

KEBIJAKAN LAYANAN PELANGGAN

LAYANAN PRODUK OMRON HEALTHCARE INDONESIA

Jika Anda memerlukan perbaikan produk, bantuan teknis, pemeriksaan akurasi dan / atau bantuan terkait produk lainnya ("Servis"), silakan hubungi pusat layanan OMRON ("Service Center") dan petugas yang ramah akan membantu Anda. Rincian kontak Pusat Layanan Anda tercantum di bawah ini.

Sebelum menghubungi Service Center, kami sarankan Anda membaca bagian `masalah dan solusinya` dalam instruksi manual Anda. Bagian ini menjelaskan indikator kesalahan dan tips pemecahan masalah umum yang dapat membantu Anda dalam menggunakan unit Anda.

Harap perhatikan poin-poin penting berikut ini:

- Layanan ini hanya tersedia di Service Center dan tidak di toko ritel.
- Pengumpulan SEMUA produk yang akan diperbaiki hanya tersedia di Service Center.
- Produk tanpa garansi yang berlaku akan dikenakan biaya layanan dan biaya suku cadang (jika memang diperlukan untuk penggantian suku cadang)

Jika unit Anda mengalami kerusakan, segera hubungi **Call Center kami 0800 1401 567 (bebas pulsa)**.

OMRON Healthcare Indonesia Service Centre

Menara Bidakara 1 Lantai 22

Jl. Gatot Subroto Kav. 71-73

Pancoran, Jakarta Selatan – 12870

Telp: Call Center 0800 1401 567 (bebas pulsa)

E-mail: Healthcare-ID@omron.com

Waktu tunggu layanan email: Pusat Layanan akan berusaha untuk membalas email Anda dalam waktu kurang lebih 3 hari kerja (tidak termasuk hari Sabtu, Minggu dan hari libur nasional). Namun, tergantung pada kerumitan masalah, kami mungkin membutuhkan waktu lebih lama untuk merespon email Anda.

* Informasi kontak ini dapat berubah tanpa pemberitahuan; silakan periksa situs web Omron untuk informasi kontak terbaru.

**KEBIJAKAN GARANSI
SYARAT & KETENTUAN GARANSI OMRON HEALTHCARE INDONESIA**

1. Garansi ini ditawarkan oleh OMRON Healthcare Indonesia Pte Ltd ("OMRON") kepada pembeli ("Pelanggan") dari produk OMRON yang berlaku, dan hanya berlaku untuk produk yang dibeli di Indonesia ("Negara") dari pengecer resmi dan terdaftar di OMRON. OMRON berhak untuk memodifikasi, mengubah, dan memperbarui Garansi ini kapan saja dan modifikasi, amandemen, dan pembaruan tersebut akan berlaku segera setelah diposkan di situs web OMRON.
2. Tunduk pada syarat dan ketentuan Garansi ini, OMRON menjamin bahwa produk OMRON yang dimiliki oleh Pelanggan tidak memiliki cacat dalam bahan dan pembuatan. Selama Masa Garansi (sebagaimana didefinisikan selanjutnya) dalam penggunaan normal, OMRON atau distributor resminya yang menangani produk yang relevan, tergantung pada masalahnya, akan mengganti atau memperbaiki bagian yang rusak sesuai dengan harga sparepart yang telah ditentukan. Bagian atau bahan yang mengalami keausan normal tidak tercakup oleh Jaminan ini.
3. Pelanggan harus menyelesaikan pendaftaran Garansi secara online di <https://www.omronhealthcare-ap.com/id/warranty> dalam waktu (10) hari setelah pembelian untuk tujuan pendaftaran. Untuk pendaftaran online, Pelanggan harus mengunggah salinan bukti pembelian.
4. Salinan kartu garansi Pelanggan harus disimpan oleh Pelanggan. Pelanggan harus membawa kartu garansi ke pusat layanan regional atau distributor resmi OMRON, sebagaimana tercantum pada akhir Jaminan ini ("Pusat Layanan") bersama dengan produk dengan biaya Pelanggan dan semua pekerjaan dalam garansi harus dilakukan oleh Pusat Layanan, kecuali ditentukan lain oleh OMRON.
*Pelanggan dapat menghubungi Omron Service Center atau memeriksa situs web OMRON untuk rincian lebih lanjut tentang proses garansi.
5. OMRON berhak untuk menolak garansi yang berisi informasi garansi yang tidak lengkap dan / atau salah.
6. Garansi adalah layanan nilai tambah, yang ditawarkan oleh OMRON yang dimulai pada hari pertama pembelian untuk periode minimum yang ditentukan di bawah ini ("Masa Garansi"):

Produk	Masa Garansi
Automatic Blood Pressure Monitor	5 Tahun
Nebulizer	2 Tahun
Thermometer	2 Tahun
Pulse Massager (TENS)	2 Tahun
Pedometer	2 Tahun

All Other OMRON Products (Exclude accessories & optional parts)	3 Bulan
--	---------

7. Garansi tidak dapat ditransfer, dinegosiasikan atau dialihkan ke pihak ketiga manapun.
8. Garansi mencakup kerusakan bahan dan pengerjaan kecuali untuk pengecualian berikut:

Pengecualian dari cakupan:

1. Produk masih tercakup dalam jaminan lain yang berlaku;
 2. Kerusakan pada kasus luar dan cacat yang disebabkan oleh penyalahgunaan, kelalaian dan kecelakaan atau diperbaiki atau dimodifikasi tanpa izin OMRON, atau penggunaan lain yang bertentangan dengan instruksi manual;
 3. Kerusakan pada set Lengan Manset dan set inflasi Bulb dari Monitor Tekanan Darah karena keausan normal;
 4. Cacat komponen opsional tidak berlaku untuk masalah keausan standar yang serupa, dan tidak terbatas pada, noda dari cairan, gel atau barang yang dapat dipindahtangankan, tanda dari penggunaan yang sering, kondisi penyimpanan yang buruk dan / atau goresan / lecet dari benda / benda eksternal ;
 5. Barang-barang konsumsi yang digunakan dalam atau dengan produk seperti (tetapi tidak terbatas pada) baterai, filter dan bantalan gel;
 6. Pemeliharaan dan pembersihan rutin yang dilakukan oleh pengguna sebagaimana ditunjukkan dalam manual pengoperasian / instruksi;
 7. Modifikasi yang tidak sah dilakukan untuk produk, mengubah nomor seri atau perbaikan yang dilakukan oleh reparasi tidak resmi;
 8. Kesalahan eksternal seperti kabel dan sambungan listrik atau cacat karena menggunakan pasokan listrik yang salah;
 9. Kerusakan fisik yang tidak disengaja atau disengaja atau kondisi penyimpanan yang buruk;
 10. Kerusakan akibat bencana alam, kerusakan sipil, kebakaran, pencurian, cairan yang tumpah, korosi, elemen lingkungan, serangan hewan atau serangga;
 11. Penggunaan komersial (organisasi multi-pengguna), penyewaan publik, penggunaan untuk keuntungan atau penggunaan bersama untuk perumahan multi-keluarga;
 12. Diagnosis di mana tidak ada cacat telah ditemukan atau dicatat; dan / atau
 13. Produk yang dibeli dari pemasok yang tidak resmi (termasuk namun tidak terbatas pada, pengecer tidak resmi dan pengecer online tidak resmi) di dalam dan / atau di luar Negara.
9. Sejauh diizinkan oleh hukum setempat yang berlaku, ganti rugi dalam Jaminan ini adalah satu-satunya ganti rugi. Dalam keadaan apapun, pertanggunggaan Jaminan tidak akan mencakup kerugian atau cedera pada seseorang atau kerugian kerusakan pada properti atau kerusakan insidental, kontingen, khusus atau konsekuensial, atau kerugian langsung atau tidak langsung. Tidak ada jaminan tersirat, termasuk yang kualitas atau kesesuaiannya memuaskan atau dapat diperjualbelikan untuk tujuan tertentu, berlaku

untuk produk setelah Masa Garansi Tidak ada garansi lain (tersurat maupun tersirat) atau garansi yang diberikan oleh pihak lain sehubungan dengan produk yang akan mengikat OMRON.

10. OMRON memiliki opsi tunggal untuk memperbaiki atau mengganti produk dengan kualitas dan spesifikasi yang setara jika terjadi kegagalan produk. Jika produk diganti, Garansi akan otomatis berakhir, kecuali dinyatakan lain oleh OMRON. Produk dengan Garansi asli kemudian akan menjadi milik OMRON (jika penggantian diterima oleh Pelanggan) tanpa perlu otorisasi lebih lanjut. Jika bahan identik tidak tersedia pada saat perbaikan atau penggantian, OMRON berhak untuk mengganti bahan atau model yang sebanding dan tidak menjamin bahwa penggantian tersebut akan cocok dengan potongan yang ada atau asli.
11. Nilai total semua perbaikan dan / atau penggantian yang dilakukan selama Masa Garansi tidak akan melebihi total harga pembelian yang dibayarkan untuk produk. Semua keputusan dibuat oleh OMRON.
Sehubungan dengan perbaikan produk (termasuk perbaikan atau penggantian produk atau bagian) harus konklusif dan Pelanggan setuju untuk terikat oleh keputusan tersebut.
12. Biaya layanan produk dan biaya suku cadang (jika diperlukan untuk perbaikan) akan dibebankan jika produk tidak lagi dalam masa Garansi. Periode Verifikasi Pengguna 30-Hari ("UVP") adalah periode yang secara otomatis diberikan (setelah perbaikan oleh OMRON) untuk produk TANPA jaminan apapun. Pelanggan dapat menggunakan UVP ini untuk mengamati produk mereka setelah diperbaiki. Kerusakan apa pun, dalam UVP 30 hari ini, untuk produk yang sama, OMRON akan diperbaiki secara gratis. Untuk produk yang mengalami malfungsi pada 30 hari terakhir dari masa garansi mereka, UVP juga akan diberikan.
13. Dalam hal OMRON memutuskan untuk memperbaiki produk:
 - a) Dalam keadaan normal, OMRON akan memperbaiki produk dalam waktu 5 hari kerja. Jika diperlukan waktu tambahan, OMRON akan segera memberi tahu Pelanggan; dan
 - b) Pengumpulan semua produk yang diperbaiki hanya tersedia di Service Center, kecuali jika disetujui oleh OMRON. Jika produk yang diperbaiki tidak diklaim oleh pengguna dalam waktu 60 hari sejak tanggal penyelesaian Layanan, OMRON berhak untuk membuang, menghancurkan produk tersebut atas kebijakannya sendiri.
14. Pelanggan mengakui bahwa toko ritel, distributor resmi, atau pengecer lain tidak memiliki wewenang untuk mengubah Persyaratan Garansi Omron ini.
15. Jaminan ini akan diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Negara.

Untuk Bantuan Teknis, silakan hubungi:

Omron Healthcare Indonesia Service Centre

Menara Bidakara 1, Lt. 22

Jl Gatot Subroto Kav. 71-73

Pancoran - Jakarta Selatan 12870

Telp Call Center: 0800 1401 567 (bebas pulsa)

E-mail: Healthcare-ID@omron.com

Jam Operasional: Senin - Jumat 09.00 - 16.00 WIB.

Tutup pada hari Sabtu, Minggu dan Libur Bersama