

GENERAL TERMS AND CONDITIONS BATTERY SUBSCRIPTION SERVICES

Version: 1.0

A. Scope and Acceptance

1. These General Terms and Conditions ("GTC") govern the Customer's subscription to use a VinFast electric vehicle battery and related services in Indonesia ("Battery Subscription Service").
2. By signing the Customer Acknowledgement & Consent (Battery Subscription) form, clicking "I agree", scanning/accepting through a QR link, using the VinFast application, taking handover of the Battery, or paying any Subscription Fee, the Customer confirms that the Customer has read, understood, and agreed to be bound by these GTC.
3. These GTC form an integral part of the Customer Acknowledgement & Consent (Battery Subscription), the applicable Battery Subscription Policy, the Battery Handover Record, any service or operational instructions issued by the Company, and the Company's Privacy Notice.
4. If there is any inconsistency, the following order of priority applies unless mandatory Indonesian law requires otherwise: (a) mandatory law; (b) the signed Customer Acknowledgement & Consent; (c) the applicable Battery Subscription Policy; (d) these GTC; and (e) operational manuals or FAQs.

SYARAT DAN KETENTUAN UMUM LAYANAN BERLANGGANAN BATERAI

Versi: 1.0

A. Ruang Lingkup dan Penerimaan

1. Ruang Lingkup dan Penerimaan Syarat dan Ketentuan Umum ("GTC") ini mengatur langganan Pelanggan untuk menggunakan aki kendaraan listrik VinFast dan layanan terkait di Indonesia ("Layanan Berlangganan Baterai").
2. Dengan menandatangani formulir Pengakuan & Persetujuan Pelanggan (Berlangganan Baterai), mengklik "Saya setuju", memindai/menerima melalui tautan QR, menggunakan aplikasi VinFast, mengambil serah terima Baterai, atau membayar Biaya Berlangganan apa pun, Pelanggan mengonfirmasi bahwa Pelanggan telah membaca, memahami, dan setuju untuk terikat oleh GTC ini.
3. GTC ini merupakan bagian integral dari Pengakuan & Persetujuan Pelanggan (Langganan Baterai), Kebijakan Berlangganan Baterai yang berlaku, Catatan Serah Terima Baterai, layanan atau instruksi operasional apa pun yang dikeluarkan oleh Perusahaan, dan Pemberitahuan Privasi Perusahaan.
4. Jika ada ketidakonsistenan, urutan prioritas berikut berlaku kecuali hukum wajib Indonesia mengharuskan lain: (a) hukum wajib; (b) Pengakuan & Persetujuan Pelanggan yang ditandatangani; (c) Kebijakan Berlangganan Baterai yang berlaku; (d) GTC; dan (e) manual operasional atau FAQ.

B. Definitions/Definisi

Terms/Ketentuan	Meaning/Pengertian
Application/ Aplikasi	the VinFast mobile application or any other digital channel designated by the Company for the Battery Subscription Service/ Aplikasi seluler VinFast atau saluran digital lain yang ditunjuk oleh Perusahaan untuk Layanan Berlangganan Baterai.
Battery/Baterai	a VinFast battery subscribed by the Customer for use with the registered VinFast electric vehicle, including any replacement or swapped battery provided under the Battery Subscription Service/ Baterai VinFast yang dilanggan oleh Pelanggan untuk digunakan dengan kendaraan listrik VinFast terdaftar, termasuk baterai



VINFAST

	pengganti atau yang ditukar yang disediakan di bawah Layanan Berlangganan Baterai.
Battery Handover Record/ Catatan Serah Terima Baterai	The document, electronic record, delivery note, in-app record, or other record confirming the Battery type, serial number, condition, and handover details/ Dokumen, catatan elektronik, catatan pengiriman, catatan dalam aplikasi, atau catatan lain yang mengonfirmasi jenis Baterai, nomor seri, kondisi, dan detail serah terima.
Battery Subscription Policy/ Kebijakan Berlangganan Baterai	The applicable commercial policy published or notified by the Company, including subscription packages, fees, deposit, payment methods, service scope, and other commercial terms/ Kebijakan komersial yang berlaku yang diterbitkan atau diberitahukan oleh Perusahaan, termasuk paket berlangganan, biaya, deposit, metode pembayaran, ruang lingkup layanan, dan ketentuan komersial lainnya.
Customer or You/ Pelanggan atau Anda	The individual or legal entity identified in the Customer Acknowledgement & Consent or other Company-approved subscription record/ Individu atau badan hukum yang diidentifikasi dalam Pengakuan & Persetujuan Pelanggan atau catatan langganan lain yang disetujui Perusahaan.
Company or we or VinFast/ Perusahaan atau kami atau VinFast	PT VINFAST TRADING INDONESIA, AXA Tower 45 th Floor, Jalan Prof. Dr. Satrio Kav.18, Karet Kuningan, Setiabudi, Southern Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia 12940
Service Point/ Titik Layanan	a VinFast dealer, distributor, workshop, service centre, or other location designated by the Company for inspection, repair, replacement, return, or other battery-related services./ Vinfast dealer, distributor, bengkel, pusat layanan, atau lokasi lain yang ditunjuk oleh Perusahaan untuk pemeriksaan, perbaikan, penggantian, pengembalian, atau layanan terkait baterai lainnya.
Vehicle/Kendaraan	The VinFast electric vehicle registered for the Battery Subscription Service./ Kendaraan listrik VinFast yang terdaftar untuk Layanan Berlangganan Baterai.
Website	the Company's official website, or any other online location notified by the Company from time to time./ Situs web resmi Perusahaan, atau lokasi online lainnya yang diberitahukan oleh Perusahaan dari waktu ke waktu.

C. Battery Ownership and Subscription Nature

1. The Battery is and remains the property of the Company, its affiliate, or another party from whom the Company has obtained rights to provide the Battery Subscription Service.
2. The Customer does not acquire ownership of the Battery by paying Subscription Fees, deposits, repair costs, compensation, penalties, or any other amount.
3. The Customer must not sell, pledge, mortgage, lease, lend, encumber, dispose of, dismantle, reverse engineer, modify, tamper with, or

C. Kepemilikan Baterai dan Sifat Berlangganan

1. Baterai adalah dan tetap menjadi milik Perusahaan, afiliasinya, atau pihak lain dari siapa Perusahaan telah memperoleh hak untuk menyediakan Layanan Berlangganan Baterai.
2. Pelanggan tidak memperoleh kepemilikan Baterai dengan membayar Biaya Berlangganan, deposit, biaya perbaikan, kompensasi, penalti, atau jumlah lainnya.
3. Pelanggan tidak boleh menjual, menjaminkan, menggadaikan, menyewakan, meminjamkan, membebani, membuang, membongkar,



VINFAST

otherwise transfer the Battery except as expressly permitted by the Company in writing.

4. The Battery may only be used with the registered Vehicle and in accordance with these GTC, the Battery Subscription Policy, the Vehicle manual, the Battery use and maintenance guidelines, and any safety instructions issued by the Company.

D. Commencement, Handover, and Service Term

1. The Battery Subscription Service commences on the date the Battery is handed over to the Customer, activated in the Application, or otherwise recorded by the Company as commenced, whichever occurs first.
2. The Battery Handover Record may be signed physically or electronically and may be retained by the Company in electronic form as evidence of delivery, condition, and acceptance.
3. The subscription continues until terminated in accordance with these GTC. Any minimum subscription period, renewal period, or lock-in period will be specified in the Battery Subscription Policy or Customer Acknowledgement & Consent.

E. Fees, Deposit, Billing, and Payment

1. The Customer must pay the subscription fee, deposit (if any), late payment interest, repair costs, recovery costs, compensation, taxes, and any other amounts applicable under the Battery Subscription Policy or these GTC ("Payables").
2. Unless otherwise stated in the Battery Subscription Policy, Subscription Fees are billed monthly and include applicable VAT only where expressly stated.
3. The first Subscription Fee may be charged on a pro-rated basis from the commencement date until the end of the relevant billing cycle. Subsequent Subscription Fees must be paid by the due date notified by the Company.

merekayasa balik, memodifikasi, merusak, atau mentransfer Baterai kecuali sebagaimana diizinkan secara tegas oleh Perusahaan secara tertulis.

4. Baterai hanya dapat digunakan dengan Kendaraan terdaftar dan sesuai dengan GTC ini, Kebijakan Berlangganan Baterai, manual Kendaraan, pedoman penggunaan dan pemeliharaan Baterai, dan instruksi keselamatan apa pun yang dikeluarkan oleh Perusahaan.

D. Masa Berlaku, Serah Terima, dan Masa Kerja

1. Layanan Berlangganan Baterai dimulai pada tanggal Baterai diserahkan kepada Pelanggan, diaktifkan dalam Aplikasi, atau dicatat oleh Perusahaan sebagaimana dimulai, mana yang terjadi lebih dulu.
2. Catatan Serah Terima Baterai dapat ditandatangani secara fisik atau elektronik dan dapat disimpan oleh Perusahaan dalam bentuk elektronik sebagai bukti pengiriman, kondisi, dan penerimaan.
3. Langganan berlanjut hingga diakhiri sesuai dengan GTC ini. Setiap periode berlangganan minimum, periode perpanjangan, atau periode penguncian akan ditentukan dalam Kebijakan Berlangganan Baterai atau Pengakuan & Persetujuan Pelanggan.

E. Biaya, Deposit, Penagihan, dan Pembayaran

1. Pelanggan harus membayar biaya berlangganan, deposit (jika ada), bunga keterlambatan pembayaran, biaya perbaikan, biaya pemulihan, kompensasi, pajak, dan jumlah lain yang berlaku berdasarkan Kebijakan Berlangganan Baterai atau GTC ini ("Hutang").
2. Kecuali dinyatakan lain dalam Kebijakan Berlangganan Baterai, Biaya Berlangganan ditagih setiap bulan dan termasuk PPN yang berlaku hanya jika dinyatakan secara tegas.
3. Biaya Berlangganan pertama dapat dibebankan secara prorata dari tanggal dimulainya hingga akhir siklus penagihan yang relevan. Biaya Berlangganan berikutnya harus dibayar sebelum tanggal jatuh tempo yang



VINFAST

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">4. Payment may be made through the Application, website, bank transfer, dealer/distributor counter, electronic wallet, payment gateway, or any other method designated by the Company.5. If a deposit applies, Customer shall pay a refundable security deposit as much as IDR300,000.- or any amount as may be informed on the sales materials and/or under the Customer Acknowledgement & Consent (Battery Subscription) form for each Battery rented under the Battery Subscription Service, including any additional Battery rented by the Customer. The deposit must be paid no later than the handover or activation of the relevant Battery.6. Such deposit secures the Customer's obligations under the Battery Subscription Service, including payment of outstanding Subscription Fees and other Payables, compensation for loss of or damage to the Battery beyond normal wear and tear, failure to return the Battery, and reasonable Battery recovery costs.7. Before applying the deposit, the Company shall notify the Customer of the relevant outstanding amount or liability and provide the Customer with a reasonable period to pay or dispute the amount. The Company may thereafter offset the undisputed or properly determined amount against the deposit. Any use of the deposit does not limit the Customer's liability to pay any remaining shortfall.8. The deposit is non-interest bearing and may not be used by the Customer as payment of the ordinary Subscription Fees. Subject to the settlement of all Payables and the return and inspection of the Battery, the unused balance of the deposit shall be refunded following termination of the Battery Subscription Service in accordance with the Company's applicable refund procedures and within the period required by applicable law. | <p>diberitahukan oleh Perusahaan.</p> <ol style="list-style-type: none">4. Pembayaran dapat dilakukan melalui Aplikasi, situs web, transfer bank, loket dealer/distributor, dompet elektronik, gateway pembayaran, atau metode lain yang ditunjuk oleh Perusahaan.5. Jika deposit berlaku, Pelanggan harus membayar uang jaminan yang dapat dikembalikan sebanyak Rp300.000,- atau jumlah apa pun yang dapat diinformasikan pada materi penjualan dan/atau berdasarkan formulir Pengakuan & Persetujuan Pelanggan (Berlangganan Baterai) untuk setiap Baterai yang disewa di bawah Layanan Berlangganan Baterai, termasuk Baterai tambahan yang disewa oleh Pelanggan.6. Deposit harus dibayarkan selambat-lambatnya serah terima atau aktivasi Baterai yang bersangkutan. Setoran tersebut menjamin kewajiban Pelanggan berdasarkan Layanan Berlangganan Baterai, termasuk pembayaran Biaya Berlangganan yang belum dibayar dan Hutang lainnya, kompensasi atas kehilangan atau kerusakan Baterai di luar keausan normal, kegagalan untuk mengembalikan Baterai, dan biaya pemulihan Baterai yang wajar.7. Sebelum menerapkan deposit, Perusahaan harus memberi tahu Klien tentang jumlah atau kewajiban yang relevan dan memberikan Klien jangka waktu yang wajar untuk membayar atau mempersengketakan jumlah tersebut. Perusahaan selanjutnya dapat mengimbangi jumlah yang tidak terbantahkan atau ditentukan dengan benar terhadap deposit. Setiap penggunaan deposit tidak membatasi kewajiban Pelanggan untuk membayar kekurangan yang tersisa.8. Deposit tersebut tidak berbunga dan tidak dapat digunakan oleh Pelanggan sebagai pembayaran Biaya Berlangganan biasa. Tunduk pada penyelesaian semua Hutang dan pengembalian dan pemeriksaan Baterai, saldo deposit yang tidak terpakai akan dikembalikan setelah penghentian Layanan Berlangganan Baterai sesuai dengan prosedur pengembalian dana Perusahaan yang berlaku dan dalam jangka waktu yang disyaratkan oleh |
|---|--|



VINFAST

9. The Company may issue invoices, reminders, receipts, and other transaction records electronically.

F. Late Payment and Service Restrictions

1. If the Customer fails to pay any Payable by the due date, the Company may charge late payment interest at 15% per annum, calculated daily on the overdue amount from the due date until full payment, unless a different lawful rate is stated in the Battery Subscription Policy.
2. If Payables remain unpaid, the Company may, after providing prior notice through the Application, SMS, email, telephone, or other recorded channel, apply proportionate and lawful measures including:
 - a. temporary suspension of access to Battery Subscription Service features;
 - b. restriction of battery swapping or replacement services;
 - c. technical limitation of Battery charging level, Battery capacity, or Battery operation, provided that the Company will consider safety, applicable law, and reasonable notice requirements;
 - d. requiring settlement of outstanding Payables before providing non-emergency services, accessories, warranty processing, or other commercial services related to the Vehicle, to the extent permitted by law;
 - e. debt collection or assignment to a lawful third party; and/or
 - f. termination and Battery recovery in accordance with these GTC.
3. Any restriction will cease within a reasonable operational period after the Customer has remedied the relevant breach, subject to technical restoration requirements and verification by the Company.
4. The Customer remains liable for accrued Subscription Fees and other Payables

hukum yang berlaku.

9. Perusahaan dapat menerbitkan faktur, pengingat, tanda terima, dan catatan transaksi lainnya secara elektronik.

F. Keterlambatan Pembayaran dan Pembatasan Layanan

1. Jika Pelanggan gagal membayar Hutang apa pun pada tanggal jatuh tempo, Perusahaan dapat membebankan bunga keterlambatan pembayaran sebesar 15% per tahun, dihitung setiap hari pada jumlah yang jatuh tempo dari tanggal jatuh tempo hingga pembayaran penuh, kecuali tarif hukum yang berbeda dinyatakan dalam Kebijakan Berlangganan Baterai.
2. Jika Utang tetap belum dibayar, Perusahaan dapat, setelah memberikan pemberitahuan sebelumnya melalui Aplikasi, SMS, email, telepon, atau saluran rekaman lainnya, menerapkan langkah-langkah yang proporsional dan sah termasuk:
 - a. penangguhan sementara akses ke fitur Layanan Langganan Baterai;
 - b. pembatasan layanan penggantian atau penggantian baterai;
 - c. pembatasan teknis tingkat pengisian baterai, kapasitas baterai, atau operasi baterai, asalkan Perusahaan mempertimbangkan persyaratan keselamatan, hukum yang berlaku, dan pemberitahuan yang wajar;
 - d. mewajibkan penyelesaian utang yang belum dibayar sebelum menyediakan layanan non-darurat, aksesori, pemrosesan garansi, atau layanan komersial lain yang terkait dengan Kendaraan, sejauh diizinkan oleh hukum;
 - e. penagihan utang atau pengalihan kepada pihak ketiga yang sah; dan/atau
 - f. penghentian dan pemulihan baterai sesuai dengan GTC ini.
3. Setiap pembatasan akan berakhir dalam periode operasional yang wajar setelah Pelanggan memperbaiki pelanggaran terkait, dengan ketentuan persyaratan pemulihan teknis dan verifikasi oleh Perusahaan.
4. Pelanggan tetap bertanggung jawab atas Biaya Langganan yang telah



VINFAST

during any period of restriction or suspension caused by the Customer's breach

G. Customer Rights and Obligations

1. The Customer is entitled to use the Battery Subscription Service in accordance with these GTC and to request inspection, repair, or replacement where required under the Battery Subscription Service and applicable warranty/service policies.
2. The Customer must:
 - provide accurate and up-to-date identity, contact, Vehicle, and payment information;
 - pay all Payables on time;
 - use, store, charge, and maintain the Battery safely and in accordance with Company instructions;
 - use only chargers, charging stations, adapters, software, and accessories approved or recommended by the Company;
 - immediately notify the Company of Battery loss, Vehicle loss, accident, fire, flood, suspected defect, abnormal condition, theft, third-party claim, or any safety risk;
 - bring the Vehicle/Battery to a Service Point when requested for inspection, repair, replacement, software update, recall, safety campaign, return, or connection restoration;
 - not alter, manipulate, disable, or interfere with mileage data, telematics, connectivity, monitoring systems, Battery software, Battery management system, or any safety feature;
 - not use the Battery for unlawful purposes or in a way that may cause confiscation, seizure, destruction, or third-party claims; and

terkumpul dan Kewajiban Utang lainnya selama periode pembatasan atau penangguhan yang disebabkan oleh pelanggaran Pelanggan

G. Hak dan Kewajiban Pelanggan

1. Pelanggan berhak menggunakan Layanan Berlangganan Baterai sesuai dengan GTC ini dan meminta inspeksi, perbaikan, atau penggantian jika diperlukan berdasarkan Layanan Berlangganan Baterai dan kebijakan garansi/layanan yang berlaku.
2. Pelanggan berkewajiban untuk:
 - memberikan informasi identitas, kontak, kendaraan, dan pembayaran yang akurat dan terbaru;
 - membayar semua Utang tepat waktu;
 - menggunakan, menyimpan, mengisi daya, dan merawat Baterai dengan aman dan sesuai dengan instruksi Perusahaan;
 - menggunakan hanya pengisi daya, stasiun pengisian daya, adaptor, perangkat lunak, dan aksesori yang disetujui atau direkomendasikan oleh Perusahaan;
 - segera memberitahukan kepada Perusahaan tentang kehilangan baterai, kehilangan kendaraan, kecelakaan, kebakaran, banjir, dugaan cacat, kondisi abnormal, pencurian, klaim pihak ketiga, atau risiko keselamatan apa pun;
 - membawa Kendaraan/Baterai ke Titik Servis saat diminta untuk inspeksi, perbaikan, penggantian, pembaruan perangkat lunak, penarikan kembali, kampanye keselamatan, pengembalian, atau pemulihan koneksi;
 - tidak mengubah, memanipulasi, menonaktifkan, atau mengganggu data jarak tempuh, telematika, konektivitas, sistem pemantauan, perangkat lunak baterai, sistem manajemen baterai, atau fitur keselamatan apapun;
 - tidak menggunakan Baterai untuk tujuan yang melanggar hukum atau dengan cara yang dapat menyebabkan penyitaan, penyitaan,

- compensate the Company for loss, damage, repair, replacement, recovery, third-party claims, and other losses caused by the Customer's breach, negligence, misuse, unauthorized modification, or failure to follow instructions.

H. Company Rights and Obligations

1. The Company will provide the Battery Subscription Service with reasonable skill and care and will handle Battery complaints in accordance with applicable service procedures and law.
2. The Company may inspect, repair, replace, upgrade, or substitute the Battery with an equivalent or better specification battery, including for operational, safety, recall, quality, or compatibility reasons.
3. The Company is not responsible for Battery issues caused by Customer fault, misuse, unauthorized repair/modification, use of non-approved charging equipment, accidents, force majeure, failure to follow instructions, or other matters outside the Company's reasonable control.
4. The Company may appoint dealers, distributors, service providers, collection agents, payment providers, affiliates, or other lawful third parties to perform parts of the Battery Subscription Service.

I. Battery Swap, Replacement, and Service Availability

1. If battery swap or replacement services are available, the Customer must comply with the procedures and eligibility criteria notified by the Company or the relevant station/operator.
2. After each swap or replacement, the Customer has the same rights and obligations toward the swapped/replacement Battery as toward the original Battery.
3. Battery swap availability may vary by location, stock, network availability,

penghancuran, atau klaim pihak ketiga; dan

- kompensasi kepada Perusahaan atas kehilangan, kerusakan, perbaikan, penggantian, pemulihan, klaim pihak ketiga, dan kerugian lain yang disebabkan oleh pelanggaran, kelalaian, penyalahgunaan, modifikasi tidak sah, atau kegagalan mengikuti instruksi oleh Pelanggan.

H. Hak dan Kewajiban Perusahaan

1. Perusahaan akan menyediakan Layanan Berlangganan Baterai dengan keterampilan dan perhatian yang wajar serta menangani keluhan Baterai sesuai dengan prosedur dan hukum layanan yang berlaku.
2. Perusahaan dapat memeriksa, memperbaiki, mengganti, meningkatkan, atau mengganti Baterai dengan baterai spesifikasi setara atau lebih baik, termasuk untuk alasan operasional, keselamatan, penarikan kembali, kualitas, atau kompatibilitas.
3. Perusahaan tidak bertanggung jawab atas masalah baterai yang disebabkan oleh kesalahan Pelanggan, penyalahgunaan, perbaikan/modifikasi tidak sah, penggunaan peralatan pengisian yang tidak disetujui, kecelakaan, *force majeure*, kegagalan mengikuti instruksi, atau hal lain di luar kendali wajar Perusahaan.
4. Perusahaan dapat menunjuk dealer, distributor, penyedia layanan, agen penagihan, penyedia pembayaran, afiliasi, atau pihak ketiga lain yang sah untuk melaksanakan bagian dari Layanan Berlangganan Baterai

I. Penggantian Baterai, Penggantian, dan Ketersediaan Layanan

1. Jika layanan pertukaran atau penggantian baterai tersedia, Pelanggan harus mematuhi prosedur dan kriteria kelayakan yang diberitahukan oleh Perusahaan atau stasiun/operator terkait.
2. Setelah setiap penggantian atau penggantian, Pelanggan memiliki hak dan kewajiban yang sama terhadap Baterai yang ditukar/diganti seperti terhadap Baterai asli.
3. Ketersediaan pertukaran baterai dapat bervariasi tergantung lokasi, stok,



VINFAST

safety requirements, operational conditions, maintenance, or third-party operator arrangements. The Company may suspend, modify, or discontinue battery swap features without terminating the Customer's core obligations under these GTC, unless mandatory law provides otherwise.

ketersediaan jaringan, persyaratan keselamatan, kondisi operasional, pemeliharaan, atau pengaturan operator pihak ketiga. Perusahaan dapat menanggukkan, memodifikasi, atau menghentikan fitur pertukaran baterai tanpa mengakhiri kewajiban inti Pelanggan berdasarkan GTC ini, kecuali jika hukum wajib mengatur lain.

J. Vehicle Transfer or Change of User

1. The Customer must not transfer the Vehicle, Battery, or use of the Battery Subscription Service to another person without notifying the Company and completing the Company's required procedures.
2. Before any sale, gift, lease, loan, or transfer of the Vehicle, the Customer must inform the transferee that the Battery is not owned by the Customer and is subject to these GTC.
3. The Customer remains liable for all Payables and obligations until the Company has confirmed transfer, termination, or return of the Battery in accordance with Company procedures.
4. If the transferee does not accept the Battery Subscription Service or fails to complete required procedures, the Battery must be returned to the Company or a Service Point.

K. Loss, Damage, Accident, Safety Event, and Battery Return

1. The Customer must immediately notify the Company and follow Company instructions if the Battery or Vehicle is lost, stolen, damaged, involved in an accident, submerged, burned, exposed to abnormal heat, or otherwise unsafe.
2. If the Battery is lost, destroyed, confiscated, or damaged beyond repair due to a cause attributable to the Customer, the Customer must compensate the Company for the Battery value, repair/replacement cost, recovery cost, and other losses, subject to applicable law.
3. Upon termination or when requested by

J. Transfer atau Pergantian Pengguna Kendaraan

1. Pelanggan tidak boleh mentransfer Kendaraan, Baterai, atau penggunaan Layanan Berlangganan Baterai kepada orang lain tanpa memberitahukan Perusahaan dan menyelesaikan prosedur yang diwajibkan oleh Perusahaan.
2. Sebelum penjualan, hadiah, sewa, pinjaman, atau transfer Kendaraan, Pelanggan harus memberitahu penerima bahwa Baterai bukan milik Pelanggan dan tunduk pada GTC ini.
3. Pelanggan tetap bertanggung jawab atas semua Kewajiban dan Kewajiban Pelanggan sampai Perusahaan mengonfirmasi pemindahan, penghentian, atau pengembalian Baterai sesuai dengan prosedur Perusahaan.
4. Jika penerima tidak menerima Layanan Berlangganan Baterai atau gagal menyelesaikan prosedur yang diperlukan, Baterai harus dikembalikan ke Perusahaan atau Titik Layanan.

K. Kehilangan, Kerusakan, Kecelakaan, Kejadian Keselamatan, dan Pengembalian Baterai

1. Pelanggan harus segera memberitahukan Perusahaan dan mengikuti instruksi Perusahaan jika Baterai atau Kendaraan hilang, dicuri, rusak, terlibat kecelakaan, tenggelam, terbakar, terpapar panas abnormal, atau tidak aman lainnya.
2. Jika Baterai hilang, hancur, disita, atau rusak parah akibat penyebab yang dapat diatribusikan kepada Pelanggan, Pelanggan harus mengganti kerugian Perusahaan atas nilai Baterai, biaya perbaikan/penggantian, biaya pemulihan, dan kerugian lainnya, sesuai dengan hukum yang berlaku.
3. Setelah penghentian atau saat diminta



VINFAST

the Company in accordance with these GTC, the Customer must return the Battery to a Service Point in good condition, fair wear and tear excepted.

4. If the Customer fails to return the Battery within seven (7) working days after termination or lawful request, the Company may take lawful recovery measures and charge the Customer for related costs, without prejudice to other remedies.

L. Amendments to GTC and Battery Subscription Policy

1. The Company may update these GTC, the Battery Subscription Policy, fees, service scope, operational procedures, or technical requirements from time to time for legal, safety, operational, business, technology, tax, or market reasons.
2. For material changes affecting fees, sanctions, termination rights, or key Customer obligations, the Company will provide prior notice at least thirty (30) calendar days before the effective date, unless shorter notice is required for safety, legal compliance, fraud prevention, security, or urgent operational reasons.
3. If the Customer does not agree to a material change, the Customer may terminate the Battery Subscription Service before the effective date by returning the Battery and settling all outstanding Payables. Continued use after the effective date constitutes acceptance of the updated terms.
4. The version published on the Website or notified through the Application will be the applicable version for new subscriptions and, following the notice period above, for continuing subscriptions.

M. Personal Data Protection

1. The Company will process Customer personal data in accordance with applicable Indonesian personal data

oleh Perusahaan sesuai dengan GTC ini, Pelanggan harus mengembalikan Baterai ke Titik Layanan dalam kondisi baik, kecuali keausan yang wajar.

4. Jika Pelanggan gagal mengembalikan Baterai dalam waktu tujuh (7) hari kerja setelah penghentian atau permintaan yang sah, Perusahaan dapat mengambil langkah pemulihan yang sah dan membebankan biaya terkait kepada Pelanggan, tanpa mengurangi upaya hukum lain.

L. Perubahan pada GTC dan Kebijakan Langganan Baterai

1. Perusahaan dapat memperbarui GTC, Kebijakan Langganan Baterai, biaya, cakupan layanan, prosedur operasional, atau persyaratan teknis dari waktu ke waktu untuk alasan hukum, keselamatan, operasional, bisnis, teknologi, pajak, atau pasar.
2. Untuk perubahan material yang memengaruhi biaya, sanksi, hak penghentian, atau kewajiban utama Pelanggan, Perusahaan akan memberikan pemberitahuan sebelumnya setidaknya tiga puluh (30) hari kalender sebelum tanggal berlaku, kecuali diperlukan pemberitahuan lebih singkat demi keselamatan, kepatuhan hukum, pencegahan penipuan, keamanan, atau alasan operasional yang mendesak.
3. Jika Pelanggan tidak setuju dengan perubahan material, Pelanggan dapat mengakhiri Layanan Langganan Baterai sebelum tanggal efektif dengan mengembalikan Baterai dan menyelesaikan semua Utang yang belum terbayar. Penggunaan yang berkelanjutan setelah tanggal efektif berarti menerima ketentuan yang diperbarui.
4. Versi yang dipublikasikan di Situs Web atau yang diberitahukan melalui Aplikasi akan menjadi versi yang berlaku untuk langganan baru dan, setelah masa pemberitahuan di atas, untuk langganan lanjutan.

M. Perlindungan Data Pribadi

1. Perusahaan akan memproses data pribadi Pelanggan sesuai dengan undang-undang perlindungan data



VINFAST

protection laws and the Company's Privacy Notice published at [Privacy Notice Link].

2. Personal data may be processed for subscription registration, identity verification, billing, payment, service delivery, Battery/Vehicle monitoring, safety, warranty, recall, customer support, fraud prevention, legal compliance, dispute handling, and other purposes described in the Privacy Notice.
3. The Company may share personal data with affiliates, dealers, distributors, payment providers, service providers, IT providers, logistics providers, insurers, professional advisers, government authorities, and other parties where permitted by law and necessary for the Battery Subscription Service or legal compliance.
4. Where required, the Company will obtain consent for optional processing. Withdrawal of optional consent will not affect lawful processing conducted before withdrawal but may affect the Company's ability to provide optional features. The Customer may exercise data subject rights in accordance with applicable law and the Privacy Notice.
5. If the Customer provides personal data of another person, the Customer represents that the Customer has authority and, where required, consent to provide such data to the Company.

N. Electronic Communications, Records, and Signature

1. The Customer agrees that notices, invoices, receipts, consent records, handover records, logs, and other communications may be made electronically through the Application, Website, email, SMS, telephone, messaging application, or other contact details provided by the Customer.
2. Electronic signatures, click-wrap

pribadi Indonesia yang berlaku dan Pemberitahuan Privasi Perusahaan yang dipublikasikan di [Tautan Pemberitahuan Privasi].

2. Data pribadi dapat diproses untuk pendaftaran langganan, verifikasi identitas, penagihan, pembayaran, pengiriman layanan, pemantauan Baterai/Kendaraan, keselamatan, garansi, penarikan kembali, dukungan pelanggan, pencegahan penipuan, kepatuhan hukum, penanganan sengketa, dan tujuan lain yang dijelaskan dalam Pemberitahuan Privasi.
3. Perusahaan dapat membagikan data pribadi dengan afiliasi, dealer, distributor, penyedia pembayaran, penyedia layanan, penyedia TI, penyedia logistik, perusahaan asuransi, penasihat profesional, otoritas pemerintah, dan pihak lain yang diizinkan oleh hukum dan diperlukan untuk Layanan Langganan Baterai atau kepatuhan hukum.
4. Jika diperlukan, Perusahaan akan memperoleh persetujuan untuk pemrosesan opsional. Penarikan persetujuan opsional tidak akan memengaruhi pemrosesan hukum yang dilakukan sebelum penarikan tetapi dapat memengaruhi kemampuan Perusahaan untuk menyediakan fitur opsional. Pelanggan dapat menjalankan hak subjek data sesuai dengan hukum yang berlaku dan Pemberitahuan Privasi.
5. Jika Pelanggan memberikan data pribadi orang lain, Pelanggan menyatakan bahwa Pelanggan memiliki wewenang dan, jika diperlukan, persetujuan untuk memberikan data tersebut kepada Perusahaan.

N. Komunikasi Elektronik, Catatan, dan Tanda Tangan

1. Pelanggan setuju bahwa pemberitahuan, faktur, tanda terima, catatan persetujuan, catatan serah terima, log, dan komunikasi lainnya dapat dilakukan secara elektronik melalui Aplikasi, Situs Web, email, SMS, telepon, aplikasi pesan, atau detail kontak lain yang disediakan oleh Pelanggan.
2. Tanda tangan elektronik, penerimaan



VINFAST

acceptance, OTP verification, application logs, audit trails, scanned signatures, and electronic records may be used as evidence of consent, acceptance, delivery, notice, transaction, and performance, to the extent permitted by Indonesian law.

3. The Customer is responsible for keeping contact details, account credentials, devices, passwords, and OTPs secure and updated.

O. Warranties, Service Limitations, and Liability

1. Battery warranty, service, repair, and replacement rights are subject to the applicable warranty/service policy, these GTC, and Indonesian law.
2. To the maximum extent permitted by law, the Company is not liable for indirect, incidental, special, punitive, or consequential losses, loss of profit, loss of business opportunity, or losses caused by Customer breach, misuse, unauthorized modifications, third-party equipment, third-party charging stations, force majeure, or matters outside the Company's reasonable control.
3. Nothing in these GTC excludes liability that cannot be excluded under Indonesian law, including liability for death or personal injury caused by negligence where applicable.

P. Termination

1. The Battery Subscription Service may be terminated:
 - a. by mutual written agreement;
 - b. by the Customer by giving notice, returning the Battery, and settling all Payables, subject to any minimum term or conditions in the Battery Subscription Policy;
 - c. by the Company with prior notice if the Company changes business strategy, discontinues the Battery Subscription Service, or is unable to continue the service for operational, legal, or safety reasons;

click-wrap, verifikasi OTP, log aplikasi, jejak audit, tanda tangan hasil scan, dan catatan elektronik dapat digunakan sebagai bukti persetujuan, penerimaan, pengiriman, pemberitahuan, transaksi, dan pelaksanaan, sejauh diizinkan oleh hukum Indonesia.

3. Pelanggan bertanggung jawab untuk menjaga detail kontak, kredensial akun, perangkat, kata sandi, dan OTP tetap aman dan diperbarui.

O. Garansi, Batasan Layanan, dan Tanggung Jawab

1. Garansi baterai, servis, perbaikan, dan hak penggantian tunduk pada garansi/kebijakan layanan yang berlaku, GTC ini, dan hukum Indonesia.
2. Sejauh yang diizinkan oleh hukum, Perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerugian tidak langsung, insidental, khusus, hukuman, atau konsekuensial, kehilangan keuntungan, kehilangan peluang bisnis, atau kerugian yang disebabkan oleh pelanggaran Pelanggan, penyalahgunaan, modifikasi tidak sah, peralatan pihak ketiga, stasiun pengisian pihak ketiga, force majeure, atau hal-hal di luar kendali wajar Perusahaan.
3. Tidak ada dalam GTC ini yang mengecualikan tanggung jawab yang tidak dapat dikecualikan menurut hukum Indonesia, termasuk tanggung jawab atas kematian atau cedera pribadi yang disebabkan oleh kelalaian jika berlaku.

P. Penghentian

1. Layanan Langganan Baterai dapat dihentikan:
 - a. dengan kesepakatan tertulis bersama;
 - b. oleh Pelanggan dengan memberikan pemberitahuan, mengembalikan Baterai, dan menyelesaikan semua Hutang, dengan syarat atau ketentuan minimum dalam Kebijakan Berlangganan Baterai;
 - c. oleh Perusahaan dengan pemberitahuan sebelumnya jika Perusahaan mengubah strategi bisnis, menghentikan Layanan Berlangganan Baterai, atau tidak dapat melanjutkan layanan karena



VINFAST

- d. by the Company if the Customer breaches these GTC and fails to remedy within the period stated in the Company's notice;
 - e. immediately or with shorter notice where required for safety, fraud, misuse, loss, theft, unlawful conduct, serious damage to the Battery, or legal compliance; or
 - f. upon force majeure or other circumstances permitted by law.
2. Termination does not release the Customer from obligations accrued before termination, including payment, return, compensation, indemnity, and data/record obligations that by nature should survive termination.
 3. Unless required by law or expressly stated in the Battery Subscription Policy, unused prepaid Subscription Fees are not refundable if termination is requested by the Customer or caused by Customer breach. If the Company terminates without Customer breach, the Company will refund unused prepaid Subscription Fees after offsetting outstanding Payables, if any.

Q. Assignment

1. The Company may assign, novate, transfer, subcontract, or delegate its rights and obligations under these GTC to an affiliate, successor, financing party, service provider, dealer/distributor, or other lawful third party by providing notice to the Customer, to the extent permitted by law.
2. The Customer may not assign or transfer rights or obligations under the Battery Subscription Service without the Company's prior written approval and completion of required procedures.

- alasan operasional, hukum, atau keselamatan;
- d. oleh Perusahaan jika Pelanggan melanggar Ketentuan Syarat Dasar ini dan gagal melakukan perbaikan dalam jangka waktu yang tercantum dalam pemberitahuan Perusahaan;
 - e. segera atau dengan pemberitahuan lebih singkat jika diperlukan untuk keselamatan, penipuan, penyalahgunaan, kehilangan, pencurian, perilaku melanggar hukum, kerusakan serius pada Battery, atau kepatuhan hukum;
 - f. atau jika terjadi force majeure atau keadaan lain yang diizinkan oleh hukum.
2. Penghentian tidak membebaskan Pelanggan dari kewajiban yang telah diakumulasi sebelum penghentian, termasuk pembayaran, pengembalian, kompensasi, ganti rugi, dan kewajiban data/catatan yang secara alami harus tetap berlaku setelah pengakhiran.
 3. Kecuali diwajibkan oleh hukum atau secara tegas dinyatakan dalam Kebijakan Langganan Baterai, Biaya Langganan Prabayar yang tidak digunakan tidak dapat dikembalikan jika penghentian diminta oleh Pelanggan atau disebabkan oleh pelanggaran Pelanggan. Jika Perusahaan berakhir tanpa pelanggaran Pelanggan, Perusahaan akan mengembalikan Biaya Langganan prabayar yang belum terpakai setelah mengimbangi Utang yang belum terbayar, jika ada.

Q. Penugasan

1. Perusahaan dapat mengalihkan, mengnovasi, mentransfer, mensubkontrakkan, atau mendelegasikan hak dan kewajibannya berdasarkan GTC ini kepada afiliasi, penerus, pihak pembiayaan, penyedia layanan, dealer/distributor, atau pihak ketiga yang sah lainnya dengan memberikan pemberitahuan kepada Pelanggan, sejauh diizinkan oleh hukum.
2. Pelanggan tidak boleh mengalihkan atau mentransfer hak atau kewajiban di bawah Layanan Langganan Baterai tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Perusahaan dan penyelesaian prosedur yang diperlukan.



VINFAST

R. Force Majeure

1. A force majeure event means an event beyond the reasonable control of a party, including natural disaster, fire, flood, explosion, epidemic, war, terrorism, riot, labour disturbance, government action, change in law, cyber incident not caused by the affected party's negligence, utility failure, supply chain disruption, or other comparable event.
2. The affected party must notify the other party within a reasonable time and use reasonable efforts to mitigate the impact. If a force majeure event continues for more than thirty (30) days and materially prevents performance, either party may terminate the Battery Subscription Service in accordance with these GTC.

S. Governing Law and Dispute Resolution

1. These GTC are governed by the laws of the Republic of Indonesia.
2. The parties will first attempt to resolve disputes through good-faith consultation within thirty (30) calendar days after a written dispute notice.
3. If unresolved, the dispute will be submitted to the competent court in Indonesia, unless the Company and Customer agree in writing to another lawful dispute resolution forum or mandatory consumer dispute procedures apply.

T. Language

These GTC may be made available in Bahasa Indonesia and English. If there is inconsistency between versions, the Bahasa Indonesia version will prevail to the extent required by the relevant law.

U. Miscellaneous

1. If any provision of these GTC is held invalid or unenforceable, the remaining provisions remain valid and enforceable to the maximum extent permitted by law.

R. Keadaan Kahar

1. Keadaan Kahar berarti peristiwa di luar kendali wajar pihak, termasuk bencana alam, kebakaran, banjir, ledakan, epidemi, perang, terorisme, kerusuhan, gangguan tenaga kerja, tindakan pemerintah, perubahan hukum, insiden siber yang tidak disebabkan oleh kelalaian pihak yang terdampak, kegagalan utilitas, gangguan rantai pasokan, atau kejadian serupa lainnya.
2. Pihak yang terdampak harus memberitahukan pihak lain dalam waktu yang wajar dan berusaha secara wajar untuk mengurangi dampaknya. Jika peristiwa force majeure berlangsung lebih dari tiga puluh (30) hari dan secara material menghambat kinerja, salah satu pihak dapat mengakhiri Layanan Berlangganan Baterai sesuai dengan GTC ini.

S. Hukum yang Mengatur dan Penyelesaian Sengketa

1. GTC ini diatur oleh undang-undang Republik Indonesia.
2. Para pihak akan terlebih dahulu mencoba menyelesaikan sengketa melalui konsultasi itikad baik dalam waktu tiga puluh (30) hari kalender setelah pemberitahuan sengketa tertulis.
3. Jika tidak terselesaikan, sengketa akan diajukan ke pengadilan yang berwenang di Indonesia, kecuali Perusahaan dan Pelanggan menyetujui secara tertulis ke forum penyelesaian sengketa yang sah atau prosedur sengketa konsumen wajib berlaku.

T. Bahasa

GTC ini dapat tersedia dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Jika terdapat ketidaksesuaian antar versi, versi Bahasa Indonesia akan berlaku sejauh yang diwajibkan oleh undang-undang yang relevan.

U. Lain-lain

1. Jika ada ketentuan dalam GTC ini dinyatakan tidak sah atau tidak dapat diberlakukan, ketentuan lainnya tetap berlaku dan dapat ditegakkan sejauh yang diizinkan oleh hukum.
2. Kegagalan atau keterlambatan oleh



VINFAST

2. Failure or delay by the Company to enforce any right does not constitute a waiver of that right.
3. Headings are for convenience only and do not affect interpretation.
4. Kontak layanan pelanggan: [1500083 / 0823-19581901] | [info.id@vinfastauto.com] | [Vinfast E-Scooter Aplikasi].

V. Battery Use, Charging, and Maintenance Guidelines

The Customer shall use the Battery in accordance to the following conditions and guidelines:

1. Use the Battery only for operating the registered Vehicle.
2. Do not dismantle, open, repair, modify, paint, engrave, attach permanent stickers, reverse engineer, or interfere with the Battery or its components.
3. Do not expose the Battery to fire, extreme heat, freezing conditions, water immersion, heavy impact, crushing, puncturing, or any other action that may affect safety or performance.
4. Keep Battery connectors clean, dry, free of foreign objects, and not deformed.
5. Maintain Battery charge above 20% where reasonably possible. If the Vehicle will not be used for more than one (1) month, follow Company storage instructions or return the Battery if instructed.
6. Respect all intellectual property rights relating to the Battery, Battery software, Battery management system, and related technology.
7. Use only Company-approved chargers, charging stations, cables, and adapters.
8. When charging on the Vehicle, connect the charger to the Vehicle first, then connect the charger to the power outlet, unless the Company's latest manual states otherwise.
9. When unplugging, disconnect the power

Perusahaan untuk menegakkan hak apapun tidak berarti pengabaian hak tersebut.

3. Judul hanya untuk kemudahan dan tidak memengaruhi interpretasi.
4. Kontak layanan pelanggan: [1500083 / 0823-19581901] | [info.id@vinfastauto.com] | [Aplikasi E-Scooter Vinfast].

V. Pedoman Penggunaan, Pengisian Daya dan Pemeliharaan Baterai

Pelanggan harus menggunakan Baterai sesuai dengan ketentuan dan pedoman berikut:

1. Gunakan Baterai hanya untuk mengoperasikan Kendaraan yang terdaftar.
2. Jangan membongkar, membuka, memperbaiki, memodifikasi, mengecat, mengukir, menempelkan stiker permanen, melakukan rekayasa balik, atau mengganggu Baterai atau komponennya.
3. Jangan biarkan baterai terpapar api, panas ekstrem, kondisi pembekuan, rendaman air, benturan berat, penghancuran, tusukan, atau tindakan lain yang dapat memengaruhi keselamatan atau kinerja.
4. Jaga konektor baterai tetap bersih, kering, bebas dari benda asing, dan tidak cacat.
5. Jaga daya baterai di atas 20% jika memungkinkan secara wajar. Jika Kendaraan tidak akan digunakan lebih dari satu (1) bulan, ikuti instruksi penyimpanan Perusahaan atau kembalikan Baterai jika diperintahkan.
6. Menghormati semua hak kekayaan intelektual yang berkaitan dengan Baterai, perangkat lunak Baterai, sistem manajemen Baterai, dan teknologi terkait.
7. Gunakan hanya charger, stasiun pengisian, kabel, dan adaptor yang disetujui oleh perusahaan.
8. Saat mengisi daya pada Kendaraan, hubungkan charger ke Kendaraan terlebih dahulu, lalu sambungkan charger ke stopkontak listrik, kecuali manual terbaru Perusahaan menyatakan lain.



VINFAST

- outlet first, then disconnect the charging connector from the Vehicle, unless the Company's latest manual states otherwise.
10. Ensure all charging connectors are firmly connected. If the connection is unstable, stop charging and reconnect according to the manual.
 11. Do not turn on or operate the Vehicle immediately after connecting the charger; wait at least 30 seconds or follow the applicable manual.
 12. Do not reconnect the charger immediately after unplugging; wait at least 10 seconds or follow the applicable manual.
 13. Stop using the Battery immediately if there is smoke, unusual smell, abnormal heat, deformation, leakage, warning indicator, or suspected safety issue.
 14. Move away from the Battery/Vehicle if safe to do so and contact emergency services where required.
 15. Notify the Company as soon as possible and follow all instructions for inspection, isolation, transport, repair, replacement, or return.
9. Saat mencabut, cabut dulu stopkontak listrik, lalu lepaskan konektor pengisian daya dari Kendaraan, kecuali manual terbaru Perusahaan menyatakan sebaliknya.
 10. Pastikan semua konektor pengisian daya terpasang dengan kuat. Jika koneksi tidak stabil, hentikan pengisian daya dan sambungkan kembali sesuai dengan manual.
 11. Jangan menyalakan atau mengoperasikan kendaraan segera setelah menghubungkan charger; Tunggu setidaknya 30 detik atau ikuti manual yang berlaku.
 12. Jangan langsung menghubungkan charger setelah mencabut; Tunggu setidaknya 10 detik atau ikuti manual yang berlaku.
 13. Segera hentikan penggunaan baterai jika ada asap, bau tidak biasa, panas abnormal, deformasi, kebocoran, indikator peringatan, atau dugaan masalah keamanan.
 14. Menjauh dari Baterai/Kendaraan jika aman dan hubungi layanan darurat jika diperlukan.
 15. Memberitahu Perusahaan sesegera mungkin dan ikuti semua instruksi untuk inspeksi, isolasi, transportasi, perbaikan, penggantian, atau pengembalian.