



# QUY ĐỊNH CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH XE ĐÔ THÀNH

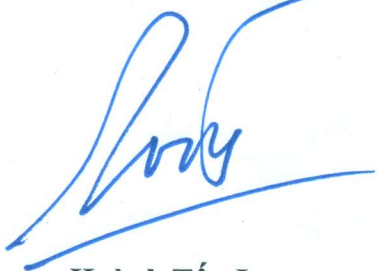
Mã tài liệu: DTA-AS-QĐ-01

Lần ban hành: 03

Ngày ban hành: 05/05/2025

Số trang: 22

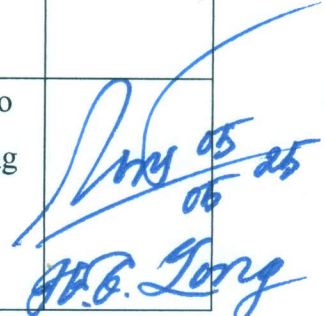
Ngày 05 Tháng 05 năm 2025

| Đơn vị soạn thảo                                                                                      | Xem xét                                                                                                  | Phê duyệt                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Phòng DV&PT                                                                                           | Phòng PHÁP CHẾ                                                                                           | Ban TGD                                                                                                               |
| <br>Huỳnh Tấn Long | <br>Trương Quang Nhân | <br>TỔNG GIÁM ĐỐC<br>Lê Văn Minh |

## MỤC LỤC

| NỘI DUNG                                      | TRANG |
|-----------------------------------------------|-------|
| 1. MỤC ĐÍCH .....                             | 2     |
| 2. PHẠM VI ÁP DỤNG.....                       | 2     |
| 3. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT ..... | 2     |
| 4. NỘI DUNG .....                             | 4     |
| 5. CÁC QUY ĐỊNH.....                          | 16    |
| 6. TÀI LIỆU THAM KHẢO.....                    | 22    |

### TRANG KIỂM SOÁT BAN HÀNH, SỬA ĐỔI

| Lần ban hành, ngày ban hành | Lần sửa đổi, ngày sửa đổi | Trang sửa đổi | Nội dung ban hành, sửa đổi                                                                                                                         | Ký xác nhận                                                                           |
|-----------------------------|---------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 01<br>05/01/2021            |                           |               | Quy định chính sách bảo hành xe Đô Thành                                                                                                           |                                                                                       |
| 02<br>03/01/2022            |                           |               | Quy định chính sách bảo hành xe Đô Thành                                                                                                           |                                                                                       |
| 03<br>01/03/2024            |                           |               | Quy định chính sách bảo hành xe Đô Thành                                                                                                           |                                                                                       |
| 03<br>01/03/2024            | 01<br>05/05/2025          |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bổ sung quy định Bảo hành cho xe DOTHANH MISSU tại trang 04/22</li> <li>Sửa DVHM thành DV&amp;PT</li> </ul> |  |

## 1. MỤC ĐÍCH

- 1.1 Đảm bảo cao nhất cam kết với khách hàng về chế độ bảo hành khi mua các sản phẩm được sản xuất và phân phối bởi Công ty Cổ Phần Ô tô Đô Thành (DTA) tại hệ thống các Đại lý được ủy quyền trên toàn quốc.
- 1.2 Thống nhất quy trình xử lý bảo hành một cách nhất quán giữa hệ thống Đại lý chính thức, Trạm dịch vụ ủy quyền, khách hàng sử dụng và DTA.
- 1.3 Quy định về tổ chức đánh giá kiểm tra việc thực hiện bảo hành cho khách hàng tại Chi nhánh, Đại lý và các Trạm dịch vụ.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

### 2.1. Đối tượng được hưởng chính sách bảo hành:

- a. Tất cả khách hàng sử dụng xe do DTA sản xuất và phân phối trên toàn lãnh thổ Việt Nam còn trong điều kiện bảo hành và đáp ứng các điều kiện bảo hành (xem nội dung điều kiện bảo hành).
- b. Quy định này áp dụng thống nhất trong mọi hoạt động dịch vụ bảo hành, bảo dưỡng và sửa chữa tại các trạm dịch vụ được ủy quyền chính thức của DTA.
- c. Xe được vận hành trong điều kiện bình thường, những thiệt hại do tai nạn không thuộc trong phạm vi bảo hành. (được quy định rõ trong Mục 4.5 *Trách nhiệm của chủ xe* và Mục 4.9 *Phạm vi bảo hành*).

### 2.2. Đối tượng thực hiện bảo hành:

- a. DTA sẽ thực hiện các chế độ bảo hành theo quy định này.
- b. Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng của DTA sẽ trực tiếp thực hiện các công tác bảo hành cho khách hàng sử dụng xe do DTA sản xuất và phân phối còn trong điều kiện bảo hành.

## 3. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

- **Bảo hành:** Thực hiện chính sách bảo hành theo quy định của pháp luật hiện hành, khi khách hàng sử dụng các loại xe do DTA sản xuất và phân phối trên thị trường Việt Nam còn trong thời hạn bảo hành và đảm bảo các điều kiện bảo dưỡng định kỳ bắt buộc theo quy định, khách hàng có

quyền yêu cầu bảo hành ở bất cứ Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ ủy quyền nào của DTA trên toàn lãnh thổ Việt Nam và được hưởng chế độ bảo hành chung theo quy định của sổ bảo hành hiện hành cho từng dòng xe.

- **Chính sách bảo hành:** Bao gồm các điều khoản, các quy định liên quan đến thực hiện công tác bảo hành.
- **DTA:** Công ty Cổ Phần Ô tô Đô Thành.
- **DV&PT:** Phòng Dịch Vụ & Phụ tùng của Công ty Cổ Phần Ô tô Đô Thành.
- **Chi nhánh, Đại lý:** Là các Chi nhánh, Đại lý của DTA được ủy quyền bán xe, làm dịch vụ và cung cấp các loại phụ tùng chính hãng.
- **Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành, bảo dưỡng:** Là các Đại lý của DTA được ủy quyền bảo hành, bảo dưỡng, làm dịch vụ, sửa chữa và cung cấp các loại phụ tùng chính hãng.
- **Văn phòng đại diện:** Văn phòng đại diện của DTA các khu vực: Nam Bộ, Trung Bộ hoặc Bắc Bộ.
- **Xe bảo hành:** Các loại xe Thương mại do DTA chịu trách nhiệm sản xuất và phân phối trên thị trường Việt Nam
- **Phụ tùng chính hãng:** Các loại phụ tùng chính hãng do nhà sản xuất cung cấp hoặc chỉ định.
- **Các điều kiện bảo hành:** Là các điều kiện đáp ứng về chế độ bảo hành, bảo dưỡng định kỳ của nhà sản xuất phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành thể hiện trong Sổ bảo hành đi kèm theo từng xe, và tất cả các lỗi được xác định nguyên nhân là do chất lượng linh kiện, lỗi kỹ thuật. Thời hạn bảo hành xe do Công Ty Cổ Phần Ô Tô Đô Thành sản xuất và phân phối như sau:
  - ✓ Đô Thành IZ: 36 tháng hoặc 100.000 Km tùy điều kiện nào đến trước kể từ ngày giao xe.
  - ✓ Đô Thành IZ Euro 5: 60 tháng hoặc 200.000 Km tùy điều kiện nào đến trước kể từ ngày giao xe.
  - ✓ Daewoo: 24 tháng hoặc 100.000 Km tùy điều kiện nào đến trước kể từ ngày giao xe.

- ✓ Daewoo Maximus HC8AA: 36 tháng hoặc 300.000Km tùy điều kiện nào đến trước kể từ ngày giao xe.
  - ✓ Đô Thành Galaxy: 24 tháng hoặc 120.000 Km tùy điều kiện nào đến trước kể từ ngày giao xe.
  - ✓ Ô tô khách (trên 16 chỗ) nhãn hiệu DOTHANH: 24 tháng hoặc 120.000Km tùy điều kiện nào đến trước kể từ ngày giao xe.
  - ✓ Đô Thành Scania: 24 tháng hoặc 100.000 Km tùy điều kiện nào đến trước kể từ ngày giao xe.
  - ✓ Đô Thành MISSU Series: 36 tháng hoặc 100.000 Km tùy điều kiện nào đến trước kể từ ngày giao xe.
- **Ngày giao xe:** Là ngày mà xe được giao cho khách hàng mua lần đầu tiên được thể hiện trên Biên bản bàn giao, Sổ bảo hành.
  - **Ngày bắt đầu sửa chữa:** Được tính từ khi DTA đồng ý bảo hành.
  - **Trạm dịch vụ ủy quyền:** Là các Trạm dịch vụ không có kinh doanh bán hàng, chỉ có dịch vụ kinh doanh phụ tùng và sửa chữa.
  - **Sổ bảo hành:** Là chứng nhận quyền được hưởng chế độ bảo hành của người sử dụng xe, quy định về thời gian bảo hành, giới hạn bảo hành cho từng dòng xe, xác định và xác nhận thời gian bảo dưỡng định kỳ xe cho người sử dụng.
  - **Khách hàng:** là đối tượng sử dụng các dòng xe do DTA sản xuất và phân phối.

#### **4. NỘI DUNG**

##### **4.1 Trách nhiệm của DTA:**

- a. DTA có trách nhiệm hoàn trả các chi phí sửa chữa bảo hành bao gồm tiền công, vật tư, phụ tùng đối với xe còn trong thời hạn bảo hành cho Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng cho các trường hợp Bảo hành đã DTA chấp thuận.
- b. DTA sẽ hỗ trợ trực tiếp đến Đại lý trong các trường hợp khó chẩn đoán ra nguyên nhân lỗi hoặc khó đưa ra quyết định bảo hành.

##### **4.2 Trách nhiệm của Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành, bảo dưỡng:**

- a. Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng phải có trách nhiệm kiểm tra các điều kiện bảo hành, giám định và xác định nguyên nhân sự cố, ra quyết định bảo hành nhanh chóng và trực tiếp thực hiện sửa chữa bảo hành cho khách hàng. Đồng thời phải thực hiện đầy đủ các thủ tục theo yêu cầu để được thanh toán chi phí bảo hành.
- b. Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng phải có trách nhiệm sửa chữa miễn phí toàn bộ bao gồm tiền công lao động, vật tư, phụ tùng cho các trường hợp bảo hành.
- c. Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng có quyền từ chối bảo hành khi lỗi đó thuộc về khách hàng do không thực hiện đúng theo hướng dẫn trong chính sách bảo hành ( Xem **Mục 4.5 “Trách nhiệm của chủ xe”, Mục 4.6 “Quy định về bảo dưỡng”** và **Mục 4.7 “Quy định về điều kiện sử dụng”**).
- d. Lưu trữ các phụ tùng bảo hành tối thiểu 06 tháng
- e. Lưu và quản lý hồ sơ Bảo hành tối thiểu 03 năm
- f. Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng phải có trách nhiệm xuất trình toàn bộ các hồ sơ Bảo hành, phụ tùng Bảo hành khi DTA có yêu cầu kiểm tra.

#### **4.3 Trách nhiệm của Chi nhánh/Đại lý:**

- a. Chi nhánh/Đại lý có trách nhiệm kiểm tra kỹ thuật và điều kiện của xe trước khi giao cho khách hàng (PDI) và ghi đầy đủ các thông tin về xe, khách hàng và ký xác nhận, đóng dấu vào Sổ bảo hành bàn giao cho khách hàng.
- b. Chi nhánh/Đại lý phải giải thích đầy đủ về các điều khoản Bảo hành cho khách hàng khi nhận xe mới từ Đại lý.
- c. Chi nhánh/Đại lý phải có trách nhiệm báo cáo thông tin của khách hàng mua xe đã xuất giao cho khách (số VIN, thông tin khách hàng, ngày giao xe, loại xe theo hướng dẫn) về DTA trong vòng 01 tuần kể từ ngày xuất bán xe.
- d. Chi nhánh/Đại lý có trách nhiệm thu lại các phiếu bảo dưỡng cho các lần bảo dưỡng định kỳ theo số km quy định trong sổ bảo hành. Tất cả các

phiếu này phải được gửi về DTA trong vòng 02 tuần kể từ ngày thực hiện bảo dưỡng cho khách hàng, để ghi nhận lịch sử bảo dưỡng xe và hưởng chính sách bảo hành.

- e. Chi nhánh/Đại lý phải tiếp nhận tất cả các khiếu nại bảo hành của Khách hàng đang sử dụng xe mà DTA Sản xuất/Phân phối và báo cáo về DV&PT DTA qua Email chậm nhất trong vòng 05 ngày làm việc.
- f. Chi nhánh/Đại lý phải có trách nhiệm triển khai chính sách bảo hành này tại đơn vị.

#### **4.4 Trách nhiệm của Trạm dịch vụ ủy quyền:**

- a. Trạm dịch vụ ủy quyền có trách nhiệm kiểm tra các điều kiện bảo hành, giám định và xác định nguyên nhân sự cố, báo cáo và đề xuất hướng giải quyết bảo hành để DTA ra quyết định bảo hành và hướng xử lý kỹ thuật.
- b. Trạm dịch vụ ủy quyền có trách nhiệm thu lại các phiếu bảo dưỡng cho các lần bảo dưỡng định kỳ theo số km quy định trong sổ bảo hành. Tất cả các phiếu này phải được gửi về DTA trong vòng 02 tuần kể từ ngày thực hiện bảo dưỡng cho khách hàng, để ghi nhận lịch sử bảo dưỡng xe và hưởng chính sách bảo hành.

#### **4.5 Trách nhiệm của chủ xe:**

- a. Khách hàng phải thực hiện việc bảo dưỡng xe định kỳ theo đúng chỉ dẫn được ghi rõ trong Hướng dẫn sử dụng và các quy định, hướng dẫn được ghi trong Sổ bảo hành hiện hành cho từng dòng xe cấp cho khách hàng khi mua xe.
- b. Khách hàng phải có trách nhiệm đọc và hiểu đầy đủ các nội dung điều khoản về bảo hành, các trường hợp được bảo hành và các trường hợp không được bảo hành.
- c. Việc bảo dưỡng phải thực hiện tại các Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ ủy quyền của DTA và có đóng dấu xác nhận.
- d. Phải thông báo kịp thời cho Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ ủy quyền/Bộ phận DV&PT DTA khi có sự cố kỹ thuật để được hướng dẫn các bước cần thiết kế tiếp.

- e. Khách hàng không được tự ý thay đổi kết cấu hoặc lắp thêm thiết bị phụ kiện, linh kiện không chính phẩm làm ảnh hưởng đến chất lượng, cấu tạo chuẩn của xe. Không được vận chuyển trong điều kiện quá tải trọng thiết kế của nhà sản xuất cũng như tự ý can thiệp sửa chữa các hư hỏng khi chưa được sự chấp thuận của Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ ủy quyền/Bộ phận DV&PT DTA.
- f. Để nhận được chế độ bảo hành của nhà sản xuất và DTA thì khách hàng phải có trách nhiệm xuất trình Sổ bảo hành cùng các bằng chứng xác minh rằng xe của bạn đã được bảo dưỡng định kỳ đầy đủ mỗi khi yêu cầu Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ thực hiện công việc Bảo hành.

#### **4.6 Quy định về bảo dưỡng:**

- a. DTA khuyến cáo tất cả khách hàng phải đến các Chi nhánh/Đại lý mà mình mua hàng để được kiểm tra, bảo dưỡng đúng định kỳ theo quy định của nhà sản xuất.
- b. Trong trường hợp khách hàng không thể mang đến Chi nhánh/Đại lý mà mình mua hàng thì khách hàng có thể mang đến các Trạm dịch vụ ủy quyền của DTA chỉ định hoặc Trạm gần nhất trên toàn quốc, (theo danh sách các Trạm ghi trên Sổ bảo hành).

#### **4.7 Quy định về điều kiện sử dụng xe:**

- a. Khách hàng sử dụng xe đúng theo khuyến cáo được quy định trong sổ hướng dẫn sử dụng kèm theo xe.
- b. Đối với xe thương mại thông dụng (không bao gồm xe chuyên dùng đặc biệt): khách hàng phải thường xuyên kiểm tra các điều kiện cơ bản trước khi vận hành xe như các loại dầu nhớt (nhớt máy, nhớt cầu, nhớt hộp số), các loại dung dịch (nước làm mát, dầu phanh, dầu trợ lực lái), các loại lọc (lọc gió, lọc nhiên liệu, lọc nhớt), các loại phụ tùng thay thế định kỳ.
- c. Đối với xe chuyên dụng (xe ben, xe đầu kéo, xe trộn bê tông, xe bồn, xe tải cầu, xe ép rác, xe kéo xe, xe cứu hộ, xe chữa cháy hoặc các loại xe chuyên dụng khác có lắp đặt thêm thiết bị trên nền xe Cabin Chassis của DTA Sản xuất và Phân phối), ngoài các lưu ý về xe thông thường thì khách hàng lưu ý thêm các điều kiện xe chuyên dụng như sau:

- Đối với xe ben, xe trộn bê tông: phải thường xuyên kiểm tra siết chặt các kết nối tại nhíp, hệ thống treo chịu tải và bộ phận truyền lực...
- Đối với các xe được trang bị dẫn động 2 cầu sau: tuyệt đối không khóa vi sai liên động (dẫn động 2 cầu) khi xe đang xuống dốc hoặc đang hoạt động ở tốc độ cao.

#### 4.8 Chính sách bảo hành xe:

##### ❖ Nghĩa vụ của DTA

- a. DTA có nghĩa vụ thanh toán toàn bộ chi phí sửa chữa bảo hành bao gồm: chi phí vật tư, phụ tùng thay thế và tiền công sửa chữa bảo hành cho Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng.
- Chi phí giờ công bảo hành được chi trả cho Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng sẽ căn cứ theo hợp đồng dịch vụ giữa DTA với Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng.
- Giá phụ tùng sẽ áp dụng theo chính sách/quy định/hướng dẫn của phòng Dịch vụ & Phụ tùng từ DTA.
- Đối với các vật tư, phụ tùng phải mua ngoài thì phải có hóa đơn gốc (scan qua Email).
- b. Trong một số trường hợp đặc biệt như không hội đủ các điều kiện để hưởng bảo hành theo chính sách, DTA sẽ có những xem xét hỗ trợ bằng hình thức **“bảo hành thiện chí”** cho khách hàng, nhưng không bắt buộc.
- c. DTA sẽ kiểm tra tại các Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng để kiểm tra (audit) đánh giá công tác sửa chữa, hồ sơ bảo hành và điều kiện lưu trữ phụ tùng hư hỏng bảo hành theo định kỳ hoặc đột xuất.
- d. Triển khai thực hiện các chương trình Marketing về dịch vụ, các chiến dịch chăm sóc khách hàng của DTA.

##### ❖ Nghĩa vụ của Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ ủy quyền

- a. Chi nhánh/ Đại lý có trách nhiệm đăng ký bảo hành đối với các xe đã bàn giao (bán) cho Khách hàng về bộ phận DV&PT DTA. Trong trường hợp Chi nhánh/Đại lý không đăng ký bảo hành thì các trường hợp bảo hành phát sinh khi khách hàng sử dụng Chi nhánh/Đại lý đó phải chịu hoàn toàn trách nhiệm.

- b. Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ ủy quyền thực hiện các công tác bảo dưỡng, sửa chữa đúng như kết quả giám định về mức độ hư hỏng cho tất cả các xe của khách hàng đến bảo hành hoặc do DTA chỉ định đến.
- c. Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ ủy quyền phải đảm bảo sự hài lòng của khách hàng khi thực hiện các quy trình dịch vụ.
- d. Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ ủy quyền có trách nhiệm phối hợp với DTA để thực hiện các chương trình, chiến dịch marketing về dịch vụ.

❖ **Nghĩa vụ của Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng:**

- a. Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng phải bảo đảm sửa chữa bảo hành đúng tiến độ, chất lượng về kỹ thuật và tuyệt đối không được thu bất kỳ một khoản chi phí nào cho công tác sửa chữa bảo hành từ khách hàng.
- b. Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng phải chịu trách nhiệm về các công việc sửa chữa, phụ tùng vật tư thay thế sau khi thực hiện bảo hành cho khách hàng.
- c. Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng phải báo cáo bảo hành, lập hồ sơ bảo hành, lưu trữ hồ sơ theo quy định và lưu trữ phụ tùng hư hỏng đã thay thế (bao gồm cả việc dán tem hàng hỏng) theo quy định.

**4.9 Phạm vi bảo hành:**

- a. Phạm vi bảo hành được giới hạn ở chi phí bảo hành (Chi phí phụ tùng và/hoặc nhân công) phát sinh từ việc sửa chữa các hư hỏng được xác định thuộc trách nhiệm của DTA.
- b. Hư hỏng xảy ra trong quá trình vận chuyển xe từ Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ đến khách hàng không thuộc phạm vi bảo hành.
- c. Hư hỏng do chẩn đoán sai (do trình độ kỹ thuật, kinh nghiệm kỹ thuật viên của Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ ủy quyền thì các đơn vị này phải chịu trách nhiệm về chi phí phát sinh cho việc sửa chữa này) không thuộc phạm vi bảo hành của DTA.
- d. DTA công nhận các chi phí sửa chữa thuê ngoài (thuê các trang thiết bị đặc biệt, gia công cơ khí...) trong một số trường hợp nhất định (nhưng phải được sự đồng ý của DTA trước khi thực hiện công việc này).

- e. Thiệt hại do tai nạn giao thông không thuộc phạm vi bảo hành.

#### 4.10 Các điều kiện bảo hành:

- ❖ Để được hưởng các chế độ bảo hành của DTA, quý khách hàng phải tuân thủ các điều khoản sau đây:
  - a. Phải xuất trình Sổ bảo hành có ghi nhận đầy đủ các thông tin chi tiết của xe và phải có con dấu xác nhận của Chi nhánh/Đại lý bán hàng.
  - b. Xuất trình phiếu xác minh các lần bảo dưỡng định kỳ trước đó theo quy định ở **Mục 4.6 Quy định về bảo dưỡng**.
  - c. Khi thay thế phụ tùng, quý khách **phải** dùng phụ tùng chính hãng và các loại dầu nhớt, dung dịch lỏng theo khuyến nghị của DTA.
  - d. Khi nhận xe, quý khách phải điền đầy đủ thông tin vào **Bản cam kết đăng ký** có trong Sổ bảo hành.
  - e. Trong trường hợp không xác định được số Km đã chạy thì điều kiện bảo hành được tính thời gian sử dụng một (01) tháng tương đương 5,000 Km.

#### 4.11 Thực hiện bảo hành

- a. Bảo hành giới hạn trong việc sửa chữa những hỏng hóc do khách hàng khiếu nại và đã được Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng giám định và xác định.
- b. Khi khách hàng yêu cầu Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng, khách hàng phải xuất trình Sổ bảo hành đúng quy định, đáp ứng các điều kiện bảo hành và hỏng hóc nằm trong phạm vi bảo hành, Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng phải kiểm tra, sửa chữa nhanh chóng và miễn phí khi lỗi đó không do khách hàng và còn trong thời hạn và đầy đủ điều kiện được bảo hành.
- c. Bảo hành cần được thực hiện tại các Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng của DTA. Trường hợp bất khả kháng việc bảo hành có thể tiến hành sửa chữa lưu động.
- d. Thời gian thực hiện bảo hành: Công việc bảo hành cần được tiến hành nhanh chóng để giảm thiểu sự bất tiện cho khách hàng cũng như tránh làm tăng thêm chi phí do chậm trễ gây ra.

#### 4.12 Giới hạn thời gian bảo hành

**A. Phần giới hạn bảo hành:****❖ Đối với sản phẩm là ô tô Khách:**

- Các chi tiết được liệt kê dưới đây được bảo hành 24 tháng hoặc 50.000Km tùy điều kiện nào đến trước kể từ ngày giao xe.
  - Turbo tăng áp.
  - Giảm xóc, bầu hơi, các loại phớt (không thuộc động cơ).
  - Bạc đạn ly hợp.
  - Các chi tiết liên quan đến hệ thống điện – điều khiển.

**❖ Đối với sản phẩm là ô tô Tải, ô tô tải VAN:**

- Các chi tiết được liệt kê dưới đây được bảo hành 12 tháng hoặc 30.000 Km tùy điều kiện nào đến trước kể từ ngày giao xe.
  - Turbo tăng áp.
  - Giảm xóc, bầu hơi, các loại phớt (không thuộc động cơ).
  - Bạc đạn ly hợp.
  - Các chi tiết liên quan đến hệ thống điện – điều khiển.

**B. Các cơ cấu chuyên dùng:**

- Các hư hỏng của các chi tiết, cụm chi tiết liên quan đến hệ thống chuyên dùng (ben, trộn,...) được lắp đặt trên nền xe do DTA sản xuất và phân phối:
  - a. Trường hợp các hệ thống chuyên dùng do DTA lắp đặt trên xe tải: được bảo hành trong vòng **12 tháng hoặc 30,000km**, tùy theo điều kiện nào đến trước.
  - b. Trường hợp các hệ thống chuyên dùng do đơn vị thứ 3 lắp đặt trên nền xe do DTA Sản xuất và Phân phối thì việc bảo hành sẽ do đơn vị lắp đặt chịu trách nhiệm.
  - c. Trường hợp đặc biệt: bất kì mọi hư hỏng của xe nền mà nguyên nhân xác định là do ảnh hưởng của việc lắp đặt thiết bị chuyên dùng (không do DTA lắp đặt) gây ra thì việc bảo hành không thuộc trách nhiệm của DTA.

**❖ Các cơ cấu hệ thống chuyên dùng:****- Xe bồn trộn:**

- Hệ thống thủy lực: Bơm thủy lực, motor thủy lực, hệ thống đường ống
- Hệ thống bơm nước áp suất cao.

- Hệ thống điều khiển bồn trộn.
- Xe Ô tô tải tự đổ:
- Hệ thống thủy lực: Bơm thủy lực, hệ thống đường ống.
- Ty ben và cơ cấu nâng hạ

### C. Các chi tiết bảo hành đặc biệt:

Các chi tiết bảo hành đặc biệt được liệt kê dưới đây sẽ do nhà sản xuất các chi tiết đó bảo hành. Chế độ bảo hành tùy theo chính sách của nhà sản xuất chi tiết đó quy định:

#### a. Lớp xe:

- Do đại diện nhà sản xuất lớp xe tại Việt Nam bảo hành theo chính sách bảo hành riêng của nhà sản xuất lớp.
- Trong trường hợp không có đại diện nhà sản xuất lớp tại Việt Nam, việc bảo hành lớp sẽ do DTA hỗ trợ khiếu nại chất lượng đến nhà sản xuất.
- Các trường hợp lớp bị nổ, rách, thủng, và/ hoặc mòn quá 30%, (hoặc là hết gai bảo hành) so với lớp mới sẽ không được bảo hành.
- Mọi thiệt hại do tai nạn liên quan đến lớp bị hỏng không thuộc trách nhiệm bảo hành của DTA.

#### b. Ấc quy:

- Do đại diện nhà sản xuất ắc quy xe tại Việt Nam bảo hành theo chính sách bảo hành riêng của nhà sản xuất ắc quy.
- Trong trường hợp không có đại diện nhà sản xuất ắc quy tại Việt Nam, việc bảo hành ắc quy sẽ do DTA thực hiện.

### D. Các trường hợp không được bảo hành

*DTA có quyền từ chối bảo hành đối với các trường hợp sau:*

#### ➤ Hỏng hóc do sử dụng sai mục đích.

- Những hỏng hóc do tự ý cải tiến, cải tạo xe mà chưa được sự đồng ý chấp thuận bằng văn bản của DTA (trừ việc lắp đặt theo yêu cầu quy định của các cơ quan quản lý nhà nước như: lắp đặt thiết bị giám sát hành trình, giám sát nhiên liệu....).
- Những hỏng hóc do sử dụng xe không đúng quy định như xe chở quá tải, vận hành sai kỹ thuật.

- Đầu đọc đĩa CD, đầu cassette bị hư hỏng do sử dụng đĩa CD hoặc băng cassette không đảm bảo chất lượng (bị nứt, vỡ, cong vênh, mốc, rôi) sẽ không được bảo hành.
- Các trường hợp ắc quy bị nổ, nứt, vỡ, thiếu dung dịch, do câu nối, nạp không đúng yêu cầu kỹ thuật.
- **Hỏng hóc do bảo dưỡng và sử dụng phụ tùng vật tư không đúng quy định**
  - Những hỏng hóc do sử dụng phụ tùng, vật tư kém chất lượng hoặc không theo sự khuyến cáo của DTA.
  - Tự ý bảo dưỡng, sửa chữa ở nơi không thuộc hệ thống Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ uỷ quyền được DTA chỉ định.
  - Những hỏng hóc do sử dụng sai nhiên liệu, dầu bôi trơn, chất làm mát, dầu phanh, dầu trợ lực lái, các chất phụ gia...
  - Những hỏng hóc do không tuân thủ hoặc thực hiện không đúng việc kiểm tra bảo dưỡng định kỳ theo quy định của nhà sản xuất.
- **Hỏng hóc do điều kiện môi trường, khí hậu tự nhiên.**
  - Hỏng hóc hay bị ăn mòn do hóa chất, môi trường gây ra.
  - Hư hỏng bề mặt sơn, mạ và các chi tiết do đá văng, nước mặn, mưa a-xít, mưa đá, nhựa cây, hóa chất...
  - Hỏng hóc do thiên tai, hỏa hoạn, mưa bão, lũ lụt, động đất, cháy nổ.
  - Xe bị hao mòn, đổi màu, rung, ồn, biến dạng do quá trình sử dụng tự nhiên gây nên.
- **Các chi tiết không bảo hành khác.**
  - Chổi than máy phát, chổi than máy khởi động.
  - Bóng đèn các loại
  - Má phanh, ổ phanh
  - Cầu chì, các chi tiết cao su (trừ cao su chân máy), cao su gạt nước.
  - Các loại gioăng cao su thân xe.
  - Kính chắn gió, kính cửa, mặt gương chiếu hậu, nệm ghế (sau khi đã nhận xe hoàn thiện).
- **Các chi tiết thay thế trong bảo dưỡng định kỳ sẽ không được bảo hành.**
  - Lọc gió, lọc nhớt động cơ, lọc nhiên liệu, lọc gió điều hòa.

➤ **Hạn chế bảo hành vì lý do bất khả kháng.**

Những trường hợp sau đây DTA sẽ không bảo hành vì đều thuộc những lý do bất khả kháng:

- Những ảnh hưởng do hạn chế của luật pháp hay quy định của Chính phủ.
- Chiến tranh, bạo loạn, ngưng sản xuất.
- Tai nạn, thiên tai.

➤ **Các chi phí phát sinh sau đây không thuộc trách nhiệm của DTA.**

Các chi phí phát sinh trong thời gian sửa chữa bảo hành như:

- Chi phí điện thoại
- Chi phí khách sạn
- Chi phí đưa xe vào xưởng.
- Chi phí thuê xe thay thế sử dụng.
- Chi phí kéo xe
- Các thiệt hại về kinh tế do việc ngừng sử dụng xe để bảo hành, sửa chữa.
- Mất mát hoặc hư hỏng liên quan đến tài sản cá nhân.

**4.13 Thực hiện bảo hành đối với xe lưu kho tại Chi nhánh/Đại lý:**

Xe do DTA xuất bán đến hệ thống Chi nhánh/Đại lý được DTA quy định thời gian lưu kho tối đa là 06 tháng. Trường hợp thời gian lưu kho tại Chi nhánh/Đại lý quá 06 tháng thì khoảng thời gian vượt sẽ bị trừ vào khoảng thời gian bảo hành xe. Tuy nhiên Chi nhánh/Đại lý phải chịu trách nhiệm bảo hành xe cho khách hàng sử dụng tương ứng khoảng thời gian bị lưu kho quá hạn mà chỉ số Km sử dụng vẫn nằm trong giới hạn bảo hành, để đảm bảo cho khách hàng sử dụng xe được hưởng chính sách bảo hành đầy đủ do DTA quy định.

**4.14 Thay thế cụm phụ tùng.**

Trong trường hợp xảy ra hư hỏng nghiêm trọng, cần phải thay mới một trong các cụm phụ tùng chính dưới đây:

- Động cơ tổng thành.
- Cụm thân máy.
- Cụm bơm cao áp, kim phun (động cơ diesel).
- Cụm hộp số.
- Bộ trích công suất động cơ ra dẫn động các thiết bị ngoài.

- Cụm hộp số phụ.
- Cầu dẫn động.

Bảo hành sẽ được thực hiện với việc thay thế hoặc sửa chữa cho các phụ tùng, chi tiết bị hỏng. Nguyên tắc cơ bản của bảo hành là sửa chữa và thay thế phụ tùng, chi tiết hỏng. Tuy nhiên, khi cần thiết có thể thay thế cả cụm phụ tùng, việc thay thế cụm phụ tùng chỉ được chấp nhận khi:

- Phạm vi hư hỏng liên quan đến hầu hết cụm phụ tùng đó.
- Chi phí thay thế cụm phụ tùng thấp hơn chi phí thay thế phụ tùng chi tiết.
- Đại lý dịch vụ uỷ quyền bảo hành bảo dưỡng có thể yêu cầu DTA hoàn trả chi phí đó nhưng phải được giải thích cụ thể và được sự đồng ý của DTA.

Trường hợp việc thay thế cụm phụ tùng không được chấp nhận: yêu cầu bảo hành sẽ không áp dụng việc thay thế cụm phụ tùng trong các trường hợp sau đây:

- Khi cụm phụ tùng được thay thế theo yêu cầu của khách hàng.
- Không có sự đồng ý trước của DTA.

Việc đánh giá mức độ hư hỏng được xem là nghiêm trọng phải do kỹ thuật của Nhà sản xuất hoặc DTA trực tiếp thẩm định và xác nhận.

#### **4.15 Các hạng mục được xem là trách nhiệm của Chi nhánh/Đại lý**

- a. Các hạng mục Chi nhánh/Đại lý phải thực hiện trong quá trình xe lưu kho. Tại Chi nhánh/Đại lý phải kiểm tra trước khi giao xe cho khách hàng sẽ không được DTA bảo hành hoặc tính chi phí.
- b. Chi phí của các công việc như kiểm tra điều chỉnh hoặc siết chặt bulông đai ốc và thay thế phụ tùng nhưng không bao gồm công việc liên quan đến phụ tùng hỏng sẽ không được hưởng chế độ bảo hành.
- c. Không bảo hành các lỗi hư hỏng do không kiểm tra trước khi giao xe cho khách hàng.
- d. Giảm chất lượng do không được bảo quản đúng quy định trong thời gian lưu kho:
  - Ấc quy hỏng (không bảo dưỡng đúng khi lưu kho).
  - Cao su gạt mưa bị biến dạng.
  - Biến dạng hoặc phai màu các tấm ốp, la phong trần, tappi.

- Biến dạng các gioăng cao su.
  - Cháy bóng đèn.
  - Các chi tiết của hệ thống truyền lực bị gỉ sét.
  - Gương đèn phản chiếu hoặc vỏ đèn mờ do bị ăn mòn.
  - Hư hỏng hệ thống nhiên liệu do chất lượng nhiên liệu, lẫn tạp chất, nước....
  - Những thay đổi về chất lượng sơn và phần vỏ xe do tiếp xúc trực tiếp với ánh nắng mặt trời, nhiệt độ cao, độ ẩm cao và với nước mưa cũng như bụi bẩn và các chất thải khác gồm cả chất thải công nghiệp.
- e. Các hư hỏng hoặc lỗi do sử dụng phụ tùng không chính hãng hoặc không phải do DTA cung cấp và đồng ý sẽ không được bảo hành.
- f. Phụ tùng hư hỏng do sử dụng sai dụng cụ, không thực hiện đúng quy trình sửa chữa, do tay nghề kém của nhân viên đại lý sẽ không được bảo hành

#### **4.16 Các hạng mục được xem là trách nhiệm của chủ xe**

Các hạng mục sau được xem là trách nhiệm của khách hàng và không được DTA bảo hành trừ khi các hư hỏng xảy ra được xác định là do nguyên vật liệu hoặc do tay nghề KTV:

- a. Dịch vụ bảo dưỡng thông thường.
- b. Thay thế phụ tùng bảo dưỡng và dịch vụ thông thường.
- c. Bảo dưỡng sơn và các bộ phận bên ngoài dưới điều kiện sử dụng khắc nghiệt.
- d. Khi xe hoạt động ở những môi trường khắc nghiệt như sương muối hoặc những nơi bị tác động bởi ô nhiễm môi trường thì khách hàng có trách nhiệm ngăn ngừa sự giảm chất lượng. Ở những môi trường như vậy Chi nhánh/Đại lý cần khuyến cáo khách hàng áp dụng các biện pháp bảo dưỡng chống ăn mòn thường xuyên.

## **5. CÁC QUY ĐỊNH**

### **5.1 Quy định về hồ sơ bảo hành**

- Các hồ sơ khiếu nại bảo hành phải được đại lý lưu trữ một cách đầy đủ và có tủ lưu trữ hồ sơ riêng.
- Thời gian lưu tối thiểu đối với hồ sơ bảo hành là 03 năm
- Hồ sơ lưu trữ bao gồm:
  - Lệnh sửa chữa.
  - Phiếu đề nghị thanh toán.
  - Phiếu xuất kho, phiếu cấp vật tư phụ tùng.
  - Các chứng từ liên quan khác (nếu có): hóa đơn mua vật tư phụ tùng ngoài (không chính hãng), hóa đơn gia công sửa chữa ngoài...
  - Các Email, công văn xác nhận đồng ý bảo hành từ bộ phận DV&PT DTA.

### **5.2 Quy định về lưu phụ tùng cũ sau bảo hành**

- Phụ tùng bảo hành lưu kho tại đại lý là tài sản của DTA. Mọi hoạt động di chuyển, tiêu hủy phụ tùng bảo hành phải được sự đồng ý của DTA.
- Phụ tùng hư hỏng phải được lắp ráp lại hoàn chỉnh sau khi tháo ra kiểm tra.
- Khi có yêu cầu thu hồi phụ tùng bảo hành, thì đại lý phải có trách nhiệm chuyển về cho Bp DV&PT DTA. Chi phí vận chuyển phụ tùng cũ do DTA chi trả.
- Phụ tùng phải được dán tem nhãn với đầy đủ thông tin theo mẫu quy định
- Phụ tùng phải được lưu tại đại lý ít nhất 06 tháng
- Toàn bộ phụ tùng bảo hành phải có khu vực để riêng, có giá kệ để lưu và phân loại phụ tùng bảo hành và phải được kiểm tra thường xuyên.
- Đối với những phụ tùng bảo hành lưu quá 06 tháng, Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng phải lên danh sách liệt kê các phụ tùng cần hủy và gửi về cho Bp DV&PT DTA.

Những phụ tùng bảo hành chỉ được hủy khi có xác nhận đồng ý từ bộ phận DV&PT DTA. Biên bản hủy phụ tùng bảo hành phải có chữ ký của Phụ trách dịch

vụ, đại diện các bộ phận liên quan tại Đại lý chứng kiến việc hủy phụ tùng bảo hành.

### 5.3 Chính sách chi phí bảo hành.

#### ❖ Chi phí vật tư, phụ tùng.

- Giá phụ tùng sẽ áp dụng theo chính sách/quy định/hướng dẫn của phòng Kinh doanh phụ tùng từ DTA.
- Bảng giá vật tư, phụ tùng thay thế sẽ thường xuyên được cập nhật và thông báo kịp thời cho các Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng.
- Giá phụ tùng bảo hành không vượt quá mức giá do DTA quy định.

#### ❖ Chi phí nhân công bảo hành.

##### - Đối với Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng:

- Công lao động cho các hạng mục sửa chữa theo quy định của DTA và được tính theo công thức:

|                                        |          |                                           |          |                                                |
|----------------------------------------|----------|-------------------------------------------|----------|------------------------------------------------|
| <b>Công lao động sửa chữa bảo hành</b> | <b>=</b> | <b>Đơn giá giờ công lao động bảo hành</b> | <b>X</b> | <b>Giờ công định mức cho hạng mục sửa chữa</b> |
|----------------------------------------|----------|-------------------------------------------|----------|------------------------------------------------|

- Giờ công định mức do DTA quy định căn cứ theo giờ công tiêu chuẩn của nhà sản xuất.

##### - Chi phí sửa chữa thuê ngoài.

- Thanh toán chi phí sửa chữa, gia công bên ngoài theo thực tế đã được sự đồng ý của Bộ phận DV&PT DTA (các chi phí này phải có chứng từ hợp lệ).
- Các hạng mục thuê ngoài thông thường: Sửa chữa cơ khí, Lốc máy (mài, doa, rà mặt lốc máy), Nắp quy lát (rà mặt), Bánh đà (rà mặt), Trục khuỷu (mài cổ trục), Trống phanh (mài), Đĩa phanh (mài)....
- Danh mục giờ công lao động sẽ được gửi đến các Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ ủy quyền.

### 5.4 Đánh giá việc tuân thủ chính sách bảo hành.

#### ❖ Quy định về thời gian đánh giá.

- a. Định kỳ hàng năm hoặc đột xuất, DTA sẽ tổ chức các đoàn đi đánh giá việc tuân thủ các chính sách bảo hành tại các Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ uỷ quyền.
- b. Bộ phận DV sẽ có thông báo lịch đánh giá cụ thể cho từng Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ uỷ quyền trước 01 ngày làm việc.

❖ **Quy định về các tiêu chuẩn và hạng mục đánh giá.**

- a. Đánh giá duy trì cơ sở vật chất, CCDC-MMTB. Lưu trữ hồ sơ bảo hành
- b. Đánh giá thực hiện các quy trình dịch vụ bảo hành.
- c. Nhân sự, trình độ nghiệp vụ chuyên môn của bộ phận dịch vụ, phụ tùng.
- d. Lưu trữ phụ tùng hư hỏng trước khi DTA thu hồi (tất cả các phụ tùng này phải được dán tem thông tin: ghi đầy đủ thông tin về xe, số khung, số km, số biển số, số phiếu R/O, nguyên nhân hư hỏng, ngày thay thế ...).
- e. Kiểm tra đối chiếu các hồ sơ bảo hành hợp lệ do Đại lý hoặc Trạm dịch vụ đã thực hiện.

❖ **Các quy định về thưởng, phạt, chế tài.**

Bộ phận DV&PT DTA sẽ kiểm tra đánh giá định kỳ, đột xuất các Chi nhánh/Đại lý/Trạm dịch vụ uỷ quyền đối với các hồ sơ bảo hành.

- Đối với các trường hợp xe chưa đăng ký bảo hành mà có phát sinh hư hỏng cần bảo hành thì Chi nhánh/Đại lý bán xe đó phải chịu hoàn toàn trách nhiệm.
- Đối với các trường hợp sau đây, Bp DV&PT DTA có quyền thu hồi lại toàn bộ chi phí bảo hành mà DTA đã thanh toán trước đó:
  - a. Không có hồ sơ bảo hành hoặc hồ sơ bảo hành không hợp lệ
  - b. Không có phụ tùng hư hỏng như khai báo.
  - c. Phụ tùng bảo hành không hư hỏng như trong báo cáo khiếu nại bảo hành.
  - d. Phụ tùng không có sẵn để kiểm tra, không bị lỗi như báo cáo kỹ thuật khiếu nại bảo hành, hoặc không đúng với dòng xe.
  - e. Thay thế phụ tùng hoặc cụm phụ tùng không được sự chấp thuận của Bp DV&PT DTA.
  - f. Báo cáo sai chi phí mua phụ tùng ngoài hoặc báo cáo sai nguồn gốc của phụ tùng.

- g. Số phụ tùng khiếu nại bảo hành nhiều hơn số phụ tùng thay thế thực tế cho khách hàng.
- h. Sử dụng phụ tùng không chính hãng mà không được sự đồng ý từ bộ phận DV&PT DTA.
- i. Các phụ tùng bị lỗi, hư hỏng nhưng KTV không trả lại cho bộ phận dịch vụ đại lý lưu trữ.
- j. Những sửa chữa thêm, sửa chữa lặp lại, sửa chữa trùng lặp, sửa chữa do hư hỏng trở lại, hoặc sửa chữa không đúng.
- k. Không được khách hàng xác nhận vào các phiếu sửa chữa (RO) và nghiệm thu sửa chữa.
- l. Những gian lận chữ ký xác nhận của khách hàng trong hồ sơ bảo hành.
- m. Không có nhận xét của KTV hoặc nhận xét hư hỏng về kỹ thuật không đầy đủ, bao gồm các thông số đo kiểm.
- n. Không có tài liệu, công cụ hỗ trợ hoặc tài liệu, công cụ hỗ trợ không đầy đủ.
- o. Các sửa chữa không thuộc phạm vi được bảo hành, mọi khiếu nại bảo hành không thuộc trách nhiệm của DTA, sửa chữa liên quan đến việc bảo quản, bảo trì và sử dụng không đúng cách, sửa chữa liên quan đến tai nạn, hoặc lạm dụng khách hàng.
- p. Báo cáo sai số VIN, ngày sửa chữa, số Km, nguyên nhân hư hỏng phụ tùng, giờ công lao động, thuê khoán, cước vận chuyển.
- q. Thực hiện các công việc bảo hành không như khiếu nại bảo hành.
- r. Kỹ thuật viên đồng thời làm việc trên hai hoặc nhiều xe hoặc nhiều lệnh sửa chữa cùng một lúc.
- s. Dùng phụ tùng không đảm bảo chất lượng như quy định.
- t. Tự ý thu tiền sửa chữa bảo hành của khách hàng: Truy hồi 100% chi phí bảo hành và phải hoàn trả 100% số tiền đã thu của khách. Ngoài ra, tùy theo mức độ nghiêm trọng DTA sẽ có các biện pháp xử lý thích hợp như: Tạm ngưng uỷ quyền dịch vụ có thời hạn, đề xuất buộc thôi việc các cá nhân có liên quan....

### **5.5 Quy định về thời gian lưu trữ dữ liệu bảo hành.**

Đại lý dịch vụ ủy quyền bảo hành bảo dưỡng/Chi nhánh/Đại lý có trách nhiệm lưu giữ tài liệu và phụ tùng bảo hành theo yêu cầu dưới đây:

➤ **Đối với phiếu kiểm tra PDI, hồ sơ bảo hành (bao gồm hóa đơn, chứng từ kèm theo):**

- Thời gian lưu trữ tối thiểu đối với các hồ sơ PDI, hồ sơ bảo hành là 3 năm.

➤ **Đối với phụ tùng cũ (thay thế bảo hành):**

- Thời gian lưu kho ít nhất là 06 tháng, kể từ ngày sửa chữa.
- Phụ tùng hư hỏng phải được dán tem, ghi đầy đủ thông tin theo mẫu.

**5.6 Quy định về dịch vụ hỗ trợ bán hàng của Đại lý (do Đại lý tự tổ chức).**

- Chính sách hỗ trợ sau bán hàng do Đại lý tự tổ chức: hỗ trợ nhớt máy, vỏ xe, bình ắc-quy, tem xe, nệm nằm.....
- Chương trình và chi phí hỗ trợ khách hàng: Đại lý tự thực hiện và chịu trách nhiệm tất cả các chi phí. Đại lý cam kết thực hiện chương trình và tự chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật.
- Trước khi thực hiện các chương trình theo quy định tại Mục này, Đại lý có nghĩa vụ thông báo bằng văn bản cho DTA chi tiết chương trình thực hiện và được DTA chấp thuận.

**5.7 Hiệu lực áp dụng quy định chính sách bảo hành xe Đô Thành.**

- Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày **05 tháng 05 năm 2025** cho đến khi có chính sách mới thay thế.
- Trên đây là các quy định trong chính sách bảo hành của DTA cho toàn bộ hệ thống các Đại lý, Chi nhánh và Trạm dịch vụ ủy quyền của DTA.
- Các quy định trong chính sách này sẽ xem xét để điều chỉnh một cách định kỳ hoặc tùy vào từng thời điểm cần thiết nhằm phù hợp hơn với thực tế và phù hợp theo quy định của pháp luật.

## **6. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- Thông tư 55/2024/TT-BGTVT
- ISO 9001:2015
- Sổ tay chất lượng hiện hành của DTA
- Nghị định 116/2017/NĐ-CP
- Nghị định 17/2020/NĐ-CP