

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

1. Phạm vi và Nội dung bảo hành

- Các điều khoản bảo hành dưới đây được áp dụng cho các dòng xe máy mới do Công ty Cleveland CycleWerks Việt Nam (dưới đây gọi là CCW Việt Nam) phân phối và chỉ có hiệu lực trên lãnh thổ Việt Nam.
- CCW Việt Nam cam kết sửa chữa hoặc thay thế miễn phí các chi tiết bị hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất trong điều kiện sử dụng bình thường và bảo trì, bảo dưỡng định kỳ đủ và đúng theo quy định (không bao gồm những phụ tùng và hạng mục trong mục 5.3). CCW Việt Nam sẽ đưa ra quyết định cuối cùng về sửa chữa hoặc thay thế.
- Các chi tiết đã được thay thế bằng chi tiết mới theo điều kiện bảo hành này sẽ trở thành tài sản của CCW Việt Nam.
- Khi mang xe tới bảo hành, khách hàng phải xuất trình sổ bảo hành.
- Sổ bảo hành có hiệu lực khi đại lý nơi khách hàng mua xe điền đầy đủ thông tin yêu cầu và gửi thông tin về công ty Cleveland CycleWerks Việt Nam để được đăng ký bảo hành.

2. Thời hạn bảo hành

- Thời hạn bảo hành sẽ được quy định cho từng loại xe và ghi chi tiết trên sổ bảo hành.
- Thời hạn bảo hành bình ắc quy là 12 tháng hoặc 10.000km (tùy thuộc vào điều kiện nào đến trước). Trong trường hợp hư hỏng do cách sử dụng sai: sạc, xả quá mức sẽ không được bảo hành.
- Thời hạn bảo hành của các chi tiết thay thế (chi tiết theo xe trong diện bảo hành): Theo thời gian bảo hành còn lại của xe. Nếu thời gian bảo hành còn lại của xe nhỏ hơn 01 tháng thì thời gian bảo hành của chi tiết thay thế là 01 tháng (30 ngày) tính từ ngày thay thế.

3. Địa điểm bảo hành

- Các thủ tục sửa chữa, bảo hành, kiểm tra định kỳ,.. được thực hiện bởi CCW Việt Nam hoặc các đại lý ủy nhiệm. CCW Việt Nam có quyền từ chối bảo hành bất cứ hư hỏng nào do nguyên nhân của việc sửa chữa/ điều chỉnh không phải do CCW Việt Nam hoặc các đại lý ủy nhiệm tiến hành thực hiện.
- Vui lòng truy cập website hoặc liên hệ hotline để có thông tin đầy đủ và cập nhật mới nhất.

4. Thừa kế bảo hành

- Trong thời hạn bảo hành nếu người dùng mua lần đầu bán xe cho người thứ hai, vui lòng mang xe đến Cửa hàng do CCW Việt Nam ủy nhiệm để đăng ký lại thông tin đăng ký bảo hành. Trong thời hạn bảo hành còn lại, mọi điều khoản và điều kiện trong Chính sách bảo hành này vẫn được đảm bảo.

5. Giới hạn bảo hành

5.1. Bảo hành không bao gồm bất kỳ lỗi phát sinh hoặc gây ra bởi:

- Bất cứ một hư hỏng, hỏng hóc nào do nguyên nhân của việc sửa chữa/ điều chỉnh không phải do CCW Việt Nam hoặc các đại lý ủy nhiệm tiến hành.
- Sử dụng xe không theo chỉ dẫn trong sách hướng dẫn sử dụng (tải trọng tối đa, số người được phép chở, tốc độ cấm chùng thấp...) dẫn đến hư hỏng do sử dụng vượt quá mức độ cho phép.
- Bất kỳ việc sửa chữa nào như là kết quả của sự thay đổi trái phép, tu sửa hoặc thay đổi so với thiết kế ban đầu được thực hiện (thay đổi công suất hoặc cấu trúc, thay đổi chiều cao yên xe, hàn thêm chi tiết,...) là nguyên nhân gây ra các hư hỏng, hỏng hóc.
- Bất cứ một hư hỏng, hỏng hóc nào xảy ra do việc sử dụng trong các cuộc biểu tình, đua xe hoặc sử dụng không đúng mục đích: sử dụng xe kinh doanh như phương tiện chuyên chở công cộng,..

- Bất cứ một hư hỏng, hỏng hóc nào liên quan do việc sử dụng phụ tùng hoặc nhiên liệu không chính hiệu như: nhiên liệu, dầu nhớt (dầu động cơ, dầu phanh, dung dịch làm mát...) với các thông số kỹ thuật khác so với sách hướng dẫn sử dụng.
- Rỉ sét, bạc màu sơn, hao mòn tự nhiên của các chi tiết theo thời gian sử dụng.
- Những hiện tượng xảy ra mà CCW Việt Nam thấy rằng không ảnh hưởng đến chất lượng và sự hoạt động của xe như: tiếng ồn, những rung động nhỏ và vết thấm dầu...
- Bất kỳ một hư hỏng, hỏng hóc nào gây ra bởi động đất, bão, lũ lụt, sử dụng xe trong điều kiện ngập nước, thủy kích, tai nạn, hỏa hoạn, thiên tai khác.
- Những phụ tùng hư hỏng, hỏng hóc xảy ra do bảo quản lâu ngày như cao su lão hóa, hay dầu mỡ bị biến chất.
- Bất kỳ một hư hỏng, hỏng hóc nào gây ra bởi các yếu tố bên ngoài như: đùa nghịch, đất, cát, sỏi, đá, vật cứng sắc nhọn, tàn thuốc lá, hóa chất, phân động vật, muối, mưa axit, chuột cắn và các yếu tố tương đương; Hư hỏng gây ra bởi các yếu tố bên ngoài như: tàn thuốc lá, hóa chất, phân động vật, muối, mưa axit, chuột cắn và các yếu tố tương đương.
- Bất kỳ một hư hỏng, hỏng hóc nào gây ra do vi phạm mục "Quyền lợi và nghĩa vụ của khách hàng".

5.2. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Cleveland CycleWerks Việt Nam từ chối bất cứ trách nhiệm do việc mất thời gian hoặc các phụ phí như:

- Bất cứ một khoản chi phí nào để khắc phục hậu quả do việc sửa chữa bảo dưỡng không đúng cách đã được thực hiện trước đó ở bên ngoài không thuộc hệ thống các đại lý do CCW Việt Nam ủy nhiệm.
- Các chi phí cho việc thay thế các chi tiết hao mòn tự nhiên, dầu mỡ bị biến chất.
- Các chi phí cho các hạng mục kiểm tra, điều chỉnh, sửa chữa không bao gồm trong danh mục kiểm tra định kỳ.
- Bồi thường do việc mất thời gian, tổn thất trong công việc kinh doanh, phí liên lạc, ăn ở và các khoản khác do xe bị hư hỏng.

5.3. Những phụ tùng hao mòn theo thời gian sử dụng và phụ phẩm, dầu mỡ không thuộc phạm vi bảo hành

	TÊN CHI TIẾT	DẠNG HƯ HỎNG
Động cơ	Gioăng, phốt, vòng đệm	Hư hỏng theo thời gian hoặc tháo lắp để bảo dưỡng thông thường
	Lọc xăng	Tắc do bụi bẩn, hoặc không sử dụng trong thời gian dài
	Các chi tiết bộ ly hợp	Mòn theo thời gian hoặc vận hành sai
	Các chi tiết bánh răng hộp số	Mòn theo thời gian hoặc vận hành sai
	Piston, xy lanh, xéc măng	Bị xước, mòn do thời gian, hoạt động quá tải
	Bugì	Điện cực mòn theo thời gian sử dụng, biến dạng, vỡ sứ cách điện
	Lọc gió	Tắc, hư hỏng theo thời gian sử dụng hoặc bảo dưỡng thông thường
	Các ống nối	Lão hóa theo thời gian sử dụng

	TÊN CHI TIẾT	DẠNG HƯ HỎNG
Hệ thống điện	Bóng đèn các loại	Hư hỏng theo thời gian sử dụng
	Chổi than, cổ góp mô tơ để	Hao mòn theo thời gian
	Cầu chì, rơle	Hư hỏng theo thời gian hoặc đấu nối thêm phụ kiện không chính hãng
	Bộ phát điện, bộ sạc	Đấu nối thêm hoặc sử dụng thiết bị, phụ tùng không chính hãng
	Các chi tiết điện khác	
Khung sườn	Các loại dây cáp điều khiển	Kẹt, nặng do không sử dụng thường xuyên
	Săm, lốp	Mòn theo thời gian, hư hỏng tác động từ bên ngoài
	Má phanh, đĩa phanh	Mòn theo thời gian, hư hỏng do tác động bên ngoài
	Nhông, xích tải	Mòn theo thời gian
	Các chi tiết xi mạ	Đổi màu hoặc gỉ sét, rộp do hóa chất
	Các chi tiết sơn	Phai màu theo thời gian, điều kiện khắc nghiệt, rộp do hóa chất
	Các chi tiết cao su, nhựa	Nứt, vỡ do tác động từ bên ngoài hoặc hóa chất
Phụ phẩm, nước mát	Các loại dầu động cơ, dầu phanh, dung dịch làm mát	Biến chất theo thời gian sử dụng

6. Hướng dẫn sử dụng dịch vụ bảo hành

- Trong thời gian bảo hành của xe còn hiệu lực, nếu chiếc xe của Quý khách bị hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất (không bao gồm những hạng mục không bảo hành được nêu ở trên), khách hàng có thể mang xe tới các đại lý do CCW Việt Nam ủy nhiệm để được hưởng dịch vụ bảo hành.
- Khi mang xe tới bảo hành, Quý khách thông báo tình trạng xe và số khung xe cho nhân viên để kiểm tra thông tin bảo hành xe trên hệ thống.
- Kỹ thuật viên sẽ tiến hành kiểm tra sơ bộ, đánh giá và quyết định chi tiết hư hỏng của chiếc xe có phải nguyên nhân từ nhà sản xuất hay không.
- Nếu chiếc xe bị hư hỏng không phải do lỗi của nhà sản xuất: yêu cầu bảo hành của Quý khách sẽ không được chấp nhận. Trong trường hợp này, nếu muốn sửa chữa hay thay thế linh kiện hư hỏng của chiếc xe, Quý khách sẽ thanh toán tiền công sửa chữa và tiền phụ tùng.
- Nếu chiếc xe bị hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất: yêu cầu bảo hành của Quý khách sẽ được chấp nhận. Trong trường hợp này, CCW Việt Nam hoặc các đại lý ủy nhiệm sẽ tiến hành sửa chữa hoặc thay thế (nếu cần) phụ tùng hư hỏng của chiếc xe, Quý khách sẽ không phải trả bất kỳ một khoản chi phí nào cho việc sửa chữa cũng như phụ tùng thay thế. Phụ tùng hư hỏng sẽ được giữ lại để gửi lên Công ty Cleveland CycleWerks Việt Nam xem xét và nghiên cứu.

7. Quyền lợi và nghĩa vụ của chủ sở hữu

Để sử dụng xe an toàn và thoải mái, việc kiểm tra và bảo dưỡng xe là hết sức cần thiết. Vì vậy, hãy chú ý những điểm sau đây. Trong trường hợp không chú ý các điểm này, chúng tôi từ chối sửa chữa bảo hành cho quý khách:

- Chủ xe có trách nhiệm bảo dưỡng xe máy của mình theo lịch trình được in trong sổ tay của chủ sở hữu
- Sử dụng xe theo đúng phương pháp đã hướng dẫn trong sách hướng dẫn sử dụng.
- Tiến hành "kiểm tra trước khi vận hành" theo đúng hướng dẫn.
- Thay thế các bộ phận định kỳ, các chất lỏng, dầu mỡ theo đúng sách hướng dẫn sử dụng đã quy định.
- Những dịch vụ chủ xe thực hiện đúng cách sẽ không làm mất hiệu lực bảo hành. Những hư hỏng trực tiếp do thiếu bảo trì hay bảo trì không đúng cách sẽ làm mất hiệu lực bảo hành.
- Nếu cần sửa chữa bảo hành, việc sửa chữa đó phải được thực hiện bởi CCW Việt Nam hoặc các đại lý ủy nhiệm. Chủ sở hữu có thể được yêu cầu cung cấp các tài liệu: hồ sơ bảo trì hiển thị thông tin, ngày bảo dưỡng và công việc bảo trì được thực hiện, bản sao/ phiếu biên lai sửa chữa...

8. Các lưu ý trong quá trình sử dụng

- **Sử dụng phụ tùng chính hiệu:** Để đảm bảo sự an toàn tối đa khi sử dụng xe, chúng tôi khuyên quý khách chỉ nên sử dụng phụ tùng chính hiệu được cung cấp bởi CCW Việt Nam thông qua các Cửa hàng do Cleveland ủy nhiệm. CCW Việt Nam cung cấp các phụ tùng thay thế trong suốt thời gian sản xuất hàng loạt. Tuy nhiên, ngay cả sau khi ngừng sản xuất hàng loạt, Cleveland CycleWerks Việt Nam sẽ tiếp tục cung cấp phụ tùng thay thế trong một thời gian nhất định. Để biết thêm chi tiết, xin quý khách vui lòng liên lạc với Cửa hàng do Cleveland ủy nhiệm nơi gần nhất.
- **Thực hiện bảo dưỡng định kỳ đầy đủ:** Quý khách vui lòng thực hiện kiểm tra định kỳ theo đúng lịch trình để đảm bảo quyền lợi bảo hành. Nếu quý khách không thực hiện đúng & đủ, quý khách sẽ không được đảm bảo quyền lợi theo Chính sách bảo hành này đồng thời chúng tôi có thể từ chối sửa chữa bảo hành những hư hỏng do việc thiếu bảo dưỡng gây ra.