

**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**

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

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

Contract No. / No Kontrak	<Contract Number/ <i>Nomor Kontrak</i> >
Customer's Name / Nama Pelanggan	<Customer Name/ <i>Nama Pelanggan</i> >
Customer's Email Address / Alamat Email Pelanggan	<Customer Email/ <i>Email Pelanggan</i> >
Customer's Mobile Phone Number / Nomor Telpon Pelanggan	<Customer Phone Number/ <i>Nomor Telepon Pelanggan</i> >
Mobile Device Model / Model Perangkat Seluler	<Device Model/ <i>Model Perangkat Seluler</i> >
IMEI Number / Nomor IMEI	<IMEI Number/ <i>Nomor IMEI</i> >
Contract Period Start Date / Tanggal Mulai Periode Kontrak	<Samsung Care+ Purchase date/ <i>Tanggal Pembelian Samsung Care+</i> >
Contract Period End Date / Tanggal Berakhirnya Periode Kontrak	<1 year after Contract Start Date/ <i>1 tahun setelah Tanggal Mulai Kontrak</i> >
Maximum Repair Value (IDR) / Maksimal Nilai Perbaikan (IDR)	< Up to Mobile Device RRP or one (1) replacement/ <i>Hingga RRP Perangkat Seluler atau satu (1) kali penggantian</i> >
Replacement Service Fee (IDR) / Biaya Layanan Penggantian (IDR)	<Replacement Service Fee/ Biaya Layanan Penggantian>

The Samsung Care+ Mobile Device Terms of Service ("**Terms and Conditions**") 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**").

Ketentuan Layanan Perangkat Seluler Samsung Care+ ("**Syarat dan Ketentuan**") 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**").

You should read these Terms and Conditions carefully and should not accept these Terms and Conditions or register for, access or use the Samsung Care+ Services (the “**Services**”) unless You agree to the Terms and Conditions. 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 (a) person who is not of legal age to form a binding contract with Samsung or (b) person who is 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 and Conditions

- 1.1. Before You are permitted to use the Services, You are required to accept the Terms and Conditions, as the case may be. Your acceptance will be captured at time of purchase the Services. Typically, Terms and Conditions are 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.
- 1.2. You also accept the Terms and Conditions and its amendments and/or changes (if any) when You actually start to Use the Services. In this case You understand that You are bound by and Samsung will treat You as bound by the Terms and Conditions from the moment You start using the Services. You are also deemed to be willing to give consent to be contacted by Samsung, its affiliates and third parties appointed by Samsung via

Anda harus membaca Syarat dan Ketentuan ini secara saksama dan seharusnya tidak menerima Syarat dan Ketentuan ini atau mendaftar untuk, mengakses atau menggunakan Layanan Samsung Care+ (“**Layanan**”) kecuali Anda menyetujui Syarat dan Ketentuan. 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 (a) seseorang yang belum cukup umur untuk terikat pada kontrak dengan Samsung atau (b) seseorang yang dilarang menerima Layanan berdasarkan hukum negara manapun termasuk negara dimana Anda menjadi penduduknya atau tempat dimana Anda menggunakan Layanan.

1. Penerimaan terhadap Syarat dan Ketentuan

- 1.1. Sebelum Anda diperkenankan untuk Menggunakan Layanan, Anda diharuskan untuk menerima Syarat dan Ketentuan, sesuai dengan keadaannya. Penerimaan Anda akan dicatatkan pada saat pembelian Layanan. Pada umumnya, Syarat dan Ketentuan diterima dengan mengklik atau menekan tombol "setuju" jika tombol atau fungsi tersebut tersedia atau ditampilkan melalui antarmuka pengguna untuk masing-masing Layanan.
- 1.2. Anda juga menyetujui Syarat dan Ketentuan 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 Syarat dan Ketentuan sejak saat Anda mulai menggunakan Layanan. Anda juga dianggap bersedia memberikan persetujuan untuk

inbox, email, phone or SMS for issues related to the Service.

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. **Changes to the Terms and Conditions**

2. **Perubahan atas Syarat dan Ketentuan**

2.1. Samsung is permitted to amend or alter the Terms and Conditions from time to time.

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

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

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

2.3. You accept the revised Terms and Conditions 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 and Conditions from the date on which the revised Terms and Conditions entered into effect.

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

3. This Terms and Conditions will provide You with repair/replacement service for any Accidental Damage or Liquid Damage of Your Mobile Device for a period of 1 (one) year from the Start Date of the Contract (the "**Contract Period**") with the following details:

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

3.1 You are entitled for repair service(s) up to the Maximum Repair Value, which is based on the mobile device you purchase

3.1. Anda berhak mendapatkan layanan perbaikan hingga Nilai Perbaikan Maksimum, yang didasarkan pada

Samsung Care+ for (as stated in the personalised information that You will receive in Your email or through SMS) during each year of your contract period.

- 3.2 The Replacement Service Fee will apply in the case of BER where a replacement Mobile Device is provided.

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

- 3.3 Easy repair request registration.
- 3.4 7 days a week bilingual call centers and dedicated repair requests portal.
- 3.5 Free pick up & delivery service in Indonesia (subject to various terms and conditions and until and unless otherwise notified).
- 3.6 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 and Conditions.
- 3.7 Worldwide coverage up to 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.

If You have a repair request, You may register on the online portal, <https://www.id.careplus.co> or contact us at 0804-1401-079, 7 days a week from 8am to 8pm

perangkat seluler yang Anda beli Samsung Care + (sesuai yang tercantum pada informasi yang akan Anda dapatkan pada email atau melalui SMS) setiap tahunnya selama periode kontrak Anda.

- 3.2. Biaya Layanan Penggantian akan berlaku dalam hal BER dimana Perangkat Selular pengganti disediakan.

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

- 3.3. Pendaftaran permintaan perbaikan yang mudah.
- 3.4. pusat panggilan bilingual 7 hari seminggu dan portal permintaan perbaikan khusus.
- 3.5. Layanan antar jemput gratis di Indonesia (dengan tunduk pada berbagai syarat dan ketentuan dan sampai dan kecuali jika diberitahukan yang lain).
- 3.6. Anda akan diberi tahu tentang biaya perbaikan tambahan yang harus Anda bayar, sebelum melakukan layanan perbaikan, untuk perbaikan selanjutnya setelah Anda mencapai Nilai Perbaikan Maksimum berdasarkan Syarat dan Ketentuan.
- 3.7. Jangkauan seluruh dunia hingga 60 hari untuk setiap perjalanan.

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

Jika Anda memiliki permintaan perbaikan, Anda dapat mendaftar pada portal dalam jaringan (daring), <https://www.id.careplus.co> atau menghubungi kami di 0804-1401-079, 7 hari dalam seminggu sejak pukul 8 pagi

Western Indonesian Time Monday to Sunday (including public holidays).

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

4. Terms and Conditions:

4.1 Definitions:

- 4.1.1 **Mobile Device:** Smartphones including tablet 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 occurring to the Mobile Device during Contract Period, by an involuntary seepage of water or other fluids inside the Mobile Device.
- 4.1.5 **BER:** 'Beyond Economic Repairs' means cost of a repair is equal to or greater than 85% of the Device Purchase Price.
- 4.1.6 **Manufacturer's Warranty:** The original warranty given by Samsung in respect of a Mobile Device.
- 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+.

sampai dengan 8 malam WIB hari Senin hingga Minggu (termasuk libur nasional).

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

4. Syarat dan Ketentuan:

4.1 Definisi:

- 4.1.1 **Perangkat Seluler:** Ponsel cerdas termasuk *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 **BER:** 'Melampaui Perbaikan Ekonomis 'berarti biaya perbaikan sama dengan atau lebih besar dari 85% dari Harga Pembelian Perangkat.
- 4.1.6 **Garansi Pabrikan:** Garansi asli yang diberikan oleh Samsung sehubungan dengan Perangkat Seluler.
- 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+.
- 4.1.9 **You/Your:** The Customer mentioned in this Terms and Conditions.
- 4.1.10 **Immediate Family Member:** Customer's spouse and/or child/ren.
- 4.1.11 **Start Date:** The date You purchase Your Contract which will be shown in the personalized information issued to Your email address and/or through SMS.
- 4.2 **Scope of Accidental Damage or Liquid Damage repair:**
- Repairs which are required during the Contract Period as specified in this Terms and Conditions 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 You will receive in Your email or through SMS).
- 4.2.2 Repair performed exclusively by a Samsung authorized service center.
- 4.2.3 The Mobile Device must:
- have been purchased new in Indonesia;
 - have been manufactured/distributed in Indonesia;
 - have been sold by a Samsung's authorized dealer supported by an invoice and Manufacturer's Warranty;
 - at all times have been used in accordance with the Samsung's guidelines for Mobile Device usage including but not limited to
- 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 **Anda:** Pelanggan yang disebutkan dalam Syarat dan Ketentuan ini.
- 4.1.10 **Anggota Keluarga Langsung:** Pasangan dan/atau anak-anak Pelanggan.
- 4.1.11 **Tanggal Mulai:** Tanggal Anda membeli Kontrak Anda dan ditunjukkan pada informasi yang dipersonalisasi yang diberikan kepada Anda melalui email dan/atau SMS.
- 4.2 **Lingkup perbaikan Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan:**
- Perbaikan yang diperlukan selama Periode Kontrak sebagaimana ditentukan dalam Syarat dan Ketentuan 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 Maksimum, yang didasarkan pada perangkat seluler yang Anda beli Samsung Care + (sesuai yang tercantum pada informasi yang akan Anda dapatkan pada email atau melalui SMS).
- 4.2.2 Perbaikan yang dilakukan secara eksklusif oleh pusat layanan perbaikan resmi Samsung.
- 4.2.3 Perangkat Seluler wajib:
- dibeli dalam kondisi baru di Indonesia;
 - diproduksi/didistribusikan di Indonesia;
 - telah dijual oleh *dealer* resmi Samsung yang didukung oleh bukti pembelian dan Garansi Pabrikan;
 - digunakan setiap saat sesuai dengan pedoman Samsung untuk penggunaan Perangkat Seluler termasuk namun tidak

regular maintenance & up keep of the Mobile Device;

- (e) not have been modified at any time;
- (f) have been used for personal use only and not for commercial, rental, or profit generation purposes; and
- (g) have been mainly used by You and Your Immediate Family Member, and had been in Your possession (or Immediate Family Member as relevant) only.

terbatas pada perawatan & pemeliharaan Perangkat Seluler;

- (e) tidak pernah dimodifikasi pada suatu saat;
- (f) digunakan hanya untuk penggunaan pribadi dan bukan untuk tujuan komersial, sewa, atau menghasilkan laba; dan
- (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:

- (a) have been performed in Indonesia; and
- (b) have been performed by Samsung authorized service center.

4.2.4 Setiap perbaikan sebelumnya dari Perangkat Seluler wajib:

- (a) dilakukan di Indonesia; dan
- (b) dilakukan oleh pusat layanan resmi Samsung.

4.2.5 The Manufacturer's Warranty must remain valid throughout its validity period and not been 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 prejudice to the terms and conditions of this Terms and Conditions:

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

4.2.6.1 to replace the Mobile Device with a similar or equivalent model, based on features and functionality (whether new or used), in the case of BER. The replaced 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 original Mobile Device. You will be responsible to backup and restore any data You may have from the replaced Mobile Device to the replacement Mobile Device, where relevant. Samsung will not be responsible for any loss and/or damage to data.

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

data.

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

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

4.3 Other Key Conditions:

4.3.1 This Terms and Conditions 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 and Conditions 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 These Terms and Conditions is transferable to another device only in the event of:

- (a) the Mobile Device received from Samsung being dead on arrival (DOA); or
- (b) The Mobile Device received from Samsung being replaced by Samsung due to Manufacturer's Warranty fault that cannot be repaired; or
- (c) Samsung providing a replacement Mobile Device due to a repair request being BER.

These Terms and Conditions 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 "Repair Request Process" section below. You shall notify Samsung in the following manner: (a) in the case of the DOA within 30 days from the date of the invoice; (b) of the details of the replacement device within 30 days from the date of Your receipt of the replacement device. The Mobile Device model and IMEI number will be updated accordingly.

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

4.3 Ketentuan Utama Lainnya:

4.3.1 Syarat dan Ketentuan 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+. Syarat dan Ketentuan 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 Syarat dan Ketentuan in hanya dapat ditransfer ke perangkat lain jika:

- (a) Perangkat Seluler yang diterima dari Samsung tidak berfungsi pada saat diterima oleh Anda (*Death on Arrival*/"DOA"); atau
- (b) Perangkat Seluler yang diterima dari Samsung digantikan oleh Samsung karena kesalahan Garansi Pabrikasi yang tidak dapat diperbaiki; atau
- (c) Samsung menyediakan Perangkat Seluler pengganti karena permintaan perbaikan merupakan BER.

Syarat dan Ketentuan 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 Perbaikan" di bawah ini. Anda harus memberi tahu Samsung dengan cara berikut: (a) dalam hal DOA, dalam waktu 30 hari sejak tanggal faktur; (b) perincian perangkat pengganti diberitahukan dalam waktu 30 hari sejak tanggal Anda menerima perangkat pengganti. Model Perangkat Seluler dan nomor IMEI akan diperbarui dengan sesuai.

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

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

4.4 What is not included:

This Terms and Conditions 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.

- 4.4.1 Accidental Damage or Liquid Damage caused by violating Manufacturer's Warranty, abuse or negligence.
- 4.4.2 Regular wear and tear or gradual deterioration.
- 4.4.3 Replacement of or support for data, software, music etc. i.e. any data stored on device.
- 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.
- 4.4.5 Repair implicitly or explicitly covered by Samsung's warranty or repair guarantee under this Terms and Conditions.
- 4.4.6 Replacement of any consumable items or accessories such as batteries, chargers, headphones etc.
- 4.4.7 Cosmetic damage to the Mobile Device, such as damage to paintwork, Mobile Device finish, dents or scratches.
- 4.4.8 Any defects that are subject of the Samsung's recall.
- 4.4.9 Any circumstances where the conditions in clause 4.2 and 4.3 above are not met.
- 4.4.10 Cost that You incurred by Yourself to repair the Mobile Device with a third party.

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

4.4 Yang tidak tercakup

Syarat dan Ketentuan 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 Kerusakan tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang disebabkan oleh pelanggaran atas Garansi Pabrikasi, penyalahgunaan, atau kelalaian.
- 4.4.2 Kerusakan dan keausan secara teratur atau kerusakan bertahap.
- 4.4.3 Penggantian dari atau dukungan untuk data, perangkat lunak, musik, dll. yaitu data apapun yang disimpan pada perangkat.
- 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 Perbaikan yang secara tersirat atau tersurat dicakup dalam Garansi Pabrikasi atau jaminan perbaikan berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini.
- 4.4.6 Penggantian atas barang atau aksesori habis-pakai seperti baterai, pengisi daya, *headphone*, dll.
- 4.4.7 Kerusakan kosmetik pada Perangkat Seluler, seperti kerusakan pada warna, tampilan akhir Perangkat Seluler, penyok atau goresan.
- 4.4.8 Cacat apapun yang tunduk pada penarikan kembali oleh Samsung.
- 4.4.9 Segala keadaan di mana kondisi dalam ayat 4.2 dan 4.3 di atas tidak terpenuhi.
- 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.
- 4.4.14 Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan yang timbul karena kelebihan beban, percobaan atau pengujian yang membutuhkan peneanan kondisi abnormal.
- 4.4.15 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.
- 4.4.15 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 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.
- 4.4.16 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 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.
- 4.4.17 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 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.
- 4.4.18 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 Any type of electrical or mechanical breakdown including electrical failure or short-circuit during Manufacturer's Warranty period.
- 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 network infrastructure, Your network subscription or similar service issues.

4.5 Termination of Terms and Conditions:

These Terms and Conditions 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 and Conditions
- 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 and Conditions.

- 4.4.19 Segala jenis gangguan elektrik atau mekanis termasuk kegagalan elektrik atau korslet selama jangka waktu Garansi Pabrikasi
- 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, langganan jaringan Anda atau masalah layanan serupa.

4.5 Pengakhiran Syarat dan Ketentuan:

Syarat dan Ketentuan 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 Syarat dan Ketentuan 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 Maksimum 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 Syarat dan Ketentuan ini.

5. Repair request process:

- 5.1 Repair request must be submitted within 14 calendar days from the date when the Accidental Damage or Liquid Damage occurred. Otherwise, Samsung reserves the right to deny the repair request.
- 5.2 Notify Samsung of Accidental Damage or Liquid Damage by:
 - 5.2.1 Registering on the online portal at <https://www.id.careplus.co> ; or
 - 5.2.2 Calling 0804-1401-079; 7 days a week from 8am to 8pm Indonesian Western Time Monday to Sunday (including public holidays).
- 5.3 Samsung will register the repair request and inform You regarding the Replacement Service Fee (if any) and/or the additional repair fee that You must pay (as applicable).
- 5.4 Samsung schedules pickup of the Mobile Device once You have paid the Service Fee (as applicable).
- 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 to You or You can collect the repaired Mobile Device 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 and Conditions 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:

5. Proses Permintaan Perbaikan

- 5.1 Permintaan perbaikan harus diajukan dalam 14 hari kalender sejak tanggal Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan terjadi. Jika tidak, Samsung berhak menolak permintaan perbaikan.
- 5.2 Memberikan pemberitahuan kepada Samsung tentang Kerusakan yang Tidak Disengaja atau Kerusakan akibat Cairan dengan cara:
 - 5.2.1 Mendaftar di portal *online* di <https://www.id.careplus.co> ; atau
 - 5.2.2 Menghubungi 0804-1401-079; 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 perbaikan dan memberi tahu Anda mengenai Biaya Layanan Penggantian (jika ada) dan/atau biaya perbaikan tambahan yang harus Anda bayar (sebagaimana berlaku).
- 5.4 Samsung menjadwalkan pengambilan Perangkat Seluler setelah Anda membayar Biaya Layanan (sebagaimana berlaku).
- 5.5 Samsung memperbaiki Perangkat Seluler melalui jaringan layanan pusat layanan terakreditasi Samsung.
- 5.6 Samsung mengirim dan mengantarkan Perangkat Seluler yang diperbaiki kepada Anda atau Anda dapat mengambil Perangkat Seluler yang diperbaiki dari pusat layanan resmi Samsung yang memperbaiki Perangkat Seluler Anda.

6. Hukum yang Mengatur dan Yurisdiksi:

Penafsiran, interpretasi, dan makna dari ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan 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:

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

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

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

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

In no event shall Samsung shall be liable for any

Dalam hal terjadi keluhan, Anda dapat menghubungi kami di 0804-1401-079; 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 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 SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN.

Dalam keadaan apa pun, Samsung tidak bertanggung

general, consequential, incidental, indirect, special, loss of profit or opportunity, exemplary, punitive special or other damages/loss whatsoever. Resulting from Samsung's performance or failure to perform under this Terms and Conditions. Except where expressly provided in this Terms and Conditions, in no event shall Samsung's liability exceed the amount paid by You under this Terms and Conditions. Except where expressly provided in this Terms and Conditions, the damage limitations provided in this Terms and Conditions 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 and Conditions.

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 and Conditions 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.

11.2 Samsung's performance under this Terms and

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 Syarat dan Ketentuan ini. Kecuali jika secara tegas tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini, dalam keadaan apa pun kewajiban Samsung tidak akan melebihi jumlah yang dibayarkan oleh Anda berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini. Kecuali jika secara tegas tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini, batasan ganti rugi yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini dan upaya hukum yang dinyatakan dalam Syarat dan Ketentuan 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 Syarat dan Ketentuan ini.

10. 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.

11. Keadaan Kahar

11.1 Samsung tidak berkewajiban atau bertanggung jawab atas segala kegagalan untuk melaksanakan, atau keterlambatan pelaksanaan kewajiban Samsung berdasarkan Syarat dan Ketentuan 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 Pelaksanaan oleh Samsung berdasarkan Syarat

Conditions 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 and Conditions may be performed despite the Force Majeure Event.

12. Language of this Terms and Conditions

This Terms and Conditions is made in English and Bahasa. In the event of any conflict between the English language version and the Bahasa version of these Terms and Conditions 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 and Conditions. 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.

dan Ketentuan 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 Syarat dan Ketentuan ini dapat dilaksanakan meskipun terjadi Peristiwa Keadaan Kahar.

12. Bahasa dari Syarat dan Ketentuan ini

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

13. Ketentuan Umum

Samsung hanya akan bergantung pada Syarat dan Ketentuan 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.

Extended Warranty

(1) Definitions

In this warranty scheme (“Extended Warranty Scheme”) the following terms shall have the following meanings:

“Samsung Product” shall mean the Samsung mobile product (e.g., smartphones, tablets, and etc.).

“Basic Warranty Scheme” shall mean the warranty scheme set forth in the product documentation provided at the time of the original date of purchase or supply of new Samsung Product.

“Basic Warranty Period” shall mean a period during which the Basic Warranty Scheme applies.

“Extended Warranty Period” shall mean a period of the extended warranty, commencing on the expiry of the Basic Warranty Period. The Extended Warranty Period, at the Customer’s option, may be extended in successive periods of 1 year or 2 years respectively; provided, however, that in no event shall the total warranty period (i.e., Basic Warranty Period plus Extended Warranty Periods) exceed 3 years.

(2) General

The Extended Warranty Scheme, a part of Samsung Care+, is an extension of your Basic Warranty Scheme, subject to applicable service fees (“Service Fees”) mutually agreed between Samsung and the Customer, and does not affect your rights under the Basic Warranty Scheme. The terms and conditions of the Basic Warranty Scheme still apply to the Extended Warranty Scheme, except where specifically excluded as set forth below. The Extended Warranty Period commences upon the expiry of the Basic Warranty Period of the Samsung Product, and must be contiguous. The purchase, registration and activation of the Extended Warranty Scheme must be completed before Basic Warranty or prior extended warranty expires. The terms and conditions of the Basic Warranty Scheme for the Samsung Product are available at www.samsung.com.

(3) Warranty

During the Extended Warranty Period, Samsung will, at its option, repair or replace any device defects in the Samsung Product (collectively “Warranty Services”) without additional charges other than the Service Fees. Unless specified otherwise, repair or exchange conditions will follow the terms and conditions of the Basic

Garansi yang Diperpanjang

(1) Definisi

Dalam skema garansi ini (“Skema Garansi yang Diperpanjang”), istilah-istilah berikut ini memiliki arti sebagai berikut:

“Produk Samsung” berarti produk seluler Samsung (smartphone dan tablet).

“Skema Garansi Dasar” berarti skema garansi yang tercantum dalam dokumentasi produk yang diberikan pada tanggal awal pembelian atau pemasokan Produk Samsung baru.

“Jangka Waktu Garansi Dasar” berarti jangka waktu di mana Skema Garansi Dasar berlaku.

“Jangka Waktu Garansi yang Diperpanjang” berarti jangka waktu garansi yang diperpanjang, yang dimulai pada saat berakhirnya Jangka Waktu Garansi Dasar. Jangka Waktu Garansi yang Diperpanjang, atas pilihan Pelanggan, dapat diperpanjang untuk jangka waktu 1 tahun atau 2 tahun berturut-turut; akan tetapi dengan ketentuan bahwa dalam keadaan apa pun total jangka waktu garansi (yaitu Jangka Waktu Garansi Dasar plus Jangka Waktu Garansi yang Diperpanjang) tidak akan melebihi 3 tahun.

(2) Umum

Skema Garansi yang Diperpanjang, yang merupakan bagian dari Samsung Care+, adalah perpanjangan atas Skema Garansi Dasar Anda, yang dikenakan biaya layanan yang berlaku (“Biaya Layanan”) yang disepakati bersama antara Samsung dan Pelanggan, dan tidak memengaruhi hak Anda berdasarkan Skema Garansi Dasar. Syarat dan ketentuan Skema Garansi Dasar tetap berlaku terhadap Skema Garansi yang Diperpanjang, kecuali apabila dikecualikan secara spesifik sebagaimana yang diatur di bawah ini. Jangka Waktu Garansi yang Diperpanjang dimulai setelah berakhirnya Jangka Waktu Garansi Dasar Produk Samsung, dan harus berdekatan. Pembelian, pendaftaran, dan aktivasi Skema Garansi yang Diperpanjang harus diselesaikan sebelum berakhirnya Garansi Dasar atau garansi yang diperpanjang sebelumnya. Syarat dan ketentuan Skema Garansi Dasar untuk Produk Samsung tersedia di <https://www.samsung.com/id/support/warranty/>.

(3) Garansi

Selama Jangka Waktu Garansi yang Diperpanjang, Samsung dan/atau mitra terkaitnya akan, atas pilihannya, memperbaiki atau mengganti cacat perangkat pada Produk Samsung (secara bersama-sama disebut “Layanan

Warranty Scheme. The warranty in respect of a repaired or replaced item shall be for the remainder of the Extended Warranty Period. All original items replaced in the performance of services shall become the property of Samsung and the new or replacement parts will become the property of the Customer. The method of service and operating conditions will be as described in the Basic Warranty Scheme provided with the Samsung Product. Samsung makes no representation or warranty that the Samsung Product will operate uninterrupted or error-free.

The following special conditions apply to the Extended Warranty Scheme:

- a. Extended Warranty Scheme applies only to the Samsung Product purchased in your country;
- b. Warranty Services are only available in your country;
- c. Batteries, accessories and consumables are excluded from the coverage of the Extended Warranty Scheme. Consumables and maintenance parts are subject to its lifetime according to product datasheet.
- d. Extended Warranty Scheme must be activated before expiry of the Basic Warranty Scheme.
- e. Defects reported outside of the Extended Warranty Period are excluded from the scope of the Extended Warranty Scheme.
- f. The Extended Warranty Scheme shall not apply to damages or defects caused by the following:
 - (i) Misuse or abusive use of the Samsung Product;
 - (ii) Failure to follow the operation or installation instructions, as stated in the product operation or installation manual or other document provided with Samsung Product;
 - (iii) Improper installation;
 - (iv) Incorrect or improper maintenance or failure to maintain the Samsung Product;
 - (v) Exposure to excessive heat, moisture or dampness;
 - (vi) Exposure to abnormally corrosive conditions;
 - (vii) Use of non-standard or non-authorized, defective or incompatible parts;
 - (viii) Repair, modification or other work carried out on the Samsung Product other than by authorized Samsung service personnel; and
 - (ix) Use with other devices or equipment, including, without limitation, accessories, 3rd-party products and ancillary devices.

Garansi”) tanpa biaya tambahan selain Biaya Layanan. Kecuali ditentukan lain, ketentuan perbaikan atau penukaran akan mengikuti syarat dan ketentuan Skema Garansi Dasar. Garansi sehubungan dengan barang yang diperbaiki atau diganti adalah untuk sisa Jangka Waktu Garansi yang Diperpanjang. Semua barang asli yang diganti dalam pelaksanaan layanan akan menjadi milik Samsung dan komponen baru atau pengganti akan menjadi milik Pelanggan. Metode layanan dan kondisi operasional akan diuraikan dalam Skema Garansi Dasar yang diberikan bersama Produk Samsung. Samsung tidak membuat pernyataan atau jaminan bahwa Produk Samsung akan beroperasi tanpa gangguan atau bebas kesalahan.

Ketentuan khusus berikut ini berlaku terhadap Skema Garansi yang Diperpanjang:

- a. Skema Garansi yang Diperpanjang hanya berlaku terhadap Produk Samsung yang dibeli di Indonesia;
- b. Layanan Garansi hanya tersedia di Indonesia;
- c. Baterai, aksesoris, dan barang habis-pakai tidak termasuk dalam cakupan Skema Garansi yang Diperpanjang. Barang habis-pakai dan komponen pemeliharaan tunduk pada masa pakainya sesuai dengan lembar data produk.
- d. Skema Garansi yang Diperpanjang harus diaktifkan sebelum berakhirnya Skema Garansi Dasar.
- e. Cacat yang dilaporkan di luar Jangka Waktu Garansi yang Diperpanjang tidak termasuk dalam ruang lingkup Skema Garansi yang Diperpanjang.
- f. Skema Garansi yang Diperpanjang tidak berlaku terhadap kerusakan atau cacat yang disebabkan oleh hal-hal berikut ini:
 - (i) Kesalahan penggunaan atau penyalahgunaan Produk Samsung;
 - (ii) Kelalaian untuk mengikuti petunjuk pengoperasian atau pemasangan, sebagaimana yang dinyatakan dalam buku panduan pengoperasian atau pemasangan produk atau dokumen lain yang diberikan bersama Produk Samsung;
 - (iii) Pemasangan yang tidak semestinya;
 - (iv) Pemeliharaan yang tidak benar atau tidak semestinya atau kelalaian untuk memelihara Produk Samsung;
 - (v) Terkena panas, embun, atau kelembapan yang berlebihan;
 - (vi) Terkena kondisi korosif yang tidak normal;
 - (vii) Penggunaan komponen yang tidak standar atau tidak diizinkan, cacat, atau tidak kompatibel;
 - (viii) Perbaikan, modifikasi, atau pekerjaan lain yang

Any Warranty Services performed by Samsung in rectifying damage or defect caused as a result of any excluded conditions shall be subject to additional charges for labor, transportation, and parts. Re-installation of the original software may be subject to additional charges.

(4) Force Majeure

Samsung shall not be liable for any failure in service as a result of Samsung, or Samsung's agents employees or contractors being delayed, prevented or hindered in the performance of its obligations under this Extended Warranty Scheme by reason of any circumstances beyond its reasonable control, such circumstances include, but are not limited to, fire, flood, acts of God, and civil disorder.

(5) Data

The Customer shall be responsible for backing up and otherwise protecting its data against loss, damage or destruction. Samsung shall not be liable for the loss of any data howsoever caused, incurred while Samsung's provision of the Warranty Service.

(6) Claim Requirements

The Customer's claims made pursuant to this Extended Warranty Scheme must conform to the following requirements:

- a. The Customer must contact the warranty center to make arrangements for Warranty Service.
- b. The Customer must provide proof of activated Extended Warranty Scheme to the warranty center.
- c. The Customer must provide a clear fault description to the warranty center and, if necessary, carry out diagnostics as advised.
- d. The Customer must comply with any reasonable instruction for Warranty Service.

(7) Disclaimer

Samsung shall not be liable for any indirect, incidental, special or consequential damages losses or expenses (including without limitation lost profits, loss of use or loss of data, goodwill, reputation or lost business) arising directly or indirectly, from the purchase use or sale of the Samsung Product, whether or not Samsung was advised or aware of the possibility of such damages, losses or expenses. With the exception of Samsung's liability which cannot be excluded or limited by law, Samsung's liability to the Customer under the extended Warranty Scheme shall not exceed the price paid by the Customer

dilakukan terhadap Produk Samsung selain oleh personel servis Samsung yang resmi; dan

(ix) Penggunaan dengan perangkat atau peralatan lain, termasuk, tanpa pembatasan, aksesoris, produk pihak ketiga, dan perangkat tambahan.

Layanan Garansi yang dilaksanakan oleh Samsung dalam memperbaiki kerusakan atau cacat yang disebabkan oleh kondisi yang dikecualikan akan dikenakan biaya tambahan untuk tenaga kerja, pengangkutan, dan komponen. Penginstalan kembali perangkat lunak awal dapat dikenakan biaya tambahan.

(4) Keadaan Kahar

Samsung tidak bertanggung jawab atas kegagalan layanan karena Samsung atau agen, karyawan, kontraktor, atau mitra Samsung mengalami keterlambatan, halangan, atau hambatan dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan Skema Garansi yang Diperpanjang ini dengan alasan keadaan di luar kendalinya yang wajar, termasuk, namun tidak terbatas pada, kebakaran, banjir, takdir Tuhan, pandemi, dan gangguan sipil.

(5) Data

Pelanggan bertanggung jawab untuk mencadangkan dan melindungi data, dokumen, gambar, video, dan media lain miliknya ("Data") dari kehilangan, kerusakan, atau kehancuran. Samsung tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan/atau kerusakan dan/atau kehancuran Data yang disebabkan dengan cara apa pun, yang ditimbulkan selama penyediaan Layanan Garansi oleh Samsung.

(6) Persyaratan Klaim

Klaim Pelanggan yang diajukan sesuai dengan Skema Garansi yang Diperpanjang ini harus memenuhi persyaratan berikut ini:

- a. Pelanggan harus menghubungi pusat garansi untuk membuat pengaturan untuk Layanan Garansi.
- b. Pelanggan harus memberikan bukti Skema Garansi yang Diperpanjang yang telah diaktifkan kepada pusat garansi.
- c. Pelanggan harus memberikan uraian kerusakan yang jelas kepada pusat garansi dan, jika perlu, melakukan diagnostik sebagaimana yang disarankan.
- d. Pelanggan harus mematuhi setiap instruksi yang wajar untuk Layanan Garansi.

(7) Sanggahan

Samsung tidak bertanggung jawab atas ganti rugi, kerugian, atau pengeluaran yang tidak langsung, insidental, khusus, atau konsekuensial (termasuk, tanpa

for the Samsung Product.

Subject to the warranty in Paragraph 3, all conditions, warranties and terms implied by statute or otherwise are hereby excluded to the maximum extent permissible by law.

(8) Refund

The Customer may, at any time, terminate the Extended Warranty Scheme. Samsung shall make refunds in accordance with Samsung's applicable refund policy in Customer's country or region. In the event of an early termination of the Extended Warranty Scheme by the Customer, early termination fees, calculated in accordance with Samsung's applicable refund policy, may apply.

(9) Miscellaneous

For items not expressly set forth in this Extended Warranty Scheme, Samsung's applicable policies and/or applicable consumer protection statutes of Customer's country will apply.

Samsung may, at its discretion, amend this Extended Warranty Scheme at any time.

By purchasing the Extended Warranty Scheme under the terms and conditions hereof, the Customer will be deemed to have fully understood such terms and conditions and agreed to be bound by them.

(10) Language

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

pembatasan, kehilangan laba, kehilangan penggunaan atau kehilangan data, muhibah, reputasi, atau bisnis) yang timbul secara langsung atau tidak langsung karena pembelian, penggunaan, atau penjualan Produk Samsung dan Samsung Care+, terlepas dari apakah Samsung telah diberi tahu atau mengetahui tentang kemungkinan ganti rugi, kerugian, atau pengeluaran tersebut. Kecuali pertanggungjawaban Samsung yang tidak dapat dikecualikan atau dibatasi berdasarkan hukum, pertanggungjawaban Samsung kepada Pelanggan berdasarkan Skema Garansi yang Diperpanjang tidak akan melebihi harga yang dibayar oleh Pelanggan untuk Produk Samsung terkait.

Dengan tunduk pada garansi dalam Ayat 3, semua syarat, jaminan, dan ketentuan yang disiratkan oleh undang-undang atau hal lain dengan ini dikecualikan sampai dengan batas maksimal yang diizinkan oleh hukum.

(8) Pengembalian Uang

Setelah dibeli, Pelanggan tidak dapat mengakhiri Skema Garansi yang Diperpanjang. Samsung tidak akan melakukan pengembalian uang apabila terjadi pengakhiran.

(9) Lain-Lain

Untuk hal-hal yang tidak diatur secara tegas dalam Skema Garansi yang Diperpanjang ini, kebijakan Samsung yang berlaku dan/atau undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku di negara Pelanggan akan berlaku.

Samsung dapat, atas kebijaksanaannya, mengubah Skema Garansi yang Diperpanjang ini kapan saja.

Dengan membeli Skema Garansi yang Diperpanjang berdasarkan syarat dan ketentuan Garansi yang Diperpanjang, Pelanggan akan dianggap telah memahami syarat dan ketentuan tersebut dan setuju untuk terikat dengannya.

(10) Bahasa

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

