



## PERNYATAAN GARANSI TERBATAS

### KETENTUAN PENGEMBALIAN XIAOMI PHONE XIAOMI EKOSISTEM XIAOMI TV Xiaomi AC X

#### KETENTUAN PENGEMBALIAN PRODUK XIAOMI INDONESIA

Syarat dan Ketentuan Pengembalian Produk ini (selanjutnya disebut "**S&K**" atau "**Ketentuan**") mengatur mengenai persyaratan dan panduan atas klaim layanan pengembalian Produk yang disediakan oleh Xiaomi Indonesia ("**Xiaomi**", "**kami**" or "**kita**") kepada Pengguna.

S&K ini hanya berlaku untuk Produk yang telah dibeli oleh Pengguna secara langsung dari [www.mi.co.id](http://www.mi.co.id) dan saluran penjualan resmi lainnya dari Xiaomi Indonesia dalam cakupan wilayah negara Indonesia. Tidak berlaku untuk Produk yang dibeli di luar negara Indonesia, kecuali berlaku garansi internasional terhadap Produk tersebut.

Mohon menyimpan dengan baik kartu garansi dan faktur pembelian yang valid sebagai jaminan dasar atas hak garansi Anda yang dapat diklaim kepada Xiaomi.

#### Syarat dan Ketentuan Garansi Produk

Pengguna dapat mengajukan permintaan Pengembalian Produk pada kondisi - kondisi tertentu yang diatur dalam S&K ini. Selain Pengembalian Produk, Pengguna juga berhak mengajukan permintaan Pengembalian Uang terbatas hanya dalam kondisi berikut ini:

##### Pengembalian Uang:

Pengembalian Uang hanya dapat dilakukan dalam hal terdapat kesalahan pemasangan harga ataupun harga promosi yang ditampilkan pada situs [www.mi.co.id](http://www.mi.co.id) dan saluran penjualan resmi lainnya dari Xiaomi Indonesia.

Dalam kondisi ini, Xiaomi akan memberikan Pengembalian Uang dengan nominal sesuai dengan jumlah yang dikeluarkan oleh Pengguna. Selain dari kondisi tersebut, pengajuan Pengembalian Uang atas Produk tidak berlaku.

##### Pengembalian Produk:

Berikut ini ketentuan yang harus diperhatikan oleh Pengguna untuk mengajukan Pengembalian Produk

#### 1. Jangka Waktu Pengembalian Produk

- Jangka Waktu yang dimiliki oleh Pengguna untuk mengajukan pengembalian atas Produk cacat atau rusak yang terbatas disebabkan oleh proses pengiriman dan/atau produksi, untuk mendapat perbaikan dan/atau penggantian unit oleh Xiaomi adalah **15 (lima belas) hari kalender sejak tanggal pembelian**.
- Apabila Pengguna tidak mengirimkan Produk beserta kelengkapan pengajuan Pengembalian Produk sesuai panduan dan ketentuan pada S&K ini kepada Xiaomi dalam waktu **15 (lima belas) hari kalender sejak tanggal pengajuan Pengembalian Produk**, maka pengajuan tersebut akan dianggap batal dan hangus.

#### 2. Kelengkapan Pengajuan Pengembalian Produk

- Bukti Dokumentasi Foto dan Video Unboxing:** Untuk memenuhi syarat perbaikan atau penggantian atas unit Produk yang cacat terbatas, Pengguna harus melengkapi bukti foto dan video proses membuka box kemasan pengiriman (*unboxing*) sebagai dasar pembuktian atas pengajuan Pengembalian Produk yang akan dipertimbangkan oleh Xiaomi.

- Form Inspeksi:** Untuk mengajukan Pengembalian Produk, Pengguna harus melengkapi Form Inspeksi. Pengguna dapat memperoleh Form Inspeksi di Service Center resmi dengan membawa

kelengkapan berikut ini:

(i) Produk

(ii) Box

(iii) Kartu garansi

(iv) Faktur pembelian yang valid

Pengguna dapat menghubungi Pusat Layanan Konsumen di 00180300650029 (telepon bebas biaya) dan kontak lainnya yang tersedia pada [www.mi.co.id/support](http://www.mi.co.id/support) untuk panduan dan informasi lebih lanjut.

### 3. Pertanggungjawaban Pengguna atas Data Pribadi

a. Xiaomi berkomitmen untuk menghormati privasi atas data pribadi Pengguna. Sebelum mengajukan Pengembalian Produk, Pengguna harus memastikan bahwa Pengguna sudah melakukan *back up* atau menyimpan seluruh data pribadi dan menghapus seluruh informasi sebelum mengembalikan Produk kepada Xiaomi. Untuk Produk yang mensyaratkan Pengguna untuk masuk (*log in*) ke akun Xiaomi, Pengguna juga harus keluar (*log out*) dari akun Xiaomi tersebut sebelum mengajukan.

b. Xiaomi tidak bertanggung jawab atas konsekuensi yang timbul dari kehilangan atau bocornya data pribadi Pengguna atau informasi pada Produk yang disebabkan oleh kegagalan Pengguna untuk memastikan penyimpanan atau penghapusan tersebut.

### 4. Biaya Pengiriman

Biaya pengiriman atas Pengembalian Produk akan ditanggung oleh Xiaomi, kecuali dalam hal diketahui berdasarkan hasil inspeksi dari Xiaomi bahwa Produk milik Pengguna termasuk dalam kategori yang dikecualikan dari jaminan garansi, maka Produk akan dikirimkan kembali ke alamat Pengguna dan biaya pengiriman akan dibebankan kepada Pengguna.

### 5. Kondisi yang Tidak Berlaku untuk Pengembalian Produk

Pengguna tidak dapat mengembalikan Produk dalam kondisi berikut ini:

a. Produk yang tidak dibeli dari [www.mi.co.id](http://www.mi.co.id) dan saluran penjualan resmi lainnya dari Xiaomi Indonesia.

b. Produk dengan label nomor seri, model pabrikan, dan/atau label garansi yang hilang, rusak, dimodifikasi, atau tidak dapat dibaca.

c. Produk yang telah melewati batas waktu masa garansi.

d. Produk telah melewati Jangka Waktu Pengembalian Produk. Pengguna tidak dapat mengajukan Pengembalian Produk kepada Xiaomi, namun Pengguna masih dapat mengajukan perbaikan atas Produk sesuai masa garansi yang berlaku pada unit Produk. Informasi lebih lanjut terkait lingkup dan pilihan garansi Xiaomi dapat diakses melalui <https://www.mi.co.id/id/support/warranty/>.

e. Produk yang dikembalikan tanpa seluruh kelengkapan awal beserta aksesorisnya, termasuk namun tidak terbatas pada kotak penjualan, buku petunjuk, kabel-kabel, dan seluruh kelengkapan lainnya yang terdapat dalam box Produk. Permintaan pengembalian Produk yang diterima dalam kondisi tidak lengkap akan ditolak.

f. Produk yang menunjukkan kerusakan fisik akibat penggunaan yang tidak benar (misalnya terjatuh, tertekan, terkena cairan, dll). Pengecualian dalam kondisi ini yaitu apabila Pengguna menerima Produk dalam kondisi cacat, rusak, atau salah sejak awal pembelian. Dalam kondisi ini, Pengguna dapat menghubungi Pusat Layanan Konsumen untuk panduan lebih lanjut. Kondisi ini tidak termasuk dalam kategori pengajuan Pengembalian Produk.

g. Produk yang menunjukkan kerusakan fisik dan malfungsi akibat bencana yang tidak dapat dihindari (misalnya banjir, kebakaran, gempa, petir, dan kecelakaan lalu lintas).

h. Produk yang menunjukkan kerusakan akibat Pengguna tidak menggunakan dan memelihara Produk sesuai dengan petunjuk penggunaan, termasuk namun tidak terbatas pada penggunaan pada suhu ekstrem, penggunaan aksesoris tidak resmi, dll.

i. Produk yang menunjukkan kerusakan alami akibat pemakaian sehari-hari (termasuk namun tidak terbatas pada casing, tombol, layar, aksesoris, dll.).

j. Produk yang menunjukkan kerusakan akibat pembongkaran dan/atau perbaikan di luar Service Center resmi dari Xiaomi Indonesia, melakukan modifikasi, melakukan *rooting*, dan penggunaan unit yang tidak benar.

k. Produk yang terbukti dirusak, disesuaikan, atau dimodifikasi dengan cara apapun.

- l. Produk konsumsi yang telah dibuka (contoh: handuk, sikat gigi, dll).
- m. Produk yang mengalami gagal fungsi akibat aksesoris (anti gores, casing pelindung, dll). Produk dalam kondisi ini tidak dapat dijadikan alasan pengembalian Produk untuk mendapat penggantian unit.
- n. Produk yang mengalami malfungsi akibat gangguan perangkat lunak (*software*). Dalam kondisi ini, Xiaomi hanya akan memperbaiki instalasi perangkat lunak (*software*) pada unit Produk milik Pengguna namun tidak melakukan penggantian Produk dengan unit baru.
- o. Produk tidak tersedia.

Apabila Xiaomi tidak lagi menjual Produk yang diajukan untuk Pengembalian Produk, atau jika stok produk tersebut tidak tersedia, Xiaomi akan mengirimkan model dan tipe Produk lain yang setara ke Pengguna berdasarkan kebijakan Xiaomi.

## PROSES PENGEMBALIAN PRODUK XIAOMI



### Proses Pengembalian Produk Xiaomi yang dibeli melalui [www.mi.co.id](http://www.mi.co.id) dan saluran penjualan resmi lainnya dari Xiaomi Indonesia:

1. Hubungi Customer Service Support melalui kontak yang dapat diakses pada [www.mi.co.id/support](http://www.mi.co.id/support)
2. Kunjungi Service Center resmi untuk dilakukan pengecekan kondisi perangkat dengan membawa produk, box, kartu garansi, dan faktur pembelian yang valid
3. Pengguna akan mendapatkan Form Inspeksi (*inspection form*) dari Service Center untuk dilengkapi sebagai syarat pengajuan Pengembalian Produk
4. Saat proses pengemasan Produk, lampirkan Form Inspeksi dan ambil dokumentasi (foto dan video). Simpan hasil dokumentasi tersebut untuk dijadikan bukti pengajuan Pengembalian Produk hingga proses pengajuan selesai
5. Kurir ekspedisi akan menjemput paket yang sudah dikemas oleh Pengguna ke pihak logistik untuk dilakukan pengiriman ke Mail in Center

5. Untuk menghindari pembatalan pesanan layanan Anda, harap kirim kembali perangkat dalam waktu 14 hari setelah pengaturan logistik pengembalian
7. Mail in Center akan melakukan inspeksi dan pemeriksaan lebih lanjut atas perangkat yang dikirimkan

PRODUK	DUKUNGAN	TENTANG
Xiaomi 14	Panduan Pengguna	Tentang kita
POCO F6		Leadership Team
Redmi Note 13 Pro+ 5G	Kewajiban pendaftaran IMEI ponsel Anda	Kebijakan privasi
POCO Pad	Garansi	Integrity & Compliance
Xiaomi TV A Pro 32	FAQ Pengiriman	Trust Center
	Service Center Resmi	
	Gerai Terdekat	
	LAYANAN EKSKLUSIF VIP	
	Informasi pengembalian dana tambahan	
	Layanan Pemasangan Xiaomi TV Smart Display Max 100" 2025	


Ikuti sosial media Xiaomi




Untuk berlangganan buletin kami

Masukkan alamat email di sini

Unduh Aplikasi Mi Store

Pindah kode QR untuk info terbaru dan pengalaman berbelanja yang lebih baik

Temukan di Google Play Store



## PERNYATAAN GARANSI TERBATAS

### KETENTUAN PENGEMBALIAN **XIAOMI PHONE** **XIAOMI EKOSISTEM** **XIAOMI TV** **Xiaomi AC X**

Garansi terbatas ini hanya bisa digunakan untuk produk Xiaomi resmi. Untuk telepon genggam, tablet dan aksesoris yang rusak selama penggunaan yang normal dan sesuai dengan kebijakan perusahaan, Xiaomi akan memberikan layanan perbaikan dan/atau penggantian secara gratis selama masa garansi.

#### GARANSI TERBATAS TELEPON GENGAM

Masa Garansi Berdasarkan Produk

Produk	Periode Garansi	Ruang Lingkup Layanan	Dokumen Pendukung	Rincian
Produk Telepon Genggam Secara Umum	15 bulan	Ongkos kerja dan suku cadang	Bukti Pembelian / Kartu Garansi / IMEI / Nomor Seri	*Series produk tertentu mendapatkan garansi selama 24 bulan
Charger dan aksesoris bawaan	6 bulan			

**Series Produk dengan garansi 24 bulan:**

#### **XIAOMI SERIES**

Xiaomi 15 & Xiaomi 15 Ultra

Xiaomi 14T & Xiaomi 14T Pro

Xiaomi 14

Xiaomi 13T - SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN EKSKLUSIF VIP

Xiaomi 12T - LAYANAN EKSKLUSIF VIP

Xiaomi 12 & Xiaomi 12 Pro - LAYANAN EKSKLUSIF VIP

Xiaomi 11 Ultra

Xiaomi 11T Pro & Xiaomi 11T

Mi 11

Mi 10 Pro & Mi 10

#### **REDMI SERIES**

Redmi 8 dan 8A

Redmi 9A dan 9C

#### GARANSI TERBATAS TABLET

Sparepart	Periode Garansi	Ruang Lingkup Layanan	Dokumen Pendukung
Produk perangkat keras	15 bulan	Ongkos kerja dan suku cadang	Bukti Pembelian / Kartu Garansi / IMEI / Nomor Seri
Baterai asli, charger dan aksesoris yang berada bersama produk Xiaomi	6 bulan		

Kecuali baterai yang dapat dilepas, garansi berlaku selama 6 bulan. Garansi Terbatas dimulai dari pelanggan menerima produk. Selama periode garansi, setiap kerusakan yang terdaftar di "Daftar Kerusakan Telepon Genggam/Tablet" harus diperbaiki secara gratis oleh Xiaomi.

#### GARANSI TERBATAS PRODUK AKSESORIS

Produk	Periode Garansi	Ruang Lingkup Layanan	Dokumen Pendukung
--------	-----------------	-----------------------	-------------------

Mi Band (Core)	1 tahun	Pergantian	Bukti Pembelian / Kartu Garansi / IMEI / Nomor Seri & Box
Mi Band (Strap)	7 hari		
Power Bank	1 Tahun		
Lampu Meja Mi LED	1 tahun		
Aksesoris Lainnya*	6 bulan		

Garansi Terbatas dimulai dari hari pelanggan menerima produk. Untuk beberapa aksesoris lainnya memiliki masa garansi yang berbeda, untuk informasi selengkapnya dapat menghubungi contact center kami di nomor layanan Xiaomi: 00180300650029 (Toll-Free / Bebas Biaya), 021- 50960328 (Non- Toll Free / Dikenakan Biaya) atau melalui WhatsApp: +6282117236765.

Selama masa garansi, apabila aksesoris yang rusak telah diperiksa dan dikonfirmasi oleh pusat layanan resmi Xiaomi maka akan diberikan penggantian gratis tanpa dipungut biaya.

## DAFTAR KERUSAKAN TELEPON GENGGAH/TABLET

Keterangan	Kerusakan
<b>Telepon Genggam/Tablet</b>	Kerusakan layar termasuk tidak ada tampilan / tampilan tidak normal Telepon Genggam/Tablet tidak hidup, tidak dapat membuat panggilan atau mencatat panggilan Telepon Genggam/Tablet tidak bergetar atau berdering Mati yang tidak normal Koneksi yang buruk terhadap kartu SIM Kerusakan tombol Tidak ada suara atau volume suara tidak normal Retak disebabkan oleh faktor material ataupun struktur material
<b>Charger</b>	Charger asli tidak berfungsi
<b>Baterai</b>	Telepon Genggam/Tablet tidak berfungsi setelah pengisian penuh atau tidak dapat mengisi
<b>Kabel Data</b>	Tidak berfungsi

Untuk informasi service center bisa cek di <https://www.mi.co.id/id/support/service-centre> .

Untuk informasi lebih lanjut, silahkan hubungi nomor layanan Xiaomi: 00180300650029 (Toll-Free / Bebas Biaya), 021- 50960328 (Non- Toll Free / Dikenakan Biaya) atau melalui WhatsApp: +6282117236765.

## SYARAT DAN KETENTUAN YANG BERLAKU

- Ketentuan garansi terbatas ini hanya berlaku di wilayah Indonesia dan produk tidak berlaku untuk layanan garansi Internasional. Untuk memenuhi persyaratan, maka layanan harus dilakukan oleh pusat layanan resmi Xiaomi.
- Xiaomi dapat melakukan pengujian terhadap produk pelanggan untuk mengetahui kerusakannya. Sebelum menyerahkan unit apapun untuk diperbaiki, pelanggan harus membuat cadangan data dan menyimpan informasi personal atau informasi rahasia yang berada di produk serta memastikan pengaturan Mi Account dalam keadaan sign out (keluar). Xiaomi tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan program, data, atau removable storage media apapun.
- Hubungi agen layanan Xiaomi dahulu, dan pastikan tersedia informasi berikut ini:
  - Model, nomor serial, dan nomor IMEI jika ada.
  - Alamat lengkap pelanggan dan kontak yang dapat dihubungi.
  - Nomor Pembelian, duplikat faktur pembelian pelanggan yang asli.
- Garansi ini tidak mencakup beberapa kasus berikut ini:
  - Nomor serial produk, nomor IMEI atau segel garansi hilang atau telah dihapus, dirusak dan diubah. Aksesoris atau bagian luar produk yang hilang.



- 2. Setiap kerusakan yang terjadi di dalam maupun diluar permukaan produk, termasuk retakan, cacat, atau goresan pada case, layar, lensa kamera, tombol, dan tambahan lainnya meskipun tidak terbatas pada hal tersebut.
- 3. Perawatan umum, bantuan reset sandi, update atau pemasangan aplikasi, demo produk, atau layanan yang tidak terkait dengan perbaikan/penggantian.
- 4. Kerusakan produk yang disebabkan oleh pembongkaran dan penggunaan secara normal, termasuk karat dan noda meskipun tidak terbatas pada hal tersebut.
- 5. Dan hal lainnya yang berlawanan dan tidak sesuai dengan etika bisnis.
- 5. Xiaomi akan menentukan suatu produk telah “Kehilangan Garansi” dengan kebijakan perusahaan yang sesuai dengan standar di bawah ini. Perbaikan produk yang telah kehilangan garansi harus dipisahkan dari pusat layanan Xiaomi serta perbaikan yang dilakukan terhadap produk tersebut akan dikenai biaya tambahan.
  - 1. Pelanggaran terhadap persyaratan garansi, membatalkan garansi, garansi berakhir atau alasan lainnya.
  - 2. Selama periode garansi, jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, seperti perusakan, perbaikan sendiri, terpapar air, kerusakan karena salah penggunaan, penggantian, kesalahan memahami panduan produk, dll.

PRODUK	DUKUNGAN	TENTANG
Xiaomi 14	Panduan Pengguna	Tentang kita
POCO F6		Leadership Team
Redmi Note 13 Pro+ 5G	Kewajiban pendaftaran IMEI ponsel Anda	Kebijakan privasi
POCO Pad	Garansi	Integrity & Compliance
Xiaomi TV A Pro 32	FAQ Pengiriman	Trust Center
	Service Center Resmi	
	Gerei Terdekat	
	LAYANAN EKSKLUSIF VIP	
	Informasi pengembalian dana tambahan	
	Layanan Pemasangan Xiaomi TV Smart Display Max 100" 2025	

Ikuti sosial media Xiaomi



Untuk berlangganan buletin kami

Masukkan alamat email di sini

**Unduh Aplikasi Mi Store**  
Pindah kode QR untuk info terbaru dan pengalaman berbelanja yang lebih baik  
 Temukan di Google Play Store



## PERNYATAAN GARANSI TERBATAS

### KETENTUAN PENGEMBALIAN XIAOMI PHONE XIAOMI EKOSISTEM XIAOMI TV Xiaomi AC X

Garansi terbatas ini hanya bisa digunakan untuk produk Xiaomi resmi. Untuk Mi Notebook dan Aksesori yang rusak selama penggunaan yang normal dan sesuai dengan kebijakan perusahaan, Xiaomi akan memberikan layanan perbaikan dan/atau penggantian secara gratis selama masa garansi.

#### GARANSI TERBATAS MI EKOSISTEM

Tipe	Produk	Periode Garansi	Ruang Lingkup Layanan	Dokumen Pendukung
Mi Notebook	Perangkat keras (handset)	24 bulan	Ongkos kerja dan suku cadang	Bukti Pembelian / Kartu Garansi / IMEI / Nomor Seri & Box
	Baterai	12 bulan		
Aksesoris	Mi Wireless Bluetooth Earphone/Headphone/Earbuds	12 bulan		
	Mi Wireless Charger			
	Mi Smart Band			
	Mi Powerbank			
	Mi Air Purifier			
	Mi Wi-Fi Range Extender			
	Mi Security Camera			
	Mi Smart Speaker			
	Mi TV Stick			
	Mi Watch			
	Mi Router			
	Mi Vacuum Cleaner			
	Mi Vacuum-mop			
	Xiaomi Luggage			
	Mi USB Cable	6 bulan		
	Mi Charger			

#### DAFTAR KERUSAKAN MI NOTEBOOK

Keterangan	Kerusakan
Mi Notebook	Kerusakan layar termasuk tidak ada tampilan / tampilan tidak normal Notebook tidak hidup, tidak dapat terhubung dengan jaringan (WIFI/LAN) Mati yang tidak normal Kerusakan tombol Kerusakan pada koneksi antarmuka Tidak ada suara atau volume suara tidak normal Retak disebabkan oleh faktor material ataupun struktur material
Charger	Charger asli tidak berfungsi
Baterai	Notebook tidak berfungsi setelah pengisian penuh atau tidak dapat mengisi
Kabel Data	Tidak berfungsi



Untuk informasi service center bisa cek di <https://www.mi.co.id/id/support/service-centre> .  
 Untuk informasi lebih lanjut, silahkan hubungi nomor layanan Xiaomi: 00180300650029 (Toll-Free / Bebas Biaya), 021- 50960328 (Non- Toll Free / Dikenakan Biaya) atau melalui WhatsApp: +6282117236765.

## SYARAT DAN KETENTUAN YANG BERLAKU

1. Ketentuan garansi terbatas ini hanya berlaku di wilayah Indonesia dan produk tidak berlaku untuk layanan garansi Internasional. Untuk memenuhi persyaratan, maka layanan harus dilakukan oleh pusat layanan resmi Xiaomi.
2. Xiaomi dapat melakukan pengujian terhadap produk pelanggan untuk mengetahui kerusakannya. Sebelum menyerahkan unit apapun untuk diperbaiki, pelanggan harus membuat cadangan data dan menyimpan informasi personal atau informasi rahasia yang berada di produk. Xiaomi tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan program, data, atau removable storage media apapun.
3. Hubungi Pusat Layanan Xiaomi melalui WA/hotline/chat dahulu, dan pastikan tersedia informasi berikut ini:
  4. Model, nomor serial, jika ada.
  5. Alamat lengkap pelanggan dan kontak yang dapat dihubungi.
  5. Nomor Pembelian, duplikat faktur pembelian pelanggan yang asli.
  7. Garansi ini tidak mencakup beberapa kasus berikut ini:
    3. Nomor serial produk, segel garansi hilang atau telah dihapus, dirusak dan diubah. Aksesoris atau bagian luar produk yang hilang.
    9. Setiap kerusakan yang terjadi di dalam maupun diluar permukaan produk, termasuk, retakan, cacat, atau goresan pada case, layar, kamera, tombol, dan tambahan lainnya meskipun tidak terbatas pada hal tersebut.
    0. Perawatan umum, update atau pemasangan aplikasi, demo produk, atau layanan yang tidak terkait dengan perbaikan/penggantian.
1. Kerusakan produk yang disebabkan oleh pembongkaran dan penggunaan secara normal, termasuk karat dan noda meskipun tidak terbatas pada hal tersebut.
2. Dan hal lainnya yang berlawanan dan tidak sesuai dengan etika bisnis.
3. Xiaomi akan menentukan suatu produk telah "Kehilangan Garansi" dengan kebijakan perusahaan yang sesuai dengan standar di bawah ini. Perbaikan produk yang telah kehilangan garansi harus dipisahkan dari pusat layanan Xiaomi serta perbaikan yang dilakukan terhadap produk tersebut akan dikenai biaya tambahan.
4. Pelanggaran terhadap persyaratan garansi, membatalkan garansi, garansi berakhir atau alasan lainnya. Selama periode garansi, jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, seperti perusakan, perbaikan sendiri, terpapar air, kerusakan karena salah penggunaan, penggantian, kesalahan memahami panduan produk, dll.


PRODUK	DUKUNGAN	TENTANG
Xiaomi 14	Panduan Pengguna	Tentang kita
POCO F6		Leadership Team
Redmi Note 13 Pro+ 5G	Kewajiban pendaftaran IMEI ponsel Anda	Kebijakan privasi
POCO Pad	Garansi	Integrity & Compliance
Xiaomi TV A Pro 32	FAQ Pengiriman	Trust Center
	Service Center Resmi	
	Gerai Terdekat	

Ikuti sosial media Xiaomi




Untuk berlangganan buletin kami

Masukkan alamat email di sini



**Unduh Aplikasi Mi Store**

Pindah kode QR untuk info terbaru dan pengalaman berbelanja yang lebih baik

 Temukan di Google Play Store

LAYANAN  
EKSKLUSIF VIP

Informasi  
pengembalian  
dana tambahan

Layanan  
Pemasangan  
Xiaomi TV Smart  
Display Max 100"  
2025

---

Copyright © 2010 - 2025 Xiaomi. All Rights Reserved

Pengaturan  
Cookie  
Kebijakan Cookie

Peta Indonesia /  
Situs Bahasa  
Indonesia



**PERNYATAAN GARANSI TERBATAS****KETENTUAN PENGEMBALIAN XIAOMI PHONE XIAOMI EKOSISTEM XIAOMI TV Xiaomi AC X**

Dengan ini kami memberitahukan bahwa produk Xiaomi anda telah melewati Jaminan Kualitas & Kontrol Kualitas ("QA & QC"), meskipun demikian Xiaomi tidak menggaransi bahwa produk bebas dari cacat material dan cacat pengerjaan dalam penggunaan normal selama jangka waktu garansi. Berikut adalah ketentuan garansi sesuai produk:

Kategori	Suku Cadang	Panel	Aksesoris
Model yang terjual dari 2018 Sampai March 2020	12 Bulan	24 Bulan	6 Bulan
Model Yang Terjual dari April 2020(Termasuk April)	12 Bulan	36 Bulan	6 Bulan

\* Keterangan: Berdasarkan data pengiriman disistem, total 7 ID Produk terjual dari tahun 2018 hingga Maret 2020. Silakan lihat daftar terlampir untuk detailnya.

ID Produk	Model	Tanggal Pengiriman	Periode Garansi
19298	V48Y	1-Aug-2018	Suku cadang 12 Bulan, Panel 24 Bulan
19299	V26N	1-Sep-2018	Suku cadang 12 Bulan, Panel 24 Bulan
19741	V49Y	1-Aug-2018	Suku cadang 12 Bulan, Panel 24 Bulan
19742	V27R/V27N	1-Sep-2018	Suku cadang 12 Bulan, Panel 24 Bulan
20956	V48R	1-Jul-2019	Suku cadang 12 Bulan, Panel 24 Bulan
20957	V48Y	1-Jun-2019	Suku cadang 12 Bulan, Panel 24 Bulan
20958	V49Y	1-Nov-2019	Suku cadang 12 Bulan, Panel 24 Bulan

**DAFTAR KERUSAKAN XIAOMI TV**

Keterangan	Kerusakan
Xiaomi TV	Kerusakan layar termasuk tidak ada tampilan / tampilan tidak normal TV tidak hidup, tidak dapat dinyalakan TV tidak dapat terhubung dengan koneksi WIFI/LAN Mati yang tidak normal Kerusakan tombol Tidak ada suara atau volume suara tidak normal Retak disebabkan oleh faktor material ataupun struktur material
Remote (Aksesoris)	Remote asli tidak berfungsi
Kabel Power	Tidak berfungsi

Untuk informasi service center dapat diakses di link berikut <https://www.mi.co.id/id/support/service-centre> .

Untuk informasi lebih lanjut, silahkan hubungi nomor layanan berikut:

- Xiaomi: 00180300650029 (Toll-Free / Bebas Biaya)
- 021- 50960328 (Non- Toll Free / Dikenakan Biaya)
- Informasi melalui WhatsApp: +6282117236765.

**KEBIJAKAN PEMASANGAN DAN BIAYA**

Xiaomi memberikan jasa pemasangan di meja dan jasa pemasangan di tembok ke konsumen yang membeli Mi TV dari jalur-jalur penjualan resmi Xiaomi. Konsumen dapat menghubungi Pusat Layanan Konsumen Xiaomi untuk meminta jasa pemasangan. Pusat layanan konsumen Xiaomi akan menugaskan seorang teknisi dan teknisi tersebut akan menghubungi anda untuk mengkonfirmasi kesediaan waktu anda atas jasa pemasangan. Jika anda ingin jasa pemasangan di tembok, anda dapat membeli bracket wall mount dari jalur resmi penjualan Xiaomi atau dari Pusat Layanan Resmi Xiaomi.

Berikut ini Biaya Pemasangan Xiaomi:

Size (Inch)	Pemasangan Standbase	Pemasangan di Tembok (Wall Mount)	Braket Pemasangan di Tembok
24	Rp132,000	Rp180,000	
32	Rp132,000	Rp180,000	
43	Rp132,000	Rp180,000	
55	Rp132,000	Rp180,000	
65	Rp300,000	Rp500,000	Disediakan oleh pelanggan
75	Rp300,000	Rp500,000	Disediakan oleh pelanggan
100	Free Instalasi	Free Instalasi	Rp792,000

\*Biaya di atas belum termasuk Ppn 11%

Xiaomi tidak bertanggung jawab atas setiap permasalahan, kerugian atau kehilangan yang disebabkan oleh pemasangan yang tidak diberikan oleh Pusat Layanan Resmi Xiaomi. Biaya pemasangan yang tertera di atas hanya untuk biaya tenaga kerja, dan tidak termasuk biaya perjalanan, biaya bracket wall-mount atau biaya barang lainnya untuk pemasangan tembok khusus.

Teknisi Xiaomi akan mengevaluasi tembok dan mengkonfirmasi jika tembok dapat dilakukan pemasangan TV.

Xiaomi akan menugaskan pekerja dari Pusat Layanan Resmi terdekat untuk memberikan layanan.

Untuk jasa di daerah tertentu, akan dikenakan biaya perjalanan berdasarkan ketentuan berikut:

- Jika jarak perjalanan dua-arah kurang dari 30 km, tidak dikenakan biaya perjalanan.
- Jika jarak perjalanan dua-arah lebih dari 30 km, maka akan dilakukan pengiriman produk ke service center terdekat

PEMBERITAHUAN:

Untuk setiap pemasangan unit TV, pekerja terlebih dahulu harus melihat untuk mengetahui kondisi tembok. Teknisi Xiaomi akan mengevaluasi tembok dan mengkonfirmasi jika tembok dapat dilakukan pemasangan TV.

Ada beberapa kondisi dimana tempat dan/atau tembok tidak cocok untuk dilakukan pemasangan TV, termasuk tapi tidak terbatas pada:

Tembok dengan kolom melingkar, tembok yang dekat dengan sumber air atau lingkungan lembab, tempat yang terpapar sinar matahari secara langsung, tempat yang mudah goyang atau jatuh dan tempat dimana tidak diperkenankan ada benda berat.

PRODUK

Xiaomi 14

POCO F6

Redmi Note 13 Pro+ 5G

POCO Pad

Xiaomi TV A Pro 32

DUKUNGAN

Panduan Pengguna

Kewajiban pendaftaran IMEI ponsel Anda

Garansi

FAQ Pengiriman

Service Center Resmi

Gerai Terdekat

LAYANAN EKSklusif VIP

TENTANG

Tentang kita

Leadership Team

Kebijakan privasi

Integrity & Compliance

Trust Center

Ikuti sosial media Xiaomi

Untuk berlangganan buletin kami

Masukkan alamat email di sini

Unduh Aplikasi Mi Store

Pindaih kode QR untuk info terbaru dan pengalaman berbelanja yang lebih baik

Temukan di Google Play Store

Informasi  
pengembalian  
dana tambahan

Layanan  
Pemasangan  
Xiaomi TV Smart  
Display Max 100"  
2025

---

Copyright © 2010 - 2025 Xiaomi. All Rights Reserved

Pengaturan  
Cookie  
Kebijakan Cookie

Indonesia /  
Peta Bahasa  
Situs Indonesia





## PERNYATAAN GARANSI TERBATAS

### KETENTUAN PENGEMBALIAN XIAOMI PHONE XIAOMI EKOSISTEM XIAOMI TV **Xiaomi AC X**

#### Pernyataan Garansi Terbatas

Garansi terbatas ini berlaku hanya untuk produk Xiaomi. Dalam kondisi normal, pusat layanan resmi Xiaomi mungkin, dengan kebijakannya sendiri, memberikan perbaikan dan/atau layanan pengganti suku cadang secara gratis dalam masa garansi.

produk	Periode garansi	Layanan jaminan
MI AC (Indoor/Outdoor Unit)	36 bulan	di lokasi pelanggan
Kompresor AC	120 bulan	di lokasi pelanggan

Harap dicatat bahwa periode garansi terbatas dimulai dari tanggal pelanggan pertama kali membeli produk Xiaomi yang memenuhi syarat.

1. Garansi terbatas ini hanya berlaku di Indonesia dan produk tidak akan memenuhi syarat untuk layanan jaminan internasional apapun. Sejauh yang diizinkan oleh hukum, layanan garansi hanya dapat dilakukan oleh Xiaomi atau pusat layanan resmi Xiaomi.
2. Xiaomi dapat melakukan tes diagnostik pada produk pelanggan untuk mengidentifikasi penyebab masalah/kerusakan. Sebelum mengembalikan unit apa pun untuk layanan garansi, pelanggan harus menghapus informasi rahasia dan/atau pribadi apa pun dari produk. Xiaomi tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan program, data yang ada.
3. Sebelum menghubungi agen layanan Xiaomi, pelanggan diharuskan untuk menyiapkan dan memberikan informasi berikut: a) Model produk dan nomor seri (jika tersedia); b) alamat lengkap dan informasi kontak pelanggan; c) nomor pesanan pembelian dan salinan faktur/kwitansi asli pelanggan.
4. Garansi sehubungan dengan produk atau suku cadang yang diperbaiki akan terus dijamin selama sisa masa garansi atau 30 hari dari tanggal penyelesaian perbaikan, mana yang lebih lama.
5. Dalam kasus apa pun, hak Anda berdasarkan garansi hukum hanya berlaku untuk Produk yang diproduksi oleh atau untuk Xiaomi dan dapat diidentifikasi dengan merek dagang, nama dagang, atau logo "Xiaomi", "Mi", atau "Mijia". Kecuali dinyatakan lain oleh hukum setempat, garansi tidak berlaku untuk (a) kerusakan akibat tindakan alam atau Tuhan, misalnya sambaran petir, angin topan, banjir, kebakaran, gempa bumi atau penyebab eksternal lainnya; (b) kelalaian; (c) penggunaan komersial; (d) perubahan atau modifikasi pada bagian mana pun dari Produk; (e) kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan produk non-Xiaomi; (f) Kerusakan yang disebabkan oleh kecelakaan, penyalahgunaan atau penyimpangan; (g) kerusakan yang disebabkan oleh pengoperasian Produk di luar penggunaan yang diizinkan atau yang dimaksudkan yang dijelaskan oleh Xiaomi atau dengan voltase atau catu daya yang tidak sesuai; atau (h) kerusakan yang disebabkan oleh layanan (termasuk peningkatan dan ekspansi) yang dilakukan oleh siapa pun yang bukan merupakan perwakilan Xiaomi. Anda bertanggung jawab untuk mencadangkan data, perangkat lunak, atau materi lain yang mungkin Anda simpan atau tersimpan pada Produk. Ada kemungkinan data, perangkat lunak atau materi lain di dalam peralatan akan hilang atau diformat ulang selama proses perbaikan. Kecuali jika dilarang oleh hukum, layanan purna jual akan terbatas pada negara atau wilayah tempat pembelian asli. Sejauh yang berlaku menurut hukum setempat, produk yang tidak diimpor secara sah dan/atau tidak diproduksi secara sah oleh Xiaomi dan/atau tidak diperoleh secara sah dari Xiaomi atau penjual resmi Xiaomi, tidak tercakup dalam garansi. Sesuai hukum yang berlaku, Anda dapat memperoleh manfaat garansi dari peritel non-Xiaomi yang menjual Produk tersebut. Oleh karena itu, Xiaomi mengundang Anda untuk menghubungi penjual tempat anda membeli Produk.
5. Xiaomi akan menentukan apakah suatu produk "Lewat Masa Garansi" atas kebijakannya sendiri sesuai dengan standar yang tercantum di atas. Perbaikan produk yang telah lewat masa garansi akan dikenakan biaya secara terpisah oleh pusat layanan resmi Xiaomi dan layanan terkait akan diberikan setelah pembayaran biaya layanan.



7. Garansi hanya terbatas pada pembeli pertama produk ini dan tidak dapat dipindahtangankan. Faktur/kwitansi asli pelanggan dengan model dan nomor seri unit yang sesuai harus ditunjukkan untuk mengklaim garansi.
3. Perbaikan atau penggantian akan dilakukan oleh pusat layanan resmi Xiaomi.
9. Untuk instalasi produk AC yang dibeli di luar [mi.com/id](https://mi.com/id), pelanggan dapat menghubungi dealer, distributor, retailer resmi Xiaomi yang menjual Produk terkait.
5. Kewajiban berdasarkan garansi ini terbatas pada perbaikan atau penggantian suku cadang.
1. Apabila produk mengalami kerusakan selama pengangkutan oleh pelanggan, perbaikan akan dilakukan oleh pusat layanan resmi Xiaomi dengan biaya ditanggung pelanggan. Garansi untuk sisa masa garansi akan berlanjut dari tanggal pembelian awal.
2. Xiaomi dan/atau pusat layanan resmi Xiaomi berhak untuk menyimpan seluruh suku cadang atau komponen yang diganti atas kebijakannya sendiri, dalam hal terjadi kerusakan yang diketahui dan diselesaikan pada Produk selama masa garansi.
3. Pergantian unit secara keseluruhan sepenuhnya akan menjadi kebijakan Xiaomi. Jika pergantian unit secara keseluruhan dilakukan, penggantian tersebut akan dilakukan dengan model yang sama dan jika model tersebut telah dihentikan, maka akan diganti dengan model yang setara berdasarkan pertimbangan Xiaomi.
4. Apabila terdapat keadaan tak terduga dan suku cadang tidak tersedia, kebijakan penyusutan Xiaomi yang berlaku akan mengikat pelanggan untuk diterima sebagai solusi komersial pengganti perbaikan.
5. Garansi ini akan secara otomatis berakhir pada saat berakhirnya masa garansi sebagaimana ditentukan disini.
5. Tidak ada retailer, agen atau karyawan Xiaomi yang berwenang untuk melakukan modifikasi, perpanjangan, atau penambahan apa pun terhadap garansi ini. Jika ada ketentuan yang dianggap ilegal atau tidak dapat dilaksanakan, maka legalitas atau keberlakuan ketentuan lain tidak akan terpengaruh atau terganggu olehnya.
7. Garansi ini hanya berlaku untuk produk yang dibeli di Indonesia. Biaya layanan yang berlaku mungkin berbeda untuk produk yang dibeli di luar Indonesia.
3. Setiap masalah yang berkaitan dengan produk, pelanggan dapat mengirim email ke [service.id@support.mi.com](mailto:service.id@support.mi.com) atau menghubungi Pusat Layanan Pelanggan Xiaomi di: 00180300650029 (Senin-Minggu pukul 09:00-18:00 WIB).


PRODUK	DUKUNGAN	TENTANG
Xiaomi 14	Panduan Pengguna	Tentang kita
POCO F6		Leadership Team
Redmi Note 13 Pro+ 5G	Kewajiban pendaftaran IMEI ponsel Anda	Kebijakan privasi
POCO Pad	Garansi	Integrity & Compliance
Xiaomi TV A Pro 32	FAQ Pengiriman	Trust Center
	Service Center Resmi	
	Gerai Terdekat	
	LAYANAN EKSKLUSIF VIP	
	Informasi pengembalian dana tambahan	
	Layanan Pemasangan	

Ikuti sosial media Xiaomi




Untuk berlangganan buletin kami

Masukkan alamat email di sini



**Unduh Aplikasi Mi Store**

Pindah kode QR untuk info terbaru dan pengalaman berbelanja yang lebih baik

 Temukan di Google Play Store

