CẨM NANG KHÁCH HÀNG
THUÊ XE Ô TÔ ĐIỆN TỰ LÁI

Công ty Cổ phần di chuyển xanh và thông minh GSM ("GSM") xin cảm ơn Quý Khách Hàng đã tin tưởng lựa chọn dịch vụ thuê xe ô tô điện tự lái.

Để có trải nghiệm sử dụng xe trọn vẹn, Quý Khách Hàng vui lòng dành thời gian đọc Cẩm nang Khách Hàng thuê xe dưới đây.

Kính chúc Quý Khách Hàng có thời gian sử dụng xe ô tô điện an toàn và thuận tiện.

Giải thích thuật ngữ sử dụng trong Cẩm nang:

- Giờ Làm Việc: 01 giờ trong khoảng từ 07:00 đến 21:00 hàng ngày.

- Ngày Làm Việc: từ thứ Hai đến thứ Bảy, không bao gồm Chủ Nhật và các ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Danh mục nội dung:

1. Trước khi nhận xe
- 1.1. Chuẩn bị tài khoản trên ứng dụng VNeTraffic
- 1.2. Tham khảo các thông tin liên quan đến ô tô điện VinFast
- 1.3. Tương tác phản hồi với Nhân viên của GSM

2. Khi nhận xe
- 2.1. Kiểm tra xe
- 2.2. 10 phút làm quen xe

3. Trong quá trình sử dụng
- 3.1. Các kênh thông tin hỗ trợ Khách Hàng
- 3.2. Hướng dẫn sạc xe
  - *3.2.1. Thời điểm xe cần sạc*
  - *3.2.2. Tìm kiếm trạm sạc*
  - *3.2.3. Thao tác sạc - 6 bước sạc tại trạm đơn giản*
  - *3.2.4. Chi phí sạc pin*
- 3.3. Hướng dẫn xử lý sự cố không may xảy ra
  - *3.3.1. Sự cố va chạm giao thông*
  - *3.3.2. Sự cố kỹ thuật xe*
  - *3.3.3. Vi phạm phạt nguội*
  - *3.3.4. Sự cố khác*
- 3.4. Các mốc thời gian cần chú ý
  - *3.4.1. Bảo dưỡng xe định kỳ*
  - *3.4.2. Hết hạn đăng kiểm xe*
  - *3.4.3. Hết hạn bảo hiểm xe*

4. Chuẩn bị trả xe

5. Câu hỏi thường gặp (FAQ)

Nội dung chi tiết:

1. Trước khi nhận xe

1.1. Chuẩn bị tài khoản trên ứng dụng VNeTraffic

VNeTraffic là ứng dụng được Bộ Công an phát triển giúp công dân giao tiếp với lực lượng Cảnh sát giao thông trên môi trường điện tử. GSM sẽ cập nhật thông tin xe thuê lên ứng dụng VNeTraffic để Khách Hàng thuận tiện xuất trình khi cơ quan chức năng kiểm tra.

Bước 1: Cài đặt ứng dụng VNeTraffic trên điện thoại

Bước 2: Chọn đăng nhập bằng Tài khoản định danh điện tử VNeID và đồng bộ dữ liệu

Lưu ý: Quý Khách Hàng lưu ý chuẩn bị tài khoản VNeTraffic và Căn cước/Căn cước công dân hoặc định danh mức 2 VNEID. Với Khách Hàng nước ngoài cần chuẩn bị hộ chiếu để phục vụ cho quá trình thực hiện.

1.2. Tham khảo các thông tin liên quan đến ô tô điện VinFast

Tương ứng với dòng xe Khách Hàng đã chọn thuê của GSM, Khách Hàng có thể tham khảo trước hướng dẫn sử dụng chi tiết của VinFast tại: VinFast - Hướng dẫn sử dụng xe

Hướng dẫn sạc pin ô tô điện VinFast tại: VinFast - Hướng dẫn sạc pin ô tô điện

Chính sách sạc pin của V-Green tại: VGreen - Chính sách sạc pin

1.3. Tương tác phản hồi với Nhân viên của GSM

Trước thời điểm giao xe dự kiến ít nhất 04 giờ làm việc, GSM sẽ liên hệ với Khách Hàng qua điện thoại, tin nhắn hoặc kênh liên lạc đã đăng ký để xác nhận thông tin đơn hàng, thời gian và địa điểm giao xe. Khách Hàng có trách nhiệm phản hồi trong vòng **02 giờ làm việc** kể từ khi nhận được thông báo.

Trường hợp GSM đã liên hệ tối thiểu **02 lần qua ít nhất 02 kênh liên lạc** nhưng không nhận được phản hồi, GSM có quyền điều chỉnh thời gian giao xe và thông báo lại cho Khách Hàng; các chi phí phát sinh do Khách Hàng không phối hợp được xử lý theo Hợp Đồng và Điều Khoản Chung.

2. Khi nhận xe

2.1. Kiểm tra xe

Khách Hàng cần phối hợp với nhân viên GSM kiểm tra và xác nhận hiện trạng xe theo các nội dung sau:

Hạng mục	**Nội dung cần kiểm tra**
Ngoại thất	Kiểm tra các vết trầy xước, móp, nứt vỡ; tình trạng lốp, vành xe; gầm pin có dấu hiệu trầy xước, móp hoặc thủng hay không.
Nội thất	Kiểm tra ghế da/ghế nỉ có bị thủng, rách hoặc xuất hiện vết bẩn lớn; kiểm tra tình trạng chung của khoang nội thất.
Thiết bị và tính năng	Kiểm tra hoạt động của cảm biến, camera, điều hòa, màn hình điều khiển và các chức năng cơ bản của xe.
Tình trạng pin	Kiểm tra tỷ lệ pin còn lại tại thời điểm nhận xe.
Giấy tờ và dịch vụ đi kèm	Kiểm tra đầy đủ giấy tờ đi kèm xe, tài khoản/thẻ VETC hoặc ePass và thời hạn còn hiệu lực.

GSM sẽ cung cấp checklist và chuẩn bị sẵn **Biên bản kiểm tra, bàn giao xe** với các thông tin chi tiết. Khách Hàng vui lòng đồng kiểm tra và ký xác nhận với nhân viên GSM để thống nhất hiện trạng xe tại thời điểm nhận.

2.2. 10 phút làm quen với xe

Dưới sự hướng dẫn của nhân viên GSM, Khách Hàng nên trực tiếp thực hiện các thao tác sau:

STT	**Nội dung làm quen**	**Thao tác cần thực hiện**
1	Sử dụng chìa khóa và khởi động xe	Thực hành mở/khóa cửa, khởi động và tắt xe.
2	Điều hòa	Thực hành bật, tắt và điều chỉnh nhiệt độ, tốc độ quạt.
3	Chế độ lái	Làm quen với các chế độ **Eco, Normal và Sport**.
4	Hệ thống phanh	Làm quen với hệ thống phanh và chế độ phanh tái sinh của ô tô điện.
5	Các nút chức năng	Xác định vị trí và cách sử dụng các nút bấm chức năng trên xe.
6	Màn hình điều khiển	Làm quen với các thông tin, cảnh báo và chức năng hiển thị trên màn hình.
7	Sạc xe	Thực hành các thao tác cần thiết khi sạc và cách theo dõi tình trạng sạc.

Việc làm quen giúp Khách Hàng có thể vận hành ô tô điện đúng cách và tự tin hơn sau khi nhận xe, đồng thời hạn chế các rủi ro mất an toàn không đáng có.

3. Trong quá trình sử dụng

3.1. Các kênh thông tin hỗ trợ Khách Hàng

Trong quá trình sử dụng xe thuê của GSM, Khách Hàng vui lòng lưu lại các kênh thông tin sau đây để nhanh chóng liên hệ khi cần hỗ trợ:

- Hotline Cứu hộ VinFast: 1900 23 23 89 - nhấn phím 1 (chọn VinFast) - nhấn tiếp số 1 (chọn cứu hộ ô tô) (hoạt động 24/7)
- Hotline Tổng đài GSM: 1900 1877 - nhánh số 0 (hoạt động từ 07:00 đến 21:00 hàng ngày)
- Email Chăm sóc Khách Hàng thuê xe: support@greenfuture.tech

Lưu ý: Khách Hàng hãy lựa chọn liên hệ qua Hotline với các trường hợp phát sinh khẩn cấp cần xử lý ngay để đảm bảo an toàn, liên hệ qua Email với các nội dung cần làm rõ chi tiết và cần thời gian để phân tích/xử lý.

3.2. Hướng dẫn sạc xe

3.2.1. Thời điểm xe cần sạc

Thời điểm phù hợp để sạc xe là khi dung lượng pin còn khoảng 20%-30%. Khách Hàng nên hạn chế để pin xuống dưới 10% hoặc thường xuyên sạc đầy 100%, trừ trường hợp chuẩn bị di chuyển đường dài. Duy trì mức pin hợp lý sẽ góp phần bảo vệ và kéo dài tuổi thọ pin.

3.2.2. Tìm kiếm trạm sạc

Khách Hàng có thể chủ động tìm kiếm trạm sạc gần nhất thông qua ứng dụng VinFast hoặc website chính thức của VinFast.

3.2.3. Thao tác sạc tại trạm

Bước	Nội dung thực hiện	Dấu hiệu nhận biết
Bước 1	Xác định trụ sạc khả dụng và di chuyển xe vào đúng vị trí khoang sạc.	Đèn LED trên trụ hiển thị **màu xanh lá cây**.
Bước 2	Đỗ xe tại vị trí an toàn, tắt xe và mở nắp hốc sạc.	Xe đã đỗ đúng vị trí, không cản trở phương tiện khác.
Bước 3	Rút súng sạc khỏi trụ và cắm chắc chắn vào hốc sạc trên xe.	Sau khi xác thực thành công, đèn LED chuyển sang **màu xanh da trời**, xe bắt đầu nhận sạc.
Bước 4	Theo dõi trạng thái và các thông số trong quá trình sạc.	Có thể kiểm tra mức pin, quãng đường dự kiến, trạng thái nhận sạc và thời gian còn lại trên màn hình xe hoặc trụ sạc.

Bước	Nội dung thực hiện	Dấu hiệu nhận biết
Bước 5	Kết thúc phiên sạc khi xe đã đạt mức pin mong muốn. Nếu muốn kết thúc sớm, chọn **"Dừng sạc"** trên màn hình điều khiển và chờ khoảng **14 giây** trước khi rút súng sạc.	Màn hình điều khiển của xe hiển thị thông báo hoàn thành hoặc dừng sạc.
Bước 6	Rút súng sạc khỏi xe, đóng nắp hốc sạc, đặt súng sạc trở lại đúng vị trí trên trụ và di chuyển xe ra khỏi khoang sạc.	Súng sạc đã được trả đúng vị trí, khoang sạc sẵn sàng cho phương tiện tiếp theo.

Lưu ý an toàn

STT	Nội dung lưu ý
1	Trả súng sạc về đúng vị trí trên trụ ngay sau khi hoàn thành. Không đặt súng xuống đất hoặc để sai vị trí nhằm tránh ẩm ướt, hư hỏng, giảm độ bền hoặc phát sinh nguy cơ mất an toàn.
2	**Tuyệt đối không di chuyển xe khi súng sạc vẫn đang cắm vào xe.**

3.2.4. Chi phí sạc pin

- Chi phí sạc pin (đơn giá sạc, phí sử dụng trạm sạc bổ sung, phí chiếm dụng vị trí sạc) áp dụng theo chính sách của V-Green công bố tại từng thời điểm tại: *https://vgreen.net/vi/san-pham-dich-vu.*

Lưu ý đối với Khách hàng thuê xe của GSM:

STT	Nội dung lưu ý
1	Khách hàng **không thanh toán** chi phí sạc tại thời điểm kết thúc phiên sạc. Toàn bộ chi phí được nghiệm thu cuối kỳ thuê và thông báo để Khách hàng thanh toán cho GSM (nếu có).
2	Đơn giá sạc áp dụng theo chính sách phân loại phương tiện của VinFast (xe cá nhân / xe kinh doanh vận tải), được thông báo cụ thể tại thời điểm thuê xe.
3	Phí sử dụng trạm sạc bổ sung và phí chiếm dụng vị trí sạc áp dụng cho **tất cả các xe** khi phát sinh. Khách hàng lưu ý rút súng sạc ngay sau khi sạc xong và không đỗ xe tại vị trí sạc khi không có nhu cầu sạc, để tránh phát sinh chi phí.

3.3. Hướng dẫn xử lý sự cố không may xảy ra

3.3.1. Sự cố va chạm giao thông

Khi xảy ra sự cố va chạm giao thông, Khách Hàng hãy cố gắng giữ bình tĩnh, đảm bảo an toàn về người. Ngoài khung giờ hoạt động của Tổng đài GSM (07:00 - 21:00), Quý Khách Hàng vui lòng liên hệ Hotline Cứu hộ VinFast: 1900 23 23 89 (nhấn phím 1 - nhấn tiếp phím 1), hoạt động 24/7.

Bước	Hướng dẫn xử lý	Đầu mối hỗ trợ xử lý
Bước 1	Gọi Hotline Tổng đài GSM để thông báo sự cố va chạm, mô tả nhanh tình hình sự việc (thiệt hại về người, về phương tiện hư hỏng như thế nào).	Tổng đài GSM: **1900 1877 - nhánh số 0**
Bước 2	Làm theo chỉ dẫn của nhân viên GSM, gọi đơn vị bảo hiểm theo giấy tờ đã bàn giao theo xe để thông báo tai nạn.	Nhân viên GSM; Đơn vị bảo hiểm theo giấy tờ bàn giao xe.
Bước 3	Làm theo chỉ dẫn của Công ty Bảo hiểm, giữ nguyên hiện trường hoặc đưa xe về Xưởng dịch vụ do GSM chỉ định.	Công ty Bảo hiểm; Xưởng dịch vụ.
Bước 4	GSM sẽ chịu trách nhiệm hoàn thiện các hồ sơ liên quan đến bảo hiểm khi Khách Hàng gửi đầy đủ hồ sơ bản mềm qua email/số điện thoại của đầu mối Vận hành xử lý hoặc gửi bản cứng về địa chỉ.	**Miền Bắc:** Văn phòng GSM/ Phòng Vận hành cho thuê - Nhà nổi Hải Âu 3 (đối diện 110 HA3), Khu đô thị Ocean Park 1, Gia Lâm, Hà Nội. **Miền Nam:** Văn phòng GSM/ Phòng Vận hành cho thuê - 233 Đường Tam Đa, Long Phước, TP Hồ Chí Minh (Depot VinBus Thủ Đức).
Bước 5	Lấy xe sau sửa chữa từ Xưởng dịch vụ để tiếp tục sử dụng.	Xưởng dịch vụ.

3.3.2. Sự cố kỹ thuật xe

Khi xe xảy ra sự cố kỹ thuật, Khách Hàng cần giữ bình tĩnh, bật đèn cảnh báo nguy hiểm và đưa xe vào vị trí an toàn nếu điều kiện cho phép. Ngoài khung giờ hoạt động của Tổng đài GSM (07:00 - 21:00), Quý Khách Hàng vui lòng liên hệ Hotline Cứu hộ VinFast: 1900 23 23 89 (nhấn phím 1 - nhấn tiếp phím 1), hoạt động 24/7.

Bước	Nội dung thực hiện
Bước 1	Liên hệ Hotline Tổng đài GSM **1900 1877 - nhánh 0** để thông báo tình trạng xe, ví dụ: xe không khởi động được, xuất hiện cảnh báo "con rùa" trên màn hình, xe không nhận sạc…
Bước 2	Thực hiện theo hướng dẫn của nhân viên GSM. Trường hợp sự cố phức tạp, Khách Hàng sẽ được hướng dẫn đưa xe đến Xưởng dịch vụ hoặc bố trí cứu hộ/cẩu kéo để kiểm tra, xử lý.
Bước 3	Chỉ tiếp tục sử dụng xe sau khi sự cố đã được khắc phục và xe được xác nhận đủ điều kiện vận hành an toàn.

Quy định về chi phí cứu hộ/cẩu kéo

Nguyên nhân sự cố	Bên chịu chi phí
Sự cố phát sinh do **lỗi kỹ thuật của xe**, lỗi linh kiện hoặc lỗi thuộc trách nhiệm của GSM	**GSM chịu chi phí cứu hộ/cẩu kéo và xử lý theo chính sách hiện hành.**
Sự cố phát sinh do **lỗi của Khách Hàng hoặc người điều khiển**, như đâm va, ngập nước, sập gầm, sử dụng xe sai hướng dẫn hoặc các nguyên nhân chủ quan khác	**Khách Hàng tự chịu toàn bộ chi phí cứu hộ/cẩu kéo và các chi phí sửa chữa liên quan.**

3.3.3. Vi phạm phạt nguội

Trong quá trình điều khiển xe, Khách Hàng cần tuân thủ nghiêm túc các quy định về An toàn giao thông để đảm bảo an toàn cho người điều khiển và phương tiện, trường hợp xuất hiện các lỗi phạt nguội, Khách Hàng sẽ là người chịu hoàn toàn trách nhiệm

Trường hợp có xảy ra vi phạm giao thông, khi nhận được công văn/thông báo vi phạm từ GSM, Khách Hàng lưu ý chủ động phối hợp và thực hiện xử lý nộp phạt trong vòng tối đa 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo. GSM luôn sẵn sàng hỗ trợ cung cấp các thông tin liên quan đến phương tiện (nếu cần) để Khách Hàng có thể xử lý nộp phạt nhanh nhất.

3.3.4. Sự cố khác

Ngoài các tình huống nêu trên, có thể xảy ra các sự cố khác *(ví dụ: Xe không qua được trạm thu phí do VETC/Epass lỗi không tự động trừ phí, xe bị mất chìa khóa, mất giấy tờ xe…).* Trong mọi trường hợp, Khách Hàng hãy gọi điện ngay cho Hotline Tổng đài GSM 1900 1877 - nhánh số 0 để được hỗ trợ kịp thời.

3.4. Các mốc thời gian cần chú ý

3.4.1. Bảo dưỡng xe định kỳ

Lịch bảo dưỡng định kỳ cho ô tô điện VinFast áp dụng nguyên tắc 1 năm (12 tháng) hoặc 15.000 km (tùy điều kiện nào đến trước). Bảo dưỡng xe đúng hạn giúp gia tăng tuổi thọ, duy trì hiệu suất hoạt động và hạn chế tối đa những sự cố hỏng hóc bất ngờ.

Vì vậy, để đảm bảo an toàn cho Khách Hàng thuê xe, GSM luôn chủ động thông báo và nhắc lịch bảo dưỡng cho xe đến hạn qua email/điện thoại. Khách Hàng khi nhận được thông báo vui lòng sắp xếp thời gian đúng kỳ hạn và báo lại với nhân viên GSM để đặt lịch tại Xưởng dịch vụ VinFast gần nhất.

3.4.2. Hết hạn Đăng kiểm xe

Đăng kiểm xe ô tô là thủ tục bắt buộc theo Quy định của Pháp luật để chứng nhận xe đảm bảo các tiêu chuẩn an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường khi lưu thông. Mọi ô tô đang hoạt động đều phải tiến hành kiểm định định kỳ.

Trong thời gian Khách Hàng thuê xe của GSM nếu đến hạn cần đăng kiểm, Khách Hàng vui lòng thông báo với GSM qua Hotline Tổng đài GSM: 1900 1877 - nhánh số 0. Nhân viên của GSM sẽ liên lạc với Khách Hàng để hướng dẫn chi tiết cách thức thực hiện tái tục đăng kiểm đúng quy định.

3.4.3. Hết hạn Bảo hiểm xe

GSM trang bị Bảo hiểm Trách nhiệm dân sự và Bảo hiểm Vật chất xe cho tất cả các xe cho thuê để đề phòng các rủi ro liên quan đến phương tiện.

Khi xe đến hạn Bảo hiểm, GSM sẽ thực hiện tái tục bảo hiểm và gửi cho Khách Hàng thuê bản scan Bảo hiểm mới qua email. Khách Hàng hãy lưu ý để sử dụng bảo hiểm còn hiệu lực khi cần.

4. Chuẩn bị trả xe

20 ngày làm việc trước khi hết hạn Hợp đồng thuê đối với gói thuê theo tháng/năm, hoặc 48 giờ trước khi hết hạn Hợp đồng thuê đối với gói thuê theo giờ/ngày, GSM sẽ gửi thông báo về việc hoàn trả xe và hướng dẫn Khách Hàng chi tiết bao gồm:

- Tình trạng xe khi trả: Cần hoàn trả nguyên trạng như khi nhận xe (trừ hao mòn tự nhiên). Trong trường hợp cần xử lý sửa chữa, Khách Hàng vui lòng chủ động đưa xe vào Xưởng dịch vụ VinFast để thực hiện hoàn thiện trước ngày trả xe.
- Tình trạng giấy tờ: Cần đầy đủ giấy tờ như khi nhận xe
- Tình trạng xử lý phạt nguội (nếu có): Khách Hàng chịu toàn bộ trách nhiệm chi trả đối các trường hợp phạt nguội phát sinh trong quá trình sử dụng xe.

Khách Hàng vui lòng thực hiện và trả xe cho GSM đúng thời hạn, tránh phát sinh Phí trả xe muộn. Mọi vấn đề thắc mắc cần giải đáp, Khách Hàng hãy trao đổi ngay với nhân viên GSM

phụ trách đã liên hệ về việc hoàn trả xe. Trường hợp Khách Hàng có nhu cầu gia hạn thời gian thuê, Khách Hàng vui lòng thông báo cho GSM trước ngày hết hạn Hợp đồng ít nhất 20 ngày làm việc (đối với gói thuê theo tháng/năm) hoặc ít nhất 48 giờ (đối với gói thuê theo giờ/ngày) theo Điều 3.3 Điều khoản chung.

5. Câu hỏi thường gặp (FAQ)

STT	Câu hỏi	Trả lời
I. CHÍNH SÁCH THUÊ XE		
1	**Xe được tham gia những loại bảo hiểm nào?**	Theo chính sách của GSM tại thời điểm bàn giao, xe được trang bị Bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc của chủ xe cơ giới và Bảo hiểm vật chất xe (nếu áp dụng theo chính sách của GSM). Thông tin chi tiết được thể hiện trong giấy chứng nhận bảo hiểm
2	**Tôi có được cho người khác điều khiển xe trong thời gian thuê không?**	Khách hàng thuê là người chịu trách nhiệm với bên thuê các vấn đề xảy ra với xe thuê theo đúng quy định, chịu trách nhiệm đối với toàn bộ việc quản lý, sử dụng phương tiện và các chi phí, nghĩa vụ phát sinh. Khách Hàng không được cho thuê lại Xe dưới bất kỳ hình thức nào. Theo Điều 9.15 Điều khoản chung, cho thuê lại Xe là hành vi vi phạm nghĩa vụ hợp đồng; GSM có quyền áp dụng các biện pháp xử lý bao gồm khóa sạc, tạm dừng vận hành, định vị và thu hồi Xe.
3	**Tôi có được đưa xe ra ngoài tỉnh hoặc đi đường dài không?**	Có, trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam theo đúng quy định pháp luật và Hợp đồng thuê xe. Đối với chuyến đi dài, nên kiểm tra mức pin, lập kế hoạch điểm sạc, kiểm tra áp suất lốp và mang theo đầy đủ giấy tờ xe.
4	**Trả xe trước hạn có bị mất cọc không?**	Tiền cọc được hoàn sau khi trả xe, hoàn tất đối soát và thanh toán mọi nghĩa vụ (nếu có). Trường hợp vi phạm hợp đồng, GSM có quyền cấn trừ hoặc thu tiền cọc căn cứ theo nội dung hợp đồng. Việc trả xe trước hạn thuộc trường hợp Thay đổi Thời hạn thuê theo Điều 3.3.3 Điều khoản chung: GSM xem xét chấp thuận hoặc không chấp thuận; trường hợp được chấp thuận, Khách Hàng có thể phải chịu thêm các chi phí phát sinh theo xác nhận của bộ phận Kinh doanh trên từng Hợp đồng.
5	**Có được tự ý lắp thêm đồ chơi, camera hành trình không?**	**Không.** Khách hàng không được tự ý can thiệp, thay đổi kết cấu và tính năng theo xe. Mọi thiết bị lắp trên xe phải được GSM chấp thuận.
6	**Chi phí sạc pin cấn trừ thế nào**	Được đối soát theo sản lượng sạc thực tế và quy định trong hợp đồng. Kết toán phát sinh tại kỳ nghiệm thu(Nếu có)

STT	Câu hỏi	Trả lời
7	**Phí thuê xe đã bao gồm những gì?**	Phí thuê xe bao gồm: quyền sử dụng xe trong thời hạn thuê; Bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc của chủ xe cơ giới và Bảo hiểm vật chất xe theo chính sách của GSM tại thời điểm bàn giao; bảo dưỡng định kỳ theo quy định của Hợp đồng thuê xe. Phí thuê xe KHÔNG bao gồm: chi phí sạc pin (bao gồm đơn giá sạc, phí sử dụng trạm sạc bổ sung, phí chiếm dụng vị trí sạc); phí cầu đường VETC/ePass; tiền phạt và chi phí xử lý vi phạm giao thông; chi phí sửa chữa, cứu hộ/cẩu kéo phát sinh do lỗi của Khách Hàng; phí trả xe muộn và các chi phí khác theo Hợp đồng. Nội dung chi tiết theo từng gói dịch vụ (giờ/ngày/tháng/năm) và theo loại biển số (biển trắng/biển vàng) được quy định cụ thể tại Hợp đồng thuê xe và bảng giá áp dụng tại thời điểm ký. [Đề nghị Phòng Kinh doanh bổ sung/xác nhận bảng chi tiết theo gói dịch vụ và loại biển số.
8	**Xe bị phạt nguội trong thời gian thuê thì xử lý thế nào?**	Khách Hàng có trách nhiệm phối hợp xử lý các vi phạm phát sinh trong thời gian quản lý xe. Trước khi bàn giao trả xe phải hoàn tất các khoản phạt liên quan. Nếu phát sinh chi phí do phạt nguội mà Khách Hàng chưa hoàn tất, GSM có quyền yêu cầu Khách Hàng thanh toán hoặc cấn trừ vào tiền cọc/các khoản phải thanh toán theo Hợp đồng thuê xe. Trường hợp Khách Hàng thuê xe qua Đại lý, GSM làm việc với Đại lý theo Hợp đồng đã ký giữa hai bên.
9	**Tôi có được miễn phí bảo dưỡng trong thời gian thuê xe không?**	Khách Hàng thuê xe trực tiếp của GSM: chi phí bảo dưỡng định kỳ được áp dụng theo loại Hợp đồng thuê xe đã ký (chi tiết tại Phụ lục 4 Hợp đồng mẫu GSM_KDBX01.09). GSM chủ động theo dõi và nhắc lịch bảo dưỡng, Khách Hàng vui lòng phối hợp đưa xe vào Xưởng dịch vụ đúng hạn. Khách Hàng thuê xe qua Đại lý: chi phí bảo dưỡng áp dụng theo chính sách của Đại lý tại từng thời điểm, Khách Hàng vui lòng liên hệ Đại lý nơi ký Hợp đồng để được hướng dẫn; Đại lý có nghĩa vụ đảm bảo xe được bảo trì, bảo dưỡng đúng hạn theo Hợp đồng đã ký với GSM, nếu quá hạn có thể bị GSM thu hồi xe hoặc áp dụng chế tài.
10	**Trong suốt thời gian thuê xe tôi có được hưởng thêm chính sách ưu đãi theo từng thời điểm không?**	Có. GSM có quyền điều chỉnh các chính sách ưu đãi, giá, hoa hồng, khuyến mại theo từng thời kỳ và sẽ thông báo hoặc công bố trước khi áp dụng. Các chính sách mới sẽ được áp dụng thống nhất theo quy định của GSM

STT	Câu hỏi	Trả lời
11	**Khi xe bị lỗi kỹ thuật dẫn đến không hoạt động được tôi có được đổi xe và miễn trừ các chi phí thuê xe không?**	Tùy tình huống cụ thể. Khi xe phát sinh lỗi kỹ thuật dẫn đến không vận hành được, Khách Hàng vui lòng thông báo ngay cho GSM qua Hotline Tổng đài GSM 1900 1877 - nhánh số 0 để được hướng dẫn đưa xe vào Xưởng dịch vụ kiểm tra. Trường hợp Xưởng dịch vụ xác nhận nguyên nhân là lỗi kỹ thuật thuộc trách nhiệm của nhà sản xuất, GSM sẽ xem xét phương án đổi xe và/hoặc miễn trừ chi phí thuê tương ứng với thời gian xe không sử dụng được. Trường hợp Khách Hàng thuê xe qua Đại lý, Đại lý thông tin lại tới đầu mối phụ trách kinh doanh của GSM để thống nhất phương án xử lý.
12	**Nếu trả xe muộn hơn thời gian đã thỏa thuận thì sao?**	Khách Hàng cần thông báo ngay cho GSM. Thời gian sử dụng vượt quá thời hạn thuê sẽ được tính phí theo quy định và biểu phí hiện hành của GSM.
13	**Tôi có được sử dụng xe để kinh doanh vận tải không?**	Việc sử dụng xe phải tuân thủ đúng mục đích được quy định trong Hợp đồng thuê xe. Khách Hàng cần liên hệ GSM để được xác nhận nếu có nhu cầu sử dụng cho mục đích kinh doanh.
14	**Tôi có được tự ý dán decal hoặc thay đổi hiện trạng xe không?**	Không. Khách Hàng không được tự ý thay đổi kết cấu, màu sơn, dán decal quảng cáo hoặc lắp đặt thêm thiết bị khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của GSM.
II. VẬN HÀNH THUÊ XE		
15	**Bao lâu xe cần được bảo dưỡng định kỳ?**	Theo khuyến nghị của VinFast, xe ô tô điện cần được bảo dưỡng định kỳ theo nguyên tắc 12 tháng hoặc 15.000 km (tùy điều kiện nào đến trước). GSM sẽ chủ động theo dõi lịch bảo dưỡng và thông báo đến Khách Hàng khi xe đến hạn
16	**Khi xảy ra va chạm giao thông tôi cần làm gì đầu tiên?**	Bình tĩnh và đảm bảo an toàn cho người trên xe, bật đèn cảnh báo nguy hiểm, đưa người bị nạn đi cấp cứu (nếu có), gọi ngay Tổng đài GSM và thực hiện theo hướng dẫn của GSM và cơ quan chức năng. Không tự ý thỏa thuận bồi thường hoặc sửa chữa xe khi chưa có hướng dẫn của GSM.
17	**Tôi cần lưu những thông tin liên hệ nào trong quá trình sử dụng xe?**	Hotline Tổng đài GSM: 1900 1877 (nhánh 0); Hotline Cứu hộ VinFast: 1900 23 23 89 (phím 1 → phím 1) hỗ trợ cứu hộ kỹ thuật 24/7; Email Chăm sóc Khách Hàng: support@greenfuture.tech
18	**Xe bị hư hỏng sau tai nạn sẽ được sửa chữa ở đâu?**	Xe sẽ được đưa đến Xưởng Dịch vụ VinFast hoặc đơn vị sửa chữa được GSM chỉ định để kiểm tra và sửa chữa. Khách Hàng không tự ý đưa xe đến garage khác khi chưa được GSM chấp thuận.

STT	Câu hỏi	Trả lời
19	**Tôi có được tự ý sửa chữa xe ở garage bên ngoài không?**	Không. Khi xe gặp sự cố, cần liên hệ Tổng đài GSM để được hướng dẫn. Tự ý sửa chữa tại đơn vị không được GSM chấp thuận có thể làm mất căn cứ xác định nguyên nhân hư hỏng, ảnh hưởng bảo hành và phát sinh chi phí không được GSM xem xét thanh toán.
20	**Làm thế nào để biết xe đã bắt đầu sạc?**	Sau khi cắm súng sạc thành công: • Trụ sạc sẽ hiển thị trạng thái đang sạc theo hướng dẫn của hệ thống. • Màn hình điều khiển trên xe sẽ hiển thị biểu tượng đang sạc. • Mức pin và thời gian dự kiến hoàn thành sẽ được cập nhật. Nếu xe không nhận sạc sau một khoảng thời gian ngắn, Khách Hàng nên kiểm tra lại kết nối hoặc liên hệ Tổng đài GSM để được hỗ trợ
21	**Nếu quên rút súng sạc thì có phát sinh chi phí không?**	Có. Sau thời gian miễn phí theo chính sách hiện hành, hệ thống sẽ tự động tính phí sử dụng trạm sạc bổ sung. Nên quay lại nhận xe ngay sau khi hoàn thành phiên sạc để tránh phát sinh chi phí.
22	**Tôi có phải thanh toán tiền sạc ngay tại trạm không?**	Không. Đối với Khách Hàng thuê xe của GSM, chi phí sạc phát sinh trong thời gian thuê sẽ được GSM tổng hợp, đối soát theo quy định và thông báo đến Khách Hàng để thanh toán sau
23	**Khi xe xuất hiện đèn cảnh báo trên màn hình thì tôi cần làm gì?**	Giữ bình tĩnh, quan sát nội dung cảnh báo, đưa xe đến vị trí an toàn nếu cần và liên hệ ngay Tổng đài GSM để được hướng dẫn. Không nên tiếp tục vận hành xe khi xuất hiện cảnh báo nghiêm trọng liên quan đến phanh, pin hoặc động cơ điện
24	**Khi nào tôi nên sạc pin cho xe?**	Nên sạc khi dung lượng pin còn khoảng 20% - 30%. Không nên để pin cạn dưới 10% thường xuyên hoặc sạc đầy 100% sau mỗi lần sử dụng nếu không cần thiết. Duy trì mức pin trong khoảng 20% - 80% giúp tối ưu tuổi thọ pin
25	**Tôi tìm trạm sạc gần nhất bằng cách nào?**	Qua ứng dụng VinFast (chọn Bản đồ > biểu tượng Trạm sạc > chọn trạm phù hợp và chỉ đường) hoặc website VinFast (mục Tìm Showroom & Trạm sạc, chọn tỉnh/thành phố và trạm sạc mong muốn).
26	**Xe không nhận sạc thì tôi cần làm gì?**	Kiểm tra đầu cắm đã kết nối đúng chưa, kiểm tra tình trạng hoạt động của trụ sạc, thử chuyển sang trụ khác (nếu có), khởi động lại xe theo hướng dẫn; nếu sự cố vẫn tiếp diễn, liên hệ Tổng đài GSM

STT	Câu hỏi	Trả lời
27	**Sau khi nhận được thông báo phạt nguội tôi phải xử lý trong bao lâu?**	Khách Hàng cần chủ động phối hợp xử lý và hoàn thành việc nộp phạt trong vòng tối đa 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo, trừ trường hợp pháp luật hoặc cơ quan chức năng có quy định khác
28	**Tôi nạp phí VETC - ePAss bằng cách nào ?**	Nạp qua ứng dụng VETC/ePass hoặc ngân hàng, đúng biển số và tài khoản xe.
29	**Trong quá trình sử dụng xe tôi phát sinh sự cố phải sửa chữa xe theo bảo hiểm thì tôi phải tự làm bảo hiểm hay cty sẽ làm bảo hiểm cho tôi.**	Khách Hàng/ đại lý có trách nhiệm bảo quản, sửa chữa xe theo căn cứ theo tình trạng chất lượng xe tại thời điểm nhận bàn giao. GSM sẽ hỗ trợ về thủ tục bảo hiểm & cung cấp các chứng từ liên quan tới hồ sơ bảo hiểm
III. THỦ TỤC THUÊ XE		
30	**Tôi cần chuẩn bị những giấy tờ gì trước khi nhận xe?**	CCCD/Hộ chiếu còn hiệu lực (đối với cá nhân) hoặc giấy tờ theo yêu cầu đối với doanh nghiệp; Giấy phép lái xe phù hợp với loại xe thuê và còn thời hạn sử dụng; các hồ sơ, giấy tờ khác theo yêu cầu của GSM (nếu có)
31	**Tôi cần kiểm tra những hạng mục nào trước khi ký biên bản bàn giao?**	Ngoại thất (thân xe, cản, gương, kính, đèn, lốp, gầm xe); nội thất (ghế, taplo, màn hình, điều hòa, trần xe, cốp xe); chức năng (camera, cảm biến, còi, gạt mưa, đèn chiếu sáng, mức pin); giấy tờ và phụ kiện (đăng ký xe, giấy chứng nhận bảo hiểm, thẻ ETC/VETC, chìa khóa, bộ dụng cụ).
32	**Nếu phát hiện xe có trầy xước hoặc thiếu phụ kiện khi nhận xe thì phải làm gì?**	Thông báo ngay cho nhân viên GSM trước khi ký Biên bản bàn giao. Hai bên sẽ kiểm tra thực tế, chụp ảnh hiện trạng (nếu cần), ghi nhận vào Biên bản bàn giao và thống nhất tình trạng xe trước khi nhận. Không nên nhận xe khi còn nội dung chưa thống nhất
33	**Tôi chưa từng lái ô tô điện, GSM có hướng dẫn trước khi bàn giao xe không?**	Có. Nhân viên GSM sẽ trực tiếp hướng dẫn khởi động/tắt xe, mở khóa cửa, các chế độ lái (Eco, Normal, Sport), màn hình điều khiển trung tâm, điều hòa, thao tác sạc pin, phanh tái sinh và các lưu ý an toàn. Khách Hàng nên dành khoảng 10 phút thực hành cùng nhân viên
34	**Khi giấy tờ theo xe của tôi chuẩn bị hết hạn thì sẽ làm như nào? Tôi có phải trả chi phí gì không?**	Khách Hàng/Đại lý cần chủ động theo dõi và thông báo cho GSM tối thiểu 30 ngày trước thời điểm giấy tờ xe hết hạn để GSM hỗ trợ phương án xử lý
35	**Tôi muốn gia hạn thời gian thuê có được không?**	Có. Khách Hàng cần liên hệ với GSM trước khi hết thời hạn thuê để kiểm tra tình trạng xe và thực hiện thủ tục gia hạn theo quy định hiện hành. Việc gia hạn chỉ được xác nhận khi được GSM chấp thuận.