



Samsung Care+

**Samsung Care+
mit Diebstahl und Verlust
Versicherungsbedingungen**

ch.careplus.co

contact.ch@careplus.co

+ 41 (0) 43 551 04 01

Es fallen die üblichen Gesprächsgebühren an
24 Stunden am Tag erreichbar, an Feiertagen geschlossen



Samsung Care+ mit Diebstahl und Verlust

Diese Versicherungsbedingungen regeln, was in Ihrem Samsung Care+ Schutz versichert ist und was nicht. Ferner enthalten sie Ihre Obliegenheiten, deren Einhaltung für die Versicherungsleistung massgeblich sind. Wir bieten Ihnen den in diesen Versicherungsbedingungen festgelegten Versicherungsschutz, sobald und solange Sie die Versicherungsprämie bezahlen.

Nach Abschluss der in diesen Versicherungsbedingungen geregelten Versicherung erhalten Sie eine Willkommens- E-Mail mit Ihrer Versicherungspolice, diesen Bedingungen und dem Produktinformationsblatt. Ihre Versicherungspolice enthält die für Ihren Versicherungsschutz massgeblichen Details, z. B. Ihre personenbezogenen Daten, die zu zahlende Versicherungsprämie, die Selbstbeteiligung sowie den Beginn und das Ende Ihrer Versicherung.

Ihre Versicherungspolice und diese Versicherungsbedingungen sind Ihr Vertrag mit dem Versicherer. Bitte lesen Sie diese sorgfältig durch, um sich mit den Details des Versicherungsschutzes vertraut zu machen. Wenn Sie sich nicht an diese Versicherungsbedingungen halten, können wir möglicherweise die von Ihnen geltend gemachten Versicherungsleistungen nicht erbringen. Bitte überprüfen Sie, ob die Angaben in der Versicherungspolice korrekt sind, und ob die Versicherung Ihren Bedürfnissen entspricht. Wenden Sie sich bitte an uns, wenn die Versicherung Ihren Bedürfnissen nicht entspricht, Fehler in der Versicherungspolice enthalten sein sollten, Änderungen erforderlich sind oder wenn Sie Fragen haben.

Dieses Dokument und alle unsere weiteren Unterlagen sind in Grossdruck und als Audioversion erhältlich. Auf Anfrage stellen wir Ihnen gerne eine Kopie in Brailleschrift zur Verfügung.

Die nachfolgend in diesen Bedingungen genutzten Begriffe haben die nachstehende Bedeutung:

„Gerät“ bezeichnet Ihr Galaxy Smartphone, Ihre Galaxy Watch oder Ihr Galaxy Tab.

„Herstellergarantie“ bezeichnet die Standard-Herstellergarantie für Ihr Gerät. Bitte überprüfen Sie die Informationen und die Dauer der Gerätegarantie unter samsung.com/ch/support/warranty

„Wir/uns/unser“ bezieht sich auf bolttech Switzerland AG als Administratorin des Versicherungsvertrages und Verwalterin der Versicherungsleistungen/Schadensbearbeiterin und AXA Versicherungen AG als Versicherer.

Dieser Versicherungsvertrag wird von bolttech Switzerland AG als gebundener Vermittlerin vermittelt, durch die auch die Schadensbearbeitung erfolgt. Versicherer ist die AXA Versicherungen AG – Siehe Abschnitt 14 für ausführliche Einzelheiten.

Obligatorische Aktivierung von Knox Guard

Sie müssen zum Erhalt von Teilen des Samsung Care+ Schutzes die Applikation „Samsung Knox Guard“ auf jedem versicherten Galaxy Smartphone oder Tablet innerhalb von 30 Tagen nach Beginn der Versicherung aktivieren. Erfolgt die Aktivierung nicht innerhalb von 30 Tagen, behalten wir uns vor, den Versicherungsschutz für diese Risiken zu verweigern. Eine Kündigung des gesamten Vertrags erfolgt nur, wenn die Nichtaktivierung schuldhaft ist und die Voraussetzungen nach Art. 45 VVG erfüllt sind.

Knox Guard ist die integrierte Sicherheitsfunktion von Samsung. Wir verwenden sie, um verlorene oder gestohlene Smartphones oder Tablets zu sperren, um Ihre Daten zu schützen und die betrügerische Nutzung zu verhindern. Das Gerät wird nur dann mit Knox Guard gesperrt, wenn Sie einen Leistungsanspruch wegen Diebstahl oder Verlust geltend machen. Knox Guard hat ansonsten keinen Einfluss auf die normale Funktionsweise Ihres Samsung-Geräts.

Knox Guard wird automatisch aktiviert, wenn Sie Ihr Smartphone oder Tablet direkt von Samsung erworben haben und es innerhalb von 7 Tagen nach dem Abschluss der Versicherung mit dem WLAN oder einem per mobiler Datenverbindung verbunden wird. Wenn Knox Guard nicht automatisch aktiviert wird, senden wir Ihnen per E-Mail einen Aktivierungslink.

Knox Guard muss auch auf einem Ersatzgerät aktiviert werden, das Sie möglicherweise im Rahmen der Samsung Herstellergarantie oder im Rahmen dieser Versicherung zur Verfügung gestellt bekommen.

1. Für wen ist die Versicherung gedacht?

Diese Versicherung richtet sich an Personen, die ein Samsung-Gerät besitzen, das noch nicht anderweitig versichert ist. Dieses Produkt ist für Personen geeignet, die eine Versicherung für die Reparatur ihres Samsung Galaxy-Geräts wünschen, wenn es durch einen Unfall (einschliesslich Flüssigkeitsschäden) beschädigt wird, verloren geht oder gestohlen wird oder nach Ablauf der Garantie ausfällt, und die das Gerät ersetzt bekommen möchten, wenn es nicht repariert werden kann. Voraussetzung für die Regulierung eines Schadens ist die Zahlung einer Selbstbeteiligung. Die Höhe der Selbstbeteiligung ist in Ihrer Versicherungspolice angegeben.

Sie müssen mindestens 18 Jahre alt sein und Ihren ständigen Wohnsitz in Schweiz haben, um die Versicherung abschliessen zu können. Sie können den Versicherungsschutz innerhalb von 60 Tagen nach der ersten Aktivierung Ihres Geräts erwerben. Das zu versichernde Gerät muss direkt bei Samsung oder bei einem von Samsung autorisierten Händler gekauft worden sein. Ihr Gerät muss zum Zeitpunkt des Abschlusses der Versicherung in einwandfreiem Zustand sein und darf keine Beschädigungen aufweisen.

Sie können diese Versicherungspolice nicht auf andere Personen oder Geräte übertragen. Wenn wir jedoch ein Gerät ersetzen, wird die Versicherungspolice automatisch auf das Ersatzgerät übertragen.

Voraussetzung für die Leistungen im Rahmen der Versicherung ist, dass Sie Ihr Gerät sorgfältig behandeln. Wenn Sie mit Ihrem Gerät Risiken eingehen (die Sie ohne Versicherung nicht eingehen würden), können wir die Versicherungsleistung verweigern. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt „Was ist NICHT versichert?“.

Sie sind verpflichtet, uns jede Änderung Ihrer personenbezogenen Daten, die in der Versicherungspolice angegeben sind, mitzuteilen. Wenn Sie Ihre Bankverbindung oder Zahlungsdaten ändern, müssen Sie Samsung unter account.samsung.com darüber informieren.

2. Ihr Versicherungsschutz

Der Schutz umfasst:

Versehentliche Beschädigung	Versehentliche Beschädigung umfasst jede plötzliche und unvorhergesehene Beschädigung durch äusserliche Einwirkung am Gerät, der dessen ordnungsgemässe Funktion beeinträchtigt. Dazu gehören auch Schäden, die durch Flüssigkeiten verursacht wurden.
Schäden ausserhalb der Garantie	Wenn Ihr Gerät innerhalb der Laufzeit dieser Versicherung nach dem Ende der standardmässigen Herstellergarantie oder der gesetzlichen Gewährleistung aufgrund eines elektrischen oder mechanischen Fehlers nicht mehr funktioniert.
Leistungsverlust des Akkus	Wenn die Kapazität des Akkus des Geräts unter 80 % fällt, ersetzen wir den Akku ohne Abzug der Selbstbeteiligung.
Unbegrenzte Leistungsansprüche für Beschädigungen, Defekte oder den Austausch von Akkus	Die Anzahl der Leistungsansprüche, die Sie für Beschädigungen, Defekte oder den Austausch von Akkus geltend machen können ist während der Laufzeit der Versicherung nicht begrenzt.

Verlust	Ein Verlust liegt vor, wenn Sie das Gerät versehentlich an einem Ort zurückgelassen haben und es Ihnen dauerhaft nicht mehr zur Verfügung steht.
Diebstahl	Ein Diebstahl liegt vor, wenn Ihnen jemand das Gerät mit der Absicht entwendet, Ihnen den Besitz am Gerät rechtswidrig und dauerhaft zu entziehen. Dies beinhaltet auch ein Abhandenkommen im Rahmen eines Raub- oder Einbruchsdelikts.
Reparatur	Sie müssen uns Ihr beschädigtes oder defektes Gerät, das im Rahmen dieser Versicherung registriert wurde, vor Inanspruchnahme der Versicherungsleistung übergeben. Wenn wir es nicht reparieren können, ersetzen wir es durch ein Ersatzgerät. Die Versicherungsleistung umfasst die Reparatur oder die Bereitstellung eines Ersatzgerätes durch ein von Samsung zertifiziertes Servicecenter. Alle Reparaturen werden durch von Samsung zertifizierte Techniker mit Samsung Originalteilen durchgeführt. Sie können Ihr Gerät – sofern vor Ort vorhanden – zu einem von Samsung autorisierten Reparaturcenter bringen oder wir organisieren die Abholung.
Weltweite Reparatur	Wenn Ihr Gerät im Ausland beschädigt wird, können Sie es abhängig von der Verfügbarkeit in einem der weltweiten Samsung Reparaturzentren zur Reparatur abgeben. Dieser Dienst ist möglicherweise in bestimmten Ländern, Regionen oder dort, wo er gesetzlich verboten ist, nicht verfügbar. Ersatzgeräte werden nur an eine Adresse in der Schweiz versandt.
Ersatzgeräte (werden nur an eine Adresse in Schweiz versandt)	Ersatzgeräte können aus dem von Samsung zertifizierten Bestand an generalüberholten, nicht fabrikneuen Geräten stammen. Ersatzgeräte bleiben in der verbleibenden Laufzeit Ihrer Samsung Care+ Versicherung weiterhin im Rahmen der Leistungen gemäss der Samsung Care+ Versicherung für das ursprünglich versicherte Gerät und im Rahmen der Samsung Herstellergarantie oder der gesetzlichen Gewährleistung für das ursprünglich versicherte Gerät (je nachdem, welcher Zeitraum länger ist) geschützt. Sollten wir Ihr versichertes Gerät nicht durch ein Gerät desselben Modells und derselben Spezifikation ersetzen können, bieten wir Ihnen ein alternatives Samsung-Gerät mit ähnlichen Spezifikationen an. Wir melden uns in diesem Fall bei Ihnen. Wir können nicht zusichern, dass Geräte aus einer limitierten Auflage oder in speziellen Farben oder Designs ersetzt werden können.
Zubehör, das im Originalkarton enthalten war	Wenn Ihr bei Kauf serienmäßig inkludiertes Zubehör gleichzeitig mit Ihrem Gerät beschädigt wurde, verloren gegangen ist oder gestohlen wurde, ersetzen wir es. Wenn das von uns bereitgestellte Ersatzgerät nicht mit Ihrem Originalzubehör kompatibel ist, ersetzen wir auch dieses Zubehör. Wenn kein geeigneter Ersatz verfügbar ist, werden wir uns bei Ihnen melden, um eine alternative Lösung zu finden.

3. Was ist NICHT versichert?

Selbstbeteiligung	Im Falle eines erstattungspflichtigen Schadenfalls, müssen Sie eine Selbstbeteiligung zahlen. Die Höhe der Selbstbeteiligung hängt vom Modell und Typ Ihres Geräts ab. Die für Ihr Gerät geltende Selbstbeteiligung ist in der Versicherungspolice angegeben. Für einen Akkuwechsel im Rahmen der o.g. Bedingungen wird keine Selbstbeteiligung fällig.
Mehr als zwei von der Versicherung gedeckte Schadensfälle wegen Verlust oder Diebstahl innerhalb eines Zeitraums von zwölf Monaten	Es besteht eine Begrenzung auf zwei von der Versicherung gedeckte Schadensfälle wegen Verlust oder Diebstahl innerhalb eines Jahres. Dieser Zeitraum beginnt mit dem in Ihrer Versicherungspolice angegebenen Versicherungsbeginn. Wenn der Versicherungsbeginn beispielsweise am 1. Februar ist, und Sie am 1. März desselben Jahres einen Schadensfall wegen Verlust oder Diebstahl melden, besteht Deckung für einen weiteren Schadensfall wegen Verlust oder Diebstahl bis einschließlich 31. Januar des folgenden Jahres.
Beschädigung, Verlust oder Diebstahl aufgrund mangelnder Sorgfalt im Umgang mit Ihrem versicherten Gerät	<p>Sie müssen die Anweisungen des Herstellers zur Verwendung des Geräts befolgen. Ein sorgfältiger Umgang mit Ihrem Gerät erfordert beispielsweise, dass:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Sie Ihr Gerät nicht wissentlich an Orten liegen lassen, an denen sie verloren gehen, gestohlen oder beschädigt werden könnte;▪ Wenn Sie Ihr Gerät nicht bei sich führen, Sie es nach Möglichkeit ausser Sichtweite von anderen einschliessen. Wenn Sie es nicht einschliessen können, müssen Sie es einer Person Ihres Vertrauens übergeben oder an einem sicheren Ort ausser Sichtweite anderer lagern;▪ Sie bei Verlust angemessene Anstrengungen unternehmen, um es wiederzufinden, und▪ Sie es nicht absichtlich hinwerfen, es fallen lassen oder beschädigen. <p>Wenn Sie bewusst ein Risiko mit Ihrem Gerät eingehen, können wir Ihren Anspruch möglicherweise nicht erfüllen. Bei der Beurteilung eines Anspruchs berücksichtigen wir stets die Umstände des Einzelfalls.</p>
Kosmetische Schäden und Verschleiss	Wir decken nur Schäden ab, die dazu führen, dass Ihr Gerät nicht mehr ordnungsgemäss funktioniert. Wir decken keine Schäden ab, die die Funktionsfähigkeit des Geräts nicht beeinträchtigen, z. B. Kratzer oder Dellen und allgemeinen Verschleiss. Verschleiss ist die unvermeidbare Abnutzung des Geräts durch normalen Gebrauch, z. B. Schäden an Tasten oder Knöpfen.
Veränderungen des Geräts	Wenn Ihr Gerät in irgendeiner Weise verändert wurde, werden die Veränderungen nicht ersetzt. Dies umfasst alle Änderungen, die das Aussehen oder die Funktionsweise Ihres Geräts gegenüber dem Originalzustand verändern. Dazu gehören beispielsweise Softwareänderungen oder das Hinzufügen von Schmuckelementen. Wir erbringen keine Versicherungsleistung, wenn die Serien- oder IMEI-Nummer entfernt oder unkenntlich gemacht wurde.

	<p>Wir versichern nur das Gerät. Wir versichern oder speichern keine Inhalte: Ersatz, Verlust oder Wiederherstellung von Bildern, Software, Downloads, Apps, Musik und anderen Inhalten sind daher nicht durch diese Versicherung abgedeckt.</p>
Inhalte auf Ihrem Gerät	<p>Wenn Daten, die auf Ihrem Gerät gespeichert sind, verloren gehen oder in betrügerischer Absicht verwendet werden, um auf bestehende Konten zuzugreifen oder neue Konten zu eröffnen, sind Sie durch diese Versicherung nicht gegen finanzielle Verluste oder sonstige Schäden versichert.</p> <p>Bitte sichern Sie Ihre Inhalte regelmässig.</p>
Sonstige Verluste	<p>Die Versicherung umfasst nur die Reparatur oder den Ersatz Ihres Geräts. Sonstige Schäden direkter oder indirekter Art sind nicht abgedeckt.</p>
Reparatur und Wartung durch Dritte	<p>Wir übernehmen keine Kosten für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder Veränderungen an Ihren Geräten, die von Personen durchgeführt werden, denen wir hierzu keine vorherige Zustimmung erteilt haben.</p>
Elektrische oder mechanische Defekte	<p>Wir decken keine Mängel ab, die bereits durch Ihre Herstellergarantie oder die gesetzliche Gewährleistung des Verkäufers abgedeckt sind. Bitte wenden Sie sich an Ihren Verkäufer, besuchen Sie Samsung.com oder kontaktieren Sie Samsung für Informationen zur Herstellergarantie.</p>
Cyberangriff	<p>Wir übernehmen keine Haftung für Verluste, Schäden, Verbindlichkeiten oder Aufwendungen, die direkt oder indirekt durch die Nutzung oder den Betrieb von Computern, Computersystemen, Computersoftwareprogrammen, bösartigem Code, Computerviren oder -prozessen oder anderen elektronischen Systemen als Mittel zur Schädigung verursacht oder mitverursacht wurden oder daraus entstanden sind.</p>

4. Massnahmen, die vor der Meldung eines Schadensfalls zu ergreifen sind

- **Melden Sie den Verlust oder Diebstahl so schnell wie möglich Ihrem Mobilfunknetzbetreiber**

Melden Sie den Verlust oder Diebstahl bitte so schnell wie möglich Ihrem Mobilfunknetzbetreiber. Dieser kann Ihr Gerät und Ihre SIM-Karte/eSIM sperren und so die unbefugte Nutzung Ihres Mobilfunkanschlusses verhindern.

- **Melden Sie jeden Diebstahl der Polizei (oder der zuständigen örtlichen Behörde im Ausland).**

Wenn Ihr Gerät gestohlen wurde, melden Sie dies bitte so schnell wie möglich der Polizei und lassen Sie sich das Aktenzeichen geben. Wenn das Gerät im Ausland gestohlen wurde, melden Sie den Diebstahl bitte der zuständigen örtlichen Polizeibehörde und lassen Sie sich von dieser ebenfalls eine allfällige Referenznummer geben. **Wir benötigen möglicherweise diese Nummer, um Ihren Anspruch zu bearbeiten.**

- **Melden Sie jeden Verlust oder Diebstahl an dem Ort, an dem Sie glauben, dass er stattgefunden hat**

Geräte werden häufig an dem Ort an dem sie verloren gegangen sind bei jemandem abgegeben. Im Rahmen Ihres Leistungsantrags werden wir Sie um Angaben dazu bitten, wo Ihr Gerät verloren gegangen ist oder gestohlen wurde, damit wir versuchen können, es wiederzufinden.

- **Sichern Sie die Daten des beschädigten Geräts**

Bevor wir Ihr Gerät reparieren, **werden grundsätzlich alle Daten gelöscht und es wird auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt**. Bitte sichern Sie alle Ihre Daten, bevor Sie uns Ihr Gerät zur Reparatur übergeben.

5. So reichen Sie einen Versicherungsfall ein

Voraussetzung für einen Anspruch auf die Versicherungsleistung ist grundsätzlich die rechtzeitige Zahlung der Versicherungsprämie gemäss Ziffer 8 dieser Versicherungsbedingungen. Sollten Sie Ihre Prämie nicht binnen 21 Tagen nach dem ersten Zahlungsverzug gezahlt haben (wir senden Ihnen eine Zahlungserinnerung per E-Mail mit einer entsprechenden Frist), sind wir berechtigt, die Leistung abzulehnen und den Vertrag zu kündigen.

Bevor Sie Ihren Anspruch geltend machen, halten Sie bitte die IMEI-/Seriennummer Ihres Geräts und Ihre Kredit- oder Bankkarte zur Begleichung der Selbstbeteiligung bereit.

Bei verlorenen und gestohlenen Geräten lesen Sie bitte zunächst den **Abschnitt 4 „Zu ergreifende Massnahmen“**.

Reichen Sie Ihren Anspruch so schnell wie möglich nach Feststellung des Vorfalls bei uns ein.

Schritt eins

- Online: ch.careplus.co
- Telefon: [+41 \(0\) 43 551 04 01](tel:+41(0)435510401)
die Leitungen sind rund um die Uhr besetzt, ausser an Feiertagen

Die Ansprüche werden von bolttech bearbeitet.

Bitte stellen Sie uns alle Informationen zur Verfügung, die wir zur Bearbeitung Ihres Antrags benötigen.

Schritt zwei

Solche Informationen können der Polizeibericht bei Diebstahl Ihres Geräts, Unterlagen zum Nachweis des letzten Gebrauchs des Geräts oder Informationen zur Überprüfung Ihrer Identität sein. Wir teilen Ihnen während des Antragsverfahrens mit, welche Unterlagen wir gegebenenfalls benötigen.

Wenn Sie Probleme haben, die erforderlichen Unterlagen zu beschaffen, melden Sie sich bitte bei uns, damit wir Ihnen bei der Beschaffung behilflich sein können.

Schritt Drei

Bezahlen Sie die Selbstbeteiligung mit einer Kredit- oder Debitkarte.

Bereiten Sie das Gerät auf die Reparatur vor.

Bitte stellen Sie uns alle Informationen zur Verfügung, die wir zur Bearbeitung Ihres Antrags benötigen.

- Bitte sichern Sie alle Ihre Daten. Bei der Reparatur Ihres Geräts werden grundsätzlich alle Daten gelöscht und das Gerät wird auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt.
- Entfernen Sie alle SIM-Karten, Speicherkarten und Zubehörteile, bevor Sie Ihr Gerät an uns senden, da diese vernichtet werden.

Schritt Vier

Entfernen Sie alle Gerätesperren wie Gesichts- oder Fingerabdrucksperren oder Passwörter sowie „SmartThings Find“, Knox Guard und löschen Sie Ihr Google-Konto von Ihrem Gerät, bevor Sie es an uns senden. Wenn wir Schäden, die durch die Versicherung abgedeckt sind, nicht reparieren können, senden wir Ihnen ein Ersatzgerät.

Bereiten Sie sich auf den Empfang eines Ersatzgerätes vor

(bei Verlust- und Diebstahlsprüchen und für den Fall, dass wir Ihr Gerät nicht reparieren können).

- Denken Sie daran, bei Bedarf eine Ersatz-SIM-Karte bei Ihrem Mobilfunknetzbetreiber zu bestellen.
-

-
- Bitte stellen Sie sicher, dass jemand vor Ort ist, um Ihr Ersatzgerät in Empfang zu nehmen.
- Wenn wir Ihr Gerät ersetzen, geht das Originalgerät in unser Eigentum über und muss unverzüglich an uns zurückgesandt werden. Sie stimmen dem Eigentumsübergang hiermit zu.
-

6. Anspruchsvoraussetzungen

Reparaturen sind grundsätzlich nur innerhalb der Schweiz verfügbar. Wenn ein Schadensfall ausserhalb der Schweiz eintritt und Sie eine Reparatur im Ausland benötigen, kann Samsung nach eigenem Ermessen die Reparaturleistung auf weitere Länder ausweiten. Bitte beachten Sie jedoch, dass der Samsung Care+ Service möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar und nicht in Anspruch genommen werden kann, wenn dies aus rechtlichen Gründen in diesen Ländern nicht möglich ist.

Diese Versicherung gilt zusätzlich zur Herstellergarantie von Samsung und/oder der gesetzlichen Gewährleistung des Verkäufers, die für Ihr Gerät gilt. Die Versicherung schliesst die aus den vorgenannten Garantien oder der Gewährleistung bestehenden Rechte nicht aus und beschränkt sie nicht. Diese müssen jedoch zunächst in Anspruch genommen werden.

Wenn Sie Ihr Gerät als verloren oder gestohlen melden, können wir es mithilfe von Knox Guard deaktivieren. Dadurch werden das Gerät und seine Komponenten unbrauchbar – Sie erklären sich damit einverstanden. Wenn Sie ein verlorenes oder gestohlenes Gerät wiederfinden, bevor wir es ersetzt haben, müssen Sie sich bei uns melden, um Ihren Leistungsanspruch zu stornieren. Wir werden das wiedererlangte Gerät dann wieder entsperren. Wenn Sie Ihr Gerät wiederfinden, nachdem wir es ersetzt haben, werden wir es nicht entsperren, und Sie müssen das gesperrte wiedererlangte Gerät unverzüglich an bolttech senden.

7. Anfragen oder Beschwerden

Wenn Sie mit unserer Leistung oder unserer Entscheidung zu Ihrem Antrag auf die Versicherungsleistung nicht zufrieden sind, oder eine Beschwerde melden wollen, wenden Sie sich bitte zunächst an uns. Wir werden Ihr Anliegen so schnell wie möglich bearbeiten.

Kontaktieren Sie uns:

- E-Mail: beschwerden_ch@bolttech.eu
- Telefon: [+41 \(0\) 43 551 04 01](tel:+41(0)435510401)
Verfügbar täglich rund um die Uhr, ausser an gesetzlichen Feiertagen in der Schweiz.

Bitte geben Sie Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und die IMEI/Seriennummer des Geräts (oder die Versicherungsnummer) an, damit wir Ihre Beschwerde oder Anfrage bearbeiten können.

Wir werden uns innerhalb von drei Tagen nach Eingang Ihres Antrags melden, um Sie über die zu ergreifenden Massnahmen zu informieren. Wir werden versuchen, das Problem zu lösen und Ihnen innerhalb von vier Wochen eine Antwort zu geben. Sollte es länger als vier Wochen dauern, werden wir Ihnen mitteilen, wann Sie mit einer Antwort rechnen können.

8. Prämie für Ihre Versicherung

Die Prämie für Ihre Versicherung wird Ihnen vor dem Abschluss der Versicherung mitgeteilt und in Ihrer Versicherungspolice bestätigt. Die Prämie ist vom Wert des von Ihnen versicherten Geräts und von der Laufzeit der Versicherung (monatlich oder 2-Jahres-Laufzeit) abhängig. Die Zahlungen sind wie folgt zu erbringen:

2-Jahre-Laufzeit	Die gesamte Versicherungsprämie ist zum Abschluss der Versicherung als Vorauszahlung für die gesamten 2 Jahre in voller Höhe fällig.
Monatliche Laufzeit	Die monatlich zu zahlenden Prämien werden zu Beginn eines jeden Monats, jeweils am oder um den gleichen Tag jeden Monats eingezogen, bis Sie oder wir die Versicherung kündigen. Wir ziehen die erste Monatsprämie zu Beginn der Versicherung oder (sofern rechtlich zulässig) nach Ablauf eines eventuellen Aktionszeitraums von Ihnen ein.

Wenn Sie eine monatliche Zahlung nicht leisten, senden wir Ihnen eine E-Mail und erinnern Sie im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben an die Bezahlung. Wenn die Zahlung nicht bis zum angemahnten Fälligkeitstermin beglichen wird, kündigen wir Ihre Versicherung und der Versicherungsschutz endet zum Ende des letzten bezahlten Monats.

9. Welche Laufzeit hat die Versicherung?

2-Jahre-Laufzeit	Die Versicherung hat eine Laufzeit von 2 Jahren ab dem in Ihrer Versicherungspolice angegebenen Startdatum oder bis Sie oder wir sie vorzeitig kündigen.
Monatliche Laufzeit	Bitte beachten Sie, dass der Schutz für Schäden ausserhalb der Garantie erst beginnt, wenn die Samsung-Herstellergarantie oder die gesetzliche Gewährleistung für Ihr Gerät endet.
Monatliche Laufzeit	Die Versicherung beginnt an dem in Ihrer Versicherungspolice angegebenen Datum. Sofern die monatliche Vergütung wie oben beschrieben zum jeweiligen Monatsanfang erfolgt, verlängert sie sich von Monat zu Monat für maximal 60 Monate bis Sie oder wir sie kündigen. Bitte beachten Sie, dass der Schutz von technischen Fehlfunktionen erst beginnt, wenn die Samsung-Herstellergarantie oder die gesetzliche Gewährleistung für Ihr Gerät endet.

10. Beendigung Ihrer Versicherung

Sie können die Versicherung online ch.careplus.co, per E-Mail an contact.ch@careplus.co oder telefonisch unter **+41 (0) 43 551 04 01** (es fallen die üblichen Gesprächsgebühren an) gemäss Ziffer 11.2 kündigen. Für die Kündigung selbst fallen keine Kosten an.

Gesetzliches Widerrufsrecht und Widerrufsbelehrung

Sie können Ihren Antrag zum Abschluss des Vertrags oder die Erklärung zu dessen Annahme schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, gem. Art. 2a VVG widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt (in Abweichung zur gesetzlichen 14 Tage Frist) 30 Tage und beginnt, sobald Sie Ihren Vertrag beantragt oder angenommen haben. Die Frist ist eingehalten, wenn Sie am letzten Tag der Widerrufsfrist Ihren Widerruf erklären oder Ihre Widerrufserklärung der Post übergeben.

Im Falle eines wirksamen Widerrufs gilt der Antrag zum Vertragsabschluss oder die Annahmeerklärung als von Anfang an unwirksam. Bereits empfangene Leistungen sind zurückzuerstatten. Eine weitere Entschädigung ist nicht geschuldet. Wo es der Billigkeit entspricht, können besondere Abklärungskosten teilweise oder ganz erstattet werden.

Die Parteien vereinbaren in Abweichung von der gesetzlichen Rückabwicklungspflicht ausdrücklich folgendes Vorgehen für den Fall, dass Sie den Vertrag fristgerecht widerrufen, nachdem wir bereits eine Versicherungsleistung (z.B. Reparatur, Ersatz) erbracht haben:

Verrechnung der Ansprüche: Ihr Anspruch auf Rückerstattung der bezahlten Prämie(n) und unser Anspruch auf Rückerstattung der erbrachten Versicherungsleistung werden gegeneinander aufgerechnet (Verrechnung).

Kündigungsmöglichkeiten

- **Kündigung durch Sie**

Nach Ablauf der Widerrufsfrist von 30 Tagen können Sie jederzeit gemäss den nachfolgenden Bedingungen kündigen.

Wenn Sie eine Versicherung mit monatlicher Laufzeit haben, endet Ihre Versicherung am Ende des Versicherungsmonats (Z.B. Versicherungsbeginn am 7.10., Ende des Versicherungsmonats am 6.11.), in dem uns Ihre Kündigung zugeht. Da die Prämie nur den bereits versicherten Zeitraum abdeckt, erfolgt in diesem Fall keine Prämienrückerstattung.

Wenn Sie einen Vertrag mit 2-Jahres-Laufzeit abgeschlossen haben, endet Ihr Versicherungsvertrag sofort mit Eintreffen Ihrer Kündigung ausschliesslich mit Wirkung für die Zukunft.

- **Kündigung durch uns (Versicherung)**

Wir können Ihre Versicherung ordentlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der jeweiligen Laufzeit kündigen, indem wir Ihnen eine entsprechende Mitteilung an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse senden. Unabhängig von der ordentlichen Kündigung sind wir berechtigt, den Vertrag zu kündigen, nachdem wir eine Versicherungsleistung (z.B. Reparatur oder Ersatz) erbracht oder anerkannt haben. Die Kündigung muss spätestens 14 Tage nach Erbringung der Leistung erfolgen und wird 14 Tage nach ihrem Zugang bei Ihnen wirksam.

- **Prämienrückerstattung bei vorzeitiger Vertragsbeendigung**

Bei vorzeitiger Vertragsbeendigung durch Sie oder durch uns gilt:

Die im Voraus bezahlte Prämie wird anteilmässig (pro rata temporis) für die nicht genutzte Zeit zurückerstattet, wenn keine Leistung für einen Schadenfall erbracht wurde. Dies gilt auch nach Reparaturleistungen. Haben wir aufgrund eines erfolgreichen Anspruchs geleistet, erfolgt keine Rückerstattung.

11. Allgemeine Bedingungen

Übermittlung wichtiger Informationen

Bei der Prüfung eines Versicherungsantrags stützen wir uns auf die darin enthaltenen von Ihnen bereitgestellten Informationen. Bitte beantworten Sie die von uns gestellten Fragen vollständig und wahrheitsgemäss. Dies gilt sowohl beim Abschluss einer Versicherung als auch bei Änderungen derselben. Wenn Sie uns keine vollständigen und wahrheitsgemässen Antworten geben, kann dies Auswirkungen auf Ihren Versicherungsschutz haben und wir können:

- die Versicherung kündigen und die Versicherungsleistung verweigern oder
- die Versicherungsleistung nicht vollständig erbringen.

Wir werden Ihnen in Textform mitteilen, wenn wir:

- beabsichtigen, die Versicherung zu kündigen, oder

- die Versicherungsbedingungen ändern müssen (S. Ziffer 15)
- oder wir eine Änderung der Versicherungsprämie festlegen.

Sollten Sie feststellen, dass Sie unvollständige oder unrichtige Angaben gemacht haben, sind Sie verpflichtet, uns dies mitzuteilen.

Sanktionen

Wir leisten keinen Versicherungsschutz und sind nicht verpflichtet Ansprüche zu erfüllen oder Leistungen aus dieser Versicherung zu erbringen, wenn dies den Versicherer Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen gemäss Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Schweiz, der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für diese Versicherung gilt Schweizer Recht und Sie können rechtliche Schritte in Bezug auf diese Versicherungen vor dem Gericht an ihrem Wohnort, oder dem Sitz des Versicherers einleiten.

13. Wenn wir die Bedingungen der Versicherung ändern müssen

Sollten wir die Bedingungen ändern müssen, werden wir Sie 30 Tage im Voraus per E-Mail darüber informieren. Dies ist der Fall, wenn wir zur Umsetzung von Änderungen aufgrund gesetzlicher Vorschriften gezwungen sind. Im Fall von Änderungen der Versicherungsbedingungen, die durch uns veranlasst sind, teilen wir Ihnen diese ebenfalls 30 Tage im Voraus mit und sie können entweder, die geänderten Versicherungsbedingungen zum jeweiligen Laufzeit Ende als neue Versicherungsbedingungen akzeptieren, oder der Versicherungsschutz endet zum Ende der jeweiligen Laufzeit. Letzteres gilt für alle Änderungen, einschliesslich wegen gestiegener oder gesunken Kostens für die Bereitstellung der Versicherungsleistung oder den Umfang des Versicherungsschutzes.

14. Informationen über uns

Versicherer

Diese Versicherung wird abgeschlossen mit:
AXA Versicherungen AG, General-Guisan-Strasse 40, 8400 Winterthur, eine von der FINMA bewilligte Versicherungsträgerin. AXA Versicherungen AG ist eine Tochtergesellschaft der AXA-Gruppe.

Versicherungsadministrator und Schadenclearer

In Bezug auf die Vermittlung des Versicherungsvertrags, Beschwerden im Zusammenhang mit Policien und die Schadensabwicklung ist das folgende Unternehmen als Verwalter zuständig: bolttech Switzerland AG, Seefeldstr. 283 A, 8008 Zürich. bolttech ist ein gebundener Versicherungsvermittler.

15. Datenschutzerklärungen

Informationen zum Datenschutz finden Sie unter axa.ch/datenschutz.

Datenschutzinformationen von bolttech.

Informationen zum Datenschutz in Bezug auf die oben aufgeführten Verwaltungsgesellschaften von bolttech finden Sie unter [Datenschutzerklärung](#).