

## CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH ĐỐI VỚI SẢN PHẨM LỐP/SĂM/YẾM

(Có hiệu lực từ ngày 15/7/2026)

- Đối tượng bảo hành:** Chính sách bảo hành này sẽ được áp dụng cho các sản phẩm lốp, săm, yếm nhãn hiệu Bridgestone, Firestone và các nhãn hiệu khác thuộc tập đoàn Bridgestone dành cho xe tải và xe buýt, xe tải nhẹ, xe du lịch, xe công nghiệp và nông nghiệp (1) được sản xuất bởi các công ty thuộc Tập đoàn Bridgestone hoặc được uỷ quyền sản xuất bởi các công ty thuộc Tập đoàn Bridgestone (2) được phân phối đến người tiêu dùng bởi (i) Công ty TNHH Kinh doanh Lốp xe Bridgestone Việt Nam (sau đây gọi tắt là “BSTVN”) trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các kênh phân phối chính thức của BSTVN tại Việt Nam hoặc (ii) bởi các bên phân phối, bảo dưỡng thiết bị gốc (xe được sản xuất có gắn lốp của Bridgestone) thông qua việc phân phối, bảo dưỡng các thiết bị gốc này cho Khách hàng.
- Phạm vi bảo hành:** Các khiếu nại về lốp/săм/yếm hư hỏng với nguyên nhân được chứng minh thuộc về lỗi của nhà sản xuất sẽ được chấp nhận bảo hành. Các hư hỏng được nêu tại Mục 4 bên dưới sẽ không được chấp nhận bảo hành.
- Thời hạn bảo hành:** Các sản phẩm sẽ được bảo hành trong thời hạn **7 năm** kể từ ngày sản xuất của mỗi sản phẩm theo Chính sách bảo hành này.
- Khiếu nại liên quan đến bất kỳ các khoản mục sau đây sẽ không được bồi thường theo Chính sách bảo hành này:
  - Hư hỏng của lốp/săм/yếm do sử dụng, lắp ráp, lưu trữ không đúng phương pháp.
  - Lốp được sử dụng vượt quá tuổi thọ quy định của mặt lốp (Lốp đã mòn quá vạch chỉ thị mòn).
  - Lốp đã được sửa chữa, thay đổi, đắp hoặc dán lại; săм và/hoặc yếm đã được sửa chữa hoặc tái sử dụng.
  - Lốp dùng với săм và/hoặc yếm đã được sửa chữa hoặc tái sử dụng.
  - Hư hỏng do lệch góc đặt bánh xe, bánh xe không cân bằng, hư hỏng do phanh hoặc giảm xóc; hư hỏng do bơm hơi không phù hợp, chở quá tải, do dầu hoặc hóa chất, lửa; hư hỏng do dùng dây xích quán, dùng cho các cuộc đua hoặc các sự kiện thi đấu khác, dùng trên các loại đường không đúng quy định; hư hỏng do cố ý làm giảm độ bền hoặc va đập, lỗi vận hành, những hư hỏng và lạm dụng khác.
  - Hư hỏng do điều kiện đường xá.
  - Các khiếu nại về rung lắc, không cân bằng, nhào lái (xía lái), mòn không đều, tiếng ồn bất thường khi chiều sâu gai còn lại thấp hơn 95% chiều sâu gai ban đầu.
  - Bất kỳ hư hỏng nào gây ra bởi người mua hoặc người sử dụng không tuân thủ những đặc tính kỹ thuật hoặc hướng dẫn của nhà sản xuất.



## 5. Điều kiện để được xem xét bảo hành theo Chính sách này:

- 5.1 Khách hàng vui lòng đăng ký tài khoản và cung cấp thông tin trên Hệ Thống Kích Hoạt Bảo Hành Lốp Bridgestone Chính Hãng của BSTVN tại <https://dangkysanpham.bridgestone.com.vn/> hoặc tại ứng dụng di động “Bảo hành sản phẩm” của BSTVN (sau đây gọi tắt là “**Hệ Thống Kích Hoạt Bảo Hành**”).
- 5.2 Khách hàng vui lòng cung cấp và cho phép BSTVN xử lý các dữ liệu cá nhân cần thiết để giải quyết yêu cầu bảo hành của khách hàng như tên, số điện thoại, địa chỉ email và các thông tin cần thiết khác cho quá trình bảo hành. Việc xử lý dữ liệu của BSTVN sẽ được thực hiện đúng theo quy định pháp luật, bảo đảm quyền lợi và an toàn dữ liệu của khách hàng.
- 5.3 Khách hàng vui lòng cung cấp các thông tin cần thiết về sản phẩm khiếu nại theo yêu cầu của BSTVN bao gồm nhưng không giới hạn ở: kích cỡ lốp, kiểu gai, điều kiện sử dụng lốp, hình ảnh lốp,... và chuẩn bị sẵn sản phẩm khiếu nại trước khi BSTVN đến kiểm tra.
- 5.4 Trong trường hợp các hạng mục tại Mục 5 này không được đáp ứng đủ, BSTVN sẽ không có đủ căn cứ để xác minh quyền lợi bảo hành; do đó BSTVN có thể sẽ không thực hiện được việc bảo hành cho khách hàng.

## 6. Quy trình xử lý bảo hành:

- 6.1 Khách hàng có thể yêu cầu bảo hành sản phẩm tại bất kỳ cửa hàng nào thuộc hệ thống nhà phân phối chính thức của BSTVN.
- 6.2 Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu bảo hành của Khách hàng, BSTVN và/hoặc nhà phân phối của BSTVN sẽ thông báo cho Khách hàng về việc đã tiếp nhận yêu cầu bảo hành của Khách hàng và thời gian bảo hành dự kiến. Khi có yêu cầu, Khách hàng vui lòng mang sản phẩm cần bảo hành đến cửa hàng đang xử lý bảo hành để BSTVN và/hoặc nhà phân phối của BSTVN thực hiện kiểm tra.
- 6.3 Thời gian từ khi tiếp nhận yêu cầu bảo hành của Khách hàng và sản phẩm cần bảo hành đến khi thực hiện kiểm tra: Trong vòng 5 ngày làm việc đối với địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội; Trong vòng 30 ngày đối với các tỉnh, thành khác.
- 6.4 Thời gian từ khi hoàn thành kiểm tra đến khi có văn bản trả lời bảo hành cho Khách hàng:
  - Đối với trường hợp không được chấp nhận bảo hành: BSTVN trực tiếp hoặc thông qua nhà phân phối của BSTVN gửi văn bản trả lời bảo hành cho Khách hàng trong vòng 3 ngày làm việc.
  - Đối với trường hợp được chấp nhận bảo hành hoặc các trường hợp khác: Trong vòng 30 ngày (chưa bao gồm thời gian vận chuyển lốp thay thế hoặc thanh toán bằng tiền đền bù cho khách hàng và ngoại trừ những trường hợp trì hoãn do bất khả kháng). BSTVN sẽ thông báo cụ thể về thời gian dự kiến hoàn thành thực hiện bảo hành cho Khách hàng tại văn bản trả lời bảo hành.

## 7. Phương thức thực hiện bảo hành (Hình thức và giá trị bồi thường):

- 7.1 Đối với những sản phẩm do BSTVN phân phối trên thị trường (được công bố trên bảng giá có hiệu lực của BSTVN tại thời điểm bồi thường) thì:
  - Nếu chiều sâu gai còn lại lớn hơn hoặc bằng 70% chiều sâu gai ban đầu, hình thức bồi thường là (i)



bồi thường bằng sản phẩm mới tương đương; hoặc (ii) bồi thường bằng tiền theo giá niêm yết sản phẩm mới tại thời điểm bồi thường (trường hợp không có sản phẩm mới tương đương tại thời điểm bồi thường).

- o Nếu chiều sâu gai còn lại thấp hơn 70% chiều sâu gai ban đầu, hình thức bồi thường là bồi thường bằng tiền và được tính bằng giá niêm yết của BSTVN tại thời điểm bồi thường nhân với phần trăm chiều sâu gai còn lại của mặt lốp.

7.2 Đối với những sản phẩm lốp theo xe (OEM) và không được phân phối bởi BSTVN, hình thức bồi thường là bồi thường bằng tiền và được tính bằng giá trị bồi thường của Bridgestone Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương, Ấn Độ và Trung Quốc (BSAPIC) nhân với phần trăm chiều sâu gai còn lại của mặt lốp. Trường hợp BSTVN có phân phối sản phẩm tương đương với lốp theo xe (OEM) tại thị trường Việt Nam thì hình thức và giá trị bồi thường sẽ tương tự với Mục 7.1 nêu trên.

7.3 Giá niêm yết dùng để tính giá trị bồi thường nêu trên là giá sản phẩm đã bao gồm thuế GTGT tại thời điểm bồi thường.

7.4 Tất cả những sản phẩm bị lỗi được chấp nhận bồi thường theo Chính sách bảo hành này với bất kỳ lý do gì, sẽ được chuyển quyền sở hữu và là tài sản của BSTVN kể từ khi Khách hàng nhận được sản phẩm thay thế hoặc bồi thường bằng tiền.

7.5 Trường hợp BSTVN bồi thường bằng sản phẩm mới tương đương cho Khách hàng, BSTVN sẽ vận chuyển sản phẩm mới đến cửa hàng của nhà phân phối của BSTVN để bàn giao cho Khách hàng. Chi phí vận chuyển sẽ cho BSTVN chịu. Ngoài ra, nếu có phát sinh các chi phí tháo lắp, cân bằng và các chi phí dịch vụ khác tại cửa hàng, Khách hàng vui lòng thanh toán cho nhà phân phối theo thỏa thuận với nhà phân phối.

8. Sau khi điều tra, đại diện hoặc người có thẩm quyền của BSTVN sẽ đánh giá hư hỏng và đưa ra quyết định cuối cùng đối với tất cả yêu cầu bảo hành theo Chính sách bảo hành này.

9. Trong trường hợp Chính sách bảo hành này có thay đổi hoặc bị bãi bỏ, BSTVN sẽ thông báo đến các kênh phân phối chính thức của BSTVN, cũng như đăng tải trên website và các kênh thông tin chính thức khác của BSTVN (nếu có) ít nhất 03 tháng trước thời điểm thay đổi hoặc bãi bỏ.

Mọi vấn đề về bảo hành hay Chính sách này, xin vui lòng gửi thông tin về địa chỉ email:

[bstvn.cskh@bridgestone.com](mailto:bstvn.cskh@bridgestone.com).

Thay mặt Công ty TNHH Kinh Doanh Lốp Xe Bridgestone Việt Nam



ÔNG NAOKI INUTSUKA  
Tổng Giám Đốc

