

Syarat dan Ketentuan Care+ Program

- Care+ Program (selanjutnya disebut “**Program**”) ini berlaku terhitung sejak tanggal **1 Juli 2025** hingga **31 Desember 2025** (“**Periode Program**”) yang diselenggarakan oleh PT Samsung Electronics Indonesia (“**Samsung**”) untuk pembelian Televisi, Kulkas, Mesin Cuci, Air Conditioner (“**Produk**”). Daftar Produk yang tergabung dalam Layanan Care+ dapat dilihat di Lampiran 1 pada Syarat dan Ketentuan ini. Syarat dan ketentuan ini merupakan syarat dan ketentuan yang berlaku untuk Program (“**Syarat dan Ketentuan**”).
- Program ini berlaku untuk pembelian Produk pada website **Official Samsung Online Store** (<https://www.samsung.com/id>) dan aplikasi Samsung Shop.
- Program ini hanya berlaku untuk wilayah JABODETABEK.
- Berikut adalah detail penawaran layanan yang akan Pembeli/Konsumen dapatkan untuk setiap pembelian Produk selama Periode Program:

No.	Program Care+	Keterangan	
1	Layanan Care+	1 Tahun <i>Extended Warranty</i>	Tambahan garansi selama 1 tahun setelah berakhirnya Garansi Pabrik ¹
2		2 Tahun <i>Extended Warranty</i>	Tambahan garansi selama 2 tahun setelah berakhirnya Garansi Pabrik ¹
3		3 Tahun <i>Extended Warranty</i>	Tambahan garansi selama 3 tahun setelah berakhirnya Garansi Pabrik ¹
4		4 Tahun <i>Extended Warranty</i>	Tambahan garansi selama 4 tahun setelah berakhirnya Garansi Pabrik ¹
5		<i>Maintenance Service 1</i>	Tambahan Layanan pembersihan secara umum sebanyak 1x

¹ Syarat dan Ketentuan Garansi Pabrik menyesuaikan dengan ketentuan masing-masing Produk.

- Program ini hanya berlaku apabila Pembeli/Konsumen membeli Produk beserta Layanan Care+ dalam 1 transaksi yang sama.
- Program Care+ ini tidak dapat dipindahtangankan kepada pihak lain dan dipindah ke perangkat Samsung lainnya.
- Pengerjaan dan perbaikan Produk dilakukan secara eksklusif oleh Pusat Layanan Perbaikan resmi Samsung.

8. Pembeli/Konsumen tidak dapat melakukan pembatalan atas transaksi dan/atau pembelian yang telah selesai dilakukan dalam Program ini dengan alasan apapun.

9. Layanan Care+ (*Extended Warranty*)

- a. Layanan Care+ (*Extended Warranty*) berlaku apabila Garansi Pabrik tidak batal. Ketentuan lebih lanjut mengenai hal ini dapat diakses di <https://www.samsung.com/id/support/warranty/>.
- b. Penambahan garansi yang dimaksud pada Layanan Care+ (*Extended Warranty*) adalah penambahan masa garansi untuk suku cadang asli Samsung & jasa perbaikan, tidak termasuk kompresor *inverter* dan/atau kompresor standar (ON/OFF) untuk produk Air Conditioner dan/atau Kulkas, *motor direct drive/digital inverter/motor wobble pulstar*, dan/atau motor standar untuk produk mesin cuci.
- c. Layanan Care+ (*Extended Warranty*) tidak berlaku bagi Produk yang sudah dilakukan modifikasi oleh Pembeli/Konsumen dan pihak selain Pusat Layanan resmi Samsung.

10. Layanan Care+ (*Maintenance Service 1*)

- a. Pembeli/Konsumen hanya dapat melakukan klaim 1 (satu) kali untuk Layanan Care+ (*Maintenance Service 1*) yang meliputi beberapa cakupan sebagai berikut:
 - 1) Televisi
 - i. Pemeriksaan menyeluruh (unit dan *remote*)
 - ii. Pembaharuan *firmware*
 - iii. Pemeriksaan konektivitas
 - iv. Pembersihan unit (layar televisi dan bagian belakang unit)
 - 2) Kulkas
 - i. Pemeriksaan dan/atau pembersihan mesin atau kompresor
 - ii. Pemeriksaan dan/atau pembersihan bagian kondensor
 - iii. Pemeriksaan dan/atau pembersihan gasket (bagian karet) dari pintu unit
 - iv. Pemeriksaan dan/atau pembersihan pembuangan air pada unit (*Water drainage*)
 - v. Pembersihan pada interior & exterior unit (Diperlukan persetujuan pembeli)
 - 3) Mesin Cuci
 - i. Pemeriksaan dan/atau pembersihan pembuangan filter air (ke dalam unit) dan filter saluran air (ke luar unit)
 - ii. Pemeriksaan dan/atau pembersihan tabung (*drum*) unit menggunakan *drum clean mode*
 - iii. Pemeriksaan dan/atau pembersihan gasket (bagian karet) dari pintu unit
 - iv. Pembersihan dispenser/bak deterjen dan/atau pewangi pakaian
 - 4) Air Conditioner
 - i. Pemeriksaan dan/atau pembersihan filter unit
 - ii. Pemeriksaan dan/atau pembersihan unit *indoor* dan *outdoor*

- iii. Pemeriksaan dan/atau pembersihan saluran pembuangan air
 - iv. Pemeriksaan tekanan gas *freon*
-
- b. Layanan Care+ (*Maintenance Service 1*) tidak dapat dilakukan pada Produk yang sudah dimodifikasi oleh Pembeli/Konsumen.
 - c. Layanan Care+ (*Maintenance Service 1*) dapat dilakukan pada Produk dalam periode Garansi Pabrik hingga periode Layanan Care+ (*Extended Warranty*) .
11. Program Care+ hanya berlaku pada Produk yang digunakan untuk penggunaan pribadi dan bukan untuk tujuan komersial, sewa, atau menghasilkan laba.
12. Program Care+ hanya berlaku untuk pembelian perorangan, dan tidak berlaku untuk pembelian perusahaan, proyek, grosir, dan/atau promotor.
13. Program Care+ ini tidak berlaku apabila:
- a. Nomor seri, model, IMEI Produk telah dihapus atau diubah atau terdapat coretan atau hapusan.
 - b. Kerusakan Produk yang disebabkan oleh penggunaan yang salah atau penggunaan yang tidak sesuai dengan buku petunjuk.
 - c. Kerusakan Produk karena kelalaian termasuk tetapi tidak terbatas pada jatuh, terkena cairan salah dalam penggunaan, tegangan arus listrik, pecah/retak akibat tekanan, salah penyimpanan, tergores, berkarat, terkena noda, berjamur, atau kerusakan luar yang disebabkan penggunaan sehari-hari, dll.
 - d. Kerusakan Produk yang disebabkan oleh *Force Majeure* termasuk tetapi tidak terbatas pada bencana alam dan/atau huru hara.
 - e. Hologram/segel rusak, suku cadang diganti dengan suku cadang yang tidak asli oleh Pembeli/Konsumen diluar yang ditentukan oleh Samsung serta telah dibuka dan/atau diperbaiki bukan oleh teknisi Samsung.
 - f. Perangkat lunak maupun perangkat keras yang telah dimodifikasi oleh pengguna.
 - g. Jangka waktu Periode Program Care+ telah berakhir.
14. Program ini secara otomatis berakhir dengan peristiwa berikut:
- a. Penipuan, percobaan penipuan, atau tidak diungkapkannya perubahan apa pun pada Produk yang mempengaruhi program ini.
 - b. Jika Nomor Seri Perangkat dihapus, dihilangkan atau diubah dari Produk.
 - c. Jika perbaikan telah dilakukan oleh pusat perbaikan atau teknisi yang tidak resmi pada bagian mana pun selama atau sebelum periode Layanan Care+ berakhir.
 - d. Berakhirnya periode Program.
15. Permintaan layanan harus diajukan dalam empat belas (14) hari kalender sejak tanggal gangguan terjadi dan/atau sebelum tanggal berakhirnya Periode Program (tanggal yang lebih awal). Jika tidak, Samsung berhak menolak permintaan layanan.

16. Pembeli/Konsumen dapat membuat permintaan layanan dengan menghubungi Customer Service Samsung 0800-112-8888; tujuh (7) hari seminggu sejak pukul 07:00 sampai dengan 19:00 WIB hari Senin sampai Minggu (termasuk hari libur nasional).
17. Samsung akan mendaftarkan permintaan layanan dan memberi tahu Pembeli/Konsumen mengenai biaya perbaikan tambahan yang harus Pembeli bayarkan (apabila ada) yang disepakati oleh Pembeli/Konsumen.
18. Samsung berhak kapan saja untuk menambah, mengubah, mengganti, dan/atau menghapus sebagian atau seluruh Syarat dan Ketentuan ini.
19. Segala keputusan Samsung dalam Program ini bersifat final dan tidak dapat diganggu gugat.
20. Hati-hati penipuan dengan menggunakan dan/atau mengatasnamakan Samsung terhadap Program ini.
21. Jika ada pertanyaan lebih lanjut sehubungan dengan Program ini, Pembeli dapat menghubungi Customer Service Samsung 0800-112-8888 dan 0800-112-7777.

LAMPIRAN 1

Berikut adalah daftar Produk yang tergabung dalam Layanan Care+ dalam Program ini. Jumlah dan daftar Produk dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan kebijakan Samsung.

Kategori Produk	Kode Material Produk	Nama Produk
Air Conditioner	AR10CYFAAWKNSE	1 PK WindFree™ Air Conditioner Wall-mount AI Auto Cooling
Air Conditioner	AR10CYFAAWKNSE	1 PK WindFree™ Air Conditioner Wall-mount AI Auto Cooling
Air Conditioner	AR10CYKAAWKNSE	1 PK WindFree™ Ultra Air Conditioner Wall-mount Fast Cooling
Air Conditioner	AR12CYKAAWKNSE	1.5 PK WindFree™ Ultra Air Conditioner Wall-mount Fast Cooling
Air Conditioner	AR13BYFANWKNSE	1.5 PK WindFree™ Air Conditioner Wall-mount AI Auto Cooling
Air Conditioner	AR18BYFANWKNSE	2 PK WindFree™ Air Conditioner Wall-mount AI Auto Cooling
Air Conditioner	AR18CYKAAWKNSE	2 PK WindFree™ Ultra Air Conditioner Wall-mount Fast Cooling
Kulkas	RF48A4000B4/SE	511L Refrigerator FDR -Twin Cooling Plus™ Gentle Black Matt
Kulkas	RF48A4010B4/SE	511L Refrigerator FDR -Water Dispenser Gentle Black Matt
Kulkas	RF65DB90B012SE	681L Bespoke Kulkas FDR - Triple Cooling Clean White
Kulkas	RS57DG4000M9SE	603L Refrigerator SBS -SmartThings AI Energy Gentle Silver Matt
Kulkas	RS70F65KNFSE	660L Bespoke AI Refrigerator SBS - AI Energy mode Black DOI
Kulkas	RS70F65QNFSE	680L Bespoke AI Refrigerator Side by Side - SmartThings, Black
Kulkas	RS70F65QNTSE	680L Bespoke AI Refrigerator Side by Side - SmartThings, Silver
Kulkas	RS90F65ANFSE	641L Bespoke AI Refrigerator SBS - Family Hub Black DOI
Kulkas	RS90F65DNFSE	641L Bespoke AI Refrigerator SBS - AI Home Black DOI
Mesin Cuci	DV10BB9440GHSE	10 kg Bespoke AI™ Laundry Front-load Dryer AI Dry
Mesin Cuci	DV90T6240LB/SE	9kg Laundry Front load Dryer AI Control
Mesin Cuci	DV90T7240BX/SE	9kg Laundry Front-load Dryer AI Control
Mesin Cuci	WD12DG5B15BBSE	12+7 kg Laundry Front-load Washer+Dryer AI Ecobubble™, Black
Mesin Cuci	WD13BB944DGSE	13/8 kg Bespoke AI™ Combo Front-load Washer & Dryer Ecobubble™
Mesin Cuci	WD25DB8995BZSE	25/15 kg Bespoke AI™ Combo Front-load Washer & Dryer - Heatpump, Dark Steel
Mesin Cuci	WW10DG5U24AESE	10kg Laundry Front-load Washer Ecobubble, White
Mesin Cuci	WW10DG6U24LBSE	10kg Laundry Front-load Washer AI Control, Black
Mesin Cuci	WW12CGP44DSBSE	12 kg Laundry Front-load Washer AI Ecobubble™
Mesin Cuci	WW14BB944DGHSE	14 kg Bespoke AI™ Laundry Front-load Washer QuickDrive™
Mesin Cuci	WW14T504DAB/SE	14 kg Laundry Front-load Washer Ecobubble™
Mesin Cuci	WW80T504DTT/SE	8kg Laundry Front-load Washer Ecobubble™, White
Mesin Cuci	WW90T504DTT/SE	9kg Laundry Front-load Washer Ecobubble™
Televisi	QA75Q60DAKXXD	75" QLED Q60D 4K Smart TV (2024)
Televisi	QA75Q80DAKXXD	75" QLED Q80D 4K Smart TV (2024)
Televisi	QA75QN800DKXXD	75" Neo QLED 8K QN800D Smart AI TV (2024)
Televisi	QA75QN90DAKXXD	75" Neo QLED 4K QN90D Smart AI TV (2024)
Televisi	QA77S90DAEXXD	77" OLED S90D 4K Smart AI TV (2024)
Televisi	QA85Q60DAKXXD	85" QLED Q60D 4K Smart TV (2024)
Televisi	QA85QN85DBKXXD	85" Neo QLED 4K QN85D Smart AI TV (2024)
Televisi	QA85QN900DKXXD	85" Neo QLED 8K QN900D Smart AI TV (2024)
Televisi	QA85QN90DAKXXD	85" Neo QLED 4K QN90D Smart AI TV (2024)
Televisi	QA98QN90DAKXXD	98" Neo QLED 4K QN90D Smart TV (2024)
Televisi	UA75DU7000KXXD	75" Crystal UHD DU7000 4K Smart TV (2024)
Televisi	UA75DU8000KXXD	75" Crystal UHD DU8000 4K Smart TV (2024)
Televisi	UA85DU7000KXXD	85" Crystal UHD DU7000 4K Smart TV (2024)
Televisi	UA85DU8000KXXD	85" Crystal UHD DU8000 4K Smart TV (2024)
Televisi	UA98DU9000KXXD	98" Crystal UHD DU9000 4K Smart TV (2024)