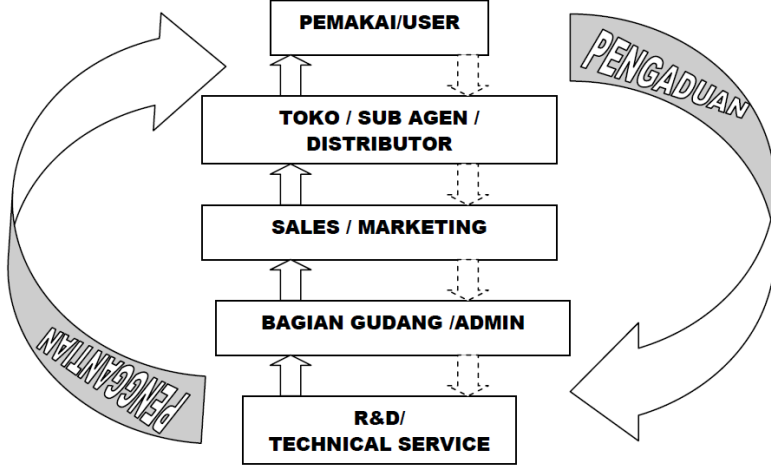


Prosedur pengaduan / penggantian klaim :



Pengaduan tidak diberikan penggantian dalam hal :

- Ban dalam / ban luar yang sudah lewat jangka waktu 2 tahun sejak tanggal produksi/distribusi.
- Ban bukan pembelian dari PT. Longmarch Indonesia
- Ban yang tidak di sertai bukti pesanan/order.
- Ban rusak akibat salah penggunaan atau pemakaian (*user fault*) salah satunya adalah penggunaan velg yang tidak sesuai standar.
- Ban yang tinggi kembang tersisa 25% dari tinggi kembang awal

Pemeriksaan dan keputusan :

- Kerusakan (*defect*) yang disebabkan oleh pemakai (*User Fault*) akan ditolak claimnya, Kerusakan (*defect*) yang disebabkan oleh kesalahan proses produksi (*Factory Fault*) maka claimnya akan diganti.
- Pemeriksaan klaim secara langsung akan dilakukan secara berkala, pada umumnya sekali sebulan bagi tiap daerah dan paling lambat dua bulan sekali untuk kepuasan pelanggan.
- Keputusan R&D/Technical Service adalah sah, kalau keberatan maka bisa mengajukan konsesus.
- Hasil keputusan claim tidak berhubungan dengan invoice yang harus dibayarkan. Apabila keputusan claim menyatakan bahwa customer mendapatkan penggantian maka PT. Longmarch Indonesia akan melakukan pembayaran ganti rugi *claim* ke pihak *customer* / agen dalam bentuk *cash* / *transfer*.

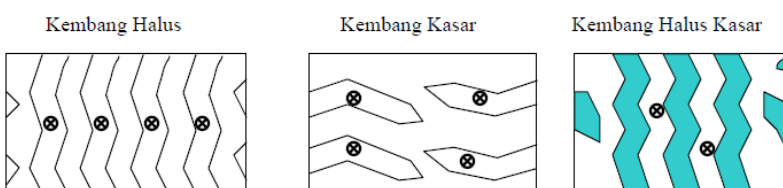
Perhitungan Penggantian :

- Besarnya penggantian ban tuntutan ialah sama besar dengan persentase sisa kembang telapak (*Non Skid Depth*).
- Caranya, di ukur di 16 (enam belas) tempat pada telapak dan menyebar rata pada keliling ban pada bagian *Shoulder Serial* (SS), *Center Line 1* (CL1) *Center Line 2* (CL2) dan *Non Shoulder Serial* (NS) dan 4 (empat) posisi.
- Cara untuk menghitung penggantian dalam percentage adalah :
Contoh : Hasil ukur rata-rata (sisa kembang) = 8.5 mm
Kembang telapak asli (ban baru) / *standard* = 10 mm
Perhitungan besarnya penggantian = 85 %

Rumus

$$100 \% - \left[\frac{10 - 8.5}{10} \times 100\% \right] = 100 \% - 15\% = 85 \%$$

- Tempat mengukur tinggi kembang menurut jenis / bentuk kembang ban :



⊗ = Tanda Lokasi Pemeriksaan kedalaman telapak (Non - Skid Depth)

Pembeli :

Penjual: