

Syarat dan Ketentuan

Program *Door to Door (Pickup and Delivery Service)*

1. Program *Door to Door* (“**Program**”) merupakan program yang diselenggarakan oleh PT Samsung Electronics Indonesia (“**Samsung**”) untuk memberikan layanan bebas biaya antar jemput kepada pemilik perangkat Samsung Galaxy (*Smartphone* dan/atau Tab) (“**Konsumen**”) guna memberi kemudahan dalam melakukan perbaikan perangkat Samsung Galaxy *Smartphone*, dan/atau Tab (“**Perangkat**”) di seluruh Samsung Authorized Service Center (“**Authorized Service Center**”).
2. Semua syarat dan ketentuan dalam Program ini merupakan syarat dan ketentuan yang mengikat semua pihak yang terkait dan terlibat dalam Program ini (“**Syarat dan Ketentuan**”).
3. Layanan antar jemput Perangkat akan dilakukan oleh kurir Grab Express (“**Kurir**”) yang bekerjasama dengan Samsung.
4. Konsumen dapat membuat permintaan layanan antar jemput dengan menghubungi:
 - a. Samsung Contact Center 0804-112-7777 | 0804-112-8888 (Senin-Jumat dalam seminggu, sejak pukul 07.00 WIB sampai dengan 18.00 WIB, tidak termasuk akhir pekan Sabtu-Minggu dan hari libur Nasional);
 - b. Hotline WhatsApp Messenger di 0877-7021-5588 dimulai pukul 06:00 - 00:00 WIB (Termasuk hari libur nasional).
5. Layanan pemesanan Kurir oleh Samsung Contact Center tersedia sejak pukul 09.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB, namun pengiriman Perangkat oleh Kurir kepada Konsumen dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu pengantaran yang ditetapkan oleh layanan Grab Express.
6. Layanan ini tersedia untuk seluruh kota yang memiliki layanan Grab Express dengan jarak antar jemput maksimal 15 km (lima belas kilometer).
7. Dengan mengikuti Program ini, maka Konsumen menyatakan telah menyetujui untuk memberikan data diri (Nama, Nomor Telepon, dan Alamat) untuk keperluan verifikasi dan dihubungi oleh tim Samsung Contact Center dan tim *Authorized Service Center*.
8. Samsung Contact Center akan mengatur pemesanan Kurir yang akan mengambil Perangkat Konsumen dan akan menghubungi Konsumen untuk melakukan konfirmasi atas Kurir yang akan datang ke lokasi konsumen untuk mengambil Perangkat Konsumen.

9. Kurir akan datang ke titik lokasi antar jemput yang telah ditentukan Konsumen, dan untuk selanjutnya Kurir akan membawa dan mengantarkan Perangkat ke lokasi *Authorized Service Center* yang terdekat dengan titik lokasi Konsumen. Setelah perbaikan Perangkat selesai, Kurir akan mengantarkan kembali Perangkat yang telah diperbaiki ke titik lokasi antar jemput yang telah ditentukan Konsumen.
10. Tidak ada biaya yang dibebankan kepada Konsumen atas pengambilan dan pengantaran Perangkat oleh Kurir, kecuali jika muncul biaya lainnya termasuk tetapi tidak terbatas pada biaya parkir, biaya perbaikan, dan biaya penggantian suku cadang.
11. Pengerjaan perbaikan Perangkat dilakukan secara eksklusif oleh pusat layanan perbaikan resmi Samsung.
12. Layanan ini hanya berlaku dalam wilayah Indonesia dan di Samsung Authorized Service Center Indonesia, untuk informasi lebih lanjut mengenai lokasi Samsung Authorized Service Center dapat dilihat pada <https://www.samsung.com/id/support/service-center/>
13. Program ini berlaku bagi perangkat yang masih dalam masa garansi dan/atau diluar masa garansi, untuk informasi lebih lanjut mengenai garansi dapat dilihat pada <https://www.samsung.com/id/support/warranty/> .
14. Program ini juga akan menyesuaikan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di Authorized Service Center.
15. Konsumen diwajibkan untuk mengambil rekaman gambar (*video*) dari berbagai sisi Perangkat yang akan diperbaiki sebelum dilakukan pengemasan untuk menghindari kesalahpahaman apabila ada kendala pada Perangkat saat proses pengantaran Perangkat.
16. Untuk memudahkan tim teknisi *Authorized Service Center* dalam proses pengecekan Perangkat yg akan di perbaiki, Konsumen diharapkan memberikan Perangkat dalam keadaan tidak terkunci (*unlocked*) dan/atau Konsumen dapat mengaktifkan Mode Perawatan (*Maintenance Mode*) dengan mengakses Pengaturan > Perawatan Perangkat > Mode Perawatan, lalu ketuk Aktifkan. Perangkat akan memulai ulang dan masuk ke Mode Perawatan. Data pribadi Konsumen, seperti foto, pesan, dan akun, akan disembunyikan dari pengguna lain selama mode ini aktif.
17. Konsumen diharuskan mencadangkan semua data (informasi kontak, gambar, teks, musik, nada dering, atau aplikasi), perangkat lunak, program, dan/atau menghapus semua data yang ada sebelum diserahkan ke kurir. Samsung dan *Authorized Service Center* tidak bertanggung jawab atas segala hal termasuk pada kehilangan, pemulihan, atau kerusakan data yang timbul karena disebabkan Program ini.

18. *Authorized Service Center* akan menghubungi Konsumen untuk konfirmasi melalui telepon mengenai resiko kehilangan data yang mungkin terjadi pada setiap perbaikan Perangkat. Ketersediaan Konsumen diharapkan dalam memberi informasi kontak untuk dihubungi oleh *Authorized Service Center*.
19. Hasil pengecekan kerusakan dan/atau biaya perbaikan yang akan timbul atas Program ini akan diinformasikan oleh *Authorized Service Center* kepada Konsumen. Apabila Konsumen tidak memberikan persetujuan untuk melanjutkan perbaikan Perangkat dikarenakan biaya atau hal lainnya, Konsumen berkewajiban untuk membayar biaya pengecekan Perangkat sebesar Rp50.000,00.
20. Proses pembayaran biaya perbaikan yang akan timbul atas Program ini akan dilakukan hanya melalui transfer Bank ke rekening *Authorized Service Center*, terkecuali untuk biaya parkir (jika ada) dapat langsung dilakukan kepada Kurir.
21. Kurir hanya menerima Perangkat serta dokumen kelengkapan yang dibutuhkan untuk proses perbaikan. Untuk kelengkapan Perangkat lainnya seperti SIM card, SD card, dan aksesoris lainnya (casing) harap dilepas dan tidak diberikan kepada Kurir.
22. Konsumen diharapkan mengambil rekaman gambar (*video*), saat menerima kembali Perangkat sesudah perbaikan Perangkat selesai dan dikirimkan dari *Authorized Service Center*, sebagai bukti klaim jika terjadi kerusakan/kehilangan Perangkat.
23. Apabila dalam Program ini, perangkat Milik Konsumen tersebut hilang baik yang disebabkan oleh kelalaian dan/atau kesengajaan Kurir, maka pihak Grab Express yang bekerjasama dengan Samsung akan melakukan pengecekan dan proses selanjutnya akan dilakukan sesuai dengan kebijakan Grab Express. Ketentuan lebih lanjut mengenai hal ini dapat diakses dalam <https://help.grab.com/passenger/id-id/360000168967-Cara-melaporkan-paket-yang-rusak-atau-tidak-lengkap>
24. Samsung berhak untuk mengubah atau membatalkan Program ini dengan menyesuaikan situasi dan kondisi yang terjadi selama Program berlangsung.
25. Dengan ikut serta dalam Program ini, maka Konsumen menyatakan telah membaca, menyetujui dan menerima seluruh Syarat dan Ketentuan ini beserta dengan perubahannya (apabila ada).
26. Dengan ikut serta dalam Program ini, Konsumen telah memberikan persetujuan dan kewenangan kepada Samsung, afiliasinya, dan pihak ketiga yang ditunjuk oleh Samsung untuk mengumpulkan, mengolah, dan/atau mengungkapkan data yang disampaikan dalam Program ini (Data Pribadi Konsumen) jika dianggap perlu sehubungan dengan

Program ini atau untuk kepentingan Samsung sesuai dengan kebijakan privasi Samsung sebagaimana diatur pada <https://www.samsung.com/id/info/privacy/>

27. Apabila Konsumen memiliki pertanyaan lebih lanjut mengenai Program ini, Konsumen selanjutnya dapat menghubungi Samsung Contact Center [panggilan 0804-112-7777 | 0804-112-8888 atau Whatsapp 08170215588].
28. Apabila Konsumen memiliki pertanyaan lebih lanjut mengenai layanan Grab Express, Konsumen selanjutnya dapat menghubungi Customer Service Grab Express di Laman: help.grab.com dan di nomor 02123507042.