

**Samsung Care+ Mobile Device Repair
Contract Breakdown After
Manufacturer's Warranty Period**

**Kontrak Layanan Perbaikan Perangkat
Seluler Samsung Care+ Kerusakan
Setelah Periode Garansi Pabrik**

Dear Valued Customer:

Kepada Pelanggan yang Terhormat:

We are pleased to welcome You to the Samsung Care+ Mobile Device Repair Contract ("**Contract**") provided to You by **PT Samsung Electronics Indonesia** ("**Samsung**").

Kami dengan senang hati menyambut Anda dalam Kontrak Layanan Perbaikan Perangkat Seluler Samsung Care+ ("**Kontrak**") yang diberikan kepada Anda oleh **PT Samsung Electronics Indonesia** ("**Samsung**").

1. Summary of Your Details

1. Ringkasan Detail Anda

Contract No./ No. Kontrak	:	<Contract Number>
Customer's Name/ Nama Pelanggan	:	<Customer Name>
Customer's Email Address/ Alamat Email Pelanggan	:	<Customer Email>
Customer's Mobile Phone Number/ Nomor Telepon Seluler Pelanggan	:	<Customer Phone Number>
Mobile Device Model/ Model Perangkat Seluler	:	<Device Model>
IMEI Number or Serial Number/ Nomor IMEI atau Nomor Seri	:	<IMEI/Serial Number>
Mobile Device Purchase Date/ Tanggal Pembelian Perangkat Seluler	:	<Device Purchase Date >
Contract Period Start Date/ Tanggal Mulai Periode Kontrak	:	< >
Contract Period End Date/ Tanggal Berakhirnya Periode Kontrak	:	<End date of Samsung Care+ contract / Tanggal berakhirnya kontrak Samsung Care+>
Mobile Device RRP (IDR) (inclusive of tax)/RRP Perangkat Seluler (termasuk pajak)	:	[Mobile Device RRP]
Maximum Repair Value – Breakdown (IDR) (inclusive of tax)/ Nilai Perbaikan Maksimal – Gangguan (IDR) (termasuk pajak)	:	<Up to [Mobile Device RRP] or one (1) replacement / Hingga [RRP] Perangkat Seluler atau satu (1) kali Perangkat Penggantian >

SAMSUNG Care+

The Samsung Care+ Mobile Device Terms of Service stipulated in this Contract describes and stipulates the provisions which govern and regulate the legal relationship between Samsung and/or Samsung's partner as provider of the Samsung Care+ Services ("**Services**") and You as user of the Services. In providing the Services, Samsung may cooperate with other third party.

You should read this Contract carefully and should not accept or register for, or use the Services unless You agree to the Contract. Samsung does not store an individual copy of this Contract, thus, Samsung 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.

2. Acceptance of the Contract

2.1 Before You are permitted to use the Services, You are required to accept the Contract. Your acceptance will be captured at the time of purchase of the Services. Typically, this Contract is accepted by clicking or tabbing the "accept" button if such button or

Ketentuan Layanan Perangkat Seluler Samsung Care+ yang diatur di dalam Kontrak ini mendeskripsikan dan menetapkan ketentuan yang menentukan dan mengatur hubungan hukum antara Samsung dan/atau mitra Samsung sebagai penyedia Layanan Samsung Care+ ("**Layanan**") dan Anda selaku pengguna dari Layanan. Dalam menyediakan Layanan, Samsung dapat bekerjasama dengan pihak ketiga lain.

Anda harus membaca Kontrak ini secara saksama dan seharusnya tidak menerima atau mendaftar untuk, atau menggunakan Layanan kecuali Anda menyetujui Kontrak ini. Samsung tidak menyimpan salinan individual dari Kontrak ini, maka dari itu, Samsung sangat menyarankan 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.

2. Penerimaan terhadap Kontrak

2.1 Sebelum Anda diperkenankan untuk menggunakan Layanan, Anda diharuskan untuk menerima Kontrak. Penerimaan Anda akan dicatatkan pada saat pembelian Layanan. Pada umumnya, Kontrak diterima dengan mengklik atau menekan tombol

function is available or present via the user interface for the respective Service.

- 2.2 You are hereby advised to read the terms and conditions carefully. Your activation of the Services upon the Contract Period Start Date as aforementioned and your continued use of Samsung Care+ constitute your unconditional acceptance to be bound by this Contract and its terms and conditions as may be amended from time to time.

3. Amendment to the Contract

- 3.1 Samsung is permitted to amend or alter the Contract from time to time.
- 3.2 In regards to the amendment or alteration to the Contract, Samsung will notify You at least fifteen (15) days prior ("**Notification Period**") of any material changes of the Contract, and will provide You with a copy of the revised Contract 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 Contract.
- 3.3 Your continued use of the Services shall be deemed as Your acceptance to the amendment or alteration of the Contract. In this case, You are bound by and Samsung will treat You as

"setuju" jika tombol atau fungsi tersebut tersedia atau ditampilkan melalui antarmuka pengguna untuk masing-masing Layanan.

- 2.2 Dengan ini Anda disarankan untuk membaca syarat dan ketentuan dengan seksama. Aktivasi Layanan oleh Anda pada Tanggal Mulai Periode Kontrak sebagaimana dinyatakan di atas dan penggunaan Samsung Care+ oleh Anda secara berkelanjutan merupakan penerimaan tanpa syarat Anda untuk terikat oleh Kontrak ini serta syarat dan ketentuannya sebagaimana dapat diubah dari waktu ke waktu.

3. Perubahan atas Kontrak

- 3.1 Samsung diizinkan untuk membuat amendemen atau perubahan atas Kontrak ini dari waktu ke waktu.
- 3.2 Sehubungan dengan amandemen atau perubahan atas Kontrak, Samsung akan memberi tahu Anda setidaknya lima belas (15) hari sebelumnya ("**Periode Pemberitahuan**") tentang setiap perubahan materi dari Kontrak dan akan memberi Anda salinan Kontrak yang direvisi baik melalui alamat email Anda sebagaimana ditentukan di atas atau dengan cara lain yang sesuai yang memastikan bahwa Anda akan dapat mengetahui Kontrak yang direvisi.
- 3.3 Penggunaan Layanan yang berkelanjutan oleh Anda akan dianggap sebagai penerimaan Anda terhadap amandemen atau perubahan Kontrak. Dalam hal ini,

bound by the revised Contract from the date on which the revised Contract came into effect.

Anda terikat dengan dan Samsung akan memperlakukan Anda sebagai terikat dengan Kontrak yang telah direvisi dimulai dari tanggal di mana Kontrak yang telah direvisi tersebut mulai berlaku.

4. Service Request Limit

4. Batas Permintaan Layanan

4.1 Upon expiration of the first year of Manufacturer's Warranty Period until the Contract Period End Date, You are entitled to repair and/or replacement services for any Breakdown occurred to Your Mobile Device up to the aforementioned Maximum Repair Value – Breakdown (**"Service Request Limit"**).

4.1 Setelah berakhirnya tahun pertama Periode Garansi Pabrik hingga Tanggal Berakhirnya Periode Kontrak, Anda berhak untuk perbaikan dan/atau layanan penggantian untuk Gangguan yang timbul pada Perangkat Seluler Anda hingga Nilai Perbaikan Maksimal - Gangguan sebagaimana disebutkan di atas (**"Batas Permintaan Layanan"**).

4.2 If You have exhausted the aforementioned Service Request Limit, an additional repair fee will be charged to you if you request for any additional service.

4.2 Jika Anda telah menghabiskan Batas Permintaan Layanan yang disebutkan di atas, biaya perbaikan tambahan akan dibebankan kepada Anda jika Anda meminta layanan tambahan.

4.3 The following services are also made available to You:

4.3 Layanan berikut juga tersedia untuk Anda:

- (a) Easy Service Request registration.
- (b) Ninety (90) calendar days repair warranty for each repair/replacement service.
- (c) Seven (7) days a week bilingual call centers and dedicated Service Requests portal.
- (d) Free pick up & delivery service in Indonesia (subject to applicable terms

- (a) Pendaftaran Permintaan Layanan yang mudah.
- (b) Jaminan perbaikan selama sembilan puluh (90) hari kalender untuk setiap layanan perbaikan/penggantian.
- (c) Pusat panggilan dua bahasa tujuh (7) hari seminggu dan portal Permintaan Layanan khusus.
- (d) Layanan antar jemput gratis di Indonesia (dengan tunduk pada

and conditions until and unless otherwise notified).

berbagai syarat dan ketentuan sampai dan kecuali jika diberitahukan yang lain).

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

Anda dapat mengajukan Permintaan Layanan melalui portal dalam jaringan (daring), <https://id.careplus.co> atau menghubungi kami di 0804-1401-079, antara pukul 08:00 sampai dengan 20:00 WIB, dari hari Senin hingga Minggu (termasuk hari libur nasional).

5. Definitions

5.1 Beyond Economic Repairs/BER: Where cost of a repair is equal to or greater than eighty five percent (85%) of the Mobile Device Recommended Retail Price (RRP).

5.2 Breakdown: Defects and/or failure of a Mobile Device as governed under the Manufacturer's Warranty after expiry of the Manufacturer Warranty Period and during Contract Period.

5.3 Contract Period: The period from Contract Period Start Date until Contract Period End Date.

5.4 Customer: The person named aforementioned on the Summary of Your Details.

5.5 Immediate Family Member: The Customer's spouse and/or children.

5.6 Mobile Device: Smartphones and

5. Definisi

5.1 Melampaui Perbaikan Ekonomis/BER: dimana biaya perbaikan sama dengan atau lebih besar dari delapan puluh lima (85%) dari Harga Rekomendasi Eceran (RRP) Perangkat Seluler.

5.2 Gangguan: Cacat dan/atau kegagalan Perangkat Seluler sebagaimana diatur dalam Garansi Pabrik setelah berakhirnya Periode Garansi Pabrik dan selama Periode Kontrak.

5.3 Periode Kontrak: Masa sejak Tanggal Mulai Periode Kontrak sampai dengan Tanggal Berakhirnya Periode Kontrak.

5.4 Pelanggan: Orang yang namanya disebutkan di atas pada Ringkasan Detail Anda.

5.5 Anggota Keluarga Langsung: Pasangan dan/atau anak-anak Pelanggan.

5.6 Perangkat Seluler: Ponsel cerdas

tablets which should be for personal use only and not to be used for commercial, rental, or profit generation purposes.

5.7 **Manufacturer's Warranty:** The original warranty given by Samsung in respect of a Mobile Device.

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

5.9 **Mobile Device RRP:** The recommended retail price of Your Mobile Device at the date You purchase the Mobile Device.

5.10 **Normal Use:** Use of the Mobile Device in accordance with the Samsung guidelines for Mobile Device usage including but not limited to regular maintenance & upkeep of the Mobile Device, usage of specified protection devices such as voltage stabilizers.

5.11 **You/Your:** The Customer mentioned in this Contract.

6. Scope of Repair

6.1 Repair(s) to Your Mobile Device as requested by You pursuant to this Contract are subject to the following conditions:

(a) Repairs(s) due to Breakdown upon expiry of Manufacturer's

dan *tablets* yang seharusnya hanya untuk penggunaan pribadi dan tidak untuk tujuan komersial, sewa, atau menghasilkan laba.

5.7 **Garansi Pabrik:** Garansi asli yang diberikan oleh Samsung sehubungan dengan Perangkat Seluler.

5.8 **Periode Garansi Pabrik:** Periode yang tidak terinterupsi atas cakupan Garansi Pabrik sebagaimana tercantum pada sertifikat atau publikasi Garansi Pabrik yang asli dan sah.

5.9 **RRP Perangkat Seluler:** Harga retail yang direkomendasikan dari Perangkat Seluler Anda pada tanggal Anda membeli Perangkat Seluler.

5.10 **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.

5.11 **Anda:** Pelanggan yang disebutkan dalam Kontrak ini.

6. Lingkup Perbaikan

6.1 Perbaikan atas Perangkat Seluler sebagaimana diminta oleh Anda sehubungan dengan Kontrak ini tunduk pada ketentuan – ketentuan sebagai berikut:

(a) Perbaikan karena Gangguan setelah berakhirnya Periode

SAMSUNG Care+

Warranty Period are up to the Maximum Repair Value - Breakdown, 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.

Garansi Pabrik mencapai Nilai Maksimal Perbaikan - Gangguan, yang didasarkan pada Perangkat Seluler yang Anda beli Samsung Care+ untuknya (sesuai yang tercantum pada informasi yang akan Anda dapatkan pada email atau melalui SMS) selama Periode Kontrak.

6.2 Repair(s) shall be performed exclusively by a Samsung authorized service center.

6.2 Perbaikan dilakukan secara eksklusif oleh pusat layanan perbaikan resmi Samsung.

6.3 The Mobile Device must:

6.3 Perangkat Seluler wajib:

(a) have been purchased in Indonesia;

(a) dibeli di Indonesia;

(b) have been manufactured/ distributed in Indonesia;

(b) diproduksi/ didistribusikan di Indonesia;

(c) have been sold by Samsung's authorized dealer supported by an invoice and Manufacturer's Warranty;

(c) telah dijual oleh *dealer* resmi Samsung yang didukung oleh bukti pembelian dan Garansi Pabrik;

(d) at all times have been in Normal Use;

(d) digunakan setiap saat dengan Penggunaan Normal;

(e) not have been modified at any time except by means authorized by Samsung ;

(e) tidak pernah dimodifikasi pada kapanpun itu kecuali melalui cara yang diizinkan secara resmi oleh Samsung ;

(f) have been used for personal use only and not for commercial, rental, or profit generation purposes; and

(f) digunakan hanya untuk penggunaan pribadi dan bukan untuk tujuan komersial, sewa, atau menghasilkan laba; dan

(g) have been mainly used by You and Your Immediate Family Member and had been in Your

(g) hanya digunakan oleh Anda dan Anggota Keluarga Langsung Anda dan hanya berada di bawah

possession (or Immediate Family Member as relevant) only.

penguasaan Anda (atau Anggota Keluarga Langsung yang relevan).

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

6.4 Setiap perbaikan sebelumnya dari Perangkat Seluler wajib dilakukan:

(a) performed in Indonesia; and

(a) di Indonesia; dan

(b) performed by the Samsung authorized service center.

(b) oleh pusat layanan resmi Samsung.

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

6.5 Garansi Pabrik tidak batal atau terpengaruh karena tindakan apa pun oleh Anda.

6.6 Without prejudice to this Contract and in performing repair(s), Samsung shall have the option, in its sole and absolute discretion, to do the following:

6.6 Tanpa mengurangi ketentuan Kontrak ini dan dalam melaksanakan perbaikan, Samsung akan memiliki opsi, atas kebijakannya sendiri dan mutlak, untuk melakukan hal-hal di bawah ini:

(a) 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 ("**Replacement Mobile Device**"), the Mobile Device (the spoilt unit) shall become the property of Samsung and/or Samsung's partner. 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 Your Mobile Device to the Replacement Mobile Device, where relevant. Samsung will not be responsible for any loss and/or damage to Your data.

(a) Dalam hal Perangkat Seluler Anda 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 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 Anda ke Perangkat Seluler Pengganti, sekiranya relevan. Samsung tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan dan/atau

SAMSUNG Care+

kerusakan apa pun pada data Anda.

(b) To sub-contract repair or any part of it.

(b) Untuk mensubkontrakkan perbaikan atau bagian mana pun dari perbaikan tersebut.

7. Other Key Conditions

7.1 This Contract is only valid for Your Mobile Device detailed in the personalized information issued to You by email and/or SMS after purchase of Samsung Care+. This Contract 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 7.2 below.

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

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

(b) Samsung providing a Replacement Mobile Device where Your Mobile Device is deemed BER provided always that You have not exhausted the Service Request Limit.

7.3 This Contract shall continue to apply to the Replacement Mobile Device

7. Ketentuan Utama Lainnya

7.1 Kontrak ini hanya berlaku untuk Perangkat Seluler Anda yang diuraikan secara terperinci pada informasi yang dipersonalisasi yang diberikan kepada Anda melalui email dan/atau SMS setelah pembelian Samsung Care+. Kontrak ini tidak dapat dialihkan atau ditransfer oleh Anda atau ke perangkat lain, dengan alasan apa pun (termasuk namun tidak terbatas pada Perangkat Seluler yang dijual kepada pihak ketiga), selain dalam hal yang ditetapkan dalam klausul 7.2 di bawah ini.

7.2 Kontrak ini hanya dapat ditransfer ke perangkat lain jika:

(a) Perangkat Seluler yang diterima dari Samsung digantikan oleh Samsung karena kesalahan Garansi Pabrik yang tidak dapat diperbaiki; atau

(b) Samsung menyediakan Perangkat Seluler Pengganti apabila Perangkat Seluler Anda dianggap BER, dengan ketentuan Anda belum menghabiskan Batas Permintaan Layanan.

7.3 Kontrak ini akan terus mencakup Perangkat Seluler Pengganti

referred in clause 6.6 (a) above provided that You notify Samsung through the method stipulated in clause 10 of this Contract. You shall notify Samsung of the details of the Replacement Mobile Device within thirty (30) days from the date of Your receipt of the Replacement Mobile Device. The Mobile Device model and IMEI/Serial number will be updated accordingly.

sebagaimana dimaksud dalam klausul 6.6 (a) di atas dengan ketentuan bahwa Anda memberi tahu Samsung melalui metode sebagaimana diatur dalam klausul 10 Kontrak ini. Anda harus memberi tahu Samsung perincian Perangkat Seluler Pengganti dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak tanggal Anda menerima Perangkat Seluler Pengganti. Model Perangkat Seluler dan nomor IMEI/Seri akan diperbarui dengan sesuai.

8. What is not included

This Contract is only for Breakdown based on the terms set out in this Contract, and for the avoidance of doubt, does not include repair or services of or for the following:

- 8.1 Exclusion applicable during the Contract Period starting from the expiration of first year of Manufacturer's Warranty Period until the Contract Period End Date:
- (a) Any Accidental Damage or Liquid Damage.
 - (b) Breakdown caused by violating Manufacturer's Warranty, abuse or negligence.
 - (c) Regular wear and tear or gradual deterioration.
 - (d) Replacement of or support for data, software, music etc. i.e. any data stored on device.

8. Yang tidak tercakup

Kontrak ini hanya untuk Gangguan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan pada Kontrak ini, dan untuk menghindari keragu-raguan, tidak termasuk perbaikan atau layanan dari atau untuk berikut:

- 8.1 Pengecualian yang berlaku selama Periode Kontrak mulai dari berakhirnya tahun pertama Periode Garansi Pabrik hingga Tanggal berakhirnya Periode Kontrak:
- (a) Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan Akibat Cairan apa pun.
 - (b) Gangguan yang disebabkan oleh pelanggaran atas Garansi Pabrik, penyalahgunaan, atau kelalaian.
 - (c) Kerusakan dan keausan secara teratur atau kerusakan bertahap.
 - (d) Penggantian dari atau dukungan untuk data, perangkat lunak,

SAMSUNG Care+

musik, dll. yaitu data apa pun yang disimpan pada perangkat.

- (e) any rework due to previous warranty repairs that occurred prior to the purchase of Samsung Care+ products, original warranty will have 30 days service guarantee.
 - (f) Replacement of any consumable items or accessories like batteries, chargers, headphones etc.
 - (g) Cosmetic damage to the Mobile Device, such as damage to paintwork, Mobile Device finish, dents or scratches.
 - (h) Any defects that are subject of the Samsung's recall.
 - (i) Any circumstances where the conditions in clause 6 and 7 above are not met.
 - (j) Cost that You incurred by Yourself to repair the Mobile Device with a third party other than Samsung authorized service center.
 - (k) 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
- (e) setiap pengerjaan ulang karena perbaikan garansi sebelumnya yang terjadi sebelum pembelian produk Samsung Care+, garansi asli akan memiliki garansi servis 30 hari.
 - (f) Penggantian atas barang atau aksesori habis-pakai seperti baterai, pengisi daya, *headphone*, dll.
 - (g) Kerusakan kosmetik pada Perangkat Seluler, seperti kerusakan pada warna, tampilan akhir Perangkat Seluler, penyok atau goresan.
 - (h) Cacat apa pun yang tunduk pada penarikan kembali oleh Samsung.
 - (i) Segala keadaan di mana kondisi dalam klausul 6 dan 7 di atas tidak terpenuhi.
 - (j) Biaya yang Anda keluarkan sendiri untuk memperbaiki Perangkat Seluler dengan pihak ketiga selain pusat layanan perbaikan resmi Samsung.
 - (k) Kerusakan yang timbul dari perang, operandi seperti perang (apakah perang dinyatakan atau tidak), tindakan musuh asing, permusuhan, perang sipil, pemberontakan, perlawanan, keributan sipil, kekuatan militer yang dirampas, perampasan,

and/or detainment by order of any government or any other authority.

- (l) 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.
- (m) 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.
- (n) Damage arising from manufacturing defect.
- (o) Damage arising from attack by unauthorized software/virus, software faults.
- (p) 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.
- (q) Any failure of the Mobile Device to operate as a result of problems with respect to the network infrastructure, Your network

penangkapan, penyitaan, penangkapan, pengekangan dan/atau penahanan atas perintah pemerintah atau otoritas lainnya.

- (l) Segala bentuk kehilangan fisik atau ketidakterlacakan Perangkat Seluler, atau segala bentuk kerugian konsekuensial atau insidental yang diderita oleh Anda sehubungan dengan Perangkat Seluler.
- (m) Kekurangan, cacat, retak atau fraktur parsial yang muncul secara bertahap pada bagian mana pun, walaupun pada waktu yang akan datang perbaikan atau pembaruan dari bagian yang terpengaruh mungkin diperlukan.
- (n) Kerusakan yang timbul karena cacat dari pabrik.
- (o) Kerusakan yang timbul dari serangan oleh perangkat lunak/virus yang tidak sah, kesalahan perangkat lunak.
- (p) 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 yang tidak disebabkan oleh cacat dari pabrik.
- (q) Kegagalan Perangkat Seluler untuk beroperasi sebagai akibat dari masalah sehubungan dengan infrastruktur jaringan,

subscription or similar service issues.

- (r) Breakdown 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.

9. Termination of Contract

9.1 This Contract 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 Contract.
- (b) Where the IMEI Number or Serial 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) Where You have exhausted the aforementioned Service Request Limit.
- (e) Expiration of the Contract Period.

langganan jaringan Anda atau masalah layanan serupa.

- (r) Kerusakan yang disebabkan oleh atau dikaitkan dengan pengoperasian virus perangkat lunak atau kerusakan berbasis perangkat lunak lainnya; atau bencana alam, kebakaran, terorisme, atau lonjakan listrik

9. Pengakhiran Kontrak

9.1 Kontrak 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 Kontrak ini.
- (b) Jika Nomor IMEI atau Nomor Seri Perangkat Seluler dihapus, dihilangkan atau diubah dari Perangkat Seluler.
- (c) Jika perbaikan telah dilakukan oleh pusat perbaikan atau teknisi yang tidak resmi pada titik mana pun selama atau sebelum Periode Kontrak.
- (d) Bila Anda telah mencapai Batas Permintaan Layanan sebagaimana disebutkan di atas.
- (e) Berakhirnya Periode Kontrak.

You and Samsung hereby waive the application of Article 1266 of the Indonesian Civil Code to the extent the said Article requires court decree for the termination of this Contract.

Anda dan Samsung dengan ini mengesampingkan ketentuan pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia sejauh ketentuan pasal yang mensyaratkan keputusan pengadilan untuk pengakhiran Kontrak ini.

10. Service Request Process

10.1 Service Request must be submitted within fourteen (14) calendar days from the date when the Breakdown occurred and/or before the Contract Period End Date (whichever is earlier). Otherwise, Samsung reserves the right to deny the Service Request.

10.2 You may make a Service Request by:

- (a) Registering on the online portal at <https://id.careplus.co>; or
- (b) Calling 0804-1401-079, seven (7) days a week between 8am until 8pm Indonesian Western Time, from Monday to Sunday (including public holidays).

10.3 Samsung will register the Service Request and inform You regarding the additional repair fee You must pay (as applicable).

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

10. Proses Permintaan Layanan

10.1 Permintaan Layanan harus diajukan dalam empat belas (14) hari kalender sejak tanggal Gangguan terjadi dan/atau sebelum Tanggal Berakhirnya Periode Kontrak (mana yang lebih awal). Jika tidak, Samsung berhak menolak Permintaan Layanan.

10.2 Anda dapat membuat Permintaan dengan cara:

- (a) Mendaftar di portal *online* di <https://id.careplus.co>; atau
- (b) Menghubungi 0804-1401-079; tujuh (7) hari seminggu sejak pukul 08:00 sampai dengan 20:00 WIB hari Senin hingga Minggu (termasuk hari libur nasional).

10.3 Samsung akan mendaftarkan Permintaan Layanan dan memberi tahu Anda mengenai biaya perbaikan tambahan yang harus Anda bayar (sebagaimana berlaku).

10.4 Samsung menjadwalkan pengambilan Perangkat Seluler setelah Anda mendaftarkan Permintaan Layanan.

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

10.6 Samsung dispatches and delivers the repaired Mobile Device or Replacement Mobile Device (whichever is applicable) to You or You can collect the repaired Mobile Device or Replacement Mobile Device from the Samsung authorized service center that repair or replace Your Mobile Device.

11. Governing Law & Jurisdiction

The construction, interpretation and meaning of the provisions of this Contract 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.

12. Grievance

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

13. Privacy/Consent for Collection and Use of Data

13.1 Samsung respects Your privacy. In order to make the Services available to You and process the transactions

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

10.6 Samsung mengirim dan mengantarkan Perangkat Seluler yang diperbaiki atau Perangkat Seluler Pengganti (yang mana yang berlaku) kepada Anda atau Anda dapat mengambil Perangkat Seluler yang diperbaiki atau Perangkat Seluler Pengganti dari pusat layanan resmi Samsung yang memperbaiki atau mengganti Perangkat Seluler Anda.

11. Hukum yang Mengatur dan Yurisdiksi

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

12. Keluhan

Dalam hal terjadi keluhan, Anda dapat menghubungi kami di 0804-1401-079; tujuh (7) hari seminggu sejak pukul 08:00 sampai dengan 20:00 WIB hari Senin hingga Minggu (termasuk hari libur nasional).

13. Privasi/Persetujuan untuk Pengumpulan dan Penggunaan Data

13.1 Samsung menghormati privasi Anda. Untuk menyediakan Layanan kepada Anda dan memproses transaksi yang

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/> from time to time, so please periodically review the Privacy Policy.

13.2 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 Number or Serial number of the Mobile Device unless in accordance with clause 7.2.

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.

13.2 Anda setuju untuk memberikan informasi yang akurat, terkini, dan lengkap yang diperlukan untuk mendaftar ke Layanan dan pada poin 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 Nomor IMEI atau Nomor Seri dari Perangkat Seluler kecuali sesuai dengan klausul 7.2.

14. Warranties & Liability

14.1 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 CONTRACT.

14.2 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 Contract. Except where expressly provided in this Contract, in no event shall Samsung's liability exceed the amount paid by You under this Contract. Except where expressly provided in this Contract, the damage limitations provided in this Contract and the remedies stated herein shall be Your sole and exclusive remedy. This limitation on liability shall survive failure of any essential purpose.

14.3 You agree to indemnify, defend, and hold harmless Samsung, its contractors, employees, and agents from any claims, losses, damages,

14. Jaminan & Kewajiban

14.1 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 KONTRAK INI.

14.2 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 Kontrak ini. Kecuali jika secara tegas tercantum dalam Kontrak ini, dalam keadaan apa pun kewajiban Samsung tidak akan melebihi jumlah yang dibayarkan oleh Anda berdasarkan Kontrak ini. Kecuali jika secara tegas tercantum dalam Kontrak ini, batasan ganti rugi yang diatur dalam Kontrak ini dan upaya hukum yang dinyatakan dalam Kontrak ini akan menjadi satu-satunya upaya hukum Anda yang eksklusif. Batasan kewajiban ini akan terus berlaku dalam keadaan apa pun.

14.3 Anda setuju untuk mengganti rugi, melindungi, dan membebaskan Samsung, kontraktor, karyawan, dan agennya dari setiap klaim, kerugian,

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 this Contract.

15. 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.

16. Force Majeure

16.1 Samsung is not liable or responsible for any failure to perform, or delay in performance of any of Samsung's obligations under this Contract 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.

16.2 Samsung's performance under this Contract is deemed to be suspended

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 Kontrak ini.

15. Iklan

Dalam keadaan apa pun, Samsung hanya akan mengirimkan 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.

16. Keadaan Kahar

16.1 Samsung tidak berkewajiban atau bertanggung jawab atas segala kegagalan untuk melaksanakan, atau keterlambatan pelaksanaan kewajiban Samsung berdasarkan Kontrak 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.

16.2 Pelaksanaan oleh Samsung berdasarkan Kontrak ini dianggap

for the period that Force Majeure Event continues, and Samsung will have an extension of time for performance for the duration of that period.

- 16.3 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 Contract may be performed despite the Force Majeure Event.

17. Language

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

18. General Provisions

Samsung will rely only on the written Contract. 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.

ditangguhkan selama periode berlangsungnya Peristiwa Keadaan Kahar, dan Samsung akan memiliki perpanjangan waktu untuk pelaksanaan selama periode tersebut.

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

17. Bahasa

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

18. Ketentuan Umum

Samsung hanya akan bergantung pada Kontrak 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.