

Samsung Care+ Mobile Device Repair Service Contract for Accidental Breakage, Breakdown and Cracked Screen Breakage

Kontrak Layanan Perbaikan Perangkat Seluler Samsung Care+ untuk Kerusakan Tidak Disengaja, Kegagalan Fungsi dan Kerusakan Layar Retak

The Samsung Care+ Mobile Device Terms of Service ("**Terms of Service**") in this document ("**Contract**") describe and stipulate the provisions which govern and regulate the legal relationship between PT Samsung Electronics Indonesia ("**Samsung**") and/or Samsung's partner as provider of the Services and you as user of the Services ("**You**" or "**User**"). Samsung may cooperate with other third parties to deliver the Service

You should read these Terms of Service carefully and should not accept these Terms of Service or register for or use the Samsung Care+ Services (the "**Services**") unless You agree to the Terms of Service. Samsung does not store an individual copy of this Contract entered into with You and we strongly recommend that You save a local copy of this Contract for Your own record. Following purchase of the Services, You will receive a personalized information regarding the Services.

You may not use the Services if You are a person who is: (a) not of legal age to form a binding contract with Samsung; or (b) barred from receiving the Services under the laws of any country including the country in which You are a resident or from which You are using the Services.

1. Acceptance of the Terms of Service

- 1.1. Before You are permitted to use the Services, You are required to accept the Terms of Service. Your acceptance will be captured at time of purchase the Services. Typically, this Terms of Service is accepted by clicking or tabbing the "accept" button if such button or function is available or present via the user interface for the

Ketentuan Layanan Perangkat Seluler Samsung Care+ ("**Ketentuan Layanan**") dalam dokumen ini ("**Kontrak**") menjelaskan dan menetapkan ketentuan yang menentukan dan mengatur hubungan hukum antara PT Samsung Electronics Indonesia ("**Samsung**") dan/atau mitra Samsung sebagai penyedia Layanan dan anda selaku pengguna dari Layanan ("**Anda**" atau "**Pengguna**"). Samsung dapat bekerjasama dengan pihak ketiga untuk memberikan Layanan.

Anda harus membaca Ketentuan Layanan ini secara saksama dan seharusnya tidak menerima Ketentuan Layanan ini atau mendaftar untuk, mengakses atau menggunakan Layanan Samsung Care+ ("**Layanan**") kecuali Anda menyetujui Ketentuan Layanan. Samsung tidak menyimpan salinan individual dari Kontrak ini yang dibuat dengan Anda dan kami sangat menyarankan kepada Anda untuk menyimpan salinan lokal dari Kontrak ini untuk catatan Anda sendiri. Setelah pembelian Layanan, Anda akan menerima informasi yang dipersonalisasi terkait Layanan tersebut.

Anda tidak diperkenankan untuk menggunakan Layanan apabila Anda adalah seseorang yang (a) secara legal belum cukup umur untuk terikat kontrak dengan Samsung; atau (b) dilarang menerima Layanan berdasarkan hukum negara mana pun, termasuk negara di mana Anda tinggal atau di mana Anda menggunakan Layanan.

1. Penerimaan terhadap Ketentuan Layanan

- 1.1. Sebelum Anda diperkenankan untuk menggunakan Layanan, Anda diharuskan untuk menyetujui Ketentuan Layanan. Persetujuan Anda akan dicatat pada saat pembelian Layanan. Pada umumnya, Ketentuan Layanan disetujui dengan mengklik atau menekan tombol "setuju" apabila tombol atau fungsi tersebut tersedia

respective Service.

atau ditampilkan melalui antarmuka pengguna untuk masing-masing Layanan.

1.2. You are deemed to have accepted the Terms of Service and its amendments and/or changes (if any) when You actually start to use the Services. In this case You understand that You are bound by and Samsung will treat You as bound by this Terms of Service upon Your use of the Services. You are also deemed to have willingly given Your consent to be contacted by Samsung, its affiliates and third parties appointed by Samsung via inbox, email, phone or whatsapp for any matters related to the Service.

1.2. Anda dianggap telah menyetujui Ketentuan Layanan dan amandemen dan/atau perubahannya (apabila ada) ketika Anda mulai menggunakan Layanan. Dalam hal ini, Anda memahami bahwa Anda terikat dengan dan Samsung akan memperlakukan Anda sebagai pihak yang terikat dengan Ketentuan Layanan ini sejak saat Anda mulai menggunakan Layanan. Anda juga dianggap telah memberikan persetujuan untuk dihubungi oleh Samsung, afiliasinya dan pihak ketiga yang ditunjuk oleh Samsung melalui *inbox*, email, telepon atau whatsapp untuk segala hal yang terkait dengan Layanan.

1.3. By accessing this Terms of Service, You hereby affirm that You have voluntarily given Your consent to be bound by the terms of this Terms of Service.

1.3. Dengan mengakses Ketentuan Layanan ini, Anda dengan ini menegaskan bahwa Anda telah secara sukarela memberikan persetujuan Anda untuk terikat oleh syarat-syarat dari Ketentuan Layanan ini.

2. Changes to the Terms of Service

2. Perubahan atas Ketentuan Layanan

2.1. Samsung is permitted to amend or alter the Terms of Service from time to time.

2.1. Samsung diizinkan untuk membuat amandemen atau perubahan atas Ketentuan Layanan dari waktu ke waktu.

2.2. Samsung will notify You with at least fifteen (15) days prior notice ("**Notification Period**") of any material changes of the Terms of Service and will provide You with a copy of the revised Terms of Service either through Your email address as stipulated hereinabove or by any other suitable means which ensure that You will be able to take notice of the revised Terms of Service.

2.2. Samsung akan memberitahu Anda paling lambat lima belas (15) hari sebelumnya ("**Periode Pemberitahuan**") tentang setiap perubahan material atas Ketentuan Layanan dan akan memberi Anda salinan dari Ketentuan Layanan yang telah diperbarui, baik melalui alamat email Anda sebagaimana disebutkan di atas atau dengan cara lain yang sesuai yang memastikan bahwa Anda akan dapat mengetahui Ketentuan Layanan yang telah diperbarui.

2.3. You accept the revised Terms of Service when You continue to use the Services. In this case You are bound by and Samsung will treat You as bound by the revised Terms of Service from the date on which the revised Terms of Service came into effect. In the event that the update to the

2.3. Anda menyetujui perubahan Ketentuan Layanan ketika Anda melanjutkan menggunakan Layanan. Dalam hal ini, Anda terikat dengan dan Samsung akan memperlakukan Anda sebagai pihak yang terikat dengan Ketentuan Layanan yang telah diperbarui dimulai dari tanggal di

Terms of Service materially reduces the core benefits of the service or imposes additional material obligations on You, thus You have the right to terminate the service without penalty prior to the effective date of such update.

mana Ketentuan Layanan yang telah diperbarui tersebut mulai berlaku. Dalam hal perubahan Ketentuan Layanan mengurangi manfaat utama atas layanan atau menambah kewajiban Anda secara material, maka Anda berhak menghentikan layanan tanpa penalti sebelum perubahan tersebut berlaku.

3. Service Request

3.1 This Contract shall provide You with the following services ("**Service Request Limit**"):

- (a) In respect of repair request(s) arising from Accidental Breakage (including Water/Liquid Breakage) of Your Mobile Device during the Contract Period, You are entitled to an unlimited number of repairs. If We deemed the Mobile Device as Beyond Economical Repair, a replacement device shall be provided, subjected to the allowable number of replacements during the Contract Period as indicated in the Maximum BER Limit (in the "Summary of Your Details" section above);
- (b) In respect of repair request(s) arising from Breakdown of Your Mobile Device during Contract Period, You are entitled to an unlimited number of repairs. If We deemed the Mobile Device as Beyond Economical Repair, a replacement device shall be provided subjected to the allowable number of replacement during the Contract Period as indicated in the Maximum BER Limit (in the "Summary of Your Details" section above);
- (c) In respect of repair request(s) arising from Cracked Screen Breakage of Your Mobile Device during the

3. Permintaan Layanan

3.1 Kontrak ini akan memberikan Anda layanan sebagai berikut ("**Batas Permintaan Layanan**"):

- (a) Sehubungan dengan permintaan perbaikan yang timbul karena Kerusakan Tidak Disengaja (termasuk Kerusakan Akibat Air / Cairan) pada Perangkat Seluler Anda selama Periode Kontrak, Anda berhak atas jumlah perbaikan yang tidak terbatas. Apabila Kami menganggap Perangkat Seluler Tidak Ekonomis Untuk Diperbaiki, maka penggantian perangkat akan diberikan dengan tunduk pada jumlah penggantian yang diperbolehkan selama Periode Kontrak, sebagaimana tercantum dalam Batas Maksimum BER (pada bagian "Ringkasan Rincian Anda" di atas);
- (b) Sehubungan dengan permintaan perbaikan yang timbul akibat Kegagalan Fungsi pada Perangkat Seluler Anda selama Periode Kontrak, Anda berhak atas jumlah perbaikan yang tidak terbatas. Apabila Kami menganggap Perangkat Seluler Tidak Ekonomis Untuk Diperbaiki, maka penggantian perangkat akan diberikan dengan tunduk pada jumlah penggantian yang diperbolehkan selama Periode Kontrak, sebagaimana tercantum dalam Batas Maksimum BER (pada bagian "Ringkasan Rincian Anda" di atas);
- (c) Sehubungan dengan permintaan perbaikan yang timbul akibat Kerusakan Layar Retak pada Perangkat Seluler

Contract Period, You are entitled to an allowable number of repairs during the Contract Period, as indicated in the Maximum Repair Limit For Cracked Screen Breakage (in the “Summary of Your Details” section above);

- (d) For avoidance of doubt, during the first year of Your Contract Period, You are only entitled for Accidental Breakage / Cracked Screen Breakage service requests hence relevant terms and conditions shall apply.

3.2 The Service Request shall be subject to the following terms and conditions:

- (a) You are required to make payment for the Service Fee (as stipulated in the ‘Summary of Your Details’ section above) for each service request(s) made during the Contract Period.

The Service Fee might change from time to time, We will notify You of any such change through email or whatsapp based on the personalised information above.

- (b) You will be informed of any additional repair fee payable by You, prior to performing the repair service, for any subsequent repair after you exhausted the Service Request Limit under this Contract.
- (c) Service request must be submitted within fourteen (14) calendar days from the date when the Accidental Breakage/ Cracked Screen Breakage and/ or Breakdown occurred or before the Contract Period End Date (whichever is earlier). Otherwise,

Anda selama Periode Kontrak, Anda berhak atas jumlah perbaikan yang diperbolehkan selama Periode Kontrak, sebagaimana tercantum dalam Batas Maksimum Perbaikan Untuk Kerusakan Layar Retak (pada bagian “Ringkasan Rincian Anda” di atas).

- (d) Untuk menghindari keraguan, selama tahun pertama Periode Kontrak Anda, Anda hanya berhak atas permintaan layanan Kerusakan Tidak Sengaja / Kerusakan Layar Retak, oleh karena itu syarat dan ketentuan yang relevan akan berlaku.

3.2 Batas Permintaan Layanan akan tunduk pada syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- (a) Anda diwajibkan untuk melakukan pembayaran untuk Biaya Layanan (sebagaimana diatur dalam bagian ‘Ringkasan Rincian Anda’ di atas) untuk setiap permintaan layanan yang dibuat selama Periode Kontrak.

Jumlah Biaya Layanan ini dapat berubah dari waktu ke waktu, Kami akan memberitahu Anda apabila terdapat perubahan tersebut melalui email atau whatsapp berdasarkan informasi yang dipersonalisasi di atas.

- (b) Anda akan diinformasikan setiap biaya perbaikan tambahan yang harus dibayarkan oleh Anda, sebelum layanan perbaikan dilakukan, untuk setiap perbaikan selanjutnya setelah Batas Permintaan Perbaikan Anda telah habis berdasarkan Kontrak ini.
- (c) Permintaan Layanan harus diajukan dalam empat belas (14) hari kalender sejak tanggal Kerusakan Tidak Sengaja / Kerusakan Layar Retak dan/atau Kegagalan Fungsi terjadi atau sebelum Tanggal Berakhir Periode Kontrak (mana yang lebih

Samsung reserves the right to deny the Service request.

awal). Jika tidak, Samsung berhak menolak permintaan Layanan.

3.3 This Contract also provide You with the following customer service features in relation to Your Service Request:

- (a) Easy Service request registration.
- (b) Ninety (90) calendar days repair warranty for each repair / replacement service.
- (c) Dedicated Service requests portal that operates 24 hours daily.
- (d) Free pick up & delivery service in Indonesia (subject to applicable terms and conditions until and unless otherwise notified).

3.3 Kontrak ini juga menyediakan fitur layanan pelanggan berikut bagi Anda terkait dengan Permintaan Layanan Anda:

- (a) Pendaftaran permintaan Layanan yang mudah.
- (b) Sembilan puluh (90) hari kalender garansi perbaikan untuk setiap layanan perbaikan / penggantian.
- (c) Portal permintaan Layanan yang beroperasi selama 24 jam setiap hari.
- (d) Layanan antar jemput gratis di Indonesia (dengan tunduk pada syarat dan ketentuan yang berlaku, hingga dan kecuali jika diberitahukan sebaliknya).

You may submit your Service request through the online portal, <https://id.careplus.co>.

Anda dapat mengajukan permintaan Layanan melalui *online portal* <https://id.careplus.co>.

4. Monthly Product:

- (a) The Contract Period shall not be extended or renewed in any circumstances except for Monthly Product as stipulated in these Terms and Conditions.
- (b) For Monthly Product, monthly payments shall be collected from You in advance, on or around the same day of each month, unless and until the Contract is cancelled by You or Samsung. The first monthly payment shall be collected at the start date of the Contract, or upon the expiry of any applicable promotional period, whichever is later.
- (c) If a monthly payment is not received seven (7) days after payment due date, Samsung will notify You by email and may attempt to collect the payment again. If payment cannot be collected within seven (7) days after the first payment notification,

4. Produk Bulanan:

- (a) Periode Kontrak tidak dapat diperpanjang atau diperbarui dalam keadaan apa pun, kecuali untuk Product Bulanan sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini.
- (b) Untuk Product Bulanan, pembayaran bulanan akan ditagihkan kepada Anda di muka, pada atau pada kisaran tanggal yang sama setiap bulan, kecuali dan sampai Kontrak dibatalkan oleh Anda atau Samsung. Pembayaran bulan pertama akan ditagihkan pada saat tanggal mulai Kontrak, atau pada berakhirnya periode promosi yang berlaku, mana yang lebih akhir.
- (c) Jika pembayaran bulanan tidak diterima, dalam tujuh (7) hari sejak tanggal penagihan, Samsung akan memberikan notifikasi kepada anda melalui email dan akan melakukan penagihan pembayaran

Samsung will cancel the Contract and the Service will end at the end of the last paid month.

Kembali. Apabila pembayaran tidak dapat dilakukan dalam waktu tujuh (7) hari setelah tanggal penagihan notifikasi pertama, Samsung akan membatalkan Kontrak, dan Layanan akan berakhir pada akhir bulan terakhir yang telah dibayar.

5. Terms and Conditions:

5.1 Definitions:

5.1.1 **Accidental Breakage** means any visible or non visible damage or Water / Liquid Breakage, (which need not be visible), occurring to the Mobile Device, during the Contract Period, by sudden, unforeseeable and accidental external means, including dropping, impact, fire and liquid contact that cause damage to the Mobile Device, which adversely affects the functionality of the Mobile Device.

5.1.2 **Water/ Liquid Breakage** means any damage occurring to the Mobile Device during the Contract Period, by an involuntary seepage of water or other fluids inside the Mobile Device, including but not limited to rainwater.

5.1.3 **Beyond Economical Repairs (BER)** means the stated of the Mobile Device where it is estimated that the Repair cost is equal to or greater than eighty five percent (85%) of the Mobile Device's RRP (excluding any promotional offers)

5.1.4 **Breakdown** means an internal mechanical or electronic defect resulting in the failure of the Mobile Device to operate as intended by the Manufacturer, after the expiry of the Manufacturers' Warranty Period.

5.1.5 **Contract Period** means

5. Syarat dan Ketentuan:

5.1 Definisi- Definisi:

5.1.1 **Kerusakan Tidak Disengaja** berarti setiap kerusakan yang terlihat atau tidak terlihat, atau Kerusakan Akibat Air / Cairan (yang tidak harus terlihat) yang terjadi pada Perangkat Seluler, selama Periode Kontrak, yang terjadi secara tiba-tiba, tidak terduga, dan disebabkan oleh faktor eksternal yang tidak disengaja, termasuk terjatuh, benturan, kebakaran, dan kontak dengan cairan, yang menyebabkan kerusakan pada Perangkat Seluler dan berdampak merugikan terhadap fungsi Perangkat.

5.1.2 **Kerusakan Akibat Air / Cairan** berarti setiap kerusakan yang terjadi pada Perangkat Seluler selama Periode Kontrak, akibat masuknya air atau cairan lain ke dalam Perangkat Seluler secara tidak disengaja, termasuk namun tidak terbatas pada air hujan.

5.1.3 **Tidak Ekonomis Untuk Diperbaiki** berarti kondisi Perangkat Seluler di mana estimasi biaya Perbaikan sama dengan atau lebih besar dari delapan puluh lima persen (85%) dari RRP regular Perangkat Seluler (tanpa digabungkan dengan promosi apapun).

5.1.4 **Kegagalan Fungsi** berarti cacat mekanik atau elektrik internal yang mengakibatkan kegagalan Perangkat Seluler untuk beroperasi sebagaimana dimaksud oleh Pabrikan, setelah berakhirnya Periode Garansi Pabrikan.

5.1.5 **Periode Kontrak** berarti

5.1.5.1 Sehubungan dengan Kerusakan

5.1.5.1 In respect of Accidental Breakage/ Cracked Screen Breakage, this means the period commencing from the start date of the Contract for Accidental Breakage/ Cracked Screen Breakage until the end date of the Contract for Accidental Breakage/ Cracked Screen Breakage;

Tidak Disengaja / Kerusakan Layar Retak, berarti periode yang dimulai dari tanggal mulai Kontrak untuk Kerusakan Tidak Disengaja / Kerusakan Layar Retak hingga tanggal berakhir Kontrak untuk Kerusakan Tidak Disengaja / Kerusakan Layar Retak;

5.1.5.2 In respect of Breakdown, this means the period commencing from the start date of the Contract for Breakdown until the end date of the Contract for Breakdown.

5.1.5.2 Sehubungan dengan Kegagalan Fungsi, berarti periode yang dimulai dari tanggal mulai Kontrak untuk Kegagalan Fungsi hingga tanggal berakhir Kontrak untuk Kegagalan Fungsi.

5.1.6 **Cracked Screen Breakage** means any breakage occurring to the Mobile Device resulting in a crack(s) to the main screen during the Contract Period, by involuntary and external means.

5.1.6 **Kerusakan Layar Retak** berarti setiap kerusakan yang terjadi pada Perangkat Seluler yang mengakibatkan retak pada layar utama selama Periode Kontrak, yang terjadi secara tidak disengaja dan disebabkan oleh faktor eksternal.

5.1.7 **Customer / You / Your** means the person named in the Summary of Your Details section above in this Terms of Service, issued to You by email and Whatsapp after purchase of Samsung Care+.

5.1.7 **Pelanggan / Anda** berarti orang yang namanya tercantum dalam bagian Ringkasan Rincian Anda diatas dalam Ketentuan Layanan ini, yang diberikan kepada Anda melalui email dan Whatsapp setelah pembelian Samsung Care+.

5.1.8 **Immediate Family Member** means the Customer's spouse and/or children.

5.1.8 **Anggota Keluarga Dekat** berarti suami / istri dan/atau anak-anak dari Pelanggan.

5.1.9 **Manufacturer's Warranty** means the original warranty given by Samsung in respect of a Mobile Device, whether expressed or implied.

5.1.9 **Garansi Pabrik** berarti garansi asli yang diberikan oleh Samsung terkait dengan Perangkat Seluler, baik dinyatakan secara eksplisit maupun implisit.

5.1.10 **Manufacturer's Warranty Period** means the uninterrupted period of the Manufacturer's Warranty cover as stated on the original official Manufacturer's Warranty certificate or publication.

5.1.10 **Periode Garansi Pabrik** berarti periode yang berlangsung tanpa terputus dari perlindungan Garansi Pabrik sebagaimana tercantum pada sertifikat atau publikasi Garansi Pabrik resmi asli.

5.1.11 **Mobile Device** means smartphones, tablets, and/or smartwatches which should be for personal use only and not to be used for commercial, rental, or profit generation

5.1.11 **Perangkat Seluler** berarti ponsel pintar, *tablet*, dan/atau *jam tangan pintar* yang hanya untuk penggunaan pribadi dan tidak digunakan untuk tujuan komersial,

purposes.

5.1.12 Mobile Device RRP means the recommended retail price of Your Mobile Device (including applicable taxes) on the launch date of the Mobile Device and may not reflect the price You paid in purchasing the Mobile Device.

5.1.13 Normal Use means use of the Mobile Device in accordance with the Samsung guidelines for Mobile Device usage including but not limited to regular maintenance and upkeep of the Mobile Device, usage of specified protection devices such as voltage stabilizers.

5.1.14 Samsung Authorized Service Centre means the third-party repairers that have cooperation with Samsung.

5.1.15 Service Fee means administration fee including applicable tax (as aforementioned), payable by You at the time of registration of a service request (if needed), where a repair request arising from Accidental Breakage or Cracked Screen Breakage has been made. The amount is shown in the personalized information issued to You by email and Whatsapp after purchase of Samsung Care+.

5.1.16 Standalone Portal means the e-store located at shop.samsung.com/id/samsung-care-standalone through which customers may purchase Samsung Care+ after acquiring a Samsung device.

sewa, atau menghasilkan laba.

5.1.12 RRP berarti harga eceran yang direkomendasikan untuk Perangkat Seluler Anda (termasuk pajak yang berlaku) pada tanggal peluncuran Perangkat Seluler dan mungkin tidak mencerminkan harga yang dibayarkan oleh Anda saat membeli Perangkat Seluler.

5.1.13 Penggunaan Normal berarti penggunaan Perangkat Seluler sesuai dengan pedoman Samsung untuk penggunaan Perangkat Seluler termasuk namun tidak terbatas pada perawatan dan pemeliharaan rutin Perangkat Seluler, penggunaan perangkat pelindung yang ditentukan seperti penstabil tegangan.

5.1.14 Pusat Servis Resmi Samsung berarti reparasi pihak ketiga yang bekerja sama dengan Samsung.

5.1.15 Biaya Layanan berarti biaya administrasi, termasuk pajak yang berlaku (sebagaimana disebutkan di atas), yang harus dibayarkan oleh Anda pada saat pendaftaran permintaan layanan (jika diperlukan), apabila permintaan perbaikan karena Kerusakan Tidak Disengaja atau Kerusakan Layar Retak telah dibuat. Jumlah tersebut ditunjukkan dalam informasi yang dipersonalisasi yang diberikan kepada Anda melalui email dan Whatsapp setelah pembelian Samsung Care+.

5.1.16 Portal Mandiri berarti toko online yang berlokasi di shop.samsung.com/id/samsung-care-standalone dimana pelanggan dapat membeli Samsung Care+ setelah membeli perangkat Samsung.

5.2 Scope of Repair:

5.2 Lingkup Perbaikan

Repairs which are required during the Contract Period as specified in this Terms of Service as requested by You for Accidental Breakage including Water/Liquid Breakage, Cracked Screen Breakage and/ or Breakdown, in respect of the Mobile Device, subject to the following conditions:

- 5.2.1 Unlimited repair for Accidental Breakage including Water/Liquid Breakage and Breakdown, and an allowable number of BER/ Replacement (as stated in the “Summary of Your Details” section above).

For avoidance of doubt if You have exhausted Your Replacement Device limit but make another replacement request deemed to be BER based on Samsung Authorized Service Centre’s evaluation, your request will be rejected as You are not eligible to receive another Replacement Device. However, You will still be eligible for repair services. The details relating to a repair and value of any repair(s) or replacement(s) (if Accidental Breakage or Breakdown is BER) required are to be assessed and determined by Samsung and shall be final and conclusive.

- 5.2.2 An allowable number of repair (as stated in the “Summary of Your Details” section above) if Cracked Screen Breakage Product is selected. For avoidance of doubt, there is no Replacement Device provided for Cracked Screen Breakage and Samsung will not cover for damage that is not related to the screen.

- 5.2.3 Repair performed exclusively by a Samsung Authorized Service Centre.

Perbaikan yang diperlukan selama Periode Kontrak sebagaimana ditentukan dalam Ketentuan Layanan atas permintaan Anda untuk Kerusakan Tidak Disengaja termasuk Kerusakan Akibat Air/Cairan, Kerusakan Layar Retak dan/atau Kegagalan Fungsi, sehubungan dengan Perangkat Seluler, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 5.2.1 Tidak ada batasan jumlah permintaan Perbaikan untuk Kerusakan Tidak Disengaja termasuk Kerusakan Akibat Air / Cairan dan Kegagalan Fungsi, dan jumlah Penggantian / BER yang diperbolehkan (dinyatakan pada bagian “Ringkasan Rincian Anda” di atas).

Untuk menghindari keraguan, apabila Anda telah menggunakan seluruh batas Penggantian Perangkat Anda tetapi mengajukan permintaan penggantian lain yang dinyatakan sebagai BER berdasarkan evaluasi Pusat Servis Resmi Samsung, permintaan Anda akan ditolak karena Anda tidak berhak menerima Penggantian Perangkat. Namun, Anda tetap berhak atas layanan perbaikan. Rincian terkait perbaikan dan nilai setiap perbaikan atau penggantian (Apabila Kerusakan Tidak Disengaja atau Kegagalan Fungsi adalah BER) yang diperlukan akan dinilai dan ditentukan oleh Samsung dan bersifat final dan mengikat.

- 5.2.2 Jumlah perbaikan yang diperbolehkan (sebagaimana tercantum dalam bagian “Ringkasan Rincian Anda” di atas) jika Paket Kerusakan Layar Retak dipilih. Untuk menghindari keraguan, tidak ada Penggantian Perangkat yang disediakan untuk Kerusakan Layar Retak dan Samsung tidak akan menanggung kerusakan yang tidak terkait dengan layar.

- 5.2.3 Perbaikan dilakukan secara eksklusif oleh Pusat Servis Resmi Samsung.

5.2.4 In performing repair, Samsung shall have the option in our discretion, without prejudice to the terms and conditions of this Terms of Service:

5.2.4.1 In the event that Your Mobile Device is unrepairable and falls into the BER category: to provide a replacement mobile device with a similar or equivalent model, based on features and functionality (**“Replacement Mobile Device”**). The Mobile Device (the spoilt unit) shall become Samsung and/or Samsung partner property. The Replacement Mobile Device may be of a lower and/ or higher retail value than the Mobile Device RRP and in the instance where the Replacement Mobile Device is of a higher retail value, You will have to top up the additional amount. You will be responsible to backup and restore any data You may have from Your Mobile Device to the Replacement Mobile Device, where relevant. Samsung will not be responsible for any loss and/or damage to data.

If You wish to obtain a Replacement Mobile Device of a higher model, features, or functionality, You will have to pay the additional amount.

5.2.4.2 To sub-contract repair or any part of it.

5.2.4.3 All Special Edition Models are limited devices. When replacing components of a limited device, standard edition parts may be used. In the case of Beyond Economical Repair (BER) of a limited device, to provide a replacement mobile device with a standard edition model, based on features and functionality (whether new or

5.2.4 Dalam melakukan perbaikan, Samsung akan memiliki opsi, atas kebijakannya sendiri, tanpa mengurangi syarat dan ketentuan dari Ketentuan Layanan ini:

5.2.4.1 Dalam hal Perangkat Seluler Anda tidak bisa lagi diperbaiki dan masuk kategori BER, untuk menyediakan perangkat seluler pengganti dengan model yang serupa atau setara, berdasarkan fitur dan fungsionalitas (**“Perangkat Seluler Pengganti”**). Perangkat Seluler (unit yang rusak) akan menjadi milik Samsung dan/atau mitra Samsung. Perangkat Seluler Pengganti dapat memiliki nilai ritel yang lebih rendah dan atau lebih tinggi dari RRP Perangkat Seluler, dan apabila Perangkat Seluler Pengganti memiliki nilai ritel lebih tinggi, maka pelanggan harus melakukan penambahan dana untuk jumlah tambahannya. Anda bertanggung jawab untuk mencadangkan dan memulihkan data apa pun yang Anda miliki dari Perangkat Seluler Anda ke Perangkat Seluler Pengganti, apabila relevan. Samsung tidak akan bertanggung jawab atas setiap kehilangan dan/atau kerusakan data.

Apabila Anda ingin Perangkat Seluler Pengganti dengan model, fitur dan fungsionalitas yang lebih tinggi, Anda dapat melakukan pembayaran atas penambahan harga perangkat seluler tersebut ke Samsung Service Center Resmi tempat Anda melakukan perbaikan.

5.2.4.2 Untuk mensubkontrakkan perbaikan atau bagian mana pun dari perbaikan tersebut.

5.2.4.3 Semua Model Edisi Khusus adalah perangkat terbatas. Saat mengganti komponen perangkat terbatas, suku cadang edisi standar dapat digunakan. Dalam hal perangkat terbatas Tidak Ekonomis Untuk Diperbaiki, untuk menyediakan perangkat seluler pengganti dengan model edisi standar, berdasarkan fitur dan fungsionalitas (baik baru atau rekondisi) (**“Perangkat Seluler**

refurbished) ("Replacement Mobile Device"), the special edition Mobile Device (the spoilt unit) shall become the property of Samsung and/or Samsung's partner.

Pengganti"), Perangkat Seluler edisi khusus tersebut (unit yang rusak) akan menjadi milik Samsung dan/atau mitra Samsung.

5.3 Other Key Conditions:

5.3.1 This Terms of Service is only valid for Your Mobile Device detailed in the personalized information issued to You by email and Whatsapp after purchase of Samsung Care+. This Terms of Service is not assignable or transferable by You or to another device, for any reason (including but not limited to the Mobile Device being sold to a third party), other than in the case set out in clause 5.3.5 below.

5.3.2 The Mobile Device must:

- (a) have been purchased new in Indonesia;
- (b) have been manufactured / distributed in Indonesia;
- (c) have been sold by Samsung's authorized dealer supported by an invoice and Manufacturer's Warranty;
- (d) at all times have been in Normal Use;
- (e) not have been modified at any time;
- (f) have been used for personal use only and not for commercial, rental, or profit generation purposes; and
- (g) have been mainly used by You and Your Immediate Family Member and had been in Your possession (or Immediate Family Member as relevant) only.

5.3.3 Any previous repair to the Mobile Device must have been:

- (a) performed by Samsung Authorized Service Centre for repairs relating to Accidental Breakage and/ or Cracked Screen Breakage; and

5.3 Ketentuan Utama Lainnya

5.3.1 Ketentuan Layanan ini hanya berlaku untuk Perangkat Seluler Anda yang diuraikan secara terperinci dalam informasi yang dipersonalisasi yang diberikan kepada Anda melalui email dan Whatsapp setelah pembelian Samsung Care+. Ketentuan Layanan ini tidak dapat dialihkan atau ditransfer oleh Anda atau ke perangkat lain, dengan alasan apa pun (termasuk tetapi tidak terbatas pada Perangkat Seluler yang dijual kepada pihak ketiga), selain dalam hal yang ditetapkan dalam klausul 5.3.5 di bawah ini.

5.3.2 Perangkat Seluler harus:

- (a) dibeli dalam kondisi baru di Indonesia;
- (b) diproduksi / didistribusikan di Indonesia;
- (c) telah dijual oleh dealer resmi Samsung, didukung oleh faktur dan Garansi Pabrik;
- (d) setiap saat digunakan dalam Pemakaian Normal;
- (e) tidak pernah dimodifikasi kapan pun;
- (f) hanya digunakan untuk keperluan pribadi dan tidak untuk tujuan komersial, sewa, atau menghasilkan keuntungan; dan
- (g) terutama digunakan oleh Anda dan Anggota Keluarga Dekat Anda, serta hanya berada dalam penguasaan Anda (atau Anggota Keluarga Dekat Anda, sesuai relevansinya).

5.3.3 Setiap perbaikan sebelumnya pada Perangkat Seluler harus:

- (a) dilakukan oleh Pusat Servis Resmi Samsung untuk perbaikan yang berkaitan dengan Kerusakan Tidak Disengaja dan/atau Kerusakan Layar

- (b) performed by Samsung Authorized Service Centre in Indonesia for service requests relating to Breakdown and for any Replacement Mobile Device provided in the event that Your Mobile Device is deemed as BER.

- Retak; dan
- (b) dilakukan oleh Pusat Servis Resmi Samsung di Indonesia untuk permintaan layanan yang berkaitan dengan Kegagalan Fungsi dan untuk setiap Perangkat Seluler Pengganti yang diberikan apabila Perangkat Seluler Anda dinyatakan sebagai BER (Tidak Ekonomis Untuk Diperbaiki).

5.3.4 The Manufacturer's Warranty must not have been rendered void or affected by any action by You.

5.3.4 Garansi Pabrikan tidak boleh menjadi batal atau terpengaruh oleh tindakan apa pun yang Anda lakukan.

5.3.5 This Terms of Service is transferable to another device only in the event of:

5.3.5 Ketentuan Layanan ini hanya dapat ditransfer ke perangkat lain jika:

- (a) the Mobile Device received from Samsung being dead on arrival (DOA); or

- (a) Perangkat Seluler yang diterima dari Samsung tidak berfungsi pada saat diterima oleh Anda (*Death on Arrival*/"DOA"); atau

- (b) The Mobile Device received from Samsung being replaced by Samsung due to Manufacturer's Warranty fault that cannot be repaired; or

- (b) Perangkat Seluler yang diterima dari Samsung digantikan oleh Samsung karena kesalahan Garansi Pabrikan yang tidak dapat diperbaiki; atau

- (c) Samsung providing a Replacement Mobile Device where Your Mobile Device is deemed BER.

- (c) Samsung menyediakan Perangkat Seluler Pengganti apabila Perangkat Seluler Anda dianggap BER.

These Terms of Service shall continue to cover the replacement device referred in clause 5.3.5 above provided that You notify Samsung through the method mentioned in "Service Request Process" section below. You shall notify Samsung in the following manner: (a) in the case of the DOA, within thirty (30) days from the date of the invoice; (b) of the details of the replacement device within thirty (30) days from the date of Your receipt of the replacement device. The Mobile Device model and IMEI number will be updated accordingly.

Ketentuan Layanan ini akan terus mencakup perangkat pengganti sebagaimana dimaksud dalam butir 5.3.5 di atas dengan ketentuan bahwa Anda memberi tahu Samsung melalui metode yang disebutkan dalam bagian "Proses Permintaan Layanan" di bawah ini. Anda harus memberi tahu Samsung dengan cara berikut: (a) dalam hal DOA, dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak tanggal faktur; (b) perincian perangkat pengganti diberitahukan dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak tanggal Anda menerima perangkat pengganti. Model Perangkat Seluler dan nomor IMEI akan diperbarui dengan sesuai.

For these purposes, "DOA" or "dead on arrival" refers to a Mobile Device (i) being purchased and not taken immediately from a physical outlet and which is later delivered to You; (ii) upon delivery is

Untuk tujuan ini, "DOA" atau "mati ketika sampai" mengacu pada Perangkat Seluler (i) yang dibeli dan tidak diambil langsung dari outlet fisik dan yang kemudian dikirimkan kepada Anda; (ii)

found to be completely inoperative; and (iii) is immediately returned to Samsung or the outlet where You purchased the Mobile Device for replacement.

setelah dikirimkan ternyata sama sekali tidak beroperasi; dan (iii) segera dikembalikan ke Samsung atau outlet tempat Anda membeli Perangkat Seluler untuk penggantian.

6 What is not included:

This Terms of Service is only for Accidental Breakage including Water/ Liquid Breakage, Cracked Screen Breakage and/ or Breakdown based on the terms set out in this Terms of Service, and for the avoidance of doubt, does not include repair or services of or for the following.

Samsung may limit provision of the Samsung Care+ Service to the country where the covered device was originally purchased.

6 Yang tidak tercakup:

Ketentuan Layanan ini hanya untuk Kerusakan tidak Disengaja termasuk Kerusakan Akibat Air / Cairan, Kerusakan Layar Retak dan/atau Kegagalan Fungsi berdasarkan ketentuan yang ditetapkan pada Ketentuan Layanan ini, dan untuk menghindari keragu-raguan, tidak termasuk perbaikan atau layanan dari atau untuk berikut.

Samsung dapat membatasi penyediaan Layanan Samsung Care+ ke negara tempat perangkat yang dicakup awalnya dibeli.

6.6.1 Exclusions applicable during the Contract Period for Accidental Breakage, Cracked Screen Breakage and Breakdown:

6.6.1.1 Reimbursement of repair cost(s) that You incurred from repair service(s) performed by third parties unauthorized by Samsung.

6.6.1.2 Repair(s) necessitated due to, and Breakdown caused by violating Manufacturer's Warranty, abuse of Mobile Device, negligence, illegal usage and/ or use of the Mobile Device other than Normal Use.

6.6.1.3 Regular wear and tear or gradual deterioration of the Mobile Device.

6.6.1.4 Restoration of software (including operating system and any stored data) stored in Device, including the cost incurred for installing or re-purchasing any content such as data, music, photo if the request is fulfilled by a Replacement device, and any defects resulting directly from software installation and/ or removal,

6.6.1 Pengecualian yang berlaku selama Periode Kontrak berlaku untuk Kerusakan Tidak Disengaja, Kerusakan Layar Retak dan Kegagalan Fungsi:

6.6.1.1 Penggantian biaya perbaikan yang Anda keluarkan atas layanan perbaikan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang tidak diotorisasi oleh Samsung.

6.6.1.2 Perbaikan yang diperlukan akibat, dan Kegagalan Fungsi yang disebabkan oleh pelanggaran atas Garansi Pabrik, penyalahgunaan Perangkat Seluler, kelalaian, penggunaan yang melanggar hukum, dan/atau penggunaan Perangkat Seluler selain untuk Penggunaan Normal.

6.6.1.3 Keausan wajar atau penurunan kondisi Perangkat Seluler secara bertahap.

6.6.1.4 Pemulihan perangkat lunak (termasuk sistem operasi dan data yang tersimpan) yang tersimpan di dalam Perangkat, termasuk biaya yang timbul untuk memasang atau membeli kembali konten apa pun seperti data, musik, foto apabila permintaan dipenuhi dengan Penggantian perangkat, serta setiap

computer virus, virus prevention, and other peripherals.

cacat yang timbul secara langsung dari pemasangan perangkat lunak dan/atau penghapusan, virus komputer, pencegahan virus, dan periferal lainnya.

- | | |
|--|---|
| <p>6.6.1.5 Repair or replacement implicitly or explicitly covered by Manufacturer Warranty or repair guarantee under this Terms of Service.</p> | <p>6.6.1.5 Perbaikan atau penggantian yang secara implisit atau eksplisit ditanggung oleh Garansi Pabrikan atau garansi perbaikan berdasarkan Ketentuan Layanan ini.</p> |
| <p>6.6.1.6 Replacement of any consumable items or accessories used in or with the Mobile Device, like batteries, chargers, headphones, S Pens, screen protectors, external cables and cords, add-on options incorporated to the Mobile Device, and hardware that has been added after the purchase of the original Mobile Device.</p> | <p>6.6.1.6 Penggantian atas setiap barang habis pakai atau aksesori yang digunakan pada atau bersama Perangkat Seluler, seperti baterai, pengisi daya, headphone, S-Pen, pelindung layar, kabel-kabel eksternal, opsi tambahan yang terpasang pada Perangkat Seluler, serta perangkat keras yang ditambahkan setelah pembelian Perangkat Seluler asli.</p> |
| <p>6.6.1.7 Cosmetic damage to the Mobile Device, such as damage to paintwork, Mobile Device finish, dents or scratches.</p> | <p>6.6.1.7 Kerusakan kosmetik pada Perangkat Seluler, seperti kerusakan pada warna, tampilan akhir Perangkat Seluler, penyok atau goresan.</p> |
| <p>6.6.1.8 Any defects that are subject of the Samsung's recall.</p> | <p>6.6.1.8 Setiap cacat produk yang ditarik kembali oleh Samsung.</p> |
| <p>6.6.1.9 Any circumstances where the conditions in clause 5.2 and 5.3 above are not met.</p> | <p>6.6.1.9 Segala keadaan di mana kondisi dalam ayat 5.2 dan 5.3 di atas tidak terpenuhi.</p> |
| <p>6.6.1.10 Damage arising from force majeure (including fire, flood, earthquake, storm, hurricane, or other natural disasters), war, war like operations (whether war declared or not), act of foreign enemy, hostilities, civil war, rebellion, insurrection, civil commotion, military usurped power, seizure, capture, confiscation, arrest, restraints and/or detainment by order of any government or any other authority.</p> | <p>6.6.1.10 Kerusakan yang timbul dari keadaan kahar (termasuk kebakaran, banjir, gempa bumi, badai, angin topan, atau bencana alam lainnya), 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.</p> |
| <p>6.6.1.11 Any form of physical loss or untraceability of the Mobile Device, or any form of consequential or incidental</p> | <p>6.6.1.11 Segala bentuk kehilangan fisik atau tidak ditemukannya Perangkat Seluler, atau segala bentuk kerugian konsekuensial</p> |

loss suffered by You in respect of the Mobile Device.

atau insidental yang diderita oleh Anda sehubungan dengan Perangkat Seluler.

6.6.1.12 Accidental Breakage arising from nuclear reaction, nuclear radiation or radioactive contamination from any source whatsoever.

6.6.1.12 Kerusakan Tidak Disengaja yang timbul akibat reaksi nuklir, radiasi nuklir atau kontaminasi radioaktif dari sumber apa pun.

6.6.1.13 Accidental Breakage arising from overload, experiments or tests requiring the imposition of abnormal conditions.

6.6.1.13 Kerusakan Tidak Disengaja yang timbul akibat kelebihan beban, percobaan atau pengujian yang membutuhkan penyesuaian kondisi yang tidak normal.

6.6.1.14 Gradually developing flaws, defects, cracks or partial fractures in any part, although repair or renewal of the parts affected may be necessary in the future.

6.6.1.14 Cacat, kerusakan, retakan, atau patahan sebagian yang berkembang secara bertahap pada bagian mana pun, meskipun perbaikan atau penggantian bagian yang terdampak mungkin diperlukan di kemudian hari.

6.6.1.15 Deterioration of or wearing away or wearing out of any part, marring or scratching of the Mobile Device caused by external force or naturally resulting from Normal Use or exposure.

6.6.1.15 Penurunan kondisi atau ausnya, atau habisnya, bagian mana pun, serta kerusakan atau goresan pada Perangkat Seluler yang disebabkan oleh kekuatan eksternal atau yang secara alami timbul dari Penggunaan Normal atau paparan.

6.6.1.16 Any type of electrical or mechanical breakdown including electrical failure or short-circuit.

6.6.1.16 setiap jenis gangguan elektrik atau mekanis termasuk kegagalan elektrik atau hubungan arus pendek.

6.6.1.17 Damage arising from attack by unauthorized software/virus, software faults.

6.6.1.17 Kerusakan yang timbul dari serangan oleh perangkat lunak/virus yang tidak sah, kesalahan perangkat lunak.

6.6.1.18 Accidental Breakage arising out of any intentional act towards the Mobile Device including but not limited to incorrect installation or incorrect set-up.

6.6.1.18 Kerusakan Tidak Disengaja yang timbul dari tindakan yang disengaja terhadap Perangkat Seluler termasuk namun tidak terbatas pada pemasangan yang salah atau pengaturan yang salah.

6.6.1.19 Damage to any electronic data and/or Mobile Device software/operating system, storage media, data/records or similar intangible items and damage to the SIM card/memory card of the Mobile Device not caused by manufacturing defect.

6.6.1.19 Kerusakan pada setiap data elektronik dan/atau perangkat lunak/sistem operasi Perangkat Seluler, media penyimpanan, data/catatan, atau barang tidak berwujud serupa dan kerusakan pada kartu SIM/kartu memori Perangkat Seluler yang tidak disebabkan oleh cacat produksi.

- | | |
|--|--|
| <p>6.6.1.20 Accidental Breakage arising from internal leakage of the battery or damage to the battery not arising from Accidental Breakage of the Mobile Device</p> | <p>6.6.1.20 Kerusakan Tidak Disengaja yang timbul dari kebocoran internal baterai atau kerusakan pada baterai yang tidak timbul dari Kerusakan Tidak Sengaja pada Perangkat Seluler.</p> |
| <p>6.6.1.21 Any failure of the Mobile Device to operate as a result of problems with respect to the network infrastructure, Your network subscription or similar service issues.</p> | <p>6.6.1.21 Setiap kegagalan Perangkat Seluler untuk beroperasi akibat dari masalah infrastruktur jaringan, langganan jaringan Anda atau masalah layanan serupa.</p> |
| <p>6.6.1.22 Epidemic failure for faults from a common cause or component exceeding five percent (5%) of covered devices (in respect of Breakdown only).</p> | <p>6.6.1.22 Kegagalan massal yang disebabkan oleh cacat dari penyebab yang sama atau komponen yang melebihi lima persen (5%) dari perangkat yang ditanggung (hanya sehubungan dengan Kegagalan Fungsi).</p> |
| <p>6.6.1.23 In case where Your request for repair service is beyond fourteen (14) days from the incident date, Samsung will decline Your repair request.</p> | <p>6.6.1.23 Apabila permintaan Anda untuk layanan perbaikan diajukan lebih dari empat belas (14) hari sejak tanggal kejadian, maka Samsung akan menolak permintaan perbaikan Anda.</p> |
| <p>6.6.1.24 Any request where the Mobile Device serial or IMEI number cannot be identified or has been altered.</p> | <p>6.6.1.24 Setiap permintaan dimana nomor seri atau nomor IMEI Perangkat Seluler tidak dapat diidentifikasi atau telah diubah.</p> |
| <p>6.6.1.25 Any request for damage which was intentionally caused by the Customer, his/her immediate family (including paternal grandfather, paternal grandmother, maternal grandfather, maternal grandmother, biological parent, legally adoptive parents, step-parent, parent-in-law, spouse, biological child, legally adopted child, biological brother/sister) or an authorised user of the Customer.</p> | <p>6.6.1.25 Setiap permintaan atas kerusakan yang secara sengaja disebabkan oleh Pelanggan, keluarga terdekat Pelanggan (termasuk kakek dari pihak ayah, nenek dari pihak ayah, kakek dari pihak ibu, nenek dari pihak ibu, orang tua kandung, orang tua angkat yang sah, orang tua tiri, mertua, suami/istri, anak kandung, anak angkat yang sah, saudara kandung laki-laki/perempuan), atau pengguna yang diberi kuasa oleh Pelanggan.</p> |
| <p>6.6.1.26 Failure caused by a voltage converter and/or applying incorrect voltage to the Mobile Device.</p> | <p>6.6.1.26 Kegagalan yang disebabkan oleh konverter tegangan dan/atau penerapan tegangan yang tidak sesuai pada Perangkat Seluler.</p> |
| <p>6.6.1.27 Damage caused by design, manufacturing, or other faults in relation to the Mobile Device safety.</p> | <p>6.6.1.27 Kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan desain, produksi, atau kesalahan lainnya yang berkaitan dengan keselamatan Perangkat Seluler.</p> |
| <p>6.6.1.28 Any Mobile Device(s) that is counterfeit or has counterfeit parts.</p> | |

6.6.1.29 Gross negligence of the Mobile Device by the Customer, his/her immediate family (including paternal grandfather, paternal grandmother, maternal grandfather, maternal grandmother, biological parent, legally adoptive parents, step-parent, parent-in-law, spouse, biological child, legally adopted child, biological brother/sister) or an authorized user of the Customer resulting in a repair request.

6.6.1.28 Setiap Perangkat Seluler yang merupakan barang palsu atau memiliki komponen palsu.

6.6.1.29 Kelalaian berat atas Perangkat oleh Pelanggan, keluarga terdekat Pelanggan (termasuk kakek dari pihak ayah, nenek dari pihak ayah, kakek dari pihak ibu, nenek dari pihak ibu, orang tua kandung, orang tua angkat yang sah, orang tua tiri, mertua, suami/istri, anak kandung, anak angkat yang sah, saudara kandung laki-laki/perempuan), atau pengguna yang berwenang dari Pelanggan yang mengakibatkan permintaan layanan.

7 Termination of Terms of Service:

7.1 These Terms of Service will be immediately and automatically terminated in the following events. In such case, no refund will be due to You.

(a) Fraud, attempted fraud, or non-disclosure of any changes to the Mobile Device that affect this Terms of Service.

(b) Where the IMEI number of the Mobile Device is removed, obliterated or altered from the Mobile Device.

(c) If repairs have been conducted by unauthorized repair centers or person at any point during or before the Contract Period.

(d) Expiration of the Contract Period.

Both parties waive in this regard, the provision of article 1266 of the Indonesian Civil Code to the extent the article provision requires such court decree for the termination of this Terms of Service.

7 Pengakhiran Ketentuan Layanan

7.1 Ketentuan Layanan ini akan segera dan secara otomatis diakhiri dalam peristiwa berikut. Dalam hal demikian, pengembalian uang tidak akan diberikan kepada Anda.

(a) Penipuan, percobaan penipuan, atau tidak diungkapkannya perubahan apa pun pada Perangkat Seluler yang memengaruhi Ketentuan Layanan ini.

(b) Jika nomor IMEI Perangkat Seluler dihapus, dihilangkan atau diubah dari Perangkat Seluler.

(c) Jika perbaikan telah dilakukan oleh pusat perbaikan atau teknisi yang tidak sah pada titik mana pun selama atau sebelum Periode Kontrak.

(d) Berakhirnya Periode Kontrak.

Kedua belah pihak mengesampingkan dalam hal ini, ketentuan pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia sejauh ketentuan pasal yang mensyaratkan keputusan pengadilan untuk pengakhiran Ketentuan Layanan ini.

- | | |
|--|--|
| <p>7.2 Without prejudice to Clause 7.1 above, You may be entitled to refund for monies paid for this Contract within seven (7) days from the Contract Period Start Date in the event:</p> <p>(a) You requested for a return and refund of Mobile Device due to defect or damage in the Mobile Device, including but not limited to technical defect or when an incorrect device is sent to You when You make purchase of the Mobile Device online (“Request”); and</p> <p>(b) Your Request is valid and accepted by us;</p> <p>provided always that no service request has been made by You under this Contract at the time of the Request.</p> | <p>7.2 Dengan memperhatikan Klausul 7.1 di atas, Anda berhak untuk mendapatkan pengembalian uang yang dibayarkan untuk Kontrak ini dalam waktu tujuh (7) hari sejak Tanggal Mulai Periode Kontrak dalam hal:</p> <p>(a) Anda meminta retur dan pengembalian uang Perangkat Seluler karena cacat atau kerusakan pada Perangkat Seluler, termasuk namun tidak terbatas pada cacat teknis atau ketika perangkat yang salah dikirimkan kepada Anda saat Anda melakukan pembelian Perangkat Seluler online (“Permintaan”); dan</p> <p>(b) Permintaan Anda sah dan diterima oleh kami;</p> <p>dengan ketentuan tidak ada permintaan layanan yang telah dibuat oleh Anda berdasarkan Kontrak ini pada saat Permintaan.</p> |
| <p>7.3 Notwithstanding Clause 7.2 above, in considering Your request to refund for this Contract, Samsung will evaluate each refund request on a reasonable basis in accordance with these Terms of Service and applicable laws and regulations. In the event that such refund request is deemed unreasonable, Samsung reserves the rights to reject such refund request.</p> | <p>7.3 Meskipun terdapat ketentuan Klausul 7.2 di atas, dalam mempertimbangkan permintaan pengembalian uang Anda untuk Kontrak ini, Samsung akan menilai setiap permintaan refund secara wajar berdasarkan Ketentuan Layanan ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal permintaan pengembalian dinilai tidak wajar, Samsung berhak menolak permintaan pengembalian uang tersebut</p> |
| <p>7.4 For the avoidance of doubt, You shall not be entitled to any refund in the following scenarios:</p> <p>(a) Due to change of mind whether in respect of the Mobile Device or this Contract. In such case, You agree that You shall not have any rights in relation to the monies paid for this Contract against Samsung, its affiliates, business partners and/or service providers.</p> <p>(b) If You have purchased this Service Contract/ Product via the Standalone Portal.</p> | <p>7.4 Untuk menghindari keraguan, Anda tidak berhak atas pengembalian dana dalam keadaan berikut:</p> <p>(a) Karena perubahan pikiran, baik sehubungan dengan Perangkat Seluler atau Kontrak ini. Dalam hal demikian, Anda setuju bahwa Anda tidak akan memiliki hak apa pun sehubungan dengan uang yang dibayarkan untuk Kontrak ini terhadap Samsung, afiliasinya, mitra bisnis, dan/atau penyedia layanannya.</p> <p>(b) Apabila Anda telah membeli Kontrak Layanan / Produk ini melalui Portal mandiri.</p> |
| <p>7.5 In respect of Monthly Products, any cancellation by You or termination initiated</p> | <p>7.5 Sehubungan dengan Produk Bulanan, setiap pembatalan oleh Anda atau penghentian</p> |

by Samsung after seven (7) days from the Purchase Date shall take effect at the end of the relevant billing month. No refund shall be granted, as any payment made covers the Services provided up to the effective date of cancellation or termination. For the avoidance of doubt, there shall be no refund provided for any cancellation by You within the promotional free-of-charge month.

yang dilakukan oleh Samsung setelah lewat tujuh (7) hari sejak Tanggal Pembelian akan berlaku pada akhir bulan penagihan yang bersangkutan. Tidak ada pengembalian dana yang akan diberikan, karena setiap pembayaran yang telah dilakukan mencakup Layanan yang diberikan sampai dengan tanggal efektif pembatalan atau penghentian. Untuk menghindari keraguan, tidak ada pengembalian dana yang diberikan atas pembatalan oleh Anda selama bulan promosi gratis.

8. Service Request Process:

- 8.1 Service request must be submitted within fourteen (14) calendar days from the date when the Accidental Breakage/ Cracked Screen Breakage and/ or Breakdown occurred or before the Contract Period End Date (whichever is earlier). Otherwise, Samsung reserves the right to deny the Service request.
- 8.2 Notify Samsung of Accidental Breakage, Cracked Screen Breakage, and/ or Breakdown by registering on the online portal at <https://id.careplus.co>.
- 8.3 Samsung will register the Service request and inform You regarding the Service Fee and/or the additional repair fee You must pay (as applicable).
- 8.4 Samsung schedules pickup of the Mobile Device upon Your registration of Service request.
- 8.5 Samsung gets the Mobile Device repaired through its service network of Samsung Authorized Service Centre.
- 8.6 Samsung dispatches and delivers the repaired Mobile Device to You or You can collect the repaired Mobile Device from the Samsung Authorized Service Centre that repaired Your Mobile Device.

8. Proses Permintaan Layanan

- 8.1 Permintaan Layanan harus diajukan dalam empat belas (14) hari kalender sejak tanggal Kerusakan Tidak Disengaja / Kerusakan Layar Retak dan/atau Kegagalan Fungsi terjadi atau sebelum Tanggal Berakhir Periode Kontrak (mana yang lebih awal). Jika tidak, Samsung berhak menolak permintaan Layanan.
- 8.2 Memberikan pemberitahuan kepada Samsung tentang Kerusakan Tidak Disengaja, Kerusakan Layar Retak dan/atau Kegagalan Fungsi dengan cara mendaftar di portal online di <https://id.careplus.co>.
- 8.3 Samsung akan mendaftarkan permintaan Layanan dan memberi tahu Anda mengenai Biaya Layanan dan/atau biaya perbaikan tambahan yang harus Anda bayar (sebagaimana berlaku).
- 8.4 Samsung menjadwalkan pengambilan Perangkat Seluler setelah Anda mendaftarkan permintaan Layanan.
- 8.5 Samsung memperbaiki Perangkat Seluler melalui jaringan layanan Pusat Servis Resmi Samsung.
- 8.6 Samsung mengirim dan mengantarkan Perangkat Seluler yang diperbaiki kepada Anda atau Anda dapat mengambil Perangkat Seluler yang diperbaiki dari Pusat Servis Resmi Samsung yang memperbaiki

Perangkat Seluler Anda.

9. Governing Law & Jurisdiction:

The construction, interpretation and meaning of the provisions of this Terms of Service shall be determined in accordance with Indonesian laws and by the Indonesian courts. You acknowledge and agree to comply with any and all applicable laws and regulations in using the Service.

10. Grievance:

In case of any grievance, You may contact us through online portal, <https://id.careplus.co>.

11. Privacy / Consent for Collection and Use of Data:

Samsung respects Your privacy. In order to make the Services available to You and process the transactions made by You, Samsung and/or Samsung partner may collect certain information and personal data from You, and use, process and/or disclose such information and data in accordance with our Privacy Policy. You agree that to provide the Services, Samsung and/or Samsung partner may transfer information related to You and/or your personal data to third party related to this Service. Samsung may update the Privacy Policy, located at <https://www.samsung.com/id/info/privacy/> time to time, so please periodically review the Privacy Policy.

You agree to provide accurate, current, and complete information required to register with the Services and at other points as may be required in the course of using the Services. Samsung may terminate Your rights to any or all of the Services if any information You provide is false, inaccurate or incomplete. You agree to the use of Your data in accordance with Samsung's privacy policies. You may change Your registered personal details by notifying Samsung, however You are not allowed to change the registered

9. Hukum yang Mengatur dan Yurisdiksi:

Penafsiran, interpretasi, dan makna dari ketentuan dalam Ketentuan Layanan ini akan ditentukan sesuai dengan hukum Indonesia dan oleh pengadilan Indonesia. Anda mengakui dan setuju untuk mematuhi setiap dan semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menggunakan Layanan.

10. Keluhan:

Dalam hal terjadi keluhan, Anda dapat menghubungi kami melalui portal dalam jaringan (daring), <https://id.careplus.co>.

11. Privasi/Persetujuan untuk Pengumpulan dan Penggunaan Data:

Samsung menghormati privasi Anda. Untuk menyediakan Layanan kepada Anda dan memproses transaksi yang dilakukan oleh Anda, Samsung dan/atau mitra Samsung 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, Samsung dan/atau mitra Samsung dapat mentransfer informasi terkait Anda dan/atau data pribadi Anda kepada pihak ketiga sehubungan dengan Layanan ini. Samsung dapat memperbarui Kebijakan Privasi, yang terdapat pada <https://www.samsung.com/id/info/privacy/> 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 titik-titik lain sebagaimana yang mungkin diperlukan dalam penggunaan Layanan. Samsung dapat mengakhiri hak Anda atas salah satu atau seluruh Layanan jika informasi apa pun yang Anda berikan salah, tidak akurat atau tidak lengkap. Anda menyetujui penggunaan data Anda sesuai dengan kebijakan privasi Samsung. Anda dapat mengubah detail pribadi Anda yang terdaftar

name (save for situation of mis-spelling of Your name or any similar situation) and IMEI of the Mobile Device unless in accordance with clause 5.3.5.

12. Warranties & liability

THE SERVICES IS PROVIDED "AS IS" AND "AS AVAILABLE". SAMSUNG MAKES NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES OR GUARANTEES OF ANY KIND OF NATURE, WHETHER EXPRESS OR IMPLIED, REGARDING THE SERVICES BEYOND THE SCOPE OF THE SERVICE IN THIS TERMS OF SERVICE.

In no event Samsung shall be liable for any general, consequential, incidental, indirect, special, loss of profit or opportunity, exemplary, punitive special or other damages/loss whatsoever. Resulting from Samsung's performance or failure to perform under this Terms of Service. Except where expressly provided in this Terms of Service, in no event shall Samsung's liability exceed the amount paid by You under this Terms of Service. Except where expressly provided in this Terms of Service, the damage limitations provided in this Terms of Service and the remedies stated herein shall be Your sole and exclusive remedy. This limitation on liability shall survive failure of any essential purpose.

You agree to indemnify, defend, and hold harmless Samsung, its contractors, employees, and agents from any losses, damages, liabilities (including legal fees and expenses) arising out of Your use of the Service, Your violation of the rights of any third party, or any breach of these Terms of Service.

13. Advertisements

In any event, Samsung will only send You

dengan memberi tahu Samsung, namun Anda tidak diizinkan untuk mengubah nama yang terdaftar (kecuali untuk situasi kesalahan ejaan nama Anda atau situasi serupa lainnya) dan IMEI dari Perangkat Seluler kecuali sesuai dengan klausul 5.3.5.

12. Jaminan & Kewajiban

LAYANAN INI DISEDIAKAN "SEBAGAIMANA ADANYA" DAN "SEBAGAIMANA TERSEDIA". SAMSUNG TIDAK MEMBERIKAN PERNYATAAN ATAU JAMINAN ATAU GARANSI DALAM BENTUK APA PUN, BAIK TERSURAT MAUPUN TERSIRAT, TENTANG LAYANAN DI LUAR LINGKUP KETENTUAN LAYANAN INI.

Dalam keadaan apa pun, Samsung tidak bertanggung jawab atas kerugian umum atau konsekuensial, insidental, tidak langsung, khusus, kehilangan keuntungan atau peluang, keteladanan, hukuman khusus, atau kerusakan / kerugian lainnya apa pun yang timbul karena pelaksanaan oleh Samsung atau kelalaiannya untuk melaksanakan berdasarkan Ketentuan Layanan ini. Kecuali jika secara tegas tercantum dalam Ketentuan Layanan ini, dalam keadaan apa pun kewajiban Samsung tidak akan melebihi jumlah yang dibayarkan oleh Anda berdasarkan Ketentuan Layanan ini. Kecuali jika secara tegas tercantum dalam Ketentuan Layanan ini, batasan ganti rugi yang diatur dalam Ketentuan Layanan ini dan upaya hukum yang dinyatakan dalam Ketentuan Layanan ini akan menjadi satu-satunya upaya hukum Anda yang eksklusif. Batasan kewajiban ini akan terus berlaku dalam keadaan apa pun.

Anda setuju untuk mengganti rugi, melindungi, dan membebaskan Samsung, kontraktor, karyawan, dan agennya dari setiap kerugian, ganti rugi, kewajiban (termasuk biaya dan pengeluaran hukum) yang timbul dari penggunaan Layanan oleh Anda, pelanggaran Anda terhadap hak-hak pihak ketiga, atau pelanggaran apa pun atas Ketentuan Layanan ini.

13. Iklan

Dalam keadaan apa pun, Samsung hanya akan

marketing emails or newsletters and will only try to contact You directly by phone for marketing purposes where You have explicitly opted to receive such information and communication, for example, when You registered for the Services.

mengirimi Anda email pemasaran atau buletin dan hanya akan mencoba menghubungi Anda secara langsung melalui telepon untuk tujuan pemasaran jika Anda secara tegas memilih untuk menerima informasi dan komunikasi tersebut, misalnya, ketika Anda mendaftar untuk Layanan.

14. Force Majeure

14.1 Samsung is not liable or responsible for any failure to perform, or delay in performance of any of Samsung's obligations under this Terms of Service that is caused by events outside Samsung's reasonable control ("**Force Majeure Event**"), in particular (without limitation) (a) unavailability of public or private telecommunication networks (b) acts, decrees, legislation, regulations or restrictions of any government or (c) strikes, lock-outs or other industrial action, civil commotion, riot, invasion, terrorist attacks or threats of terrorist attacks, war (whether declared or not) or any natural disaster.

14.2 Samsung's performance under this Terms of Service is deemed to be suspended for the period that Force Majeure Event continues, and Samsung will have an extension of time for performance for the duration of that period.

14.3 Samsung will use its reasonable efforts to bring the Force Majeure Event to a close or to find a solution by which Samsung's obligations under these Terms of Service may be performed despite the Force Majeure Event.

15. Language of this Terms of Service

This Terms of Service is made in English and Bahasa Indonesia. In the event of any conflict between the English language version and the Bahasa Indonesia version of these Terms of Service and to the extent permissible by applicable law, the Bahasa Indonesia version takes precedence over the English.

14. Keadaan Kahar

14.1 Samsung tidak berkewajiban atau bertanggung jawab atas segala kegagalan untuk melaksanakan, atau keterlambatan pelaksanaan kewajiban Samsung berdasarkan Ketentuan Layanan ini yang disebabkan oleh peristiwa di luar kendali wajar Samsung ("**Peristiwa Keadaan Kahar**"), khususnya (tanpa batasan) (a) tidak tersedianya jaringan telekomunikasi publik atau swasta (b) tindakan, keputusan, perundang-undangan, peraturan atau larangan dari pemerintah mana pun atau (c) pemogokan, penghentian kerja atau aksi industri lainnya, keributan sipil, kerusuhan, invasi, serangan teroris atau ancaman dari serangan teroris, perang (baik dinyatakan atau tidak) atau bencana alam apa pun.

14.2 Pelaksanaan oleh Samsung berdasarkan Ketentuan Layanan ini dianggap ditangguhkan selama periode berlangsungnya Peristiwa Keadaan Kahar, dan Samsung akan memiliki perpanjangan waktu untuk pelaksanaan selama periode tersebut.

14.3 Samsung akan melakukan upaya yang wajar untuk mengakhiri Peristiwa Keadaan Kahar atau untuk menemukan solusi di mana kewajiban Samsung berdasarkan Ketentuan Layanan ini dapat dilaksanakan meskipun terjadi Peristiwa Keadaan Kahar.

15. Bahasa dari Ketentuan Layanan ini

Ketentuan Layanan ini dibuat dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Jika terjadi pertentangan antara versi Bahasa Inggris dan versi Bahasa Indonesia dari Ketentuan Layanan ini dan sejauh diizinkan oleh hukum yang berlaku, versi bahasa Indonesia akan diutamakan daripada Bahasa Inggris.

16. General provisions

Samsung will rely only on the written Terms of Service. Any representations, statements or agreements made or entered into elsewhere, whether directly or indirectly, written or oral or in advertising are not binding towards Samsung unless expressly confirmed in writing either through email and Whatsapp by Samsung to You.

16. Ketentuan Umum

Samsung hanya akan bergantung pada Ketentuan Layanan tertulis. Setiap pernyataan, keterangan, atau perjanjian yang dibuat atau diadakan di tempat lain, baik secara langsung atau tidak langsung, tertulis atau lisan atau dalam iklan tidak mengikat terhadap Samsung kecuali jika ditegaskan secara tertulis baik melalui email dan Whatsapp oleh Samsung kepada Anda.