

## Samsung Care+ Mobile Device Repair Contract for Accidental Damage /Liquid Damage

## Kontrak Layanan Perbaikan Perangkat Seluler Samsung Care+ untuk Kerusakan yang Tidak Disengaja / Kerusakan akibat Cairan

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 respective Service.

Ketentuan Layanan Perangkat Seluler Samsung Care+ ("**Ketentuan Layanan**") dalam dokumen ini ("**Kontrak**") mendeskripsikan 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, 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 untuk Anda terkait Layanan.

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

### 1. Penerimaan terhadap Ketentuan Layanan

1.1. Sebelum Anda diperkenankan untuk Menggunakan Layanan, Anda diharuskan untuk menerima Ketentuan Layanan. Penerimaan Anda akan dicatatkan pada saat pembelian Layanan. Pada umumnya, Ketentuan Layanan diterima dengan mengklik atau menekan tombol "setuju" jika tombol atau fungsi tersebut tersedia 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 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 SMS for issues related to the Service.

## 2. Changes to the Terms of Service

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

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.

2.3. 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.

3. This Contract provides You with repair/replacement service for any Accidental Damage or Liquid Damage of Your Mobile Device for a period of one (1) year from the Contract Period Start Date (the "**Contract Period**") subject to the following

1.2. Anda dianggap telah menyetujui Ketentuan Layanan dan amendemen dan/atau perubahannya (apabila ada) ketika Anda mulai Menggunakan Layanan. Dalam hal ini, Anda mengerti bahwa Anda terikat dengan dan Samsung akan memperlakukan Anda seakan Anda 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 kotak masuk (*inbox*), email, telepon atau SMS untuk segala hal yang terkait dengan Layanan.

## 2. Perubahan atas Ketentuan Layanan

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

2.2. Samsung akan memberitahu Anda paling lambat dengan pemberitahuan lima belas (15) hari sebelumnya ("**Periode Pemberitahuan**") tentang setiap perubahan material atas Ketentuan Layanan dan akan memberi Anda salinan dari Ketentuan Layanan yang telah direvisi, baik melalui alamat email Anda yang disediakan disini sebagai bagian dari Data Registrasi atau dengan cara lain yang sesuai yang memastikan bahwa Anda akan dapat mengetahui Ketentuan Layanan yang telah direvisi.

2.3. Anda menerima revisi dari Ketentuan Layanan ketika Anda lanjut menggunakan Layanan. Dalam hal ini, Anda terikat dengan dan Samsung akan memperlakukan Anda seakan Anda terikat dengan Ketentuan Layanan yang telah direvisi dimulai dari tanggal di mana Ketentuan Layanan yang telah direvisi tersebut mulai berlaku.

3. Kontrak ini akan memberikan Anda layanan perbaikan/penggantian untuk Kerusakan Tidak Disengaja atau Kerusakan /Akibat Cairan terhadap Perangkat Seluler Anda untuk periode satu (1) tahun dari Tanggal Dimulainya Periode Kontrak ("**Periode**

# SAMSUNG

## Care+

terms and conditions:

- 3.1 You are entitled to repair service(s) up to the Maximum Repair Value, which is based on the Mobile Device you purchased Samsung Care+ for (as stated in the personalised information that You will receive in Your email or through SMS) during the Contract Period.
- 3.2 You are required to make payment for the Replacement Service Fee where the Mobile Device is deemed BER and a Replacement Mobile Device is provided to You. The applicable Replacement Service Fee is IDR 1,940,000 (inclusive of tax).

The Replacement Service Fee might change from time to time, which change (if any) will be notified to You. The actual Replacement Service Fee amount relevant to You is as stated in the personalised information that You will receive in Your email or through SMS.

- 3.3 Easy Service request registration.
- 3.4 Ninety 90 calendar days repair warranty for each repair service.
- 3.5 Seven (7) days a week bilingual call centers and dedicated Service requests portal.
- 3.6 Free pick up & delivery service in Indonesia (subject to applicable terms and conditions until and unless otherwise notified).
- 3.7 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 Maximum Repair Value under the Terms of Service.

**Kontrak**") dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- 3.1. Anda berhak mendapatkan layanan perbaikan hingga Nilai Perbaikan Maksimal, yang didasarkan pada Perangkat Seluler yang Anda beli Samsung Care+ (sesuai yang tercantum pada informasi yang akan Anda dapatkan pada email atau melalui SMS) selama Periode Kontrak Anda.
- 3.2. Anda diharuskan untuk melakukan pembayaran untuk Biaya Layanan Penggantian dimana Perangkat Seluler dianggap BER dan Perangkat Seluler Pengganti disediakan kepada Anda. Biaya Layanan Penggantian yang berlaku adalah IDR 1,940,000 (termasuk pajak).

Jumlah Biaya Layanan Penggantian ini dapat berubah dari waktu ke waktu, dimana perubahannya (jika ada) akan diberitahukan kepada Anda. Biaya Layanan Penggantian aktual yang berlaku terhadap Anda adalah sebagaimana diinformasikan kepada Anda melalui informasi yang dipersonalisasi yang akan Anda terima pada email Anda atau melalui SMS.

- 3.3. Pendaftaran permintaan Layanan yang mudah.
- 3.4. Jaminan perbaikan selama sembilan puluh (90) hari kalender untuk setiap layanan perbaikan
- 3.5. pusat panggilan bilingual tujuh (7) hari seminggu dan portal permintaan Layanan khusus.
- 3.6. Layanan antar jemput gratis di Indonesia (dengan tunduk pada berbagai syarat dan ketentuan sampai dan kecuali jika diberitahukan yang lain).
- 3.7. Anda akan diberi tahu tentang biaya perbaikan tambahan yang harus Anda bayar, sebelum melakukan layanan perbaikan, untuk perbaikan selanjutnya setelah Anda mencapai Nilai Perbaikan Maksimal berdasarkan Ketentuan Layanan.

- 3.8 Worldwide coverage up to sixty (60) days for each trip.

The details relating to a Damage and the additional repair fee are to be assessed and determined by Samsung which determination shall be final and conclusive.

You may submit your service request through the online portal, <https://id.careplus.co> or contact us at 0804-1401-079, from 8.00 a.m. to 8.00 p.m. (Western Indonesian Time), Monday to Sunday (including public holidays).

*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.*

#### 4. Terms and Conditions:

##### 4.1 Definitions:

- 4.1.1 **Mobile Device:** Smartphones or tablets which should be for personal use only and not to be used for commercial, rental, or profit generation purposes.
- 4.1.2 **Normal Use:** Use of the Mobile Device in accordance with the Samsung guidelines for Mobile Device usage including but not limited to regular maintenance & up-keep of the Mobile Device, usage of specified protection devices such as voltage stabilizers.
- 4.1.3 **Accidental Damage:** Any visible damage occurring to the Mobile Device during the Contract Period, by involuntary and external means.
- 4.1.4 **Liquid Damage:** Any damage occurred to the Mobile Device during Contract Period, by an involuntary seepage of water or other fluids inside the Mobile Device.

- 3.8. Jangkauan seluruh dunia hingga enam puluh (60) untuk setiap perjalanan

Rincian yang berkaitan dengan Kerusakan dan biaya perbaikan tambahan akan dinilai dan ditentukan oleh Samsung yang keputusannya bersifat final dan konklusif.

Anda dapat mengajukan permintaan Layanan melalui portal dalam jaringan (daring), <https://id.careplus.co> atau menghubungi kami di 0804-1401-079, sejak pukul 8 pagi sampai dengan 8 malam WIB hari Senin hingga Minggu (termasuk libur nasional)

*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.*

#### 4. Syarat dan Ketentuan:

##### 4.1 Definisi:

- 4.1.1 **Perangkat Seluler:** Ponsel cerdas atau *tablet* yang seharusnya hanya untuk penggunaan pribadi dan tidak untuk tujuan komersial, sewa, atau menghasilkan laba.
- 4.1.2 **Penggunaan Normal:** Penggunaan Perangkat Seluler sesuai dengan pedoman Samsung untuk penggunaan Perangkat Seluler termasuk namun tidak terbatas pada perawatan & pemeliharaan reguler atas Perangkat Seluler, penggunaan perangkat perlindungan tertentu seperti penstabil tegangan.
- 4.1.3 **Kerusakan yang Tidak Disengaja:** Kerusakan yang terlihat terjadi pada Perangkat Seluler selama Periode Kontrak, dengan cara tidak disengaja dan eksternal.
- 4.1.4 **Kerusakan akibat Cairan:** Kerusakan apa pun yang terjadi pada Perangkat Seluler selama Periode Kontrak, oleh rembesan air atau cairan lain yang tidak disengaja di dalam Perangkat Seluler.

- 4.1.5 **Beyond Economic Repairs/BER:** Where cost of a repair is equal to or greater than eighty five percent (85%) of the Mobile Device RRP.
- 4.1.5 **'Melampaui Perbaikan Ekonomis'/BER:** dimana biaya perbaikan sama dengan atau lebih besar dari delapan puluh lima (85%) dari RRP Perangkat Seluler.
- 4.1.6 **Manufacturer's Warranty:** The original warranty given by Samsung in respect of a Mobile Device.
- 4.1.6 **Garansi Pabrikan:** Garansi asli yang diberikan oleh Samsung sehubungan dengan Perangkat Seluler.
- 4.1.7 **Replacement Service Fee:** Fee payable by You for a replacement Mobile Device in the case of BER where a replacement Mobile Device is provided. The amount is shown in the personalized information issued to You by email and SMS after purchase of Samsung Care+.
- 4.1.7 **Biaya Layanan Penggantian:** Biaya yang harus Anda bayar untuk Perangkat Seluler pengganti dalam hal BER di mana Perangkat Seluler pengganti disediakan. Jumlah tersebut ditunjukkan dalam informasi yang dipersonalisasi yang diberikan kepada Anda melalui email dan SMS setelah pembelian Samsung Care+.
- 4.1.8 **Customer:** The person named in the personalized Contract issued to You by email and/or SMS after purchase of Samsung Care+.
- 4.1.8 **Pelanggan:** Orang yang namanya disebutkan dalam Kontrak personal yang diterbitkan kepada Anda melalui email dan/atau SMS setelah pembelian Samsung Care+.
- 4.1.9 **You/Your:** The Customer mentioned in this Terms of Service.
- 4.1.9 **Anda:** Pelanggan yang disebutkan dalam Ketentuan Layanan ini.
- 4.1.10 **Immediate Family Member:** Customer's spouse and/or child/ren.
- 4.1.10 **Anggota Keluarga Langsung:** Pasangan dan/atau anak-anak Pelanggan.
- 4.1.11 **Mobile Device RRP:** Your Mobile Device purchase price at the date You purchase the Mobile Device as shown in the relevant receipt of purchase.
- 4.1.11 **RRP Perangkat Seluler** Harga pembelian Perangkat Seluler Anda pada tanggal Anda membeli Perangkat Seluler seperti ditunjukkan dalam bukti pembelian yang relevan.

## 4.2 Scope of Repair:

Repairs which are required during the Contract Period as specified in this Terms of Service as requested by You for Accidental Damage or Liquid Damage, from time to time, in respect of the Mobile Device, subject to the following conditions.

- 4.2.1 Repairs(s) due to Accidental Damage or Liquid Damage are up to the Maximum Repair Value, which is based on the mobile device you purchase Samsung Care+ for (stated in the personalised information that

## 4.2 Lingkup Perbaikan:

Perbaikan yang diperlukan selama Periode Kontrak sebagaimana ditentukan dalam Ketentuan Layanan ini sebagaimana diminta oleh Anda atas Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan, dari waktu ke waktu, sehubungan dengan Perangkat Seluler, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 4.2.1 Perbaikan karena Kerusakan Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan adalah hingga Nilai Perbaikan Maksimal, yang didasarkan pada perangkat seluler yang Anda beli Samsung Care + (sesuai

# SAMSUNG

## Care+

You will receive in Your email or through SMS) during Contract Period.

yang tercantum pada informasi yang akan Anda dapatkan pada email atau melalui SMS) selama periode kontrak Anda.

- |  |  |
|--|--|
| 4.2.2 Repair performed exclusively by a Samsung authorized service center.   | 4.2.2 Perbaikan yang dilakukan secara eksklusif oleh pusat layanan perbaikan resmi Samsung.  |
| 4.2.3 The Mobile Device must:<br><br>(a) have been purchased new in Indonesia;<br><br>(b) have been manufactured/distributed in Indonesia;<br><br>(c) have been sold by a Samsung's authorized dealer supported by an invoice and Manufacturer's Warranty;<br><br>(d) at all times have been in Normal Use;<br><br>(e) not have been modified at any time;<br><br>(f) have been used for personal use only and not for commercial, rental, or profit generation purposes; and<br><br>(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. | 4.2.3 Perangkat Seluler wajib:<br><br>(a) dibeli dalam kondisi baru di Indonesia;<br><br>(b) diproduksi/didistribusikan di Indonesia;<br><br>(c) telah dijual oleh <i>dealer</i> resmi Samsung yang didukung oleh bukti pembelian dan Garansi Pabrikasi;<br><br>(d) digunakan setiap saat dengan Penggunaan Normal;<br><br>(e) tidak pernah dimodifikasi pada suatu saat;<br><br>(f) digunakan hanya untuk penggunaan pribadi dan bukan untuk tujuan komersial, sewa, atau menghasilkan laba; dan<br><br>(g) hanya digunakan oleh Anda dan Anggota Keluarga Langsung Anda, dan hanya berada dibawah penguasaan Anda (atau Anggota Keluarga Langsung yang relevan). |
| 4.2.4 Any previous repair to the Mobile Device must have been:<br><br>(a) performed in Indonesia; and<br><br>(b) performed by Samsung authorized service center.   | 4.2.4 Setiap perbaikan sebelumnya dari Perangkat Seluler wajib dilakukan:<br><br>(a) di Indonesia; dan<br><br>(b) oleh pusat layanan resmi Samsung.  |
| 4.2.5 The Manufacturer's Warranty must remain valid throughout its validity period and not be voided or affected by any action by You.   | 4.2.5 Garansi Pabrikasi harus tetap berlaku sepanjang periode berlakunya dan tidak batal atau terpengaruh karena tindakan apa pun oleh Anda.   |
| 4.2.6 In performing repair, Samsung shall have the option, in its own discretion, without  | 4.2.6 Dalam melakukan perbaikan, Samsung akan memiliki opsi, atas kebijakannya sendiri,  |

# SAMSUNG

## Care+

prejudice to the terms and conditions of this Terms of Service:

4.2.6.1 In the case of BER of your Mobile Device, to provide a Replacement Mobile Device with a similar or equivalent model, based on features and functionality (whether new or refurbished), . The Mobile Device (the spoilt unit) shall become Samsung and/or Samsung partner property. The Replacement Mobile Device may be of lower retail value than the Mobile Device. You will be responsible to backup and restore any data You may have from the Mobile Device to the Replacement Mobile Device, where relevant. Samsung will not be responsible for any loss and/or damage to data.

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

### 4.3 Other Key Conditions:

4.3.1 This Terms of Service is only valid for the Mobile Device detailed in the personalized information issued to You by email and/or SMS 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 4.3.2 below.

4.3.2 This Contract is transferable to another device only in the event of:

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

tanpa mengurangi syarat dan ketentuan dari Ketentuan Layanan ini:

4.2.6.1 Dalam hal Perangkat Seluler BER untuk menyediakan Perangkat Seluler Pengganti dengan model yang serupa atau setara, berdasarkan fitur dan fungsionalitas (baik baru atau refurbished), . Perangkat Seluler (unit yang rusak) akan menjadi milik Samsung dan/atau mitra Samsung. Perangkat Seluler Pengganti mungkin memiliki nilai eceran lebih rendah daripada Perangkat Seluler . Anda bertanggung jawab untuk mencadangkan dan memulihkan data apa pun yang Anda miliki dari Perangkat Seluler ke Perangkat Seluler Pengganti, sekiranya relevan. Samsung tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan data.

4.2.6.2 Untuk menyubkontrakkan perbaikan atau bagian mana pun dari perbaikan tersebut.

### 4.3 Ketentuan Utama Lainnya:

4.3.1 Ketentuan Layanan ini hanya berlaku untuk Perangkat Seluler yang diuraikan secara terperinci dalam informasi yang dipersonalisasi yang diberikan kepada Anda melalui email dan/atau SMS 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 4.3.2 di bawah ini.

4.3.2 Kontrk ini hanya dapat ditransfer ke perangkat lain jika:

- (a) Perangkat Seluler yang diterima dari Samsung tidak berfungsi pada saat diterima oleh Anda (*Death on*

# SAMSUNG

## Care+

*Arrival/"DOA"); atau*

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

- (b) Perangkat Seluler yang diterima dari Samsung digantikan oleh Samsung karena kesalahan Garansi Pabrikasi yang tidak dapat diperbaiki.

These Terms of Service shall continue to cover the replacement device referred in clause 4.3.2 (a) and (b) 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 4.3.2 (a) dan (b) 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 found to be completely inoperative; and (iii) is immediately returned to Samsung or the outlet where You purchased the Mobile Device for replacement.

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

#### 4.4 What is not included:

This Terms of Service is only for Accidental Damage and Liquid Damage, and for the avoidance of doubt, does not include repair or services of or for the following.

#### 4.4 Yang tidak tercakup

Ketentuan Layanan ini hanya untuk Kerusakan tidak Disengaja dan Kerusakan akibat Cairan, dan untuk menghindari keragu-raguan, tidak termasuk perbaikan atau layanan dari atau untuk berikut.

4.4.1 Accidental Damage or Liquid Damage caused by violating Manufacturer's Warranty, abuse or negligence.

4.4.1 Kerusakan tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang disebabkan oleh pelanggaran atas Garansi Pabrikasi, penyalahgunaan, atau kelalaian.

4.4.2 Regular wear and tear or gradual deterioration.

4.4.2 Kerusakan dan keausan secara teratur atau kerusakan bertahap.

4.4.3 Replacement of or support for data, software, music etc. i.e. any data stored on device.

4.4.3 Penggantian dari atau dukungan untuk data, perangkat lunak, musik, dll. yaitu data apapun yang disimpan pada perangkat.



- |        |   |        |  |
|--------|---|--------|--|
| 4.4.4  | Accidental Damage caused by or attributed to the operation of a software virus or any other software-based malfunction; or natural disasters, fire, terrorism, or power surge.  | 4.4.4  | Kerusakan yang tidak Disengaja yang diakibatkan oleh atau berkaitan dengan pengoperasian virus perangkat lunak atau malfungsi lainnya berbasis perangkat lunak; atau bencana alam, kebakaran, terorisme, atau lonjakan listrik.  |
| 4.4.5  | Repair implicitly or explicitly covered by Samsung's warranty or repair guarantee under this Terms of Service.  | 4.4.5  | Perbaikan yang secara tersirat atau tersurat dicakup dalam Garansi Pabrikasi atau jaminan perbaikan berdasarkan Ketentuan Layanan ini.   |
| 4.4.6  | Replacement of any consumable items or accessories such as batteries, chargers, headphones etc.   | 4.4.6  | Penggantian atas barang atau aksesoris habis-pakai seperti baterai, pengisi daya, <i>headphone</i> , dll.  |
| 4.4.7  | Cosmetic damage to the Mobile Device, such as damage to paintwork, Mobile Device finish, dents or scratches.  | 4.4.7  | Kerusakan kosmetik pada Perangkat Seluler, seperti kerusakan pada warna, tampilan akhir Perangkat Seluler, penyok atau goresan.  |
| 4.4.8  | Any defects that are subject of the Samsung's recall.   | 4.4.8  | Cacat apapun yang tunduk pada penarikan kembali oleh Samsung.  |
| 4.4.9  | Any circumstances where the conditions in clause 4.2 and 4.3 above are not met.   | 4.4.9  | Segala keadaan di mana kondisi dalam ayat 4.2 dan 4.3 di atas tidak terpenuhi.   |
| 4.4.10 | Cost that You incurred by Yourself to repair the Mobile Device with a third party.  | 4.4.10 | Biaya yang Anda keluarkan sendiri untuk memperbaiki Perangkat Seluler dengan pihak ketiga.   |
| 4.4.11 | Accidental Damage or Liquid Damage arising from 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. | 4.4.11 | Kerusakan yang timbul dari 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. |
| 4.4.12 | Any form of physical loss or untraceability of the Mobile Device, or any form of consequential or incidental loss suffered by You in respect of the Mobile Device.  | 4.4.12 | Segala bentuk kehilangan fisik atau ketidakterlacakan Perangkat Seluler, atau segala bentuk kerugian konsekuensial atau insidental yang diderita oleh Anda sehubungan dengan Perangkat Seluler.  |
| 4.4.13 | Accidental Damage or Liquid Damage arising from nuclear reaction, nuclear radiation or radioactive contamination from any source whatsoever.  | 4.4.13 | Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang timbul dari reaksi nuklir, radiasi nuklir atau kontaminasi radioaktif dari sumber apa pun.  |

- 4.4.14 Accidental Damage or Liquid Damage arising from overload, experiments or tests requiring the imposition of abnormal conditions.
- 4.4.15 Gradually developing flaws, defects, cracks or partial fractures in any part, although at some future time repair or renewal of the parts affected may be necessary.
- 4.4.16 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.
- 4.4.17 Accidental Damage or Liquid Damage arising out of any intentional act towards the Mobile Device including but not limited to incorrect installation or incorrect set-up.
- 4.4.18 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.
- 4.4.19 Any type of electrical or mechanical breakdown including electrical failure or short-circuit.
- 4.4.20 Damage arising from attack by unauthorized software/virus, software faults and manufacturing defect.
- 4.4.21 Accidental Damage or Liquid Damage arising from internal leakage of the battery.
- 4.4.22 Any failure of the Mobile Device to operate as a result of problems with respect to the
- 4.4.14 Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang timbul karena kelebihan beban, percobaan atau pengujian yang membutuhkan peneanan kondisi abnormal.
- 4.4.15 Kekurangan, cacat, retak atau fraktur parsial yang secara bertahap muncul pada bagian mana pun, walaupun pada waktu yang akan datang perbaikan atau pembaruan dari bagian yang terpengaruh mungkin diperlukan.
- 4.4.16 Kerusakan pada atau kehabisan atau keausan dari bagian mana pun, kerusakan atau goresan pada Perangkat Seluler yang disebabkan oleh faktor eksternal atau secara alami dihasilkan dari penggunaan atau paparan normal.
- 4.4.17 Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang timbul dari tindakan yang disengaja terhadap Perangkat Seluler termasuk namun tidak terbatas pada pemasangan yang salah atau pengaturan yang salah.
- 4.4.18 Kerusakan pada 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.
- 4.4.19 Segala jenis gangguan elektrik atau mekanis termasuk kegagalan elektrik atau korslet.
- 4.4.20 Kerusakan yang timbul dari serangan oleh perangkat lunak/virus yang tidak sah, kesalahan perangkat lunak dan cacat dari pabrik.
- 4.4.21 Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang timbul dari kebocoran internal baterai.
- 4.4.22 Kegagalan dari Perangkat Seluler untuk beroperasi sebagai akibat dari masalah sehubungan dengan infrastruktur jaringan,

network infrastructure, Your network subscription or similar service issues.

langganan jaringan Anda atau masalah layanan serupa.

#### **4.5 Termination of Terms of Service:**

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

- 4.5.1 Fraud, attempted fraud, or non-disclosure of any changes to the Mobile Device that affect this Terms of Service
- 4.5.2 Where the IMEI number of the Mobile Device is removed, obliterated or altered from the Mobile Device.
- 4.5.3 If repairs have been conducted by unauthorized repair centers or person at any point during or before the Contract Period.
- 4.5.4 Where Samsung has exercised our option to replace the Mobile Device in accordance with clause 4.2.6.1 above.
- 4.5.5 Where You have exhausted the Maximum Repair Value in accordance with clause 4.2.1 above.

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.

#### **5. Service Request Process:**

- 5.1 Service request must be submitted within fourteen (14) calendar days from the date when the Accidental Damage or Liquid Damage occurred. Otherwise, Samsung reserves the right to deny the Service request.
- 5.2 Notify Samsung of Accidental Damage or Liquid Damage by:

#### **4.5 Pengakhiran Ketentuan Layanan:**

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

- 4.5.1 Penipuan, percobaan penipuan, atau tidak diungkapkannya perubahan apa pun pada Perangkat Seluler yang memengaruhi Ketentuan Layanan ini.
- 4.5.2 Jika nomor IMEI Perangkat Seluler dihapus, dihilangkan atau diubah dari Perangkat Seluler.
- 4.5.3 Jika perbaikan telah dilakukan oleh pusat perbaikan atau teknisi yang tidak sah pada titik mana pun selama atau sebelum Periode Kontrak.
- 4.5.4 Dimana Samsung telah melaksanakan opsi kami untuk menggantikan Perangkat Seluler sesuai dengan klausul 4.2.6.1 diatas.
- 4.5.5 Bila Anda telah mencapai Nilai Perbaikan Maksimal sesuai dengan ayat 4.2.1 di atas.

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.

#### **5. Proses Permintaan Layanan**

- 5.1 Permintaan Layanan harus diajukan dalam empat belas (14) hari kalender sejak tanggal Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan terjadi. Jika tidak, Samsung berhak menolak permintaan Layanan.
- 5.2 Memberikan pemberitahuan kepada Samsung tentang Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan dengan cara:

5.2.1 Registering on the online portal at <https://id.careplus.co> ; or

5.2.2 Calling 0804-1401-079; seven (7) days a week from 8am to 8pm Indonesian Western Time Monday to Sunday (including public holidays).

5.3 Samsung will register the Service request and inform You regarding the Replacement Service Fee and/or the additional repair fee that You must pay (as applicable).

5.4 Samsung schedules pickup of the Mobile Device upon Your registration of Service Request.

5.5 Samsung gets the Mobile Device repaired through its service network of Samsung accredited service centers.

5.6 Samsung dispatches and delivers the repaired Mobile Device (or the Replacement Mobile Device, as relevant) to You or You can collect the repaired Mobile Device (or the Replacement Mobile Device, as relevant) from the Samsung authorized service center that repaired Your Mobile Device.

## 6. 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.

## 7. Grievance:

In case of any grievance, You may contact us at 0804-1401-079, seven (7) days a week from 8am to 8pm Monday to Sunday (including public holidays).

## 8. Privacy / Consent for Collection and Use of Data:

5.2.1 Mendaftar di portal *online* di <https://id.careplus.co> ; atau

5.2.2 Menghubungi 0804-1401-079; tujuh (7) hari seminggu sejak pukul 8 pagi sampai dengan 8 malam WIB hari Senin hingga Minggu (termasuk hari libur nasional).

5.3 Samsung akan mendaftarkan permintaan Layanan dan memberi tahu Anda mengenai Biaya Layanan Penggantian dan/atau biaya perbaikan tambahan yang harus Anda bayar (sebagaimana berlaku).

5.4 Samsung menjadwalkan pengambilan Perangkat Seluler setelah Anda mendaftarkan permintaan Layanan.

5.5 Samsung memperbaiki Perangkat Seluler melalui jaringan layanan pusat layanan terakreditasi Samsung.

5.6 Samsung mengirim dan mengantarkan Perangkat Seluler yang diperbaiki (atau Perangkat Pengganti, sebagaimana relevan) kepada Anda atau Anda dapat mengambil Perangkat Seluler yang diperbaiki (atau Perangkat Pengganti, sebagaimana relevan) dari pusat layanan resmi Samsung yang memperbaiki Perangkat Seluler Anda.

## 6. 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.

## 7. Keluhan:

Dalam hal terjadi keluhan, Anda dapat menghubungi kami di 0804-1401-079; tujuh (7) hari seminggu sejak pukul 8 pagi sampai dengan 8 malam WIB hari Senin hingga Minggu (termasuk hari libur nasional).

## 8. Privasi/Persetujuan untuk Pengumpulan dan Penggunaan 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 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 4.3.2.

## 9. 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.

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 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 4.3. 2.

## 9. Jaminan & Kewajiban

LAYANAN INI DISEDIAKAN "SEBAGAIMANA ADANYA" DAN "SEBAGAIMANA TERSEDIA". SAMSUNG TIDAK MEMBERIKAN PERNYATAAN ATAU JAMINAN ATAU GARANSI DALAM BENTUK APAPUN, 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,

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 claims, 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.

## 10. Advertisements

In any event, Samsung will only send You 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.

## 11. Force Majeure

11.1 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.

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 klaim, 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.

## 10. Iklan

Dalam keadaan apa pun, Samsung hanya akan mengirim 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.

## 11. Keadaan Kahar

11.1 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, kerusakan,

invasi, serangan teroris atau ancaman dari serangan teroris, perang (baik dinyatakan atau tidak) atau bencana alam apa pun.

11.2 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.

11.3 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 this Terms of Service may be performed despite the Force Majeure Event.

## 12. Language of this Terms of Service

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

## 13. 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/or SMS by Samsung to You.

11.2 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.

11.3 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.

## 12. 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 Inggris akan diutamakan daripada Bahasa Indonesia.

## 13. 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/atau SMS oleh Samsung kepada Anda.