

**Syarat dan Ketentuan  
ZFix ZDroid Membership dari  
PT. Zanna Infiniti Fixindo (ZFix)**



Harap untuk membaca Syarat dan Ketentuan layanan ini dengan seksama agar Anda sepenuhnya memahami cakupan layanan ZFix ZDroid Membership Anda.

**I. Definisi**

- 1.1. **Peralatan Elektronik Pribadi:** Peralatan Elektronik yang seharusnya hanya untuk penggunaan pribadi, digunakan oleh Anda, Anggota Keluarga Langsung, di bawah penguasaan Anda, dan tidak untuk tujuan komersial, sewa, atau menghasilkan laba.
- 1.2. **Penggunaan Normal:** Penggunaan Peralatan Elektronik Pribadi sesuai dengan pedoman yang dikeluarkan oleh pabrikan/distributor yang relevan atas Peralatan Elektronik Pribadi termasuk namun tidak terbatas pada perawatan & pemeliharaan reguler atas Peralatan Elektronik Pribadi, penggunaan perangkat perlindungan tertentu seperti penstabil tegangan.
- 1.3. **Kerusakan yang Tidak Disengaja:** Kerusakan yang terlihat terjadi pada Peralatan Elektronik Pribadi selama Periode Layanan, dengan cara tidak disengaja dan eksternal.
- 1.4. **Kerusakan akibat Cairan:** Kerusakan apa pun yang terjadi pada Peralatan Elektronik Pribadi selama Periode Layanan, oleh rembesan air atau cairan lain yang tidak disengaja di dalam Peralatan Elektronik Pribadi.
- 1.5. **Melampaui Perbaikan Ekonomis:** Biaya perbaikan sama dengan atau lebih besar dari 80% dari Harga Pembelian Peralatan Elektronik Pribadi (Harga Pembelian retail yang direkomendasikan).
- 1.6. **Biaya Layanan:** Biaya yang harus anda bayarkan pada saat melakukan pengajuan perbaikan Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan pada kami. Nilainya adalah sebagai berikut:
  - 1.6.1. **Biaya Layanan ZFix On-Site Service** sebesar Rp. 99,000 sebagai biaya jasa panggilan teknisi.
  - 1.6.2. **Biaya Penggantian Unit** sebesar 10% dari Harga Pembelian Peralatan Elektronik Pribadi (Harga pembelian retail yang direkomendasikan).

- 1.7. **Harga Pembelian Peralatan Elektronik Pribadi (Harga pembelian retail yang direkomendasikan):** Harga pembelian Peralatan Elektronik Pribadi Anda pada tanggal Anda membeli Peralatan Elektronik Pribadi seperti ditunjukkan dalam bukti pembelian yang relevan.
- 1.8. **Tanggal Mulai:** adalah tanggal saat Anda membeli ZDroid yang tertera pada tanda terima pembelian (Invoice)
- 1.9. **Garansi Pabrikan:** Garansi asli yang diberikan oleh pabrikan sehubungan dengan Peralatan Elektronik Pribadi.
- 1.10. **Dokumen Pendukung:** Dokumen yang dibutuhkan untuk menguatkan bukti pengajuan perbaikan. Contoh. Faktur Pembelian, Bukti Keterangan Bepergian, Surat Perbaikan dari Garansi Resmi.

**2. Layanan dan Lingkup Perbaikan**

Anda akan mendapatkan manfaat layanan perbaikan/ penggantian dengan perincian berikut:

- 2.1. Masa berlaku manfaat layanan selama 6 (enam) bulan.
- 2.2. Pengajuan perbaikan/ penggantian Peralatan Elektronik Pribadi mencakup kerusakan layar pecah tidak sengaja dan kerusakan karena cairan.
- 2.3. Anda dapat melakukan pengajuan perbaikan lebih dari 1 (satu) kali.
- 2.4. Besarnya nilai pengajuan perbaikan Peralatan Elektronik Pribadi sebesar Harga Pembelian Peralatan Elektronik Pribadi (Harga Pembelian retail yang direkomendasikan) selama Periode Layanan.
- 2.5. Tidak ada biaya administrasi yang akan dikenakan untuk melakukan pengajuan perbaikan.
- 2.6. Layanan ZFix On-Site Service dan akan dilakukan setelah Anda melakukan pembayaran Biaya Layanan ZFix On-Site Service.
- 2.7. Jaminan perbaikan 90 hari kalender untuk Peralatan Elektronik Pribadi yang telah

diperbaiki (dengan catatan Jaminan Perbaikan 90 hari setelah perbaikan dapat diterima apabila penyebab kerusakan tersebut bukan akibat dari terjatuh, terbentur, tertindih, terlindas, atau terkena cairan).

- 2.8. Jika perbaikan dalam kondisi Melampaui Perbaikan Ekonomis maka ZFix dapat merekomendasikan penggantian Peralatan Elektronik Pribadi dengan menyesuaikan spesifikasi, harga, dan merk yang tersedia pada saat pengajuan.
- 2.9. Penggantian unit dapat dilakukan setelah Anda melakukan pembayaran Biaya Penggantian Unit.
- 2.10. Layanan penjemputan & pengiriman gratis di Indonesia (dengan tunduk pada berbagai syarat dan ketentuan dan sampai dan kecuali jika diberitahukan yang lain).
- 2.11. Perlindungan Selama di Luar Negeri, apabila anda melakukan perjalanan ke luar negeri (untuk sekali perjalanan) sampai dengan 60 hari kalender dengan melampirkan bukti keterangan bepergian.
- 2.12. Peralatan Elektronik Pribadi yang telah diperbaiki sebelumnya oleh pihak ketiga, wajib melampirkan Dokumen Pendukung yaitu Surat Perbaikan dari Garansi Resmi ketika proses pengajuan perbaikan.

### 3. Yang tidak tercakup

Syarat dan Ketentuan ini hanya untuk Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini, dan untuk menghindari keragu-raguan, tidak termasuk perbaikan atau layanan atas atau untuk hal-hal sebagai berikut:

- 3.1. Kerusakan yang dicakup oleh Garansi Pabrik.
- 3.2. Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang disebabkan oleh penyalahgunaan atau kelalaian yang mempunyai nilai risiko tinggi. Contoh kejadian.
  - 3.2.1. Membawa Peralatan Elektronik Pribadi ke tempat yang mudah terkena cairan. Seperti, kolam renang, kamar mandi.
  - 3.2.2. Membawa Peralatan Elektronik Pribadi

dalam kegiatan olahraga ekstrem atau berisiko tinggi. Seperti, olahraga air, panjat tebing, bersepeda.

- 3.3. Kerusakan dan keausan secara teratur atau kerusakan bertahap.
- 3.4. Penggantian dari atau dukungan untuk data, perangkat lunak, musik, dll. yaitu data apa pun yang disimpan pada Peralatan Elektronik Pribadi.
- 3.5. Perbaikan yang secara tersirat atau tersurat dicakup dalam Garansi Pabrik atau jaminan perbaikan berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini.
- 3.6. Penggantian atas barang atau aksesoris habis-pakai seperti baterai, pengisi daya, headphone, dll. Kecuali jika layanan ini disebutkan secara jelas dalam bagian Layanan dan Lingkup Perbaikan Lainnya dalam Syarat dan Ketentuan ini.
- 3.7. Kerusakan kosmetik pada Peralatan Elektronik Pribadi, seperti kerusakan pada warna, tampilan akhir Peralatan Elektronik Pribadi, penyok atau goresan.
- 3.8. Cacat apapun yang tunduk pada penarikan kembali oleh pabrik Peralatan Elektronik Pribadi.
- 3.9. Biaya yang Anda keluarkan sendiri untuk memperbaiki Peralatan Elektronik Pribadi dengan pihak ketiga.
- 3.10. Kerusakan yang timbul dari perang, operasi seperti perang (apakah perang dinyatakan atau tidak), tindakan musuh asing, permusuhan, perang sipil, pemberontakan, perlawanan, keributan sipil, kekuatan militer yang dirampas, perampasan, penangkapan, penyitaan, penangkapan, pengekangan dan / atau penahanan atas perintah pemerintah atau otoritas lainnya.
- 3.11. Segala bentuk kehilangan fisik atau ketidakterlacakan Peralatan Elektronik Pribadi, atau segala bentuk kerugian konsekuensial atau insidental yang diderita oleh anda sehubungan dengan Peralatan Elektronik Pribadi.
- 3.12. Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang timbul dari

reaksi nuklir, radiasi nuklir atau kontaminasi radioaktif dari sumber apa pun.

- 3.13. Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang timbul karena kelebihan beban, percobaan atau pengujian yang membutuhkan pengenalan kondisi abnormal.
- 3.14. Kekurangan, cacat, retak atau fraktur parsial yang secara bertahap muncul pada bagian mana pun, walaupun pada waktu yang akan datang perbaikan atau pembaruan dari bagian yang terpengaruh mungkin diperlukan.
- 3.15. Kerusakan pada atau kehabisan atau keausan dari bagian mana pun, kerusakan atau goresan pada Peralatan Elektronik Pribadi yang disebabkan oleh faktor eksternal atau secara alami dihasilkan dari penggunaan atau paparan normal.
- 3.16. Segala jenis gangguan elektrik atau mekanis termasuk kegagalan elektrik atau korslet.
- 3.17. Kerusakan yang timbul karena cacat dari pabrik.
- 3.18. Kerusakan yang timbul dari serangan oleh perangkat lunak/virus yang tidak sah, kesalahan perangkat lunak.
- 3.19. Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang timbul dari tindakan yang disengaja terhadap Peralatan Elektronik Pribadi termasuk namun tidak terbatas pada pemasangan yang salah atau pengaturan yang salah.
- 3.20. Kerusakan pada data elektronik dan/atau perangkat lunak/sistem operasi Peralatan Elektronik Pribadi, media penyimpanan, data/catatan atau barang tidak berwujud serupa dan kerusakan pada kartu SIM/kartu memori Peralatan Elektronik Pribadi yang tidak disebabkan oleh cacat dari pabrik.
- 3.21. Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang timbul dari kebocoran internal baterai.
- 3.22. Kegagalan Peralatan Elektronik Pribadi untuk beroperasi sebagai akibat dari masalah sehubungan dengan infrastruktur jaringan, langganan jaringan Anda atau masalah layanan serupa.

- 3.23. Pencurian oleh pencopet tanpa kekerasan atau intimidasi atau hilang secara misterius.

#### **4. Proses Pengajuan Perbaikan**

- 4.1. Pengajuan perbaikan untuk Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan harus di ajukan dalam 3 hari kalender sejak tanggal terjadinya kecelakaan. Jika tidak, ZFix berhak untuk menolak pengajuan perbaikan.
- 4.2. Memberikan pemberitahuan kepada ZFix tentang Kerusakan yang Tidak Disengaja termasuk Kerusakan akibat Cairan atau dengan:  
(i) mendaftar di portal online di [www.zfix.id](http://www.zfix.id); atau  
(ii) Menghubungi 08-222-999-1919, Senin – Jumat pukul 10 pagi sampai dengan pukul 6 malam, Sabtu pukul 10 pagi sampai dengan pukul 3 sore Waktu Indonesia bagian Barat (tidak termasuk hari minggu dan hari libur nasional).
- 4.3. Setelah Anda mendaftarkan pengajuan perbaikan, ZFix akan memberi tahu Anda mengenai kelengkapan Dokumen Pendukung dan Biaya Layanan yang harus Anda bayar (sebagaimana berlaku).
- 4.4. Kelengkapan Dokumen Pendukung maksimal diterima 30 hari kalender dan Biaya Layanan maksimal diterima 3 hari kerja terhitung sejak pertama kali pengajuan perbaikan. Apabila melewati pihak ZFix berhak untuk menolak pengajuan perbaikan.
- 4.5. ZFix menjadwalkan pengambilan Peralatan Elektronik Pribadi setelah Anda membayar Biaya Layanan (sebagaimana berlaku).
- 4.6. ZFix mengirim dan mengantarkan Peralatan Elektronik Pribadi yang diperbaiki kepada Anda.

#### **5. Pengakhiran**

ZFix Membership akan segera dan secara otomatis diakhiri dalam peristiwa berikut. Dalam hal demikian, pengembalian uang tidak akan diberikan kepada anda.

- 5.1. Masa periode layanan berakhir sesuai dengan jenis ZFix Membership yang Anda gunakan.
- 5.2. Penipuan, percobaan penipuan, atau tidak diungkapkannya perubahan apapun pada

Peralatan Elektronik Pribadi yang memengaruhi Syarat dan Ketentuan ini; atau

- 5.3. Jika nomor IMEI Peralatan Elektronik Pribadi dihapus, dihilangkan atau diubah dari Peralatan Elektronik Pribadi; atau
- 5.4. Jika perbaikan telah dilakukan oleh pusat perbaikan atau teknisi yang tidak sah pada titik mana pun selama atau sebelum Periode Kontrak; atau

## **6. Layanan Informasi**

Dalam hal kebutuhan layanan informasi, Anda dapat menghubungi kami di 08-222-999-1919, Senin – Jumat pukul 10 pagi sampai dengan pukul 6 malam, Sabtu pukul 10 pagi sampai dengan pukul 3 sore Waktu Indonesia bagian Barat (tidak termasuk hari minggu dan hari libur nasional).

## **7. Privasi/Persetujuan untuk Pengumpulan dan Penggunaan Data**

ZFix menghormati privasi Anda. Untuk menyediakan Layanan kepada anda dan memproses transaksi yang dilakukan oleh anda, ZFix dan/atau mitra ZFix dapat mengumpulkan informasi dan data pribadi tertentu dari anda, dan menggunakan, memproses dan/atau mengungkapkan informasi dan data tersebut sesuai dengan Kebijakan Privasi kami. Anda menyetujui bahwa untuk menyediakan Layanan, ZFix dan/atau mitra ZFix dapat mentransfer informasi terkait Anda dan/atau data pribadi anda kepada pihak ketiga sehubungan dengan Layanan ini. ZFix dapat memperbarui Kebijakan Privasi, dari waktu ke waktu, jadi mohon agar melakukan peninjauan atas Kebijakan Privasi secara berkala.

Anda setuju untuk memberikan informasi yang akurat, terkini, dan lengkap yang diperlukan untuk mendaftar ke Layanan dan pada bagian lain sebagaimana yang mungkin diperlukan dalam penggunaan Layanan. ZFix dapat mengakhiri hak anda atas salah satu atau seluruh Layanan jika informasi apapun yang Anda berikan salah, tidak akurat atau tidak lengkap. Anda menyetujui penggunaan data Anda sesuai dengan kebijakan privasi ZFix. Anda dapat mengubah detail pribadi anda yang terdaftar dengan memberi tahu ZFix, namun anda tidak diizinkan untuk mengubah nama yang terdaftar (kecuali untuk situasi kesalahan ejaan nama anda atau situasi serupa lainnya).