

EXTERNAL MEMO

No: 042/SL-RIA/SE/VII/2025/Rev.0

External Use :

Subjek : Kebijakan Syarat dan Ketentuan Garansi Weintek PT Riarana Electrindo
Ditujukan : Kepada Seluruh Pelanggan PT Riasarana Electrindo
Tujuan : Memberikan Informasi mengenai ketentuan Garansi Weintek yang mengalami kerusakan yang disebabkan oleh cacat produksi atau kegagalan fungsi internal

Yth. Pelanggan Setia PT Riasarana Electrindo,

Terima kasih telah berbelanja dan mempercayakan kebutuhan Anda kepada Risacorps. Kami ingin memberikan informasi terbaru mengenai kebijakan Garansi product Weintek. Harap perhatikan ketentuan di bawah ini agar pengalaman belanja Anda bersama kami tetap nyaman dan efisien sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Periode dan Cangkupan Klaim

1.1 Periode Masa Garansi

- Masa garansi berlaku **12 Bulan** dari tanggal pembelian yang tertera pada Surat Jalan yang diterbitkan oleh PT Riasarana Electrindo
- Garansi mencakup kerusakan pabrik pada bagian inti sebagai berikut : **Touch Panel, LCD Module, dan Main Board**

1.2 Kerusakan yang dicakup

- Unit mati total tanpa bekas kerusakan fisik
- Layar tidak menyala/tampil walaupun wiring sudah benar
- Tidak bisa disentuh sama sekali setelah instalasi standar

1.3 Tidak Termasuk Garansi

- Salah wiring, overvoltage, salah program, atau salah setting
- Panel retak, casing pecah, terkena air, terbakar atau bencana alam lainnya
- Segel/label garansi rusak atau hilang
- Masa garansi telah lewat
- Kerusakan karena penggunaan yang tidak sesuai

2. Proses Klaim Garansi

- Customer wajib mengisi formulir RMA (Return Merchandise Authorization) sebagai syarat awal pengajuan klaim.
- Unit yang mengalami kerusakan harus dikirim ke PT Riasarana Electrindo untuk proses pemeriksaan awal (QC).
- Pemeriksaan unit dilakukan dalam waktu maksimal 7 hari kerja sejak unit diterima oleh PT Riasarana Electrindo
- Jika hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa kerusakan berasal dari pabrik:
 - Unit akan langsung diganti, atau
 - Kami bantu proses pengiriman ke prinsipal (Weintek Taiwan).
- Jika tidak ditemukan kerusakan pada unit:
 - Unit akan dikembalikan dalam kondisi semula.
 - Biaya pengiriman (pulang-pergi) ditanggung oleh customer.
 - Dikenakan biaya administrasi pengecekan sebesar **Rp150.000** per unit.

3. Ketentuan Biaya dan Penggantian

- Biaya Pengiriman
 - Semua pengiriman ke dan dari PT. Riasarana Electrindo ditanggung oleh customer.
 - Untuk pengiriman ke pabrik (Taiwan), biaya **± Rp 800.000 atau lebih** — hanya akan diproses untuk unit bernilai tinggi atau kasus khusus.

- b) Biaya pengiriman (pulang-pergi) ditanggung oleh customer.
- c) Dikenakan biaya administrasi pengecekan sebesar **Rp150.000** per unit.

3. Ketentuan Biaya dan Penggantian

1. Biaya Pengiriman

- a) Semua pengiriman ke dan dari PT. Riasarana Electrindo ditanggung oleh customer.
- b) Untuk pengiriman ke pabrik (Taiwan), biaya **± Rp 800.000 atau lebih** — hanya akan diproses untuk unit bernilai tinggi atau kasus khusus.
- c) Jika setelah pengujian di pabrik ternyata unit normal (tidak rusak), seluruh biaya tetap ditanggung oleh customer.

2. Opsi Penggantian Local

- a) Untuk efisiensi, kami menyediakan opsi penggantian cepat dari buffer stock untuk model tertentu.
- b) Ini adalah bentuk bantuan sukarela, bukan kewajiban garansi.
- c) Kasus yang telah diganti secara lokal akan dicatat sebagai **"Goodwill Replacement"** dan tidak dapat diklaim ulang.

3. Opsi Layanan Prioritas

Tambahan **Rp 150.000/unit** untuk hak penggantian langsung 1x tanpa proses kirim ke luar negeri (tersedia untuk model tertentu).

4. Catatan Penting

- Ketantuan ini dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti aturan perusahaan yang berlaku.
- Semua klaim harus disertai invoice pembelian dan unit masih memiliki label garansi asli.
- Mohon pastikan semua instalasi dan wiring dilakukan dengan benar untuk menghindari kerusakan di luar cakupan garansi

Kami senantiasa berupaya memberikan pengalaman belanja yang optimal dan layanan pengiriman yang efisien. Apabila Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut atau membutuhkan bantuan mengenai Garansi produk Weintek, jangan ragu untuk menghubungi layanan pelanggan kami di **021-5649178** atau melalui email di info@risacorps.com / adminservice@risacorps.com

Terima kasih atas perhatian dan kepercayaan Anda kepada Risacorps. Kami berharap dapat terus memberikan layanan terbaik untuk Anda.

Jakarta, 11 Juli 2025

Hormat kami,



After Sales Departement
PT Riasarana Electrindo