



Hợp Đồng Đại Lý Volkswagen

VW An Phú



MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	5
ĐỊNH NGHĨA	7
I. XE	7
II. PHỤ TÙNG.....	7
III. CƠ SỞ LẬP HỢP ĐỒNG	12
Điều 1 – Nguyên tắc cơ sở của sự hợp tác.....	12
Điều 2 – Đối Tượng Hợp Đồng	12
IV. THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG	14
Điều 3 – Nguyên tắc cơ bản thực hiện công việc	14
Điều 4 – Kế Hoạch Bán và Giao Xe.....	16
Điều 5 – Dịch Vụ Hậu Mãi	17
Điều 6– Bảo Hành (Trách nhiệm đối với các Khuyết điểm đáng kể), gia hạn bảo hành và lợi thế thương mại	18
Điều 7 – Thủ Lao bảo hành và lợi thế thương mại.....	19
Điều 8 – Phụ tùng thay thế.....	20
Điều 9 – Xe tồn kho, xe trưng bày và xe demo	20
Điều 10 – Quản Lý Khách Hàng.....	20
Điều 11 – Quản Lý dữ liệu	22
Điều 12 – Tham Gia Vào Chương Trình Khách Hàng Thân Thiết.....	23
Điều 13 – Chương trình khuyến mãi bán hàng	24
Điều 14 – Bán hàng trực tuyến.....	25
Điều 15 – Nhận dạng và nhãn mác, phương tiện truyền thông mới	26
Điều 16 – Thông Tin, Báo Cáo và Quyền Kiểm Tra	27
Điều 17 – Cơ sở vận hành và hoạt động kinh doanh.....	28
Điều 18 – Hệ Thống Thông Tin	29
Điều 19 – Giá cả và tiền thù lao.....	30
Điều 20 – Bán hàng trực tiếp.....	30
V. THỜI HẠN HỢP ĐỒNG VÀ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG.....	31
Điều 21 – Thời Hạn Hợp Đồng.....	31
Điều 22 – Chấm dứt có thông báo đúng quy định	31
Điều 23 – Chấm dứt không thông báo đúng quy định vì lý do chính đáng.....	31
Điều 24 – Hậu quả pháp lý và giải thể khi chấm dứt hợp đồng.....	32

VI.	ĐIỀU KHOẢN CHUNG.....	34
Điều 25 – Nghĩa Vụ Tuân Thủ		34
Điều 26 – Hình thức, các phần Hợp Đồng, mối quan hệ với các thỏa thuận trước đó... 36		
Điều 27 – Chuyển giao		37
Điều 28 – Tính hiệu lực từng phần		38
Điều 29 – Không thực hiện quyền		38
Điều 30 – Trách nhiệm [Điều chỉnh theo luật quốc gia]		38
Điều 31 – Bảo mật thông tin		39
Điều 32 – Địa điểm xét xử, lựa chọn luật		39

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1 TIÊU CHUẨN ĐỊNH LƯỢNG	41
PHỤ LỤC 2 DANH SÁCH CÁC HƯỚNG DẪN VÀ CÁC ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN BỔ SUNG	50
PHỤ LỤC 3 CÔNG TY CỦA ĐẠI LÝ	51
PHỤ LỤC 4 NHẬN DẠNG VÀ THƯƠNG HIỆU	52
PHỤ LỤC 5 LỢI NHUẬN VÀ THƯỞNG ĐỐI VỚI CÁC LOẠI XE	53
PHỤ LỤC 6 BÁN HÀNG TRỰC TIẾP	54
PHỤ LỤC 7 LÃNH THỔ THEO HỢP ĐỒNG	58

Lời nói đầu

Thương hiệu Volkswagen là hãng xe hơi chuyên sản xuất các dòng xe ưu việt được phát triển dựa trên nền tảng nhu cầu và thị hiếu của khách hàng. Cùng với các Đối tác kinh doanh, hãng xe Volkswagen vẫn luôn giữ vững hình ảnh thương hiệu và nỗ lực phát triển các dòng sản phẩm của mình. Những chiếc xe (Các sản phẩm) được bán ra theo mô hình kinh doanh (Tổ chức bán hàng) và được hỗ trợ thông qua các dịch vụ sửa chữa, bảo dưỡng chất lượng cao. Mục đích của quy trình này (những sắp xếp) là nhằm tối đa hóa sự hài lòng của khách hàng. Trong trường hợp Nhà sản xuất và/hoặc Đơn Vị Phân Phối sử dụng các quyền về thỏa thuận giao hàng được thống nhất trong Hợp Đồng, thì các đối tác kinh doanh cũng sẽ tuân thủ theo các điều khoản nêu trong Hợp Đồng này.

Ngoài danh mục sản phẩm hiện tại bao gồm các dòng xe mới, xe đã qua sử dụng, Phụ Tùng Chính Hãng, Phụ Tùng Tiết Kiệm và phụ kiện Volkswagen, công nghệ (tiên tiến) mới và kỹ thuật số hóa vượt trội dẫn dắt quá trình sản xuất những chiếc xe với công nghệ số, chính thức mở ra một dòng sản phẩm mới. Các công ty con của Volkswagen Aktiengesellschaft cũng đang phát triển các sản phẩm và dịch vụ một cách sáng tạo phục vụ trong việc di chuyển và nhằm để đáp ứng các nhu cầu đang ngày một thay đổi của khách hàng trong tương lai. Thương hiệu Volkswagen cũng tìm kiếm sự hợp tác với các Đại lý ủy quyền trong cùng lĩnh vực, có chung định hướng tương lai; đồng thời mở ra chiến dịch kinh doanh mới và cơ hội cho các Đại lý.

Thương hiệu Volkswagen và các thành viên thuộc Tổ Chức Bán Hàng cùng thực hiện chiến lược đa kênh phân phối, mặc dù ở các cấp độ bán hàng khác nhau, với mục tiêu thiết lập mối liên kết liền khối chặt chẽ giữa bán hàng tại showroom và thương mại điện tử, phát triển thêm các kênh bán hàng, giới thiệu sản phẩm mới và tiếp cận các thị trường kinh doanh mới. Các đối tác sử dụng cấu trúc nhóm bán hàng đơn giản, nhanh chóng và linh hoạt cùng theo đuổi mục tiêu chung trong việc tận dụng các cơ hội thị trường mang lại nhờ tổ chức làm việc được sắp xếp một cách hiệu quả. Các Đại lý mở rộng phạm vi phát triển các thế mạnh khởi nghiệp tại địa phương đi đôi với việc tập trung một cách có hệ thống vào các hoạt động kinh doanh dựa trên những giá trị mục tiêu đã đề ra.

Cuối cùng, điểm mấu chốt trong quá trình hợp tác giữa các đối tác tham gia hợp đồng chính là khả năng thu hút Khách Hàng trên mạng kỹ thuật số một cách toàn diện và theo phương thức cá nhân thực hiện xuất sắc hoạt động cạnh tranh. Điều kiện tiên quyết cần thiết để thực hiện mục đích đó là toàn bộ dữ liệu liên quan đến mối quan tâm của Khách Hàng và loại xe (sản phẩm) đó phải có sẵn và được đưa tới các vị trí có thể tiếp cận khách hàng tại điểm bán lẻ, thương hiệu Volkswagen và trên các phương tiện truyền bá khác (các phương tiện truyền bá bao gồm cả các phương tiện đi lại và các phương tiện truyền thông) Về vấn đề này, khách hàng luôn phải được nắm quyền tự cân nhắc và quyết định về thông tin cá nhân của họ với sự tôn trọng. Vì lẽ đó, thương hiệu và đội ngũ bán hàng của Volkswagen phải vận hành một hệ sinh thái đồng nhất để nâng cao khả năng thu hút khách hàng, hoạt động và níu giữ khách hàng.

Để đạt được các mục tiêu chung này, thương hiệu Volkswagen và các thành viên thuộc Tổ Chức Bán Hàng phải hợp tác một cách chặt chẽ và ăn ý. Sự hợp tác trong hệ thống phân phối được thể hiện bằng sự tôn trọng lẫn nhau về sự độc lập làm chủ của các đối tác tham gia hợp đồng và trách nhiệm cá nhân của từng bên với thành công chung của thương hiệu Volkswagen trên thị trường.

Các đối tác tham gia hợp đồng hoạt động thành một khối chặt chẽ, liên kết chặt chẽ với nhau và cam kết với nhau cùng mang đến cho Khách Hàng trải nghiệm thương hiệu một cách hoàn chỉnh .. Các đối tác tham gia hợp đồng hoạt động trong một hệ thống liên minh thống nhất (“Hệ Sinh Thái”) trong đó các hoạt động đều bắt nguồn từ những điểm thuận lợi của Khách Hàng

Ngoài việc tập trung vào nhu cầu của Khách Hàng, các đối tác tham gia hợp đồng cũng cam kết đảm bảo hiệu quả chi phí của hệ thống liên kết. Để thực hiện mục đích này, đôi bên phải tiến hành rà soát liên tục các hệ thống, quy trình, chi phí vốn và phạm vi định hướng khách hàng vì hiệu quả kinh tế và đồng thời điều chỉnh chúng sao cho phù hợp.

Theo đó

CÔNG TY TNHH TREND MOTOR VIỆT NAM

Lầu 7, Tòa nhà HPL, 60 Nguyễn Văn Thủ, P. Dakao, Q.1, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Sau đây gọi tắt là “Đơn Vị Phân Phối” –

Và

CÔNG TY CỔ PHẦN TRIDENT AUTO

Số 216-218 Quốc Lộ 13, Phường Hiệp Bình Chánh, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Sau đây gọi tắt là “Đại Lý” –

Ký kết Thỏa Thuận sau đây:

Định nghĩa

Các định nghĩa sau đây sẽ được áp dụng đối với Hợp đồng này:

Công ty liên kết

Chỉ các công ty liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp nắm giữ phần lớn cổ phần vốn và/hoặc quyền biểu quyết.

Dịch vụ hậu mãi

Chỉ toàn bộ các dịch vụ sửa chữa và bảo dưỡng, bao gồm công tác đồng sơn và thân vỏ đối với các xe hiệu Volkswagen, công tác bảo hành, bảo lãnh và lợi thế thương mại cũng như các công tác liên quan (các biện pháp bảo dưỡng và thu hồi).

Sản Phẩm Theo Hợp Đồng (“Xe” và “Phụ Tùng”)

I. Xe

Bao gồm tất cả các loại xe mới hiệu Volkswagen, cùng các thiết bị tiêu chuẩn và trang bị tùy chọn theo thỏa thuận trong hợp đồng mua bán, căn cứ theo chính sách bán hàng hiện hành của Đơn Vị Phân Phối và giấy ủy quyền hợp lệ của Volkswagen AG. Hạng mục này cũng bao gồm Xe Điện của thương hiệu Volkswagen ngay khi chúng có mặt trên thị trường.

Trong trường hợp ngoại lệ, điều này sẽ không được áp dụng khi Đơn Vị Phân Phối xác nhận bằng thông báo trước 6 tháng rằng mẫu xe mới không được đưa ra thị trường. Đơn Vị Phân Phối có quyền thực hiện hạng mục này khi sản phẩm yêu cầu sự chăm sóc đặc biệt của Đơn Vị Phân Phối hoặc của Volkswagen AG theo nhận định hợp lý của Volkswagen AG, hoặc khi sản phẩm không nhằm mục đích sử dụng và/hoặc mua bởi Khách Hàng Trực Tiếp.

Các loại xe không bao gồm dòng xe bảo vệ đặc biệt. Xe bảo vệ đặc biệt là xe được trang bị thêm các yếu tố an toàn đặc biệt nhằm ngăn chặn hành vi xâm phạm bất hợp pháp bằng vũ lực.

Tương tự, Xe không bao gồm các sản phẩm siêu nhẹ chẳng hạn như CitySkater. Tuy nhiên, Đơn Vị Phân Phối có quyền bán các sản phẩm này cùng Xe mà không cần các sản phẩm được đưa ra thị trường.

II. Phụ Tùng

Phụ Tùng chỉ các Phụ Tùng Chính Hãng và Phụ Tùng Tiết Kiệm của Volkswagen. Các Phụ Tùng Tiết Kiệm của Volkswagen đã được triển khai sử dụng cho xe Volkswagen từ năm thứ tư trở đi (Từ Phần Khúc II).

Các Phụ Tùng không bao gồm:

- Phụ Tùng chính hãng và Phụ Tùng Tiết Kiệm của Volkswagen cho các mẫu xe có ngày kết thúc sản xuất hơn 15 năm trước.
- Phụ Tùng chính hãng và Phụ Tùng Tiết Kiệm của Volkswagen đã bị ngưng sản xuất và vì vậy không còn trong hợp đồng
- Phụ Tùng chính hãng và Phụ Tùng Tiết Kiệm của Volkswagen có các dấu hiệu ăn mòn và bị lỗi.

Phụ Tùng cũng gồm có dầu, dầu nhớt và lốp xe trong trường hợp Volkswagen AG có quy định cụ thể.

Gọi riêng là Xe hoặc Phụ Tùng và gọi chung là “Sản Phẩm Theo Hợp Đồng”.

Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng

Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng là khu vực địa lý được nêu trong Phụ Lục 7.

Thiết Kế Thương Hiệu (“CD”)

Thiết Kế của một Thương Hiệu bao gồm tất cả hình ảnh và các hạng mục nhận dạng đặc trưng thông qua thị giác qua đó tính nhận diện của thương hiệu đó được mang vào đời sống bằng phương tiện truyền thông. Thiết Kế Thương Hiệu được áp dụng tại toàn bộ các điểm liên hệ của thương hiệu, ví dụ các phòng trưng bày của Đại Lý, văn phòng phẩm, các vật liệu quảng cáo truyền thống (báo in và trực tuyến) và phương tiện truyền thông số (trang web, phương tiện xã hội, ứng dụng...) cũng như tại các sự kiện, triển lãm thương mại.

Nhận Diện Thương Hiệu (“CI”)

Nhận Diện Thương Hiệu chỉ việc nhận diện đặc tính doanh nghiệp. Nhận Diện Thương Hiệu là tập hợp các đặc điểm nhận dạng giúp phân biệt các tổ chức với nhau. Để hình ảnh thương hiệu được rõ ràng trên khắp thế giới, phải phải thiết lập sự đồng nhất trong hình ảnh. Sự nhận diện thương hiệu mô tả đặc tính cá thể với sự tự nhận thức từ trong ra ngoài, dựa trên văn hóa khác biệt của doanh nghiệp

Khách hàng

Khách Hàng là cá nhân hoặc doanh nghiệp (đơn vị hợp pháp) sử dụng Sản Phẩm trong Hợp Đồng, các dịch vụ của Đại Lý được cung cấp theo Hợp Đồng này hoặc các dịch vụ khác của Đơn Vị Phân Phối hoặc Volkswagen AG hoặc Công Ty Liên Kết hoặc cá nhân quan tâm đến các dịch vụ này.

Dữ Liệu

- Hồ Sơ dữ liệu

Hồ Sơ Dữ Liệu bao gồm toàn bộ dữ liệu phi cá nhân, kể cả dữ liệu ẩn danh, mà không làm ảnh hưởng (thiệt hại/hại) đến các quy định pháp lý liên quan đã được sửa đổi, bổ sung tùy từng thời điểm, Dữ Liệu Cá Nhân đã, đang và sẽ phát sinh liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ căn cứ theo Hợp Đồng này hoặc đã, đang và sẽ phát sinh theo loại xe trong hoàn cảnh khác nhau, thường diễn ra từ một phía. Dữ Liệu này có thể truy cập bởi bên có phát sinh hoặc có thể chia sẻ tới những bên khác.

– Xử Lý Dữ Liệu

Xử Lý Dữ Liệu [**Vui Lòng nêu định nghĩa theo luật quốc gia**] bất kỳ hoạt động hoặc chuỗi hoạt động nào được thực hiện trên dữ liệu cá nhân hoặc trên bộ dữ liệu cá nhân này, dù tự động hay không, chẳng hạn như hoạt động thu thập, ghi chép, tổ chức, cơ cấu, lưu trữ, thích ứng, hoặc thay đổi, phục hồi, tư vấn, sử dụng, truyền tin, khuếch tán hoặc cung cấp, kết hợp, hạn chế, sửa đổi hoặc phá hủy

– Dữ Liệu Cá Nhân

Dữ Liệu Cá Nhân [**Vui lòng nêu định nghĩa theo luật quốc gia**: bất cứ thông tin liên quan đến cá nhân được xác định hoặc không được xác định. Một thể nhân có thể xác định là cá nhân có thể được nhận dạng trực tiếp hoặc gián tiếp, cụ thể bằng cách tham chiếu đến hạng mục định danh chẳng hạn như tên, số thẻ căn cước, vị trí địa lý, thiết bị nhận dạng trực tuyến hoặc tham chiếu đến một hoặc nhiều yếu tố đặc trưng nhận dạng thể chất, sinh lý, gen, tinh thần, kinh tế, văn hóa hoặc xã hội của thể nhân ấy.]

Sản Phẩm và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số

Sản Phẩm và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số chỉ các dịch vụ, chức năng, giấy phép và phần mềm được lan truyền, sử dụng hoặc có thể được sử dụng không dây, bao gồm phần cứng (các bộ phận) tương tác trực tiếp với chúng.

Trong trường hợp phần cứng (các bộ phận) này đã được bán kèm loại xe như trang bị tiêu chuẩn hoặc tùy chọn trong giao dịch bán hàng lần đầu hoặc được bán dưới dạng Phụ Tùng Chính Hãng của Volkswagen, hoạt động bán hàng phải tuân thủ các điều khoản nêu trong Hợp Đồng Đại Lý của Volkswagen.

Hệ Sinh Thái

Hệ Sinh Thái của Volkswagen chỉ sự tương tác toàn diện linh hoạt giữa Volkswagen AG, các công ty liên kết của Volkswagen AG, Đơn Vị Phân Phối, Đại Lý và Đối Tác Dịch Vụ, bao gồm cả các dịch vụ tài chính của Volkswagen AG (nếu có) và đơn vị cung cấp thứ ba, và mỗi sản phẩm và dịch vụ của họ, và Khách Hàng của Volkswagen tương tác với nhau như một đơn vị chức năng. Bên đơn vị cung cấp thứ ba trong định nghĩa này là các đơn vị cung cấp dịch vụ phần mềm liên quan đến Sản Phẩm và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số.

Xe Điện

Xe Điện (EV) là loại xe có ít nhất một dẫn động bằng điện. Bao gồm nhưng không giới hạn đến:

- **BEV (Xe Điện)**

BEV là xe được cung cấp năng lượng bởi một hoặc nhiều động cơ điện. Năng lượng chính của xe được cung cấp từ pin điện áp cao được gắn theo xe. Pin này có thể được sạc rời khỏi hệ thống điện

- **PHEV (Xe Điện Lai Sạc Điện)**

PHEV là loại xe có cả ít nhất một động cơ đốt trong và ít nhất một dẫn động điện có pin điện áp cao có thể sạc ngoài. Cả hai hệ thống truyền dẫn này đều có thể hoạt động riêng lẻ hoặc cùng nhau.

- **FCEV (Xe Điện Pin Nhiên Liệu)**

FCEV là xe được sạc bằng một hoặc nhiều động cơ điện. Năng lượng điện để vận hành động cơ điện được tạo ra từ pin nhiên liệu lắp sẵn trong xe.

Cơ sở hạ tầng IT

Cơ sở hạ tầng IT chỉ môi trường phần cứng và phần mềm, gồm kết nối mạng lưới và cấu hình liên quan tại các cơ sở của Đại Lý.

Dịch vụ IT

Dịch Vụ IT nghĩa là các dịch vụ giới thiệu, lưu trữ dữ liệu, lắp đặt, bảo trì, hỗ trợ hoặc các dịch vụ khác được cung cấp liên quan đến hệ thống IT nhưng không phải chính hệ thống IT đó.

Hệ Thống IT

Hệ Thống IT chỉ phần mềm và phần cứng (hoặc hệ thống phần mềm và phần cứng, nếu có) và các dịch vụ được phép truy cập vào hệ thống phần mềm và phần cứng chẳng hạn như điện toán đám mây.

Nhãn hiệu

Nhãn hiệu gồm thương hiệu và các ký hiệu kinh doanh được bảo vệ đối với Volkswagen AG, được sửa đổi từ trước tới nay.

Dịch vụ Lưu Động

Chỉ toàn bộ dịch vụ hoặc công việc chuyên chở người hoặc đồ vật theo yêu cầu của cá nhân hoặc căn cứ theo nhu cầu cá nhân, bao gồm, nhưng không giới hạn đến các dịch vụ chia sẻ chuyến đi, chia sẻ xe, dịch vụ thuê và cho thuê xe cũng như các dịch vụ bổ sung liên quan đến các dịch vụ này.

Đơn vị cung cấp Dịch vụ Lưu Động

Đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển được nêu trong Phụ Lục 6 đảm nhận vai trò chính là cung cấp Các Dịch Vụ Lưu Động.

Chiến Lược Phân Phối Đa Kênh

Mục tiêu của Chiến Lược Phân Phối Đa Kênh là nhằm giao tiếp với Khách Hàng đúng thời điểm và thông qua kênh phù hợp (trực tiếp (ngoại tuyến) và kỹ thuật số (trực tuyến)) và mang đến cho Khách Hàng trải nghiệm tối ưu, liên tục (liền mạch) và đồng nhất.

Tổ Chức Bán Hàng

Chỉ toàn bộ các doanh nghiệp, đại lý, Đơn Vị Phân Phối, công ty bán hàng và Đại Lý trực tiếp

Ở cấp bán sỉ và lẻ trong Lãnh Thổ theo Hợp Đồng; những người được ủy quyền bán các sản phẩm và các dịch vụ thương hiệu Volkswagen bao gồm, nhưng không giới hạn Sản Phẩm Theo Hợp Đồng và Dịch Vụ Hậu Mãi.

Chương Trình Dịch Vụ

Chương Trình Dịch Vụ chỉ các phạm vi đánh giá và đề nghị đưa ra một cách đầy đủ, phù hợp với nhu cầu, cho sự chuyên nghiệp hóa trong kinh doanh dịch vụ và phụ tùng để thu về lòng trung thành lâu năm và sự hài lòng của khách hàng, cũng như để khai thác thị trường. Các tiêu chuẩn này, bao gồm nhưng không giới hạn đến quy trình hoạt động, việc đưa ra dịch vụ và sản phẩm phù hợp cho khách hàng, và kênh truyền thông, cả về hình thức ngoại tuyến và trực tuyến.

Tập Đoàn Volkswagen

Volkswagen AG và các doanh nghiệp liên kết với Volkswagen AG trong phạm vi nghĩa từ khoản 15 về sau của Đạo Luật về Công Ty Cổ Phần Đức; nội dung này nói riêng bao gồm toàn bộ các công ty trong đó Volkswagen AG trực tiếp hoặc gián tiếp nắm đa số cổ phần vốn và/hoặc quyền biểu quyết.

III. Cơ sở lập Hợp Đồng

Điều 1 – Nguyên tắc cơ sở của sự hợp tác

1. Đại Lý phải hoàn thành các công việc thuộc trách nhiệm của mình căn cứ theo Hợp Đồng này, tận dụng tối đa cơ hội để bán các Sản Phẩm Theo Hợp Đồng, Dịch Vụ Hậu Mãi cho Sản Phẩm và Chương Trình Dịch Vụ thương hiệu Volkswagen, đồng thời quảng bá để nâng cao sự tôn trọng (sự chú ý của khách hàng) và danh tiếng của Volkswagen AG, Đơn Vị Phân Phối, phần bộ phận còn lại của Tổ Chức Bán Hàng và Sản Phẩm căn cứ theo Hợp Đồng này có trách nhiệm đảm bảo rằng thương hiệu Volkswagen chiếm ưu thế cạnh tranh. Tương tự, Volkswagen AG và Đơn Vị Phân Phối có trách nhiệm quảng bá và bảo vệ danh tiếng của thương hiệu Volkswagen.
2. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối hoặc Tập Đoàn Volkswagen có quyền sở hữu trong các Đại Lý hoặc cơ sở Dịch Vụ hoặc các tổ chức Đại Lý hoặc cơ sở Dịch Vụ mới thành lập, thì Hợp Đồng Đại Lý hoặc Đối Tác Dịch Vụ cũng sẽ được ký kết giữa Đơn Vị Phân Phối và tổ chức của Đại Lý hoặc Dịch Vụ này; các cơ sở kinh doanh này sẽ được vận hành kèm theo toàn bộ quyền và nghĩa vụ căn cứ theo Hợp Đồng Đại Lý hoặc Hợp Đồng Đối Tác Dịch Vụ. Đơn Vị Phân Phối đối xử với các Đại Lý hoặc Đối Tác Dịch Vụ được ủy quyền bình đẳng không phân biệt so với các tổ chức Đại Lý này.

Điều 2 – Đối Tượng Hợp Đồng

1. Đơn Vị Phân Phối chuyển giao cho Đại Lý quyền và nghĩa vụ bán Sản Phẩm Theo Hợp Đồng trong Vùng Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng và thực hiện Dịch Vụ Hậu Mãi căn cứ theo Hợp Đồng này.
2. Đơn Vị Phân Phối cấp (nhượng) quyền bán các mẫu xe thương hiệu Volkswagen không thuộc Sản Phẩm Theo Hợp Đồng bằng hợp đồng riêng biệt.
3. Trong quá trình thực hiện chính sách bán hàng, Đơn Vị Phân Phối có quyền thay đổi từng Sản Phẩm Theo Hợp Đồng hoặc ngưng bán các sản phẩm này. Sự thay đổi này có thể bao gồm thay đổi hoàn toàn mẫu xe, một trong những thông số hoặc một trong các loại hệ thống dẫn động. Đơn Vị Phân Phối sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho Đại Lý về những thay đổi hoặc việc ngưng sản xuất có báo trước. Hợp Đồng mua bán được Đơn Vị Phân Phối và Đại Lý ký trước đó sẽ không bị ảnh hưởng bởi những thay đổi hoặc việc ngưng bán sản phẩm này. Trong trường hợp Đại Lý đã ký kết hợp đồng mua bán với Khách Hàng của mình đối với Loại Xe này hoặc trong trường hợp Đại Lý có nghĩa vụ bàn giao Xe tại thời điểm Đại Lý nhận được văn bản thông báo của Đơn Vị Phân Phối và trong trường hợp Đại Lý đã thông báo cho Đơn Vị Phân Phối về việc này ngay sau khi nhận được văn bản thông báo, thì Đơn Vị Phân Phối vẫn có trách nhiệm giao số lượng xe này cho Đại Lý.
4. Phần cứng và các cấu thành của nó tương tác trực tiếp với Sản Phẩm và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số cũng phải tuân thủ các điều khoản nêu trong Hợp Đồng này trong trường hợp các cấu thành này thuộc hợp đồng mua bán xe với Khách Hàng như trang bị tiêu chuẩn hoặc tùy

chọn.. Các Dịch Vụ và Sản Phẩm Kỹ Thuật Số được nêu riêng trong thỏa thuận bổ sung về Dịch Vụ và Sản Phẩm Kỹ Thuật Số. Các Dịch Vụ Lưu Động và các sản phẩm hạ tầng tính phí (ví dụ như hộp sạc treo tường) cũng không phải là đối tượng của

Hợp Đồng này trừ phi các sản phẩm này là một phần của trang bị tùy chọn hoặc tiêu chuẩn của loại xe mới. Ngoài ra, Hợp Đồng hiện tại không chi phối hoạt động bán xe đã qua sử dụng, trừ các nghĩa vụ nêu tại Điều 14, Đoạn 4.

5. Điều kiện tiên quyết để ký kết Hợp Đồng và cơ sở để thực hiện hợp đồng là thực hiện nhất quán các tiêu chuẩn định tính được Đại Lý cung cấp trong Phụ Lục 1 ngay cả khi không có tham chiếu rõ ràng nào đối với yêu cầu bên dưới này. Các hướng dẫn bổ sung nêu trong Phụ Lục 2 có hiệu lực tại thời điểm áp dụng.
6. Việc đáp ứng các tiêu chuẩn định tính sẽ được xem xét căn cứ theo Hướng Dẫn Đánh Giá Tiêu Chuẩn áp dụng đối với từng trường hợp và Hướng Dẫn Phân Phối Chứng Nhận Đối Tác Bán Hàng và Hậu Mãi. Trong trường hợp một hoặc nhiều tiêu chuẩn định tính không đạt, sẽ phát sinh hậu quả pháp lý từ chỉ dẫn này và từ Điều 23 và 24 của Hợp Đồng này
7. Các đối tác tham gia hợp đồng thỏa thuận rằng các tiêu chuẩn nêu trong Phụ Lục 1 phải được Đơn Vị Phân Phối xem xét thường xuyên và được điều chỉnh nếu cần, gửi thông báo hợp lệ để đảm bảo tính cạnh tranh của mạng lưới phân phối của Đơn Vị Phân Phối.
8. Khi giới thiệu Sản Phẩm mới và/hoặc công nghệ mới có tầm quan trọng chính cũng như các phương pháp và quy trình mới đối với Dịch Vụ Hậu Mãi và nghĩa vụ lập hồ sơ và thông báo mới, Đơn Vị Phân Phối có quyền và nghĩa vụ (trách nhiệm) đưa ra thông báo trước một khoảng thời gian phù hợp để xác định hoặc chỉnh sửa tiêu chuẩn một cách phù hợp để bán chúng.
9. Có thể làm các giai đoạn thí điểm giới thiệu Sản Phẩm mới và/hoặc công nghệ và tiêu chuẩn mới để Đơn Vị Phân Phối xét thấy phù hợp, đồng thời, căn cứ theo thỏa thuận chung với Đại Lý do Đơn Vị Phân Phối lựa chọn để bổ sung các tiêu chuẩn mới trong giai đoạn thí điểm.
10. Đơn Vị Phân Phối có quyền và được cấp quyền cho Volkswagen AG kiểm nghiệm và giới thiệu các dạng thức phân phối mới được phát triển và/hoặc được Volkswagen AG thông qua. Chỉ có các Đại Lý được ủy quyền mới được phép vận hành hình thức phân phối mới bằng thỏa thuận riêng lẻ.
11. Tại thời điểm ký kết Hợp Đồng Đại Lý, Đại Lý có nghĩa vụ ký kết Hợp Đồng Bổ Sung về Dịch Vụ và Sản Phẩm Kỹ Thuật Số với Đơn Vị Phân Phối tại địa điểm nêu tại Phụ Lục 3. tại thời điểm đó, trong trường hợp Các Sản Phẩm và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số không được cung cấp trong Lãnh Thổ theo Hợp Đồng, Đại Lý buộc phải ký kết Hợp Đồng về Dịch Vụ và Sản Phẩm Kỹ Thuật Số ngay khi các sản phẩm này được bán trong Lãnh Thổ theo Hợp Đồng.

IV. Thực Hiện Hợp Đồng

Điều 3 – Nguyên tắc cơ bản thực hiện công việc

1. Đại Lý phải quản lý toàn bộ giao dịch phát sinh từ Hợp Đồng này ở cương vị một pháp nhân độc lập, có tên và tài khoản riêng, trừ khi có quy định cụ thể khác. Đại Lý không được ủy quyền để đại diện cho Đơn Vị Phân Phối thực hiện các giao dịch pháp lý.
2. Đại Lý phải hoàn tất các nghĩa vụ của mình căn cứ theo Hợp Đồng sử dụng pháp nhân được nêu tại Phụ Lục 3, theo địa chỉ nêu tại đó. Mọi thay đổi về thông tin được nêu trong phụ lục đó phải được sự chấp thuận trước của Đơn Vị Phân Phối bằng văn bản. Đơn Vị Phân Phối chỉ được từ chối chấp thuận trong trường hợp có lý do chính đáng và khách quan.
3. Đại Lý không được ký kết Hợp Đồng bán sản phẩm mới của bất kỳ thương hiệu nào khác ngoài thương hiệu Volkswagen hoặc Thương Hiệu Xe Thương Mại của Volkswagen khi chưa có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối.

Việc Ký Kết Hợp Đồng Bán Sản phẩm Mới của một thương hiệu khác thuộc Tập Đoàn Volkswagen mà Đơn Vị Phân Phối hoặc một trong Các Công Ty Liên Kết của Đơn Vị Phân Phối bán, cần phải có sự đồng ý bằng văn bản của Đơn Vị Phân Phối.

4. Trong trường hợp Đại Lý bán sản phẩm mới của một thương hiệu khác ngoài Volkswagen hoặc thương hiệu Xe Thương Mại Volkswagen, Đại Lý có trách nhiệm trưng bày các xe này tại một phòng trưng bày riêng biệt. Để đảm bảo tính minh bạch, điều này cũng sẽ được áp dụng khi Đại Lý bán loại sản phẩm mới của một thương hiệu khác thuộc Tập Đoàn Volkswagen ngoài thương hiệu Volkswagen hoặc Xe Thương Mại Volkswagen. Đại Lý không được sử dụng hình thức hỗ trợ thanh toán, đầu tư hoặc trợ cấp đầu tư từ Đơn Vị Phân Phối, đặc biệt là trong các lĩnh vực về thiết bị và quảng bá, dù là trực tiếp hoặc gián tiếp, nhằm mục đích quảng bá hoạt động bán các sản phẩm của các thương hiệu khác.
5. Đại Lý không được ủy quyền ký kết thỏa thuận phân phối và dịch vụ hậu mãi, đặc biệt là thỏa thuận đại lý thứ cấp và/hoặc Đại Lý với bên thứ ba về các vấn đề có tính chất được nêu trong Hợp Đồng này.

Trường hợp ngoại lệ trong các hạng mục nêu trên được áp dụng với dịch vụ thân vò và đồng sơn trong trường hợp Đại Lý đảm bảo rằng bên thứ ba tham gia thực hiện đạt yêu cầu chất lượng cần thiết cho mục đích dịch vụ. Trong trường hợp đó, Đại Lý phải có sự đồng ý bằng văn bản của Đơn Vị Phân Phối. Khi các bên thứ ba thực hiện phạm vi công việc, Đại Lý có nghĩa vụ nhận xe này và phải đảm bảo rằng xe này sẽ được giao cho bên thứ ba theo hướng dẫn hoàn trả lại xe cho Khách Hàng. Căn cứ theo thỏa thuận sẽ ký kết với đơn vị cung cấp dịch vụ, Đại Lý phải đảm bảo rằng Đơn Vị Phân Phối hoặc đại diện của Volkswagen AG được có quyền kiểm tra rà soát việc thực hiện các yêu cầu về chất lượng thương hiệu Volkswagen tại cơ sở của bên thứ ba, trong giờ làm việc và có

trách nhiệm gửi thông báo về việc này. Đơn Vị Phân Phối sẽ cung cấp cho Đại Lý các yêu cầu định tính và danh mục kiểm tra theo quy định này. Nội dung chi tiết về các vấn đề này sẽ được nêu trong Hướng Dẫn Dịch Vụ Hậu Mãi của Volkswagen.

6. Sản Phẩm Theo Hợp Đồng không được xuất khẩu sang các quốc gia ngoài Vùng Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng. Hạn chế này không áp dụng đối với (các) quốc gia được nêu tại Phụ Lục 7 thuộc Vùng Lãnh Thổ theo Hợp Đồng có ký kết hợp đồng hợp tác quốc gia về việc tự do lưu thông hàng hóa.

Đại Lý không được quảng cáo cũng không được sử dụng các đơn vị trung gian hoặc xúi giục kinh doanh dưới bất cứ hình thức nào ngoài Vùng Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng.

Vì vậy, Đại Lý không được thành lập doanh nghiệp để tiếp thị Sản Phẩm Theo Hợp Đồng và cung cấp dịch vụ Hậu Mãi ngoài Vùng Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng, bất kể tư cách pháp nhân, khi chưa có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối. Nội dung này cũng được áp dụng đối với hoạt động thành lập hoạt động chi nhánh, chi nhánh, gồm phòng trưng bày và điểm trưng bày..

7. Đơn Vị Phân Phối có quyền chỉ định Đại Lý hoặc Đối Tác Dịch Vụ khác trong Vùng Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng. Việc thực hiện quyết định của Đơn Vị Phân Phối theo phương thức này không tạo cơ sở để thực hiện các khiếu nại của Đại Lý đối với Đơn Vị Phân Phối, và nhờ đó, Đại Lý từ bỏ bất kỳ hoặc tất cả các khiếu nại đã hoặc sẽ thực hiện trong tương lai đối với Đơn Vị Phân Phối về việc thực hiện các quyết định của Đơn Vị Phân Phối.
8. Đại Lý chỉ được bán Sản Phẩm Theo Hợp Đồng chưa qua sử dụng cho Khách Hàng Trực Tiếp và cho các thành viên khác của Tổ Chức Bán Hàng được ủy quyền bán các Sản Phẩm Theo Hợp Đồng này.

Tuy nhiên, Đại Lý không được bán các Sản Phẩm Theo Hợp Đồng chưa qua sử dụng cho đơn vị bán hàng khác không được ủy quyền với mục đích bán lại.. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối có sự đồng ý bằng văn bản từ trước, Đại Lý có thể bán các Phụ Tùng cho các nhà xưởng độc lập chỉ sử dụng các Phụ Tùng này cho hoạt động bảo dưỡng và bảo trì xe có động cơ.

“Chưa được sử dụng” trong đoạn 8 này và đoạn 9 sau đó: chỉ Các Loại Xe, xe hơi đi dưới 1,000 km theo đồng hồ; không kể đến giấy phép đường bộ, bất kể thời hạn sử dụng xe.

9. Hoạt động bán các Phụ Tùng cho các bên thứ ba nhằm sản xuất xe có động cơ hoặc các sản phẩm mới khác chỉ được thực hiện khi có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối.
10. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối hoặc Volkswagen AG có yêu cầu, Đại Lý phải giao xe theo hình thức trực tuyến hoặc ngoại tuyến căn cứ theo các quy cách kỹ thuật nêu trong Hướng Dẫn Kiểm Định Xe Trước Khi Giao có hiệu lực tại thời điểm đó và xem xét đến các quy cách kỹ thuật theo đúng quy định (ví dụ, về chức năng gọi trong trường hợp

khẩn cấp). Volkswagen AG có quyền nạp phần mềm hoặc cập nhật dữ liệu, nâng cấp phần mềm, bản vá phần mềm và bản vá an ninh phần mềm vào xe thông qua đơn vị viễn thông tại thời điểm đó cho đến khi giao xe, với điều kiện xe được kết nối internet. Vì vậy, Đại Lý không được để xe trong tình trạng ngoại tuyến, hay nói cách khác là ngưng hoạt động liên kết dữ liệu của xe thông qua Mạng Dữ Liệu Hoặc mạng WLAN, ví dụ như trước thời điểm giao xe.

11. Trong trường hợp Volkswagen AG, Đơn Vị Phân Phối hoặc công ty liên kết với Volkswagen AG hoặc Đơn Vị Phân Phối thực hiện chương trình để thu hồi pin điện áp cao và pin Xe Điện, thì Đại Lý phải đồng ý tham gia vào chương trình này. Mọi chi tiết cụ thể sẽ được nêu trong Phần Marketing của Hướng Dẫn về Xe Điện.
12. Lưu ý quan trọng đối với Đơn Vị Phân Phối rằng các Phụ Tùng đã qua sử dụng dưới dạng phế thải sau khi sửa chữa sẽ được tái chế, hoặc tái xử lý đúng cách và không gây hại, hoặc được chuyển đi xử lý theo cách thức phù hợp với lợi ích chung. Đại Lý đồng ý tái chế hoặc tái xử lý các phụ tùng phế thải đã qua sử dụng từ hoạt động sửa chữa đúng cách hoặc vô hại hoặc xử lý phụ tùng phế thải này theo phương thức phù hợp với lợi ích chung theo đúng quy định của luật pháp. Khi có yêu cầu, Đại Lý phải cung cấp thông tin về cách thức xử lý phế thải Phụ Tùng đã qua sử dụng từ hoạt động sửa chữa. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối thiết lập hệ thống hoàn trả đối với các phế thải phụ tùng đã qua sử dụng từ sửa chữa, dù là tự nguyện hoặc bắt buộc, Đại Lý có quyền sử dụng hệ thống hoàn trả này đối với phế thải phụ tùng các xe hiệu Volkswagen đã qua sử dụng.
13. Dữ liệu được tải về từ xe và để thực hiện bảo dưỡng (chẳng hạn như thông qua giao diện chẩn đoán trên xe) là Dữ Liệu Cá Nhân. Trường hợp đặc biệt nếu Dữ Liệu trên Xe liên kết với một loại xe cụ thể bằng số VIN (mã số nhận dạng xe). Đại Lý phải tuân thủ quy định hiện hành về bảo vệ dữ liệu và tuân thủ Điều 11 khi xử lý dữ liệu.

Điều 4 – Kế Hoạch Bán và Giao Xe

1. Để đạt mục tiêu bán hàng chung, Đơn Vị Phân Phối và Đại Lý đồng ý với mục tiêu hàng năm đối với Sản Phẩm Theo Hợp Đồng và Chương Trình Dịch Vụ trong năm dương lịch dựa trên nhu cầu và cơ hội thị trường theo dự báo. Mục tiêu hàng năm sẽ được xem xét và điều chỉnh thường xuyên theo yêu cầu căn cứ theo hoạt động phát triển thị trường nói chung và của thị trường nhỏ đối với Sản Phẩm theo Hợp Đồng và các phân khúc thị trường xe tương ứng bằng thỏa thuận chung và các biện pháp để đạt được mục tiêu sẽ được xác định cụ thể.
2. Hướng Dẫn Xử Lý Đơn Hàng, được sửa đổi bổ sung tùy từng trường hợp, áp dụng đối với các đơn hàng do Đại Lý đã đặt hàng với Đơn Vị Phân Phối. Các điều kiện và điều khoản chung về bán hàng và giao hàng sẽ được áp dụng cùng với từng thỏa thuận mua hàng. Volkswagen AG luôn có quyền thay đổi các quy cách kỹ thuật Phụ Tùng.

Đại Lý không được thực hiện các thay đổi đáng kể đối với Sản Phẩm theo Hợp Đồng đã bàn giao.

3. Đơn Vị Phân Phối phải cung cấp cho Đại Lý dòng xe mới tuân thủ các quy định quốc gia của Vùng Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng khi phát hành sản phẩm trên thị trường hiện hành tại thời điểm đặt hàng.

Đại Lý không được thay đổi Sản Phẩm theo Hợp Đồng đối với các hoạt động kinh doanh căn cứ theo Hợp Đồng này khi chưa có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối.

Sau lần đăng ký đầu tiên, Đại Lý có quyền thực hiện thay đổi mà không cần có văn bản đồng ý của Đơn Vị Phân Phối nếu sự thay đổi ấy được thực hiện theo điều khoản pháp

lý quốc gia bắt buộc trong Vùng lãnh Thổ Theo Hợp Đồng hoặc theo lệnh của đơn vị sử dụng trực tiếp và sự thay đổi ấy liên quan đến một Sản Phẩm Theo Hợp Đồng cụ thể mà đơn vị sử dụng trực tiếp đã mua. Điều này cũng được áp dụng nếu như các phần và/hoặc phạm vi phần mềm do Đại Lý lắp đặt khi thực hiện thay đổi do Đơn Vị Phân Phối hoặc Volkswagen AG cung cấp để thực hiện mục đích này.

Khi các hạng mục thay đổi đối với Sản Phẩm Theo Hợp Đồng có khả năng làm giảm giá trị hoặc loại trừ các khiếu nại về bảo hành, thì Đại Lý phải thông báo cho Đơn Vị Phân Phối về mọi thay đổi liên quan đến việc xem xét và soát các khiếu nại bảo hành, đồng thời xem xét đến các quy định về bảo vệ dữ liệu. Mọi thay đổi liên quan bao gồm các thay đổi về phần mềm, nhập khẩu phần mềm mới, điều chỉnh chip, cấu hình lại hoạt động có khí, lắp đặt móc kéo, trang bị thêm hệ thống sưởi, khóa điện tử, hoặc lắp đặt điều hòa không khí, mà không làm phương hại đến các nghĩa vụ về giám sát sản phẩm theo Điều 5, Đoạn 4 của Hợp Đồng này.

Bất kể các hạng mục nêu trên, Đơn Vị Phân Phối có quyền yêu cầu Đại Lý thực hiện một số thay đổi đối với Sản Phẩm theo Hợp Đồng và đổi lại Đại Lý sẽ được thanh toán phần thù lao phù hợp cho công tác thay đổi này.

Điều 5 – Dịch Vụ Hậu Mãi

1. Đối với Xe, kể cả chức năng và mở rộng chức năng cũng như các Phụ Tùng Xe, Đại Lý phải đảm bảo sao cho hoạt động cung cấp Dịch Vụ Hậu Mãi đạt chất lượng cao và toàn diện hướng tới sự hài lòng tuyệt đối của khách hàng, bao gồm việc chủ động thực hiện Chương Trình Dịch Vụ. Các yêu cầu được thiết lập để thực hiện mục đích này được nêu rõ trong tiêu chuẩn định tính liên quan và trong Hướng Dẫn nêu trong Phụ Lục 2.

Nội dung trên cũng được áp dụng bất kể trường hợp Loại Xe được nhắc đến, chức năng và mở rộng chức năng hoặc Phụ Tùng, đã được mua đầu tiên. Hạng mục này cũng được áp dụng để khắc phục các khuyết điểm do hoạt động bán trực tiếp các Sản Phẩm và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số của Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối hoặc từ Dịch Vụ Hậu Mãi do Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối cung cấp.

Trong quá trình cung cấp Dịch Vụ Hậu Mãi, Đại Lý phải luôn tuân thủ các yêu cầu của Volkswagen AG và áp dụng thông tin của xưởng kỹ thuật. Theo quy định này, Đại Lý phải sử dụng nhân sự có chứng chỉ theo quy định nêu tại Điều 17, đoạn 6 và cung cấp thiết

bị xưởng cần thiết, hay nói cách khác là các công cụ và thiết bị vận hành đặc biệt. Đại Lý phải đảm bảo tính khả dụng của các thiết bị này như đã nêu trong Hướng Dẫn Phân Phối Dịch Vụ Hậu Mãi của Volkswagen. Phần thông tin kỹ thuật do Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG cung cấp cụ thể gồm hướng dẫn sửa chữa, chức năng xử lý sự cố và các chức năng theo chỉ dẫn đối với hệ thống chẩn đoán, thông tin sản phẩm kỹ thuật hoặc sơ đồ mạch điện.

2. Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối có quyền cung cấp Các Dịch Vụ Hậu Mãi thông qua mạng lưới viễn thông và các kênh truyền dữ liệu liên quan, trong hoạt động kinh doanh trực tiếp với toàn bộ Khách Hàng, bao gồm Hoạt Động Cập Nhật Trực Tuyến Từ Xa, Chẩn Đoán Trực Tuyến Từ Xa, và các hình thức truy cập từ xa khác của dòng xe mà Volkswagen AG có quyền đọc, phân tích hoặc thay đổi dữ liệu điện tử từ các dòng xe mang thương hiệu Volkswagen, hoặc cập nhật dữ liệu điện tử mới cho xe vào mọi lúc và mọi nơi, đảm bảo tuân thủ các quy định liên quan của luật pháp. Hạn chế này cũng áp dụng đối với Các Dịch Vụ Hậu Mãi về Sản Phẩm và Dịch Vụ Kỹ Thuật Số mà không làm phung phí đến nghĩa vụ của Đại Lý trong hoạt động cung cấp Dịch Vụ Hậu Mãi theo yêu cầu của Khách Hàng đối với các sản phẩm được cung cấp trong quá trình kinh doanh trực tiếp.
3. Thông qua hoạt động thiết kế linh hoạt về việc bỏ chọn và chọn phạm vi dịch vụ, ý tưởng về Trung Tâm Đánh Giá Năng Lực của Volkswagen sẽ nâng cao sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và hiệu quả kinh tế của các hoạt động dịch vụ. Đơn Vị Phân Phối sẽ chịu trách nhiệm xác định phạm vi khả dĩ. Đại Lý có quyền chọn không thực hiện một số phạm vi dịch vụ trong thời gian định hạn căn cứ theo ý tưởng của Trung Tâm Đánh Giá Năng Lực của Volkswagen khi có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối. Trong trường hợp Đại Lý thực hiện quyền này, có nghĩa là Đại Lý không phải thực hiện phạm vi dịch vụ mà mình đã từ chối. Đồng thời, Đại Lý phải thông báo cho Khách Hàng về việc không thực hiện này, và nếu Khách Hàng cũng có cùng mong muốn như vậy, thì Đại Lý có quyền tiếp nhận xe, đưa xe đến Đại Lý Đủ Năng Lực của Volkswagen và trả lại xe cho Khách Hàng. Đại Lý phải gửi văn bản thông báo trước cho Đơn Vị Phân Phối trong trường hợp đã chọn được một số phạm vi dịch vụ thực hiện. Thông tin chi tiết được nêu tại Hướng Dẫn Phân Phối Hậu Mãi của Volkswagen
4. Đại Lý đồng ý tích cực hợp tác tuân thủ các nghĩa vụ giám sát sản phẩm theo hợp đồng và chế định của Volkswagen AG, và Đơn Vị Phân Phối. Cụ thể là Đại Lý sẽ báo cáo kịp thời cho Đơn Vị Phân Phối về mọi vấn đề có khả năng liên quan đến sự an toàn. Để thực hiện mục đích này, Đại Lý phải tuân thủ và đảm bảo tuân thủ các yêu cầu trong Hướng Dẫn Phân Phối Hậu Mãi của Volkswagen về việc tham gia vào hoạt động quan sát thực địa.

Nghĩa vụ này của Đại Lý sẽ được áp dụng đối với các sản phẩm của Volkswagen AG, kể cả các Dịch Vụ và Sản Phẩm Kỹ Thuật Số do Volkswagen AG cung cấp. Nghĩa vụ này cũng sẽ được áp dụng đối với các phụ kiện và sản phẩm kỹ thuật số của các nhà sản xuất khác ("Phụ Kiện Của Bên Thứ Ba"). Phụ Kiện của Bên Thứ Ba này sẽ được giám sát rủi ro có thể phát sinh từ mối liên kết với sản phẩm của Volkswagen AG (rủi ro kết hợp).

Tương tự, Đại Lý phải tuân thủ và đảm bảo tuân thủ các yêu cầu khác của Volkswagen AG và của Đơn Vị Phân Phối đối với sản phẩm và hoạt động quan sát thực địa.

5. Cung cấp Dịch Vụ Hậu Mãi cũng bao gồm các công việc mà Đơn Vị Phân Phối xét thấy cần thiết đối với các biện pháp thực địa áp dụng cho Phụ Tùng và Xe.

Điều 6 – Bảo Hành (Trách nhiệm đối với các Khuyết điểm đáng kể), gia hạn bảo hành và lợi thế thương mại

1. Đại Lý có trách nhiệm hoàn thành các yêu cầu bảo hành có hiệu lực theo luật bảo hành quốc gia. Điều này cũng được áp dụng đối với yêu cầu gia hạn bảo hành trong trường hợp các yêu cầu bảo hành này là thỏa đáng căn cứ theo các điều kiện và điều khoản hiện hành. Các yêu cầu bảo hành và khiếu nại liên quan đến việc gia hạn bảo hành sẽ được xử lý và thực hiện như đã nêu trong Hướng Dẫn về Công Tác Đảm bảo Lợi Thế

Thương Mại, Bảo Hành và Bảo Lãnh. Điều này cũng sẽ được áp dụng bất kể là Khách Hàng mua được Sản Phẩm theo Hợp Đồng ở đâu.

2. Đơn Vị Phân Phối sẽ cung cấp dịch vụ bảo hành miễn phí đối với các khuyết điểm về vật liệu và mặt thẩm mỹ của Sản Phẩm Theo Hợp Đồng như đã nêu trong các điều kiện và điều khoản bảo hành của Đơn Vị Phân Phối, được sửa đổi, bổ sung vào tùy từng thời điểm. Đơn Vị Phân Phối phải thông báo cho Volkswagen AG các sự cố về chất lượng đã báo cáo, đồng thời hỗ trợ Volkswagen AG thực hiện các biện pháp nhằm cải thiện chất lượng. Đại Lý ít nhất phải xem các Điều kiện và điều khoản bảo hành của Đơn Vị Phân Phối (điều khoản bổ sung nêu tại Phụ Lục 2), được sửa đổi vào tùy từng thời điểm, là một phần không thể tách rời của thỏa thuận mua bán Các Sản Phẩm Theo Hợp của Đại Lý.
3. Thêm vào đó, Đơn Vị Phân Phối phải cung cấp dịch vụ gia hạn bảo hành căn cứ theo các điều khoản và điều kiện hiện hành. Đối với hoạt động xử lý gia hạn bảo hành đã cấp, các điều khoản bảo hành sẽ được áp dụng bằng phép tương tự trong trường hợp tuân thủ các điều khoản này.
4. Đại Lý phải thông báo kịp thời cho Đơn Vị Phân Phối về trường hợp bảo hành hoặc gia hạn bảo hành có khả năng hoặc đã dẫn đến tranh chấp tại tòa án. Hạng mục này cũng sẽ được áp dụng đối với các tình huống mâu thuẫn với Khách Hàng có khả năng gây tổn hại đến danh dự của thương hiệu Volkswagen hoặc đối với các câu hỏi phỏng vấn của báo chí đặc biệt liên quan đến mâu thuẫn này.

Đơn Vị Phân Phối có quyền sử dụng thông tin có được để thực hiện các biện pháp phù hợp để bảo vệ các lợi ích chính đáng của Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG. Các lợi ích này gồm các mối quan hệ báo chí phù hợp, và nếu có, các biện pháp theo luật định.

5. Toàn bộ công tác bảo hành chỉ được thực hiện đối với các Phụ Tùng Chính Hãng của Volkswagen mua từ Đơn Vị Phân Phối. Trong trường hợp có Phụ Tùng Tiết Kiệm của Volkswagen, thì công tác bảo hành cũng sẽ được thực hiện kèm với Phụ Tùng Tiết Kiệm

phù hợp của Volkswagen được mua từ Đơn Vị Phân Phối. Điều này cũng áp dụng đối với công tác liên quan đến gia hạn bảo hành.

- Đoạn 1, 4 và 6 nêu trên sẽ áp dụng bằng phép tương tự đối với trường hợp về lợi thế thương mại và công tác được thực hiện nằm trong các biện pháp thực địa của Đơn Vị Phân Phối. Trong trường hợp đối với lợi thế thương mại, các phụ tùng thay thế trong quá trình duy trì giá trị thị trường của xe mua từ Đơn Vị Phân Phối cũng sẽ được sử dụng căn cứ theo các quy cách kỹ thuật của Đơn Vị Phân Phối khác với đoạn 5. Đại Lý phải xin văn bản đồng ý trước của Khách Hàng có liên quan nếu luật pháp quốc gia quy định.

Điều 7 – Thủ Lao bảo hành và lợi thế thương mại

- Đơn Vị Phân Phối có trách nhiệm bồi hoàn cho Đại Lý phần chi phí thực hiện bảo hành căn cứ theo Điều 6, Đoạn 1 nêu trong Hợp Đồng này căn cứ theo Hướng Dẫn về Công Tác Bảo Hành, Bảo Lãnh và Lợi Thế Doanh Nghiệp, được sửa đổi, bổ sung vào tùy từng thời điểm. Trong trường hợp Đại lý không tuân thủ các Điều khoản Bảo hành, Đơn Vị Phân Phối có quyền từ chối chi trả các chi phí Bảo hành liên quan.
- Đơn Vị Phân Phối cũng phải bồi hoàn cho Đại Lý phần chi phí phát sinh liên quan đến việc thực hiện gia hạn bảo hành trong phạm vi nghĩa nêu tại Điều 6, đoạn 1 và 3 và công tác thực hiện căn cứ theo Điều 6, đoạn 6 của Hợp Đồng này. Các điều khoản bảo hành cũng được áp dụng theo đó.
- Trong trường hợp đặc biệt, Đơn Vị Phân Phối phải bồi hoàn chi phí cho phần công việc đó mặc dù trường hợp này không thuộc trường hợp bảo hành hoặc gia hạn bảo hành (công việc vì lợi thế thương mại), Đơn Vị Phân Phối sẽ thực hiện trên tinh thần tự nguyện, và việc bồi hoàn chi phí này sẽ không thiết lập quyền được bồi hoàn chi phí trong các trường hợp sau đó. Phần này sẽ được xử lý như đã nêu trong Hướng Dẫn Bảo Hành, Bảo Lãnh và Công Tác về Lợi Thế Thương Mại, được sửa đổi vào tùy từng thời điểm.

Điều 8 – Phụ tùng thay thế

- Để duy trì nguồn hàng đảm bảo chăm sóc khách hàng đúng cách, Đại Lý phải luôn có nhà kho chứa Phụ Tùng Chính Hãng của Volkswagen, và nếu có, địa điểm cung cấp Phụ Tùng Tiết Kiệm của Volkswagen thuộc Phạm Vi Vùng Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng.
- Đại Lý phải tuân thủ các yêu cầu của Đơn Vị Phân Phối về việc chứa phụ tùng xử lý phù hợp trong ngữ cảnh này.
- Đại Lý không được bán cũng không được sử dụng các phụ tùng thay thế có tính chất cạnh tranh với Phụ Tùng Chính Hãng của Volkswagen, hoặc Phụ Tùng Tiết Kiệm của Volkswagen nếu có trong Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng để thực hiện cung cấp Dịch Vụ Hậu Mãi khi chưa có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối.

- Đại Lý chỉ được mua các Phụ Tùng Chính Hãng của Volkswagen, và nếu có Phụ Tùng Tiết Kiệm của Volkswagen từ Đơn Vị Phân Phối hoặc Đại Lý hoặc Đối Tác Dịch Vụ Khác của Volkswagen được Đơn Vị Phân Phối ủy quyền thực hiện trong Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng.

Điều 9 – Xe tồn kho, xe trưng bày và xe demo

- Đại Lý đồng ý tiếp tục duy trì lượng Xe Mới trong kho theo chương trình hiện hành về cung cấp xe hiệu Volkswagen.
- Đại Lý cũng đồng ý đảm bảo lượng xe trưng bày phù hợp căn cứ theo kỳ vọng của Khách hàng.
- Đại Lý phải luôn đảm bảo rằng Khách Hàng luôn được trao cơ hội kịp thời để tham gia lái xe thử trên Xe Demo theo yêu cầu, có xem xét đến từng yêu cầu của khách hàng.

Số lượng và mẫu xe tồn kho và xe demo sẽ được thỏa thuận với Đơn Vị Phân Phối tại thời điểm áp dụng chỉ tiêu hàng năm trong năm dương lịch; tuy nhiên, đối với loại xe trưng bày, phải đạt được số lượng tối thiểu quy định trong tiêu chuẩn định tính nêu tại Phụ Lục. Thông tin chi tiết được nêu tại Hướng Dẫn về Xe Tồn Kho, Xe Trưng Bày và Xe Demo.

Điều 10 – Quản Lý Khách Hàng

- Công tác quản lý khách hàng gồm các biện pháp tương tự và biện pháp kỹ thuật số nhằm thu hút, kích thích hoạt động và duy trì Khách Hàng. Công tác quản lý khách hàng hướng đến mục tiêu cùng cung cấp cho Khách Hàng danh mục các dịch vụ và sản phẩm giá trị gia tăng toàn diện trong Hệ Thống Sinh Thái trong phạm vi Chiến Lược Kênh Phân Phối. Đại Lý, Đơn Vị Phân Phối và Volkswagen AG phải nỗ lực thông báo cho Khách Hàng biết về Hệ Sinh Thái và khuyến khích họ đăng ký và chủ động sử dụng hệ thống này, đồng thời hỗ trợ cho Khách Hàng các hạng mục liên quan đến hệ thống này.

Ngược lại, Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối tạo các điều kiện tiên quyết để thiết lập và phát triển Hệ Sinh Thái. Để hỗ trợ Đại Lý thực hiện các nghĩa vụ của mình căn cứ theo Hợp Đồng này nhằm thực hiện công tác quản lý khách hàng mục tiêu, đồng thời hỗ trợ và chăm sóc Khách Hàng của mình trong khả năng khả dĩ, Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối phải cung cấp dữ liệu về khách hàng và loại xe liên quan trong Hồ Sơ Dữ Liệu do mình nắm giữ cho Hệ Thống Sinh Thái theo luật định.

Quyền sở hữu Hồ Sơ Dữ Liệu do Đại Lý thiết lập trong hoạt động quản lý khách hàng và cung cấp hồ sơ dữ liệu này cho Hệ Thống Sinh Thái sẽ thuộc quyền sở hữu của Đại Lý, trừ khi các đối tác tham gia hợp đồng có thỏa thuận khác căn cứ theo luật quốc gia sau khi ký kết Hợp Đồng này.

- Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối muốn phát triển, xác định và thực hiện các biện pháp trong quá trình quản lý khách hàng. Mỗi biện pháp sẽ được phân thành/gồm tiêu chuẩn và bộ phận tiên tiến. Đại Lý đồng ý tham gia vào các bộ phận tiêu chuẩn Khuyến khích tham gia vào các bộ phận tiên tiến này.

3. Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối sẽ cung cấp cho Đại Lý hoặc xác định các thủ tục quy trình, thiết bị và giao diện thực hiện các biện pháp để quản lý khách hàng mà Đại Lý sẽ sử dụng và vận hành. Cụ thể là, nội dung này bao gồm quyền truy cập, công cụ phân tích và giao diện xác định để trao đổi dữ liệu. Về cơ bản, Đại Lý được tự do sử dụng Hệ Thống/Công Cụ IT của mình trong công tác quản lý khách hàng với điều kiện là các hệ thống/công cụ này cho phép thực hiện tích hợp hệ thống và quy trình căn cứ theo hướng dẫn của Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối. Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối có quyền đề xuất Hệ thống/Công Cụ IT phù hợp trong phần Hướng Dẫn Quản Lý Khách Hàng.
4. Volkswagen AG có quyền đưa vào Bộ Nhận Dạng Khách Hàng Rõ Ràng với sự hỗ trợ của Đơn Vị Phân Phối (chẳng hạn như mã nhận dạng Volkswagen Trung ương). Đại Lý phải giải thích danh mục cung cấp được nêu trong Hệ Sinh Thái cho Khách Hàng đồng thời khuyến khích khách hàng đăng ký dựa trên nền tảng đã cung cấp để thực hiện mục đích này trong Hệ Sinh Thái và có được bộ nhận dạng rõ ràng này.
5. Đại Lý phải thực hiện công tác quản lý khách hàng tiềm năng làm biện pháp quản lý khách hàng vì quyền lợi của đôi bên trong khả năng tối đa cho phép và báo cáo kết quả xử lý cho Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối.
6. Đại Lý phải tham gia vào công tác khảo sát khách hàng do Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối tổ chức để thực hiện biện pháp quản lý khách hàng. Đại Lý và/hoặc Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối sẽ công khai kết quả khảo sát khách hàng và thực hiện các biện pháp cải tiến cần thiết.
7. Chi tiết về quản lý khách hàng được nêu tại Hướng Dẫn về Quản Lý Khách Hàng.

Điều 11 – Quản Lý dữ liệu

1. Theo thỏa thuận chung giữa các đối tác tham gia hợp đồng, các bên cần phân chia Hồ Sơ Dữ Liệu chủ yếu dưới dạng dữ liệu khách hàng và loại xe. Việc phân chia này cho phép Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối phân tích và cải tiến dữ liệu này, nói riêng nhằm thúc đẩy hiệu quả hoạt động kinh doanh cốt lõi của Đại Lý (ví dụ, bằng cách nhóm khách hàng tiềm năng nhất của doanh nghiệp), và bằng cách này, các bên có thể xây dựng hoạt động đồng kinh doanh trong thời gian lâu dài. Bằng cách phân chia dữ liệu này, các bên cũng đảm bảo rằng thông tin liên quan có thể được cung cấp tại các điểm liên hệ khách hàng để đảm bảo thực hiện hiệu quả đặc biệt là quá trình kinh doanh của Đại Lý và quản lý khách hàng mục tiêu. Vì vậy, các đối tác tham gia hợp đồng phải phối hợp làm việc cùng nhau dưới hình thức hợp doanh về công tác vận hành, xử lý và quản lý dữ liệu, đặc biệt là Dữ Liệu Cá Nhân.
2. Trong phạm vi được luật pháp cho phép, Đại Lý phải cung cấp cho Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG và các Bên Liên Kết do Volkswagen AG chỉ định cũng như các bên thứ ba khác cũng do Volkswagen AG chỉ định, Hồ Sơ Dữ Liệu nhằm thực hiện quản lý khách hàng mục tiêu, phát triển hiệu quả quy trình kinh doanh và được sử dụng cho

mục đích kinh doanh của Volkswagen AG và Các Bên Liên Kết do Volkswagen AG chỉ định và các bên thứ ba khác. Trong trường hợp này, Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG phải xem xét đến các mối quan hệ khách hàng hiện có của Đại Lý.

Trong trường hợp Hồ Sơ Dữ Liệu do Đại Lý cung cấp gồm có Dữ Liệu Cá Nhân, thì Đại Lý phải hỗ trợ trong phạm vi khả dĩ trong việc thiết lập các điều kiện theo yêu cầu của luật về bảo vệ dữ liệu sao cho Đơn Vị Phân Phối, Volkswagen AG và Các Bên Liên Kết do Volkswagen chỉ định cũng như các Bên thứ ba cũng do Volkswagen AG chỉ định được phép sử dụng dữ liệu này một cách phù hợp với tư cách là các bên được ủy quyền. Trong trường hợp không có giấy phép xử lý dữ liệu theo luật định hoặc trong trường hợp được pháp luật cho phép, Đại Lý phải nêu rõ các cá nhân liên quan cùng tờ khai đồng ý phù hợp, đồng thời nỗ lực xin văn bản đồng ý của các cá nhân liên quan, theo luật định. Trong trường hợp Đại Lý Bán Hàng sử dụng mẫu văn bản đồng ý của chính mình, thì Đại Lý Bán Hàng phải đảm bảo sao cho mẫu văn bản đồng ý này hỗ trợ việc vận chuyển Dữ Liệu Cá Nhân này theo đúng các yêu cầu nêu trong Hợp Đồng này.

Đại Lý phải ghi nhận văn bản đồng ý và việc thu hồi văn bản trực tuyến của Khách Hàng, đồng thời cung cấp văn bản đồng ý cho các bên có thẩm quyền dưới dạng văn bản điện tử căn cứ theo đoạn này.

Căn cứ theo văn bản thỏa thuận thay thế trong Hợp Đồng Quản Lý Dữ Liệu liên quan (VW DMA), các đối tác tham gia hợp đồng và Volkswagen AG cấp cho nhau quyền sử dụng không độc quyền và miễn phí Hồ Sơ Dữ Liệu nêu trong Hệ Sinh Thái để sử dụng và xử lý dữ liệu theo mục đích nêu tại Điều 14 và 15 của Hợp Đồng này trong trường hợp được luật pháp cho phép. Các đối tác tham gia hợp đồng phải đảm bảo sao cho các quyền sử dụng này được lập thành hợp đồng dưới dạng văn bản và có thể thực hiện được trong phạm vi khả dĩ tối đa đối với Khách Hàng/các bên thứ ba khác (ví dụ như người được cấp xe hoặc sở hữu xe).

Các đối tác tham gia hợp đồng đồng ý rằng quyền sở hữu Hồ Sơ Dữ Liệu do Đại Lý tạo lập trong quá trình quản lý khách hàng và cung cấp Hồ sơ này cho Hệ Sinh Thái sẽ thuộc về Đại Lý và rằng quyền sở hữu toàn bộ Hồ Sơ Dữ Liệu khác được Volkswagen AG tạo lập và/hoặc cung cấp cho Hệ Sinh Thái thuộc quyền của Volkswagen AG cũng sẽ thuộc quyền sở hữu của Volkswagen AG, trừ khi các đối tác tham gia hợp đồng và Volkswagen AG có thỏa thuận khác về mối quan hệ theo hợp đồng của họ sau khi ký kết Hợp Đồng này. Các quyền của Volkswagen AG và Đơn Vị Tạo Lập Dữ Liệu cũng như quyền xử lý mà đơn vị có được căn cứ theo Hợp Đồng Bổ Sung về Dịch Vụ và Sản Phẩm Kỹ Thuật Số, Quyền Xử Lý của Đơn Vị Phân Phối căn cứ theo Hợp Đồng Bổ Sung về Dịch Vụ và Sản Phẩm Kỹ Thuật Số, Quyền xử lý của Đại Lý căn cứ theo Hợp Đồng Đại Lý không mâu thuẫn với nhau.

3. Các đối tác tham gia hợp đồng phải chủ động tham gia vào công tác quản lý dữ liệu. Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối muốn thiết lập các yêu cầu về quản lý dữ liệu và thiết lập Hệ Thống IT và cung cấp cho Đại Lý để thực hiện mục đích này. Đại Lý sẽ thực hiện các yêu cầu của Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối phát sinh từ hoạt

động này và tiến hành các biện pháp tổ chức kỹ thuật cần thiết theo luật định. Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối sẽ cung cấp cho Đại Lý các công cụ hỗ trợ (thiết bị, thỏa thuận về quyền riêng tư dữ liệu mô hình bản mẫu, thiết bị và/hoặc văn bản chính, ví dụ như văn bản đồng ý) để quản lý dữ liệu.

Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối sẽ cung cấp cho Đại Lý Hệ Thống IT và hỗ trợ công cụ theo phương thức đảm bảo sao cho các hạng mục này sẽ hỗ trợ Đại Lý trong quá trình thực hiện các quy định hiện hành về quyền riêng tư dữ liệu. Tuy nhiên, các đối tác tham gia hợp đồng phải có trách nhiệm tuân thủ luật pháp và quy định áp dụng đối với họ.

4. Các đối tác tham gia hợp đồng phải đảm bảo sao cho chất lượng và độ chính xác của dữ liệu ở mức cao nhất có thể thông qua hoạt động thu nhập và cập nhật dữ liệu tỉ mỉ trong suốt quá trình kinh doanh.
5. Cả Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối cũng như Đại Lý sẽ xử lý Dữ Liệu Cá Nhân về các dịch vụ được cung cấp căn cứ theo Hợp Đồng này. Các điều kiện chung về việc Xử Lý Dữ Liệu và thỏa thuận về quyền riêng tư của dữ liệu được ký kết sẽ được nêu trong Hướng Dẫn Quản Lý Dữ Liệu.
6. Khi thực hiện công tác quản lý dữ liệu, các đối tác tham gia hợp đồng phải tuân thủ các yêu cầu pháp lý, nói riêng, kể cả các yêu cầu về luật quyền riêng tư dữ liệu và chống độc quyền.
7. Mọi thông tin chi tiết về quản lý dữ liệu đều có trong Hướng Dẫn Quản Lý Dữ Liệu.

Điều 12 – Tham Gia Vào Chương Trình Khách Hàng Thân Thiết

Trong trường hợp Volkswagen AG triển khai thực hiện chương trình Khách Hàng Thân Thiết và tự cung cấp chương trình hoặc thông qua Đơn Vị Phân Phối hoặc thông qua một bên thứ ba được chỉ định nhằm duy trì sự trung thành của Khách Hàng đối với Hệ Sinh Thái của thương hiệu Volkswagen và thu hút Khách Hàng mới, Đại Lý phải tham gia vào chương trình về Khách Hàng thân thiết. Chương trình về khách hàng thân thiết sẽ được lập dựa trên thỏa thuận riêng biệt.

Thông tin chi tiết được nêu trong Hướng Dẫn về Chương Trình Khách Hàng Thân Thiết.

Điều 13 – Chương trình khuyến mãi bán hàng

1. Đại Lý phải nhận dạng được Sản Phẩm Theo Hợp Đồng, Dịch Vụ Hậu Mãi và dịch vụ của thương hiệu Volkswagen, Đơn Vị Phân Phối và Tổ Chức Bán Hàng đối với Khách Hàng căn cứ theo các tên gọi (thương hiệu) do Đơn Vị Phân Phối quy định. Trong ngữ cảnh này, để đảm bảo thực hiện chương trình khuyến mãi hiệu quả, tại thời điểm thỏa thuận về chỉ tiêu hàng năm như đã nêu tại Điều 4, đoạn 1 của Hợp Đồng này, Đại Lý và Đơn Vị Phân Phối phải thỏa thuận về ngân sách hàng năm được Đại Lý Sử Dụng cho hoạt động quảng cáo các Sản Phẩm Theo Hợp Đồng.

- Đại Lý phải tham gia vào các chiến dịch bán hàng và giới thiệu sản phẩm ra thị trường theo quy định của Đơn Vị Phân Phối. Ngoài ra, Đại Lý còn phải phát triển và áp dụng các biện pháp khuyến mãi khác tùy vào hiệu quả bán hàng.
- Đại Lý sẽ thiết kế hình ảnh thực tế (“hiện hữu”) và kỹ thuật số (nói cách khác là internet hoặc phương tiện truyền thông kỹ thuật số khác) của công ty, bao gồm các quảng cáo của mình, phù hợp với Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen. Đại Lý sẽ ưu tiên sử dụng các nguồn quảng cáo do Đơn Vị Phân Phối cung cấp trong ngữ cảnh này.

Đại Lý không được thực hiện các hoạt động quảng cáo làm cho danh tiếng của Đơn Vị Phân Phối đi ngược lại với số đông hoặc gây ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh của thương hiệu Volkswagen hoặc của Tổ Chức Bán Hàng.

- Trong trường hợp Đại Lý bán các thương hiệu sản phẩm không thuộc Tập Đoàn Volkswagen, hoặc cung cấp Dịch Vụ Hậu Mãi cho các dòng xe thương hiệu khác hoặc bán hoặc cung cấp các dịch vụ này với tư cách là một nhà xưởng độc lập, thì các điều khoản nêu trên thuộc đoạn 3 của Điều này sẽ được áp dụng khi xem xét hợp lý đến phạm vi kinh doanh được thực hiện đối với thương hiệu Volkswagen. Trong trường hợp Đại Lý bán các dòng xe thuộc thương hiệu khác – kể cả các dòng xe của Tập Đoàn Volkswagen – thì Đại Lý không được phép liên kết quảng cáo thương hiệu Volkswagen với quảng cáo đối với thương hiệu khác trong cùng chiến dịch quảng cáo nếu như hoạt động này dẫn đến sự nhầm lẫn giữa các thương hiệu.
- Đơn Vị Phân Phối đề xuất sử dụng các phụ kiện và sản phẩm phong cách sống được Volkswagen AG chấp thuận cùng với các dòng xe mang thương hiệu Volkswagen. Đơn Vị Phân Phối đề nghị duy trì trưng bày các phụ kiện và sản phẩm mang phong cách sống thương hiệu Volkswagen AG tại các khu vực có các phòng trưng bày và/hoặc khu vực dịch vụ.

Điều 14 – Bán hàng trực tuyến

- Để đáp ứng kỳ vọng của khách hàng về việc có thể bán Sản Phẩm Theo Hợp Đồng cũng như Dịch Vụ Hậu Mãi Vụ Trực Tuyến, cần phải cung cấp kênh bán hàng trực tuyến. Hoạt động bán hàng trực tuyến sẽ giúp dễ dàng hợp nhất Khách Hàng vào Hệ Sinh Thái của Volkswagen AG, hỗ trợ Khách hàng thông qua các kênh bán hàng và cho họ trải nghiệm khách hàng một cách toàn diện.

Đơn Vị Phân Phối, Đại Lý và Volkswagen AG đồng ý giúp Khách Hàng có thể quản lý xuyên suốt quá trình khởi tạo, bán hàng và dịch vụ từ đầu đến cuối, theo phương thức phù hợp với từng ưu đãi của Khách hàng, cả hình thức trực tuyến và ngoại tuyến.

- Đại Lý phải đảm bảo trang web tuân thủ với CI/CD của Volkswagen. Đại Lý sẽ cung cấp các Sản Phẩm Theo Hợp Đồng Sản Phẩm Theo Hợp Đồng, Dịch Vụ Hậu Mãi và Chương Trình Dịch Vụ trên trang web này.

Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối muốn cung cấp cho Đại Lý trang web làm cơ sở cho chính trang web của mình hoặc thông qua Volkswagen AG hoặc Công Ty Liên Kết của Volkswagen AG, thì Đại Lý phải sử dụng trang web này trong Hệ Sinh Thái của Volkswagen AG. Việc sử dụng trang web này có thể thay thế hoạt động của trang web tuân thủ CI/CD của chính Đại Lý.

Đơn Vị Phân Phối có quyền vận hành nền tảng trực tuyến trung tâm đối với Sản Phẩm Theo Hợp Đồng và Dịch Vụ Hậu Mãi cũng như Chương Trình Dịch Vụ, thông qua Volkswagen AG hoặc thông qua Công Ty Liên Kết của Volkswagen AG. Trong trường hợp này, Đại Lý có nghĩa vụ cung cấp Xe chưa qua tùy chỉnh trong kho, Các Phụ Tùng và Dịch Vụ Hậu Mãi cũng như Chương Trình Dịch Vụ bán hàng thông qua nền tảng giao dịch trực tuyến được cung cấp trong hoạt động kinh doanh của mình. Đơn Vị Phân Phối có quyền tính phần thù lao phù hợp đối với việc sử dụng nền tảng giao dịch trực tuyến này. Đơn Vị Phân Phối cũng có thể sử dụng nền tảng giao dịch trực tuyến trung tâm này để bán trực tiếp Các Sản Phẩm Theo Hợp Đồng căn cứ theo Điều 20, Đoạn 2.

Đại Lý còn có quyền vận hành cửa hàng trực tuyến của riêng mình, thực hiện đầy đủ các yêu cầu nêu trong Hợp Đồng Đại Lý, trong đó Các Sản Phẩm Theo Hợp Đồng và Dịch Vụ Hậu Mãi cũng như Chương Trình Dịch Vụ cũng được phép chào bán.

3. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối cho phép bán xe hơi đã qua sử dụng thông qua nền tảng giao dịch trực tuyến trung tâm căn cứ theo đoạn 3 của Điều này, Đại Lý cam kết cung cấp xe đã qua sử dụng thương hiệu Volkswagen có trong kho của mình dự định sẽ bán cho Khách Hàng trực tiếp trên nền tảng giao dịch trực tuyến đã cung cấp, căn cứ theo các quy cách kỹ thuật nêu trong Hướng Dẫn Bán Hàng Trực Tuyến.
4. Đại Lý không được phép bán Sản Phẩm Theo Hợp Đồng trên các trang web của bên thứ ba, chẳng hạn như thị trường trực tuyến. Tuy nhiên, Đại Lý chỉ được bán Các Sản Phẩm theo Hợp Đồng trên các trang web này khi có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối trong trường hợp các sản phẩm này đạt các tiêu chuẩn tối thiểu được nêu chi tiết trong Hướng Dẫn Bán Hàng Trực Tuyến.
5. Thông tin chi tiết về hoạt động bán hàng trực tuyến được nêu tại Hướng Dẫn Bán Hàng Trực Tuyến và Hướng Dẫn về CI/CD của Volkswagen.

Điều 15 – Nhận dạng và nhãn mác, phương tiện truyền thông mới

1. Để đảm bảo sự nhận dạng đồng nhất và phù hợp, Đại Lý được phép, đồng thời phải sử dụng Nhãn Mác đã được bảo vệ như đã nêu trong Phụ Lục 4, chẳng hạn như đối với các hoạt động của Đại Lý căn cứ theo Hợp Đồng này, và phải sử dụng Các Nhãn mác cho các cơ sở vận hành và hồ sơ kinh doanh theo hình thức được chấp thuận rõ trong Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen. Hạng mục này cũng được áp dụng đối với sự hiện diện kỹ thuật số của Đại Lý đặc biệt là các trang web và các hoạt động khác bất kỳ sử dụng phương tiện truyền thông kỹ thuật số (ví dụ như email, ứng dụng và phương tiện truyền thông xã hội). Để biết thêm thông tin chi tiết, vui lòng xem thêm Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen.

2. Đại Lý phải thiết kế hình ảnh của công ty mình, kể cả hình thức quảng cáo sao cho phù hợp với Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen.

Trong trường hợp Đại Lý trình bày nhiều mẫu thương hiệu, thì đoạn 1 và đoạn này sẽ được áp dụng có xem xét đến phạm vi kinh doanh của nhãn hiệu Volkswagen.

3. Trong trường hợp Đại Lý chỉ sử dụng Các Nhãn đã được bảo vệ nêu tại Phụ Lục 4 hoặc sử dụng cùng với các cách nhận dạng doanh nghiệp của mình, thì Đại Lý có quyền thực hiện tương tự nhưng chỉ trong phạm vi cần thiết để khuyến mại và căn cứ theo các yêu cầu nêu trong Hướng Dẫn của Volkswagen. Đại Lý không được sử dụng mang tính chất thương mại các Nhãn mác nêu tại Phụ Lục 4 khi chưa có văn bản đồng ý trước của Volkswagen AG và Đơn Vị Phân Phối.

4. Các Sản Phẩm Theo Hợp Đồng chỉ được bán dưới tên, nhãn mác, và bộ nhận dạng do Đơn Vị Phân Phối quy định. Đại Lý không được thêm các tên, nhãn mác hoặc bộ nhận dạng nào khác.

5. Đại Lý chỉ được thể hiện các Nhãn mác của Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG trong phần biểu trưng công ty của Đại Lý nếu Đơn Vị Phân Phối đã đưa ra văn bản đồng ý trước cho phép thực hiện hoạt động này. Điều này cũng áp dụng đối với việc sử dụng Nhãn mác của Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG trong tên miền internet hoặc địa chỉ email của Đại Lý nói riêng và cho cả các phương tiện truyền thông xã hội.

Đại Lý không được dàn xếp đăng ký, dù trực tiếp hoặc gián tiếp, vì lợi ích riêng của mình, đối với bất kỳ nhãn mác tương tự hoặc giống với Nhãn mác của Tập Đoàn Volkswagen dù là một mình hoặc kết hợp với các từ ngữ hoặc ký hiệu khác. Điều này cũng áp dụng đối với trường hợp sử dụng ký hiệu đồ họa hoặc ký hiệu ngữ âm có tính chất ám chỉ mối quan hệ giữa Các Ký Hiệu, Nhãn Mács thường chỉ do Tập Đoàn Volkswagen hoặc Công Ty Liên Kết của nó sử dụng, mặc dù giữa chúng cũng có sự khác biệt đáng kể.

6. Đại Lý không được yêu cầu các Nhãn Mács của Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối, cũng không hỗ trợ các yêu cầu này của một bên thứ ba, trừ khi yêu cầu này dựa trên yêu cầu đối với Nhãn mács đã đăng ký dựa trên các cơ sở đầy đủ để từ chối đăng ký. Đại Lý phải thông báo kịp thời cho Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG nếu như Đại Lý phát hiện ra bất kỳ hành vi sử dụng trái phép các Nhãn mács và nhận dạng đã được bảo vệ của các bên thứ ba không phải là thành viên của Tổ Chức Bán Hàng các sản phẩm mang thương hiệu Volkswagen. Chỉ có Đơn Vị Phân Phối hoặc Volkswagen AG, nếu có, mới có quyền (không phải nghĩa vụ) thực hiện các hành vi bảo vệ theo luật định đối với Các Nhãn mács của mình hoặc được phép kiện tụng đối với hành vi vi phạm Nhãn Mács. Đại Lý phải hỗ trợ Đơn Vị Phân Phối ở mức độ hợp lý để bảo vệ mình hoặc ngăn chặn hành vi vi phạm Nhãn Mács này. Đại Lý không được thực hiện các vi hành vi tố tụng đối với hành vi vi phạm Nhãn Mács dưới tên mình hoặc nhân danh Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối khi chưa có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG.

7. Theo chương trình khung quy định về quản lý khách hàng nêu tại Điều 10, chiến lược tên miền được quyết định sẽ giúp xác định tên của các trang web của Đại Lý. Để biết thêm thông tin chi tiết về điểm này, vui lòng xem thêm Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen.

Điều 16 – Thông Tin, Báo Cáo và Quyền Kiểm Tra

1. Để Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG có thể thực hiện các biện pháp thực địa và giám sát thực địa một cách chủ động, Đại Lý phải cung cấp các thông tin cần thiết để thực hiện hoạt động này cho Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG hoặc bên thứ ba do một trong hai bên này chỉ định một cách kịp thời và trong giới hạn quy định của luật pháp và theo quy định về bảo vệ quyền riêng tư dữ liệu.
2. Đơn Vị Phân Phối còn có quyền yêu cầu kế hoạch và văn bản báo cáo kinh doanh, về một số vấn đề chẳng hạn như tình hình thị trường chung hoặc về các hoạt động của Đại Lý về thương hiệu Volkswagen, các tổng hợp kết quả bán hàng, các cấp độ hàng hóa và nhu cầu theo dự đoán. Để biết thêm thông tin về điểm này, vui lòng xem thêm Hướng Dẫn về Kế Hoạch Kinh Doanh
3. Đại Lý phải cung cấp cho Đơn Vị Phân Phối thông tin cần thiết để việc thực hiện Hợp Đồng này về tình hình kinh doanh liên quan đến đối tượng của Hợp Đồng này. Xét về mặt này, Đơn Vị Phân Phối đảm bảo rằng đơn vị sẽ chỉ yêu cầu thông tin trong phạm vi được pháp luật cho phép.
4. Sau khi có thông báo kịp thời, Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Đại diện theo chỉ định của mình có quyền ra vào cơ sở và địa điểm kinh doanh, hoạt động và kho hàng của Đại Lý nếu như các hoạt động này phục vụ cho các hoạt động kinh doanh căn cứ theo Hợp Đồng này, trong thời gian diễn ra hoạt động kinh doanh bình thường, và đồng thời có quyền kiểm tra hồ sơ, hệ thống IT, các khoản mục, biên lai và dữ liệu kinh doanh được lưu trữ trực tuyến của các lĩnh vực chuyên môn, cũng như lập bản sao các hồ sơ này, với điều kiện là các hoạt động này là cần thiết cho việc xem xét rà soát sự tuân thủ các quyền và nghĩa vụ căn cứ theo Hợp Đồng này. Quyền kiểm tra này cũng bao gồm quyền xem xét sự tuân thủ với các nghĩa vụ tuân thủ căn cứ theo Điều 25 và tuân thủ các điều khoản về quyền sử dụng Hệ Thống và dữ liệu IT. Thêm vào đó, Đơn Vị Phân Phối và/hoặc đại diện được chỉ định của mình có quyền (tùy trường hợp) kiểm tra hệ thống sổ sách tài chính, nếu có các căn cứ hợp lý khách quan để thực hiện quyền kiểm tra này, nói riêng, không giới hạn các sự kiện có sự nghi ngờ chính đáng.
5. Đại Lý phải báo cáo liên tục cho Đơn Vị Phân Phối trong phạm vi hệ thống do Đơn Vị Phân Phối quy định về tình hình tài chính và doanh thu của các khu vực kinh doanh liên quan.

Đơn Vị Phân Phối phải thông báo và hỗ trợ cho Đại Lý về các giao dịch liên quan đến Hợp Đồng này xét trên khía cạnh quản lý thương mại, kinh doanh và về mặt kỹ thuật theo phương thức phù hợp. Đại Lý và Đơn Vị Phân Phối phải cung cấp cho nhau tập hợp dữ liệu

cần thiết để thực hiện mục đích này, qua đó, phạm vi trao đổi thông tin sẽ bị hạn chế theo các yêu cầu hiện hành của luật chống độc quyền và bảo vệ dữ liệu. Đơn Vị Phân Phối phải thông báo cho Đại Lý về việc sử dụng và mục đích thu thập dữ liệu khi có yêu cầu. Thông tin chi tiết về nội dung này đều được nêu tại Hướng Dẫn Quản Lý Kinh Doanh.

6. Đơn Vị Phân Phối phải xem các thông tin có được theo Điều khoản này là thông tin bảo mật. Khi thực hiện các quyền tại Điều này, và đặc biệt là khi thực hiện các quyền kiểm tra theo đoạn 4, Đơn Vị Phân Phối phải tuân thủ các điều khoản liên quan về luật chống độc quyền và quyền riêng tư dữ liệu, đồng thời kêu gọi các bên thứ ba tuân thủ các nghĩa vụ bảo mật chuyên nghiệp trong mức độ cần thiết.

Trong trường hợp Đại Lý có hợp đồng tín dụng hoặc hợp đồng cho vay với ngân hàng liên kết với Đơn Vị Phân Phối, thì ngân hàng này có quyền trao đổi với Đơn Vị Phân Phối các thông tin quan trọng về việc đánh giá độ tin cậy từ các hồ sơ được gửi đi căn cứ theo đoạn 5 của Điều này. Hơn thế nữa, trong trường hợp đại diện được chỉ định của Đơn Vị Phân Phối được ủy quyền theo Hợp Đồng này để kiểm định hồ sơ khác, thì các đại diện này phải bảo mật thông tin đối với các bên ngoài.

Điều 17 – Cơ sở vận hành và hoạt động kinh doanh

1. Đại Lý đồng ý thiết lập và duy trì cơ sở kinh doanh theo phương thức sao cho quy mô, thiết bị, nội ngoại thất đạt yêu cầu của thương hiệu Volkswagen xét trên các khía cạnh thương mại và kỹ thuật như đã nêu trong phần tiêu chuẩn định tính và hướng dẫn nêu tại Phụ Lục 2 cũng như các yêu cầu về nhu cầu của khách hàng và thị trường. Điều này cũng áp dụng đặc biệt đối với việc sử dụng công nghệ mới. Cụ thể là Đại Lý phải thực hiện các biện pháp nhằm bảo vệ tài sản của Khách Hàng và duy trì cơ sở kinh doanh theo phương thức sao cho các cơ sở này không bị rủi ro ảnh hưởng gì đối với số lượng khách hàng theo đơn hàng.

Đề xuất sử dụng Hệ thống đảm bảo chất lượng theo Tiêu Chuẩn EN ISO 9001 trở đi hoặc phiên bản kế tiếp hiện hành.

Giấy chứng nhận mạng lưới đối tác EN ISO 9001 trở đi hoặc phiên bản kế tiếp hiện hành được cấp có tính phí. Mọi thông tin chi tiết về điểm này được nêu trong Hướng Dẫn về Chứng Nhận về Đối Tác Bán Hàng và Hậu Mãi.

2. Khi thực hiện đầu tư xây dựng và thay đổi cơ cấu đối với các cơ sở và kiến trúc của Đại Lý Bán Hàng, Đại Lý phải sử dụng thông báo xây dựng của Đơn Vị Phân Phối nhằm đảm bảo sự hiện diện của thương hiệu tuân thủ CI/CD.
3. Trong trường hợp toàn bộ hoặc một phần cơ sở vận hành và/hoặc các cơ sở lắp đặt không thuộc sở hữu của Đại Lý, thì các hợp đồng liên quan đến quyền sử dụng phải được liệt kê riêng lẻ và Đơn Vị Phân Phối phải được thông báo về điều này.
4. Đại Lý phải trang bị cho công ty của mình nêu tại Phụ Lục 3 tính thanh khoản đầy đủ đối với các yêu cầu kinh doanh có liên quan trong suốt thời hạn của Hợp Đồng này, đồng

thời đảm bảo sao cho các tỷ số trong bảng cân đối kế toán luôn được duy trì hợp lý. Điều 16 của Hợp Đồng này cũng sẽ được áp dụng bổ sung.

5. Đơn Vị Phân Phối phải được thông báo trước bằng văn bản về mọi thay đổi đáng kể về cơ sở cũng như các khoản đầu tư khác vượt quá trình kinh doanh bình thường, trong trường hợp các khoản đầu tư này ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến các giao dịch mà Đại Lý tham gia căn cứ theo Hợp Đồng này.
6. Đại Lý sẽ chịu chi phí thuê và sắp xếp thực hiện các hoạt động đào tạo nhân viên kỹ thuật và thương mại có chứng nhận của Đơn Vị Phân Phối. Mọi năng lực cần thiết phải được nhân viên đáp ứng đầy đủ. Giấy chứng nhận phù hợp phải luôn có sẵn để chứng minh năng lực cần phải có của nhân viên và năng lực làm việc yêu cầu phải có giấy chứng nhận. Đơn Vị Phân Phối và Volkswagen AG sẽ phải dần hình thành danh mục đào tạo đảm bảo đạt tiêu chuẩn tổ chức kỹ thuật số sao cho các nội dung sẽ được cung cấp trực tuyến trong phạm vi khả dĩ để dễ dàng truy cập hiệu quả. Để biết thêm chi tiết, vui lòng xem thêm Hướng Dẫn về Nhân Viên.

Điều 18 – Hệ Thống Thông Tin

1. Volkswagen AG và Đơn Vị Phân Phối phải nỗ lực để đảm bảo tính khả dụng của Cơ Sở Hạ Tầng CNTT, hệ thống CNTT và Dịch Vụ CNTT ở mức độ cao nhất có thể. Hệ thống CNTT hiện có phải được thay thế dần bằng hệ thống IT mới được thiết kế để xem xét các nhu cầu của Khách Hàng, hiệu quả chi phí và cắt giảm công tác hành chính. Đại Lý phải sử dụng cơ sở hạ tầng CNTT, hệ thống CNTT và Dịch Vụ CNTT phù hợp để thực hiện và hỗ trợ quá trình kinh doanh và hợp tác hiệu quả với Đơn Vị Phân Phối, Volkswagen AG và Các Công Ty Liên Kết.
2. Đại Lý phải thiết lập và duy trì cơ sở hạ tầng CNTT có các đặc điểm kiến trúc, năng suất và tham số kỹ thuật đạt các yêu cầu về Hướng Dẫn CNTT. Ngoài ra, Đại Lý còn phải tuân thủ các yêu cầu về các biện pháp kỹ thuật và tổ chức về quyền riêng tư dữ liệu và an ninh CNTT như đã nêu trong Hướng Dẫn Quản Lý Dữ Liệu.
3. Đại Lý phải sử dụng hệ thống CNTT (hệ thống bắt buộc và bổ sung nếu có), Dịch Vụ và Dịch Vụ CNTT được nêu trong Hướng Dẫn CNTT và thực hiện lâu dài các quy trình thủ tục đã được Đơn Vị Phân Phối, Volkswagen AG và Công Ty Liên Kết quy định cụ thể.
4. Trong trường hợp Đại Lý không sử dụng hệ thống bổ sung hoặc hệ thống bổ sung do bên thứ ba đề xuất, Đại Lý phải chịu hoàn toàn trách nhiệm đảm bảo sao cho Hệ Thống CNTT do mình sử dụng thay vào đó đảm bảo tương thích với hệ thống CNTT (hệ thống bắt buộc, bổ sung của bên thứ ba) hoặc giao diện của hệ thống, tùy vào từng trường hợp.
5. Thông tin chi tiết về Điều này được nêu trong Hướng Dẫn về CNTT.

Điều 19 – Giá cả và tiền thù lao

1. Đơn Vị Phân Phối sẽ bán Sản Phẩm theo Hợp Đồng cho Đại Lý theo giá có hiệu lực vào ngày vận chuyển (Giá Mua của Đại Lý).

Đơn Vị Phân Phối cũng phải cung cấp giá bán lẻ đề nghị không ràng buộc. Giá bán lẻ đề nghị không ràng buộc được nêu trong bảng giá có hiệu lực hiện hành của Đơn Vị Phân Phối.

2. Đơn Vị Phân Phối có quyền quy định giá bán lẻ tối đa đối với Sản Phẩm theo Hợp Đồng. Đại Lý không được vượt giá này trong hoạt động bán lại của mình.
3. Đối với Xe, thông tin về tiền thù lao được nêu trong Phụ Lục 5 và Quy Định về Lợi Nhuận hạn định và Quy Định về Tiền Thưởng Hạn Định, được sửa đổi bổ sung vào tùy từng thời điểm.

Đơn Vị Phân Phối có quyền thiết lập quy định mới về lợi nhuận và tiền thưởng đối với các mẫu mã xe mới.

Điều 20 – Bán hàng trực tiếp

1. Đơn Vị Phân Phối và Volkswagen AG có quyền tham gia và giao kết hoạt động kinh doanh trực tiếp với Khách hàng nêu trong Phụ lục 6 và/hoặc cung cấp cho các Khách Hàng này Sản Phẩm Theo Hợp Đồng trực tiếp hoặc thông qua trung gian. Các yêu cầu và đơn hàng liên quan mà Đại Lý nhận được từ Khách hàng nêu trong Phụ lục 6 và được thực hiện khi Bán Hàng Trực Tiếp trên thị trường phải được gửi ngay cho Đơn Vị Phân Phối. Việc tham gia bán hàng trực tiếp của Đại Lý được nêu trong Phụ Lục 6.
2. Đơn Vị Phân Phối cũng có quyền bán Xe Mới trực tiếp cho Các Khách Hàng khác thông qua Internet hoặc bằng kênh điện tử khác hoặc thông qua Công Ty Liên Kết của Volkswagen AG. Thông tin chi tiết về điểm này được nêu tại Hướng Dẫn Bán Hàng Trực Tiếp.

Đơn Vị Phân Phối có quyền đưa Đại Lý do Khách Hàng chọn làm đơn vị cung cấp dịch vụ trong quá trình xử lý và/hoặc thực hiện kinh doanh trực tiếp căn cứ theo đoạn 2 này. Thông tin chi tiết về việc tham gia cung cấp dịch vụ của Đại Lý được thỏa thuận bằng hợp đồng riêng biệt.

V. Thời hạn Hợp Đồng và chấm Dứt Hợp Đồng

Điều 21 – Thời Hạn Hợp Đồng

Hợp Đồng này có hiệu lực kể từ ngày các bên tham gia hợp đồng ký kết Hợp Đồng này, tuy nhiên, sớm nhất là vào ngày 25/02/2025 và được ký kết trong thời hạn là 5 năm.

Điều 22 – Chấm dứt có thông báo đúng quy định

Một bên tham gia hợp đồng có quyền chấm dứt Hợp Đồng này bằng văn bản căn cứ theo yêu cầu về hình thức chấm dứt nêu tại Điều 26, và gửi cho bên còn lại thông báo trước 6 tháng về việc chấm dứt hợp đồng này kể từ ngày cuối cùng của tháng.

Điều 23 – Chấm dứt không thông báo đúng quy định vì lý do chính đáng

1. Hợp Đồng này có thể được chấm dứt vì lý do chính đáng mà không cần có thông báo đúng quy định khi đạt các yêu cầu về văn bản công bố theo Điều 26.
2. Đơn Vị Phân Phối được quyền chấm dứt hợp đồng vì lý do chính đáng sau khi phát hành thông báo nhắc nhở rằng nếu Đại Lý vi phạm nghiêm trọng các nghĩa vụ theo Hợp đồng này hoặc nếu Đơn Vị Phân Phối không thể tiếp tục hợp đồng vì lý do khác.

Thông báo nhắc nhở trước khi chấm dứt vì lý do chính đáng không được xem là cần thiết trong một số trường hợp ngoại lệ nếu tính chất, phạm vi và tình trạng vi phạm hợp đồng nêu trong thông báo nhắc nhở không thể làm cho Đại Lý thực hiện theo đúng Hợp đồng.

3. Lưu ý rằng dựa trên các nguyên tắc nói trên, Đơn Vị Phân Phối có quyền chấm dứt hợp đồng vì lý do chính đáng, trong trường hợp
 - a) Đại Lý không đáp ứng được một hoặc nhiều tiêu chuẩn định tính nêu tại Phụ Lục 1 hoặc bất kỳ nghĩa vụ quan trọng nào khác căn cứ theo Hợp Đồng này;
 - b) Đại Lý vi phạm các nghĩa vụ tuân thủ nêu tại Điều 25 làm cho Đại Lý không thể tiếp tục thực hiện Hợp Đồng này;
 - c) Đại Lý vi phạm quy định cấm xuất khẩu (Điều 3 đoạn 6) hoặc vi phạm quy định về cấm bán hàng cho Bên bán lại (Điều 3, đoạn 8);
 - d) Trong trường hợp cố tình vi phạm quy định cấm bán cho bên bán lại hoặc vi phạm quy định cấm xuất khẩu, ngoài quyền đưa ra cảnh báo nhắc nhở hoặc thay vì chấm dứt Hợp Đồng này, Đơn Vị Phân Phối có quyền giữ lại phần lợi nhuận của Đại Lý, và tiền thưởng (nếu có), đối với mỗi trường hợp vi phạm. Trong trường hợp Đại Lý cố tình không thực hiện, thì Đại Lý sẽ bị giữ lại đến một nửa lợi nhuận và một nửa tiền thưởng (nếu có); trong quá trình thực hiện các biện pháp thực địa, Đại Lý vi phạm các nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết như đã nêu trong Điều 16, đoạn 1;
 - e) Hợp Đồng bổ sung “Dịch Vụ và Sản Phẩm Kỹ Thuật Số” kết thúc với các lý do thuộc trách nhiệm của Đại Lý;
 - f) Uy tín trong kinh doanh hoặc cơ sở kinh tế của Đại Lý bị sụt giảm nghiêm trọng (chẳng hạn như có dính líu đến vụ kiện do vỡ nợ liên quan đến tài sản của mình hoặc vụ kiện do vỡ nợ được thực hiện đối với tài sản của mình, tài sản của Đại Lý hoặc các đơn vị đầu tư của mình đều bị tịch thu do không thể thanh toán các khoản tiền, séc, hoặc giấy nhận nợ bị kháng cáo do mất khả năng thanh toán);

- g) Quyền sở hữu hoặc tình trạng quản lý của Đại Lý thay đổi và dẫn đến nguy cơ cho thấy lợi ích của Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG có thể bị giảm sút nghiêm trọng. Chẳng hạn như giả định rằng nếu đối thủ cạnh tranh của Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Phân Phối có được quyền sở hữu doanh nghiệp của Đại Lý;
- h) Đại Lý không thanh toán các khoản tiền lớn phải trả cho Đơn Vị Phân Phối;
- i) Đại Lý cố ý cung cấp hồ sơ hoặc thông tin giả cho Đơn Vị Phân Phối hoặc Khách Hàng Trực Tiếp;
- j) Đại Lý ngụy tạo các phản hồi của khách hàng căn cứ theo Điều 10, đoạn 6 hoặc công khai các phản hồi không phải do Khách Hàng đưa ra hoặc không đưa ra theo cách thức đó;
- k) Đại Lý hoặc ban quản lý của Đại Lý liên tục không cho phép Đơn Vị Phân Phối hoặc đại diện được chỉ định của mình thực hiện kiểm tra hồ sơ hoặc không cho phép ra vào các cơ sở căn cứ theo Điều 16, đoạn 4 của Hợp Đồng này mặc dù đã có lý do chính đáng khách quan;
- l) Đại Lý cố ý tham gia vào các hành vi trực tiếp hoặc gián tiếp gây thiệt hại cho Đơn Vị Phân Phối hoặc ảnh hưởng đến danh tiếng của Đơn Vị Phân Phối hoặc của Volkswagen AG.
- m) Đại Lý không hoàn thành chỉ tiêu hàng năm theo thỏa thuận (Điều 4) hai lần/3 năm.
- n) Đại Lý không tuân thủ hoặc mất giấy phép cần thiết để thực hiện các hoạt động kinh doanh căn cứ theo Hợp Đồng này.
- o) Đại Lý thực hiện các hành động hoặc biện pháp khi chưa có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối theo quy định căn cứ theo Hợp Đồng này.

Điều 24 – Hậu quả pháp lý và giải thể khi chấm dứt hợp đồng

1. Khi hết hạn Hợp Đồng này, Đại Lý cam kết thực hiện kịp thời các hạng mục sau đây trong thời hạn không quá 14 ngày sau khi kết thúc Hợp Đồng:
 - a) Ngưng sử dụng Nhãn Mác hoặc thương hiệu Volkswagen có khả năng gây nhầm lẫn với Nhãn Mác của Volkswagen. Đơn Vị Phân Phối hoặc Bên Thứ Ba do Đơn Vị Phân Phối ủy quyền có quyền loại bỏ các nhãn mác này một cách khéo léo. Chi phí thực hiện sẽ do Đại Lý chịu. Đại Lý nay cho phép Đơn Vị Phân Phối và/hoặc đại diện chỉ định của Đơn Vị Phân Phối ra vào cơ sở của Đại Lý để thực hiện tháo dỡ và đồng ý cho phép tháo dỡ;

- b) Ngưng sử dụng Nhãn Mác hoặc thương hiệu của Volkswagen có khả năng gây nhầm lẫn với Nhãn Mác của Volkswagen trên tất cả các phương tiện điện tử của Đại Lý. Đại Lý nay ủy quyền không hủy ngang cho Đơn Vị Phân Phối nộp đơn hủy tư cách đại diện của Đại Lý;;
 - c) Theo yêu cầu của Volkswagen AG, chuyển giao các đơn hàng vẫn chưa thực hiện, hoàn trả khoản bồi thường chính đáng và hợp lý cho Đơn Vị Phân Phối hoặc thành viên của Tổ Chức Bán Hàng do Đơn Vị Phân Phối chỉ định và ủy quyền bán Sản Phẩm Theo Hợp Đồng này trong trường hợp Khách Hàng đồng ý chuyển giao. Ngoài ra, Đại Lý phải cung cấp miễn phí tất cả hồ sơ cần thiết để thực hiện đơn hàng và để hỗ trợ bên Khách Hàng (chẳng hạn như tên, địa chỉ, thỏa thuận mua hàng) cho Đơn Vị Phân Phối hoặc thành viên của Tổ Chức Bán Hàng do Đơn Vị Phân Phối chỉ định;
 - d) Theo yêu cầu của Đơn Vị Phân Phối, bán toàn bộ hoặc một số Sản Phẩm Theo Hợp Đồng chưa được Đại Lý bán, cho Đơn Vị Phân Phối hoặc thành viên Tổ Chức Bán Hàng do Đơn Vị Phân Phối chỉ định và ủy quyền bán Sản Phẩm Theo Hợp Đồng này. Mọi chi phí và rủi ro do Đại Lý chịu (kể cả chi phí xác định giá trị mua lại). Giá Mua Lại Sản Phẩm Theo Hợp Đồng là giá mua ròng áp dụng đối với Đại Lý tại thời điểm mua trừ đi chiết khấu hợp lý theo tuổi và tình trạng Sản Phẩm Theo Hợp Đồng. Đại Lý phải lập hồ sơ thu mua các Sản Phẩm Theo Hợp Đồng kèm theo giá đã trả cho số sản phẩm này;
 - e) Theo yêu cầu của Đơn Vị Phân Phối, hoàn trả lại cho Đơn Vị Phân Phối các hạng mục, hồ sơ và tài liệu đã cấp, cụ thể là các hạng mục thiết bị cụ thể, nguồn quảng cáo, kể cả các ký hiệu và hạng mục tương tự, với chi phí và rủi ro do Đại Lý chịu. Đại Lý phải xóa dữ liệu được cấp theo kênh điện tử. Trong trường hợp số hồ sơ này được bàn giao có tính phí, thì các khoản phí này sẽ do Đơn Vị Phân Phối thanh toán theo giá trị thị trường hợp lý khi hồ sơ này được trả lại;
 - f) Ngưng mọi công việc cho thấy Đại Lý vẫn đóng vai trò là một Đại Lý được Đơn Vị Phân Phối ủy quyền đối với nhãn hàng Volkswagen.
2. Đối với mỗi trường hợp vi phạm các điều khoản tại đoạn 1(a) và/hoặc 1(b) của Đại Lý xảy ra sau 14 ngày kể từ ngày chấm dứt Hợp Đồng này, Đại Lý đồng ý trả cho Đơn Vị Phân Phối khoản tiền phạt vi phạm theo hợp đồng [nêu rõ số tiền]/tuần hoặc phần tiền phạt nào theo đó trong suốt thời hạn vi phạm, với con số tối đa lên đến [nêu rõ].
 3. Khi kết thúc quan hệ hợp đồng, Đơn Vị Phân Phối có quyền thu hồi toàn bộ hoặc một phần hợp đồng giao Sản Phẩm Theo Hợp Đồng chưa được các bên thực hiện tại thời điểm hết hạn Hợp Đồng này, trong trường hợp các hợp đồng này không ảnh hưởng đến các đơn hàng của Khách Hàng. Đại Lý không được thực hiện khiếu nại phát sinh từ việc rút khỏi hợp đồng này. Việc rút khỏi hợp đồng này không làm phương hại đến các điều khoản tại đoạn 1(c) của Điều này.

4. Khi kết thúc Hợp Đồng này, trong trường hợp luật pháp có quy định khác hoặc theo VW DMA, các hạng mục sau đây sẽ được áp dụng đối với việc sử dụng Hồ Sơ Dữ Liệu sau khi Hợp Đồng này hết hạn:

Hợp Đồng này hết hạn không giới hạn Đại Lý sử dụng Hồ Sơ Dữ Liệu mà mình nắm giữ. Quyền sử dụng Hồ Sơ Dữ Liệu do Volkswagen AG cấp cho Đại Lý căn cứ theo Thỏa Thuận này sẽ kết thúc tại thời điểm Hợp Đồng này hết hạn, với điều kiện là Dữ Liệu sau đây thuộc:

- Dữ Liệu Cá Nhân,
- Dữ liệu chỉ do Volkswagen AG thu thập được không tính Đại Lý (bao gồm nhưng không giới hạn Dữ Liệu phát sinh trên xe), chẳng hạn như, trên cơ sở mối quan hệ pháp lý trực tiếp giữa Volkswagen AG và Khách Hàng,
- Dữ Liệu do Volkswagen AG có được từ các bên thứ ba và/hoặc Công Ty Liên Kết và cung cấp dữ liệu này cho Đại Lý và/hoặc,
- Dữ liệu được tổng hợp, chỉnh sửa và/hoặc sàng lọc bởi Volkswagen AG.

Quyền sử dụng Dữ Liệu nêu trên sẽ không kết thúc trong trường hợp:

- Đại Lý cần Dữ Liệu này để thực hiện các hợp đồng với Khách Hàng mà Đại Lý đã ký kết để hoàn thành các nghĩa vụ của mình căn cứ theo Hợp Đồng này và/hoặc.
- Có các hồ sơ đào tạo.

Đại Lý có quyền sử dụng Hồ Sơ Dữ Liệu đối với quyền sử dụng dữ liệu căn cứ theo các điều khoản nêu trên chỉ kết thúc trong trường hợp cần thiết để giải thể Hợp đồng, để khẳng định và/hoặc bảo vệ khỏi các khiếu nại, đồng thời hoàn tất nghĩa vụ lưu trữ theo luật định. Khi kết thúc thực hiện các hạng mục này, toàn bộ dữ liệu sẽ bị xóa, bao gồm bản sao dự trữ (kỹ thuật); việc xóa dữ liệu này được thực hiện theo các điều khoản nêu trong Hướng Dẫn Công Nghệ Thông Tin. Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG và Công Ty Liên Kết hoặc các bên thứ ba khác được chỉ định có quyền tiếp tục sử dụng dữ liệu được cung cấp căn cứ theo Điều 10 và 11 khi kết thúc Hợp Đồng này trong thời hạn không xác định dựa trên các quyền sử dụng đã cấp.

Quyền sử dụng hệ thống bổ sung bắt buộc của Volkswagen sẽ kết thúc đồng thời cùng với Hợp Đồng này. Trong trường hợp các hệ thống CNTT này được cấp cho Đại Lý để lưu trữ trên cơ sở hạ tầng CNTT của Đại Lý, thì Đại Lý phải xóa các hệ thống này.

5. Ngoài các yêu cầu của luật bắt buộc hoặc yêu cầu nêu tại Điều này, Đại Lý không được khiếu nại đối với việc kết thúc Hợp Đồng này, cụ thể đối với khiếu nại đòi bồi thường, do thu hồi Sản phẩm theo Hợp Đồng, do tổn thất nguồn khách hàng và/hoặc bồi hoàn tiền đầu tư.

VI. Điều khoản chung

Điều 25 – Nghĩa Vụ Tuân Thủ

Việc tuân thủ các quy định hiện hành trong nước và quốc tế là một trong những nguyên tắc quan trọng nhất về quan hệ đối tác liên kết, nhằm đảm bảo thành công lâu dài về mặt kinh tế.

Các quy định và quy chế hoạt động kinh doanh hợp pháp, có đạo đức, chẳng hạn như tuân thủ luật pháp được xem là một phần quan trọng trong văn hóa doanh nghiệp của Volkswagen AG.

Do các đối tác kinh doanh trực tiếp và gián tiếp của Volkswagen AG đã có những đóng góp quan trọng vào sự thành công chung, lâu dài về mặt kinh tế, nên Volkswagen AG phải thông qua các nguyên tắc này đối với các đối tác kinh doanh trực tiếp và gián tiếp của mình, chẳng hạn như trường hợp các nghĩa vụ tuân thủ nêu dưới đây.

1. Đại Lý cam kết và đảm bảo với Đơn Vị Phân Phối như sau:

- a) Đối với Hợp đồng này, Đại Lý nay cam kết tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, bao gồm nhưng không giới hạn đến luật chống tham nhũng, rửa tiền, kiểm soát xuất khẩu, bảo mật thông tin và chống độc quyền. Các cơ quan công quyền, ban giám đốc và nhân viên có trách nhiệm tuân thủ luật pháp hiện hành, bao gồm nhưng không giới hạn đến luật chống tham nhũng, rửa tiền, kiểm soát xuất khẩu, bảo mật thông tin và chống độc quyền. Đại Lý phải chọn lọc kỹ, tính đến yếu tố rủi ro và đánh giá quy trình theo quy định này, đồng thời phải cung cấp cho Đơn Vị Phân Phối các thông tin cần thiết để chọn lọc và đánh giá quy trình. Đại Lý phải thông qua các yêu cầu này đối với các đại lý, đại diện và những cá nhân thay mặt hoặc nhân danh Đại Lý thực hiện khi được sự chấp thuận của Đại Lý (“sau đây gọi tắt là “các bên liên quan”).
- b) Đại Lý phải chỉ định cá nhân chịu trách nhiệm về nghĩa vụ tuân thủ (người kiểm soát quy trình) trong hoạt động kinh doanh của mình đối với Đơn Vị Phân Phối. Trong mọi trường hợp, cán bộ kiểm soát quy trình được chỉ định có quyền sử dụng dịch vụ đào tạo quy trình do Đơn Vị Phân Phối cung cấp thường xuyên (theo lệ thường theo chu kỳ ba năm một lần) và hoạt động dưới dạng nhân tử trong phạm vi kinh doanh của mình. Đại Lý đồng ý cung cấp hồ sơ tham gia cho Đơn Vị Phân Phối khi có yêu cầu. Đại Lý phải cung cấp hồ sơ đào tạo quy trình cho các nhân viên khác đang nắm giữ vị trí chủ chốt trong hoạt động kinh doanh của mình.
- c) Trong trường hợp Volkswagen AG sử dụng quyền rút khỏi từng hợp đồng đã ký kết căn cứ theo quy định nêu trong Hợp Đồng Đơn Vị Phân Phối với Đơn Vị Phân Phối dựa trên các quy định hiện hành về xuất khẩu của EU, các Quốc gia thành viên EU, luật và quy định của Hoa Kỳ hoặc quốc gia khác, thì Đơn Vị Phân Phối cũng có quyền thu hồi tương tự đối với Đại Lý. Quyền thu hồi các hợp đồng này sẽ được

áp dụng bất kể là cơ quan có thẩm quyền có cấp văn bản chấp thuận hay không. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối sử dụng quyền này để thu hồi, thì toàn bộ hoạt động đã thực hiện phải được bồi thường. Toàn bộ phí tổn vượt mức bồi thường cho phần đã thực hiện, chẳng hạn như chi phí đi lại, phí ngân hàng, sẽ do Đơn Vị Phân Phối trả hoặc được bồi hoàn cho Đại Lý, nếu có.

Đại Lý không được bán Sản Phẩm Theo Hợp Đồng cho các tổ chức quân sự hoặc bán quân sự và/hoặc thực hiện chuyển đổi phương tiện hoặc cho phép chuyển đổi phương tiện để sử dụng vào mục đích quân sự và/hoặc bán quân sự khi chưa văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối. Sau khi bàn bạc thảo luận với Volkswagen AG, Đơn Vị Phân Phối phải thông báo cho Đại Lý về việc có được cấp văn bản đồng ý này không. Trừ khi Sản Phẩm Theo Hợp Đồng được bán cho các tổ chức quân sự hoặc bán quân sự tại quốc gia mà Đại Lý là cư dân chỉ phục vụ mục đích dân sự.

- d) Tại thời điểm Hợp đồng này có hiệu lực, cả Đại Lý lẫn các bên liên quan đều không được chào bán, thanh toán, cho mượn, hứa hẹn hoặc cung cấp hoặc yêu cầu hoặc tiếp nhận một cách phi pháp từ cán bộ, nhân viên hoặc đại diện của cơ sở kinh doanh cũng như không phê duyệt bất kỳ khoản tiền hoặc ưu đãi nào khác liên quan đến Hợp đồng này, dù là trực tiếp hoặc gián tiếp, hoặc để trục lợi, với mục đích đặc biệt, dưới hình thức phi pháp,

–Tác động đến hành động hoặc quyết định của những người này trong quá trình thực hiện công việc của mình,

–Lôi kéo những người này nhằm thực hiện hoặc cản trở việc thực hiện dẫn đến hành vi vi phạm các nghĩa vụ của mình,

–Có được lợi ích phi pháp, hoặc

–Lôi kéo những người này gây sức ép cho tổ chức nhà nước hoặc cơ sở kinh doanh nhằm tác động đến hành động cũng như quyết định của tổ chức nhà nước hoặc cơ sở kinh doanh,

Và thông qua đó, có được lợi ích kinh doanh cho chính họ hoặc bên thứ ba. Đại Lý không được thực hiện hành vi này trong tương lai và phải nỗ lực trong phạm vi khả dĩ và hợp lý để ngăn cản các bên liên quan tham gia vào hành vi ấy.

2. Trong trường hợp Đại Lý cố ý (hay nói cách khác là cố tình hoặc không tận tâm – yếu tố cần có để thực hiện hoạt động kinh doanh) vi phạm nghĩa vụ nêu tại Điều này, thì Đại Lý phải đảm bảo sao cho Đơn Vị Phân Phối không bị ảnh hưởng từ các khiếu nại của bên thứ ba phát sinh từ và liên quan đến hành vi vi phạm cố ý nghĩa vụ nêu trên.
3. Thông tin chi tiết về nghĩa vụ tuân thủ của Đại Lý và quyền kiểm tra của Đơn Vị Phân Phối liên quan đến nghĩa vụ này được nêu trong Hướng Dẫn Tuân Thủ. Ngoài các nghĩa

vụ nêu tại Điều này, Đại Lý còn có nghĩa vụ tuân thủ các nguyên tắc nêu trong Hướng Dẫn Tuân Thủ.

Điều 26 – Hình thức, các phần Hợp Đồng, mối quan hệ với các thỏa thuận trước đó.

1. Mọi nội dung thay đổi và bổ sung cũng như kết thúc hoặc chấm dứt Hợp đồng này đều phải được lập bằng văn bản có chữ ký của các bên. Điều này cũng được áp dụng đối với trường hợp hủy điều khoản này bằng văn bản có chữ ký của các bên. Áp dụng hình thức chuyển phát bằng phương tiện viễn thông vẫn chưa đầy đủ, thay vào đó là hình thức chuyển phát điện tử. Không có hợp đồng bổ sung nào bằng lời được thực hiện.
2. Do phần bổ sung Hợp đồng và phụ lục này là một phần không thể tách rời với hợp đồng này, nên các hướng dẫn và điều khoản bổ sung (điều khoản và điều kiện mua bán và giao hàng, điều khoản và điều kiện bảo hành) của Đơn Vị Phân Phối, được sửa đổi tùy từng thời điểm, sẽ được áp dụng. Phụ lục 2 nêu khái quát các hướng dẫn, điều khoản và điều kiện bổ sung được áp dụng tại thời điểm ký Hợp đồng này. Đơn Vị Phân Phối được quyền sửa đổi hướng dẫn, kể cả trong năm, với điều kiện là Đơn Vị Phân Phối phải gửi văn bản thông báo thay đổi trước ít nhất 4 tháng cho Đại Lý. Đơn Vị Phân Phối luôn có quyền sửa đổi các điều khoản và điều kiện mua bán và giao hàng, điều khoản và điều kiện bảo hành bằng cách gửi văn bản thông báo trước 4 tuần.
3. Các yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật CNTT và từng hệ thống CNTT hoặc các hệ thống con hoặc chức năng các hệ thống con CNTT (hệ thống bắt buộc hoặc bổ sung) có thể được ban hành, sửa đổi hoặc bổ sung và phải được gửi thông báo trước kịp thời. Thời gian thông báo thông thường ít nhất là 6 tháng. Đơn Vị Phân Phối có quyền bỏ qua quy chế này trong các trường hợp ngoại lệ nếu xét thấy cần thiết do các yêu cầu khẩn liên quan đến hạ tầng kỹ thuật CNTT, hệ thống và chức năng CNTT, bao gồm nhưng không giới hạn đến các yêu cầu về an ninh CNTT. Đại Lý phải thực hiện các đặc điểm hoặc thay đổi mới trong phạm vi hạ tầng kỹ thuật CNTT theo cách thức cần thiết và phù hợp. Đại Lý phải thông qua các đặc điểm hoặc thay đổi mới trong các hệ thống bắt buộc và trong thời gian theo thỏa thuận của các bên. Thời gian thực hiện thông thường ít nhất là 6 tháng. Thông tin chi tiết được nêu trong Hướng Dẫn về CNTT.

Trong trường hợp phần nội dung điều chỉnh Hướng Dẫn CNTT liên quan đạt yêu cầu mới và/hoặc nội dung hướng dẫn mới nhất về CNTT làm thay đổi các yêu cầu đối với Cơ Sở Hạ Tầng CNTT, theo đó, Đại Lý phải chịu chi phí điều chỉnh Cơ sở hạ tầng CNTT trong thời hạn theo thỏa thuận chung của các bên. Thời hạn thực hiện thông thường ít nhất là 6 tháng.

4. Nội dung nêu trong Hướng Dẫn được giới hạn theo quyền và nghĩa vụ căn cứ theo Hợp Đồng này. Trong trường hợp phát sinh mâu thuẫn về việc giải thích Hợp Đồng này cùng các Phụ lục, hướng dẫn, điều kiện và điều khoản mua bán và giao hàng, điều kiện và điều khoản bảo hành, thì Hợp Đồng này sẽ được ưu tiên áp dụng, sau đó đến Phụ Lục và cuối cùng là Hướng dẫn, các điều kiện và điều khoản mua bán và giao hàng, điều kiện và điều khoản bảo hành.

5. Trong trường hợp cần thực hiện các thủ tục cần thiết để thực thi Hợp Đồng này, Đại Lý phải chịu chi phí để kịp thời lập các thỏa thuận/dàn xếp cần thiết.
6. Khi Hợp Đồng này có hiệu lực, thì mọi Thỏa Thuận được lập trước đó giữa các bên tham gia hợp đồng về mối quan hệ kinh doanh được điều chỉnh theo Hợp Đồng này đều sẽ được thay thế bằng Hợp Đồng này. Mọi khiếu nại và trách nhiệm bằng tiền căn cứ theo các thỏa thuận đã lập trước đó vẫn chưa được thực hiện đầy đủ cũng sẽ không bị ảnh hưởng bất kể là các khoản này phát sinh trước hoặc sau khi kết thúc các thỏa thuận đã lập trước đó.

Điều 27 – Chuyển giao

1. Đại Lý không được thực hiện chuyển nhượng dù là một phần hoặc toàn bộ các quyền và nghĩa vụ của Đại Lý căn cứ theo Hợp Đồng này khi chưa có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối, trừ phần nhượng lại khiếu nại bằng tiền.
2. Đơn Vị Phân Phối có quyền chuyển nhượng toàn bộ hoặc một phần Hợp Đồng này cho một bên thứ ba trừ khi việc chuyển nhượng này gây ảnh hưởng đến tính liên tục của Hợp Đồng này. Đại Lý đồng ý với quyền chuyển nhượng này.
3. Vào thời điểm kết thúc hoặc sửa đổi Thỏa Thuận Nhập Khẩu giữa Volkswagen AG và Đơn Vị Phân Phối, Volkswagen AG hoặc một bên thứ ba do Volkswagen AG chỉ định có quyền tham gia vào Hợp Đồng Đại Lý này. Đại Lý đồng ý với thay đổi này.
4. Đơn Vị Phân Phối cũng có quyền sử dụng các dịch vụ của các bên thứ ba để thực thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình căn cứ theo Hợp Đồng này.

Điều 28 – Tính hiệu lực từng phần

Trong trường hợp có bất kỳ điều khoản nào nêu trong Hợp Đồng này bị vô hiệu, mất giá trị hoặc không thể thực thi do luật định, thì tính hiệu lực của các điều khoản còn lại sẽ không bị ảnh hưởng theo đó. Trong trường hợp này, các bên tham gia hợp đồng sẽ tiến hành thay thế điều khoản vô hiệu, mất giá trị hoặc không thể thực thi này bằng điều khoản mới phù hợp với mục tiêu kinh tế của Hợp Đồng này, và các chức năng liên quan. Điều này cũng sẽ được áp dụng trong trường hợp toàn bộ Hợp Đồng bị vô hiệu hoặc mất hiệu lực.

Điều 29 – Không thực hiện quyền

Trong trường hợp một bên tham gia hợp đồng không thực hiện quyền thuộc thẩm quyền của mình, thì không có nghĩa là bên này từ bỏ quyền thực hiện quyền này vào một thời điểm sau đó. Điều này cũng không có nghĩa là bên này từ bỏ quyền bảo vệ hạn chế hoặc tước quyền hoặc tình huống gây ra sự hạn chế hoặc tước quyền này.

Điều 30 – Trách nhiệm [Điều chỉnh theo luật quốc gia]

1. Từng bên tham gia hợp đồng tự chịu mọi rủi ro kinh doanh phát sinh từ Hợp Đồng này và từ việc thực hiện Hợp Đồng này của mình. Vì vậy, Đơn Vị Phân Phối không chịu trách nhiệm trả các chi phí mà Đại Lý đã chịu trong quá trình thực hiện Hợp Đồng này hoặc đối với các nghĩa vụ mà Đại Lý đã cam kết trong hợp đồng này.
2. Các bên tham gia hợp đồng phải chịu trách nhiệm với bên còn lại theo luật định về mọi tổn thất hoặc thiệt hại phát sinh từ thương tích cơ thể, tử chi hoặc sức khỏe do hành vi vi phạm nghĩa vụ cố ý hoặc bất cẩn.
3. Các bên tham gia hợp đồng phải chịu trách nhiệm với bên còn lại về các tổn thất hoặc thiệt hại phát sinh từ hành vi vi phạm nghĩa vụ cố ý hoặc bất cẩn nghiêm trọng. Trong trường hợp do sự vô ý nhẹ, các bên sẽ chịu trách nhiệm chỉ trong trường hợp vi phạm nghĩa vụ hợp đồng trọng yếu (là nghĩa vụ nếu không hoàn thành thì các bên cũng không thể thực hiện được Hợp Đồng đúng cách. Đây là các nghĩa vụ các bên phải tuân thủ và có quyền tin dùng). Trong trường hợp này, các bên chỉ có trách nhiệm đối với các tổn thất hoặc thiệt hại điển hình có thể thấy trước. Trong các trường hợp bất cẩn nhẹ khác, các bên tham gia hợp đồng không phải chịu trách nhiệm về các tổn thất này. Giới hạn trách nhiệm nêu trong đoạn này cũng sẽ được áp dụng đối với trách nhiệm của cơ quan chủ quản, đại diện hoặc đại lý được ủy nhiệm của Đơn Vị Phân Phối.
4. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối đưa ra thông báo hoặc hỗ trợ sai, Đơn Vị Phân Phối phải chịu trách nhiệm như đã nêu trong Điều khoản này. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối đưa ra thông báo hoặc hỗ trợ miễn phí, Đơn Vị chỉ chịu trách nhiệm về hành vi sai sót cố ý hoặc bất cẩn nghiêm trọng.
5. Trong trường hợp các bên thứ ba khởi tố Đơn Vị Phân Phối do hành vi vi phạm thực tế hoặc có ý định vi phạm các nghĩa vụ chế định mà Đại Lý hoặc đại diện được ủy quyền của mình chịu trách nhiệm, thì Đại Lý phải đảm bảo cho Đơn Vị Phân Phối có quan hệ với các bên không bị ảnh hưởng từ các khiếu nại và phí tổn, kể cả phí tổn phát sinh từ hành vi tố tụng thỏa đáng.

Điều 31 – Bảo mật thông tin

Đại Lý phải xác định rõ rằng toàn bộ thông tin do Đơn Vị Phân Phối chỉ định cũng như thông tin dù chưa được xác nhận là thông tin bảo mật, đều được xem là thông tin bảo mật theo tính chất của thông tin, đồng thời không được cung cấp thông tin bảo mật cho các bên thứ ba, công bố hoặc cung cấp cho các bên thứ ba các thông tin bảo mật này. Trong trường hợp thông tin này buộc phải cung cấp cho nhân viên nhằm thực hiện Hợp Đồng, thì Đại Lý phải yêu cầu nhân viên có nghĩa vụ bảo mật thông tin tương tự như trên.

Đại Lý phải bảo mật các bí mật thương mại và kinh doanh của Đơn Vị Phân Phối, đồng thời buộc nhân viên cũng phải bảo mật các bí mật này; điều này cũng áp dụng trong thời gian sau khi kết thúc Hợp đồng này. Đại Lý phải lưu riêng tất cả hồ sơ bảo mật của Đơn Vị Phân Phối

(kể cả dữ liệu trên các phương tiện lưu trữ điện tử) và bao gồm nhưng không giới hạn đến tất cả hồ sơ kỹ thuật, và lưu giữ dưới dạng tập tin bị khóa. Đại Lý chỉ có quyền sử dụng thông tin bảo mật, các bí quyết thương mại và kinh doanh để thực hiện nghĩa vụ hợp đồng của mình và không được sử dụng các thông tin này sau khi kết thúc Hợp đồng này. Theo yêu cầu của Đơn Vị Phân Phối, thì Đại Lý phải trả lại, hủy hoặc xóa mọi hồ sơ và phương tiện lưu trữ khác trong trường hợp các thông tin này là thông tin bảo mật và/hoặc bí quyết thương mại và kinh doanh nếu Đại Lý không cần phải lưu giữ các thông tin này theo luật định hoặc theo phán quyết của tòa án có thẩm quyền, cơ quan chức năng hoặc tổ chức khác. Thông tin bảo mật và/hoặc bí quyết kinh doanh và thương mại bao gồm dữ liệu điện tử không cần phải xóa nếu như không cần thiết phải áp dụng hoặc tính phí. Đại Lý phải thông báo cho Đơn Vị Phân Phối bằng văn bản theo yêu cầu, nêu rõ lý do liên quan đến các thông tin bảo mật và/hoặc bí quyết thương mại và kinh doanh được hoàn trả, hủy hoặc xóa và không áp dụng.

Điều 32 – Địa điểm xét xử, lựa chọn luật

1. Địa điểm duy nhất có thẩm quyền xét xử là tòa án có thẩm quyền đối với trụ sở đăng ký của Đơn Vị Phân Phối. Tuy nhiên, Đơn Vị Phân Phối có quyền tố tụng tại tòa án có thẩm quyền xét xử đối với đối tượng hợp đồng thuộc phạm vi lãnh thổ đối với Đại Lý.
2. Việc ký kết, thực hiện và kết thúc Hợp Đồng này, cũng như thỏa thuận mua và cung cấp sẽ được ký kết trong quá trình thực hiện Hợp Đồng này sẽ được thực hiện theo luật định. Không áp dụng Hiệp ước của Liên Hợp Quốc về hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế

Đại diện CÔNG TY TNHH TREND MOTOR VIỆT NAM  <i>TỔNG GIÁM ĐỐC</i> <i>Nguyễn Hưng Minh Giản</i> Đơn Vị Phân Phối	Đại diện CÔNG TY CỔ PHẦN TRIDENT AUTO  <i>GIÁM ĐỐC</i> <i>Vũ Huy Quốc Bảo</i> Đại Lý
---	--

(HCM,)

(,)

Phụ Lục 1 Tiêu chuẩn định tính

Để đảm bảo Khách Hàng có cơ hội trải nghiệm thương hiệu phù hợp trong phạm vi liên minh hệ thống, điều kiện tiên quyết không thể thiếu đó chính là phải đạt các tiêu chuẩn định tính. Đồng thời, phải đạt các yêu cầu về hiệu quả và kinh tế. Theo đó, để thực hiện mục đích này, các hệ thống, quy trình, chi phí vốn và các biện pháp hướng khách hàng phải liên tục được kiểm tra và soát tính hiệu quả kinh tế và được điều chỉnh sao cho phù hợp.

1. Vận hành toàn diện

1.1 Kiểm tra và soát tiêu chuẩn và chứng nhận đối tác của Volkswagen.

Đơn Vị Phân Phối tham gia vào quá trình rà soát kiểm tra các tiêu chuẩn của Volkswagen là điều kiện bắt buộc đối với Đại Lý căn cứ theo các điều khoản nêu trong Hướng Dẫn Rà Soát Tiêu Chuẩn và điều khoản nêu trong Hướng Dẫn Phân Phối về Chứng Nhận Đối Tác Mua Bán và Hậu Mãi. Đại Lý phải chịu trách nhiệm thanh toán chi phí thực hiện kiểm tra và soát này. Đơn Vị Phân Phối phải đảm bảo rằng Đại Lý được cung cấp hướng dẫn hiện hành mới nhất. Mọi thông tin chi tiết về điểm này đều được nêu trong hai hướng dẫn đã đề cập trước đó.

Hướng Dẫn về Dịch Vụ Hậu Mãi và Bán Hàng có Chứng Nhận của Đối Tác Tập Đoàn nêu các điều khoản chi tiết áp dụng đối với Đại Lý tham gia vào chương trình chứng nhận ISO của Tập Đoàn Volkswagen.

1.2 Thiết Kế Thương Hiệu

Đại Lý phải đảm bảo rằng toàn bộ hình ảnh ngoại quan (Thiết Kế Thương Hiệu) trình cho Khách Hàng phải đạt các yêu cầu nêu tại Phụ Lục này, Phụ Lục 4 và Hướng Dẫn về CI/CD của Volkswagen.

Điều này vừa được áp dụng đối với việc sử dụng thương hiệu và đối với tất cả bộ nhận dạng truyền thông và kinh doanh đặc trưng của thương hiệu.

A. Truyền thông và các thành phần cơ bản.

- Thành phần cơ bản (chẳng hạn như thương hiệu)
- Hồ sơ kinh doanh (chẳng hạn như giấy có tiêu đề thư, danh thiếp doanh nghiệp, bì thư)
- Truyền thông tại văn phòng làm việc (dạng mẫu đơn chẳng hạn như hóa đơn...)
- Truyền thông bằng báo in (tất cả các dạng sách quảng cáo)
- Trực tuyến (internet, ứng dụng, truyền thông xã hội, etc.)

–Quảng cáo (chẳng hạn như quảng cáo bằng báo in đối với Đại Lý nhãn xe....)

–Thành phần hỗ trợ bán hàng kỹ thuật số (chẳng hạn như, tablet, màn hình, kính thực tế ảo, thực tế ảo tang cường...)

B. Bộ nhận dạng thương hiệu

Đại Lý phải thiết lập các yếu tố nhận dạng Đại Lý với tư cách là đối tác chính thức của Tổ Chức Bán Hàng của Volkswagen (nhận dạng tiêu chuẩn tối thiểu) để nhận dạng doanh nghiệp, bao gồm các yếu tố sau đây:

– Cột tháp quảng cáo ngoài trời (hoặc trong trường hợp không có kết cấu chắc chắn, thì chọn thành phần thay thế khác)

– Thương hiệu Volkswagen và yếu tố tên có tên của Đại Lý

– Thành phần quảng cáo hoặc cột ở lối vào có ghi chữ “Dịch Vụ” và

– Bảng chỉ dẫn thẳng đứng đặc trưng cho thương hiệu có ghi chữ “Dịch Vụ”

Thông tin chi tiết và các điều khoản về việc thực hiện Thiết Kế Thương Hiệu được nêu trong Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen và trong Hướng Dẫn Phân Phối Hậu Mãi của Volkswagen.

Không có thương hiệu nào khác của Tập Đoàn Volkswagen được sử dụng liên quan đến hoạt động truyền thông/marketing sản phẩm và dịch vụ của các thương hiệu xe của Volkswagen và Thương Hiệu Xe Thương Mại của Volkswagen trong hoạt động mua bán các Sản Phẩm Theo Hợp Đồng, cũng không trưng bày hoặc quảng bá sản phẩm của các nhãn hiệu khác thuộc Tập Đoàn Volkswagen dưới dạng tài liệu in ấn, tờ bướm hoặc tờ in rời.... Điều này cũng được áp dụng đối với thư từ trao đổi về các sản phẩm và dịch vụ của thương hiệu Volkswagen và thương hiệu Xe Thương Mại Volkswagen.

Trong trường hợp Đại Lý có đa thương hiệu, thì các yếu tố nêu trong Mục A trên đây, ngoài nhãn hiệu, sẽ không được sử dụng dưới dạng Thiết Kế Thương Hiệu Volkswagen.

1.3 Hệ Thống CNTT

Hệ Thống CNTT được phân thành hệ thống bắt buộc, bổ sung và hệ thống bổ sung của bên thứ ba. Đại Lý phải sử dụng hệ thống bắt buộc để đáp ứng các nghĩa vụ của mình căn cứ theo Hợp Đồng này. Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG phải duy trì tổng chi phí sử dụng hệ thống trong giới hạn hợp lý. Đại Lý có quyền sử dụng hệ thống bổ sung để có thể đáp ứng hiệu quả các nghĩa vụ căn cứ theo Hợp Đồng này hoặc tối ưu hóa quy trình kinh doanh của mình. Bên thứ ba, hay nói cách khác là không phải do Đơn Vị Phân Phối, Volkswagen AG hoặc Công Ty Liên kết có thể cung cấp hệ thống bổ

sung của bên thứ ba cho Đại Lý, . Hệ thống bổ sung của bên thứ ba do Đơn Vị Phân Phối đề xuất được nêu tại Hướng Dẫn CNTT.

Quản lý doanh nghiệp, hệ thống báo cáo

Đại Lý phải sử dụng hệ thống báo cáo do Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG quy định bằng các tương tác/hệ thống áp dụng cho mục đích đó, được sửa đổi vào tùy từng thời điểm.

Cổng thông tin

Đại Lý có quyền truy cập vào các hệ thống chủ yếu do Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG cung cấp bằng các cổng thông tin do Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG xác định trong Hướng Dẫn CNTT. Để truy cập hệ thống, Đại Lý phải đảm bảo rằng chỉ có nhân viên do mình ủy quyền và nhân viên được nêu trong cổng thông tin mới có quyền truy cập vào hệ thống đã nêu.

Cơ Sở Hạ Tầng

Hướng Dẫn CNTT nêu rõ các chi tiết về cơ sở hạ tầng và nghĩa vụ phát sinh đối với Đại Lý.

Chương trình đào tạo và hỗ trợ

Đơn Vị Phân Phối phải nỗ lực để đảm bảo rằng Đại Lý được cung cấp các dịch vụ dẫn hệ thống (cài đặt, cấu hình, tích hợp hệ thống CNTT vào cơ sở hạ tầng CNTT và môi trường hệ thống CNTT khác của Đại Lý), công việc đào tạo và hỗ trợ căn cứ theo các tiêu chuẩn đồng nhất – tùy vào Hệ thống CNTT có liên quan cần thiết. Thông tin chi tiết được nêu tại Hướng Dẫn CNTT.

2. Mua Bán Xe

2.1 Khảo Sát Khách Hàng

Đại Lý bắt buộc phải tham gia vào hoạt động khảo sát khách hàng căn cứ theo yêu cầu nêu trong Hướng Dẫn về Quản Lý Khách Hàng. Đại Lý phải thực hiện các bước cần thiết để thu thập đầy đủ và chính xác dữ liệu về xe và Khách Hàng để thực hiện khảo sát khách hàng suôn sẻ.

Thêm vào đó, Đại Lý phải cho phép mỗi cá nhân truy cập trang web doanh nghiệp của mình chủ động nêu ý kiến quan điểm của họ trên trang web ấy. Các tiêu chuẩn khảo sát theo các phương pháp quy định của Volkswagen cũng sẽ được áp dụng tại đây.

Cả kết quả khảo sát theo quy định của Volkswagen AG và kết quả do Đơn Vị Phân Phối thực hiện cũng như kết quả có được thông qua trang web doanh nghiệp phải được công khai trên các kênh truyền thông của Đơn Vị Phân Phối (chẳng hạn như, trang web, ứng

dụng, phương tiện truyền thông bằng báo chí in) và phải được đăng trên trang web của chính Đại Lý (khi được Khách Hàng đồng ý)

Volkswagen AG và Đơn Vị Phân Phối có quyền nêu rõ kết quả nào sẽ được đăng trên các trang web khác ngoài hoặc thay vì đăng trên trang web của Đại Lý.

2.2 Mua sắm bí mật và gửi thư bí mật

Đại Lý đồng ý rằng Đơn Vị Phân Phối hoặc Volkswagen AG có quyền thực hiện kiểm tra mua sắm bí mật và/hoặc gửi thư bí mật tại Đại Lý để đảm bảo quá trình mua bán và truyền thông hướng về khách hàng để trả lời các thắc mắc về khách hàng tiềm năng.

2.3 Đội ngũ nhân viên

Đại Lý phải tuyển dụng đội ngũ nhân sự có đủ năng lực làm việc như đã nêu trong Hướng Dẫn Nhân Sự, đảm bảo đủ nhân sự để tối ưu hoạt động hỗ trợ khách hàng xuyên suốt quá trình bán Xe. Đại Lý cũng phải cung cấp được những chứng chỉ mà Đơn Vị Phân Phối đã chứng nhận cho vị trí công việc tương ứng. Thông tin chi tiết được nêu tại Hướng Dẫn Nhân Sự.

2.4 Khu vực trưng bày và xe trưng bày

Đại Lý có nghĩa vụ đảm bảo khu vực có kết nối phòng trưng bày Xe căn cứ theo Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen.

Trong trường hợp Đại Lý bán các thương hiệu xe khác ngoài Volkswagen, thì không có nhãn hiệu nào trong số trong thương hiệu khác này được cài đặt và không có hăng xe hoặc phương tiện truyền thông nào được đặt tại phòng trưng bày. Tại phòng trưng bày này, Xe được bố trí dưới dạng xe trưng bày và được đặt ở vị trí gần nhau trừ các dòng xe Thương Mại của Volkswagen. Đại Lý có nghĩa vụ thực hiện các yếu tố tiêu chuẩn tại phòng trưng bày theo đúng quy định nêu trong Hướng Dẫn CI/CD.

Đại Lý đồng ý duy trì tối thiểu 6 loại xe trưng bày tại phòng trưng bày. Số lượng và mẫu mã xe trưng bày phù hợp sẽ được thỏa thuận vào thời điểm áp dụng chỉ tiêu hàng năm trong năm dương lịch, có xem xét đến kỳ vọng của Khách Hàng. Trong trường hợp công nghệ trình diện xe mới (chẳng hạn như kính VR) được áp dụng, thì các công nghệ này sẽ được sử dụng cùng với sự trình diện xe trên thực tế. Trong trường hợp này, số lượng xe trưng bày sẽ được điều chỉnh phối hợp với Đơn Vị Phân Phối, nhưng phải đảm bảo tối thiểu có 6 xe trưng bày.

Trong trường hợp cung cấp Xe Điện trong Lãnh Thổ theo Hợp Đồng, thì ít nhất một trong số các xe trưng bày tại một điểm bất kỳ phải là Xe Điện có thế hệ mẫu mã mới nhất tại thời điểm đó. Trong trường hợp công nghệ trình diện xe mới (chẳng hạn như kính VR) được áp dụng, thì các công nghệ này sẽ được sử dụng cùng với sự trình diện xe mới trên thực tế. Trong trường hợp này, số lượng xe trưng bày sẽ được điều chỉnh phối hợp với Đơn Vị Phân

Phối. Thông tin chi tiết được nêu tại Hướng Dẫn về Xe Demo, Xe Tồn và Xe Trưng bày và Hướng Dẫn về Marketing Xe Điện của Đơn Vị Phân Phối.

Khoảng diện tích không gian tại phòng trưng bày phải rộng ít nhất 400m² cho mỗi xe trưng bày theo thỏa thuận hợp đồng. Thêm vào đó, phải có thêm ít nhất 350m² làm không gian chức năng cho từng xe trưng bày bao gồm khu vực phòng chờ khách hàng theo thỏa thuận tại hợp đồng; như vậy, tổng cộng phải có ít nhất 750m² (cho 6 xe trưng bày) không gian cần thiết tại phòng trưng bày xe.

2.5 Xe Demo

Đại Lý phải đảm bảo rằng Khách Hàng có cơ hội lái thử tất cả các mẫu Xe. Số lượng và mẫu mã xe sẽ được thỏa thuận tại thời điểm áp dụng chỉ tiêu hàng năm trong năm dương lịch; phải có ít nhất Một Xe Điện thể hệ mẫu mới nhất tại thời điểm đó, trong trường hợp Xe Điện được chào bán trong Lãnh Thổ theo Hợp Đồng. Thông tin chi tiết được nêu trong Hướng Dẫn về Xe Tồn, Xe Trưng Bày và Xe Demo và Hướng Dẫn Marketing Xe Điện của Đơn Vị Phân Phối.

Các loại xe demo phải là xe có năm ra kiểu xe hiện hành và phải được thay thế chậm nhất trước khi xe đạt 30,000 km trên đồng hồ và/hoặc sau khi các loại xe này được sở hữu trong vòng 12 tháng.

2.6 Xe tồn kho

Số lượng xe tồn kho hiệu Volkswagen sẽ được thỏa thuận giữa Đại Lý và Đơn Vị Phân Phối tùy vào mức độ chỉ tiêu hàng năm. Xe trưng bày và xe tồn trong kho của Đơn Vị Phân Phối sẽ được xem là số xe còn tồn kho.

2.7 Bảo dưỡng và chăm sóc

Đại Lý có nghĩa vụ thực hiện bảo dưỡng và chăm sóc Xe, xe trưng bày, xe demo và xe tồn kho căn cứ theo hướng dẫn của Volkswagen AG theo Hướng Dẫn của Tập Đoàn về Chất Lượng Xe của Tập Đoàn đối với việc vận chuyển và lưu trữ Xe Mới.

2.8 Các yếu tố hỗ trợ bán hàng kỹ thuật số

Để đảm bảo các yêu cầu về khách hàng kỹ thuật số luôn thay đổi, Volkswagen AG, Đơn Vị Phân Phối và Đại Lý đồng ý sử dụng các yếu tố kỹ thuật số để hỗ trợ quá trình bán hàng tương tác với Khách Hàng. Để làm được điều đó, Đại Lý phải sử dụng các thành phần và công nghệ khác nhau chẳng hạn như (ví dụ) tablet, màn hình, kính thực tế ảo, thực tế tăng cường hoặc các hạng mục tương tự.

Đơn Vị Phân Phối có quyền cung cấp nội dung và công nghệ đối với các yếu tố hỗ trợ bán hàng kỹ thuật số. Về mặt này, phải xem xét thấu đáo đến hiệu quả kinh tế của các biện pháp cần thiết. Trong trường hợp này, Đại Lý có nghĩa vụ sử dụng các biện pháp này trong quá trình tương tác với Khách Hàng.

Thông Tin chi tiết được nêu tại Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen.

2.9 Bán Hệ Thống CNTT

Đại Lý phải sử dụng hệ thống phù hợp theo Hướng Dẫn CNTT do Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG cung cấp.

Các loại hệ thống sau đây hiện có:

- Hệ thống bán và giao xe, hệ thống cấu hình và thông tin xe
- Hệ thống khách hàng và Đội Xe
- Dịch Vụ Internet cho sản phẩm của Đơn Vị Phân Phối
- Dịch Vụ và Sản Phẩm Kỹ Thuật Số
- Hệ Thống Tái Cung Cấp và Lập Kế Hoạch
- Hệ Thống Xử Lý Bảo Hành

2.10 Điểm sạc xe điện

Đại Lý phải lắp đặt ít nhất 3 điểm sạc tại doanh nghiệp của mình (chẳng hạn như ổ điện tường, trạm sạc pin) để cung cấp điện cho các dòng Xe Điện. Các điểm sạc phải đảm bảo công nghệ hiện đại nhất.

Hai Điểm sạc đạt yêu cầu kỹ thuật của Đơn Vị Phân Phối sẽ được gắn bên ngoài cơ sở kinh doanh, đảm bảo sao cho hai điểm sạc này hoạt động liên tục. Trong trường hợp doanh nghiệp đa thương hiệu có cơ sở hạ tầng sạc tại cơ sở kinh doanh của Đại Lý đạt yêu cầu tối thiểu của các thương hiệu khác của Tập Đoàn đạt yêu cầu kỹ thuật tối thiểu của các thương hiệu khác thuộc Tập Đoàn, thì coi như doanh nghiệp đã đạt được yêu cầu tối thiểu của thương hiệu xe Volkswagen. Tuy nhiên, việc công nhận đạt yêu cầu này chỉ áp dụng đối với cơ sở hạ tầng sạc bên ngoài cơ sở kinh doanh của Đại Lý.

Ngoài ra, Đại Lý phải đảm bảo điểm sạc luôn hoạt động tại khu vực giao nhận xe để có thể sử dụng trên đường đối với xe chạy demo.

Thông tin chi tiết được nêu trong Hướng Dẫn về Marketing Xe Điện.

3. Giao Xe

3.1 Địa điểm giao xe

Đại Lý phải thiết lập địa điểm giao xe để bàn giao Xe cho Khách Hàng.

Thông tin chi tiết được nêu tại Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen.

3.2 Kiểm định trước khi giao xe

Đại Lý có nghĩa vụ thực hiện và lập hồ sơ kiểm định trước khi giao xe căn cứ theo hướng dẫn về thời gian và đối tượng của Đơn Vị Phân Phối trước khi bàn giao xe cho Khách Hàng. Tính chất và phạm vi kiểm định trước khi giao xe đều được nêu cụ thể cho từng loại xe trong phiên bản mới nhất của Hệ Thống Thông Tin Dịch Vụ Điện Tử (Elsapro mới nhất). Thông tin chi tiết được nêu tại Hướng Dẫn Kiểm định trước khi giao xe.

4. Dịch Vụ

4.1 Quản lý thông tin liên hệ của khách hàng

Công tác quản lý thông tin liên hệ của Khách Hàng đối với Đại Lý bao gồm cả thông tin liên hệ của Khách Hàng Trực tiếp (có mặt tại Đại Lý, thông tin liên hệ qua điện thoại, email...) và thông tin liên hệ khách hàng gián tiếp (các vấn đề liên quan đến Đơn Vị Phân Phối, hoặc Volkswagen AG, tham gia và đưa ra phản hồi từ công tác khảo sát hoặc nghiên cứu sự hài lòng của Khách Hàng)

4.1.1 Quản Lý Yêu cầu và khiếu nại

Đại Lý phải tổ chức vận hành hệ thống quản lý yêu cầu và khiếu nại phù hợp tại doanh nghiệp của mình, căn cứ theo Hướng Dẫn Về phân phối Hậu Mãi của Volkswagen nhằm giữ chân khách hàng thân thiết trong thời gian dài.

4.1.2 Khảo sát khách hàng

Đại Lý bắt buộc phải tham gia vào công tác khảo sát khách hàng căn cứ theo yêu cầu nêu trong Hướng Dẫn về Quản Lý Khách Hàng và Phân Phối Hậu Mãi của Volkswagen. Đại Lý phải thực hiện các bước cần thiết để thu nhập đầy đủ và chính xác dữ liệu về xe và khách hàng để đảm bảo công tác khảo sát khách hàng diễn ra suôn sẻ.

Ngoài ra, Đại Lý phải cho phép mỗi cá nhân truy cập vào trang web doanh nghiệp của mình chủ động phát biểu ý kiến trên trang web ấy. Các tiêu chuẩn khảo sát theo phương pháp quy định của Volkswagen AG cũng được áp dụng tại đây.

Kết quả khảo sát do Volkswagen AG quy định và kết quả do Đơn Vị Phân Phối thực hiện và cả kết quả có được thông qua trang web doanh nghiệp sẽ được đăng công khai trên các kênh truyền thông của Đơn Vị Phân Phối (chẳng hạn như trang web, ứng dụng, truyền thông báo in) và được đăng trên trang web của Đại Lý (với sự đồng ý của Khách Hàng).

Volkswagen AG và Đơn Vị Phân Phối có quyền nêu rõ các trang web khác sẽ đăng kết quả ngoài hoặc thay vì đăng trên trang web của chính Đại Lý.

4.2 Hệ Thống Báo Cáo hoạt động kinh doanh dịch vụ của Volkswagen.

Đại Lý phải tham gia vào hệ thống báo cáo hàng tháng và hàng năm theo quy định nêu trong Hướng Dẫn Phân Phối Hậu Mãi của Volkswagen.

4.3 Chương Trình Dịch Vụ

Cơ sở để thực hiện hỗ trợ Khách Hàng toàn diện chính là phải cung cấp Các Chương Trình Dịch Vụ và thực hiện các chương trình này một cách triệt để. Các chương trình dịch vụ này giúp giữ chân Khách Hàng trung thành với nhãn hàng và cho thấy cơ sở kinh doanh của nhãn hàng này là đơn vị cung cấp toàn diện về phương tiện hỗ trợ đi lại. Hiện tại, kế hoạch thực hiện gồm có:

4.3.1 “Hỗ Trợ 24h/ngày”

Đại Lý sẽ tham gia vào kế hoạch “Hỗ Trợ 24h/ngày” căn cứ theo Hướng Dẫn Phân Phối Hậu Mãi của Volkswagen.

4.3.2. Thay thế các bộ phận hỗ trợ di chuyển

Đại Lý sẽ tiến hành thay thế các bộ phận hỗ trợ di chuyển cho Khách Hàng căn cứ theo Hướng Dẫn Phân Phối Hậu Mãi của Volkswagen.

4.4 Quy trình thực hiện dịch vụ của Volkswagen

Đại Lý phải đảm bảo rằng quy trình thực hiện dịch vụ được thực hiện đảm bảo sự hài lòng của Khách Hàng và sự trung thành dài lâu của Khách Hàng đối với tổ chức.

Thông tin chi tiết được nêu cụ thể tại phiên bản Hướng Dẫn Phân Phối Hậu Mãi của Volkswagen áp dụng tại thời điểm đã nêu.

4.5 Thiết bị nhà xưởng

Đại Lý phải sử dụng các Dụng cụ chuyên dùng và thiết bị nhà xưởng theo quy định của Nhà Sản Xuất và quy định tại Tài liệu hướng dẫn Dịch vụ Hậu Mãi của Volkswagen và đảm bảo sao cho các thiết bị này đều có đầy đủ tại thời điểm thực hiện sửa chữa.

4.6 Nhân Sự và công tác đào tạo đối với Dịch Vụ Hậu Mãi và Phụ Tùng

Đại Lý phải tuyển dụng nhân sự kỹ thuật và thương mại có năng lực nêu tại Tài liệu hướng dẫn Dịch vụ Hậu Mãi của Volkswagen để đảm bảo tối ưu hóa công tác hỗ trợ Khách Hàng xuyên suốt quá trình thực hiện Dịch Vụ Hậu Mãi và trong quá trình mua bán Phụ Tùng, cho nhà xưởng của mình và cho các bên mua khác. Đại Lý cũng phải cung cấp được những chứng chỉ mà Đơn Vị Phân Phối đã chứng nhận cho vị trí công việc tương ứng. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem thêm Tài liệu hướng dẫn Dịch vụ Hậu Mãi của Volkswagen.

4.7 Dịch Vụ-Hệ Thống CNTT

Đại Lý phải sử dụng hệ thống phù hợp từ Hướng Dẫn Hệ Thống CNTT do Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG cung cấp.

Các hạng mục hệ thống sau đây hiện có:

- Sửa chữa xe
- Thực hiện đơn hàng Phụ Tùng thay thế
- Hệ thống xử lý bảo hành
- Quá trình bảo dưỡng và xử lý sự cố
- Hệ thống tái cung cấp và lập kế hoạch thực hiện

4.8 Đảm bảo chất lượng

Đại Lý phải tham gia vào quy trình đảm bảo chất lượng (kiểm tra nhà xưởng/kiểm tra chất lượng/kiểm soát chất lượng) như đã nêu trong Tài liệu hướng dẫn Dịch vụ Hậu Mãi của Volkswagen.

4.9 Điểm sạc xe điện

Hai Điểm sạc đạt yêu cầu kỹ thuật của Đơn Vị Phân Phối sẽ được gắn bên ngoài cơ sở kinh doanh, đảm bảo sao cho hai điểm sạc này hoạt động liên tục. Trong trường hợp doanh nghiệp đa thương hiệu có cơ sở hạ tầng sạc tại cơ sở kinh doanh của Đại Lý đạt yêu cầu tối thiểu của các thương hiệu khác của Tập Đoàn, đạt yêu cầu kỹ thuật tối thiểu của các thương hiệu khác thuộc Tập Đoàn theo quy định, thì coi như doanh nghiệp đã đạt được yêu cầu tối thiểu của thương hiệu xe Volkswagen. Tuy nhiên, việc công nhận đạt yêu cầu này chỉ áp dụng đối với cơ sở hạ tầng sạc bên ngoài cơ sở kinh doanh của Đại Lý. Thông tin chi tiết được nêu tại Tài liệu hướng dẫn Dịch vụ Hậu Mãi của Volkswagen.

5. Phụ Tùng

5.1 Khu vực lưu trữ và quản lý

Khu vực lưu trữ phụ tùng, thiết bị tại nơi làm việc, quy trình thực hiện và thiết bị lưu trữ phải được tổ chức sắp xếp sao cho đảm bảo dịch vụ tiết kiệm chi phí và lấy khách hàng làm mục tiêu cho phân xưởng và các bên mua khác. Các yêu cầu của Đơn Vị Phân Phối cũng phải được tuân thủ về việc mở rộng diện tích lưu trữ và xây dựng nơi lưu trữ mới.

5.2 Hệ Thống CNTT

Đại Lý phải sử dụng các hệ thống phù hợp từ Hướng Dẫn CNTT do Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG cung cấp.

5.3 Catalogue về Phụ Tùng điện tử

Đại Lý phải sử dụng catalogue phụ tùng điện tử theo quy định của Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG và sử dụng các giao diện cần thiết để thực hiện mục đích này.

5.4 Hệ Thống Đặt Hàng

Đại Lý phải sử dụng hệ thống đặt hàng do Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen AG cung cấp để đặt Phụ Tùng cho xe.

5.5 NORA

Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối gửi văn bản đồng ý trước như đã nêu tại Điều 3, Đoạn 8, thì Đại Lý có quyền thực hiện kinh doanh NORA (kinh doanh với bên mua đủ điều kiện được chiết khấu không thuộc mạng lưới nhà phân phối thương hiệu Volkswagen) theo quy định của Đơn Vị Phân Phối.

Phụ Lục 2 Danh sách các hướng dẫn và các điều kiện và điều khoản bổ sung

Mọi thay đổi về hướng dẫn căn cứ theo Điều 26, đoạn 2 của hợp Đồng này phải được báo cáo bằng cách gửi văn bản thông báo trước 4 tháng, nêu rõ số phiên bản mới, ngày và người liên hệ trong nước.

1. Các hướng dẫn về

- Xử lý đơn hàng
- Quản lý kinh doanh
- Kế hoạch kinh doanh
- Pháp chế
- Quản Lý Dữ Liệu
- Sử Dụng Đại Diện Bán Hàng
- Bảo Hành, Bảo Đảm và Công Tác Đảm Bảo Lợi Thế Thương Mại
- Hướng Dẫn CNTT
- Hướng Dẫn của Tập Đoàn về Chất Lượng Xe trong quá trình vận chuyển và lưu kho Xe Mới
- Quản Lý Khách Hàng
- Xe Tồn Kho, Xe Trưng Bày và Xe Demo
- Chương Trình Khách Hàng Thân Thiết
- Bán Hàng Trực Tuyến
- Nhân Viên
- Kiểm tra Tiêu Chuẩn
- Kiểm Định Trước Khi Giao Xe
- Marketing Xe Điện
- Hướng Dẫn Phân Phối Chứng Nhận Đối Tác về Mua Hàng và Hậu Mãi
- Hướng Dẫn Phân Phối Hậu Mãi – Bán Lẻ của Volkswagen
- Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen.

2. Điều kiện và điều khoản bổ sung

- Điều kiện bổ sung 1: Các điều kiện và điều khoản về bán và giao Sản Phẩm theo Hợp Đồng
- Điều kiện bổ sung 2: Điều kiện và điều khoản bảo hành.

Phụ Lục 3: Công Ty của Đại Lý

1. Tên Công Ty:

Hình thức pháp lý của Công Ty: Công ty Cổ Phần

Đại diện theo pháp luật: Ông Vũ Huy Quốc Bảo

Lợi ích sở hữu do chủ sở hữu/cổ đông nắm giữ trong các doanh nghiệp sau đây của Đại Lý trong ngành ô tô tại Vùng Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng.

2. Cá nhân chịu trách nhiệm quản lý các hoạt động kinh doanh căn cứ theo Hợp Đồng này:

Cá nhân có tên nêu trên của Đại Lý được cấp giấy ủy quyền không giới hạn để thực hiện hoạt động kinh doanh nêu trong Hợp Đồng này. Trong trường hợp giấy ủy quyền này được sửa đổi bổ sung thêm một vài hạn chế, thì Đại Lý phải kịp thời thông báo cho Đơn Vị Phân Phối về thay đổi đó, đồng thời chỉ định người được ủy quyền không giới hạn để thực hiện kinh doanh căn cứ theo Hợp Đồng này.

3. Địa điểm của Đại Lý/Cơ sở kinh doanh (tên đường, thị trấn/thành phố):

Địa chỉ showroom: 507C Xa Lộ Hà Nội, Phường An Phú, Thành Phố Thủ Đức, Thành Phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

4. Mối quan hệ cạnh tranh

Mối quan hệ cạnh tranh giữa Sản Phẩm theo Hợp Đồng và các sản phẩm nêu dưới đây, trong hoạt động bán hoặc phân phối hoặc cung cấp dịch vụ hậu mãi trong đó Đại Lý hoặc người có tên nêu tại Mục II nêu trên có tham gia tích cực hoặc trực tiếp hoặc gián tiếp tham gia vào hoạt động này.

Thương hiệu, sản phẩm cạnh tranh	Doanh nghiệp cạnh tranh	Chủ sở hữu lệ phần trăm (nếu có)
-------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

Phụ Lục 4: Nhận dạng và Nhãn Mác

Nhãn mác chỉ được sử dụng căn cứ theo Hướng Dẫn CI/CD của Volkswagen được sửa đổi vào từng thời điểm.

Nhãn Hiệu được bảo hộ, gồm có ví dụ bên dưới:



VW

Volkswagen

Volkswagen AG

Volkswagen Aktiengesellschaft

Phụ Lục 5: Lợi nhuận và thưởng đối với Xe

Hệ thống lợi nhuận và Thưởng gồm đến ba yếu tố sau đây:

1. Lợi nhuận cơ bản

Lợi nhuận cố định được tính đồng đều đối với tất cả Xe đã bán và không được phân loại theo mẫu mã.

2. Lợi nhuận cộng thêm

Đơn Vị Phân Phối có quyền thiết lập lợi nhuận cộng thêm đối với các mẫu xe đã chọn. Phần lợi nhuận cộng thêm này sẽ được phân loại theo mẫu mã xe.

3. Thưởng theo năng lực bán hàng

Đơn Vị Phân Phối tự nguyện đề xuất mức thưởng theo năng lực bán hàng đối với năng lực hoặc biện pháp bán hàng đặc biệt của Đại Lý do Đơn Vị Phân Phối xác định.

Đơn Vị Phân Phối có quyền giới hạn thời hạn hiệu lực và điều chỉnh nội dung của quy định về lợi nhuận và thưởng theo năng lực bán hàng.

Đại Lý có quyền thiết lập giá tính cho Khách Hàng khi Đại Lý bán Xe căn cứ theo Hợp Đồng này.

Phụ Lục 6: Bán Hàng Trực Tiếp

A. Xe cộ

I. Kinh doanh trực tiếp không có sự tham gia của Đại Lý

Thông thường, Đại Lý sẽ không tham gia vào quá trình bàn giao xe cho Khách Hàng dưới đây trong nhóm khách hàng được nêu trong Mục I. Tuy nhiên, Đơn Vị Phân Phối và Volkswagen AG có quyền đưa Đại Lý tham gia vào từng trường hợp dựa trên thỏa thuận riêng lẻ. Trong trường hợp này, Đại Lý có quyền nhận được tiền thù lao thỏa đáng.

1. Các công ty trong đó Đơn Vị Phân Phối và Tập Đoàn Volkswagen nắm lợi ích sở hữu, nhân viên của mình và nhân viên của Đơn Vị Phân Phối
2. Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Di chuyển quốc tế và Dịch vụ cho thuê xe quốc tế. Ngoài ra Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Di chuyển quốc tế và Dịch vụ cho thuê xe quốc tế đạt số lượng mua xe hàng năm tối thiểu trong từng trường hợp.
3. Các tổ chức quốc tế theo luật quốc tế, các tổ chức và đại lý Châu Âu, thành viên, đại sứ quán, lãnh sự quán và nhân viên ngoại giao được công nhận và nhân viên làm việc ít nhất một năm tại nước ngoài thông qua hình thức trung gian trực tiếp và gián tiếp của một bộ hoặc tổ chức quốc tế theo luật quốc tế.
4. Các cơ quan nhà nước Việt Nam, lực lượng vũ trang Việt Nam, công ty, tổ chức, hiệp hội và doanh nghiệp nhà nước trong đó nhà nước nắm giữ ít nhất 50% quyền sở hữu, cũng như các công ty con có cổ quyền quá bán và nhân viên, giám đốc và đại diện của mình. Điều này cũng áp dụng đối với các công ty và doanh nghiệp được thành lập trong tương lai để thực hiện các công việc của các cơ quan, hiệp hội, tổ chức, công ty nhà nước nêu trên.
5. Đội chữa cháy, lực lượng tìm kiếm và giải cứu trên núi, cảnh sát, bác sĩ cấp cứu, các đơn vị đặc biệt của các cơ quan cấp tiểu bang và dưới tiểu bang, và lực lượng quân sự liên quan đến các dịch vụ và xe vận hành.
6. Nhà sản xuất xe và các công ty con có cổ quyền quá bán mua xe để sử dụng
7. Các xưởng được ủy quyền của Tổ Chức Bán Hàng của thương hiệu Volkswagen về việc giao xe mới hiệu Volkswagen để sử dụng cho hoạt động kinh doanh xưởng, đặc biệt là dòng xe mang phong cách lịch sự, nhã nhặn dành cho Khách Hàng.
8. Các công ty có mẫu mã, cấu trúc thượng tầng và thiết bị đặc biệt dựa trên thỏa thuận riêng lẻ với Đơn Vị Phân Phối hoặc Volkswagen AG.
9. Các phóng viên và cá nhân hoạt động vì lợi ích quan hệ công chúng của Volkswagen AG, hạng mục bàn giao đặc biệt vì lợi ích của Volkswagen AG, thương hiệu Volkswagen và

Tổ Chức Bán Hàng của Volkswagen, đặc biệt là để thực hiện mục đích quảng cáo và từ thiện, tiếp nhận quà tặng và quyên góp.

II. Kinh doanh trực tiếp với sự tham gia của Đại Lý với tư cách là đại lý

Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối thực hiện các quyền của mình căn cứ theo Điều 20 để cung cấp trực tiếp Khách Hàng thuộc nhóm khách hàng nêu tại Mục II này, thì Đại Lý sẽ tham gia thực hiện kinh doanh với tư cách là đại lý. Phạm vi và thông tin về quyền thực hiện quyền giao hàng trực tiếp được nêu cụ thể trong thỏa thuận đại lý được ký kết riêng lẻ.

1. Trong trường hợp Khách Hàng quản lý đội xe đồng ý mua ít nhất 5 xe mới có thương hiệu tập Đoàn Volkswagen hàng năm hoặc 3 xe mới mang thương hiệu Volkswagen hàng năm, và sử dụng các xe này, đồng thời đồng ý mua ít nhất 15 xe, bất kể thương hiệu nào hoặc Khách Hàng Thương Mại đồng ý mua ít nhất 1 xe thương hiệu Volkswagen và sử dụng xe hiệu này.

Theo quy định tại đoạn này, “Khách Hàng Quản Lý Đội Xe” gồm các thể nhân có quyền kiểm soát quá bán đối với công ty trong Khách Hàng Quản Lý Đội Xe.

Trong trường hợp Khách Hàng Quản Lý Đội Xe căn cứ theo câu 1 là một công ty hợp danh, thì Khách Hàng Quản Lý Đội cũng được xem là đối tác của công ty.

2. Đơn Vị Cung Cấp Dịch Vụ Hỗ trợ Vận Chuyển và Dịch vụ cho thuê xe trong nước không được nêu trong Phụ Lục 6, Đoạn 1, Điều 2.
3. Các nhà thầu phụ, bên được nhượng quyền, đại lý bán hàng hoặc các đối tác bán hàng độc quyền khác của các nhóm khách hàng nêu tại khoản 1 và 2 của Mục II này sẽ tham gia cung cấp các dịch vụ đại lý cho Khách Hàng trực tiếp đang được nói đến và đại diện cho thương hiệu của Khách Hàng trực tiếp này để thực hiện các nhu cầu của chính mình.
4. Các cơ quan có thẩm quyền cấp khu vực, thành phố, địa phương và các công ty mà các cơ quan này nắm quyền sở hữu, trong trường hợp cơ quan sở hữu cổ phần quá bán trong phần vốn của liên quan. Các cơ quan cấp địa phương và thành phố cụ thể bao gồm các thị trấn và thành phố, cộng đồng, quận huyện, hành chính quận, công ty, hiệp hội, tổ chức nhà nước chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ thuộc quốc gia có chủ quyền và các tiện ích thuộc sở hữu của thành phố, và các doanh nghiệp thương mại của các cơ quan cấp thành phố (chẳng hạn như GmbHs) nếu các cơ quan này sở hữu phần lớn vốn thuộc doanh nghiệp thương mại
5. Nhân viên các cơ quan cấp thành phố, khu vực và liên bang cũng như các pháp nhân liên kết, với điều kiện các cơ quan này trình được văn bản xác nhận của đơn vị sử dụng lao động có liên quan rằng loại xe đó được sử dụng chủ yếu cho các mục đích công vụ.
6. Khách Hàng Thương Mại Đặc Biệt (tổ chức hỗ trợ và giải cứu, dịch vụ chăm sóc, trường dạy lái xe, công ty cho thuê xe, taxi, bên mua xe cho người tàn tật hoặc các nhóm khách hàng mục tiêu tương tự).

Các dịch vụ chuyển phát nhanh và tốc vận cũng như đại lý trực tiếp hoặc gián tiếp được ủy thác thực hiện cung cấp dịch vụ vận tải và logistics, bao gồm nhưng không giới hạn đến hoạt động giao thư, hồ sơ, dược phẩm, bưu kiện, hàng hóa kích thước nhỏ và giao nhận nhà.

III. Kinh doanh trực tiếp với sự tham gia của Đại Lý với tư cách là đại lý hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ.

Đơn Vị Phân Phối và Volkswagen AG có quyền trực tiếp cung cấp các nhóm khách hàng sau đây. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối và/hoặc Volkswagen thực hiện quyền giao xe trực tiếp, thì Đại Lý phải hoạt động với tư cách là đại lý hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ, đồng thời được trả thù lao thỏa đáng dựa trên thỏa thuận riêng lẻ.

1. Các công ty đa quốc gia (công ty có các công ty con tại ít nhất 2 quốc gia và đội xe gồm ít nhất 375 xe có động cơ và/hoặc 150 xe thương mại hạng nhẹ (LCV), không kể thương hiệu).
2. Khách Hàng Quản Lý Đội Xe Quốc Gia (các quốc gia mua và sử dụng ít nhất [05] năm xe mới của các thương hiệu thuộc Tập Đoàn Volkswagen hàng năm, và/hoặc có ít nhất [05] năm xe, không kể thương hiệu, trong đội xe của mình).

B. Phụ Tùng

I. Nhóm Khách Hàng

1. Công Ty thuộc quyền sở hữu của Đơn Vị Phân Phối và Tập Đoàn Volkswagen, nhân viên của mình và nhân viên của Đơn Vị Phân Phối.
2. Các cơ quan chính phủ, công ty theo công luật, tổ chức, cơ sở và pháp nhân thuộc ít nhất 50% quyền sở hữu của nhà nước hoặc một hoặc nhiều chính quyền cấp dưới nhà nước.
3. các tổ chức quốc tế theo luật quốc tế, đại lý và tổ chức Liên Minh Châu Âu.
4. Bên nhận quà tặng và quyên góp
5. Các hạng mục bàn giao cho nhà sản xuất ô tô và bàn giao cho nhà sản xuất ô tô để bán lại căn cứ theo các yêu cầu thực hiện chương trình bàn giao mẫu xe của Volkswagen dựa trên hoạt động đồng sản xuất hoặc phát triển.
6. Các đơn vị sản xuất xe ô tô
7. Các công ty chuyên các loại xe, mẫu xe và thiết bị đặc biệt của Volkswagen để bán lại trong trường hợp Các Linh Liện có liên quan cần thiết để hỗ trợ Dịch Vụ Hậu Mãi đối với các sản phẩm công nghiệp hoặc động cơ do Đơn Vị Phân Phối cung cấp.
8. Đại Lý được ủy quyền và các phân xưởng thuộc Tổ Chức Bán Hàng thuộc các thương hiệu Tập Đoàn Volkswagen, nếu các đơn vị này sử dụng Phụ Tùng để thực hiện bảo dưỡng và sửa chữa xe có động cơ hoặc bàn giao các Phụ Tùng này đến các phân xưởng ô tô sử dụng các Phụ Tùng này để bảo dưỡng và sửa chữa xe có động cơ.
9. Khách Hàng Quản Lý Đội Xe, Đơn Vị Cung Cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Di Chuyển và Cho Thuê Xe Quốc Tế, trong trường hợp các đơn vị này sử dụng Phụ Tùng để bảo dưỡng và sửa chữa xe có động cơ. “Khách Hàng Quản Lý Đội Xe” và “Đơn Vị Cung Cấp Dịch Vụ Di Chuyển” trong điều khoản này có nghĩa là Các Khách Hàng có đội xe ít nhất 10 xe thương hiệu thuộc tập đoàn Volkswagen và sử dụng các xe thuộc thương hiệu này.
10. Trường dạy nghề, trường đại học hoặc tổ chức tương đương có mục đích đào tạo, giảng dạy hoặc nghiên cứu xe có động cơ và kinh doanh dịch vụ hậu mãi.
11. tổ chức hỗ trợ và giải cứu, bác sĩ cấp cứu, đội chữa cháy, lực lượng giải cứu và tìm kiếm trên núi, cảnh sát, đơn vị đặc biệt tại cấp nhà nước và dưới nhà nước, lực lượng quân đội về dịch vụ và xe vận hành.
12. Mua bán công nghiệp các Phụ Tùng và tổ hợp các Phụ Tùng

13. Các phân xưởng không được ủy quyền nếu như các phân xưởng này sử dụng Phụ Tùng để bảo dưỡng và bảo quản xe có động cơ.

II. Đại Lý tham gia kinh doanh

Đối với hoạt động kinh doanh trực tiếp được nêu tại Mục I, Khoản 2 đến 13, Đơn Vị Phân Phối có quyền thuê Đối Tác Dịch Vụ và trả cho đơn vị này khoản tiền thù lao hợp lý. Thông tin chi tiết được nêu trong thỏa thuận bổ sung riêng biệt.

Lãnh Thổ Theo Hợp Đồng áp dụng Hợp Đồng Đại Lý Đây là lãnh thổ quốc gia **Nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam** trong phạm vi ranh giới địa chính trị được nêu dưới đây:



Điều kiện bổ sung 1: Các điều khoản và điều kiện mua bán và giao Sản Phẩm theo Hợp Đồng

A. Điều khoản chung

1. Các điều kiện và điều khoản áp dụng cho Sản Phẩm theo Hợp đồng do Đơn Vị Phân Phối bán cho Đại Lý Bán Hàng căn cứ theo Hợp Đồng Đại Lý.
2. Địa điểm thực hiện các nghĩa vụ của các bên căn cứ theo các điều kiện và điều khoản này: tại trụ sở của Đơn Vị Phân Phối.
3. Địa điểm xét xử duy nhất là tòa án có thẩm quyền đối với trụ sở của Đơn Vị Phân Phối. Tuy nhiên, Đơn Vị Phân Phối có quyền yêu cầu tòa án có thẩm quyền xét xử đối với đối tượng hợp đồng và thẩm quyết xét xử trong lãnh thổ của Đại Lý Bán Hàng.
4. Các điều kiện và điều khoản này cũng như cách giải thích và thực hiện các điều khoản này sẽ được điều chỉnh theo luật của Không áp dụng Công ước Liên Hiệp Quốc về Hợp đồng mua bán hàng hóa quốc tế (CISG) ngày 11/04/1980 (luật mua bán của Liên Hợp Quốc)

B. Mua bán và bàn giao xe

I. Đơn đặt hàng

1. Đại Lý Bán Hàng sẽ đặt hàng theo hướng dẫn hiện hành của Đơn Vị Phân Phối.
2. Các Đơn hàng của Đại Lý ràng buộc Đại Lý thực hiện trừ khi các đơn hàng này bị Đơn Vị Phân Phối từ chối trong vòng 4 tuần. Đại Lý Bán Hàng không được khiếu nại do bị từ chối các đơn hàng.
3. Đại Lý Bán Hàng sẽ nhận được xác nhận đơn hàng kèm thông tin cần thiết về Số Lượng Xe đã đặt hàng và có thể bàn giao. Thư xác nhận đơn hàng phải được kiểm tra ngay khi nhận được đơn hàng này. Bất kỳ sự sai khác nào đối với đơn hàng này phải được thông báo ngay cho Đơn Vị Phân Phối. Nếu Đại Lý Bán Hàng không thông báo xác nhận đơn hàng có sai khác trong vòng một tuần, thì đơn hàng sẽ được coi là đã hoàn tất theo thư xác nhận đơn hàng.
4. Trong trường hợp việc thực hiện hợp đồng mua xe hoặc bán lại xe của Đại Lý Bán Hàng vi phạm luật hiện hành, Đơn Vị Phân Phối có quyền thu hồi vào bất kỳ lúc nào.

II. Giá cả

Đơn Vị Phân Phối sẽ bán Xe cho Đại Lý Bán Hàng theo giá áp dụng vào ngày vận chuyển.

III. Các điều khoản thanh toán

1. Đơn Vị Phân Phối sẽ giao Xe và được thanh toán tiền xe trước bằng cách sử dụng thủ tục ghi nợ trực tiếp.
2. Nếu có thỏa thuận ngoại lệ quy định chỉ được thực hiện thanh toán sau khi vận chuyển hàng, Xe đã bán vẫn sẽ thuộc sở hữu của Đơn Vị Phân Phối cho đến khi Đơn Vị Phân

Phối đã thanh toán đủ số tiền đã xuất hóa đơn đầy đủ. Đại Lý Bán Hàng có nghĩa vụ chịu chi phí thực hiện các biện pháp cần thiết để đảm bảo có được quyền sở hữu xe.

3. Đại Lý Bán Hàng có quyền bán lại hoặc sử dụng các hạng mục đã đặt hàng trong quá trình kinh doanh bình thường trước khi thanh toán giá mua hàng. Khiếu nại phát sinh đối với bên thứ ba từ hoạt động bán lại sẽ được chuyển cho Đơn Vị Phân Phối làm đảm bảo, mà không cần phải lập hợp đồng riêng lẻ nào trong trường hợp cụ thể. Đại Lý Bán Hàng có quyền thu các khoản phải thu này vào tài khoản của Đơn Vị Phân Phối. Tuy nhiên, nếu Đại Lý Bán Hàng không đáp ứng được nghĩa vụ thanh toán cho Đơn Vị Phân Phối, Đơn Vị Phân Phối có quyền thông báo cho bên thứ ba (là bên do Đơn Vị Phân Phối nêu tên khi có yêu cầu) về việc chuyển khoản số tiền phải thu và yêu cầu thanh toán cho mình.

Nghiêm cấm hành vi cầm cố hoặc nhượng lại làm vật đảm bảo đối với Xe được bảo lưu quyền sở hữu. Đơn Vị Phân Phối phải được thông báo ngay về mọi hành vi xâm phạm của các bên thứ ba đối với Xe Hơi. Đại Lý Bán Hàng phải chịu chi phí khắc phục hành vi xâm phạm này trừ khi số chi phí này được thu từ nguồn khác.

4. Đại Lý Bán Hàng phải bảo vệ Xe đã được bảo lưu quyền sở hữu trong thời gian sở hữu của mình đối với bất kỳ hư hỏng hoặc thiệt hại nào, vì lợi ích của Đơn Vị Phân Phối. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối xác nhận bảo lưu quyền sở hữu, thì việc Xe phải tuân thủ các quy định kinh doanh của Bên Bán đối với Thương Hiệu Volkswagen là không còn phải bàn cãi.
5. Đại Lý Bán Hàng phải chịu toàn bộ chi phí phát sinh trong suốt quá trình thanh toán. Các khoản thanh toán này chỉ được xem là đã nhận được và hoàn thành nghĩa vụ thanh toán khi tài khoản do Đơn Vị Phân Phối chỉ định đã được nạp đủ số tiền. Trong trường hợp thực hiện thanh toán trước, chi tiết/thông báo thanh toán, phải nêu rõ số hóa đơn chính xác, số đơn hàng, mã số công việc hoặc số hóa đơn chiếu lệ của phần hóa đơn chưa thanh toán dự kiến sẽ được tạm ứng. Không được thanh toán bằng tiền mặt hoặc tương đương tiền, đặc biệt là bằng séc. Các khoản thanh toán phải được thực hiện từ tài khoản của Đại Lý Bán Hàng đã được quy định và thỏa thuận trước đó với Đơn Vị Phân Phối. Các khoản thanh toán được thực hiện từ tài khoản khác, cụ thể là các tài khoản của bên thứ ba chỉ được phép thực hiện khi có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối.

- Đại Lý Bán Hàng có quyền thực hiện các khoản bù trừ hoặc quyền giữ lại đối với các khiếu nại của Đơn Vị Phân Phối trong trường hợp các phản tố không bị tranh chấp hoặc được thực hiện theo phán quyết chung thẩm có giá trị ràng buộc các bên thực hiện.

IV. Sản phẩm bàn giao

- Số lượng Xe do Đại Lý Bán Hàng đặt hàng sẽ được Đơn Vị Phân Phối bàn giao căn cứ theo năng lực bàn giao và nhận sản phẩm bàn giao từ đơn vị cung cấp của mình; Đại Lý Bán Hàng chấp nhận hàng bàn giao từng phần. Đơn Vị Phân Phối có quyền bàn giao xe trước hoặc sau thời hạn bàn giao.
- Đại Lý Bán Hàng không thực hiện khiếu nại đối với hành vi không bàn giao hoặc chậm bàn giao xe nếu như việc không thể bàn giao hoặc chậm bàn giao xe do các tình huống hoàn cảnh vượt khả năng kiểm soát của Đơn Vị Phân Phối, chẳng hạn như do thiên tai, bất khả kháng, lệnh của chính phủ, chiến tranh, nội chiến, gián đoạn hệ thống vận chuyển, đắm tàu, đình công, đóng cửa nhà máy, tịch thu, phong tỏa, hỏa hoạn, trở ngại cung cấp, ... Trong trường hợp chậm giao hàng hơn 4 tháng do các tình huống này, cả Đơn Vị Phân Phối và Đại Lý Bán Hàng đều có quyền rút khỏi giao dịch mua bán này.
- Trong trường hợp hạn chót giao hàng vượt quá 3 tháng do các lý do khác ngoài các tình huống hoàn cảnh nêu tại điều 2 trên đây, Đại Lý Bán Hàng có quyền rút khỏi giao dịch mua bán này sau khi đã thiết lập hạn chót phù hợp và công bằng cho đợt giao hàng tiếp theo. Đại Lý Bán Hàng không thực hiện khiếu nại trừ khi Đơn Vị Phân Phối có sai sót do hành vi sai sót cố ý hoặc bất cẩn nghiêm trọng.
- Các hạng mục bàn giao được thực hiện theo điều khoản bàn giao đã thỏa thuận trong từng trường hợp căn cứ theo Incoterms, theo phiên bản áp dụng tại thời điểm đó.
- Có quyền thay đổi thiết kế hoặc hình dạng, cũng như thay đổi phạm vi giao hàng trong quá trình bàn giao hàng.
- Thông tin về việc thực hiện, trọng lượng, tiêu thụ nhiên liệu, chi phí vận hành, tốc độ và các đặc điểm khác của Xe không phải là hình thức bảo hành và/hoặc đảm bảo của Đơn Vị Phân Phối đối với Đại Lý Bán Hàng.

V. Nghiệm Thu

- Đại Lý Bán Hàng sẽ thực hiện nghiệm thu Xe đã đặt hàng tại điểm điểm thỏa thuận vào ngày đã nêu. Trong trường hợp Đại Lý Bán Hàng không nghiệm thu Xe trong thời gian ân hạn hợp lý do Đơn Vị Phân Phối thiết lập, khi hết thời gian ân hạn, Đơn Vị Phân Phối phải trả lãi chậm 5% tại điểm p.a nêu trên, đối với mức lãi cơ bản hiện hành trên giá trị hóa đơn liên quan. Thêm vào đó, Đơn Vị Phân Phối cũng có quyền rút khỏi Hợp Đồng và yêu cầu bồi thường tổn thất đã chịu, với số tiền không dưới 5% giá mua, cùng với chi phí vận chuyển trả hàng hoặc chuyển hướng.

2. Việc bàn giao xe hợp quy sẽ được đại diện theo chỉ định của Đại Lý Bán Hàng ký xác nhận, trừ khi có dịch vụ giao hàng ngày đêm. Mọi thiệt hại phải được ghi chú riêng lẻ và báo cáo ngay. Mọi khiếu nại do giao Xe sai hoặc không hoàn thành giao Xe phải được gửi cho Đơn Vị Phân Phối ngay sau khi nhận được hàng và nộp các chứng từ cần thiết. Nếu không, Đại Lý Bán Hàng sẽ bị tước các quyền khiếu nại liên quan. Theo đó, các điều kiện và điều khoản bảo hành sẽ được áp dụng đối với các hạng mục bàn giao bị lỗi.

VI. Các điều khoản khác

1. Đại Lý Bán Hàng không được nhượng lại quyền khiếu nại đối với Đơn Vị Phân Phối cho các bên thứ ba, dù là toàn bộ hoặc một phần khiếu nại, cũng không được cấp quyền khiếu nại cho bên thứ ba, khi chưa có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối.
2. Mọi hạng mục thay đổi hoặc bổ sung chỉ được áp dụng khi có thỏa thuận bằng văn bản.
3. Trong trường hợp có bất kỳ quy định nào nêu trong điều kiện và điều khoản này bị vô hiệu hoặc không thể thực thi, các điều khoản còn lại sẽ không ảnh hưởng và vẫn giữ nguyên giá trị pháp lý.

C. Hoạt động mua bán và bàn giao Phụ Tùng Chính Hãng hiệu Volkswagen và Phụ Tùng Thường hiệu Volkswagen

I. Đơn đặt hàng

1. Đại Lý Bán Hàng sẽ tiến hành đặt hàng căn cứ theo hướng dẫn hiện hành của Đơn Vị Phân Phối
2. Đơn hàng của Đại Lý Bán Hàng sẽ ràng buộc Đại Lý Bán Hàng thực hiện trừ khi các đơn hàng này bị Đơn Vị Phân Phối từ chối trong vòng 4 tuần. Đại Lý không được khiếu nại do bị từ chối đơn hàng.
3. Trong trường hợp việc thực hiện hợp đồng mua bán hoặc bán lại của Đại Lý Bán Hàng vi phạm luật hiện hành, Đơn Vị Phân Phối luôn có quyền rút khỏi hợp đồng.

II. Giá cả

Đơn Vị Phân Phối sẽ bán các Phụ Tùng cho Đại Lý Bán Hàng theo giá áp dụng tại ngày vận chuyển.

III. Điều khoản thanh toán

1. Đơn Vị Phân Phối phải bàn giao Các Phụ Kiện để được tạm ứng, sử dụng quy chế ghi nợ trực tiếp.
2. Nếu có thỏa thuận ngoại lệ rằng chỉ được thực hiện thanh toán sau khi vận chuyển hàng, Phụ Kiện đã bán sẽ thuộc sở hữu của Đơn Vị Phân Phối cho đến khi Đơn Vị Phân Phối đã

thanh toán đủ số tiền đã xuất hóa đơn. Đại Lý Bán Hàng có nghĩa vụ thực hiện các biện pháp cần thiết bằng chi phí của mình để đảm bảo bảo lưu quyền sở hữu.

3. Đại Lý Bán Hàng có quyền bán lại hoặc sử dụng các hạng mục đã đặt hàng trong quá trình kinh doanh bình thường trước khi thanh toán tiền mua hàng. Khiếu nại phát sinh đối với bên thứ ba từ hoạt động bán lại sẽ được chuyển cho Đơn Vị Phân Phối làm đảm bảo theo giá mua Phụ Kiện mà không cần phải lập hợp đồng riêng lẻ nào trong trường hợp cụ thể. Đại Lý Bán Hàng có quyền thu các khoản phải thu này vào tài khoản của Đơn Vị Phân Phối. Tuy nhiên, nếu Đại Lý Bán Hàng không đáp ứng được nghĩa vụ thanh toán cho Đơn Vị Phân Phối, Đơn Vị Phân Phối có quyền thông báo cho bên thứ ba (là bên do Đơn Vị Phân Phối nêu tên khi có yêu cầu) về việc chuyển khoản số tiền phải thu và yêu cầu thanh toán cho mình.
4. Nghiêm cấm hành vi cầm cố hoặc nhượng lại vật đảm bảo đối với Xe được bảo lưu quyền sở hữu. Đơn Vị Phân Phối phải được thông báo ngay về mọi hành vi xâm phạm đối với Xe Hơi. Đại Lý Bán Hàng phải chịu chi phí khắc phục hành vi xâm phạm này trừ khi số chi phí này được thu từ nguồn khác.
5. Đại Lý Bán Hàng phải bảo vệ phụ tùng đã được bảo lưu quyền sở hữu trong thời gian sở hữu của mình đối với bất kỳ hư hỏng hoặc thiệt hại nào, vì lợi ích của Đơn Vị Phân Phối. Trong trường hợp Đơn Vị Phân Phối đòi bảo lưu quyền sở hữu, không có hành vi phản đối nào trong việc bảo vệ rằng phụ tùng phải duy trì kinh doanh dịch vụ của thương hiệu Volkswagen.
6. Đại Lý Bán Hàng phải chịu toàn bộ chi phí phát sinh trong suốt quá trình thanh toán. Các khoản thanh toán này chỉ được xem là đã nhận được và hoàn thành nghĩa vụ thanh toán khi tài khoản do Đơn Vị Phân Phối chỉ định đã có đủ số tiền. Trong trường hợp thực hiện thanh toán trước, trong chi tiết/thông báo thanh toán, phải nêu rõ số hóa đơn chính xác, số đơn hàng, mã số công việc hoặc số hóa đơn chiếu lệ của phần hóa đơn chưa thanh toán dự kiến sẽ được tạm ứng. Không được thanh toán bằng tiền mặt hoặc tương đương tiền, đặc biệt là bằng séc. Các khoản thanh toán phải được thực hiện từ tài khoản của Đại Lý Bán Hàng đã được quy định và thỏa thuận trước đó với Đơn Vị Phân Phối. Các khoản thanh toán được thực hiện từ tài khoản khác, cụ thể là các tài khoản của bên thứ ba chỉ được phép thực hiện khi có văn bản đồng ý trước của Đơn Vị Phân Phối. Đại Lý Bán Hàng có quyền bù trừ và quyền giữ lại đối với các khiếu nại của Đơn Vị Phân Phối chỉ khi các phản tố không bị tranh chấp hoặc được truy trì bằng phán quyết chung thẩm có tính chất ràng buộc các bên thực hiện.

IV. Sản phẩm bàn giao

1. Số Phụ Tùng do Đại Lý Bán Hàng đặt hàng sẽ được Đơn Vị Phân Phối bàn giao căn cứ theo năng lực bàn giao và nhận sản phẩm bàn giao từ đơn vị cung cấp của mình; Đại Lý Bán Hàng chấp nhận hàng bàn giao từng phần.

2. Đại Lý Bán Hàng không thực hiện khiếu nại đối với hành vi không bàn giao hoặc chậm bàn giao nếu như việc không thể bàn giao hoặc chậm bàn giao này do các tình huống hoàn cảnh vượt khả năng kiểm soát của Đơn Vị Phân Phối, chẳng hạn như do thiên tai, bất khả kháng, lệnh của chính phủ, chiến tranh, nội chiến, gián đoạn hệ thống vận chuyển, đắm tàu, đình công, đóng cửa nhà máy, tịch thu, phong tỏa, hỏa hoạn, trở ngại cung cấp, ... Trong trường hợp chậm giao hàng hơn 4 tháng do các tình huống này, cả Đơn Vị Phân Phối và Đại Lý Bán Hàng đều có quyền rút khỏi giao dịch mua bán này.
3. Trong trường hợp hạn chót giao hàng vượt quá 6 tháng do các lý do khác ngoài các tình huống hoàn cảnh nêu tại điều 2 trên đây, Đại Lý Bán Hàng có quyền rút khỏi giao dịch mua bán này sau khi đã thiết lập hạn chót phù hợp và công bằng cho đợt giao hàng tiếp theo. Đại Lý Bán Hàng không được thực hiện khiếu nại trừ khi Đơn Vị Phân Phối có sai sót do hành vi sai sót cố ý hoặc bất cẩn nghiêm trọng.
4. Việc bàn giao các đơn hàng theo số lượng (kể cả phần hàng hóa bổ sung) sẽ sử dụng CPT (trước trả tới điểm đến, phiên bản hiện hành của Incoterms). Chi phí vận chuyển và chi phí thu mua hàng hóa đối với các dạng đơn hàng khác sẽ được tính cho Đại Lý Bán Hàng. Rủi ro mất mát hoặc thiệt hại (rủi ro vận tải) sẽ do Đại Lý Bán Hàng chịu tính từ ngày Đơn Vị Phân Phối sẵn sàng bàn giao hàng. Nội dung này cũng được áp dụng trong trường hợp hàng hóa bàn giao diễn ra không từ địa điểm sẵn sàng bàn giao mà là từ một số địa điểm khác trong phạm vi Lãnh Thổ Hợp Đồng theo quyết định của

Đơn Vị Phân Phối. Chi phí mà Đơn Vị Phân Phối đã chịu do phần vận chuyển, lên hàng, bảo hiểm vận chuyển... sẽ được lập hóa đơn đầy đủ.
5. Có quyền thay đổi thiết kế hoặc hình dạng cũng như thay đổi phạm vi giao hàng trong suốt quá trình giao nhận hàng.
6. Thông tin về việc thực hiện, khối lượng và các đặc điểm khác của Phụ Tùng không phải là hình thức bảo hành và/hoặc đảm bảo của Đơn Vị Phân Phối đối với Đại Lý Bán Hàng.

Điều kiện bổ sung 2: Các điều kiện và điều khoản bảo hành

1. Bên Mua được đảm bảo không có sai hỏng nào về vật liệu và tay nghề đối với mặt hàng hiện đại đã mua
2. Khiếu nại của bên mua đối với các sai hỏng về vật liệu sẽ được hết thời hiệu khởi kiện hai năm sau khi bàn giao mặt hàng đã mua, theo luật định.

Thời hạn bảo hành Phụ Tùng Chính Hãng hiệu Volkswagen và Phụ Tùng Tiêu Hao Hiệu Volkswagen là hai năm.

Các hạng mục nêu trên không làm phương hại đến các khiếu nại khác trong trường hợp che giấu gian lận các khuyết điểm hoặc nhận đảm bảo chất lượng.

3. Các hạng mục sau đây sẽ được áp dụng để khắc phục các khuyết điểm:
 - a) Bên Mua có quyền yêu cầu bên bán hoặc doanh nghiệp khác Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Nhập Khẩu thừa nhận, khắc phục khuyết điểm nhằm hỗ trợ các mặt hàng đã mua; trong trường hợp sau đó, bên mua có quyền thông báo cho Bên Bán về sự việc này. Trong trường hợp có thông báo khiếu nại bằng lời, thì bên mua phải gửi văn bản xác nhận đã nhận được thông báo.
 - b) Trong trường hợp mặt hàng đã mua không hoạt động do khuyết điểm đáng kể, bên mua phải liên hệ với doanh nghiệp được Volkswagen AG và/hoặc Đơn Vị Nhập Khẩu công nhận, thực hiện bảo dưỡng bảo trì mặt hàng đã mua gần nhất với địa điểm có mặt hàng đã mua không thể vận hành và mở hoạt động kinh doanh.
 - c) Các phụ tùng thay thế là tài sản của bên bán.
 - d) Bên mua có quyền đòi bảo hành chất lượng căn cứ theo hợp đồng mua các phụ tùng được lắp đặt để sửa chữa các khuyết điểm cho đến ngày hết hạn thời hạn thời hạn đối với các mặt hàng đã mua.
 - e) Các yêu cầu khắc phục khuyết điểm sẽ không bị ảnh hưởng do thay đổi quyền sở hữu mặt hàng đã mua.
4. Không bảo hành các bộ phận hao mòn tự nhiên, cũng không bảo hành các hư hỏng do xử lý sai quy cách, đặc biệt là trong trường hợp không tuân thủ các hướng dẫn xử lý mặt hàng đã mua trong hướng dẫn vận hành, sổ tay bảo hành... hoặc do ứng suất dư (ví dụ như. Sử dụng trong môn thể thao đua xe mô tô)

