



Ref. No. : BMSPJK/XXV/IV/GENERAL-REV01
Perihal : **Surat Pernyataan JAMINAN MUTU & CAKUPAN GARANSI 2 TAHUN**
Produk Lampu PJU-TS Integrated Solar Street Light

SYARAT & KETENTUAN JAMINAN MUTU & CAKUPAN GARANSI 2 TAHUN

1. Dengan membeli produk Alterplex maka konsumen terikat dan tunduk pada seluruh syarat & ketentuan yang berlaku disurat pernyataan ini.
2. Surat Jaminan Mutu & Garansi ini berlaku untuk seluruh Produk Lampu Penerangan Jalan Umum - Tenaga Surya (PJU-TS) merek Alterplex beserta kelengkapan pakatnya serta produk yang kami berikan adalah 100% baru dan tidak ada cacat dalam produksi.
3. Produk yang kami sediakan dijamin sesuai dengan spesifikasi yang diminta serta berdasarkan spesifikasi teknis pada brosur yang kami lampirkan pada surat pengadaan/penyediaan dari kami tersebut dan tidak termasuk/mencakup Tiang lampu, Box Baterai, Kabel dan Bracket Modul Solar Panel.
4. Kami menjamin kualitas dan fungsi barang yang kami serahkan sesuai permintaan.
5. Kami menjamin layanan purna jual berupa garansi produk yang sudah menjadi satu-kesatuan pada produk Integrated Solar Street Light (All in One) terhitung dari tanggal (surat jalan) saat barang dikirim dari gudang kami kepada pihak pembeli dengan penjelasan sebagai berikut :
 - a. Garansi Lampu LED internal selama 2 (dua) tahun;
 - b. Garansi Solar Panel internal selama 2 (dua) tahun;
 - c. Garansi Solar Controller Internal & Cloud System Device selama 2 (dua) tahun; dan
 - d. Garansi Baterai internal selama 2 (dua) tahun.
6. Perangkat dianggap rusak jika gagal menjalankan fungsi sebagaimana ditunjukkan dalam manual operasi, spesifikasi teknis atau dokumen serupa lainnya yang disertakan dengan peralatan, dan kegagalan tersebut disebabkan oleh karakteristik perangkat internal.
7. Jaminan mutu dan garansi tidak mencakup barang habis pakai atau bagian dari fungsi reguler terbatas karena keausan yang terjadi secara alami.
8. Jaminan mutu dan garansi tidak mencakup perangkat keras apa pun yang dimodifikasi dari produsen atau vendor pihak ketiga oleh pihak pembeli, yang kemudian di instalasikan pada perangkat yang sedang diperbaiki dan dikirimkan bersama dengan perangkat ke Pusat Layanan Penjamin.
9. PT. Alterplax Energi Indonesia (Untuk selanjutnya disebut sebagai Pihak Penjamin) tidak bertanggung jawab atas kehilangan produk yang dibeli maupun komponennya setelah penyerahan barang kepada pihak pembeli.
10. Cacat dan kerusakan yang terungkap selama masa garansi diberikan Free Service Charge (Tanpa Biaya Service) atas spare-parts/onderdil/unit produk yang terjadi cacat atau kerusakan secara pabrikan dan Pengiriman perangkat bermasalah dapat dikirim ke alamat Pusat Layanan Penjamin yang berlokasi di **Bolamas id**, Jalan Sunter Bentengan VI No. 39A, Jakarta Utara, dengan masa pergantian adalah Maksimum 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak tanggal pengiriman perangkat ke Pusat Layanan Penjamin. ***Segala biaya pengiriman perangkat bermasalah dari dan ke Pusat Layanan Penjamin harus diatur dan ditanggung sendiri oleh pihak pembeli/pelanggan.***





11. Jangka waktu garansi dapat diperpanjang menyesuaikan kondisi jika seandainya suku cadang pengganti harus diimpor dari luar negara Republik Indonesia atau perangkat yang cacat/rusak dinyatakan harus dikirim ke pusat layanan asal produsen perangkat.
12. Layanan garansi akan diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Segera beri tahu Penjamin tentang cacat/kerusakan perangkat yang dilaporkan dan hentikan penggunaannya.
 - b. Perangkat yang di klaim wajib disertakan bersama dengan salinan faktur pembelian dan harus dikirimkan ke Pusat Layanan Penjamin.
 - c. Nomor seri Perangkat rusak yang dikirim harus cocok dengan nomor seri yang dijual kepada Pelanggan.
 - d. Pusat Layanan Penjamin harus diberitahukan secara tertulis tentang aksesori tambahan apa pun yang terpasang di perangkat.
 - e. Perangkat harus dikirim bersama dengan dokumentasi serta deskripsi yang terperinci dan dapat dibaca dari masalah teknis.
 - f. Perangkat yang dikirim harus memiliki segel yang utuh dengan tanggal produksi atau nomor seri Penjamin atau Produsen dan harus dikemas dengan tepat selama pemuatan, transportasi, dan pembongkaran. Segel yang telah dirusak dengan/tanpa sengaja maka secara otomatis masa garansi akan hangus.
 - g. Segala biaya pengiriman perangkat bermasalah dari dan ke Pusat Layanan Penjamin harus diatur dan ditanggung sendiri oleh pihak pembeli/pelanggan.
12. Penjamin berhak untuk menagih penerima Jaminan mutu dan garansi dengan biaya layanan (service charge), biaya transportasi / pengiriman, asuransi dan pajak jika kerusakan tidak termasuk dalam lingkup Jaminan mutu dan garansi ini atau perangkat belum terbukti rusak.
13. Garansi tidak mencakup:
 - a. Kerusakan mekanis atau listrik yang diakibatkan oleh pemasangan, konfigurasi, penggunaan yang tidak benar atau kegiatan lain yang tidak sesuai dengan manual pengoperasian atau bertentangan dengan spesifikasi teknis yang terpasang pada perangkat;
 - b. Kerusakan yang disebabkan oleh tindakan kejadian alam seperti: banjir, kebakaran, gempa bumi atau bencana alam lainnya, peristiwa tak terduga, tegangan yang tidak sesuai, bahan pasokan yang cacat, peperangan, kerusakan, atau faktor eksternal lainnya;
 - c. Perangkat yang telah dimodifikasi oleh penerima Jaminan mutu dan garansi atau orang lain dengan cara apa pun, termasuk konfigurasi ulang, perbaikan, variasi konstruksi yang disengaja, modifikasi dan penyesuaian termasuk diluar standard pemasangan;
 - d. Perangkat dengan nomor seri dan / atau segel yang telah di rusak atau tidak terbaca;
 - e. Aktivitas yang ditentukan dalam manual operasi, yang tetap menjadi tanggung jawab Pelanggan dalam kapasitasnya sendiri dan atas biaya sendiri;
 - f. Kerusakan akibat penggunaan bahan pasokan yang tidak benar atau tidak asli;
 - g. Kerusakan karena kesalahan pengguna atau kurangnya pengetahuan pengguna;
 - h. Fungsi perangkat yang rusak disebabkan oleh konflik atau ketidakcocokan antara aplikasi perangkat keras (produk eksternal) yang diinstal pada perangkat yang rusak atau pada perangkat, yang secara permanen bekerja sama dengan perangkat sesuai dengan tujuan perangkat tersebut.
 - i. Kerusakan Fisik yang terjadi selama periode pengiriman yang dipegang oleh perusahaan jasa pengiriman / transportasi / ekspedisi pihak ketiga termasuk pengiriman pengiriman ke Pusat Layanan Penjamin atau pengiriman kembali ke alamat tujuan pihak pembeli/pelanggan.





14. Terkait klaim garansi, penjamin berhak untuk mengganti perangkat yang rusak atau komponennya dengan yang setara dengan cacat/rusak berupa produk dengan nilai yang setara tersebut serta memastikan efisiensi dan fungsionalitas sama. Perangkat atau komponen cacat/rusak yang diganti akan menjadi milik Penjamin.
15. Penjamin tidak bertanggung jawab atas kegagalan dalam pelaksanaan kewajiban sebagaimana diatur dalam Jaminan mutu dan garansi ini, dengan maksud jika kegagalan tersebut disebabkan oleh force-majeure yang menimpa Pihak Penjamin atau produsen perangkat. Force-majeure berarti segala kejadian peristiwa atau keadaan di luar kendali pihak Penjamin yang dapat mencegah Penjamin melakukan kewajiban yang ditetapkan dalam Jaminan mutu dan garansi ini, atau mengakibatkan kinerja layanan Jaminan mutu dan garansi yang tidak sesuai dengan kondisi yang dinyatakan di sini, dan kondisi yang tidak dapat diramalkan oleh Penjamin yang bertindak dengan keakuratan profesional pada saat memikul kewajiban berdasarkan Jaminan mutu dan garansi ini.
16. Syarat dan ketentuan terkait layanan akses Cloud System dan Skytrack Cloud System: Untuk diketahui layanan Cloud system maupun Skytrack Cloud System yang diakses melalui aplikasi smartphone maupun internet browser memerlukan akses jaringan LTE pada wilayah lokasi terpasangnya titik lampu yang bertujuan untuk melakukan transmisi data melalui Digital Signal Processing (DSP), jika kondisi signal jaringan koneksi LTE pada lokasi terpasangnya titik lampu tidak tersedia ataupun tidak terdeteksi maka kondisi tersebut merupakan diluar tanggung jawab pihak Penjamin dan Penjamin secara hukum dibebaskan dari segala tuntutan apapun terkait akses penggunaan layanan Cloud System maupun Skytrack Cloud System.
17. Pihak Penjamin berhak untuk menolak memberikan layanan Jaminan dan garansi apa pun jika itu akan mengakibatkan pelanggaran hukum yang berlaku di negara Republik Indonesia.
18. Hak-hak yang diberikan oleh Jaminan ini tidak termasuk hak penerima Jaminan untuk mengklaim biaya maupun keuntungan yang hilang sehubungan dengan cacat/kerusakan perangkat. Penjamin tidak bertanggung jawab atas segala kerugian material yang disebabkan oleh klaim produk yang cacat/rusak.

Surat ini berlaku sampai dengan waktu tidak terbatas sampai dengan dibuat pernyataan terbaru yang diumumkan secara resmi melalui laman website resmi kami (www.alterplex-group.com)

Demikian Surat Pernyataan Jaminan Mutu & Garansi Produk ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 April 2025



This document is legally binding and has been digitally signed.

Herman Susanto

Direktur

