



**GARANSI MOBIL  
NO. 1 DI INDONESIA**





# **WARRANTY POLICY**

*Indonesia, Thailand, Malaysia*

Hubungi kami :

**08118139680**  [www.warrantysmartindonesia.com](http://www.warrantysmartindonesia.com)

 [warrantysmartindonesia](https://www.instagram.com/warrantysmartindonesia)

 [warrantysmartindonesia](https://www.facebook.com/warrantysmartindonesia)

# SELAMAT

Selamat dan terima kasih telah bergabung dengan Program Warranty Smart Indonesia. Kini Anda dapat menikmati berkendara dengan tenang setelah mengetahui bahwa perbaikan atau penggantian suku cadang kendaraan Anda tidak akan menimbulkan biaya tak terduga.

Buklet ini menjelaskan apa saja yang digaransi oleh program ini dan cara bagaimana mengajukan klaim jika Anda mengalami gangguan mekanis atau listrik. Jika Anda memerlukan bantuan, jangan ragu untuk menghubungi kami. Buklet ini untuk mengkonfirmasi bahwa garansi Anda berlaku untuk masa tertentu sebagaimana ditunjukkan pada formulir pendaftaran terlampir.

Simpan buklet ini di dalam mobil setiap saat karena merupakan rangkuman dari perawatan pencegahan yang akan terjadi pada kendaraan Anda selama Masa Jaminan. Anda perlu menyimpan setiap bukti servis sebagai pembuktian bahwa mobil Anda terawat dan terpelihara dengan baik. Buklet ini sebagai salah satu dokumen paling berharga karena akan mempengaruhi nilai mobil ketika Anda akan menjualnya. Terima kasih telah memilih WARRANTY SMART INDONESIA.

**TERIMA  
KASIH**

# Definisi

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

**Administrator atau WSI** adalah Warranty Smart Indonesia.

**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 kerusakan suku cadang yang digaransi.

**Program Masa Tetap** adalah program tahunan yang berjalan selama 12 bulan / periode.

**Suku Cadang yang digaransi** adalah setiap benda mekanis, elektrik, dan elektronik yang menjadi komponen kendaraan saat masih baru, dan terdaftar dalam daftar suku cadang yang digaransi oleh program ini.

**Tarif tenaga kerja rekanan** adalah biaya tenaga kerja per jam yang telah kami negosiasikan dengan rekanan kami. Biaya tenaga kerja rekanan pada saat pengajuan klaim adalah biaya maksimum yang akan kami bayarkan untuk biaya tenaga kerja, kecuali ketika WSI dan Anda menyetujui biaya yang lebih tinggi pada saat polis dimulai dan Anda akan membayarkan premi tambahan yang sesuai. Biaya tenaga kerja rekanan pada awal polis ini akan dicantumkan dalam daftar polis dan kami dapat mengubahnya dari waktu ke waktu. Biaya tenaga kerja rekanan terbaru akan ditampilkan di website administrator.

**Masa Program** adalah lamanya waktu program ini berlaku seperti yang tertera dalam daftar program. Garansi 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 buklet dan merupakan bagian dari program yang menunjukkan perincian garansi.

**Pengajuan** adalah segala informasi yang Anda berikan kepada kami 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.

# MUF PROGRAM

Suku Cadang yang digaransi:



## ENGINE

Cylinder Head Case  
Camshaft Intake  
Camshaft Exhaust  
Camshaft Timing Pulley  
Camshaft Drive Gear  
Camshaft Driven Gear  
Camshaft Position Sensor  
Camshaft Adjuster  
Camshaft Adjuster Solenoid  
Camshaft Follower  
Camshaft Push Rod  
Camshaft Spacer Ring  
Eccentric Shaft  
Rocker Arm  
Tappet \*Not Accepted for Noise  
Balancer Shaft  
Camshaft Bearing Cap  
Camshaft Bearing  
Intake Valve  
Exhaust Valve  
Valve Cover  
Fuel Temperature Sensor  
Valve Lifter  
Valve Spring  
Upper Valve Spring  
Valve Spring Retainer  
Cap/Valve Stem End  
Intake Valve Seat  
Exhaust Valve Seat  
Intake Manifold  
Exhaust Manifold  
Radiator Cap  
Radiator Hose  
Super Charger  
Oil Pump  
Upper Main Bearing  
Governor  
Crankshaft  
Crankshaft Thrust Bearing  
Crankshaft Bearing  
Input shaft for Crankshaft  
Flywheel  
Turbo Housing  
Turbo Bearing  
Turbo Actuator  
Turbine Speed Sensor  
Wastegate  
Mass Air Flow Sensor  
Variable Valve Gear  
Turbo Actuator  
Lower Bearing  
Piston (With Pin Boss & Circlip)  
\*excluding Piston Ring  
Connecting Rod  
Connecting Rod Bearing  
Knock Sensor  
Cooling Reservoir  
Catalytic Converter  
Fuel Temperature Sensor  
Manifold Pressure Sensor  
Throttle Position Sensor  
Oxygen Sensor  
Oil Temperature Sensor  
Intake Valve  
Exhaust Valve  
Carburetor  
Engine Control Unit (ECU)

Indonesia, Thailand, Malaysia

# MUF PROGRAM

Suku Cadang yang digaransi:



## TRANSMISSION

Input shaft  
Impeller Pump  
Turbine  
Torque Converter  
Gear oil pump  
Front Planetary Gearset  
Rear Planetary Gearset  
Manual Linkage  
Valve Body  
Solenoid Valve ( All Type Japan)  
Pressure Regulator Solenoids  
Oil pan (Covers Screen or Filter)  
Break bands  
Bands  
Throttle Valve Cable  
Low Speed Gear  
Second Gear  
Reverse Gear  
Reverse Idler Gear  
Synchronizer Gear  
Output Shaft  
Speedometer Drive Gear  
Transmission Gear  
Low & Reverse Sliding Gear  
Second Sliding Gear  
Countershaft Drive Gear  
Countershaft  
Drive & Driven Gear  
Low Speed Gear  
Second Gear  
Reverse Gear  
Reverse Idler Gear  
Synchronizer Gear  
Synchronizer ring  
Hub Sleeve  
Flex Plate  
Synchronizer ring  
Hub Sleeve  
Clutch Hub  
Key Springs  
Clutch Hub  
Key Springs  
Synchronizer key  
Cone  
Speed Gear  
Shift Fork  
Shift Linkage  
Bearing  
Propeller Shaft  
Propeller Shaft Center Bearing  
Electronic Control Solenoid  
Synchronizer key  
Cone  
Speed Gear  
Shift Fork  
Shift Linkage  
GEAR SHIFTING / SELECTRO MODULE

Indonesia, Thailand, Malaysia



# Syarat & ketentuan

## KELAYAKAN & MASA GARANSI

### Program Garansi MUF

Usia Kendaraan yang Dibuat mulai tahun 2008-2021, atau Odometer Jarak Tempuh Tidak Melebihi 200,000 KM.

## BATAS KLAIM PROGRAM MUF

PROGRAM	PART YANG DI COVER	TOTAL KLAIM	PERIODE PROGRAM
MUF PLAN	MESIN, TRANSMISI ,	40.000.000	6 bulan / 20.000 km

## PEMBATALAN

Jika Program telah diaktivasi, Program tidak dapat dikembalikan dan tidak dapat dipindahkan untuk kendaraan lain.(Pemindah tangan polis kepada pemilik baru dengan kendaraan yang sama harus atas persetujuan manajemen Warranty Smart Indonesia)

**\*\*Hanya komponen asli yang dipasang sebagai standar oleh pabrik yang digaransi kecuali disetujui oleh kami secara tertulis.**

## KEUNTUNGAN LAINNYA

### Layanan Darurat(\*)

Kami akan membantu mengatur menderek kendaraan anda ke bengkel rekanan terdekat.



**Cover derek  
senilai Rp 700.000**

**GRATIS Pengingat  
Servis** (Pajak dan asuransi jalan)

**GRATIS Saran  
Teknis untuk Kendaraan**

**GRATIS layanan  
Jumper Aki**

**Gratis Layanan Darurat  
penggantian ban  
(bocor/kempes)**

**Gratis Layanan Darurat  
Pengantaran Bensin  
Maksimal 5 Liter**



## APA SAJA YANG TIDAK DIGARANSIKAN ?

Kami tidak akan membayar untuk perbaikan atau penggantian komponen yang tidak tercantum dalam suku cadang yang digaransi. Selain itu, kami tidak akan membayar biaya yang disebabkan oleh, timbul dari, atau terhubung dengan, hal-hal berikut ;

1. Kelebihan yang berlaku untuk program Anda seperti yang tertera dalam pendaftaran Anda. (Kelebihan biaya adalah komponen pertama dari setiap klaim di mana pembayaran harus dilakukan oleh Anda.)
2. Kami tidak akan menanggung hal-hal berikut, dalam 1 hari pertama setelah mengikuti program.(kecuali ada pembaharuan):
  - A. Kerusakan pada suku cadang yang digaransi mana pun jika disebabkan sebagian besar oleh pemakaian dan keausan
  - B. Kerusakan pada suku cadang yang digaransi mana pun jika disebabkan oleh kerusakan pada suku cadang yang tidak digaransi jika disebabkan sebagian besar atau seluruhnya oleh pemakaian dan keausan.
3. Kemogokan atau kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan penggunaan bahan bakar, oli, pelumas, pendingin, atau cairan yang tidak benar lainnya.
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 disewa atau dihargai, seperti taksi, oleh sekolah mengemudi atau untuk tujuan pengiriman komersial seperti pengiriman atau kurir pengiriman, kendaraan yang digunakan off-road.
5. Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh kecelakaan lalu lintas, kerusakan yang tidak disengaja, pencurian atau percobaan pencurian, kendaraan tidak digunakan dengan benar, atau perbuatan yang disengaja, bertentangan dengan hukum atau penelantaran.





Kerugian yang muncul akibat Anda tidak melakukan servis kendaraan sesuai dengan persyaratan pada program ini, atau Anda tidak merawat kendaraan dengan benar sesuai dengan buku pegangan servis.

7. Kerugian apa pun dimana mileometer telah secara curang dirusak, diubah atau diputus.
8. Memperbaiki atau mengganti komponen yang belum mengalami kegagalan, kecuali jika perbaikan atau penggantian tersebut diperlukan atau tidak disengaja terhadap kegagalan atau kerusakan suku cadang yang digaransi lainnya.
9. Biaya pekerjaan apa pun (tenaga kerja & produk) yang tidak terkait dengan klaim yang valid
10. Segala perbaikan atau penggantian, kerugian atau kerusakan atau ketergantungan, yang digaransi oleh asuransi atau garansi lain atau pembayaran jasa atau perbaikan, atau segala bentuk kesalahan desain di mana pabrikan perlu menarik komponen, atau modifikasi pabrikan lainnya.
11. Kami tidak akan membayar kerugian apa pun yang tidak secara langsung termasuk pada ketentuan dan syarat dalam polis / program ini.
12. Kebocoran oli eksternal, rembesan oli, dan / atau apapun yang berkaitan dengan pembakaran oli yang mengakibatkan kurangnya kebutuhan oli ke mesin.
13. Setiap overheated / overheating yang disebabkan oleh mesin, kotak perseneling dan suku cadang yang digaransi.
14. Kami tidak akan menanggung jika waktu mesin habis, atau suku cadang yang rusak terkait dengan waktu mesin habis.
15. Kendaraan harus diservis tepat waktu seperti yang tercantum pada buklet dan tidak lebih dari 250 km. Jika tidak, program garansi akan batal dan tidak akan ada pengembalian uang.
16. Kerusakan atau gangguan pada komponen (baik yang digaransi 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



17. Kemacetan (termasuk perbaikan berulang) atau gangguan yang disebabkan oleh pengerjaan yang buruk atau komponen yang salah.
18. Memperbaiki atau mengganti komponen yang kami yakini rusak atau bisa saja diidentifikasi oleh teknisi yang memenuhi syarat (ditunjuk oleh kami) sebagai rusak sebelum program ini dimulai.
19. Modifikasi dan servis suku cadang yang rutin termasuk (tetapi tidak terbatas pada) tutup distributor, lengan rotor, kondensor, titik, sadapan tegangan tinggi, busi, pembersih kaca, komponen filter, lampu, sabuk, anti beku, 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 sistem apa pun.
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 pertanggungjawaban atas kematian, cedera tubuh atau kerusakan pada properti 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 (atau kerugian, biaya, atau tanggung jawab hukum apapun yang menyebabkan hal ini) disebabkan oleh atau berkontribusi terhadap radiasi ion atau kontaminasi oleh radioaktivitas dari bahan bakar nuklir atau dari limbah nuklir apa pun 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.
29. Kerusakan komponen bergaransi mana pun yang diyakini oleh teknisi kami diperburuk karena kendaraan terus dipakai setelah kegagalan disadari oleh pengendara . Pada kasus seperti ini kami hanya akan menanggung biaya perbaikan yang wajar berdasarkan pemeriksaan teknisi jika kendaraan telah dihentikan 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, sealent, timing belt & chain dan keausan).
32. Jika pengajuan klaim tidak melalui nomor hotline.
33. Jika membawa mobil langsung ke bengkel, dan bengkel telah melakukan diagnosa tanpa pemberitahuan sebelumnya ke petugas klaim .



## PERSYARATAN

Garansi dalam program ini hanya berlaku jika kondisi berikut dipenuhi.

### **Masa Tunggu (Grace Period)**

Masa Tunggu adalah masa dimana 1 hari setelah E- Polis diterima oleh customer, maka klaim baru dapat di ajukan.

### **Servis & Perawatan**

Anda harus menjaga kendaraan sesuai dengan buku pegangan servis Warranty Smart Indonesia (WSI), dan melakukan servis berkala dibengkel yang terdaftar di KADIN dalam waktu 15 hari atau 250 km (mana yang lebih dulu) dari servis berkala yang direkomendasikan (seperti tertulis di bawah ini). Untuk membuktikan ini, Anda harus memastikan bengkel mengisi dan membubuhkan cap pada buku pegangan ini. Anda juga harus menyimpan semua faktur servis karena Anda harus memberikan bukti servis kendaraan Anda di bengkel panel non WSI. WSI sangat menganjurkan Anda untuk melakukan servis atau merawat kendaraan Anda di bengkel panel resmi karena WSI akan memiliki catatan pemeliharaan Anda. Kendaraan Anda harus memiliki buklet WSI yang valid pada saat klaim. Kegagalan untuk melakukan hal-hal di atas akan mengakibatkan pembatalan program secara otomatis dan tidak ada pengembalian uang.

### **\*\*Servis Berkala (TIDAK lebih dari 250 km / 15 hari)**

- Oli Normal :5,000 km (3bulan)
- Semi Sintetis :7,000 km(4bulan)
- Full Sintetis :10,000km(6bulan)

**+Servis kendaraan 1 (pertama) harus dilakukan sebelum periode 5.000 km / 3 bulan pertama (mana yang lebih dulu dari tanggal dimulainya dan jarak tempuh program jaminan ini).**



## **Prosedur Klaim & Pemeriksaan Kerusakan**

Semua klaim atau perbaikan dan pemeriksaan kerusakan kendaraan/suku cadang yang digaransi HARUS dilakukan di bengkel panel yang ditunjuk Warranty Smart Indonesia. **Anda TIDAK diizinkan pergi ke bengkel lain untuk klaim.** Anda harus mengikuti prosedur klaim kami yang benar. Jika tidak, WSI tidak akan membayar klaim Anda. \*Daftar bengkel panel tercantum di: [www.warrantysmart.co.id](http://www.warrantysmart.co.id).

## **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 merekondisi 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 Anda/kami secara langsung.

## **Perbaikan Kendaraan**

Garansi perbaikan akan dilakukan sepenuhnya atas kebijaksanaan Warranty Smart Indonesia, yang berhak untuk memperbaiki/merekondisi komponen yang rusak atau untuk mengganti komponen yang rusak dengan komponen bekas/rekondisi. Warranty Smart Indonesia 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 Smart Indonesia hanya akan dapat memberikan perkiraan waktu penyelesaian untuk perbaikan dan servis tetapi tidak dapat menjamin waktu yang tepat

## **Biaya Investigasi**

Anda bertanggung jawab untuk memberikan izin kepada teknisi untuk memulai pekerjaan eksplorasi, investigasi, atau pembongkaran dan untuk membayar biaya yang dikenakan jika pekerjaan ini membuktikan bahwa kami tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Kami hanya akan membayar biaya eksplorasi, investigasi, atau pembongkaran jika mereka merupakan komponen dari klaim yang sah, memberikan diagnosa dan klaim tersebut telah disahkan dengan Departemen Klaim kami.



## **Teknisi**

Kami memiliki hak untuk menginstruksikan teknisi independen untuk memeriksa kendaraan Anda sebelum kami mengizinkan klaim apa pun. 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.

## **Meningkatkan Kondisi Kendaraan**

Jika Anda mengajukan klaim yang valid, bukan tujuan kami untuk menempatkan Anda pada posisi keuangan yang lebih baik daripada sebelum klaim. Jadi, dalam keadaan tertentu, di mana suku cadang dipasang untuk mengganti suku cadang usang yang telah mengalami kerusakan, dan ini mengakibatkan kendaraan Anda berada dalam kondisi yang lebih baik daripada sebelum kerusakan, Anda harus membayar biaya komponen dan biaya tenaga kerja.

## **Kewajiban untuk Memberikan Informasi**

Anda harus memberi tahu kami semua fakta yang dapat memengaruhi keputusan kami untuk menerima klaim Anda. Jika Anda tidak yakin apakah Anda perlu memberi tahu kami sesuatu, Anda tetap harus memberi tahu kami. Jika Anda tidak memberi kami informasi yang benar ketika Anda membuat klaim, polis tersebut mungkin tidak berlaku dan kami dapat menganggap aplikasi Anda sebagai penipuan.

## **Bahasa**

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

## **Penyelamatan dan Pembuangan**

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



## **Penipuan**

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

## **Pembatalan**

Setelah Diaktifkan, Program ini Tidak Dapat Dikembalikan Dan Tidak Dapat Dialihkan ke Kendaraan Lain. (Pemindah tanganan Polis Kepada Pemilik Baru Dengan Kendaraan Yang Sama Harus Mendapat Persetujuan Dari Manajemen Warranty Smart Indonesia).

## **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 Singapura atau Thailand dalam hal ini Anda berhak untuk memulai proses hukum di pengadilan setempat.

## **Aktivasi**

Pengaktifan garansi hanya akan terjadi ketika pembayaran penuh telah diterima oleh PT Wahana Sejahtera Indonesia. PT Wahana Sejahtera Indonesia berhak untuk membatalkan garansi apa pun yang jika terjadi kesalahan dalam pembayaran.

## **Syarat & Ketentuan**

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

## **Pemindahan Polis**

Jika kendaraan telah terjual, maka Anda dapat memindah tangankan polis ke pemilik baru selama Anda telah membayar premi secara penuh dan disetujui oleh Kami secara tertulis. Anda harus membayar biaya pemindahtanganan polis tersebut sebesar Rp. 300.000,-.

## **BAGAIMANA CARA MENGLAIM ?**

**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 08119141680.**

Anda harus melaporkan kerusakan ke Departemen Klaim kami sesegera mungkin dan dalam hal apa pun dalam waktu 7 hari. Kegagalan untuk memberi tahu Departemen Klaim kami dapat menyebabkan klaim di masa depan ditolak. Setelah Anda berbicara dengan Departemen Klaim kami, mereka akan memberi tahu Anda di mana 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/buklet WSI 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 WSI yang terdaftar lainnya.

Anda harus membawa dokumen berikut:

- Buklet program ini dan daftar program.
- Bukti bahwa kendaraan Anda telah diservis secara teratur (faktor servis terakhir) dan buklet WSI terbaru Anda.
- Formulir klaim dengan rincian kerusakan diisi selengkap mungkin.





## **Bengkel**

Bengkel akan menemukan penyebab kerusakan dan memeriksa apakah polis ini menggaransikan komponen yang menyebabkan kerusakan secara langsung. Bengkel akan bertanggung jawab untuk menghubungi departemen klaim administrator pada 08119141680 untuk menyetujui biaya perbaikan, atau dengan mengirimkan permintaan pekerjaan kepada kami menggunakan Email ke alamat email [inquiry@ptwsi.co.id](mailto:inquiry@ptwsi.co.id). 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 apa pun. Kami dapat membawa kendaraan Anda ke salah satu bengkel yang disetujui untuk pekerjaan perbaikan jika kami merasa ini tepat.

Bengkel tidak boleh memulai perbaikan apa pun sampai departemen klaim administrator mengesahkan perbaikan atas polis Anda dan menyetujui biayanya. Jika Anda memutuskan untuk memberikan izin kepada Bengkel untuk memulai pekerjaan pada kendaraan Anda tanpa izin dari Departemen Klaim, Anda melakukannya dengan sepengetahuan Anda bahwa kami berhak untuk tidak memenuhi klaim Anda karena fakta bahwa Anda telah menolak kesempatan kami untuk memeriksa kendaraan Anda dan kerusakannya.

## **Pembayaran Klaim**

PT Wahana Sejahtera Indonesia akan membayar jumlah klaim secara langsung kepada panel bengkel yang ditunjuk. Kami tidak akan membayar panel bengkel yang bukan rekanan / tidak ditunjuk karena klaim hanya dapat dilakukan di bengkel panel WSI yang resmi / ditunjuk.



## 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:



### HEAD OFFICE

*Jl. Wolter Monginsidi No.49,  
Lantai 3, Kebayoran Baru,  
Jakarta Selatan 12180*



**08118139680**



***claimmuf@ptwsi.co.id***



***www.warrantysmartindonesia.com***

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

## CLAIM HOTLINE

# 08118139680

**Indonesia, Thailand, Malaysia**

## **PROSEDUR KELUHAN**

### **Pemeriksaan**

Petugas pengaduan akan datang dan 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 memakan waktu hingga lima hari kerja. Pengakuan kami juga akan mencakup rincian penangan pengaduan yang relevan dan salinan prosedur kami.
2. Jika kami perlu meminta informasi lebih lanjut, kami akan memberi tahu 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 polis ini, kami akan melakukannya dengan cepat dan tanpa mempengaruhi keluhan Anda.
5. Jika kami perlu mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, kami akan memberi tahu 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.