BubbleGO
Mesin Sabun Layan Diri

# POLISI JAMINAN

# MESIN VENDING BUBBLEGO

TERMA PERLINDUNGAN, PENGECUALIAN
& JADUAL JAMINAN KOMPONEN

PERLINDUNGAN KOMPONEN BERKUALITI

SOKONGAN TEKNIKAL PROFESIONAL

TERMA & SYARAT YANG JELAS & ADIL

KOMITMEN KAMI, KEPUASAN ANDA

VERSI DOKUMEN
V 2.0

TARIKH KUATKUASA
01 JANUARI 2026

UNTUK KEGUNAAN
OPERATOR MESIN

# POLISI JAMINAN MESIN VENDING BUBBLEGO

## 1.0 TERMA & SYARAT JAMINAN

### 1.1 Skop Jaminan

Jaminan yang diberikan oleh Syarikat Pembekal adalah terhad kepada kerosakan atau kecacatan komponen yang berpunca daripada kecacatan pembuatan (manufacturing defect) dalam tempoh jaminan yang ditetapkan bagi setiap komponen.

Tempoh jaminan bagi setiap komponen adalah berbeza dan hendaklah dirujuk berdasarkan Jadual Jaminan Komponen yang dinyatakan dalam dokumen ini.

### 1.2 Tarikh Bermula Jaminan

Tempoh jaminan bagi setiap komponen bermula dari tarikh penyerahan mesin kepada Operator Mesin, melainkan dinyatakan sebaliknya secara bertulis oleh Syarikat Pembekal.

### 1.3 Komponen Yang Tidak Disenaraikan

Komponen, aksesori atau peralatan yang tidak disenaraikan dalam Jadual Jaminan Komponen adalah tidak termasuk dalam perlindungan jaminan standard kerana sifat dan jangka hayat komponen tersebut bergantung kepada kekerapan penggunaan serta keadaan operasi mesin.

Walau bagaimanapun, sebagai perlindungan awal kepada Operator Mesin, Syarikat Pembekal memberikan jaminan selama satu (1) bulan dari tarikh penyerahan mesin bagi semua komponen, aksesori atau peralatan tersebut.

## 2.0 PERLINDUNGAN JAMINAN

### 2.1 Jaminan Komprehensif

Dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh pemasangan mesin, sekiranya berlaku sebarang kerosakan yang setelah pemeriksaan teknikal disahkan berpunca daripada kecacatan pembuatan, kecacatan komponen atau kesilapan pemasangan oleh Syarikat Pembekal, segala kos pembaikan akan ditanggung sepenuhnya oleh Syarikat Pembekal.

Jaminan Komprehensif ini merangkumi kos komponen atau alat ganti, upah juruteknik, caj pemeriksaan, caj perjalanan, pengangkutan, penghantaran komponen serta caj pemasangan yang berkaitan.

Jaminan ini tidak meliputi kerosakan yang berpunca daripada salah penggunaan, kecuaian, pengubahsuaian tanpa kebenaran, penggunaan produk selain produk rasmi BubbleGo, faktor luaran atau mana-mana perkara yang dinyatakan di bawah Bahagian 4.0 Pengecualian Jaminan.

Selepas tempoh satu (1) bulan dari tarikh pemasangan mesin,sekiranya sesuatu komponen masih berada dalam tempoh jaminan dan setelah pemeriksaan teknikal mendapati kerosakan tersebut berpunca daripada kecacatan pembuatan, Syarikat Pembekal akan membaiki atau menggantikan komponen berkenaan tanpa mengenakan caj bagi komponen atau alat ganti tersebut.

Jaminan hanya meliputi kos komponen atau alat ganti yang diluluskan di bawah tuntutan jaminan. Sebarang kos lain yang berkaitan, termasuk upah juruteknik, caj pemeriksaan di lokasi, caj perjalanan

atau pengangkutan, kos penghantaran komponen, caj pemasangan serta caj perkhidmatan teknikal lain, adalah tidak termasuk dalam perlindungan jaminan dan hendaklah ditanggung oleh Operator Mesin berdasarkan kadar semasa yang ditetapkan oleh Syarikat Pembekal.

**2.2 Kaedah Pembaikan atau Penggantian**

Bagi tuntutan jaminan yang diluluskan, Syarikat Pembekal berhak menentukan kaedah penyelesaian yang bersesuaian berdasarkan hasil pemeriksaan teknikal, sama ada melalui pembaikan atau penggantian komponen yang terlibat.

Penggantian dengan komponen baharu tidak semestinya dibuat sekiranya komponen tersebut masih boleh dibaiki dan digunakan dengan baik.

**3.0 KEROSAKAN AKIBAT PENGGUNAAN BIASA**

Jaminan tidak meliputi kerosakan atau kemerosotan komponen yang berlaku secara semula jadi akibat penggunaan mesin secara berterusan dari semasa ke semasa.

Kerosakan akibat penggunaan biasa merujuk kepada keadaan di mana prestasi, keadaan fizikal atau fungsi sesuatu komponen berkurangan secara normal disebabkan oleh faktor termasuk tetapi tidak terhad kepada:

- Kekerapan penggunaan;
- Tempoh penggunaan;
- Pergerakan atau tekanan berulang;
- Pendedahan kepada persekitaran operasi;
- Sisa atau mendapan produk; atau
- Jangka hayat semula jadi sesuatu komponen.

Contohnya termasuk tetapi tidak terhad kepada:

- Hos menjadi keras, longgar, reput atau mengalami kebocoran selepas penggunaan;
- Nozel mengalami sumbatan atau perubahan aliran;
- Push button menjadi kurang responsif akibat penggunaan berulang;
- Lampu menjadi malap atau tamat jangka hayat;
- Socket atau plug menjadi longgar akibat penggunaan;
- Pam mengalami penurunan prestasi akibat penggunaan atau sumbatan;
- Sensor mengalami gangguan akibat kotoran, mendapan atau sisa produk;
- Sticker atau visual branding menjadi pudar, tercalar, terkoyak atau tertanggal; dan
- Komponen bergerak mengalami penurunan fungsi akibat penggunaan berterusan.

Penentuan sama ada sesuatu kerosakan berpunca daripada kecacatan pembuatan atau penggunaan biasa adalah tertakluk kepada pemeriksaan dan penilaian teknikal oleh Syarikat Pembekal.

**4.0 PENGECUALIAN JAMINAN**

Jaminan tidak terpakai terhadap sebarang kerosakan, kehilangan atau kegagalan fungsi yang berpunca daripada keadaan termasuk tetapi tidak terhad kepada:

- Kerosakan akibat penggunaan biasa;
- Salah penggunaan atau kecuaian Operator Mesin;
- Pengendalian mesin yang tidak mengikut SOP atau panduan Syarikat Pembekal;
- Penggunaan produk selain produk rasmi BubbleGo;
- Bancuhan, penambahan atau perubahan formula yang tidak mengikut ketetapan BubbleGo;
- Pengubahsuaian pada mesin, wiring, sistem atau komponen tanpa kebenaran bertulis;
- Pembaikan, pemasangan atau penggantian komponen oleh pihak ketiga yang tidak mendapat kebenaran Syarikat Pembekal;
- Bekalan elektrik tidak stabil, *power surge*, litar pintas atau sambungan elektrik yang tidak sesuai;
- Air atau cecair memasuki bahagian elektrik atau elektronik mesin;
- Hentakan, kemalangan, kecurian atau vandalisme;
- Penempatan mesin di lokasi atau persekitaran yang tidak sesuai atau tidak selamat;
- Kegagalan Operator Mesin menjalankan penjagaan atau penyelenggaraan asas yang sewajarnya; atau
- Banjir, kebakaran, kilat, ribut, bencana alam atau kejadian lain di luar kawalan munasabah Syarikat Pembekal.

**5.0 PROSEDUR TUNTUTAN JAMINAN**

Operator Mesin hendaklah melaporkan sebarang kerosakan melalui saluran komunikasi rasmi Syarikat Pembekal.

Operator Mesin hendaklah memberikan maklumat yang diperlukan bagi tujuan pemeriksaan, termasuk tetapi tidak terhad kepada:

- Nama dan maklumat Operator Mesin;
- Model atau nombor siri mesin;
- Penerangan mengenai masalah;
- Gambar atau video kerosakan; dan
- Maklumat lain yang diperlukan oleh pihak teknikal.

Syarikat Pembekal berhak menjalankan pemeriksaan atau diagnosis terlebih dahulu bagi menentukan punca kerosakan dan kelayakan tuntutan jaminan.

Sebarang pembukaan, pengubahsuaian, pembaikan atau penggantian komponen oleh Operator Mesin atau pihak ketiga tanpa kebenaran daripada Syarikat Pembekal boleh menyebabkan tuntutan jaminan bagi komponen berkaitan terbatal.

**6.0 JAMINAN PRODUK PIHAK KETIGA**

Bagi mana-mana komponen, aksesori atau peralatan yang dibekalkan oleh pihak ketiga, tempoh dan perlindungan jaminan adalah tertakluk kepada terma dan syarat yang ditetapkan oleh pengeluar atau pembekal rasmi produk berkenaan.

Sebarang tuntutan jaminan bagi produk pihak ketiga hendaklah dibuat secara terus oleh Operator Mesin kepada pengeluar atau pembekal rasmi berkenaan, melainkan dinyatakan sebaliknya secara bertulis oleh Syarikat Pembekal.

Syarikat Pembekal BubbleGo tidak bertindak sebagai pemberi jaminan bagi produk pihak ketiga tersebut.

**6.1 PERUBAHAN KOMPONEN & TEMPOH JAMINAN**

Senarai komponen, aksesori, spesifikasi mesin serta tempoh jaminan boleh dipinda, ditambah atau dikemas kini dari semasa ke semasa oleh Syarikat Pembekal berdasarkan perubahan model mesin, teknologi, pembekal, spesifikasi produk atau keperluan operasi semasa.

Untuk sebarang maklumat perubahan atau kemas kini terkini, pelanggan boleh merujuk laman web rasmi Syarikat Pembekal di laman sesawang www.bubblego.com.my.

## 7.0 JADUAL JAMINAN KOMPONEN

| NO | KOMPONEN | FUNGSI UTAMA | TEMPOH JAMINAN | CONTOH KEROSAKAN TIDAK DILINDUNGI |
|---|---|---|---|---|
| 1 | RCCB & MCB | Melindungi sistem elektrik daripada kebocoran arus, beban berlebihan dan litar pintas | 1 Tahun | Kerosakan akibat elektrik tidak stabil, power surge, petir atau soket lokasi bermasalah |
| 2 | Power Supply | Membekalkan voltan elektrik yang sesuai dan stabil kepada sistem mesin | 1 Tahun | Kerosakan akibat litar pintas, air masuk, power surge atau bekalan elektrik tidak stabil |
| 3 | Radar Sensor / Pelampung Sensor | Mengesan paras sabun di dalam tangki | 1 Tahun | Kerosakan akibat litar pintas, air atau kelembapan memasuki komponen, atau kerosakan pada wiring akibat faktor luaran. |
| 4 | Red Indicator Lamp | Memberi tanda apabila paras sabun berada pada tahap minimum | 1 Tahun | Lampu malap atau tidak menyala selepas penggunaan berterusan |
| 5 | Casing Body Stainless Steel | Struktur utama mesin yang melindungi komponen dalaman | 1 Tahun | Karat permukaan, stain rust, perubahan warna atau kakisan akibat pendedahan kepada persekitaran, bahan kimia, kelembapan tinggi atau udara berkandungan garam tinggi seperti kawasan berhampiran laut |
| 6 | Tangki | Menyimpan sabun sebelum disalurkan melalui sistem mesin | 1 Tahun | Pecah, retak atau bocor akibat hentakan, penggunaan produk tidak sesuai atau pengendalian |
| 7 | Note Acceptor | Membaca dan menerima wang kertas pelanggan | 1 Tahun | Kerosakan akibat wang basah, habuk, benda asing atau penggunaan kasar |
| 8 | Set Board | Sistem kawalan utama bagi pembayaran, pam, sensor dan komponen elektronik | 1 Tahun | Kerosakan akibat litar pintas, kilat, air masuk atau pengubahsuaian wiring |
| 9 | QR Device | Membolehkan pembayaran melalui sistem QR | 1 Tahun | Kerosakan akibat bekalan elektrik, sambungan rangkaian, air atau penggunaan tidak mengikut panduan |
| 10 | Pam (Pump) | Menarik sabun dari tangki dan menyalurkannya keluar melalui hos dan nozel | 6 Bulan | Prestasi menurun akibat sumbatan, sabun terlalu pekat, dry run atau penggunaan berterusan |
| 11 | LED Screen | Memaparkan pilihan produk dan maklumat kepada pelanggan | 6 Bulan | Retak, pecah, touch panel rosak akibat hentakan atau penggunaan kasar |
| 12 | Motor Bancuhan Sabun | Membantu proses bancuhan sabun secara sekata | 3 Bulan | Kerosakan motor akibat penggunaan berterusan secara berlebihan, beban melebihi kapasiti, motor terlalu panas (overheating), bekalan elektrik tidak stabil atau penggunaan yang tidak mengikut panduan operasi |
| 13 | CCTV | Sistem pemantauan keselamatan di kawasan mesin | 1 Tahun – Jaminan Pembekal Rasmi / Pihak Ketiga | Tertakluk kepada terma dan syarat pembekal rasmi |
| 14 | Internet Router | Menyediakan sambungan internet bagi sistem mesin | 1 Tahun – Jaminan Pembekal Rasmi / Pihak Ketiga | Tertakluk kepada terma dan syarat pembekal rasmi |

**Nota:** Contoh kerosakan yang tidak dilindungi di atas adalah sebagai panduan dan tidak terhad kepada perkara yang disenaraikan sahaja. Penentuan kelayakan tuntutan jaminan adalah tertakluk kepada pemeriksaan teknikal serta Terma & Syarat Jaminan BubbleGo.