

| FORD **PROTECT**



**Extended warranty
Booklet**

Sổ tay bảo hành mở rộng



| FORD **PROTECT**

GÓI AN TÂM

☐ 12 tháng / 20.000 km ☐ 24 tháng / 40.000 km

GÓI TIẾT KIỆM

☐ 12 tháng / 20.000 km ☐ 24 tháng / 40.000 km

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Owner's Name / Tên khách hàng

Owner's Address / Địa chỉ

Telephone No. / Số điện thoại

Email / Địa chỉ Email

THÔNG TIN XE

Model / Loại xe

VIN / Số khung

Register No. / Biển số

Purchase date /
Ngày phát hành

Signature /
Khách hàng ký tên

Dealer name / Đại lý phát hành
Đại lý ký tên đóng dấu

Kính thưa Quý Khách hàng!

Xin chúc mừng và cảm ơn quý khách đã tin tưởng lựa chọn sản phẩm “ Bảo Hành Mở Rộng – Extended Warranty”.

Chúng tôi tin rằng với chất lượng sản phẩm mà chương trình này mang lại, sẽ mang đến cho Quý khách hàng nhiều tiện ích trong việc vận hành và chăm sóc chiếc xe của Quý Vị

Cuốn sổ tay sẽ hướng dẫn Quý Vị về các điều khoản quy định cũng như phạm vi áp dụng cho các hạng mục trong sản phẩm “ Bảo Hành Mở Rộng – Extended Warranty”

Trước khi điền vào mẫu đăng ký tham gia sử dụng dịch vụ “ Bảo Hành Mở Rộng – Extended Warranty”, xin Quý vị đọc kỹ nội dung để hiểu rõ Quý vị sẽ nhận được lợi ích gì từ sản phẩm này. Công Ty TNHH Ford Viet Nam luôn đảm bảo mọi thắc mắc của Quý vị được đều được giải thích một cách chi tiết nhất.

Chúng tôi khuyên nghị Quý khách hàng nên giữ cuốn sổ tay này ở nơi an toàn để tiện cho việc sử dụng sau này.

Để biết thêm thông tin chi tiết vui lòng liên hệ với các Đại lý ủy quyền của Ford Viet Nam và công ty TNHH Ford Viet Nam

Phòng Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng

NỘI DUNG

Chứng nhận hợp đồng	1
Thư gửi khách hàng	2
THỎA THUẬN CHUNG	4
Hợp đồng	
Thời hạn hợp đồng	
CÁC ĐỊNH NGHĨA	5
Phạm vi dịch vụ bảo hành mở rộng	
Bảo hành tiêu chuẩn	
Hư hỏng cơ học	
Sự Hao mòn bình thường	
Chứng nhận hợp đồng	6
PHẠM VI CỦA BẢO HÀNH MỞ RỘNG	6
Các mục không bao gồm trong bảo hành	7
TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG	9
CHUYỂN NHƯỢNG HỢP ĐỒNG	9
CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG	9
HỒ SƠ BẢO DƯỠNG ĐỊNH KỲ	10
PHIẾU THAY ĐỔI CHỦ XE	11

THỎA THUẬN CHUNG

Ngay khi công ty TNHH Ford Viet Nam nhận được chứng nhận hợp đồng tham gia sử dụng dịch vụ “Bảo Hành mở rộng – Extended Warranty”, chúng tôi đồng ý cung cấp dịch vụ “Bảo Hành Mở Rộng – Extended Warranty” cho chiếc xe của Quý khách hàng theo hạn mức tham gia chương trình mà Quý vị đã lựa chọn trong thời hạn của Hợp đồng

Hợp đồng

Là hợp đồng(tên thương mại là “Bảo Hành mở rộng – Extended Warranty” giữa Khách hàng và công ty TNHH Ford Viet Nam. Hợp đồng có hiệu lực ngay khi Khách hàng được cấp giấy chứng nhận tham gia sử dụng dịch vụ “Bảo Hành Mở Rộng – Extended Warranty” bởi các Đại lý ủy quyền của công ty TNHH Ford Viet Nam. Kèm theo cuốn sổ tay này là các hạng mục quy định cho dịch vụ “Bảo Hành Mở Rộng – Extended Warranty” mà bạn tham gia. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng đã nhận, đọc và hiểu đầy đủ các điều khoản trong hợp đồng này.

Thời hạn của hợp đồng

Là thời hạn có hiệu lực của hợp đồng được tính từ ngày hết hạn của Bảo hành tiêu chuẩn.

Hợp đồng sẽ hết giá trị khi một trong hai điều kiện nào dưới đây đến trước:

1. Thời hạn của hợp đồng vượt quá thời gian quy định trong hợp đồng hoặc hết hạn hợp đồng hoặc
2. Quãng đường xe chạy được tính kể từ ngày giao xe lần đầu tiên vượt quá tổng số KM được tính bằng số KM quy định trong bảo hành tiêu chuẩn cộng với số KM quy định trong bảo hành mở rộng.

ĐỊNH NGHĨA

Các từ ngữ xuất hiện trong hợp đồng có ý nghĩa như sau:

Đại lý ủy quyền của Ford Việt Nam: là các đại lý được chỉ định bởi công ty TNHH Ford Việt Nam, nơi bán các sản phẩm và dịch vụ của Ford Việt Nam

Ford, Ford Việt Nam, chúng tôi: là công ty TNHH Ford Việt Nam, có địa chỉ Phường Tứ Minh, Thành phố Hải Dương, Tỉnh Hải Dương

Phạm vi dịch vụ bảo hành mở rộng

Là phạm vi bảo gồm những hạng mục nằm trong phạm vi của hợp đồng cung cấp dịch vụ bảo hành mở rộng này và không bao gồm các trường hợp được liệt kê trong “Các mục không bao gồm trong bảo hành mở rộng”

Bảo hành tiêu chuẩn

Là bảo hành được cung cấp bởi nhà sản xuất đối với bất kỳ khuyết tật nào về vật liệu chế tạo trong thời gian 3 năm hoặc 100.000 km tùy theo điều kiện nào tới trước tính từ ngày giao xe hay bắt đầu sử dụng

Hư Hỏng cơ học

Là các hư hỏng liên quan đến chi tiết hoặc cụm chi tiết trên xe

Sự Hao mòn bình thường

Là những hao mòn của các chi tiết hoặc cụm chi tiết theo thời gian, độ tuổi của xe hay quãng đường xe đã đi được tính từ ngày giao xe

Chứng nhận hợp đồng

Là các chi tiết cụ thể về chủ xe và hợp đồng dịch vụ

Xe

Là phương tiện được mô tả trong hợp đồng

Điều kiện thời gian

Là hạn mức về thời gian được thể hiện và lựa chọn bởi khách hàng

Điều kiện KM

Là hạn mức về số Km trên hợp đồng được lựa chọn bởi khách hàng

Bạn, Khách hàng

Là người đứng tên trong chứng nhận hợp đồng đã tham gia chương trình Bảo dưỡng mở rộng – Extended Warranty

PHẠM VI CỦA BẢO HÀNH MỞ RỘNG

Các bộ phận, chi tiết nằm trong phạm vi của bảo hành mở rộng được liệt kê dưới đây, khi bị khiếm khuyết và được xác định là lỗi do nhà sản xuất và không bao gồm các trường hợp được liệt kê trong “Các mục không bao gồm trong bảo hành mở rộng” thì sẽ được bảo hành. Chi phí cho việc bảo hành sẽ bao gồm

+ Chi phí sửa chữa, thay thế các phụ tùng chính hãng bị khuyết tật được xác định do lỗi của nhà sản xuất

+ Công lao động cho các hoạt động sửa chữa, thay thế nêu trên

- Phạm vi của gói bảo hành mở rộng AN TÂM bao gồm phụ tùng, nhóm phụ tùng nằm trong phạm vi của bảo hành tiêu chuẩn

- Phạm vi của gói bảo hành mở rộng TIẾT KIỆM bao gồm phụ tùng, nhóm phụ tùng nằm trong động cơ, hộp số, hệ thống cầu chủ động trước và sau.

Các mục không bao gồm trong bảo hành

1. Những hư hỏng do thiếu sự bảo dưỡng định kì do Ford quy định
2. Những hư hỏng do công việc sửa chữa hay bảo dưỡng không phải do trung tâm dịch vụ được Ford ủy quyền thực hiện
3. Những hư hỏng do lái xe để đua hay trong những trường hợp tương tự
4. Những hư hỏng do vận hành xe ở những nơi mà các loại xe tương đương không thể hoạt động được bình thường
5. Những hư hỏng do không sử dụng các phụ tùng hoặc các phụ kiện được Ford phê duyệt, phụ tùng chính hiệu Ford. Sử dụng nhiên liệu hay các chất bôi trơn(dầu, dầu phanh, nước làm mát...) không đúng với chủng loại ghi trong cuốn hướng dẫn sử dụng
6. Những hư hỏng do những sửa đổi không được Ford phê duyệt(sửa đổi thiết kế, thay đổi động cơ..)
7. Những xe có dấu hiệu đã bị thay đổi, tác động hay điều chỉnh đồng hồ công-tơ-mét dẫn đến việc không xác định được số đo chính xác
8. Những hao mòn theo thời gian(phai màu tự nhiên của các bề mặt sơn, các bề mặt mã, bọc đệm...)

9. Hao mòn của phụ tùng thay thế. Ford không bảo hành cho những hao mòn tự nhiên của phụ tùng và các chi tiết. những phụ tùng dưới đây được xem như không nằm trong bảo hành:

- Các phụ tùng: Các bu-gi, lọc nhiên liệu, các lõi lọc dầu, các xích dẫn, các lõi lọc gió, các má phanh, các guốc phanh, các đĩa ly hợp, các đèn, các cầu chì, các chổi than, các cao su để chân, các lá gạt nước, các dây curoa, các lốp xe, các sãm, các phụ tùng bằng cao su, và các phụ tùng khác do Ford quy định
- Các chất bôi trơn: các Loại Dầu, mỡ dung dịch ắc quy, nước làm mát, các mực do Ford quy định

10. Việc làm sạch, kiểm tra, điều chỉnh và các mục bảo dưỡng định kỳ khác

11. Các chi phí ngẫu nhiên đối với việc khiếu nại bảo hành bao gồm:

- Các phí tổn do kéo xe, điện thoại, ăn, ở và những chi phí khác do xe bị hỏng ở nơi xa
- Bất kì những chi phí liên quan đến thiệt hại về người hoặc tài sản
- Bồi hoàn do sự mất mát về thời gian, cơ hội, thuê xe thay thế trong thời gian sửa chữa hoặc điều chỉnh

12. Bất kì những thiệt hại do thiên tai, lũ lụt, cháy, đâm xe, mất trộm và những hư hỏng hệ quả do các nguyên nhân trên gây ra

13. Bất kì những hư hỏng do muối, khói, hóa chất, nước biển, hơi nước mặn, muối hay các nguyên nhân khác tương tự

14. Lốp (vỏ xe) và ắc-quy là những hạng mục được bảo hành riêng biệt theo quy định riêng của nhà sản xuất lốp và ắc quy.

Tuy nhiên Công ty và Đại lý bán xe vẫn tiếp tục thông tin và hỗ trợ khách hàng trong mọi trường hợp liên quan đến bảo hành mở rộng

Chỉ duy nhất công ty TNHH Ford Việt Nam có toàn quyền đánh giá tất cả các mục đã nêu trên

TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

Có một số công việc khách hàng cần phải thực hiện để đảm bảo rằng họ có được lợi ích lớn nhất từ các điều khoản bảo hành. Các công việc được liệt kê như:

- Khách hàng có trách nhiệm sử dụng, bảo quản và chăm sóc xe theo như sổ tay hướng dẫn sử dụng xe.
- Đảm bảo rằng chỉ sử dụng loại nhiên liệu đã được quy định.
- Lưu giữ các bản ghi kiểm tra và dịch vụ bảo dưỡng định kỳ để làm rõ lại lịch bảo dưỡng xe, nếu được yêu cầu.
- Đảm bảo rằng bất kỳ khuyết tật hay lỗi hư hỏng nào phát sinh trong bất kỳ cụm chi tiết nào được bao gồm trong bảo hành phải được sửa chữa ngay lập tức.
- Phải xuất trình sổ Bảo Hành Mở Rộng khi có khiếu nại liên quan đến bảo hành xe và khi làm bảo dưỡng định kỳ
- Hãy đem xe của bạn tới các đại lý hoặc trung tâm ủy quyền của Ford trong giờ hành chính để làm bảo hành.

CHUYỂN NHƯỢNG HỢP ĐỒNG

Chỉ duy nhất người đứng tên trong chứng nhận của hợp đồng này là chủ thể để thực hiện việc chuyển nhượng hợp đồng tham gia chương trình trong trường hợp chuyển giao quyền sở hữu là đối tượng của hợp đồng này là chiếc xe cho người khác. Khách hàng cần thông báo cho Đại lý nơi cấp chứng nhận tham gia hợp đồng này trong vòng 30 ngày kể từ ngày chuyển quyền sở hữu xe để thực hiện thủ tục chuyển nhượng hợp đồng

CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

Hợp đồng sẽ bị đơn phương chấm dứt bởi Ford Viet Nam trong trường hợp Khách hàng vi phạm các nghĩa vụ được ghi trong hợp đồng này

HỒ SƠ BẢO DƯỠNG ĐỊNH KỲ

Bảo dưỡng cấp		Bảo dưỡng cấp		Bảo dưỡng cấp	
Ngày bảo dưỡng / /	Chỉ số đồng hồ Km	Ngày bảo dưỡng / /	Chỉ số đồng hồ Km	Ngày bảo dưỡng / /	Chỉ số đồng hồ Km
Ghi chú		Ghi chú		Ghi chú	
Đại lý làm bảo dưỡng Đại lý kí tên đóng dấu		Đại lý làm bảo dưỡng Đại lý kí tên đóng dấu		Đại lý làm bảo dưỡng Đại lý kí tên đóng dấu	
Bảo dưỡng cấp		Bảo dưỡng cấp		Bảo dưỡng cấp	
Ngày bảo dưỡng / /	Chỉ số đồng hồ Km	Ngày bảo dưỡng / /	Chỉ số đồng hồ Km	Ngày bảo dưỡng / /	Chỉ số đồng hồ Km
Ghi chú		Ghi chú		Ghi chú	
Đại lý làm bảo dưỡng Đại lý kí tên đóng dấu		Đại lý làm bảo dưỡng Đại lý kí tên đóng dấu		Đại lý làm bảo dưỡng Đại lý kí tên đóng dấu	

PHIẾU THAY ĐỔI CHỦ XE

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng / Owner's Name

Địa chỉ / Owner's Address

Thành phố / City

Tỉnh / Province

Số điện thoại / Telephone No.

THÔNG TIN XE

Loại xe / Model

Số khung / VIN

Số Máy / Engine No.

Màu xe / Color

Ngày giao xe
Delivery Date

- Thời hạn bảo hành còn lại của xe chỉ có hiệu lực khi các chủ xe thực hiện đầy đủ lịch bảo dưỡng định kỳ đã nêu trong thời hạn bảo hành.

- Tôi xác nhận rằng đã nhận, đọc và hiểu đầy đủ các điều kiện, khoản mục của chế độ bảo hành và các thông tin khác nêu ra trong Sổ bảo hành mở rộng này.

Signature /
Khách hàng ký tên

Dealer name / Đại lý phát hành
Đại lý ký tên đóng dấu



| FORD **PROTECT**

MẠNG LƯỚI DỊCH VỤ CỦA FORD VIỆT NAM TRÊN TOÀN QUỐC

HÀ NỘI FORD (HNF)

ĐC: 94 Ngõ Thì Nhậm - Hai Bà Trưng - HN
Tel: 04.3971 2439 - Fax: 04.3821 7414

ĐÀ NẴNG FORD (ĐNF)

ĐC: 55 Điện Biên Phủ - Đà Nẵng
Tel : 0511 - 3 646 555 * Fax :0511 - 3 646 746

CITY FORD (CTF)

ĐC: 216 - 218, Quốc lộ 13, Phường Hiệp Bình Chánh, Quận Thủ Đức- TP. HCM
Tel : 08 - 3512 0473 * Fax :08 - 3512 0475

THẮNG LONG FORD (TLF)

ĐC: 105 Láng Hạ - Đống Đa - Hà Nội
Tel : 04.3562 1920 * Fax :04.3562 1991

DANA FORD GIA LAI

ĐC: 284 Lê Duẩn - P. Thắng Lợi - TP. Pleiku
Tel: 059 3535 555 * Fax: 059 3551 777

CITY FORD NHA TRANG

ĐC:580 Lê Hồng Phong - Nha Trang - Khánh Hoà
Tel: 058 388 0366 * Fax: 058 3883218

CAPITAL FORD (CPF)

ĐC: Ngã 3 Pháp Vân - Km 8 Giải Phóng - Hà Nội
Tel: 04.3681 1888 * Fax :04.3681 1666

DANA FORD BÌNH ĐỊNH

ĐC: 73 Tây Sơn - TP. Quy Nhơn - Bình Định
Tel: 056 - 3546 555 * Fax : 056 - 3546 488

CITY FORD VŨNG TÀU

ĐC: QL 51 - P. Phước Long - Bà Rịa Vũng Tàu
Tel: 064 371 7033 * Fax: 064 371 7034

AN ĐÒ FORD (ADF)

ĐC: C1 Phạm Văn Đồng - Từ Liêm - Hà Nội
Tel : 04.37505055 * Fax :04.37505066

DAKLAK FORD (DLF)

ĐC:35A Trường Chinh - Buôn Mê Thuột - Daklak
Tel: 0500 3954 999 * Fax :0500 3954 789

BẾN THÀNH FORD (BTF)

ĐC: 831 Đ. Trường Chinh - P. Tây Thạnh - Q. Tân Phú - TP. HCM
Tel : 08 3815 7979 * Fax :08 3815 8989

THANH XUÂN FORD (TXF)

ĐC: 88 Nguyễn Xiển - Hạ Đình - Thanh Xuân - Hà Nội
Tel : 04.3552 5525 * Fax: 04.35528210

SÀI GÒN FORD (SGF)

ĐC: 61A Cao Thắng - Quận 3 - TP. HCM
Tel: 08 3818 1458 * Fax :08 3818 1466

ĐỒNG NAI FORD (ĐNaF)

ĐC:25/61A+26/61A - Tam Hoà - TP. Biên Hoà - Đồng Nai
Tel : 061 - 3857 130 * Fax :061 - 3857 131

HÀ THÀNH FORD (HTF)

ĐC: Cụm CN Lai Xá - Kim Chung - Hà Nội
Tel: 04.33662566 * Fax: 04.33662788

SÀI GÒN FORD PHỐ QUANG

ĐC:104 Phố Quang, Q. Tân Bình,TP. HCM
Tel: 08 38442 947 * Fax: 08 38442 896

CẦN THƠ FORD (CThF)

ĐC: Lô 11C - Võ Nguyên Giáp - Cái Răng - Cần Thơ
Tel : 0710 3730 720 * Fax : 0710 3730 716

HẢI PHÒNG FORD (HPF)

ĐC: 04 Bạch Đằng - Hạ Lý - Q. Hồng Bàng - TP. Hải Phòng
Tel : 0313 - 668 990 * Fax :0313 - 668 991

TÂY FORD (WTF)

ĐC: 530 Kinh Dương Vương - An Lạc - Bình Tân - TP. HCM
Tel : 08 - 3877 6732 * Fax :08 - 3876 3731

PHÚ MỸ FORD (PMF)

ĐC: KCN Cát Lái 2, P. Thanh Mỹ Lợi, Q.2, TP. HCM
Tel: 08.3742.5454 * Fax: 08.3742.5656

QUẢNG NINH FORD (QNF)

ĐC: Cầu 3 - Cao Xanh - Hạ Long - Quảng Ninh
Tel: 033-3628699 * Fax: 033-3623770

TÂY FORD ĐÀ LẠT

ĐC: 108 Hùng Vương - P. 11 - TP. Đà Lạt - Lâm Đồng
Tel: 063 - 3554 093 * Fax: 063 - 3554 093

BÌNH DƯƠNG FORD (BDF)

ĐC: Lô C13 đường Hùng Vương - Khu liên hợp-
P.Hòa Phú - TP. Thủ Dầu Một - Tỉnh Bình Dương
Tel: 0650 3801 381 * Fax: 0650 3801 380

VINH FORD (VIF)

ĐC: Km 200, Đại Lộ V.I.Lenin - TP. Vinh - Nghệ An
Tel: 038 351 5292 * Fax: 038 5315 293

TÂY FORD AN GIANG

ĐC: 26/2A - Trần Hưng Đạo - Mỹ Thới
Long Xuyên - An Giang
Tel : 076 - 39333101 * Fax : 076 - 3933 080



CÔNG TY TNHH FORD VIỆT NAM

Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng

Phường Tứ Minh – Thành phố Hải Dương – Tỉnh Hải Dương

Điện thoại: 84 (0) 3203 899 900/ 901

Fax: 84 (0) 3203 899 905/ 906