

TP. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 10 năm 2025

## CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

### Điều 1: Phạm vi áp dụng

Chính sách này áp dụng đối với các sản phẩm do Công ty Cổ phần Công nghiệp Cao su Miền Nam (Casumina) sản xuất được tiêu thụ tại thị trường Việt Nam và xuất khẩu.

Các sản phẩm bao gồm: sản phẩm lốp xe, săm, yếm mang thương hiệu Casumina, Euromina, Advenza, Milestar, Patagonia và các nhãn hiệu khác do Casumina sản xuất.

Đối tượng áp dụng là các khách hàng sử dụng sản phẩm của Công ty Cổ phần Công nghiệp Cao su Miền Nam (Casumina).

### Điều 2: Giải thích từ ngữ

**TWI:** Chỉ báo mòn mặt hoa lốp (Tread -wear indicators): những dấu lồi bên trong rãnh hoa lốp, được thiết kế để chỉ báo độ mòn của mặt hoa lốp khi quan sát bằng mắt thường.

**B hoặc W:** vạch bảo hành là những dấu lồi bên trong rãnh hoa lốp, được thiết kế để chỉ giới hạn lốp còn hoặc không còn điều kiện được bảo hành

**Độ sâu gai:** là chiều sâu từ mặt lốp đến đáy của rãnh hoa lốp.

**Độ sâu gai còn lại:** là tỷ lệ phần trăm giữa độ sâu gai của lốp tại thời điểm bảo hành so với độ sâu gai của lốp mới.

Độ sâu gai còn lại được tính bằng:  $(\text{Độ sâu gai của sản phẩm tại thời điểm bảo hành} / \text{Độ sâu gai của sản phẩm mới cùng loại}) \times 100\%$ ;

Độ sâu gai của sản phẩm tại thời điểm bảo hành là trung bình của số đo độ sâu gai tại 3 điểm cách đều trên mặt lốp theo chu vi. Vị trí đo ở rãnh gần giữa mặt lốp.

**Lốp ô tô bias:** Lốp ô tô có kết cấu vành bèo

**Lốp ô tô radial:** Lốp ô tô có kết cấu vành hướng tâm

### Điều 3: Điều kiện được bảo hành

#### 3.1 Lốp ô tô radial bán thép (PCR)

Sản phẩm không bị mất chữ và logo CASUMINA/ EUROMINA/ ADVENZA/ MILESTAR/ PATAGONIA;

Không có số chìm tự tạo, không bị sửa chữa, không có lỗ vá, và không có tác động khác làm ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm;

Sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất;

Đối với thương hiệu Casumina, Euromina vạch bảo hành chữ “B” hoặc “W” trên mặt lốp còn đọc được, không bị mất hoặc mờ;

Đối với thương hiệu Advenza, Milestar, Patagonia vạch “T.W.I” trên mặt lốp còn đọc được, không bị mất hoặc mờ;



Vạch báo mài mòn (TWI)



Tuần sản xuất

Thời gian bảo hành:

Đối với thương hiệu Casumina, Euromina: 05 năm tính từ ngày sản xuất;

Đối với thương hiệu Advenza, Milestar, Patagonia: 7 năm tính từ ngày sản xuất.

### **3.2 Lớp ô tô toàn thép (TBR), lớp ô tô bias tải nặng, lớp ô tô bias tải nhẹ**

Sản phẩm không bị mất chữ và logo của Casumina, không có số chìm tự tạo, không bị sửa chữa, không có lỗ vá, và không có tác động khác làm ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm;

Sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất;

Độ sâu gai còn lại  $\geq 50\%$  so với độ sâu gai lốp mới cùng loại;

Thời gian bảo hành: 05 năm tính từ ngày sản xuất.

### **3.3 Lớp xe nâng và lớp nông nghiệp**

Sản phẩm không bị mất chữ và logo của Casumina, không có số chìm tự tạo, không bị sửa chữa, không có lỗ vá, và không có tác động khác làm ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm;

Sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất;

Vạch chữ “B” hoặc “W” còn đọc được, không bị mất hoặc mờ;

Thời gian bảo hành 3 năm kể từ ngày sản xuất.

### **3.4 Lớp xe đạp, xe máy các loại**

Sản phẩm không bị mất chữ và logo Casumina, không có số chìm tự tạo, không bị sửa chữa, không có lỗ vá, và không có tác động khác làm ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm;

Sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất;

Vạch TWI còn đọc được, không bị mất hoặc mờ;

Thời gian bảo hành:

Đối với lớp xe máy (tubeless và tubetype): 04 năm kể từ ngày sản xuất;

Đối với lớp xe máy điện, xe đạp điện, xe đạp: 03 năm kể từ ngày sản xuất.

### **3.5 Săm các loại, yếm ô tô**

Sản phẩm không bị mất chữ và logo Casumina, không có số chìm tự tạo, không bị sửa chữa, không có lỗ vá, và không có tác động khác làm ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm;

Sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất;

Thời gian bảo hành:

Đối với săm và yếm ô tô: 02 năm kể từ ngày sản xuất;

Đối với săm xe máy và săm xe đạp: 03 năm kể từ ngày sản xuất.

## **Điều 4: Mức được bảo hành**

### **4.1 Lớp ô tô radial bán thép (PCR)**

Nếu thỏa các điều kiện được bảo hành ở Điều 3, mục 3.1, sản phẩm được bảo hành như sau:

Đối với thương hiệu CASUMINA, EUROMINA: công ty bảo hành bằng 01(một) sản phẩm mới cùng loại;

Đối với thương hiệu ADVENZA, MILESTAR/ PATAGONIA: công ty bảo hành bằng cách đền bù theo giá trị độ sâu gai còn lại của sản phẩm.

### **4.2 Lớp ô tô radial toàn thép (TBR), lớp ô tô tải nặng, tải nhẹ**

Nếu thỏa các điều kiện được bảo hành ở Điều 3, mục 3.2, sản phẩm được bảo hành như sau:

Độ sâu gai còn lại  $\geq 70\%$ : công ty bảo hành bằng 01 (một) sản phẩm mới cùng loại;

Độ sâu gai còn lại  $\geq 50\%$  và  $< 70$ : công ty bảo hành bằng cách đền bù theo giá trị độ sâu gai còn lại của sản phẩm.

#### **4.3 Lớp xe nâng và lớp nông nghiệp**

Nếu thỏa các điều kiện được bảo hành ở Điều 3, mục 3.3, công ty bảo hành bằng 01 (một) sản phẩm mới cùng loại.

#### **4.4 Lớp xe đạp, xe máy các loại**

Nếu thỏa các điều kiện được bảo hành ở Điều 3, mục 3.4, công ty bảo hành bằng 01 (một) sản phẩm mới cùng loại.

#### **4.5 Săm các loại, yếm ô tô**

Nếu thỏa các điều kiện được bảo hành ở Điều 3, mục 3.5, công ty bảo hành bằng 01 (một) sản phẩm mới cùng loại.

### **Điều 5: Địa điểm bảo hành**

Các sản phẩm bảo hành được bảo hành tại nơi mua - nhà phân phối hoặc các đại lý, cửa hàng của công ty.

### **Điều 6: Trình tự bảo hành**

Phòng Bán hàng – Marketing/ Phòng Xuất nhập khẩu tiếp nhận thông tin/ sản phẩm khiếu nại từ khách hàng, kiểm tra các điều kiện bảo hành, lập phiếu nhận sản phẩm và báo ngày trả lời cho khách hàng.

Phòng Bán hàng – Marketing/ Phòng Xuất nhập khẩu gửi báo cáo kèm hình ảnh và thông tin sản phẩm khiếu nại đến Phòng Quản lý Chất lượng qua email;

Phòng Quản lý Chất lượng xác nhận thông tin, kiểm tra, và đưa ra kết luận chuyên về phòng Bán hàng – Marketing/ Phòng Xuất nhập khẩu ít nhất 3 ngày sau khi nhận được thông tin.

Phòng Bán hàng – Marketing/ Phòng Xuất nhập khẩu thông báo kết quả và thực hiện bảo hành theo quy định tại Điều 4 cho khách hàng trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận được kết quả từ Phòng Quản lý Chất lượng.

Bảo hành không đền bù cho các chi phí như: thuế, dịch vụ tháo lắp, cân chỉnh lốp, tổn thất về thời gian, tổn thất do xe không hoạt động, sự bất tiện và hư hỏng đặc biệt hoặc do hệ quả có thể xảy ra trong phạm vi cho phép của Pháp luật.

Công ty không chịu trách nhiệm về việc xuất hóa đơn VAT của nhà phân phối - đại lý cho khách hàng được bảo hành.

199  
CÔNG TY  
HÀNG  
KINH  
DOANH  
SỬ  
NÀM  
HỒ C

## **Điều 7: Nơi gửi yêu cầu bảo hành**

Quý khách hàng có thể yêu cầu bảo hành trực tiếp tại nhà phân phối (NPP) – đại lý của Casumina;

Hoặc khách hàng có thể gửi thông tin yêu cầu bảo hành qua email của nhóm bán hàng của Casumina.

Đối với những trường hợp cần phải gửi sản phẩm về Công ty để kiểm tra:

Trường hợp sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất, chấp nhận bảo hành công ty sẽ thanh toán phí vận chuyển;

Trường hợp sản phẩm bị lỗi không thuộc trách nhiệm của nhà sản xuất, không chấp nhận bảo hành khách hàng phải chịu chi phí vận chuyển để nhận lại sản phẩm không bảo hành từ công ty.

## **Điều 8: Hiệu lực**

Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày ký, và tất cả các chính sách bảo hành trước ngày này đều không có giá trị.

Các Ông (Bà) Phó Tổng giám đốc, Trưởng các đơn vị trực thuộc Công ty Cổ phần Công nghiệp Cao su Miền Nam chịu trách nhiệm thực hiện các nội dung ban hành trong Chính sách này./.



**Nguyễn Đình Khoát**

### ***Nơi nhận:***

- Ban Tổng giám đốc;
- Phòng BH-Marketing, P.XNK, P.QLCL
- XN Lốp Radial, XNCS HM, XNCS BL
- Lưu: VT, BH- Marketing.