

Garansi Standar Untuk Produk FUJITSU

Terima kasih sudah memilih produk FUJITSU yang berkualitas tinggi. Produk FUJITSU dikembangkan untuk memenuhi standar yang tinggi dalam kualitas dan teknologi. Dan jika terjadi masalah pada produk ini, kami memberi Anda garansi atas produk tersebut sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Anda berhak menggunakan garansi ini seandainya ada cacat dalam bahan atau pengerjaan dalam produk yang telah Anda beli.

Garansi yang diberikan adalah kewajiban dari FUJITSU sebagai produsen kepada pembeli pada tingkat pelanggan akhir. Garansi ini tidak berlaku bagi unit yang didistribusikan sebagai unit bekas pakai. Selain itu, sebagai pelanggan akhir, Anda mungkin mempunyai hak menuntut yang dibatasi oleh persyaratan garansi ini. Klaim lainnya atau klaim tambahan atas apa yang tidak diterangkan di sini tidak dapat diakui oleh garansi. Terlepas dari hal ini, garansi lainnya dan terpisah yang diberikan oleh mitra penjualan FUJITSU atau pihak ketiga dapat diajukan secara eksklusif untuk mengajukan klaim.

Persyaratan Garansi

Garansi dimulai sejak tanggal pembelian awal atas produk oleh pelanggan akhir dari dealer (tanggal pembelian pada tanda terima pembelian asli atau tanggal nota penyerahan asli). Harap perhatikan bahwa klaim garansi hanya diakui dengan menunjukkan tanda terima pembelian asli atau nota penyerahan asli. Karena itu, simpanlah selalu tanda terima pembelian atau tanda penyerahan Anda bersama dokumen garansi.

Tanda terima/nota tersebut harus menyebutkan nama produk dan nomor identifikasi produk.

Ruang Lingkup dan Peruntukkan Layanan Garansi

Kecuali telah diatur dengan cara lainnya, garansi ini meliputi semua cacat material dan produksi, yang terjadi dalam kurun waktu pemberian garansi. Jenis dan syarat dari garansi secara spesifik untuk produk FUJITSU Anda dalam Kartu Garansi dapat diberikan dalam lembar penagihan asli atau lembar pengiriman asli, yang dibuat ketika produk tersebut dijual dalam kondisi baru kepada Anda sebagai pelanggan akhir. Oleh karenanya, mohon simpan dokumen-dokumen tersebut di tempat yang aman.

Masalah yang disebabkan oleh penggunaan tidak tepat, dikecualikan dari garansi pengoperasian yang benar sesuai persyaratan yang diterangkan dalam buku petunjuk pengoperasian atau dokumentasi produk. Garansi dibatasi pada produsen fitur perangkat keras dan persyaratan produk asli sebelum cacat. Garansi FUJITSU tidak termasuk pemulihan data atau perangkat lunak pelanggan.

Dalam garansi yang tersebut di atas dan yang diterangkan secara detail di bawah ini, garansi dilaksanakan melalui perbaikan atau penukaran suku cadang menurut pertimbangan Fujitsu. Suku cadang yang cacat harus diganti dengan yang baru atau sebagus suku cadang baru bila berupa kesalahan dalam bahan dan atau pemrosesan. Jika perlu dan sebagai solusi paling

Akhir sesuai kebijaksanaan FUJITSU, seluruh produk akan ditukar dengan produk yang identik atau identik secara fungsional. Nilai layanan garansi selalu dibatasi senilai produk yang cacat.

Semua suku cadang rusak yang dilepaskan dari produk sebagai bahan dari prosedur klaim garansi akan secara otomatis menjadi milik FUJITSU atau mitra layanan resmi yang ditunjuk (sebagaimana berlaku).

Untuk suku cadang FUJITSU asli yang digunakan dalam kasus-kasus garansi, waktu yang berlaku untuk garansinya kemudian adalah sisa dari waktu jaminan dari unit yang diperbaiki, apabila suku cadang - suku cadang ini dipasang pada produk FUJITSU.

Layanan garansi akan diberikan oleh FUJITSU atau mitra servis yang berwenang, selama jam kerja yang diberikan sesuai lokasi pada web/situs. Jam kerja yang dimaksud dapat berbeda-beda, tergantung dari aturan nasional atau regional.

Dalam kasus-kasus yang memungkinkan pelanggan untuk mengganti suatu modul tanpa harus memiliki kemampuan teknik terspesialisasi dan tanpa menyentuh suku cadang hidup (dalam hal ini disebut dengan istilah UPP – Unit Pengganti untuk Pelanggan), FUJITSU memiliki hak untuk mengoreksi kerusakan dengan mengirimkan suku cadang atau komponen pengganti kepada pelanggan, sehingga pelanggan dapat mengganti, memasang, atau menyambungkan tanpa bantuan, dengan mengikuti petunjuk yang diberikan oleh FUJITSU. Dalam semua kasus ini, FUJITSU berhak meminta pengembalian salah satu atau semua suku cadang yang rusak dan diganti atau komponen yang dilepaskan.

Prosedur Pengaduan Garansi

Jika menemukan produk FUJITSU Anda yang bermasalah/cacat, harap hubungi FUJITSU Indonesia Contact Center terlebih dahulu. Service Desk kami akan membantu mendiagnosis kecacatan serta kegagalan suatu fungsi, dan mereka sering kali mampu mengatasi kegagalan fungsi tersebut melalui telepon.

Sebuah daftar berisi nomor-nomor telepon Contact Center disertakan bersama produk Anda, atau Anda bisa menemukannya di internet, pada <http://find-service.co.id>.

Mohon menyiapkan informasi berikut ini kapanpun Anda menghubungi Contact Center kami:

- Nama, alamat, kode pos, dan telepon nomor Anda yang bisa dihubungi
- Desain model, kode produk, dan nomor serial dari produk
- Tanggal dan tempat pembelian
- Penjelasan singkat tentang masalah yang dihadapi

Petugas dan Service Desk kami akan mengkoordinasikan prosedur lebih lanjut dengan Anda.

Selalu disarankan melakukan back up data secara teratur saat menggunakan perangkat keras atau perangkat lunak komputer. Back up data selalu disarankan sebelum aktifitas layanan perbaikan/servis, karena tidak selalu dapat dipastikan bahwa tidak ada data yang akan hilang selama diservis. Harap perhatikan bahwa Anda, sebagai pengguna perangkat, bertanggung

jawab penuh atas back up data secara lengkap, termasuk perangkat lunak aplikasi dan sistem operasi. FUJITSU secara legal terlepas dari segala dan semua tanggung jawab atas hilangnya data dan informasi yang terjadi selama pemberian layanan garansi perbaikan/servis.

Garansi Suku Cadang Pengganti

Dalam pengaduan garansi, FUJITSU menanggung biaya untuk memperbaiki kesalahan suku cadang yang diperlukan. Biaya untuk waktu pengerjaannya dan biaya serta risiko pengangkutan ke dan dari tempat servis yang kompeten (mitra layanan atau pusat servis) akan ditanggung oleh pelanggan.

Jenis-jenis garansi sesuai pembelian unit yang disepakai oleh FUJITSU dan pelanggan akhir:

Garansi membawa masuk/carry in/bring in

Kerusakan yang dilaporkan akan dianalisis oleh FUJITSU. Jika perbaikan jarak jauh tidak dapat dilakukan dan perangkat keras harus diperbaiki, pelanggan akan diminta membawa perangkat yang rusak ke pusat pelayanan yang sesuai (mitra layanan atau pusat servis). Setelah perbaikan selesai, pelanggan akan diberitahukan bahwa perangkat siap diambil.

Layanan bawa langsung mencakup penyediaan semua suku cadang yang diperlukan serta biaya pengerjaan terkait, namun tidak mencakup biaya transportasi ke dan dari pusat layanan.

Garansi pengiriman & pengembalian (Garansi pengembalian ke pusat servis)

Kerusakan yang dilaporkan akan dianalisis oleh FUJITSU. Jika perbaikan jarak jauh tidak dapat dilakukan dan perangkat keras harus diperbaiki, pelanggan akan diminta mengirim perangkat yang rusak ke pusat layanan yang sesuai (mitra layanan atau pusat servis). Biaya transportasi dan asuransi akan ditanggung oleh pelanggan. Pelanggan bertanggung jawab untuk mengemas perangkat yang rusak dengan layak agar terlindungi.

Layanan pengembalian mencakup penyediaan semua suku cadang yang diperlukan, biaya pengerjaan terkait, dan ongkos kirim pengembalian untuk perangkat ke alamat pengirim.

Garansi di tempat

Kerusakan yang dilaporkan akan dianalisis oleh FUJITSU melalui dukungan telepon atau akses jauh. Atas kebijaksanaan FUJITSU, engineer on site akan dijadwalkan untuk melakukan diagnosis lebih lanjut di lokasi dan mencari solusi yang diperlukan untuk mengatasi problem/masalah. Jika perangkat keras mengalami kegagalan fungsi, maka engineer mengganti atau memperbaiki suku cadang yang rusak di lokasi pemasangan.

Persyaratan untuk layanan di tempat ini adalah lokasi pelanggan berada dalam jarak 30 km (hanya jalan beraspal) atau satu jam perjalanan dari tempat mitra layanan Fujitsu atau pusat servis FUJITSU. Jika harus menempuh jarak lebih jauh, FUJITSU berhak mengenakan biaya secara terpisah atas biaya tambahan dari perjalanan dan waktu perjalanan tersebut yang telah disetujui pelanggan, atau untuk memperbaiki perangkat setelah dikirim oleh pelanggan ke pusat servis FUJITSU. Yang berikutnya juga berlaku bila perbaikan tidak memungkinkan di tempat.

Pengecualian Garansi

Poin berikut tidak termasuk dalam garansi:

- Cacat kecil atau penyimpangan dari spesifikasi produk, yang tidak penting atau tidak berarti yang menyangkut nilai atau fungsi produk
- Menyediakan dan menginstal peningkatan/pembaruan BIOS, driver atau perangkat lunak
- Mengembalikan pengaturan fungsi keamanan, menghapus kata sandi, dan sebagainya
- Mencadangkan atau memulihkan data atau perangkat lunak spesifik pelanggan
- Menginstal ulang perangkat lunak/sistem operasi non eksekusi (misalnya menghapus file yang berhubungan dengan sistem, pengaturan sistem yang cacat atau program komputer yang dapat memperbanyak diri sendiri seperti virus komputer)
- Atas perangkat lunak terpadu yang terinstal atau disertakan, maupun kualitas, kinerja, daya jual atau kesesuaian perangkat lunak tersebut atau dokumentasi yang menyertainya bagi keperluan tertentu, sekalipun diserahkan bersama produk FUJITSU
- Tanda-tanda aus pada pembawa data, cahaya latar, tabung gambar pada layar monitor plasma/CRT (layar terbakar atau kehilangan kecerahannya)
- Mengganti baterai yang habis
- Suku cadang dan komponen yang tergantung pada penggunaan (misalnya cartridge printer)
- Kapasitas battery yang berkurang
- Piksel cacat di layar notebook dan layar LCD dalam kelas kerusakan masing-masing sesuai dengan ISO 9241-307

Garansi juga tidak mencakup diagnosis dan perbaikan cacat yang disebabkan:

- Oleh penggunaan tidak benar atau pemeliharaan yang tidak benar atas perangkat oleh pelanggan atau pihak ketiga (misalnya pecah LCD, kerusakan mekanis atau casing, kabel atau steker yang cacat), tindakan tidak benar termasuk pengoperasian yang tidak kompatibel dengan petunjuk yang dimuat dalam buku petunjuk produk
- Oleh force majeure (kilat, banjir, perang, dan sebagainya)
- Oleh kotoran atau kontaminasi (mouse, drive pita magnetic, dan sebagainya)
- Oleh pengaruh lingkungan yang luar biasa (kelebihan voltase, medan magnet, dan sebagainya) atau
- Oleh keadaan yang bukan menjadi tanggung jawab FUJITSU

Klaim garansi akan kadaluwarsa saat:

- Peralatan atau penggunaan produk FUJITSU bersama suku cadang, komponen dan atau peripheral yang tidak disertifikasi penggunaannya oleh FUJITSU
- Jika servis atau modifikasi lainnya pada produk dilakukan oleh orang yang tidak disahkan oleh FUJITSU

Kecuali jika pelanggan dapat membuktikan bahwa cacat yang terjadi selanjutnya tidak disebabkan oleh adanya atau konsekuensi kejadian tersebut.

Hukum Yang Berlaku

Garansi tunduk pada hukum yang berlaku di negara tempat pembelian produk semula oleh pelanggan akhir dari dealer dan harus ditafsirkan sesuai dengan hukum ini. Konvensi PBB mengenai Kontrak untuk Penjualan Barang Internasional seperti pada 11.4.1980 (CISG) tidak dapat diterapkan.

Layanan Tambahan

Untuk paket dukungan FUJITSU dan layanan lainnya sebagai pelengkap garansi, tersedia sesuai dengan kesepakatan persetujuan pembelian antara pelanggan dan FUJITSU yang diatur terpisah.

Ketentuan Garansi

PT. Fujitsu Indonesia (FUJITSU) memberikan garansi atas perangkat komputer ("Perangkat") dari ragam kerusakan yang terbukti dan disetujui oleh FUJITSU yang merupakan kesalahan FUJITSU, dengan syarat dan ketentuan khusus yang ditetapkan di bawah ini, kecuali ditentukan lain secara tertulis oleh FUJITSU.

Syarat & ketentuan umum

- (1) Masa garansi berlaku saat penyerahan Perangkat
- (2) Berlaku untuk pembelian garansi membawa masuk (*Carry-in Warranty*) (pelanggan/pembeli membawa dan mengambil Perangkat dari atau melalui pusat pelayanan FUJITSU, dengan biaya dan risiko yang ditanggung sendiri oleh pelanggan/pembeli).
- (3) Garansi standar Perangkat FUJITSU berlaku untuk:
 - a. Garansi perbaikan dan atau penggantian suku cadang ("Parts")
 - b. Pelayanan garansi membawa masuk (*Carry-in Warranty*) pada jam kerja FUJITSU (08.00 hingga 17.00 WIB), dari Senin - Jumat, kecuali hari libur
- (4) Garansi standar Perangkat FUJITSU tidak berlaku untuk:
 - a. kesalahan apapun yang tidak disebabkan oleh FUJITSU, karena dan tidak terbatas pada kondisi-kondisi berikut :
 - (i) Kelalaian/penyalahgunaan Perangkat yang dilakukan oleh pelanggan/pembeli;
 - (ii) Instalasi, penggunaan atau pemeliharaan Perangkat yang tidak sesuai yang dilakukan pelanggan/pembeli;
 - (iii) Kesalahan koneksi ke *peripheral* atau produk pihak ketiga, termasuk saat FUJITSU diminta pelanggan untuk memberikan atau mengintegrasikan sistem ke dalam produk FUJITSU;
 - (iv) Apapun upaya yang dilakukan pihak lain selain dari staf FUJITSU untuk mengatur, memperbaiki atau memelihara Perangkat, perangkat lunak dan *peripheral*;
 - (v) Kegagalan atau terjadinya rekonstruksi tenaga listrik, AC, kelembaban atau kondisi lingkungan lainnya;
 - (vi) Semua data atau program yang hilang atau rusak akibat kerusakan atau kesalahan dalam Perangkat tersebut;
 - (vii) Kerusakan yang insidental, disengaja atau bencana alam (*force majeure*);

b. Pengadaan persediaan yang digunakan bersama Perangkat (termasuk perangkat pelengkap (*furnishing peripheral*) dan bahan habis pakai seperti pita perbaikan atau pengganti, pita cetak, *roller*, *pad asy*, *guide asy*, *cartridge*, kertas, lampu, *toner*, dan lain-lain)

c. Semua perangkat lunak atau *firmware* serta dokumentasi yang terdapat dalam Perangkat tersebut misalnya Windows, Solaris, Linux. (Garansi atas perangkat lunak atau *firmware* memiliki syarat dan ketentuan terpisah)

d. Perangkat yang tidak memiliki nomor seri yang valid dan tidak berstiker

e. Layar LCD. Adalah hal yang wajar bagi sebuah LCD untuk menampilkan sejumlah titik-titik kecil yang hilang atau berubah warna. Hal ini biasa disebut sebagai *non-conforming pixel*, yaitu keterbatasan teknologi sebuah layar LCD dan bukan merupakan kerusakan. Jumlah *non-conforming pixel* yang dapat diterima pada layar LCD adalah 7.

(5) Garansi standar Perangkat FUJITSU hanya berlaku untuk Perangkat yang dibeli dari mitra, distributor, reseller resmi FUJITSU.

(6) Garansi standar Perangkat FUJITSU hanya berlaku di Indonesia, kecuali lokasi lain yang dinyatakan secara tertulis oleh FUJITSU.

(7) Garansi standar Perangkat FUJITSU diberikan setelah pendaftaran garansi yang menyertakan informasi lengkap dalam jangka waktu 7 hari dari tanggal pembelian oleh pelanggan/pembeli.

(8) Garansi standar Perangkat FUJITSU tunduk pada tingkat layanan (yaitu waktu respon dan penyelesaian) sebagaimana ditentukan oleh FUJITSU.

(9) FUJITSU tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan yang timbul akibat serangan virus komputer.

(10) FUJITSU dapat menentukan Perangkat yang rusak tidak dapat diperbaiki dan dengan persetujuan tertulis dari pelanggan/pembeli, membayar kembali sebagian harga Perangkat yang rusak, dikurangi jumlah nilai depresiasi Perangkat yang ditentukan FUJITSU. Setelah pembayaran kembali tersebut, Perangkat yang rusak kembali menjadi milik dan ditransfer ke FUJITSU.

(11) FUJITSU dapat mengubah persyaratan dan ketentuan garansi standar Perangkat ini tanpa pemberitahuan sebelumnya.

Garansi Standar Perangkat Fujitsu

Produk	Periode	Cakupan Garansi
ETERNUS Storage & Library Tape	3 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
	N/A	Tidak ada garansi produk habis pakai seperti baterai, cartridge
PRIMERGY Server	3 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
	1 tahun	Garansi 1 tahun Suku Cadang dan Jasa untuk produk tambahan (KVM monitor, keyboard, mouse)
PRIMEQUEST Server	3 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
Notebook (ESPRIMO & Celsius*)	3 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
Notebook (LIFEBOOK & STYLISTIC)	3 tahun	Garansi International Suku Cadang dan Jasa ditahun ke-1 Garansi Lokal untuk Suku Cadang dan Jasa ditahun ke-2 dan ke-3
Celsius Mobile	1 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
LCD & LED Monitor	1 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
Document Scanner ^(*)	1 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa untuk S dan IX (model Scansnap), model ScanPartner (SP)
	3 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa untuk model FI dan N
Serial Dot Matrix Printer	3 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
	1 tahun	Garansi 1 tahun untuk print head
	N/A	Tidak ada pilihan garansi untuk suku cadang atau barang habis pakai Tidak ada garansi jika rusak dikarenakan menggunakan barang habis pakai palsu
TeamPoS, TeamPad, B-Pad, Barcode Scanner	1 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
PalmSecure	1 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
FlexFrame	3 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
CentricStor	1 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
KVM Switch, Display Panel	1 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
SAP HANA Appliance	3 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa
Futro Thin Client	3 tahun	Garansi Suku Cadang dan Jasa

^(*) URL Pendaftaran Garansi On line :

Untuk Fujitsu ESPRIMO, LIFEBOOK, STYLISTIC : www.pc-ap.fujitsu.com/warr-reg/index.html

Untuk Fujitsu Dokumen Scanner : www.fujitsu.com/sg/services/computing/peripheral/scanner/warranty

Periode garansi berlaku seperti tersebut, kecuali diberlakukan untuk projek sesuai kesepakatan khusus