



DANH SÁCH TRẠM DỊCH VỤ BẢO DƯỠNG VÀ BẢO HÀNH LEXUS TRÊN TOÀN QUỐC

LEXUS MAINTENANCE AND WARRANTY WORKSHOP IN VIETNAM

Danh sách có thể được thay đổi mà không cần báo trước, thông tin mới sẽ được cập nhật trong những lần xuất bản sau. Để cập nhật danh sách mới nhất, vui lòng vào trang web: www.lexus.com.vn hoặc đường dây nóng: 1800-588-886.

This list may be changed without prior notice; the new workshops will be updated in the next publication. To get the latest updates, please visit our website: www.lexus.com.vn or our hotline: 1800-588-886.

LEXUS THĂNG LONG

Ngã tư Phạm Hùng + Dương Đình Nghệ,
Tổ dân phố 8, Phường Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
Điện thoại: (024) 3372 8888
Fax: (024) 3382 6666

LEXUS TRUNG TÂM SÀI GÒN

Số 264, Đường Trần Hưng Đạo,
Phường Cầu Ông Lãnh, Thành phố Hồ Chí Minh
Điện thoại: (028) 38 377 377
Fax: (028) 38 377 177



NỘI DUNG

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NHẬN ĐƯỢC SỰ TRỢ GIÚP.....	3
GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI.....	5
Những gì được bảo hành	5
Những gì không được bảo hành	10
Trách nhiệm của chủ xe	13
Những thông tin cần thiết cho chủ xe Lexus	14
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA LEXUS	17

GIỚI THIỆU

Cuốn sổ này bổ sung thêm thông tin cho cuốn “Hướng Dẫn Sử Dụng”.

Vui lòng giữ nó trong xe của Quý khách.

Những thông tin về bảo hành với những quy trình tổng quát được cung cấp trong cuốn sổ đều nhằm giúp Quý khách giải quyết những trục trặc có thể xảy ra với chiếc xe Lexus mới của Quý khách. Cuốn Hướng Dẫn Sử Dụng xe cũng chứa đựng những thông tin rất quan trọng, Quý khách vui lòng nghiên cứu kỹ khi đọc.

Mọi thông tin trong đây đều dựa theo thông tin mới nhất tại thời điểm xuất bản, và có thể thay đổi mà không cần báo trước.

Xin lưu ý rằng mọi thay đổi tùy tiện đối với chiếc xe Lexus của Quý khách đều có thể gây ảnh hưởng đến sự hoạt động, sự an toàn hay độ bền của chiếc xe, và thậm chí có thể vi phạm các quy định của Nhà nước.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NHẬN ĐƯỢC SỰ TRỢ GIÚP

Làm hài lòng khách hàng

Tại Lexus, chúng tôi tự hào về những cam kết của mình về chất lượng, mẫu mã, trình độ tay nghề và công tác làm hài lòng khách hàng. Tất cả các Đại lý Lexus tại Việt Nam đều được trang bị những công cụ, thiết bị và dự những khóa đào tạo cần thiết để phục vụ và sửa chữa chiếc xe Lexus của Quý khách.

Những thông tin cần thiết

Trong trường hợp hư hỏng xảy ra, Quý khách vui lòng chuẩn bị những thông tin sau đây:

- Mô tả chính xác về hư hỏng bao gồm điều kiện hoạt động tại thời điểm xảy ra hư hỏng.
- Tên đời xe và năm sản xuất.
- Số nhận dạng phương tiện (VIN).
- Số đo công-to-mét hiện thời.
- Ngày mua xe.
- Đại lý bán xe và Đại lý thực hiện dịch vụ.
- Lịch sử làm dịch vụ của chiếc xe.

Để có thể được đáp ứng trong thời gian nhanh nhất, chúng tôi xin khuyến nghị Quý khách nên thực hiện theo những bước được tóm lược dưới đây.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NHẬN ĐƯỢC SỰ TRỢ GIÚP

Bước 1: Liên hệ với Đại lý Lexus mà Quý khách đã mua xe

Đây là bước trực tiếp nhất để giải quyết những vấn đề của Quý khách. Tất cả các Đại lý Lexus ở Việt Nam đều có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ và sửa chữa khi Quý khách yêu cầu.

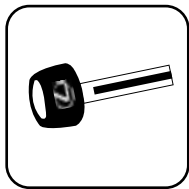
Trước tiên, Quý khách hãy liên hệ với Giám đốc dịch vụ của Đại lý hoặc với Nhân viên chăm sóc khách hàng. Giải thích đầy đủ về tình trạng hỏng hóc. Nếu Quý khách cảm thấy vấn đề chưa được giải quyết, hãy liên hệ trực tiếp với Lãnh đạo đại lý, đây là người thực sự quan tâm đến sự hài lòng và sự lui tới của Quý khách.

Nếu Đại lý Lexus không thể đưa ra giải pháp...

Bước 2: Liên hệ với Công ty Ô tô Toyota Việt Nam

Vui lòng liên hệ với Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của Công ty Ô tô Toyota Việt Nam, đường dây nóng: 1800- 588- 886.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI



NHỮNG GÌ ĐƯỢC BẢO HÀNH

Bắt đầu bảo hành

Thời hạn bảo hành bắt đầu khi xe được giao cho chủ xe đầu tiên hoặc từ thời điểm làm dịch vụ PDS.

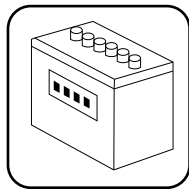
Thời hạn bảo hành cơ bản

Thời hạn bảo hành cơ bản 36 tháng hoặc 100.000 km tùy thuộc điều kiện nào đến trước được bảo hành theo chính sách bảo hành của Nhà sản xuất trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành. Trong thời gian bảo hành, TMV đảm bảo sẽ sửa chữa hoặc thay thế miễn phí bất kỳ phụ tùng nào của của xe Lexus mới bị hỏng hóc, trong điều kiện hoạt động bình thường do nguyên liệu không tốt hay do lỗi lắp ráp. Bảo hành vẫn được áp dụng khi xe được chuyển nhượng cho chủ xe khác. Tất cả phụ tùng hỏng thuộc bảo hành sau khi thay thế là tài sản của TMV.

Bảo hành mở rộng SAWA

Xe của quý khách có thể được bảo hành lên tới 120 tháng hoặc 185.000 Km tùy điều kiện nào đến trước, nếu tuân thủ chính sách bảo dưỡng định kỳ của TMV. Liên quan đến phạm vi của chương trình bảo hành mở rộng, khách hàng vui lòng tham khảo nội dung trên sổ bảo hành mở rộng sẽ được phát hành sau khi quý khách đủ điều kiện tham gia chương trình và quyền lợi bảo hành mở rộng được kích hoạt. Chương trình bảo hành mở rộng có thể thay đổi phụ thuộc vào chính sách riêng của TMV và thỏa thuận giữa TMV và khách hàng.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI



NHỮNG GÌ ĐƯỢC BẢO HÀNH

Những trường hợp đặc biệt

Những trường hợp đặc biệt dưới đây sẽ được bảo hành theo những điều kiện khác với điều kiện bảo hành cơ bản.

Ắc quy phụ

Thời hạn bảo hành ắc quy là 36 tháng hoặc 100.000 km, tùy điều kiện nào đến trước. Trong vòng 24 tháng sử dụng hoặc 100.000 km, TMV sẽ thay thế miễn phí ắc quy nguyên gốc được lắp đặt trên xe. Trong trường hợp ắc quy bị hư hỏng sau 24 tháng sử dụng, nhưng trước tháng thứ 37 và không quá 100.000 km, chi phí thay thế bảo hành ắc quy sẽ được chia sẻ 50% giữa nhà sản xuất và khách hàng.

Ắc quy xe hybrid

Thời hạn bảo hành cơ bản cho ắc quy xe hybrid là 36 tháng hoặc 100.000 km tùy điều kiện nào đến trước.

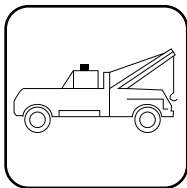
Ắc quy xe điện

Thời hạn bảo hành cơ bản cho ắc quy xe điện là 36 tháng hoặc 100.000 km tùy điều kiện nào đến trước.

Hạn gì bề mặt và hư hỏng sơn

Trong vòng 36 tháng hoặc 100.000 km, tùy điều kiện nào đến trước, tại điều kiện hoạt động bình thường, nếu bất kỳ vùng nào trên bề mặt thân xe xuất hiện các vết hạn gì và hỏng sơn do lỗi vật liệu chế tạo hoặc lỗi trong quá trình lắp ráp sẽ được bảo hành.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI



NHỮNG GÌ ĐƯỢC BẢO HÀNH

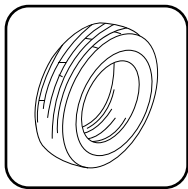
Lỗ thủng do bị ăn mòn

Bất kỳ tấm thép thân xe nào được phát hiện thấy có lỗ thủng phát sinh do bị ăn mòn trong điều kiện hoạt động bình thường (thủng xuyên qua tấm thép), mà nguyên nhân do lỗi của vật liệu hoặc do lỗi lắp ráp sẽ được bảo hành hành trong vòng 72 tháng, không phụ thuộc vào số ki-lô-mét. Chính sách bảo hành lỗ thủng do bị ăn mòn không áp dụng cho những tấm kim loại không chính hiệu hoặc hư hỏng xảy ra do việc lắp đặt các tấm kim loại không chính hiệu này.

Kéo xe

Trong thời hạn bảo hành cơ bản, khi xe của Quý khách không hoạt động được do lỗi hư hỏng của phụ tùng bảo hành, thì chi phí kéo xe về Đại lý/ Trạm dịch vụ ủy quyền gần nhất của Lexus sẽ được thanh toán theo chế độ bảo hành.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI



NHỮNG GÌ ĐƯỢC BẢO HÀNH

Bảo hành lốp xe (vỏ xe)

Lốp xe được bảo hành theo một chế độ riêng của nhà sản xuất lốp.

Miễn phí

Mọi sửa chữa thuộc chế độ bảo hành (phụ tùng và/hoặc công lao động) đều được miễn phí.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI



NHỮNG GÌ ĐƯỢC BẢO HÀNH

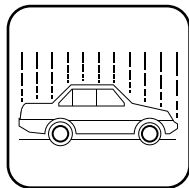
Chuyển giao quyền được bảo hành

Tất cả các quyền được bảo hành của xe nằm trong điều kiện bảo hành sẽ được chuyển giao toàn bộ sang cho chủ xe kế tiếp.

Phạm vi áp dụng bảo hành

Chính sách bảo hành này chỉ áp dụng trong phạm vi nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI

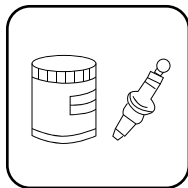
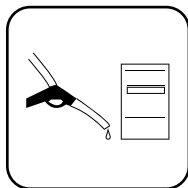


NHỮNG GÌ KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

Những yếu tố ngoài kiểm soát của Nhà sản xuất

- Những sửa chữa và điều chỉnh là hệ quả của việc sử dụng sai mục đích (ví dụ như: đua xe, chở quá tải...), bất cẩn, tự ý sửa đổi, biến cải, đầu nối, tháo ngắt, sửa chữa hoặc điều chỉnh sai kỹ thuật, xe bị tai nạn hoặc tự ý lắp thêm các phụ tùng, phụ kiện hay vật liệu đều không được hưởng chế độ bảo hành.
- Ăn mòn do hóa mỹ phẩm hay bề mặt do bị đá bắn hoặc xước sơn đều không được bảo hành.
- Hư hại hay ăn mòn bề mặt do môi trường như mưa a-xít, do ngoại vật bám vào (hóa chất, nhựa cây,...), muối, mưa đá, mưa bão, sét đánh, lũ lụt và những tác động tự nhiên khác đều không được bảo hành.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI



NHỮNG GÌ KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

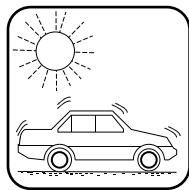
Bảo dưỡng không đầy đủ hoặc dùng sai nhiên liệu, dầu hay chất bôi trơn

Những sửa chữa, điều chỉnh là hệ quả của việc bảo dưỡng không phù hợp, không đầy đủ hay sử dụng nhiên liệu, dung dịch khác với những loại được ghi trong cuốn Hướng Dẫn Sử Dụng đều không thuộc chế độ bảo hành.

Chi phí bảo dưỡng thuộc trách nhiệm thanh toán của chủ xe

Những công việc hiệu chỉnh động cơ, thay chất bôi trơn, làm sạch, đánh bóng, thay thế các loại lọc, nước làm mát, bugi, cầu chì, cao su gạt nước, má phanh, đĩa côn đã mòn là những hạng mục yêu cầu trong bảo dưỡng định kỳ áp dụng cho mọi loại xe.

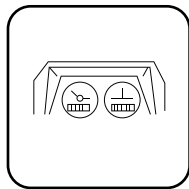
GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI



NHỮNG GÌ KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

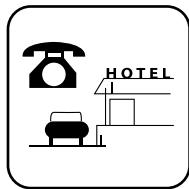
Tiếng ồn, hiện tượng rung và giảm giá trị tự nhiên

Tiếng ồn, xe rung và giảm giá trị tự nhiên trong phạm vi cho phép như ngả màu, phai, biến dạng hoặc mờ đều không được bảo hành.



Thay đổi đồng hồ đo quãng đường đã di chuyển (công-to-mét)

Mọi hỏng hóc đối với chiếc xe đã bị thay đổi hay điều chỉnh đồng hồ công-to-mét dẫn đến không thể xác định được số đo chính xác đều không được bảo hành.



Những chi phí phụ

Những thiệt hại phụ hoặc hậu quả kèm theo như chi phí điện thoại, tổn thất thời gian, nhờ việc hay thiệt hại về thương mại đều không thuộc chế độ bảo hành.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI

TRÁCH NHIỆM CỦA CHỦ XE

Đưa xe đến bảo hành

Quý khách có trách nhiệm đưa xe tới bất kỳ Đại lý / Trạm dịch vụ ủy quyền của Lexus tại Việt Nam để làm bảo hành.

Bảo dưỡng xe

Quý khách có trách nhiệm sử dụng, bảo dưỡng và chăm sóc xe một cách hợp lý theo những hướng dẫn ghi trong cuốn Hướng Dẫn Sử Dụng.

Nếu xe của Quý khách buộc phải sử dụng trong những điều kiện khắc nghiệt, Quý khách càng cần phải bảo dưỡng xe như yêu cầu trong cuốn Hướng Dẫn Sử Dụng.

Ghi lại lịch sử bảo dưỡng

Quý khách có trách nhiệm lưu giữ tất cả các ghi chép/ tài liệu/ biên bản của những lần bảo dưỡng xe. Việc này là cần thiết bởi trong một số trường hợp nó chứng tỏ Quý khách đã bảo dưỡng xe theo đúng như yêu cầu.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI

NHỮNG THÔNG TIN CẦN THIẾT ĐỐI VỚI CHỦ SỞ HỮU XE LEXUS

Những nơi Quý khách có thể nhận được dịch vụ bảo hành

Đại lý ủy quyền của Lexus sẽ thực hiện những sửa chữa cần thiết sử dụng những phụ tùng mới hoặc những phụ tùng tái sản xuất. Mặc dù bất kỳ Đại lý ủy quyền nào của Lexus tại Việt Nam đều có thể cung cấp dịch vụ cho Quý khách, nhưng Lexus khuyến cáo Quý khách nên trở lại Đại lý đã bán xe cho Quý khách bởi những quan tâm lâu dài và đặc biệt của họ đối với Quý khách.

Du lịch / Di chuyển sang một quốc gia khác

Nếu hư hỏng xảy ra trong khi Quý khách đang đi du lịch hoặc di chuyển sang một quốc gia khác, hãy liên hệ với Đại lý Lexus tại địa phương đó. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng dịch vụ bảo hành có thể sẽ không được cung cấp bởi Đại lý tại địa phương đó bởi chiếc xe Lexus của Quý khách có thể không tuân thủ theo quy định pháp luật và/hoặc những quy định về môi trường của quốc gia đó.

Sử dụng chất phụ gia chống gỉ

Chiếc xe của Quý khách được thiết kế và lắp ráp nhằm chống lại sự ăn mòn. Việc sử dụng thêm chất phụ gia chống gỉ là không cần thiết, đồng thời việc này cũng sẽ có thể gây ảnh hưởng tới thời hạn bảo hành đối với lỗ thủng do gỉ trong vòng 72 tháng của xe.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI

NHỮNG THÔNG TIN CẦN THIẾT ĐỐI VỚI CHỦ SỞ HỮU XE LEXUS

Những điều cần thiết phải làm để bảo vệ chiếc xe Lexus của Quý khách khỏi hiện tượng gỉ

Để giúp bảo vệ chiếc xe khỏi hiện tượng gỉ, Quý khách cần chăm sóc bảo quản theo những khuyến nghị cần thiết sau đây:

- Thường xuyên rửa xe bằng nước lạnh sạch và dung dịch rửa xe phù hợp.
- Nếu côn trùng, nhựa đường, hoặc các hóa chất tương tự bám vào xe, hãy rửa sạch chúng càng sớm càng tốt.
- Chú ý rửa xe dưới bóng râm

Trong một số trường hợp cần thiết phải có sự chăm sóc đặc biệt để bảo vệ chiếc xe khỏi hiện tượng gỉ

- Nếu xe hoạt động trên đường trải muối hoặc nhiều bụi, hoặc lái xe gần bờ biển, cần phải xịt rửa gầm xe ít nhất 1 lần/tháng.
- Phải làm sạch các lỗ thoát nước ở cửa, gầm xe.

GIỚI HẠN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI XE MỚI

NHỮNG THÔNG TIN CẦN THIẾT ĐỐI VỚI CHỦ SỞ HỮU XE LEXUS

Những điều cần thiết phải làm để bảo vệ chiếc xe Lexus của Quý khách khỏi hiện tượng gì

- Nếu Quý khách phát hiện những vết đá văng, xước trên bề mặt sơn, hãy xử lý chúng ngay lập tức.
- Nếu xe hoạt động nhiều trên đường cát sỏi, cần nhắc lắp thêm tấm chắn bùn hoặc tấm chống đá văng bên sườn mỗi bánh xe.
- Nếu Quý khách chở những hàng hóa đặc biệt, như hóa chất, phân bón, chất rắn đồng,.... Cần phải chắc chắn chúng được đóng gói và làm kín một cách cẩn thận.
- Nếu chiếc xe Lexus của Quý khách bị hư hỏng do tai nạn hay vì một nguyên nhân nào đó dẫn đến hư hỏng bề mặt sơn và lớp bảo vệ bên ngoài, Quý khách nên đem đi khắc phục ngay càng sớm càng tốt. Những chi phí sửa chữa này do chủ xe chi trả.
- Điều kiện bảo hành cho hiện tượng gì không áp dụng cho các tấm thép không chính hiệu hoặc các hư hỏng do việc lắp đặt các tấm thép không chính hiệu đó.

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA LEXUS

KIỂM TRA TRƯỚC KHI GIAO XE

Để đảm bảo sự hài lòng của Quý khách về diện mạo cũng như hoạt động của chiếc xe Lexus mới, Đại lý Lexus có trách nhiệm thực hiện việc kiểm tra, lau rửa, thử nghiệm đối với chiếc xe của Quý khách. Điều này nhằm đảm bảo chắc chắn rằng chiếc xe được giao tới tay Quý khách trong tình trạng tốt nhất sau khi được vận chuyển từ nhà máy.

BẢO DƯỠNG ĐỊNH KỲ

Việc bảo dưỡng đúng yêu cầu sẽ đảm bảo cho chiếc xe Lexus của Quý khách luôn hoạt động tốt nhất, tăng độ tin cậy và tuổi thọ dài hơn. Do vậy, Công ty Ô tô Toyota Việt Nam cung cấp một lịch bảo dưỡng dựa trên điều kiện lái xe ở Việt Nam. Để chiếc xe có thể hoạt động tốt trong nhiều năm, Quý khách hãy tuân thủ theo đúng những gì mà lịch bảo dưỡng đã đặt ra.

Trong cuốn Hướng Dẫn Sử Dụng có một bảng ghi nội dung bảo dưỡng cần thiết và một mục ghi những việc mà quý khách có thể tự làm. Chu trình bảo dưỡng và sửa chữa là kết quả của kinh nghiệm và thử nghiệm nhằm đưa ra một chu trình hiệu quả và tối ưu nhất cho chiếc xe Lexus của Quý khách.

Nếu chiếc xe của Quý khách thường hoạt động trong điều kiện khắc nghiệt, Quý khách cần phải bảo dưỡng xe thường xuyên hơn. Một lần nữa, hãy tham khảo cuốn Hướng Dẫn Sử Dụng.

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA LEXUS

CHƯƠNG TRÌNH MIỄN PHÍ BẢO DƯỠNG ĐỊNH KỲ LEXUS

Đại lý Lexus được cung cấp chương trình đào tạo đặc biệt cùng với các trang thiết bị chuyên nghiệp để cung cấp dịch vụ bảo dưỡng cho chiếc xe của Quý khách. Chúng tôi tự hào cung cấp dịch vụ bảo dưỡng với 7 lần miễn phí (bao gồm chi phí công lao động và phụ tùng/vật tư) tại các thời điểm 2 tháng hoặc 1.000 km, 6 tháng hoặc 10.000 km, 12 tháng hoặc 20.000 km, 18 tháng hoặc 30.000 km, 24 tháng hoặc 40.000 km, 30 tháng hoặc 50.000 km, và 36 tháng hoặc 60.000 km tùy điều kiện nào đến trước. Để nhận được dịch vụ bảo dưỡng miễn phí, Quý khách vui lòng mang xe vào làm dịch vụ không muộn hơn thời gian hoặc số ki-lô-mét đã được ghi chú trên phiếu bảo dưỡng tùy điều kiện nào đến trước. Nếu Quý khách có bất kỳ yêu cầu nào khác hoặc không thể mang xe tới đại lý làm dịch vụ bảo dưỡng như quy định trên, Quý khách vui lòng liên lạc trực tiếp với Đại lý Lexus.

*. Phiếu miễn phí bảo dưỡng này chỉ được áp dụng tại Đại lý Lexus chính hãng.

*. Phiếu bảo dưỡng không có giá trị quy đổi thành tiền mặt hoặc bất kỳ hiện vật khác có giá trị tương đương (ví dụ như: quà tặng, phụ tùng/vật tư,...)



CONTENTS

HOW TO GET ASSISTANCE.....	21
NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY	23
What is Covered	23
What is Not Covered.....	28
Owner's Responsibilities.....	31
General Information to the Lexus Owner.....	32
LEXUS QUALITY SERVICE	35

INTRODUCTION

This booklet is a supplement to your Owner's Manual.

Keep this booklet in your vehicle.

Warranty information is provided to protect your investment with an outline of procedures for solving any problem you may have with your new Lexus vehicle. Your Owner's Manual also contains important information. Be sure to read it carefully.

All information is based on the latest data available at the time of publication, and is subject to change without notice.

Please be aware that any modification to your Lexus vehicle could affect its performance, safety or durability, and may even violate governmental regulations.

HOW TO GET ASSISTANCE

Customer Satisfaction

At Lexus, we are proud of our total commitment to quality design, workmanship, and customer satisfaction. Every Lexus dealership in this country has the tools, equipment, and training needed to service and repair your Lexus vehicle.

Information Needed

In the event a problem arises, please be prepared with the following information:

- An accurate description of the problem including the conditions under which it occurs
- Vehicle model and year
- Vehicle Identification Number (VIN)
- Present mileage
- Date of purchase
- Selling and servicing dealer
- Service history of your vehicle

For the fastest possible response, we suggest you follow the procedures outlined below in the sequence listed.

HOW TO GET ASSISTANCE

Step 1: Talk to Your Lexus Dealer

This is the most direct way to resolve your problems. Every Lexus dealer in this country is ultimately responsible for providing the service and repairs you may need.

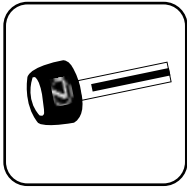
First, talk to the dealer service manager or to the customer relation staff. Fully explain the condition. If you feel that your problem has not been resolved, speak with the dealership's owner who is most interested in your continued satisfaction and patronage.

If your Lexus Dealer is unable to provide a solution...

Step 2: Contact Toyota Motor Vietnam

Please contact Voice of Customer Department of Toyota Motor Vietnam, hotline: 1800- 588- 886.

NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY



WHAT IS COVERED

Warranty begins

The warranty period begins on the date the vehicle is first delivered or put into use (in-service date).

Basic Coverage Period

Toyota Motor Vietnam (TMV) warrants that it will either repair or replace any Lexus part that TMV supplies that is defective in material or workmanship under normal use except those items listed under “What is not Covered” for a period of 36 months regardless of mileage*.

*The basic warranty coverage within 36 months or 100,000 km, whichever comes earlier, is provided by the standard Manufacturer’s warranty policy. The additional after 100,000 km, but within 36 months, is provided exclusively by TMV with a view to providing you with extra motoring protection and peace of mind throughout the entire ownership.

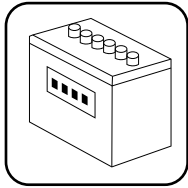
Extended Warranty Program SAWA

Toyota Motor Vietnam (TMV) may extend warranty coverage for your vehicle for up to 120 months or 185,000 Km whichever comes first, provided that all periodical maintenance requirements as specified by TMV are fully complied with.

Details of the Extended Warranty coverage are set out in the Extended Warranty booklet, which will be issued once the customer has satisfied all eligibility conditions and the Extended Warranty benefits have been duly activated.

The Extended Warranty program is subject to change in accordance with TMV’s policies and the agreement **between TMV and the customer.**

NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY



WHAT IS COVERED

Exceptions

The following items specified below are covered for periods other than the Basic Coverage Period.

Auxiliary battery

Your battery is covered under the period of 36 months or 100,000 km, whichever comes earlier. In the aspect of time, during the first 24 months of service, a defective original equipment battery will be replaced free of charge. Should the battery fails after 24 months of service, but before 37th month and 100,000 km of service, it will be replaced under warranty at a 50% charge to the customer.

HEV Battery

Your hybrid battery is covered under the period of 36 months or 100,000 km, whichever comes earlier under the manufacturer's warranty.

BEV Battery

Your traction battery is covered under the period of 36 months or 100,000 km, whichever comes earlier under the manufacturer's warranty.

Surface Rust and Paint Damage

Surface rust and paint damage appearing on any of the painted body panels due to defect in material or workmanship under normal use is warranted for 36 months or 100,000 km, whichever comes earlier.

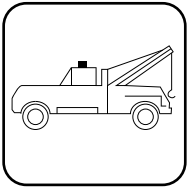
NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY



WHAT IS COVERED

Corrosion Perforation

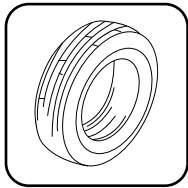
Any body sheet metal found, under normal use, to have developed a perforation (hole through the body panel) from corrosion due to defects in material or workmanship, is warranted for 72 months, regardless of mileage. The corrosion perforation warranty does not cover non-genuine sheet metal parts or damage caused by the installation of any non-genuine parts.



Towing

Within basic coverage period, when your vehicle is inoperative due to a warranted part failure, towing service is covered to the nearest authorized dealership.

NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY



WHAT IS COVERED

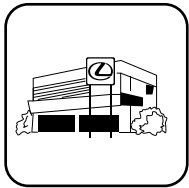
Tires

Tires are warranted under a separate warranty provided by the tire manufacturer.

No charge

Warranty repairs will be made at no charge.

NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY



WHAT IS COVERED

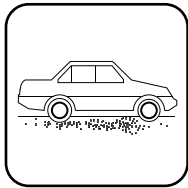
Fully Transferable

Warranty coverage is fully transferable to subsequent vehicle owners.

Warranty Application

This warranty policy is valid only within the Socialist Republic of Vietnam.

NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY

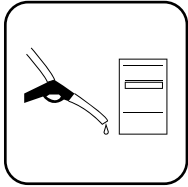


WHAT IS NOT COVERED

Factors Beyond the Manufacturer's Control

- Repairs and adjustments required as a result of misuse (e.g., racing, overloading, etc.), negligence, modification, alteration, tampering, disconnection, improper adjustment or repairs, accident and use of add-on parts/ materials are not covered.
- Cosmetic or surface corrosion from stone chips or scratches in the paint is not covered.
- Damage or surface corrosion from the environment such as acid rain, airborne fall-out (chemicals, tree sap, etc.), salt, hail, windstorms, lighting, floods, other acts of God and the like is not covered.

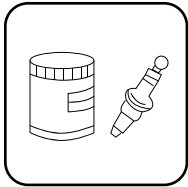
NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY



WHAT IS NOT COVERED

Lack of Maintenance or Use of Wrong Fuel, Oil or Lubes

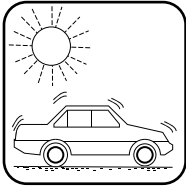
Repairs and adjustments caused by improper maintenance, lack of required maintenance, or the use of fluids other than the fluids specified in your Owner's Manual are not covered.



Maintenance Is at Owner's Expense

Engine tune-up, lubrication, cleaning and polishing, replacement of filters, coolant, spark plugs, fuses, worn wiper blades, worn brake pads and linings or worn clutch linings are some of the normal maintenance services all vehicles required.

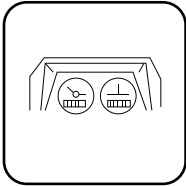
NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY



WHAT IS NOT COVERED

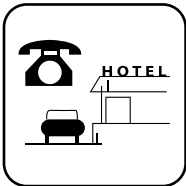
Normal Noise, Vibration and Deterioration

Normal noise, vibration, wear, tear or deterioration such as discoloration, fading, deformation or blur is not covered.



Altered Mileage

Failure of a vehicle on which the odometer mileage has been altered or changed so that vehicle mileage cannot be readily ascertained is not covered.



Extra expense

Incidental or consequential damages such as telephone calls, loss of time, inconvenience, or commercial loss are not covered.

NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY

OWNER'S RESPONSIBILITIES

Obtaining Warranty Service

You are responsible for delivering your vehicle to any authorized Lexus dealers in this country in order to obtain warranty service.

Maintenance

You are responsible for properly operating, maintaining, and caring for your Lexus vehicle in accordance with the instructions contained in your Owner's Manual.

If your vehicle is subject to use under severe driving conditions, you should follow the maintenance requirements specified accordingly in your Owner's Manual.

Maintenance Records

You are responsible for keeping maintenance records since it may be necessary in some instances for you to show that the required maintenance has been performed.

NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY

GENERAL INFORMATION TO THE LEXUS OWNER

Where to Go for Warranty service

Your Lexus dealer will make the necessary repairs using new or remanufactured parts. While any Lexus dealer in this country will perform warranty service, Lexus recommends that you return to the dealership that sold you your vehicle because of their continued and personal interest in you.

Touring/ Relocation to another country

If you are touring or relocating to another country and a problem arises, please consult a local Lexus dealer. Please note, however, that warranty service may not be provided by the local dealer because your Lexus vehicle may not comply with the regulatory and/or environmental requirements of such country.

Application of Additional Rust Inhibiting Material Not Required

Your vehicle was designed and built to resist corrosion. Application of additional rust inhibiting materials is not necessary, nor is it required in order to keep the 72-month warranty coverage in effect.

NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY

GENERAL INFORMATION TO THE LEXUS OWNER

What Can You Do to Help Protect Your Lexus against Corrosion?

In order to help protect your vehicle against corrosion, it is important that you care for your vehicle regularly, following these suggestions:

- Wash regularly using cold clean water and a mild vehicle wash soap.
- If insects, tar, or other similar deposits have accumulated on your vehicle, wash it as soon as possible.
- Wash your vehicle in the shade.

Under certain conditions, special care should be taken to protect your Lexus vehicle against corrosion.

- If you drive on salted or dust controlled roads, or if you drive near the ocean, hose off the under carriage at least once a month.
- It is important that the drain holes in the lower edges of the doors and rocker panels be kept clear.

NEW VEHICLE LIMITED WARRANTY

GENERAL INFORMATION TO THE LEXUS OWNER

What Can You Do to Help Protect Your Lexus against Corrosion?

- If you detect any stone chips or scratches in the paint, touch them up immediately.
- If you do much driving on gravel roads, consider installing mud or stone shields behind each wheel.
- If you carry special cargo, such as chemicals, fertilizers, de-icer salt, etc., be sure that such materials are well packaged and sealed.
- If your Lexus vehicle is damaged due to an accident of similar cause which destroys the paint and protective coating, have your vehicle repaired as soon as possible. The cost of such repairs is considered the responsibility of the owner.
- This corrosion warranty does not cover non-genuine sheet metal parts or damage caused by the installation of such non-genuine sheet metal parts.

LEXUS QUALITY SERVICE

PRE-DELIVERY SERVICE

To assure your satisfaction with the appearance and performance of your new Lexus vehicle, your dealer is responsible to perform specified factory-approved services for cleaning, inspecting, and testing of your Lexus vehicle. This was done to be sure that your Lexus vehicle was delivered to you in top condition after being shipped from the factory.

PERIODIC MAINTENANCE

Properly maintained, your Lexus vehicle will last longer, deliver maximum performance, and protect your investment. Your Lexus dealer can provide you with the recommended maintenance schedule based on the driving conditions in your area. Please follow the recommended schedule so that your Lexus vehicle can provide you with many years of driving enjoyment.

Your Lexus Owner's Manual also contains a chart of required services, and it has a section explaining maintenance items that you can do by yourself. The service schedule is the result of experience and testing, and represents the most efficient and economical maintenance for your Lexus vehicle.

More frequent service is required for severe driving conditions. Again, see your Owner's Manual.

LEXUS QUALITY SERVICE

LEXUS FREE MAINTENANCE PROGRAM

Our dealers are provided with a special training programme and modern equipment to repair and maintain your vehicles. We proudly provide you with 7 times free of charge maintenance service (including inspection and parts/material cost) for the following mileage or time period: 2 months or 1,000 km, 6 months or 10,000 km, 12 months or 20,000 km, 18 months or 30,000 km, 24 months or 40,000 km, 30 months or 50,000 km and 36 months or 60,000 km, whichever comes first. To qualify for free maintenance, please bring your car in no later than the time or mileage period donated on the coupon (whichever comes first). If you are unable to do so or if you have any enquiry, please feel free to contact your Lexus Dealer.

- *. The free maintenance coupon is only valid at Lexus Authorized Dealers.
- *. Coupons are unable to be converted to cash or items with equivalent values such as gift, parts/materials etc.