

VOLKSWAGEN VIETNAM



SỔ BẢO HÀNH  
WARRANTY BOOKLET

*Committed to accompanying you on every journey*

FOR THE VIETNAM MARKET  
Effective date: 15 / 05 / 2026



# MỤC LỤC

## TABLE OF CONTENTS

---

<b>1. QUYỀN LỢI CỦA KHÁCH HÀNG THEO PHẠM VI BẢO HÀNH CỦA VOLKSWAGEN VIỆT NAM</b>	<b>1</b>
<b>CUSTOMER RIGHTS UNDER VOLKSWAGEN VIETNAM WARRANTY</b>	
1.1. Quyền lợi bảo hành của Khách hàng	1
Customer Warranty Rights	
1.2. Phạm vi áp dụng quyền lợi bảo hành	1
Scope of Warranty Coverage	
1.3. Giới hạn trách nhiệm bảo hành	1
Limitation of Warranty Liability	
<b>2. CHẾ ĐỘ BẢO HÀNH TIÊU CHUẨN CỦA VOLKSWAGEN VIỆT NAM</b>	<b>2</b>
<b>STANDARD WARRANTY POLICY OF VOLKSWAGEN VIETNAM</b>	
2.1. Bản chất và giới hạn bảo hành	2
Nature and Scope of Warranty	
2.2. Thời hạn bảo hành	2
Warranty Period	
2.3. Cam kết từ Volkswagen Việt Nam	2
Commitment from Volkswagen Vietnam	
2.4. Điều kiện áp dụng bảo hành	2
Warranty Conditions	
2.5. Bảo hành pin/ắc quy	3
Battery Warranty	
2.6. Bảo hành phụ tùng, phụ kiện	3
Parts and Accessories Warranty	
2.7. Một số bộ phận được bảo hành theo quy định khác	4
Certain Components with Separate Warranty Terms	

**MỤC LỤC**  
**TABLE OF CONTENTS**

---

<b>3. TRƯỜNG HỢP KHÔNG THUỘC DIỆN BẢO HÀNH TIÊU CHUẨN</b>	<b>5</b>
<b>CASES NOT COVERED UNDER STANDARD WARRANTY</b>	
3.1. Các sửa đổi, can thiệp kỹ thuật không được bảo hành	5
Unauthorized Modifications and Technical Interventions	
3.2. Hao mòn thông thường	5
Normal Wear and Tear	
3.3. Yếu tố điều kiện môi trường và tác động bên ngoài	6
Environmental Conditions and External Impacts	
3.4. Tham gia đua xe hoặc vận hành vượt quá thiết kế	6
Participation in Racing or Non-standard Operations	
3.5. Bảo dưỡng, sử dụng và vận hành xe không đúng cách	6
Improper Maintenance, Use and Operation	
3.6. Phương tiện thiệt hại toàn bộ, phế liệu hoặc sắt vụn không được bảo hành	7
Vehicles deemed total loss, scrap, or junk shall not be eligible for warranty coverage	
3.7. Yêu cầu mang tính chủ quan	7
Subjective Claims	
<b>4. NHỮNG LƯU Ý ĐỂ NHẬN ĐƯỢC DỊCH VỤ BẢO HÀNH</b>	<b>8</b>
<b>NOTES FOR RECEIVING WARRANTY SERVICES</b>	
4.1. Thực hiện bảo hành ở quốc gia của bạn	8
Performing Warranty in Your Country	
4.2. Thông tin cần cung cấp khi yêu cầu bảo hành	8
Required Information for Warranty Requests	

**MỤC LỤC**  
**TABLE OF CONTENTS**

---

<b>5. BẢO DƯỠNG</b>	<b>9</b>
<b>MAINTENANCE</b>	
5.1. Trách nhiệm thực hiện bảo dưỡng và phối hợp của Khách hàng	9
Customer Maintenance Responsibilities and Cooperation	
5.2. Nơi thực hiện bảo dưỡng	9
Maintenance Location	
5.3. Hồ sơ và phiếu dịch vụ	9
Service Records and Documents	
5.4. Lưu ý quan trọng	10
Important Notes	
<b>GHI CHÚ DỊCH VỤ</b>	<b>10</b>
<b>SERVICE NOTE</b>	

## THƯ NGỎ

*Kính gửi Quý khách hàng,*

*Volkswagen Việt Nam trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng lựa chọn và đồng hành cùng thương hiệu Volkswagen.*

*Tự hào là nhà nhập khẩu thương hiệu xe hơi hàng đầu thế giới, là đại diện chính thức của Volkswagen tại thị trường Việt Nam, chúng tôi luôn tin rằng một chiếc xe không chỉ là phương tiện di chuyển, mà còn là người bạn đồng hành trên mỗi hành trình. Vì vậy, mọi sản phẩm và dịch vụ của Volkswagen Việt Nam đều được xây dựng với mục đích mang đến sự an tâm, tin cậy và giá trị sử dụng lâu dài cho Quý khách hàng.*

*Chính sách bảo hành của Volkswagen Việt Nam được xây dựng theo tiêu chuẩn toàn cầu của Volkswagen, phù hợp với quy định luật pháp hiện hành, nhằm đảm bảo tối đa quyền lợi của Quý khách trong quá trình sử dụng xe.*

*Volkswagen Việt Nam cam kết tôn trọng và bảo mật thông tin cá nhân của Quý khách. Các thông tin được thu thập và sử dụng một cách minh bạch, đúng mục đích, nhằm phục vụ công tác chăm sóc Khách hàng, thực hiện các nghĩa vụ liên quan đến bảo hành, bảo dưỡng và cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ theo quy định.*

*Chúng tôi trân trọng sự tin tưởng của Quý khách và mong muốn tiếp tục đồng hành, chăm sóc và hỗ trợ Quý khách trên mỗi hành trình phía trước.*

**Trân trọng.**

**Volkswagen Việt Nam**

## OPEN LETTER

*Dear Valued Customer,*

*Volkswagen Vietnam sincerely thank you for trusting and choosing the Volkswagen brand.*

*As a leading importer of world-class automobiles and the official representative of Volkswagen in Vietnam, we believe that a vehicle is not only a means of transportation but also a companion on every journey. Therefore, all products and services of Volkswagen Vietnam are developed to bring peace of mind, reliability, and long-term value to Customers.*

*The warranty policy of Volkswagen Vietnam is built based on global Volkswagen standards and complies with applicable laws to ensure maximum benefits for Customers during vehicle usage.*

*Volkswagen Vietnam is committed to respecting and protecting Customers' personal information. All information is collected and used transparently and for proper purposes, serving customer care, warranty and maintenance obligations, and providing product and service information in accordance with regulations.*

*We appreciate your trust and look forward to continuing to accompany, care for, and support you on every journey ahead.*

*Sincerely,*

*Volkswagen Vietnam*



# 1. Quyền lợi của Khách hàng theo phạm vi bảo hành của Volkswagen Việt Nam.

## 1.1. Quyền lợi bảo hành của Khách hàng

Các điều khoản nêu trong Sổ bảo hành này quy định cụ thể và rõ ràng nhất những quyền lợi bảo hành mà Volkswagen Việt Nam cam kết thực hiện đối với xe của Khách hàng trong thời hạn bảo hành.

Sổ bảo hành là căn cứ để xác định nội dung, điều kiện và phạm vi áp dụng các quyền lợi bảo hành, phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.

## 1.2. Phạm vi áp dụng quyền lợi bảo hành

Quyền lợi bảo hành của khách hàng chỉ được áp dụng khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- Xe còn trong thời hạn bảo hành theo quy định của Volkswagen Việt Nam.
- Xe được sử dụng đúng mục đích thiết kế và hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Việc bảo dưỡng, sửa chữa được thực hiện tại các Xưởng dịch vụ ủy quyền của Volkswagen Việt Nam, trừ các trường hợp được chấp thuận khác.
- Quyền lợi bảo hành chỉ áp dụng trong phạm vi pháp luật cho phép.

## 1.3. Giới hạn trách nhiệm bảo hành

Việc thực hiện sửa chữa bảo hành tại các Xưởng dịch vụ ủy quyền của Volkswagen Việt Nam không bao gồm bất kỳ chi phí hoặc thiệt hại phát sinh liên quan tới hư hỏng xe trong thời gian bảo hành.

Các chi phí và thiệt hại không thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hành bao gồm:

- Chi phí thuê phương tiện và các chi phí đi lại khác.
- Chi phí điện thoại, ăn ở.
- Chi phí cứu hộ.
- Chi phí đăng ký, đăng kiểm.
- Thiệt hại phát sinh do không thể sử dụng phương tiện.
- Tổn thất về tài chính cá nhân hoặc tài sản thương mại.
- Chi phí phát sinh liên quan đến các lớp phủ bảo vệ, vật liệu trang trí, phụ kiện hoặc các hạng mục được lắp đặt, dán hoặc bổ sung thêm trên phương tiện mà không phải là trang bị nguyên bản của nhà sản xuất.
- Mất thời gian và các bất tiện khác.



# 1. Customer Benefits under Volkswagen Vietnam Warranty Scope

## 1.1. Customer Warranty Benefits

The terms stated in this Warranty Booklet specifically and clearly define the warranty rights that Volkswagen Vietnam commits to for the Customer's vehicle within the warranty period.

So the Warranty Booklet serves as the basis for determining the content, conditions, and scope of application of warranty benefits, in accordance with current legal regulations.

## 1.2. Scope of Warranty Benefits

Customer warranty benefits apply only when the following conditions are fully met:

- The vehicle is within the warranty period specified by Volkswagen Vietnam.
- The vehicle is used for its designed purpose and according to the manufacturer's instructions.
- Maintenance and repairs are performed at Volkswagen Vietnam Authorized Workshops, except for other approved cases.
- Warranty benefits apply only to the extent permitted by law.

## 1.3. Limitation of Warranty Liability

Performing warranty repairs at Volkswagen Vietnam Authorized Workshops does not include any costs or damages arising from vehicle failure during the warranty period.

Costs and damages not within the scope of warranty responsibility include:

- Vehicle rental costs and other travel expenses.
- Telephone, food, and lodging expenses.
- Rescue/Towing costs.
- Registration and inspection fees.
- Damages arising from the inability to use the vehicle.
- Loss of personal financial or commercial assets.
- Costs arising from protective coatings, decorative materials, accessories, or items installed, pasted, or added to the vehicle that are not original manufacturer equipment.
- Loss of time and other inconveniences.



## 2. Chế độ bảo hành tiêu chuẩn của Volkswagen Việt Nam

### 2.1. Bản chất và giới hạn bảo hành

Bảo hành tiêu chuẩn là cam kết của Volkswagen Việt Nam đối với các phương tiện Volkswagen được phân phối chính hãng tại thị trường Việt Nam, nhằm khắc phục các hư hỏng được xác định là phát sinh do lỗi sản phẩm, vật liệu hoặc quá trình lắp ráp tại nhà máy sản xuất..., trong điều kiện sử dụng bình thường.

Bảo hành tiêu chuẩn không bao gồm các hư hỏng phát sinh do hao mòn tự nhiên, điều kiện sử dụng không phù hợp, các tác động bên ngoài hoặc các trường hợp không thuộc trách nhiệm của nhà sản xuất.

### 2.2. Thời hạn bảo hành

Gói bảo hành tiêu chuẩn có hiệu lực trong thời hạn:

- 03 (ba) năm tính từ ngày giao xe cho khách hàng; hoặc
- 100.000 km theo chỉ số trên đồng hồ công tơ mét, tùy điều kiện nào đến trước.

### 2.3. Cam kết từ Volkswagen Việt Nam

Trong thời hạn bảo hành, các bộ phận hoặc thành phần trên xe được **xác định là thuộc phạm vi bảo hành** sẽ được sửa chữa, thay thế hoặc điều chỉnh miễn phí, bao gồm toàn bộ chi phí phụ tùng và nhân công liên quan.

Sửa chữa bảo hành được thực hiện tại *bất kỳ Xưởng dịch vụ ủy quyền của Volkswagen Việt Nam trên toàn quốc*, theo tiêu chuẩn kỹ thuật và quy trình của nhà sản xuất.

### 2.4. Điều kiện áp dụng bảo hành

Gói bảo hành tiêu chuẩn được áp dụng khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- Phương tiện được sản xuất để bán tại thị trường Việt Nam và được phân phối bởi Volkswagen Việt Nam.
- Phương tiện được đăng ký và sử dụng chủ yếu tại thị trường Việt Nam.
- Phương tiện được vận hành, sử dụng và bảo dưỡng đúng cách theo hướng dẫn trong Sổ tay Hướng dẫn sử dụng.
- Việc bảo dưỡng định kỳ được thực hiện đầy đủ theo khuyến cáo của nhà sản xuất và được ghi nhận tại Xưởng dịch vụ ủy quyền của Volkswagen Việt Nam.
- Khi phát hiện hư hỏng, khách hàng có trách nhiệm thông báo và đưa xe đến Xưởng dịch vụ ủy quyền Volkswagen trong thời gian sớm nhất để được kiểm tra.



## 2. Standard Warranty Policy of Volkswagen Vietnam

### 2.1. Nature and Warranty Limits

Standard warranty is Volkswagen Vietnam's commitment to Volkswagen vehicles officially distributed in the Vietnam market, to rectify defects determined to arise from product defects, materials, or the assembly process at the manufacturing plant, under normal conditions of use.

Standard warranty does not include defects arising from natural wear and tear, inappropriate usage conditions, external impacts, or cases not under the manufacturer's responsibility.

### 2.2. Warranty Period

The standard warranty package is effective for a period of:

- 03 (three) years from the date of vehicle delivery to the customer; or
- 100,000 km according to the odometer reading, whichever comes first.

### 2.3. Commitment from Volkswagen Vietnam

During the warranty period, parts or components on the vehicle determined to be within the warranty scope will be repaired, replaced, or adjusted free of charge, including all relevant parts and labor costs.

Warranty repairs are performed at any *Volkswagen Vietnam Authorized Workshop nationwide*, according to the manufacturer's technical standards and processes.

### 2.4. Warranty Conditions

The standard warranty package applies when the following conditions are fully met:

- The vehicle was manufactured for sale in the Vietnam market and distributed by Volkswagen Vietnam.
- The vehicle is registered and used primarily in the Vietnam market.
- The vehicle is operated, used, and maintained correctly according to the instructions in the Owner's Manual.
- Periodic maintenance is fully performed as recommended by the manufacturer and recorded at a Volkswagen Vietnam Authorized Workshop.
- Upon discovering a defect, the customer is responsible for notifying and bringing the vehicle to a Volkswagen Authorized Workshop at the earliest time for inspection.



## 2.5. Bảo hành pin/ắc quy

Phương tiện trang bị pin/ắc quy chính hãng được áp dụng bảo hành theo quy định của Volkswagen Việt Nam, *tính từ ngày bắt đầu bảo hành xe hoặc ngày xuất hóa đơn/ngày lắp đặt đối với bảo hành phụ tùng.*

- **Ắc quy 12:** thời hạn bảo hành **1 năm, không giới hạn số km.**
- **Pin 48V lithium:** thời hạn bảo hành **2 năm, không giới hạn số km.**

Pin/ắc quy là bộ phận chịu ảnh hưởng bởi điều kiện môi trường, thói quen sử dụng và trạng thái vận hành của xe. Trong thời gian bảo hành, khi phát sinh vấn đề liên quan đến pin/ắc quy, Quý khách vui lòng mang xe đến Xưởng dịch vụ ủy quyền của Volkswagen Việt Nam hoặc liên hệ Đại lý để được kiểm tra theo quy trình kỹ thuật của nhà sản xuất.

Trong một số trường hợp, hiện tượng suy giảm điện áp có thể phát sinh do điều kiện sử dụng, thói quen vận hành hoặc các yếu tố khác trong hệ thống điện của xe. Khi đó, ắc quy sẽ được kiểm tra, sạc lại hoặc xử lý kỹ thuật cần thiết; hiện tượng này **không mặc nhiên được xem là hư hỏng cần thay thế theo chế độ bảo hành.**

Việc xác định pin/ắc quy có thuộc diện bảo hành sẽ được Volkswagen Việt Nam kết luận theo tiêu chuẩn kỹ thuật của nhà sản xuất.

Thời hạn bảo hành ắc quy **không được gia hạn.** Trong trường hợp ắc quy được thay thế theo chế độ bảo hành, thời gian bảo hành của ắc quy thay thế sẽ tương ứng với **thời gian bảo hành còn lại của ắc quy ban đầu** tại thời điểm thay thế.

**Lưu ý:** Các hư hỏng liên quan đến ắc quy phát sinh do việc lắp đặt thêm thiết bị điện hoặc phụ kiện không chính hãng, hoặc phụ kiện không do Volkswagen Việt Nam cung cấp hoặc khuyến nghị, có thể ảnh hưởng đến hệ thống điện của xe và không thuộc phạm vi bảo hành ắc quy.



## 2.5. Battery Warranty

Vehicles equipped with genuine batteries/accumulators according to the vehicle are covered by the warranty according to the regulations of Volkswagen Vietnam, *counting from the date of starting the vehicle warranty.*

- **Battery 12:** 1 year warranty period, **unlimited kilometers.**
- **48V lithium battery:** 2-year warranty period, **unlimited kilometers.**

Batteries/accumulators are parts that are affected by environmental conditions, usage habits, and the operating status of the vehicle. During the warranty period, when problems related to the battery/accumulator arise, please bring the car to an authorized service workshop of Volkswagen Vietnam or contact the Dealer to be inspected according to the manufacturer's technical process.

In some cases, voltage degradation may arise due to usage conditions, operating habits, or other factors in the vehicle's electrical system. At that time, the battery will be inspected, recharged or subjected to the necessary technical treatment; This phenomenon is **not automatically considered as damage that needs to be replaced under the warranty.**

The determination of the battery/accumulator covered by the warranty will be concluded by Volkswagen Vietnam according to the manufacturer's technical standards.

The battery warranty period is **not extended**. In the event that the battery is replaced under warranty, the warranty period of the replacement battery will correspond to **the remaining warranty period of the original battery** at the time of replacement.

**Note:** Battery-related damages arising from the installation of additional non-genuine electrical equipment or accessories, or accessories not supplied or recommended by Volkswagen Vietnam, may affect the vehicle's electrical system and are not covered by the battery warranty.



## 2.6. Bảo hành phụ tùng, phụ kiện

Phụ tùng chính hãng, phụ kiện do Volkswagen Việt Nam phân phối đều được bảo hành **2 năm, không giới hạn số km**, tính từ:

- Ngày bắt đầu lắp đặt lên xe; hoặc
- Ngày xuất hóa đơn, tùy theo thời điểm nào đến trước.

Việc thay thế phụ tùng chính hãng, phụ kiện trong thời gian bảo hành **không làm phát sinh thời hạn bảo hành mới**. Thời hạn bảo hành tiếp theo (nếu có) chỉ được tính **theo thời gian bảo hành còn lại của phụ tùng chính hãng, phụ kiện kể từ thời điểm bắt đầu bảo hành ban đầu**.

Việc xác định phụ tùng chính hãng, phụ kiện có thuộc diện bảo hành sẽ được Volkswagen Việt Nam kết luận theo tiêu chuẩn kỹ thuật của nhà sản xuất/nhà cung cấp.

Các phụ kiện đặc biệt (nếu có) sẽ được chuyên viên tư vấn thông tin chi tiết đến Quý khách tại thời điểm mua hàng.

## 2.7. Một số bộ phận được bảo hành theo quy định khác

Gói bảo hành tiêu chuẩn được áp dụng trong những giới hạn nhất định, một số bộ phận được bảo hành riêng từ nhà sản xuất.

- Bộ phận được thay đổi, tùy chỉnh.
- Chuyển đổi nâng cấp, lắp ráp thêm hoặc thay đổi sau khi xe rời khỏi nhà xuất, chẳng hạn như phụ kiện, sản phẩm bảo vệ...



## 2.6. Warranty for spare parts and accessories

Genuine spare parts and accessories distributed by Volkswagen Vietnam are warranted for **2 years, unlimited kilometers**, from:

- Installation start date on the vehicle; or
- Invoice date, whichever comes first.

The replacement of genuine spare parts and accessories during the warranty **period does not give rise to a new warranty period**. The next warranty period (if any) is only calculated according to the **remaining warranty period of genuine spare parts and accessories from the time of commencement of the original warranty**.

The identification of genuine spare parts and accessories covered by warranty will be concluded by Volkswagen Vietnam according to the technical standards of the manufacturer/supplier.

Special accessories (if any) will be provided to you in detail by the consultant at the time of purchase.

## 2.7. Parts Covered Under Other Regulations

The standard warranty package applies within certain limits; some parts are warranted separately by the manufacturer.

- Modified or customized parts.
- Upgrades, additional assembly, or changes after the vehicle leaves the factory, such as accessories, protective products, etc.



### 3. Trường hợp không thuộc diện bảo hành tiêu chuẩn

#### 3.1. Các sửa đổi, can thiệp kỹ thuật không được bảo hành

Bảo hành tiêu chuẩn không áp dụng đối với các hư hỏng phát sinh từ việc nâng cấp, sửa đổi hoặc can thiệp làm thay đổi kết cấu, thiết kế nguyên bản của phương tiện. Volkswagen Việt Nam có quyền từ chối bảo hành các hư hỏng liên quan hoặc từ chối bảo hành toàn bộ xe.

Bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:

- Sửa chữa, tháo lắp hoặc lắp đặt thêm thiết bị, phụ kiện không chính hãng hoặc không được Volkswagen chấp thuận, làm thay đổi thiết kế nguyên bản trên xe như: đồng hồ công tơ mét, đồng hồ taxi, thảm sàn bọc ghế...
- Can thiệp, thay đổi hoặc nâng cấp phần mềm, hộp điều khiển điện tử trên xe.
- Thực hiện xử lý chống gỉ, sơn, phủ bề mặt, dán phim cách nhiệt hoặc các biện pháp bảo vệ khác khi chưa được nhà sản xuất phê duyệt.
- Sử dụng môi chất, dung dịch, vật tư không được Volkswagen chấp thuận.
- Thay đổi cấu hình hoặc kích thước phương tiện ảnh hưởng đến khả năng vận hành và an toàn theo thiết kế ban đầu.

#### 3.2. Hao mòn thông thường

Bảo hành tiêu chuẩn không áp dụng đối với các chi tiết hao mòn tự nhiên phát sinh trong quá trình sử dụng bình thường của phương tiện, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Má phanh, guốc phanh, đĩa phanh, trống phanh.
- Lớp xe, lưới gạt mưa.
- Bugi, cầu chì, dây đai truyền động.
- Các chi tiết bằng cao su.
- Các chất bôi trơn, dung dịch và các loại lọc.
- Các phụ tùng được xác định là hao mòn thông thường theo tiêu chuẩn kỹ thuật của nhà sản xuất.



## 3. Exclusions from warranty coverage

### 3.1. Unauthorized Modifications and Technical Interventions

The standard warranty does not apply to damages arising from upgrades, modifications, or technical interventions that alter the original structure or design of the vehicle. Volkswagen Vietnam reserves the right to refuse warranty coverage for related damages or the entire vehicle.

Including but not limited to:

- Repair, disassembly, or installation of non-genuine or unapproved accessories that alter the original design of the vehicle such as odometers, taxi meters, floor mats, seat covers, etc.
- Intervention, modification, or upgrade of vehicle software or electronic control units (ECU)
- Anti-corrosion treatment, painting, coating, window tinting, or other protective measures not approved by the manufacturer
- Use of fluids, materials, or consumables not approved by Volkswagen
- Changes in vehicle configuration or dimensions affecting performance and safety.

### 3.2. Normal Wear and Tear

The standard warranty does not cover components subject to normal wear during regular use, including but not limited to:

- Brake pads, brake shoes, brake discs, brake drums
- Tires, windshield wipers
- Spark plugs, fuses, drive belts
- Rubber components
- Lubricants, fluids, and filters
- Parts classified as wear items according to manufacturer standards



### 3.3. Yếu tố điều kiện môi trường và tác động bên ngoài

Bảo hành không bao gồm các hư hỏng phát sinh do tác động của môi trường hoặc các yếu tố bên ngoài, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Hóa chất, muối, nước biển, mưa axit, khói bụi công nghiệp.
- Đá văng, nhựa cây, phân chim hoặc các chất ngoại lai khác.
- Thiên tai như bão, lũ lụt, mưa đá, động đất, sấm sét, lốc xoáy.
- Tai nạn, va chạm, tác động cơ học, bạo động hoặc các chướng ngại vật trên đường

Các hư hỏng về sơn, kính, thân vỏ như trầy xước, nứt vỡ hoặc biến dạng do các tác động nêu trên không thuộc phạm vi bảo hành.

### 3.4. Tham gia đua xe hoặc vận hành vượt quá thiết kế

Bảo hành tiêu chuẩn không áp dụng đối với các hư hỏng phát sinh do việc tham gia đua xe, thi đấu, leo núi hoặc các hoạt động tương tự vượt quá điều kiện vận hành được thiết kế cho phương tiện.

Các hiện tượng như tiếng ồn, rung hoặc đặc điểm vận hành phát sinh trong các điều kiện này và không ảnh hưởng đến chức năng tiêu chuẩn của xe cũng không thuộc phạm vi bảo hành.

### 3.5. Bảo dưỡng, sử dụng và vận hành xe không đúng cách

Bảo hành không áp dụng đối với các hư hỏng phát sinh do:

- Không thực hiện bảo dưỡng định kỳ theo thời gian và số km khuyến cáo của nhà sản xuất.
- Bảo dưỡng, sửa chữa không được thực hiện tại các Xưởng dịch vụ ủy quyền của Volkswagen Việt Nam.
- Sử dụng phụ tùng, dầu bôi trơn, nhiên liệu hoặc các dung dịch không đạt tiêu chuẩn kỹ thuật hoặc không được Volkswagen chấp thuận.
- Phớt lờ hoặc không xử lý kịp thời các cảnh báo, thông báo hoặc nhắc nhở bảo dưỡng hiển thị trên xe.
- Vận hành xe trong tình trạng thiếu, rò rỉ các loại dung dịch cần thiết.
- Kéo xe khác, chở quá tải, sử dụng xe trong điều kiện địa hình khắc nghiệt vượt quá khả năng thiết kế.
- Sử dụng xe cho mục đích kinh doanh vận tải, taxi hoặc các hình thức tương tự.

Các hư hỏng phát sinh do chậm trễ hoặc không thông báo kịp thời tình trạng hư hỏng cần sửa chữa, bao gồm cả sơn và ăn mòn, cũng không thuộc phạm vi bảo hành.



### 3.3. Environmental Conditions and External Impacts

Warranty does not cover damages caused by environmental conditions or external factors, including but not limited to:

- Chemicals, salt, seawater, acid rain, industrial pollution
- Stone chips, tree sap, bird droppings, or foreign substances
- Natural disasters such as storms, floods, hail, earthquakes, lightning, tornadoes
- Accidents, collisions, mechanical impacts, riots, or road obstacles

Damage to paint, glass, or body such as scratches, cracks, or deformation caused by the above factors is not covered.

### 3.4. Participation in Racing or Non-standard Operations

Warranty does not apply to damages caused by participation in racing, competitions, off-road activities, or operations beyond the designed usage conditions.

Noise, vibration, or operational characteristics under such conditions that do not affect normal vehicle function are also not covered.

### 3.5. Improper Maintenance, Use and Operation

Warranty does not apply to damages caused by:

- Failure to follow maintenance schedules (time or mileage)
- Maintenance or repair outside authorized Volkswagen workshops
- Use of non-approved parts, lubricants, fuels, or fluids
- Ignoring warnings or maintenance alerts displayed on the vehicle
- Operating the vehicle with insufficient or leaking fluids
- Towing, overloading, or operating in extreme terrain beyond design limits
- Using the vehicle for commercial transport, taxi, or similar services

Damages resulting from delayed reporting or failure to promptly address issues (including paint or corrosion) are also excluded.



### 3.6. Phương tiện thiệt hại toàn bộ, phế liệu hoặc sắt vụn không được bảo hành

Phương tiện không được bảo hành dưới bất kỳ hình thức nào nếu:

- Phương tiện được công ty bảo hiểm tuyên bố là thiệt hại toàn bộ.
- Phương tiện được tái chế hoặc xử lý sau khi được xác định là thiệt hại hoàn toàn.
- Phương tiện được cấp chứng nhận quyền sở hữu với tình trạng, "phế liệu", "tái chế", "sắt vụn" hoặc các thuật ngữ tương tự.

### 3.7. Yêu cầu mang tính chủ quan

Bảo hành tiêu chuẩn không áp dụng đối với các yêu cầu sửa chữa phát sinh từ cảm nhận cá nhân, trong trường hợp phương tiện đã được đội ngũ kỹ thuật kiểm tra và xác định không có lỗi, phù hợp với tiêu chuẩn kỹ thuật và đặc tính thiết kế của nhà sản xuất sẽ không thuộc phạm vi bảo hành tiêu chuẩn.

Bao gồm nhưng không giới hạn:

- Các cảnh báo hoặc thông báo của hệ thống hoạt động đúng theo thiết kế và điều kiện sử dụng.
- Tiếng ồn, rung hoặc cảm giác vận hành xuất hiện trong một số điều kiện nhất định như khởi động, tăng tốc, giảm tốc, chuyển số, điều kiện mặt đường hoặc thời tiết.
- Đặc điểm vận hành vốn có của từng dòng xe, từng cấu hình kỹ thuật hoặc công nghệ được trang bị.

Việc so sánh cảm nhận vận hành của phương tiện với các dòng xe khác, các thế hệ xe trước đó hoặc các thương hiệu khác **không được xem là căn cứ kỹ thuật để xác định lỗi bảo hành**, nếu phương tiện đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn kỹ thuật và thông số vận hành do nhà sản xuất quy định.



### 3.6. Total Loss, Salvaged or Scrapped Vehicles Not Covered

The vehicle is not eligible for warranty under any circumstances if:

- Vehicles declared a total loss by an insurance company.
- Recycled or processed after being deemed a total loss
- Vehicles with a certificate of title indicating a status of 'scrap,' 'recycled,' 'junk,' or any equivalent designation.

### 3.7. Subjective Claims

The standard warranty does not apply to repair requests arising from subjective concerns. If the vehicle has been inspected by technical personnel and determined to have no defects and to comply with the manufacturer's technical standards and design characteristics, such cases shall not be covered under the standard warranty.

Including but not limited to:

- System warnings functioning as designed
- Noise, vibration, or driving feel under certain conditions (start-up, acceleration, deceleration, gear shifting, road or weather conditions)
- Inherent operational characteristics of specific models, configurations, or technologies

Comparisons of vehicle operating characteristics with other models, previous generations, or different brands *shall not be considered a technical basis for determining warranty defects*, provided that the vehicle complies with all technical standards and performance specifications specified by the manufacturer.



## 4. Những lưu ý để nhận được dịch vụ bảo hành

Chương này cung cấp các lưu ý quan trọng nhằm giúp Quý khách sử dụng quyền lợi bảo hành đúng cách, thuận lợi và phù hợp với chính sách bảo hành của Volkswagen.

### 4.1. Thực hiện bảo hành ở quốc gia của bạn

Dịch vụ sửa chữa bảo hành phải được thực hiện tại các Xưởng dịch vụ ủy quyền của Volkswagen Việt Nam.

Công việc sửa chữa bảo hành chỉ được thực hiện bởi đội ngũ kỹ thuật viên đã được đào tạo và chứng nhận theo tiêu chuẩn Volkswagen, nhằm đảm bảo chất lượng sửa chữa cũng như tính an toàn và độ tin cậy của phương tiện.

Volkswagen Việt Nam khuyến nghị Quý khách ưu tiên mang xe đến Xưởng dịch vụ nơi đã mua xe hoặc Xưởng dịch vụ ủy quyền gần nhất để được hỗ trợ nhanh chóng và hiệu quả.

### 4.2. Thông tin cần cung cấp khi yêu cầu bảo hành

Quý khách hàng tạo điều kiện sắp xếp thời gian để Xưởng dịch vụ có thể kiểm tra và xử lý phương tiện trong thời gian quy định kể từ khi tiếp nhận yêu cầu bảo hành để tránh các hư hỏng phát sinh hoặc các sự cố không mong muốn.

Khi mang xe đến Xưởng dịch vụ ủy quyền của Volkswagen Việt Nam để kiểm tra hoặc yêu cầu bảo hành, Quý khách vui lòng cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan đến phương tiện và tình trạng sử dụng của xe nhằm hỗ trợ quá trình tiếp nhận và đánh giá kỹ thuật.

Các thông tin cần thiết có thể bao gồm nhưng không giới hạn:

- Sổ bảo hành hoặc tài liệu liên quan đến phương tiện.
- Mô tả chi tiết hiện tượng hoặc dấu hiệu bất thường trong quá trình vận hành (thời điểm phát sinh, tần suất, điều kiện sử dụng...).
- Hồ sơ bảo dưỡng, sửa chữa trước đó (nếu có).

Trong một số trường hợp, Xưởng dịch vụ có thể đề nghị Quý khách cung cấp thêm thông tin hoặc phối hợp kiểm tra thực tế để làm rõ nguyên nhân phát sinh.

Việc cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin sẽ giúp quá trình chẩn đoán, đánh giá và xử lý bảo hành được thực hiện nhanh chóng, hiệu quả và phù hợp với quy trình kỹ thuật của Volkswagen.



## 4. Notes for receiving warranty services.

Warranty repair services must be performed at Volkswagen Vietnam Authorized Workshops by technicians trained and certified according to Volkswagen standards to ensure repair quality, safety, and reliability.

### 4.1. Warranty Performance in Your Country

All warranty repair services shall be performed exclusively at service workshops authorized by Volkswagen Vietnam.

Such repairs shall only be undertaken by technicians trained and certified to Volkswagen standards, ensuring repair quality, safety, and vehicle reliability.

Customers are advised to bring their vehicles to the selling dealer's service workshop or the nearest authorized service workshop for timely and effective support.

### 4.2. Information Required for Warranty Requests

Customers are requested to arrange sufficient time to enable the service workshop to inspect and process the vehicle within the prescribed timeframe from the receipt of the warranty request, in order to prevent further damage or unintended incidents.

When bringing the vehicle to an authorized Volkswagen Vietnam service workshop for inspection or to request warranty service, Customers are requested to provide complete information relating to the vehicle and its operating condition to support the intake and technical assessment process.

Required information may include, but is not limited to:

- Warranty booklet or relevant vehicle documentation;
- A detailed description of the symptoms or abnormal signs observed during operation (time of occurrence, frequency, operating conditions, etc.);
- Records of prior maintenance and repairs (if any).

In certain cases, the service workshop may request additional information or require the Customer's cooperation in conducting on-site inspections to clarify the root cause.

The provision of complete and accurate information will facilitate a prompt and effective diagnosis, evaluation, and warranty handling process in accordance with Volkswagen's technical procedures.



## 5. Bảo dưỡng

### 5.1. Trách nhiệm bảo dưỡng và phối hợp của khách hàng

Quý khách có trách nhiệm vận hành và bảo dưỡng phương tiện đúng cách, tuân thủ lịch trình bảo dưỡng định kỳ theo thời gian hoặc số km theo khuyến cáo của nhà sản xuất.

Việc bảo dưỡng đầy đủ và đúng thời điểm giúp phương tiện duy trì tình trạng vận hành ổn định, an toàn và là cơ sở quan trọng để các quyền lợi bảo hành được xem xét và áp dụng một cách chính xác.

Trong quá trình sử dụng, Quý khách vui lòng:

- Theo dõi và thực hiện nhắc nhở bảo dưỡng, cảnh báo hiển thị trên xe.
- Thông báo kịp thời các dấu hiệu bất thường phát sinh trong quá trình vận hành.
- Lưu giữ đầy đủ hồ sơ, chứng từ liên quan đến việc bảo dưỡng và sửa chữa phương tiện.

Việc không tuân thủ lịch trình bảo dưỡng hoặc chậm trễ trong việc thông báo các hư hỏng có thể ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành của xe và xem xét quyền lợi bảo hành.

### 5.2. Nơi thực hiện bảo dưỡng

Quý khách có thể mang xe đến bất kỳ Xưởng dịch vụ ủy quyền nào của Volkswagen Việt Nam để thực hiện bảo dưỡng và sửa chữa.

Các Xưởng dịch vụ ủy quyền được trang bị cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dụng và đội ngũ kỹ thuật viên được đào tạo, chứng nhận theo tiêu chuẩn của Volkswagen nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự an toàn cho phương tiện.

### 5.3. Hồ sơ và phiếu dịch vụ

Tất cả các công việc bảo dưỡng và sửa chữa cần được thực hiện theo Lịch trình Bảo dưỡng do nhà sản xuất khuyến cáo về thời gian và số km.

Việc sử dụng phụ tùng chính hãng, vật tư tiêu hao và dung dịch đạt tiêu chuẩn theo khuyến cáo của Volkswagen góp phần đảm bảo hiệu quả vận hành và độ bền lâu dài của phương tiện.

Quý khách vui lòng xác nhận đầy đủ thông tin trên Phiếu dịch vụ sau mỗi lần bảo dưỡng hoặc sửa chữa. Phiếu dịch vụ là cơ sở để ghi nhận lịch sử bảo dưỡng của xe và hỗ trợ việc xem xét các quyền lợi bảo hành trong tương lai.



## 5. Maintenance

### 5.1. Customer Maintenance Responsibility and Cooperation

Customers are responsible for operating and maintaining the vehicle properly, in compliance with the periodic maintenance schedule based on time or mileage as recommended by the manufacturer.

Timely and proper maintenance helps ensure stable and safe vehicle operation and constitutes an important basis for the accurate assessment and application of warranty entitlements.

During the course of use, Customers are requested to:

- Monitor and follow maintenance reminders and warning indicators displayed on the vehicle;
- Promptly report any abnormal signs arising during operation;
- Retain complete records and documentation related to vehicle maintenance and repairs.

Failure to comply with the prescribed maintenance schedule or delays in reporting defects may adversely affect vehicle performance and the assessment of warranty entitlements.

### 5.2. Maintenance Location

Customers may bring their vehicles to any authorized Volkswagen Vietnam service workshop for maintenance and repair.

Authorized service workshops are equipped with appropriate facilities, specialized equipment, and technicians trained and certified in accordance with Volkswagen standards, ensuring service quality and vehicle safety.

### 5.3. Records and Service Vouchers

All maintenance and repair work must be carried out in accordance with the maintenance schedule recommended by the manufacturer, based on time and mileage.

The use of genuine parts, consumables, and fluids meeting Volkswagen's specified standards contributes to ensuring optimal vehicle performance and long-term durability.

Customers are requested to verify and confirm all information on the Service Order after each maintenance or repair visit. The Service Order serves as the official record of the vehicle's service history and supports the assessment of warranty entitlements in the future.



#### 5.4. Lưu ý quan trọng

Bảo hành không bao gồm các hư hỏng hoặc trục trặc phát sinh do thao tác vận hành, bảo dưỡng hoặc sửa chữa không đúng quy trình theo yêu cầu của nhà sản xuất.

Các nội dung loại trừ bảo hành cụ thể được quy định chi tiết tại **Chương 3 - Các trường hợp không thuộc diện bảo hành**.

#### Ghi chú dịch vụ

Những ô dưới đây được sử dụng để ghi lại những công việc được thực hiện bởi Đại lý ủy quyền của Volkswagen, nhưng những công việc đó không được bao gồm trong phạm vi của gói bảo dưỡng. (Ví dụ thay mới hộp điều khiển túi khí, hộp điều khiển máy lạnh, hoặc điều chỉnh lại chế độ bảo dưỡng...).



## 5.4. Important Notes

Warranty coverage does not include damages or malfunctions arising from improper operation, maintenance, or repair not performed in accordance with the manufacturer's prescribed procedures.

Specific warranty exclusions are set out in detail in **Chapter 3 – Exclusions from warranty Coverage**.

## Service Notes

The fields below are used to record work performed by an authorized Volkswagen dealer that is not included within the scope of the maintenance package (e.g., replacement of the airbag control unit, air conditioning control unit, or resetting of the maintenance schedule...)



Loại xe (Model):.....	Loại xe (Model):.....
Dịch vụ (Maintenance):.....	Dịch vụ (Maintenance):.....
Số Km (Odometer): .....	Số Km (Odometer): .....
Ngày (Date):.....	Ngày (Date):.....
<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>	<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>

Loại xe (Model):.....	Loại xe (Model):.....
Dịch vụ (Maintenance): .....	Dịch vụ (Maintenance):.....
Số Km (Odometer): .....	Số Km (Odometer): .....
Ngày (Date):.....	Ngày (Date):.....
<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>	<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>

Loại xe (Model):.....	Loại xe (Model):.....
Dịch vụ (Maintenance): .....	Dịch vụ (Maintenance):.....
Số Km (Odometer): .....	Số Km (Odometer): .....
Ngày (Date):.....	Ngày (Date):.....
<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>	<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>



Loại xe (Model):.....	Loại xe (Model):.....
Dịch vụ (Maintenance):.....	Dịch vụ (Maintenance):.....
Số Km (Odometer): .....	Số Km (Odometer): .....
Ngày (Date):.....	Ngày (Date):.....
<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>	<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>

Loại xe (Model):.....	Loại xe (Model):.....
Dịch vụ (Maintenance):.....	Dịch vụ (Maintenance):.....
Số Km (Odometer): .....	Số Km (Odometer): .....
Ngày (Date):.....	Ngày (Date):.....
<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>	<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>

Loại xe (Model):.....	Loại xe (Model):.....
Dịch vụ (Maintenance):.....	Dịch vụ (Maintenance):.....
Số Km (Odometer): .....	Số Km (Odometer): .....
Ngày (Date):.....	Ngày (Date):.....
<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>	<p>CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)</p>



Loại xe (Model):..... Dịch vụ (Maintenance):..... Số Km (Odometer): ..... Ngày (Date):.....	Loại xe (Model):..... Dịch vụ (Maintenance):..... Số Km (Odometer): ..... Ngày (Date):.....
CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)	CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)

Loại xe (Model):..... Dịch vụ (Maintenance):..... Số Km (Odometer): ..... Ngày (Date):.....	Loại xe (Model):..... Dịch vụ (Maintenance):..... Số Km (Odometer): ..... Ngày (Date):.....
CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)	CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)

Loại xe (Model):..... Dịch vụ (Maintenance):..... Số Km (Odometer): ..... Ngày (Date):.....	Loại xe (Model):..... Dịch vụ (Maintenance):..... Số Km (Odometer): ..... Ngày (Date):.....
CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)	CON DẤU VÀ CHỮ KÝ ĐẠI LÝ (Dealer's Stamp and Signature)



Warranty Booklet:  
For The VietNam Market  
Hotline: 1900 292998  
Email: [cskh@vw.com.vn](mailto:cskh@vw.com.vn)

