



**SPECIALIZED WARRANTY PROVIDER**



**WARRANTY  
GUIDE BOOK**

## SELAMAT

Selamat dan terima kasih telah memilih PT Mandiri Utama Finance (MUF) untuk menjadi lembaga pembiayaan kendaraan Bapak/Ibu. Saat ini PT Mandiri Utama Finance bekerja sama dengan Warranty Solution International (WSI) untuk garansi mobil Anda.

Sebagai salah satu bentuk layanan MUF, Bapak/Ibu mendapatkan fasilitas garansi mesin, transmisi & AC selama 6 Bulan.

Kini Anda dapat menikmati berkendara dengan tenang setelah mengetahui bahwa perbaikan atau penggantian suku cadang kendaraan Anda tidak akan menimbulkan biaya tak terduga. Guide Book ini menjelaskan apa saja yang digaransi oleh program ini dan bagaimana cara mengajukan klaim jika Anda mengalami gangguan mekanis. Jika Anda memerlukan bantuan, jangan ragu untuk menghubungi kami.

Guide Book ini juga menginformasikan bahwa garansi Anda berlaku untuk masa tertentu sebagaimana ditunjukkan pada Sertifikat Garansi terlampir. Simpan Guide Book ini di dalam mobil dengan baik karena akan sangat berguna pada Masa Jaminan. Anda juga perlu menyimpan setiap bukti servis sebagai pembuktian bahwa mobil Anda terawat dan terpelihara dengan baik. Anda dapat menjadikan Guide Book ini sebagai salah satu dokumen paling berharga karena akan mempengaruhi nilai mobil ketika Anda akan menjualnya.

Salam Warranty Solution



## DEFINISI

Istilah-istilah berikut memiliki arti yang sama di seluruh Guide Book ini.

**Administrator atau Warranty Solution atau WSI** adalah Warranty Solution International.

**Kerusakan** adalah gangguan tiba-tiba dan tidak terduga dari suku cadang yang digaransi yang terjadi dari kesalahan mekanis, listrik dan/atau elektronik permanen yang menyebabkan komponen berhenti bekerja, sehingga perlu diperbaiki atau diganti sebelum dapat berfungsi dengan baik.

**Klaim** adalah perbaikan atau penggantian kerusakan suku cadang yang dijamin dalam Program Garansi.

**Program Masa Tetap** adalah program tahunan yang berjalan selama 6 bulan per periode.

**Suku Cadang yang di Garansi** adalah setiap benda mekanis, elektrik dan elektronik yang menjadi komponen kendaraan saat masih baru dan terdaftar dalam daftar suku cadang yang di garansi oleh program ini. Suku cadang kerap juga disebut sebagai part atau komponen.

**Tarif Tenaga Kerja Rekanan** adalah biaya tenaga kerja per jam yang telah dinegosiasikan dengan rekanan Warranty Solution. Biaya tenaga kerja rekanan pada saat pengajuan klaim adalah biaya maksimum yang akan kami bayarkan untuk biaya kerja, kecuali Ketika Warranty Solution dan Anda menyetujui biaya yang lebih tinggi pada saat Sertifikat Garansi dimulai dan Anda akan membayarkan biaya tambahan yang sesuai. Biaya tenaga kerja rekanan pada awal Sertifikat Garansi ini akan dicantumkan dalam daftar Sertifikat dan Warranty Solution dapat mengubahnya dari waktu ke waktu. Biaya tenaga kerja rekanan terbaru akan ditampilkan di website Warranty Solution.

**Masa Program** adalah lamanya waktu program ini berlaku seperti yang tertera dalam Sertifikat Garansi. Masa Program akan berakhir ketika kendaraan mencapai jarak tempuh maksimum yang tertera dalam daftar. Bahkan jika ini terjadi dalam masa garansi.

**Daftar Program** adalah daftar yang terlampir pada Buku Panduan dan merupakan bagian dari program yang menunjukkan perincian Program Garansi.

**Pengajuan** adalah segala informasi yang Anda berikan kepada Warranty Solution sebagai pendukung garansi Anda untuk suku cadang yang digaransi.

**Buku Pegangan Servis** adalah buku pegangan yang dikeluarkan oleh pabrik saat kendaraan masih baru. Buku pegangan servis mencantumkan servis dan perawatan yang direkomendasikan oleh pabrik untuk kendaraan Anda.



## SERTIFIKAT GARANSI

Nomor Sertifikat : 00000/WSI-MUF/08/2023

### WARRANTY SOLUTION INTERNASIONAL

Sertifikat Garansi ini merupakan bagian tak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan Program Garansi Kendaraan Anda, dan merupakan ringkasan dari Jaminan serta berlaku untuk Kendaraan di bawah ini:

#### INFORMASI KONSUMEN

Nama : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance  
Alamat : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance  
Email : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance  
Nomor Telepon : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance

#### INFORMASI KENDARAAN

Jenis Kendaraan : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance  
Merek : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance  
Tipe Kendaraan : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance  
Tahun Pembuatan : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance  
Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance  
Nomor Rangka : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance  
Nomor Mesin : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance  
Jarak Tempuh Terdaftar (kilometer) : Sesuai data yang diberikan Mandiri Utama Finance

#### JAMINAN GARANSI

Jenis Jaminan Garansi : Mesin, Transmisi dan AC  
Jenis Part Kendaraan yang di Jamin : terlampir dalam Guide Book ini  
Limit Penggantian Biaya : Limit Per Klaim Rp. 25.000.000, Total Klaim Rp. 60.000.000/ 6 bulan  
Jangka Waktu Garansi kedepan : Sejak data diberikan oleh Mandiri Utama Finance hingga 6 bulan

Warranty Solution Internasional senantiasa siap melayani Anda, melalui :

**Customer line/Whatsapp : 0811-8139-680**



## DETAIL PARTS YANG DI COVER

### I. Suku Cadang Mesin

Cylinder Head Cylinder Block	Valve Exhaust
Cylinder Head Gasket	Valve Intake
Camshaft (Intake & Exhaust)	Valve Cover
Camshaft Pushrod Camshaft Follower	Variable Valve Gear Variable
Rocker Arm Tappet (Not Accepted for Noise) Balance Shaft	Valve Timing
Oil Pump Oil Pan Sub Oil Pan Engine Oil Level Dipstik Guide	Valve Spring
Oil Nozzle Sub-Assembly No.1	Valve Steam Cup
Oil Filter Braket Sub Assembly	Selinder Head Seat Bolt
Connecting Rod Crankshaft	Selinder Head Seat Bolt Washer
Crankshaft Pulley	Cylinder Head Seat Bolt
Eccentric Shaft Piston	Thermostat
Compression Ring No.1	Timing Chain Guide
Compression Ring No.2 Oil Ring Expander Oil Ring Rail	Timing Belt Tensioner Assembly No.1
Pin Piston Snap Ring Pin Piston Water Drain Cock Plug	Chain Tension Slipper
High Tention Cord Timing Gear	Chain Vibration Damper No.1
Timing Chain Cover	Gasket Chain Tensioner Assembly No.1
Drive Plate And Ring Gear	Connecting Rod Small End Bush
Flywheel dan Ring Gear (Manual)	Upper Crankshaft Thrustwasher
Flywheel dan Ring Gear (Automatic)	Lower Crankshaft Thrust washer
Camshaft Adjuster	Check Valve
Camshaft Adjuster Selenoid	Straight Screw Plug No.1
Camshaft Timing Pulley	Intake Valve Guide Bush
Cylinder Block Insulator	Exhaust Valve Guide Bush
	Semicircular Plug
	Front Exhaust Pipe Assembly
	Propeller Shaft Assembly
	Center Bearing Propeller Shaft
	Rear Drive Plate Spacer
	Fan Shoroud
	Radiator Reservoir Assembly



## II. Suku Cadang Transmisi

<p>Torque Converter Gear oil Pump Cooler Line (Metal) Planetari Gear Set Brake Band Idler Gear Driver Gear Gear Set Transmission Oil Pump Input Shaft Output Shaft Gear Shaft Solenoid Valve Manual Valve Shift Valve Primary Regulator Valve Throttle Valve Accumulator Pressuare Regulator Solenoid (Eds) Gear Shifting / Selected Throttle Valve Cable Modul Oil Pan Shifter / Selector Module Shift Fork Flywheel / Flex Plated</p>	<p>Cluth Hub Transmission and Transfer Extension Housing Vacum Modulator Valve Body Manual Transmission Extension Housing Floor Shift Lever Assembly Front Retainer Shift Detend Ball Low Side Compression Spring Shift Lever Housing Shift And Select Lever Boot Release Fork Kopling Drain Plug Control Shift Lever Retainer Realese Fork Support Clutch Realese Fork Shift Detent Ball Sapring Seat No.1 Shift Detent Ball Realese Bearing Hub Clip Restrict Pin Extension Housing</p>
---	---

## III. Suku Cadang AC

<p>Air Conditioning Tube and Accessory Assemble Discharge Hose Sub-Assembly Suction Hose Sub-Assembly Air Conditioning Duct Sub-Assembly Defroster Nozzle Assembly Heater to Register Duct No.1 Heater to Register Duct No.2 Heater to Register Duct No.3 Instrument Panel Reinforcement Air Cleaner Case Cooler Thermistor No.1</p>	<p>Cooler Air Duct No.1 Cooler Air Duct No.2 Cooler Air Duct No.3 Blower (Rear) Resistor Blower (Front) Resistor Cooler Refrigerant Discharge Hose No.1 Air Inlet Damper Control Cable Sub-Assembly Heater Control Knob</p>
--	---



## LAYANAN EMERGENCY ROADSIDE ASSISTANCE (ERA)

Program Garansi Anda juga kami lengkapi dengan jasa Roadside Assistance, yaitu layanan jasa yang dapat Anda gunakan tanpa batas limit per periode program dan bersifat gratis. Cara menggunakan layanan ini adalah dengan menghubungi Hotline Warranty Solution.

1. **Towing atau Derek** yaitu layanan yang dapat Anda gunakan bilamana kendaraan Anda dalam kondisi mogok dan tidak dapat digunakan, maka Warranty Solution akan membawa (mentowing) kendaraan Anda ke bengkel rekanan terdekat.
2. **Jumper Accu** yaitu layanan yang dapat Anda gunakan bilamana kendaraan Anda tidak dapat di starter/dinyalakan karena accu dalam kondisi low power (aki drop). Warranty Solution akan datang dan membantu menyalakan kendaraan Anda.
3. **Penggantian Ban** yaitu layanan yang dapat Anda gunakan bilamana ban kendaraan Anda kempes (habis tekanan angin) sehingga kendaraan tidak dapat digunakan, maka Warranty Solution akan datang membantu menggantikan ban serep yang terdapat pada kendaraan Anda.
4. **Penghantaran Bahan Bakar** yaitu layanan yang dapat Anda gunakan bilamana kendaraan Anda kehabisan bahan bakar sehingga kendaraan tidak dapat digunakan, maka Warranty Solution akan datang membantu menghantarkan bahan bakar maksimum 5 liter (biaya pembelian bahan bakar ditanggung Konsumen).
5. **Personal Service Advisor** yaitu layanan yang dapat Anda gunakan bilamana Anda merasakan terjadi kendala mekanis ataupun elektris pada kendaraan, Anda dapat menghubungi Hotline, maka Warranty Solution akan membantu memberikan saran & solusi kepada Anda.
6. **Hotline 24 Jam** yaitu layanan yang dapat Anda gunakan selama 24 jam dan 7 hari kerja sebagai komitmen Warranty Solution kepada Konsumen dalam memberikan pelayanan terbaik dan ketenangan dalam berkendara.
7. **Discount Voucher** yaitu layanan yang dapat Anda gunakan bilamana Anda mendapatkan potongan harga biaya perawatan berkala ataupun penggantian oli kendaraan Anda di bengkel-bengkel mitra Warranty Solution.



## PERSYARATAN GARANSI

Garansi dalam program ini hanya berlaku jika kondisi berikut dipenuhi :

### 1. Masa Tunggu (Grace Period)

Masa Tunggu adalah masa dimana 1 hari setelah Sertifikat Garansi diterima oleh Konsumen, maka klaim baru dapat diajukan.

### 2. Servis & Perawatan

Anda harus menjaga kelayakan fungsi mekanis kendaraan sesuai dengan Guide Book dan Catatan Perawatan Berkala Warranty Solution International (WSI) dan melakukan servis berkala di bengkel yang terdaftar di KADIN (Kamar Dagang Indonesia) dalam waktu 15 hari atau 250 km (mana yang lebih dulu) dari servis berkala yang direkomendasikan. Sebagai bukti perawatan, Anda harus memastikan bengkel mengisi dan membubuhkan cap pada tabel Catatan Perawatan Berkala yang terlampir pada Guide Book ini. Anda juga harus menyimpan semua faktur servis karena Anda harus memberikan bukti servis kendaraan Anda di bengkel panel non Warranty Solution. Warranty Solution sangat menganjurkan Anda untuk melakukan servis atau merawat kendaraan Anda di bengkel panel resmi (rekanan) karena Warranty Solution akan memiliki catatan pemeliharaan Kendaraan Anda. Kendaraan Anda harus memiliki Catatan Perawatan Berkala yang valid pada saat klaim. Kegagalan untuk melakukan hal-hal diatas akan mengakibatkan pembatalan program secara otomatis dan tidak ada pengembalian uang.

Catatan Penting :

Servis kendaraan ke-1 (pertama) harus dilakukan sebelum periode 5.000 km atau 3 bulan pertama (mana yang lebih dulu dari tanggal dimulainya dan jarak tempuh program jaminan ini).
Servis Berkala TIDAK lebih dari 250 km atau 15 hari
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masa pemakaian Oli Normal/Standar : 5.000 km atau 3 bulan</li> <li>- Masa pemakaian Oli Semi Sintetis : 7.000 km atau 4 bulan</li> <li>- Masa pemakaian Oli Full Sintetis : 10.000 km atau 6 bulan</li> </ul>

### 3. Prosedur Klaim & Pemeriksaan Kerusakan

Kami menyarankan semua klaim atau perbaikan dan pemeriksaan kerusakan kendaraan/suku cadang yang digaransi dapat dilakukan di bengkel panel yang ditunjuk Warranty Solution. Anda juga dapat mengajukan klaim atau perbaikan dan pemeriksaan di bengkel rekomendasi Anda sendiri. Jika demikian Anda diharuskan menghubungi Customer Line dan mengajukan bengkel rekomendasi Anda tersebut. Kemudian Warranty Solution akan berkoordinasi dengan bengkel tersebut untuk melakukan pemeriksaan dan perbaikan. Anda bisa mendapatkan informasi terkait bengkel panel Warranty Solution dengan cara menghubungi Customer Line.



#### 4. Kuasa Perbaikan

Anda harus mendapatkan persetujuan dari kami sebelum perbaikan dimulai. Klaim akan dinilai kembali setelah kami menerima dokumen yang diperlukan setelah pekerjaan selesai. Kami menggunakan pedoman waktu perbaikan badan yang digunakan oleh industri mobil untuk seluruh klaim. Kami hanya dapat memperbaiki atau rekondisi suku cadang klaim jika dianggap layak. Kami berhak meminta Anda/tim reparasi kami untuk menggunakan suku cadang yang kami sediakan baik suku cadang bekas, rekondisi atau servis dan untuk memasok suku cadang tersebut untuk reparasi kendaraan Anda / kami secara langsung.

#### 5. Perbaikan Kendaraan

Garansi perbaikan akan dilakukan sepenuhnya atas kebijaksanaan Warranty Solution yang berhak untuk memperbaiki / merekondisi komponen yang rusak atau untuk mengganti komponen yang rusak dengan komponen bekas / rekondisi. Warranty Solution hanya akan dapat memberikan perkiraan waktu perbaikan. Ada banyak faktor pekerjaan perbaikan kendaraan yang dapat menyebabkan keterlambatan seperti ketersediaan suku cadang, kondisi kendaraan aktual saat mengakses kerusakan, daftar toko, dll. Warranty Solution hanya akan dapat memberikan perkiraan waktu penyelesaian untuk perbaikan dan servis tetapi tidak dapat menjamin waktu yang tepat.

#### 6. Biaya Investigasi

Warranty Solution akan membayar biaya eksplorasi/diagnosa, investigasi atau pembongkaran untuk setiap pengajuan klaim yang sah dan disetujui sesuai standar prosedur Departemen Klaim kami. Anda memiliki resiko membayar biaya sendiri jika pengajuan klaim Anda tidak disahkan melalui Departemen Klaim kami.

#### 7. Teknisi

Kami memiliki hak untuk menginstruksikan teknisi independent untuk memeriksa kendaraan Anda sebelum kami mengizinkan klaim apapun. Jika kami melakukan ini, kami tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari kemungkinan keterlambatan. Jika Anda memberikan izin kepada teknisi untuk memulai perbaikan tanpa mendapatkan persetujuan dari kami, kami mungkin tidak membayar klaim Anda karena kami tidak akan dapat memeriksa kendaraan sebelum diperbaiki.

#### 8. Meningkatkan Kondisi Kendaraan

Jika Anda mengajukan klaim yang valid, bukan tujuan kami untuk menempatkan Anda pada posisi keuangan yang lebih baik dari pada sebelum klaim. Jadi, dalam keadaan tertentu, dimana suku cadang dipasang untuk mengganti suku cadang yang terpasang (suku cadang awal) yang telah mengalami kerusakan, dan ini mengakibatkan kendaraan Anda berada dalam kondisi yang lebih baik dari pada sebelum kerusakan, Anda akan membayar sendiri biaya komponen dan biaya tenaga kerja.

#### 9. Kewajiban untuk Memberikan Informasi

Anda harus memberitahu kami semua fakta yang dapat mempengaruhi keputusan kami untuk menerima klaim Anda. Jika Anda tidak yakin apakah Anda perlu memberitahu kami sesuatu, Anda tetap harus memberitahu kami. Jika Anda tidak memberi kami informasi yang benar ketika Anda mengajukan klaim, Sertifikat Garansi tersebut mungkin tidak berlaku dan kami dapat menganggap pengajuan Anda sebagai penipuan.



#### **10. Bahasa**

Jika terjadi konflik antara versi Bahasa Indonesia dan Bahasa lainnya maka VERSI BAHASA INDONESIA YANG BERLAKU.

#### **11. Penyelamatan dan Pembuangan**

Kami tidak bertanggung jawab atas pembuangan suku cadang bekas kendaraan Anda atau suku cadang yang digaransi, atau penyelamatan dalam hal apapun.

#### **12. Penipuan**

Jika kami menemukan bahwa Anda telah membuat klaim palsu, atau jika Anda, atau siapapun yang bertindak atas nama Anda telah memberi kami informasi palsu untuk menerima manfaat dalam program ini, maka Program Garansi akan berakhir dan kami tidak akan mengembalikan uang apa pun. Kasus akan diserahkan ke pihak berwenang untuk tindak lanjut.

#### **13. Pembatalan**

Setelah Diaktifkan, Program ini tidak dapat dikembalikan dan tidak dapat dialihkan ke kendaraan lain. (Pemindahtanganan Sertifikat Garansi kepada pemilik baru dengan kendaraan yang sama harus mendapat persetujuan dari manajemen Warranty Solution).

#### **14. Hukum Indonesia**

Program ini akan diatur oleh hukum Indonesia. Para pihak dalam program ini setuju untuk tunduk pada yurisdiksi pengadilan Indonesia kecuali jika Anda tinggal di Malaysia atau Thailand yang dalam hal ini Anda berhak untuk memulai proses hukum di pengadilan setempat.

#### **15. Aktivasi**

Pengaktifan garansi hanya akan terjadi Ketika pembayaran penuh telah diterima oleh Warranty Solution. Warranty Solution berhak untuk membatalkan Program Garansi apapun yang jika terjadi kesalahan dalam pembayaran.

#### **16. Syarat & Ketentuan**

Kami memiliki hak untuk mengubah / memodifikasi syarat & ketentuan tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Konsumen.

#### **17. Pindah Tangan Sertifikat Garansi**

Jika kendaraan telah terjual, maka Anda dapat memindah tangankan Sertifikat Garansi ke pemilik baru selama Anda telah membayar biaya kepesertaan secara penuh dan disetujui oleh Warranty Solution secara tertulis. Anda harus membayar biaya pemindahtanganan polis tersebut sebesar Rp.300.000,- (tiga ratus ribu rupiah).



## CARA MENGAJUKAN KLAIM GARANSI

### **Mencegah kerusakan lebih lanjut – jangan melanjutkan berkendara jika kendaraan rusak.**

Anda harus melakukan semua yang dapat Anda lakukan untuk melindungi kendaraan Anda dari kerusakan lebih lanjut. Kami tidak akan bertanggung jawab untuk membayar perbaikan yang diperlukan karena Anda tidak merawat kendaraan Anda dengan baik.

### **Hubungi Departemen Klaim Administrator di nomor 08118139680.**

Anda harus melaporkan kerusakan ke Departemen Klaim kami sesegera mungkin dan dalam hal apapun dalam waktu 1 hari. Kegagalan untuk memberitahu Departemen Klaim kami dapat menyebabkan klaim di masa depan ditolak. Setelah Anda berbicara dengan Departemen Klaim kami, mereka akan memberitahu Anda dimana Bengkel rekanan terdekat Anda. Anda tidak dapat menggunakan Bengkel yang berbeda jika Anda mau, tetapi jika Anda menggunakan salah satu Bengkel rekanan kami, kami akan dapat membayar teknisi secara langsung. Ini akan mempercepat dan menyederhanakan proses klaim.

### **Dokumen yang Diperlukan**

Jika Anda mengajukan klaim, Anda harus memberikan bukti bahwa kendaraan Anda telah diservis secara teratur, dan juga sertifikat garansi Warranty Solution terbaru Anda. Jika Anda menggunakan salah satu Bengkel panel kami, mereka akan dapat memeriksanya untuk Anda. Jika Anda berkenan, Anda bisa membawa kendaraan Anda ke bengkel Warranty Solution yang terdaftar lainnya. Anda harus membawa dokumen berikut:

- Sertifikat Garansi dan daftar program.
- Bukti bahwa kendaraan Anda telah diservis secara teratur (faktur servis terakhir) dan Catatan Perawatan Berkala Warranty Solution terbaru Anda.
- Formulir klaim dengan rincian kerusakan di isi selengkap mungkin.

### **Bengkel**

Bengkel akan menemukan penyebab kerusakan dan memeriksa apakah Sertifikat Garansi Anda menjamin komponen yang menyebabkan kerusakan secara langsung. Bengkel akan bertanggung jawab untuk menghubungi Departemen Claim Administrator pada **0811-8139-680** untuk persetujuan biaya perbaikan. Mereka akan memulai perbaikan yang disetujui begitu kami menginstruksikannya. Departemen Klaim memiliki hak untuk memeriksa kendaraan dan meminta teknisi independen untuk menilai kerusakan sebelum bengkel dapat memulai perbaikan apapun. Kami dapat membawa kendaraan Anda ke salah satu bengkel yang disetujui untuk pekerjaan perbaikan jika kami merasa ini tepat. Bengkel tidak boleh memulai perbaikan apapun sampai Departemen Klaim Warranty Solution memberikan persetujuan atas klaim Anda dan menyetujui biayanya. Jika Anda memutuskan untuk memberikan izin kepada Bengkel untuk memulai pekerjaan pada kendaraan Anda tanpa izin dari



Departemen Klaim, Warranty Solution berhak menolak pengajuan klaim karena Anda telah menolak kesempatan kami untuk memeriksa kendaraan Anda dan kerusakannya terlebih dahulu.

### **Pembayaran Klaim**

Warranty Solution akan membayar jumlah klaim secara langsung kepada panel bengkel yang ditunjuk. Kami tidak akan membayar panel bengkel yang bukan rekanan / tidak disetujui karena klaim hanya dapat dilakukan di bengkel panel Warranty Solution yang resmi / disetujui.



## APA SAJA YANG TIDAK DI GARANSIKAN

Kendaraan Anda kami jamin dalam hal perbaikan atau penggantian komponen yang tercantum dalam daftar suku cadang yang digaransi. Sedangkan hal-hal yang tidak bisa kami jamin dalam Program Garansi adalah yang disebabkan oleh :

1. Kelebihan biaya yang berlaku untuk program Anda seperti yang tertera dalam pendaftaran Anda. (kelebihan biaya adalah komponen pertama dari setiap klaim dimana pembayaran harus dilakukan oleh Anda).
2. Pengecualian jaminan garansi pada masa tunggu 1 hari pertama program garansi berjalan (grace period) dan kerusakan pada suku cadang yang digaransi jika disebabkan oleh pemakaian dan keausan (part habis pakai).
3. Kemogokan atau kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan penggunaan bahan bakar, oli, pelumas, pendingin atau cairan lainnya yang tidak sesuai standar pabrikan.
4. Kendaraan yang digunakan untuk :
  - a. Tujuan kompetitif termasuk tapi tidak terbatas pada reli, balap, adu dan uji kecepatan.
  - b. Kendaraan yang telah digunakan untuk disewakan atau tujuan komersial, seperti taksi, kendaraan sekolah mengemudi, jasa pengiriman atau kurir pengiriman, kendaraan yang digunakan off-road.
5. Kerusakan yang disebabkan oleh kecelakaan lalu lintas, pencurian atau percobaan pencurian, kendaraan tidak digunakan dengan cara yang benar, perbuatan perusakan yang disengaja, perbuatan bertentangan dengan hukum dan penelantaran kendaraan.
6. Kerusakan yang muncul akibat tidak melakukan servis kendaraan sesuai dengan persyaratan pada program ini atau tidak merawat kendaraan dengan benar sesuai dengan buku pegangan servis.
7. Kerusakan apa pun dimana kondisi Odometer (sistem pencatatan jarak tempuh / kilometer) telah secara sengaja dirusak, diubah atau diputus.
8. Memperbaiki atau mengganti komponen / suku cadang yang belum mengalami kegagalan fungsi, kecuali jika perbaikan atau penggantian tersebut diperlukan terhadap kegagalan fungsi atau kerusakan suku cadang yang digaransi lainnya.
9. Biaya pekerjaan apa pun (pengecekan, perbaikan dan pengantian suku cadang) yang tidak terkait dengan klaim yang telah disetujui oleh pihak Warranty Solution.
10. Segala perbaikan, penggantian atas kerusakan yang telah dijamin oleh pihak asuransi kendaraan atau pihak garansi lain, atau segala bentuk kesalahan desain/produksi dimana pabrikan perlu menarik komponen atau akibat modifikasi pabrikan lainnya.
11. Kebocoran oli eksternal, rembesan oli dan/atau apapun yang berkaitan dengan pembakaran oli yang mengakibatkan kurangnya kebutuhan oli ke mesin.
12. Setiap over heated / over heating yang disebabkan oleh mesin, kotak perseneling dan suku cadang yang digaransi.
13. Warranty Solution tidak menjamin komponen/part habis pakai atau suku cadang yang rusak dan bersifat komponen habis pakai.
14. Kendaraan harus diservis tepat waktu seperti yang tercantum pada Buku Panduan dan tidak lebih dari 250 km. Jika tidak, program garansi akan batal dan tidak akan ada pengembalian uang.



15. Kerusakan atau gangguan pada komponen (baik yang di garansi atau tidak) yang disebabkan oleh embun beku, air, cairan beku, penumpukan karbon, korosi, oksidasi, penyumbatan, kontaminan yang menumpuk, lumpur atau limbah lainnya yang menghalangi komponen tersebut.
16. Warranty Solution tidak menjamin perbaikan atau penggantian atas kerusakan apapun yang tidak termasuk pada ketentuan dan syarat dalam Guide Book ini ataupun Sertifikat Garansi terlampir.
17. Kemacetan (termasuk perbaikan berulang) atau gangguan yang disebabkan oleh pengerjaan yang buruk atau penggunaan komponen yang tidak sesuai.
18. Perbaikan atau penggantian komponen yang kami yakini rusak atau bisa saja diidentifikasi oleh teknisi yang memenuhi syarat (ditunjuk oleh Warranty Solution) sebagai rusak sebelum program ini dimulai.
19. Modifikasi dan servis part yang bersifat habis pakai (tetapi tidak terbatas pada) tutup distributor, lengan rotor, kondensor, sadapan tegangan tinggi, busi, pembersih kaca, komponen filter, lampu, sabuk, antibeku, cairan, gemuk, bahan bakar atau oli, sepatu rem, drum, cakram dan bantalan.
20. Komponen kopling yang terbakar atau aus, dan penumpukan simpanan karbon (termasuk katup yang terbakar atau terkarbonisasi dan menghilangkan simpanan karbon).
21. Setiap kesalahan, kerusakan atau kehilangan yang timbul dari kesalahan, virus, kelalaian atau kesalahan dalam aplikasi atau perangkat lunak system (modul) apapun.
22. Perubahan, perbaikan, modifikasi atau penggantian yang diperlukan karena sistem operasi kendaraan gagal mengenali perubahan tanggal.
23. Kendaraan yang dimiliki sementara atau permanen oleh bisnis yang didirikan untuk menjual atau melayani kendaraan bermotor.
24. Setiap pertanggung jawaban atas kematian, cedera tubuh atau kerusakan pada barang-barang lain atau komponen lain dari kendaraan yang bergaransi, atau kerugian yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari kerusakan.
25. Kehilangan, perusakan atau kerusakan pada properti apapun (kerugian, biaya atau tanggung jawab hukum apapun yang menyebabkan hal ini) disebabkan oleh atau berkontribusi terhadap radiasi ion atau kontaminasi oleh radio aktivitas dari bahan bakar nuklir atau dari limbah nuklir ataupun dari pembakaran bahan bakar nuklir.
26. Setiap bahan peledak, perakitan nuklir atau komponen nuklir.
27. Kehilangan, kehancuran atau kerusakan yang timbul dari tekanan gelombang yang disebabkan oleh perjalanan pesawat.
28. Setiap modifikasi, pembaruan sistem atau penarikan kembali (recall oleh pabrik).
29. Kerusakan komponen bergaransi manapun yang diyakini oleh teknisi Warranty Solution yang kondisinya diperburuk karena kendaraan terus dipakai setelah kegagalan fungsi disadari oleh pengemudi. Pada kasus seperti ini kami hanya akan menanggung biaya perbaikan yang wajar berdasarkan pemeriksaan teknisi jika kendaraan telah tidak digunakan secepatnya.
30. Air masuk ke dalam mesin, kotak perseneling dan/atau suku cadang yang digaransi.
31. Setiap suku cadang yang aus & robek kecuali dinyatakan dalam suku cadang yang digaransi. (Misal, kami tidak akan menanggung, pelumas, oli, cincin oli, segel, paking, skrew, bantalan, relai, sealant, timing belt & chain dan keausan)
32. Jika pengajuan klaim tidak melalui nomor Hotline Warranty Solution.
33. Jika konsumen membawa mobil langsung ke Bengkel, dan Bengkel telah melakukan diagnosa / pemeriksaan tanpa persetujuan sebelumnya dari Warranty Solution.



## PROSEDUR KELUHAN

Jika Anda memiliki **keluhan** atas servis kami, harap untuk memberitahu kami sehingga kami dapat berkesempatan untuk memeriksa masalah dan memperbaikinya. Pertama-tama Anda harus mengirimkan Keluhan Anda ke:

Hotline 24 jam: **0811-8139-680**

Kantor Pusat : **Jl. Wolter Monginsidi No. 49 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12180**

Jika Anda masih belum puas, kami akan memberitahukan Anda prosedur kami dan seluruh detail yang relevan pada setiap fase keluhan Anda.

### Pemeriksaan

Petugas pengaduan akan datang atau menghubungi untuk memeriksa keluhan Anda. Mereka tidak akan terlibat secara langsung dalam masalah yang Anda keluhkan.

### Komunikasi

1. Kami biasanya akan mengakui keluhan Anda secara tertulis pada hari yang sama, tetapi dalam beberapa kasus, mungkin membutuhkan waktu hingga lima hari kerja. Pengakuan kami juga akan mencakup rincian penanganan pengaduan yang relevan dan salinan prosedur kami.
2. Jika kami perlu meminta informasi lebih lanjut, kami akan memberitahu Anda mengapa ini perlu.
3. Kami akan menghubungi Anda kembali dalam waktu dua hari kerja.
4. Kami akan memberi Anda penjelasan tertulis yang jelas untuk tindakan kami. Jika kami perlu membayar jumlah tertentu karena kontrak garansi ini, kami akan melakukannya dengan cepat dan tanpa mempengaruhi keluhan Anda.
5. Jika kami perlu mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, kami akan memberitahu Anda tindakan apa yang akan kami ambil dan membuat Anda tetap mengetahui perkembangannya.
6. Dalam empat minggu setelah menerima keluhan Anda, kami akan mengirimkan Anda tanggapan akhir atau tanggapan yang ditangguhkan, yang akan menjelaskan mengapa kami belum bisa menyelesaikan keluhan Anda, dan akan memberitahukan Anda tanggal untuk kami menghubungi Anda lagi. Anda akan menerima tanggapan akhir atau tanggapan yang ditangguhkan lainnya dalam waktu delapan minggu sejak tanggal kami menerima keluhan Anda.
7. Ketika kami mengeluarkan tanggapan akhir, kami akan memberi Anda detail tertulis tentang tahap selanjutnya dari prosedur keluhan kami.

### Perlindungan Data

Kami akan menyimpan informasi pribadi apa pun yang Anda berikan kepada kami, untuk tujuan memberikan klaim dan menangani klaim. Hal ini memungkinkan kami untuk memberikan informasi kepada pihak ketiga.



**CATATAN PERAWATAN BERKALA**  
**WARRANTY SOLUTION INTERNATIONAL**

<b>SERVIS KE-1</b>		<b>CATATAN SERVIS</b> <i>(Pengecekan &amp; perbaikan apa saja yang dilakukan)</i>
Setiap 5.000 km atau 3 bulan <i>(mana yang lebih cepat)</i>		
Nomor Sertifikat Garansi	:	
Kilometer pada saat servis ini	:	
Ganti Oli mesin	: Ya / Tidak <i>(lingkari yang perlu)</i>	
Tanggal servis berikutnya	:	
Tanggal Servis:		
Nama Mekanik :		
Tanda Tangan SA/Admin Bengkel	Cap Bengkel	

<b>SERVIS KE-2</b>		<b>CATATAN SERVIS</b> <i>(Pengecekan &amp; perbaikan apa saja yang dilakukan)</i>
Setiap 5.000 km atau 3 bulan <i>(mana yang lebih cepat)</i>		
Nomor Sertifikat Garansi	:	
Kilometer pada saat servis ini	:	
Ganti Oli mesin	: Ya / Tidak <i>(lingkari yang perlu)</i>	
Tanggal servis berikutnya	:	
Tanggal Servis:		
Nama Mekanik :		
Tanda Tangan SA/Admin Bengkel	Cap Bengkel	

