

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 staf yang ramah akan membantu Anda. Rincian kontak[#] Service Center tercantum di bawah ini.

Sebelum menghubungi Service Center, kami sarankan Anda membaca bagian 'masalah dan solusi' pada instruksi manual Produk 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:

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

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

Service Center OMRON Healthcare Indonesia

Menara Bidakara 2 Lt. 11 unit 1,2 dan 3

Jl. Jend. Gatot Subroto

Pancoran, Jakarta Selatan – 12870

Telp: Call Center 0800 1401 567 (bebas pulsa)

WhatsApp No: 0811 1310 1567 (hanya chat)

Email: Healthcare-ID@omron.com

Waktu tunggu layanan email: Pusat Layanan akan berusaha untuk menanggapi 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 di atas dapat berubah tanpa pemberitahuan; silakan periksa [situs web](#) OMRON untuk informasi kontak terbaru.

KEBIJAKAN GARANSI

SYARAT & KETENTUAN GARANSI OMRON HEALTHCARE INDONESIA

1. Garansi ini ("Garansi") ditawarkan oleh PT. OMRON Healthcare Indonesia ("OMRON") kepada **pembeli** ("Pelanggan") produk OMRON yang berlaku, dan hanya berlaku untuk produk yang dibeli di Indonesia ("Negara") **dari** pengecer atau pengecer lokal resmi dan terdaftar di OMRON. Sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, OMRON BERHAK UNTUK MEMODIFIKASI, MENGUBAH, DAN MEMPERBARUI GARANSI INI KAPAN SAJA DAN MODIFIKASI, AMANDEMEN, DAN PEMBARUAN TERSEBUT AKAN BERLAKU SEGERA SETELAH DIPOSTING DI situs web OMRON.
2. Tunduk pada syarat dan ketentuan Garansi ini, OMRON menjamin bahwa produk OMRON Pelanggan ("Produk") tidak memiliki cacat bahan dan pembuatan. Selama Masa Garansi (sebagaimana diatur dalam Klausul 7 di bawah) dalam penggunaan normal, OMRON yang menangani produk yang relevan, tergantung pada masalahnya, akan, atas kebijakannya sendiri, mengganti atau memperbaiki Produk atau suku cadang yang rusak secara gratis. Bagian atau bahan yang mengalami keausan normal tidak tercakup dalam Garansi ini.
3. Garansi ini ditawarkan oleh OMRON, kepada pembeli ("**Pelanggan**") Produk yang berlaku dan hanya berlaku di negara pembelian asli (Indonesia) dari pengecer atau pengecer lokal resmi.
4. Pelanggan harus menyelesaikan pendaftaran Garansi secara online di <https://www.omronhealthcare-ap.com/id/warranty> dalam waktu (10) hari sejak tanggal pembelian. Pelanggan harus mengunggah salinan bukti pembelian saat pendaftaran. Untuk menghindari keraguan, pendaftaran Garansi yang berhasil tidak akan ditafsirkan sebagai konfirmasi kelayakan Pelanggan untuk Garansi. Email/SMS konfirmasi pendaftaran garansi atau salinan tanda terima harus ditunjukkan ke pusat layanan OMRON ("**Service Center**"), sebagaimana tercantum di akhir Garansi ini, bersama dengan Produk atas biaya Pelanggan pada saat permintaan servis dalam Masa Garansi. Asli atau salinan invoice pembelian DAPAT DIMINTA untuk verifikasi selama servis/ Perbaikan. OMRON tidak berkewajiban untuk menghormati Garansi apapun jika Pelanggan gagal memenuhi persyaratan di atas.
5. Garansi ini hanya dapat ditukarkan di Service Center dan bukan di toko ritel. Rincian kontak[#] Service Center disediakan di bawah ini. Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa OMRON tidak dapat menyediakan servis di tempat. Pengambilan SEMUA produk yang diperbaiki/ diservis harus dilakukan di Service Center, kecuali disetujui lain oleh OMRON. Jika Produk yang diperbaiki/ diservis tidak diambil oleh Pelanggan dalam waktu 60 hari sejak tanggal penyelesaian servis, maka, sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, OMRON berhak untuk membuang produk tersebut atas kebijakannya sendiri. Jika Pelanggan menginginkan OMRON untuk mengambil dan/ atau mengirim Produk dari/ ke lokasi Pelanggan, sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, biaya transportasi akan dikenakan baik Produk berada dalam Masa Garansi atau tidak.
6. OMRON berhak menolak Garansi yang berisi informasi garansi yang tidak lengkap dan/ atau tidak benar.
7. Garansi adalah layanan nilai tambah, yang ditawarkan oleh OMRON yang dimulai pada hari pertama pembelian untuk periode yang ditetapkan di bawah ini:

(a) Tensimeter Digital

Model	Garansi Tahun Dasar (untuk semua) mulai 1 September 2023 dan seterusnya	Tahun Tambahan ketika Pelanggan mendaftarkan Garansi mereka mulai 1 September 2023 dan seterusnya	*Total Masa Garansi mulai 1 September 2023 dan seterusnya
Tensimeter Digital (Model Bluetooth)	3 Tahun sejak tanggal pembelian	3 Tahun	6 Tahun sejak tanggal pembelian
Tensimeter Digital (Model non-Bluetooth)	3 Tahun sejak tanggal pembelian	2 Tahun	5 Tahun sejak tanggal pembelian

Untuk menghindari keraguan, Pelanggan yang telah membeli Tensimeter Digital OMRON sebelum 1 September 2023 akan memiliki masa garansi 5 tahun sejak tanggal pembelian.

(b) Lainnya

Produk	Masa Garansi*
Timbangan Digital	2 Tahun
Nebulizer	2 Tahun
Termometer	2 Tahun
Stimulasi Saraf Listrik Transkutan (TENS)	2 Tahun

* Jika terjadi perselisihan, OMRON akan, atas kebijakan mutlakny, menentukan tanggal dimulainya Masa Garansi, dan penentuan tersebut harus konklusif.

8. Garansi tidak dapat dipindahtangankan, dinegosiasikan, atau dialihkan kepada pihak ketiga mana pun.
9. Garansi mencakup cacat material dan pengerjaan kecuali untuk pengecualian berikut:

Pengecualian dari cakupan:

- a) Produk yang masih tercakup dalam jaminan lain yang berlaku;
- b) Kerusakan pada casing luar dan cacat yang disebabkan oleh penyalahgunaan, kelalaian dan kecelakaan;
- c) Kerusakan disebabkan oleh penggunaan Produk bertentangan dengan instruksi manual;
- d) Kerusakan pada set Manset Lengan dan set Bulb inflasi Tensimeter Digital, karena keausan normal;
- e) Cacat Komponen Opsional tidak berlaku untuk masalah keausan standar yang serupa, dan tidak terbatas pada, noda dari cairan, gel, atau benda yang dapat dipindahtangankan,

- tanda dari penggunaan yang sering, kondisi penyimpanan yang buruk dan/ atau goresan/ lecet dari benda/ benda eksternal;
- f) Barang habis pakai yang digunakan dalam atau dengan Produk seperti (tetapi tidak terbatas pada) baterai, filter dan bantalan gel;
 - g) Kerusakan yang disebabkan oleh kebocoran baterai;
 - h) Pemeliharaan dan pembersihan rutin yang dilakukan pengguna seperti yang ditunjukkan dalam manual pengoperasian/ instruksi manual;
 - i) Kerusakan yang disebabkan oleh modifikasi, perbaikan, atau pekerjaan apa pun yang dilakukan pada Produk oleh siapa pun yang tidak diizinkan oleh OMRON
 - j) Kerusakan pada Produk yang nomor serinya diubah, dilepas, atau dirusak;
 - k) Kesalahan eksternal seperti kabel dan sambungan listrik atau cacat karena menggunakan pasokan listrik yang salah;
 - l) Kerusakan fisik yang tidak disengaja atau disengaja atau kerusakan yang disebabkan oleh kondisi penyimpanan yang buruk;
 - m) Kerusakan akibat bencana alam, kerusakan sipil, kebakaran, pencurian, cairan tumpah, korosi, elemen lingkungan, serangan hewan atau serangga;
 - n) Penggunaan komersial (organisasi multi-pengguna), penyewaan publik, penggunaan untuk keuntungan atau penggunaan bersama untuk perumahan multi-keluarga;
 - o) Diagnosis di mana tidak ada cacat yang ditemukan atau dicatat; dan/atau
 - p) Produk yang dibeli dari pengecer atau pengecer lokal yang tidak sah (termasuk namun tidak terbatas pada pengecer online) di dalam dan/atau di luar Indonesia.
10. Sejauh diizinkan oleh hukum setempat yang berlaku, upaya hukum dalam Garansi ini adalah satu-satunya upaya hukum eksklusif Pelanggan. Dalam keadaan apa pun, pertanggungjawaban Garansi tidak akan mencakup kerugian atau cedera pada seseorang atau kerusakan kehilangan properti atau kerusakan insidental, kontingen, khusus atau konsekuensial atau kerugian langsung atau tidak langsung. Tidak ada jaminan tersirat, termasuk kualitas atau kesesuaian yang memuaskan atau dapat diperdagangkan untuk tujuan tertentu, berlaku untuk produk setelah Masa Garansi. Tidak ada jaminan lain (tersurat maupun tersirat) atau garansi yang diberikan oleh pihak lain sehubungan dengan produk yang mengikat OMRON.
 11. OMRON memiliki kebijakan sendiri untuk memperbaiki atau mengganti Produk dengan kualitas dan spesifikasi yang setara jika terjadi kerusakan Produk selama Masa Garansi.
 12. Jika Produk diganti, maka, sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, sisa jangka waktu Garansi akan secara otomatis berakhir kecuali dinyatakan lain oleh OMRON. Produk dengan Garansi asli kemudian akan menjadi milik OMRON (jika penggantian diterima oleh Pelanggan)
 13. Jika bahan yang identik tidak tersedia pada saat perbaikan atau penggantian, OMRON berhak untuk mengganti bahan atau model yang sebanding dan tidak menjamin bahwa penggantian akan cocok dengan Produk yang ada atau asli.
 14. Semua keputusan yang dibuat oleh OMRON sehubungan dengan servis Produk (termasuk perbaikan atau penggantian produk atau suku cadang) atau kelayakan Garansi bersifat final dan konklusif dan Pelanggan setuju untuk terikat oleh keputusan tersebut.
 15. Biaya servis dan biaya suku cadang (jika ada yang diperlukan untuk perbaikan) akan dibebankan pada perbaikan/ pemeliharaan/ servis jika Produk tidak lagi dalam Masa Garansi. Periode Verifikasi Pengguna 30 Hari ("**UVP**") adalah periode yang diberikan secara otomatis (setelah perbaikan oleh OMRON) untuk Produk TANPA jaminan apa pun. Pelanggan dapat menggunakan UVP ini untuk mengamati Produknya setelah perbaikan. Jika ada cacat yang terjadi dalam UVP

30 hari ini untuk Produk yang sama, OMRON akan memperbaiki cacat tersebut tanpa biaya tambahan untuk Pelanggan.

16. Dalam keadaan normal, OMRON akan memperbaiki Produk dalam waktu 5 hari kerja. Jika diperlukan waktu tambahan, OMRON akan segera memberi tahu Pelanggan.
17. Tidak ada yang memiliki wewenang untuk mengubah Garansi atau syarat dan ketentuan ini kecuali untuk OMRON.
18. Garansi ini diatur oleh dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Indonesia.
19. Sebelum menghubungi Service Center kami, OMRON merekomendasikan Pelanggan untuk membaca bagian pemecahan masalah dalam instruksi manual Produk. Bagian ini menjelaskan indikator kesalahan dan tips pemecahan masalah umum yang dapat membantu Pelanggan dalam menggunakan Produk.

Rincian kontak# Service Center OMRON Healthcare Indonesia:

Menara Bidakara 2 Lt. 11 unit 1,2 dan 3

Jl. Jend. Gatot Subroto

Pancoran, Jakarta Selatan – 12870

Jam Operasional: Senin - Jumat pukul 09.00 - 16.00 WIB. (Tutup pada hari Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional)

Telp: Call Center 0800 1401 567 (bebas pulsa)

WhatsApp No: 0811 1310 1567 (hanya chat)

Email: Healthcare-ID@omron.com

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