

**CÔNG TY TNHH YAMAHA  
MOTOR VIỆT NAM**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: YMVNQAMQI20260310

Hà Nội, ngày 10 tháng 03 năm 2026

**BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH THU HỒI SẢN PHẨM, HÀNG  
HÓA CÓ KHUYẾT TẬT**

**SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH LAI CHÂU**  
**ĐẾN** Số: 499  
Ngày: 13/3/26  
Chuyên: Kính gửi  
Số và ký hiệu HS: ~~Tên tổ chức, cá nhân~~

(Đối với sản phẩm: Xe mô tô hai bánh do Công ty TNHH Yamaha Motor Việt Nam sản xuất, lắp ráp)

Kính gửi **ỦY BAN CẠNH TRANH QUỐC GIA - BỘ CÔNG THƯƠNG**

~~Tên tổ chức, cá nhân~~ kinh doanh: **CÔNG TY TNHH YAMAHA MOTOR VIỆT NAM**

Địa chỉ trụ sở chính: Thôn Bình An, Xã Trung Giã, Thành phố Hà Nội.

Điện thoại: 0243.8855080 Fax: 02435963982 Email: CSKH@yamaha-motor.com.vn

Mã số thuế (nếu có): 0100774342

Người liên hệ: Tổng đài chăm sóc khách hàng Điện thoại: 18001588

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật, Công ty TNHH Yamaha Motor Việt Nam báo cáo việc thực hiện chương trình thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật như sau:

**1. Thông tin về tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm thu hồi**

- Tên tổ chức, cá nhân kinh doanh: **CÔNG TY TNHH YAMAHA MOTOR VIỆT NAM**
- Địa chỉ: Thôn Bình An, Xã Trung Giã, Thành phố Hà Nội.
- Số điện thoại liên hệ: 0243.8855080; Email: CSKH@yamaha-motor.com.vn
- Người đại diện: Okutani Masahiro Chức vụ: Tổng Giám đốc

**2. Mô tả sản phẩm, hàng hóa phải thu hồi**

- Loại phương tiện: Xe mô tô hai bánh nhãn hiệu YAMAHA do Công ty TNHH YAMAHA MOTOR VIỆT NAM (sau đây gọi là “Công ty” hay “YMVN”) sản xuất và lắp ráp.
- Nhãn hiệu, số loại và khoảng thời gian sản xuất lắp ráp cần để kiểm tra:

| STT | Nhãn hiệu/Số loại xe | Số giấy chứng nhận chất lượng | Số lượng xe | Thời gian sản xuất, lắp ráp                                |
|-----|----------------------|-------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------|
| 1   | EXCITER-2NDC         | 0066/VAQ06-01/18-00           | 791         | Từ ngày 4 tháng 3 năm 2022 đến ngày 01 tháng 11 năm 2024   |
| 2   | EXCITER-B5V1         | 0156/VAQ06-01/20-00           | 599         | Từ ngày 18 tháng 10 năm 2021 đến ngày 07 tháng 6 năm 2023  |
| 3   | EXCITER-B5V2         | 0155/VAQ06-01/20-00           | 11          | Từ ngày 13 tháng 12 năm 2021 đến ngày 25 tháng 4 năm 2023  |
| 4   | Exciter-B5VB         | 0091/VAQ06-01/23-00           | 1898        | Từ ngày 25 tháng 9 năm 2023 đến ngày 12 tháng 10 năm 2024  |
| 5   | Exciter-B5VC         | 0090/VAQ06-01/23-00           | 697         | Từ ngày 2 tháng 10 năm 2023 đến ngày 30 tháng 9 năm 2024   |
| 6   | EXCITER-BNV1         | 0094/VAQ06-01/23-00           | 2025        | Từ ngày 18 tháng 9 năm 2023 đến ngày 18 tháng 10 năm 2024  |
| 7   | FREEGO-B4U5          | 0173/VAQ06-01/20-01           | 205         | Từ ngày 7 tháng 9 năm 2023 đến ngày 8 tháng 8 năm 2024     |
| 8   | FREEGO-B4U5          | 0173/VAQ06-01/20-00           | 1           | Sản xuất ngày 12 tháng 4 năm 2022                          |
| 9   | FREEGO-B4U6          | 0172/VAQ06-01/20-00           | 103         | Từ ngày 15 tháng 2 năm 2022 đến ngày 11 tháng 7 năm 2022   |
| 10  | FREEGO-B4U6          | 0172/VAQ06-01/20-01           | 2514        | Từ ngày 21 tháng 4 năm 2023 đến ngày 21 tháng 11 năm 2024  |
| 11  | JANUS-BJ71           | 0133/VAQ06-01/16-00           | 1           | Sản xuất ngày 11 tháng 12 năm 2021                         |
| 12  | JANUS-BJ72           | 0178/VAQ06-01/16-00           | 3           | Từ ngày 26 tháng 01 năm 2022 đến ngày 21 tháng 3 năm 2022  |
| 13  | JANUS-BJ7K           | 0221/VAQ06-01/21-00           | 495         | Từ ngày 1 tháng 6 năm 2022 đến ngày 9 tháng 4 năm 2024     |
| 14  | JANUS-BJ7L           | 0222/VAQ06-01/21-00           | 1882        | Từ ngày 4 tháng 4 năm 2022 đến ngày 17 tháng 9 năm 2024    |
| 15  | JANUS-BJ7P           | 10122/VAQ06-01/24-00          | 100         | Từ ngày 11 tháng 11 năm 2024 đến ngày 13 tháng 11 năm 2024 |
| 16  | JANUS-BJ7R           | 10121/VAQ06-01/24-00          | 623         | Từ ngày 11 tháng 10 năm 2024 đến ngày 20 tháng 11 năm 2024 |
| 17  | JUPITER FI-2VPG      | 0195/VAQ06-01/21-00           | 997         | Từ ngày 5 tháng 5 năm 2022 đến ngày 17 tháng 9 năm 2024    |
| 18  | JUPITER FINN FI-BPC1 | 0017/VAQ06-01/22-00           | 9217        | Từ ngày 27 tháng 7 năm 2022 đến ngày 20 tháng 11 năm 2024  |
| 19  | LATTE-B0R1           | 0009/VAQ06-01/19-00           | 4           | Từ ngày 20 tháng 12 năm 2021 đến ngày 14 tháng 4 năm 2022  |
| 20  | LATTE-B0R3           | 0031/VAQ06-01/22-00           | 3930        | Từ ngày 4 tháng 5 năm 2022 đến ngày 21 tháng 11 năm 2024   |
| 21  | LEXI-BVY1            | 10030/VAQ06-01/24-00          | 1484        | Từ ngày 11 tháng 6 năm 2024 đến ngày 7 tháng 11 năm 2024   |
| 22  | NOZZA GRANDE-B8A1    | 0172/VAQ06-01/17-01           | 13          | Từ ngày 18 tháng 01 năm 2022 đến ngày 27 tháng 6 năm 2022  |
| 23  | NOZZA GRANDE-B8A2    | 0171/VAQ06-01/17-01           | 396         | Từ ngày 24 tháng 11 năm 2021 đến ngày 30 tháng 11 năm 2022 |
| 24  | NOZZA GRANDE-BJJ1    | 0019/VAQ06-01/22-00           | 150         | Từ ngày 16 tháng 6 năm 2024 đến ngày 01 tháng 11 năm 2024  |
| 25  | NOZZA GRANDE-BJJ2    | 0018/VAQ06-01/22-00           | 8159        | Từ ngày 29 tháng 11 năm 2022 đến ngày 21 tháng 11 năm 2024 |
| 26  | NVX-BBN1             | 0085/VAQ06-01/20-00           | 4106        | Từ ngày 02 tháng 11 năm 2021 đến ngày 20 tháng 11 năm 2024 |
| 27  | PG-1-BNS1            | 0055/VAQ06-01/23-00           | 12520       | Từ ngày 9 tháng 12 năm 2023 đến ngày 21 tháng 11 năm 2024  |
| 28  | SIRIUS FI-BSA1       | 0196/VAQ06-01/21-00           | 56749       | Từ ngày 03 tháng 11 năm 2021 đến ngày 21 tháng 11 năm 2024 |
| 29  | SIRIUS FI-BSA2       | 0197/VAQ06-01/21-00           | 9638        | Từ ngày 30 tháng 12 năm 2021 đến ngày 20 tháng 11 năm 2024 |
| 30  | SIRIUS FI-BSA3       | 0202/VAQ06-01/21-00           | 8179        | Từ ngày 31 tháng 12 năm 2021 đến ngày 21 tháng 11 năm 2024 |

| STT | Nhãn hiệu/Số loại xe | Số giấy chứng nhận chất lượng | Số lượng xe    | Thời gian sản xuất, lắp ráp                                |
|-----|----------------------|-------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------|
| 31  | SIRIUS-BGY1          | 0140/VAQ06-01/19-00           | 16544          | Từ ngày 22 tháng 10 năm 2021 đến ngày 21 tháng 11 năm 2024 |
| 32  | SIRIUS-BGY2          | 0142/VAQ06-01/19-00           | 6558           | Từ ngày 11 tháng 01 năm 2022 đến ngày 15 tháng 11 năm 2024 |
| 33  | SIRIUS-BGY3          | 0141/VAQ06-01/19-00           | 8728           | Từ ngày 09 tháng 01 năm 2022 đến ngày 19 tháng 11 năm 2024 |
|     | <b>TỔNG CỘNG</b>     |                               | <b>159.320</b> |                                                            |

### 3. Nguyên nhân và lý do thu hồi sản phẩm, hàng hóa

Theo công văn số MQIQA-26/02/2025-CVVCCA đã gửi đến Ủy Ban ngày 26 tháng 02 năm 2025: “Công ty chúng tôi nhận được phản ánh từ phía Khách hàng và Đại lý về việc gặp khó khăn trong quá trình đăng ký xe mô tô hai bánh nhãn hiệu YAMAHA do số động cơ bị nghi ngờ có dấu hiệu đóng lại.

Sau quá trình điều tra, xem xét, đánh giá một cách tổng thể và kỹ lưỡng, chúng tôi quyết định tiến hành thu hồi đối với các xe mô tô hai bánh nhãn hiệu YAMAHA có khả năng bị đóng lại số động cơ do Công ty sản xuất và lắp ráp trong giai đoạn từ ngày 18 tháng 10 năm 2021 đến ngày 24 tháng 11 năm 2024 để kiểm tra, đánh giá bề mặt vị trí đóng số động cơ nhằm xác định các trường hợp bị đóng lại số động cơ để thương thảo mua lại xe, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng và sự tuân thủ các quy định của Nhà nước.”

### 4. Thời gian, địa điểm, phương thức đã tiến hành thu hồi sản phẩm, hàng hóa

- Thời gian đã đăng ký:

+ Bắt đầu: Từ ngày 04 tháng 3 năm 2025.

+ Kết thúc: Vào ngày 04 tháng 3 năm 2026.

Sau thời gian này, chương trình thu hồi vẫn được tiếp tục áp dụng đối với những xe mô tô hai bánh nhãn hiệu YAMAHA thuộc diện thu hồi mà Khách hàng chưa mang xe đến để kiểm tra đánh giá.

- Địa điểm: Tất cả Đại lý chính thức hoặc Trạm dịch vụ ủy quyền YFS (Yamaha Factory Service) của Công ty trên toàn quốc.

Khách hàng có thể tìm kiếm danh sách cửa hàng thông qua website: <https://yamahamotor.com.vn/he-thong-dai-ly-yamaha/>

- Phương thức thu hồi:

Các chủ phương tiện xe mô tô hai bánh nhãn hiệu YAMAHA thuộc diện thu hồi do Công ty TNHH YAMAHA MOTOR VIỆT NAM công bố được mời đưa xe đến Đại lý hoặc Trạm dịch vụ ủy quyền YFS (Yamaha Factory Service) của Công ty TNHH YAMAHA MOTOR VIỆT NAM để được tiến hành kiểm tra, đánh giá bề mặt đóng số động cơ.

## 5. Thời gian, phương thức khắc phục khuyết tật của sản phẩm, hàng hóa

- Thời gian thực hiện kiểm tra, đánh giá bề mặt đóng số động cơ và thực hiện bảo dưỡng nhỏ dự kiến là 1 giờ 30 phút.
- Phương thức thực hiện:
  - + Kiểm tra trực tiếp bề mặt đóng số động cơ trên xe của Khách hàng tại các Đại lý chính thức hoặc Trạm dịch vụ ủy quyền YFS (Yamaha Factory Service) của Công ty trên toàn quốc.
  - + Phương thức khắc phục khuyết tật: Công ty sẽ thương thảo với Khách hàng việc mua lại xe với các trường hợp được xác định là bị đóng lại số động cơ.

## 6. Các biện pháp đã thực hiện để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

### 6.1. Thông báo rộng rãi và công khai

Công ty đã thông báo công khai chương trình thu hồi sản phẩm trên:

- Niêm yết thông tin tại trụ sở chính, các chi nhánh và địa điểm kinh doanh

| Tên địa điểm                        | Địa chỉ cũ                                                                                                                                                                                                                | Địa chỉ mới                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trụ sở chính                        | Thôn Bình An, xã Trung Giã, huyện Sóc Sơn, Hà Nội                                                                                                                                                                         | Thôn Bình An, Xã Trung Giã, Thành phố Hà Nội, Việt Nam                                                                                                                                                           |
| Chi nhánh nhà máy Nội Bài           | Lô 48-54, 59-68, Khu Công nghiệp Nội Bài, Huyện Sóc Sơn, Hà Nội                                                                                                                                                           | Lô 48-54,59-68 KCN Nội Bài, Xã Sóc Sơn, Thành phố Hà Nội, Việt Nam                                                                                                                                               |
| Chi nhánh văn phòng Hà Nội          | Tầng 10, Tòa nhà Vinafor, 127 Lò Đúc, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội                                                                                                                                                           | Tầng 10, Tòa nhà Vinafor, số 127 Lò Đúc, Phường Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội, Việt Nam                                                                                                                         |
| Chi nhánh văn phòng Hồ Chí Minh     | Tầng 18, Tòa nhà MB Sunny Tower, 259 Trần Hưng Đạo, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam                                                                                                                               | Tầng 18, tòa nhà MB Sunny Tower, số 259, đường Trần Hưng Đạo, Phường Cầu Ông Lãnh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam                                                                                               |
| Cửa hàng Revzone Yamaha Motor       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Tầng trệt toà nhà UOA, số 6 đường Tân Trào, Phường Tân Phú, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh</li><li>- Số 158 đường Nguyễn Văn Cừ, Phường Bờ Đề, Quận Long Biên, tp. Hồ Chí Minh</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Tầng trệt toà nhà UOA, số 6 đường Tân Trào, Phường Tân Mỹ, Thành phố Hồ Chí Minh</li><li>- Số 158, phố Nguyễn Văn Cừ, Phường Bờ Đề, Thành phố Hà Nội, Việt Nam</li></ul> |
| Hệ thống cửa hàng chính hãng - điều | <ul style="list-style-type: none"><li>- Yamaha Town Long Biên, 158 Nguyễn Văn Cừ, Quận Long Biên, Hà Nội.</li></ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Số 158, phố Nguyễn Văn Cừ, Phường Bờ Đề, Thành phố Hà Nội, Việt Nam</li><li>- Số 123, Phố Ô Chợ Dừa, Phường</li></ul>                                                    |

| Tên địa điểm                             | Địa chỉ cũ                                                                                 | Địa chỉ mới                                                                       |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| hành trực tiếp bởi Yamaha Motor Việt Nam | - Yamaha Town Tây Hồ, 79 Âu Cơ, Quận Tây Hồ, Hà Nội.                                       | Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam                                               |
|                                          | - Yamaha Town Đống Đa, 123 Ô Chợ Dừa, Quận Đống Đa, Hà Nội.                                | Số 1, Trần Quý Cáp, Phường Nha Trang, Tỉnh Khánh Hòa, Việt Nam                    |
|                                          | - Yamaha Town Nha Trang, 01 Trần Quý Cáp, Nha Trang, Khánh Hoà.                            | Số 38, phố Trương Quốc Dung, phường Phú Nhuận, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam    |
|                                          | - Yamaha Town Hồ Chí Minh, 38 Trương Quốc Dung, Phường 10, Quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh | Số 627, Đường Cách Mạng Tháng 8, Phường Hòa Hưng, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam |
|                                          | - Yamaha Town Cách Mạng Tháng Tám, 627 CMT8, P.15- Quận 10, TP. Hồ Chí Minh                | Số 123, đường Điện Biên Phủ, Phường Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam        |
|                                          | - Yamaha YFS Đà Nẵng, 123 Điện Biên Phủ, Q.Thanh Khê, Đà Nẵng.                             |                                                                                   |

- Trên website của Công ty: <https://yamaha-motor.com.vn/>
- Trên ứng dụng: MyYamaha Motor
- Gọi điện và gửi tin nhắn trực tiếp đến các khách hàng đang sử dụng dòng xe thuộc diện thu hồi dựa trên dữ liệu quản lý khách hàng.

## 6.2. Thiết lập đường dây nóng hỗ trợ:

Duy trì số điện thoại miễn phí (Hotline) để tiếp nhận thông tin, giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng về chương trình thu hồi. Cụ thể: Khách hàng có thể liên lạc qua tổng đài chăm sóc khách hàng của Công ty: 18001588 (Giờ làm việc: 8.00 – 22.00 từ thứ hai đến chủ nhật, trừ ngày nghỉ tết) hoặc email: [CSKH@yamaha-motor.com.vn](mailto:CSKH@yamaha-motor.com.vn).

## 6.3. Kiểm tra miễn phí:

Thực hiện kiểm tra hoàn toàn miễn phí đối với toàn bộ các xe trong diện ảnh hưởng. Quá trình này được thực hiện bởi đội ngũ kỹ thuật viên tay nghề cao tại các địa điểm trên toàn quốc.

## 6.4. Chính sách hỗ trợ chính

Đối với các sản phẩm được xác định số máy bị đóng lại số, Công ty triển khai chính sách xử lý triệt để nhằm đảm bảo quyền lợi tối ưu cho khách hàng thông qua hai phương thức lựa chọn:

**6.4.1. Phương thức mua lại xe (Thu hồi và hoàn tiền):** Công ty thực hiện ký kết Hợp đồng mua lại xe và hoàn trả toàn bộ chi phí cho khách hàng. Tổng số tiền chi trả bao gồm:

- Giá trị xe: Căn cứ theo giá niêm yết của sản phẩm tại thời điểm hiện tại trên website chính thức của Công ty.
- Chi phí thủ tục đăng ký: Hoàn trả các khoản phí thực tế phát sinh khi khách hàng đăng ký xe lần đầu, bao gồm: Lệ phí trước bạ, lệ phí cấp biển số xe mô tô (áp dụng theo mức phí tại thời điểm khách hàng mua và đăng ký xe) và phí bảo hiểm trách nhiệm dân sự bắt buộc.
- Chi phí hỗ trợ bổ sung: YMVN chi trả thêm một khoản phí hỗ trợ cố định là **1.800.000 VNĐ/xe** cho các chi phí phát sinh khác và công sức của khách hàng.

6.4.2. Phương thức đổi xe mới: Khách hàng có thể lựa chọn đổi sang xe máy mới cùng hoặc khác chủng loại do YMVN sản xuất, lắp ráp và phân phối thông qua cơ chế bù trừ giá trị:

- Xác định giá trị xe cũ: Giá trị xe được thu hồi sẽ bao gồm đầy đủ các khoản chi phí như đã liệt kê ở phương thức mua lại xe nêu trên.
- Cơ chế thanh toán: Khách hàng và YMVN thực hiện bù trừ giữa giá trị xe cũ và giá trị xe mới. Phần chênh lệch (nếu có) sẽ được thanh toán bởi YMVN hoặc khách hàng cho bên còn lại sau khi đối chiếu giá trị thực tế của hai sản phẩm.

Việc xác định giá trị và thực hiện bù trừ được thực hiện công khai, minh bạch và trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

6.4.3. Cam kết hỗ trợ thủ tục pháp lý: Tất cả các thủ tục pháp lý liên quan đến việc chuyển nhượng, đăng ký xe hoặc thu hồi giấy chứng nhận đăng ký xe, biển số xe đều được YMVN hướng dẫn và hỗ trợ thực hiện, đảm bảo tuân thủ đúng quy định pháp luật và bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Các thủ tục này được thực hiện theo hướng thuận tiện nhất cho khách hàng và bảo đảm không làm phát sinh chi phí bất hợp lý cho khách hàng.

## **6.5. Chính sách hỗ trợ bổ sung**

Để tri ân sự hợp tác của khách hàng và bù đắp thời gian chờ đợi, Công ty đã chủ động triển khai chương trình tặng miễn phí 01 chai dầu nhớt Yamalube cho mỗi khách hàng mang xe thuộc diện ảnh hưởng đến kiểm tra, như một biện pháp gia tăng lợi ích cho khách hàng, giúp khuyến khích khách hàng đưa xe đến kiểm tra sớm, từ đó giảm thiểu tối đa rủi ro trong quá trình sử dụng sản phẩm.

Biện pháp này được thực hiện như một hình thức hỗ trợ bổ sung, không thay thế hoặc làm hạn chế các quyền lợi chính của khách hàng theo chương trình thu hồi.

## **7. Kết quả, số lượng người tiêu dùng đã tham gia việc thu hồi; số lượng sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật đã được thu hồi, xử lý theo quy định của pháp luật**

Cập nhật kết quả thực hiện chương trình thu hồi đến hết ngày 04 tháng 03 năm 2026:

- Đã có 20.361 xe thuộc diện thu hồi được kiểm tra, trong đó 15.994 xe được khách hàng đưa đến các điểm tiếp nhận để kiểm tra và 4.367 xe tồn kho tại các Đại lý (chưa bán ra thị trường).
- Sau khi tiến hành kiểm tra, đã phát hiện 116 xe có khuyết tật cần phải thu hồi.

## **8. Kết quả thực hiện các cam kết về bồi thường thiệt hại cho người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh (nếu có)**

Tại thời điểm lập Báo cáo này, Công ty đã thực hiện các khoản chi trả/hỗ trợ cho Khách hàng có xe thuộc diện thu hồi một cách nhanh chóng, minh bạch theo đúng nội dung chương trình thu hồi đã công bố, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của khách hàng. Trong quá trình thực hiện chương trình thu hồi, Công ty chưa ghi nhận trường hợp yêu cầu bồi thường thiệt hại ngoài các khoản chi trả/hỗ trợ theo chương trình thu hồi đã công bố (nếu có phát sinh, Công ty sẽ tiếp nhận và xử lý theo đúng quy định pháp luật). Kết quả thực hiện như sau:

### **8.1. Kết quả thực hiện đối với phương thức mua lại và đổi xe mới:**

a) Tổng số xe phát hiện có khuyết tật: 116 xe, trong đó:

(i) Tổng số xe phát hiện có khuyết tật đã thu hồi về Nhà máy: 72 xe, bao gồm:

- Mua lại xe và hoàn tiền: Đã hoàn tất thủ tục thu hồi và chi trả cho 28 xe, gồm:
  - + 21 xe thuộc sở hữu của khách hàng.
  - + 07 xe thuộc sở hữu của Đại lý.
- Đổi xe mới: Đã thực hiện đổi xe mới và bù trừ giá trị cho 44 xe, gồm:
  - + 43 xe thuộc sở hữu của khách hàng.
  - + 01 xe thuộc sở hữu của Đại lý.

(ii) Tổng số xe phát hiện có khuyết tật đang thực hiện thủ tục để thu hồi về Nhà máy: 44 xe.

b) Chi phí bồi thường, hỗ trợ đã thực hiện: 3.504.594.820 VNĐ, trong đó:

- Tổng giá trị chi trả bồi thường: 3.389.394.820 VNĐ (Bao gồm giá trị xe, lệ phí trước bạ, lệ phí cấp biển số và bảo hiểm bắt buộc theo thực tế của từng xe).
- Chi phí hỗ trợ cố định: Đã chi trả tổng cộng 115.200.000 VNĐ (Mức hỗ trợ 1.800.000 VNĐ/xe) để bù đắp các chi phí phát sinh cho khách hàng (Loại trừ 8 xe tồn kho tại đại lý, không thực hiện chi trả chi phí hỗ trợ).

### **8.2. Kết quả thực hiện đối với chương trình hỗ trợ dịch vụ:**

- Chính sách tặng dầu nhớt: Công ty đã thực hiện tặng miễn phí 15.994 chai dầu Yamalube cho tất cả khách hàng mang xe thuộc diện thu hồi đến kiểm tra.
- Tổng giá trị quà tặng quy đổi: Tương đương 1.746.647.474 VNĐ.

### **8.3. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:**

Tại thời điểm lập Báo cáo này, đối với các xe đã được thu hồi về Nhà máy, Công ty đã hỗ trợ khách hàng thuộc diện mua lại/đổi xe hoàn tất thủ tục thu hồi chứng nhận đăng ký xe, biển số xe tại Cơ quan đăng ký xe có thẩm quyền theo quy định. Đối với các xe đang thực hiện thủ

tục đề thu hồi về Nhà máy, Công ty sẽ tiếp tục phối hợp và hỗ trợ khách hàng liên quan thực hiện các thủ tục cần thiết (bao gồm thủ tục thu hồi chứng nhận đăng ký xe, biển số xe) theo quy định và tiến độ giải quyết của Cơ quan đăng ký xe, nhằm bảo đảm quyền lợi hợp pháp của khách hàng.

#### **8.4. Tình hình khiếu nại, tranh chấp:**

Tại thời điểm lập Báo cáo này, trên cơ sở kết quả kiểm tra thực tế, Công ty đã xử lý các yêu cầu hợp lệ của khách hàng liên quan đến chương trình thu hồi theo đúng nội dung chương trình thu hồi đã công bố và phù hợp với quy định pháp luật. Trong quá trình thực hiện chương trình thu hồi, tại các kênh tiếp nhận của Công ty, Công ty chưa ghi nhận bất kỳ khiếu nại hoặc tranh chấp nào được yêu cầu giải quyết tại Cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan đến chương trình thu hồi; đồng thời, Công ty chưa ghi nhận bất kỳ tranh chấp nào với Đại lý liên quan đến việc phối hợp triển khai chương trình thu hồi.

#### **9. Kết quả thực hiện yêu cầu của Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc Cơ quan quản lý nhà nước có liên quan trong việc điều chỉnh nhóm sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật (nếu có)**

Tại thời điểm lập Báo cáo này, theo hồ sơ Công ty tiếp nhận tại các đầu mối liên hệ chính thức của chương trình thu hồi, Công ty chưa nhận được yêu cầu bằng văn bản của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia hoặc Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác liên quan đến việc:

- Điều chỉnh phạm vi, nhóm sản phẩm thuộc diện thu hồi;
- Mở rộng hoặc thu hẹp đối tượng sản phẩm bị ảnh hưởng;
- Áp dụng các bổ sung theo yêu cầu của Cơ quan quản lý nhà nước.

Theo đó, tại thời điểm lập Báo cáo, Công ty chưa phát sinh yêu cầu thực hiện điều chỉnh chương trình thu hồi theo văn bản yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### **10. Kế hoạch, giải pháp để tiếp tục thu hồi, ngăn ngừa sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật còn tồn tại trên thị trường**

Mặc dù Công ty đã triển khai đồng bộ nhiều biện pháp để thông tin và hỗ trợ khách hàng tham gia chương trình thu hồi (bao gồm thông báo trực tiếp, nhắn tin, gọi điện nhiều lần và trao đổi về các phương án hỗ trợ/chi trả theo chương trình thu hồi), tuy nhiên đến thời điểm lập Báo cáo, số lượng phương tiện thuộc diện thu hồi được khách hàng đưa đến các điểm tiếp nhận để kiểm tra còn chưa cao.

Nguyên nhân chủ yếu gồm: (i) khó khăn trong việc xác định và tiếp cận người đang thực tế quản lý/sử dụng phương tiện do thông tin liên lạc và thông tin đăng ký ban đầu không còn cập nhật đối với một số trường hợp; (ii) với một bộ phận khách hàng, khuyết tật khó nhận biết trong quá trình sử dụng và phương tiện đang lưu hành theo đăng ký, biển số hiện hữu nên khách hàng chưa ưu tiên sắp xếp thời gian để đưa xe đến kiểm tra; (iii) tại một số địa bàn, việc thay đổi mạng lưới điểm tiếp nhận/điểm kiểm tra do một số Đại lý đóng cửa hoặc chuyển địa điểm kinh doanh khiến một số khách hàng còn cân nhắc do phát sinh bất tiện về địa điểm và thời gian di chuyển khi khách hàng đưa xe đến kiểm tra.

Để đảm bảo tối đa quyền lợi khách hàng và xử lý triệt để các sản phẩm còn tồn tại trên thị trường, YMVN xây dựng kế hoạch tiếp theo như sau:

### **10.1. Tiếp tục duy trì chính sách thu hồi đã công bố:**

- Công ty tiếp tục triển khai việc liên hệ và hỗ trợ khách hàng liên quan để thực hiện kiểm tra, thu hồi và áp dụng các biện pháp hỗ trợ theo đúng các điều kiện, chính sách và mức hỗ trợ đã công bố đối với các phương tiện thuộc diện thu hồi. Chương trình được duy trì cho đến khi kết thúc việc thu hồi theo thực tế triển khai.
- Duy trì số điện thoại miễn phí (Hotline) để tiếp nhận thông tin, giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng về chương trình thu hồi. Cụ thể: Khách hàng có thể liên lạc qua tổng đài chăm sóc khách hàng của Công ty: 18001588 (Giờ làm việc: 8.00 – 22.00 từ thứ hai đến chủ nhật, trừ ngày nghỉ tết) hoặc email: [CSKH@yamaha-motor.com.vn](mailto:CSKH@yamaha-motor.com.vn).

### **10.2. Đa dạng hóa giải pháp tiếp cận và truyền thông:**

- Phối hợp với hệ thống Đại lý ủy quyền trên toàn quốc:
  - o Đề nghị Đại lý tăng cường liên hệ và mời khách hàng đưa phương tiện đến tham gia chương trình thu hồi thông qua các kênh phù hợp (gọi điện/SMS...).
  - o Trong quá trình tiếp nhận bảo hành, bảo dưỡng theo yêu cầu của khách hàng, Đại lý chủ động tra soát thông tin nhận diện phương tiện để xác định phương tiện có thuộc diện thu hồi hay không; trên cơ sở đó, thông báo và hướng dẫn khách hàng thực hiện các bước kiểm tra/tiếp nhận theo quy trình của chương trình thu hồi đã công bố, đồng thời phối hợp triển khai các biện pháp hỗ trợ theo chương trình.
  - o Tổ chức các chương trình/sự kiện chăm sóc khách hàng (kể cả hoạt động lưu động tại một số địa bàn phù hợp) nhằm tạo điều kiện thuận tiện để khách hàng đưa phương tiện đến kiểm tra và được hướng dẫn thực hiện chương trình thu hồi.
- YMVN chủ động liên hệ với khách hàng:
  - o Thông qua các kênh SMS, Zalo, ứng dụng MyYamaha, Công ty tiếp tục chủ động, tích cực gửi thông báo, mời khách hàng đưa phương tiện đến các điểm tiếp nhận/Đại lý ủy quyền trên toàn quốc để kiểm tra và thực hiện chương trình thu hồi.
  - o Tại các sự kiện chăm sóc khách hàng do Công ty phối hợp với hệ thống Đại lý tổ chức, Công ty và các Đại lý chủ động kiểm tra/xác định phương tiện thuộc diện thu hồi và hướng dẫn khách hàng thực hiện các bước tiếp theo tại điểm tiếp nhận theo quy định của chương trình.

### **10.3. Giải pháp ngăn ngừa tồn tại trên thị trường:**

Công ty chủ động rà soát và cập nhật hệ thống quản lý dữ liệu số khung, số máy nhằm hỗ trợ các Đại lý trong việc tra soát và nhận diện phương tiện thuộc diện thu hồi khi khách hàng đưa phương tiện đến bảo hành, bảo dưỡng hoặc sửa chữa; qua đó kịp thời thông báo và hướng dẫn khách hàng thực hiện chương trình thu hồi theo quy định.

#### **10.4. Cam kết tiếp tục bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:**

Sau thời hạn dự kiến nêu tại báo cáo đã công bố trước khi thực hiện chương trình thu hồi, Công ty cam kết tiếp tục duy trì cơ chế tiếp nhận, kiểm tra và xử lý các trường hợp phát sinh liên quan đến phương tiện thuộc diện thu hồi theo chính sách đã công bố và phù hợp quy định pháp luật. Việc tiếp nhận, kiểm tra và xử lý được Công ty nỗ lực thực hiện trong phạm vi kiểm soát hợp lý và theo thực tế triển khai, nhằm hạn chế tối đa số lượng phương tiện thuộc diện thu hồi tiếp tục lưu hành trên thị trường.

CÔNG TY TNHH YAMAHA MOTOR VIỆT NAM chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của thông tin cung cấp nêu trên; cam kết thực hiện đúng các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Cục Đăng kiểm Việt Nam;
- Sở Công Thương các tỉnh/thành phố;
- Sở Xây Dựng các tỉnh/thành phố;
- Lưu tại Công ty.

**TM. CÔNG TY TNHH YAMAHA MOTOR VIỆT NAM**



**ĐẬU QUANG HUY**

**Phó Tổng Giám Đốc thứ nhất**

