)

[illegible]

II. CÁC BIỂU MẪU

THÔNG TIN ĐĂNG KÝ KÍCH HOẠT BẢO HÀNH (BẢN DÀNH CHO ĐLPP CỦA VINFAST)

Họ và tên:.....Số CMND/CCCD.....Ngày cấp.....

Số điện thoại:.....Email:.....

Địa chỉ:.....

ĐLPP bán xe:.....Loại xe:.....Ngày Kịch Hoat Bảo Hành:.....

Số VIN:

Số máy:

[illegible][illegible]

KHÁCH HÀNG XÁC NHẬN:

1. Các thông tin về khách hàng, xe và lịch sử bảo dưỡng, sửa chữa theo Sổ bảo hành này được VinFast sử dụng với các mục đích bao gồm: Nhắc bảo dưỡng, gửi thông tin khuyến mại và triệu hồi, khảo sát mức độ hài lòng và các khảo sát khác nhằm cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ.
2. Các thông tin về cá nhân người sử dụng và thông tin về xe là đúng sự thật, mọi điều khoản và điều kiện được bảo hành trong cuốn Sổ Bảo hành này đã được ĐLPP giải thích rõ.
3. Xe được kiểm tra và hoàn toàn đủ các tiêu chuẩn vận hành và giao xe.

☐ Tôi đã đọc, hiểu và hoàn toàn đồng ý với các điều khoản ghi trong Sổ bảo hành này.

XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG

(Ký và ghi rõ họ tên)

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)



III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

1. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- Đối tượng áp dụng các điều khoản trong Sổ bảo hành là sản phẩm Xe buýt điện VinFast EB 10 và các phụ tùng, phụ kiện chính hãng lắp đặt trên xe được VinFast sản xuất và phân phối trực tiếp hoặc thông qua mạng lưới ĐLPP.

2. ĐỊNH NGHĨA 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, lỗi chất lượng chi tiết hoặc lỗi do lắp ráp với điều kiện sản phẩm được sử dụng và bảo dưỡng đúng cách.
- Thời hạn bảo hành được tính từ ngày VinFast/ĐLPP giao xe tới chủ sở hữu đầu tiên (sau đây gọi là “Ngày Kích Hoạt Bảo Hành”)
- Chi tiết thay thế trong bảo hành là những chi tiết, linh kiện nhỏ nhất mà VinFast cung cấp phụ tùng chính hãng tại các ĐLPP/TTDVSC.
- Công việc bảo hành được thực hiện miễn phí cho khách hàng. VinFast hoặc ĐLPP/TTDVSC không có trách nhiệm thu hồi và thay thế sản phẩm mới cho người tiêu dùng 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. THỜI GIAN BẢO HÀNH

- Thời hạn bảo hành đối với xe buýt điện EB 10 của VinFast là 5 năm kể từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành (không giới hạn quãng đường sử dụng).
- Phụ tùng được thay thế theo diện bảo hành sẽ có thời hạn bảo hành theo thời hạn bảo hành còn lại của xe hoặc thời hạn bảo hành riêng của phụ tùng đó (nếu có).

III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

4. 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. Chi phí liên quan đến việc kiểm tra, sửa chữa và thay thế sẽ được VinFast thanh toán theo hình thức nộp yêu cầu bảo hành.

5. BẢO HÀNH PHỤ TÙNG

- Thời hạn bảo hành phụ tùng của VinFast cho những trường hợp sửa chữa do khách hàng chịu chi phí, sẽ được bảo hành trong vòng 1 năm kể từ ngày mua (không giới hạn quãng đường sử dụng).
- Thời hạn bảo hành phụ tùng đối với pin cao áp cho những trường hợp sửa chữa do khách hàng chịu chi phí, sẽ được bảo hành trong vòng 4 năm kể từ ngày mua (không giới hạn quãng đường sử dụng).
- Phụ tùng mua nhưng không được thay thế tại ĐLPP/TTDVSC 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 (lệnh sửa chữa, hóa đơn v.v...) cho những lần thay thế phụ tùng.

6. THỪA KẾ BẢO HÀNH

- Trong thời hạn bảo hành nếu chủ xe bán xe cho người khác, vui lòng mang xe và Sổ bảo hành đến các ĐLPP/TTDVSC 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.

III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

7. PHẠM VI BẢO HÀNH

- Bảo hành có hiệu lực trên toàn lãnh thổ Việt Nam tại các ĐLPP/TTDVSC của 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 trong Sổ bảo hành. Nếu quý khách có bất kỳ vấn đề gì, xin vui lòng liên hệ với các ĐLPP/TTDVSC của VinFast hoặc số hotline của VinFast 1900 232389 để được giải đáp mọi thắc mắc hoặc yêu cầu của quý khách.

8. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

- Sổ bảo hành có dấu xác nhận của ĐLPP 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 ĐLPP/TTDVSC của VinFast.

9. CÁC CHI TIẾT GIỚI HẠN BẢO HÀNH

ẮC QUY

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

PIN

- Pin có thời hạn bảo hành là 8 năm kể từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành (không giới hạn quãng đường sử dụng). VinFast có quyền thay thế pin mới hoặc sửa chữa pin trong thời gian bảo hành.
- Hư hỏng không thuộc phạm vi bảo hành:
 - Sự hao mòn tự nhiên theo thời gian.

III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

- Hư hỏng do việc vận hành pin ngoài dải nhiệt độ hoạt động cho phép hoặc do không tuân thủ hướng dẫn bảo dưỡng định kì theo quy định của nhà sản xuất.

BẢO HÀNH LỚP XE:

- Lớp được trang bị theo xe 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.
- Xác nhận bảo hành lớp:
 - Với những trường hợp yêu cầu bảo hành lớp của khách hàng, ĐLPP/TTDVSC sẽ liên hệ với đại diện của nhà sản xuất lớp do VinFast chỉ định để được hỗ trợ kiểm tra và xác nhận bảo hành. Trong trường hợp nhà sản xuất lớp không có đại diện tại Việt Nam, ĐLPP/TTDVSC liên hệ với bộ phận hỗ trợ của VinFast.
 - Căn cứ vào kết luận của nhà sản xuất lớp, ĐLPP/TTDVSC sẽ quyết định bảo hành cho khách hàng.

BẢO HÀNH CHỐNG GỈ (Rİ) SÉT:

- Gỉ sét chỉ được bảo hành khi tấm kim loại bị xuyên thủng trong điều kiện hoạt động bình thường mà nguyên nhân do lỗi nhà sản xuất hoặc lỗi vật liệu.
- Thời hạn bảo hành gỉ sét là 8 năm kể từ Ngày Kích Hoạt Bảo Hành (không giới hạn quãng đường sử dụng).

III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

10. NHỮNG TRƯỜNG HỢP KHÔNG THUỘC PHẠM VI BẢO HÀNH

- 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, đầu nối phụ kiện, v.v.
- Hư hỏng xảy ra do sai mục đích sử dụng xe, sử dụng không đúng quy định như xe chở quá tải trên địa hình không phù hợp hoặc vận hành xe không theo các phương pháp được quy định theo sách hướng dẫn sử dụng xe.
- Hư hỏng do việc sử dụng phụ tùng không chính hãng hoặc sử dụng các loại dầu mỡ bôi trơn và nước làm mát, v.v khác với các thông số kỹ thuật được ghi trên sách hướng dẫn sử dụng xe.
- Gỉ sét, bạc màu sơn, cao su hoặc bề mặt da bị lão hóa, dầu mỡ bị biến chất hay mức độ hao mòn tự nhiên theo thời gian v.v.
- Những hiện tượng xảy ra mà VinFast thấy rằng không ảnh hưởng đến chất lượng và hoạt động của xe như tiếng ồn, rung động nhỏ và vết thấm dầu, v.v.
- Hư hỏng gây ra bởi các yếu tố ngoài tầm kiểm soát của nhà sản xuất như như thảm họa tự nhiên (hỏa hoạn, động đất, thiên tai, lũ lụt, giông bão, sấm, sét, ngập nước...); cháy nổ, va chạm, đá văng, trộm cắp hay các tình huống tương tự khác và các hư hỏng xảy ra sau đó do hậu quả của các sự kiện này; hư hỏng, tổn thất gây ra bởi khói, các chất hóa học, phân chim, nước biển, gió biển, muối, mưa axit hoặc các hiện tượng tương tự khác.
- Làm sạch, kiểm tra, điều chỉnh và các hạng mục bảo dưỡng định kỳ khác. Các chi phí phát sinh cho việc kiểm tra, bảo dưỡng định kỳ xe do ĐLPP/TTDVSC thực hiện sẽ không nằm trong phạm vi trách nhiệm bảo hành của VinFast và do chủ xe chịu trách nhiệm.
- Các chi tiết hư hỏng do hao mòn tự nhiên và nằm trong danh mục chi tiết thay thế định kỳ như các loại dầu, mỡ, má phanh, chốt gạt mưa, các loại lọc, pin chìa khóa, cầu chì, v.v.
- Hư hỏng đầu sạc do sử dụng sai; hư hỏng thẻ RFID hoặc chìa khóa; hư hỏng các bộ phận

III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

hoặc dây điện của hệ thống điện cao áp do sử dụng phương pháp cách điện không tốt.

- Hư hỏng do việc không tuân thủ theo đèn cảnh báo; các quy định bảo quản và hướng dẫn sử dụng xe; bảo dưỡng định kì và sửa chữa không đúng cách theo quy định của nhà sản xuất.
- Hư hỏng do việc kéo xe không đúng cách theo khuyến cáo được đề cập trong sách hướng dẫn sử dụng xe.
- Thay đổi chỉ số km, gạch xóa 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.
- Hư hỏng xảy ra trong thời hạn bảo hành nhưng do chậm trễ của người sử dụng trong việc báo cáo các lỗi hư hỏng này sau khi thời hạn bảo hành hết hiệu lực.
- 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.

III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

11. TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ XE

Để sử dụng xe an toàn, thoải mái và đảm bảo quyền lợi bảo hành, việc kiểm tra và bảo dưỡng xe là hết sức cần thiết.

QUÝ KHÁCH
VUI LÒNG CHÚ Ý
NHỮNG ĐIỂM BÊN:

ĐỌC KỸ HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG XE:

- Chủ xe có trách nhiệm vận hành, sử dụng xe theo đúng phương pháp đã được đề cập trong sách hướng dẫn sử dụng xe.

ĐƯA XE ĐẾN BẢO HÀNH:

- Chủ xe có trách nhiệm đưa xe đến ĐLPP/TTDVSC để nhận được sửa chữa bảo hành miễn phí.

BẢO DƯỠNG XE:

- Tiến hành mang xe đến các ĐLPP/TTDVSC của VinFast kiểm tra định kỳ đúng lịch theo sách hướng dẫn sử dụng.

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 vào nhật ký bảo dưỡng định kỳ phía sau sổ bảo hành.

IV. NHẬT KÝ BẢO DƯỠNG ĐỊNH KỲ

LẦN 1

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 2

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 3

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 4

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 5

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 6

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

IV. NHẬT KÝ BẢO DƯỠNG ĐỊNH KỲ

LẦN 7

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 8

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 9

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 10

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 11

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 12

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

IV. NHẬT KÝ BẢO DƯỠNG ĐỊNH KỲ

LẦN 13

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 14

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 15

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 16

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 17

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 18

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

IV. NHẬT KÝ BẢO DƯỠNG ĐỊNH KỲ

LẦN 19

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 20

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 21

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 22

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 23

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

LẦN 24

Ngày Tháng Năm

Bảo dưỡng cấp: số km:

XÁC NHẬN CỦA ĐLPP/TTDVSC

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)



VINFAST

WEBSITE www.vinfastauto.com

HOTLINE 1900 23 23 89



SVC40000017AA