

BRIDGESTONE PROTECT

FAQ (Frequently Asked Questions)

Jika ban mengalami kerusakan yang memenuhi ketentuan, Anda bisa mendapatkan potongan harga untuk membeli ban pengganti.

Tentang Program

1. Apa itu Bridgestone Protect?

Program perlindungan untuk ban Bridgestone pada mobil pribadi. Jika kerusakan ban memenuhi ketentuan, Anda akan mendapat potongan harga untuk membeli ban pengganti.

2. Siapa yang bisa mengikuti program ini?

Program ini untuk pelanggan perorangan yang membeli ban bagi kendaraan pribadi.

- Tidak berlaku untuk pembelian atas nama perusahaan, pembelian borongan, kendaraan komersial atau fleet, distributor, wholesaler, atau pembelian untuk dijual kembali.

3. Ban apa saja yang termasuk?

- TOMO Signature: seluruh lini dan ukuran Turanza, Potenza, Alenza, dan Dueler.
- TOMO dan TOMO Express: seluruh lini dan ukuran Turanza.

4. Berapa jumlah ban yang harus dibeli?

Minimal 2 ban dalam satu transaksi untuk satu kendaraan. Maksimal 5 ban dapat didaftarkan, termasuk 1 ban cadangan.

Masa dan Cakupan Perlindungan

5. Berapa lama perlindungannya?

Berlaku selama 12 bulan sejak tanggal pembelian atau sampai kendaraan menempuh tambahan 20.000 km dari odometer saat pendaftaran, mana yang tercapai lebih dahulu.

6. Kerusakan apa yang dilindungi?

- Kerusakan permanen yang tidak dapat diperbaiki karena masalah produksi, material, atau konstruksi ban.
- Kerusakan permanen akibat kondisi jalan, misalnya menghantam lubang atau robek terkena benda keras dalam penggunaan normal.
- Keausan merata sampai batas TWI atau sisa alur 1,6 mm atau kurang.
- Kondisi ban akan diperiksa oleh staf TOMO.

Cara Mendaftar

7. Bagaimana cara mendaftar?

Pendaftaran dilakukan oleh staf Customer Service TOMO saat Anda membeli ban. Siapkan data diri dan kendaraan, data odometer, lalu masukkan kode OTP yang dikirim melalui WhatsApp dan/atau email. Perlindungan aktif setelah OTP berhasil diverifikasi.

8. Apakah bisa mendaftar setelah meninggalkan TOMO?

Tidak. Pendaftaran harus selesai saat transaksi, sebelum Anda meninggalkan TOMO.

9. Data apa saja yang perlu disiapkan?

- Nama lengkap.
- Nomor WhatsApp aktif.
- Alamat email.
- Nomor plat kendaraan.
- Merek dan model kendaraan.
- Angka odometer saat pendaftaran.
- Staf TOMO akan mencatat bukti pembelian serta pola, ukuran, dan kode DOT ban.

Cara Mengajukan Klaim

10. Di mana klaim diajukan?

Klaim hanya dapat diajukan di TOMO yang sama dengan tempat pembelian dan aktivasi Bridgestone Protect. Klaim tidak dapat diproses di TOMO atau kota lain.

11. Apa yang harus dibawa?

- Kendaraan yang terdaftar.
- Ban yang akan diklaim.
- Nomor Garansi Bridgestone Protect.
- Klaim tidak dapat diproses jika Anda hanya membawa ban atau velg tanpa kendaraan yang terdaftar.

12. Bagaimana proses pemeriksaannya?

Staf TOMO akan memeriksa odometer, sisa kedalaman alur, kondisi kerusakan, dan kode DOT ban. Anda juga diminta melakukan verifikasi OTP. Hasil pemeriksaan digunakan untuk menentukan persetujuan klaim dan nilai potongan harga.

13. Apakah semua ban harus diklaim sekaligus?

Tidak. Klaim dapat diajukan mulai dari 1 ban. Setiap ban hanya dapat diklaim satu kali. Setelah klaim disetujui, perlindungan untuk ban tersebut berakhir.

14. Apakah ban bisa langsung diganti?

- Jika stok tersedia, penggantian dapat dilakukan pada kunjungan yang sama setelah klaim disetujui.
- Jika stok pola yang sama belum tersedia, Anda dapat menunggu stok tersedia di TOMO tersebut. Potongan harga tetap berlaku sampai ban tersedia dan dipasang.
- Anda juga dapat memilih pola ban Bridgestone lain dengan ukuran yang sama, jika tersedia di TOMO tersebut.

Potongan Harga dan Ban Pengganti

15. Apakah ban pengganti diberikan gratis?

Tidak. Anda mendapatkan potongan harga untuk membeli ban pengganti. Potongan ini tidak dapat diuangkan.

16. Bagaimana nilai potongan dihitung?

Sistem menghitung potongan berdasarkan perbandingan sisa alur ban saat klaim dengan kedalaman alur ban baru, lalu dikalikan dengan harga pembelian awal.

- Contoh: jika sisa alur 50% dan harga pembelian awal Rp1.800.000, potongannya Rp900.000.

17. Ban pengganti apa yang bisa dipilih?

Diutamakan ban dengan pola dan ukuran yang sama. Jika tidak tersedia, Anda dapat menunggu stok atau memilih pola Bridgestone lain dengan ukuran yang sama di TOMO tersebut. Jika harga ban baru lebih tinggi dari nilai potongan, selisihnya dibayar oleh pelanggan.

18. Apakah biaya pemasangan ditanggung?

Tidak. Biaya bongkar-pasang, balancing, spooring, penggantian pentil, dan perbaikan komponen kendaraan lainnya dibayar oleh pelanggan.

Kondisi yang Tidak Dilindungi

19. Apa saja yang tidak termasuk perlindungan?

- Kerusakan yang masih dapat diperbaiki atau ditambal dengan aman.
- Keausan tidak merata akibat masalah kendaraan, suspensi, spooring, atau balancing.
- Kerusakan akibat tekanan angin atau perawatan yang tidak sesuai.
- Penggunaan untuk balap, off-road, atau membawa muatan berlebih.
- Ukuran atau spesifikasi ban tidak sesuai rekomendasi kendaraan.
- Kerusakan akibat vandalisme, tindak kejahatan, kebakaran, bahan kimia, atau air laut.
- Kerusakan akibat kecelakaan berat, bencana alam, kehilangan, atau pencurian.
- Ban atau kendaraan sudah berpindah kepemilikan.
- Data kendaraan, plat nomor, kode DOT, atau odometer tidak sesuai.
- Klaim tidak mengikuti prosedur atau tidak diverifikasi dengan OTP.

20. Apakah biaya derek atau transportasi ditanggung?

Tidak. Biaya derek, transportasi, komunikasi, sewa kendaraan, akomodasi, kehilangan waktu, dan kerugian tidak langsung lainnya tidak ditanggung.

Data dan Bantuan

21. Bagaimana data pelanggan digunakan?

Data pribadi dan kendaraan digunakan untuk pendaftaran, pelaksanaan program, komunikasi, penanganan keluhan, dan pemenuhan kewajiban sesuai peraturan. Data hanya dibagikan secara terbatas kepada TOMO tempat pembelian dan penyedia layanan yang ditunjuk untuk menjalankan program.

22. Ke mana saya dapat bertanya atau menyampaikan keluhan?

Hubungi Customer Service Bridgestone Indonesia dan sertakan Nomor Garansi dan/atau Nomor Klaim.

- Email: [diisi sebelum publikasi]
- WhatsApp/Telepon: [diisi sebelum publikasi]

Catatan: FAQ ini dibuat untuk memudahkan pemahaman pelanggan. Ketentuan lengkap tetap mengacu pada Syarat dan Ketentuan resmi Bridgestone Protect.