



Samsung Care+

Samsung Care+ z Kradzieżą i Utratą Ogólne Warunki Ubezpieczenia

pl.careplus.co

contact.pl@careplus.co

Dostępne 24 godziny na dobę
Niedostępna w dni świąteczne

Informacje o istotnych postanowieniach Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, o których mowa w art. 17 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (tekst jednolity – Dz. U. z 2022 r., poz. 2283).

Rodzaj Informacji	Jednostka Redakcyjna Wzorca Umownego
Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	Sekcja 1
	Sekcja 2
Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	Sekcja 3
	Sekcja 4
	Sekcja 5
	Sekcja 6

Preambuła

Te Ogólne Warunki Ubezpieczenia Samsung Care+ z ochroną przed kradzieżą i utratą, wyjaśniają i określają, co jest objęte ochroną ubezpieczeniową a co nie jest, oraz jak działa nasza ochrona, gdy wystąpi szkoda w ubezpieczonym urządzeniu. Pamiętaj, że ta ochrona ubezpieczeniowa działa tylko jeśli opłacisz składkę ubezpieczeniową.

Po wykupieniu ochrony ubezpieczeniowej otrzymasz od nas wiadomość e-mail z powitaniem, zawierającą certyfikat ubezpieczenia, dokument Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU) oraz dokument informacyjny o produkcie ubezpieczeniowym (IPID). Certyfikat ubezpieczenia zawiera szczegóły dotyczące Twojej umowy ubezpieczenia, na przykład dane osobowe, składkę, zakres ochrony i jej wyłączenia, udział własny oraz datę rozpoczęcia i zakończenia umowy ubezpieczenia.

Prosimy o sprawdzenie czy informacje zawarte w certyfikacie ubezpieczenia są prawidłowe i czy umowa jest dla Państwa Ciebie odpowiednia. Jeśli tak nie jest, jeśli w certyfikacie ubezpieczenia znajdują się błędy, jeśli musisz wprowadzić zmiany lub masz pytania, prosimy o kontakt.

Ten dokument oraz cała pozostała dokumentacja ubezpieczeniowa jest dostępna w wersji z dużym drukiem oraz w wersji audio. Na życzenie chętnie dostarczymy Ci kopię w alfabecie Braille'a.

Definicje:

„**Urządzenie**” oznacza Twój Galaxy Smartphone, Watch lub Tablet Galaxy Tab.

„**Cena zakupu urządzenia**” oznacza cenę zakupu (brutto) bez upustów i promocji Twojego ubezpieczonego urządzenia

„**Gwarancja producenta**” oznacza standardową gwarancję producenta na urządzenie. Informacje dotyczące gwarancji na urządzenie i jej okresu ważności można znaleźć pod adresem: samsung.com/pl/support/warranty/.

„**My/nasz/nasze**” odnosi się do bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, bolttech Device Protection (Ireland) Limited jako Administratorów oraz AmTrust International Underwriters DAC jako Ubezpieczyciela.

Obowiązkowa aktywacja Knox Guard

Należy aktywować Samsung Knox Guard na Twoim Galaxy Smartfonie lub Tablecie Galaxy Tab w ciągu 30 dni od daty wejścia w życie umowy ubezpieczenia. W przypadku kradzieży lub utraty Urządzenia nie przysługuje Ci ochrona ubezpieczeniowa, a zgłoszenie szkody nie zostanie rozpatrzone pomyślnie, jeśli Knox Guard nie zostanie aktywowany w ciągu 30 dni od daty wejścia w życie umowy ubezpieczenia.

Knox Guard to funkcja bezpieczeństwa wbudowana w Urządzenia Samsung. Używamy jej do blokowania zgubionych lub skradzionych Smartfonów lub Tabletów Galaxy Tab w celu ochrony danych i zapobiegania nieuprawnionemu użyciu. Funkcja ta będzie używana tylko po zgłoszeniu i przyjęciu roszczenia z tytułu kradzieży lub utraty Urządzenia. Knox Guard nie ma wpływu na normalne działanie urządzenia.

Knox Guard zostanie automatycznie aktywowany, jeśli Smartfon lub Tablet Galaxy Tab został zakupiony bezpośrednio od firmy Samsung i jest podłączony do sieci Wi-Fi lub komórkowej w ciągu 7 dni. Wyślemy również wiadomość e-mail zawierającą link aktywacyjny i przypomnienie na podany przez Ciebie adres.

Knox Guard musi również zostać aktywowany na każdym urządzeniu wymienionym przez nas, dostarczonym w ramach zgłoszenia szkody na podstawie niniejszej umowy ubezpieczenia. Jeśli nie aktywujesz Knox Guard na swoim ubezpieczonym Galaxy Smartfonie lub Tablecie Galaxy Tab w ciągu 30 dni od daty rozpoczęcia polisy, wypowiemy Twoją umowę ubezpieczenia.

1. Dla kogo przeznaczone jest to ubezpieczenie?

Ubezpieczenie to jest przeznaczone dla osób posiadających urządzenie Samsung, które nie jest jeszcze ubezpieczone. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje koszty naprawy lub wymiany urządzenia w przypadku jego uszkodzenia oraz koszty wymiany urządzenia w przypadku utraty lub kradzieży. Aby zrealizować każde uznane roszczenie, należy uiścić opłatę z tytułu udziału własnego w szkodzie (jeśli jest wymagana). Jej wysokość jest podana w certyfikacie ubezpieczenia.

Żeby wykupić ubezpieczenie, musisz mieć ukończone 18 lat i być stałym mieszkańcem Rzeczypospolitej Polskiej, a urządzenie musi być fabrycznie nowe i zakupione bezpośrednio od firmy Samsung lub autoryzowanego sprzedawcy Samsung. Możesz wykupić ubezpieczenie w ciągu 60 dni od pierwszej aktywacji urządzenia. W momencie zakupu polisy urządzenie musi być w dobrym stanie technicznym i nie może być uszkodzone.

Ubezpieczenie to jest oferowane pod warunkiem, że będziesz dbać o swoje urządzenie. Podejmowanie ryzyka związanego z urządzeniem (którego nie podjąłbyś/podjęłabyś, gdyby urządzenie nie było ubezpieczone) może oznaczać, że nie pokryjemy Twojego roszczenia. Więcej szczegółów można znaleźć w sekcji „Czego NIE obejmuje ubezpieczenie”.

Nie możesz przenieść praw i obowiązków tego ubezpieczenia na inną osobę lub urządzenie. Jednakże w przypadku, gdy w ramach ochrony ubezpieczeniowej wymienimy Ci urządzenie ubezpieczenie zostanie automatycznie przeniesione na urządzenie na wymianę.

Musisz poinformować nas o wszelkich zmianach danych osobowych podanych w certyfikacie ubezpieczenia. Aby zaktualizować dane dotyczące płatności, należy zalogować się na swoje Konto Samsung na stronie account.samsung.com.

2. Co obejmuje ochrona ubezpieczeniowa

Twoje ubezpieczone urządzenie jest objęte ochroną na całym świecie w następujących przypadkach:

Uszkodzenia materialne	▪ Uszkodzenie materialne oznacza przypadkowe (nagłe i nieprzewidywalne) uszkodzenie (zniszczenie - całkowite lub częściowe) urządzenia, które uniemożliwiają jego prawidłowe działanie lub zagrażają bezpiecznemu jego użytkowaniu. Obejmuje to również uszkodzenia spowodowane przez płyny. ▪ W przypadku pozytywnego rozpatrzenia roszczenia, naprawimy Twoje ubezpieczone urządzenie. ▪ Ubezpieczyciel pokryje koszty naprawy Twojego ubezpieczonego urządzenia, z zastrzeżeniem, że koszty jego naprawy nie mogą przekroczyć Ceny zakupu urządzenia. ▪ Nie ma limitu ilościowego na wykonanie napraw w okresie trwania umowy ubezpieczenia. ▪ Jeśli naprawa okaże się nieekonomiczna w związku z całkowitym uszkodzeniem urządzenia, Twoje ubezpieczone urządzenie wymienimy na Urządzenie na wymianę, którego wartość nie może przekroczyć Ceny zakupu urządzenia
Awaria po upływie okresu gwarancji producenta	▪ Można z niej skorzystać wyłącznie po wygaśnięciu okresu standardowej Gwarancji producenta lub odpowiedzialności sprzedawcy za zgodność towaru z umową. ▪ Oznacza zaprzestanie działania Twojego ubezpieczonego urządzenia z powodu awarii tj. wewnętrznej usterki elektrycznej lub mechanicznej. ▪ W przypadku pozytywnego rozpatrzenia roszczenia, naprawimy Twoje ubezpieczone urządzenie. ▪ Ubezpieczyciel pokryje koszty naprawy Twojego ubezpieczonego urządzenia, z zastrzeżeniem, że koszty jego naprawy nie mogą przekroczyć Ceny zakupu urządzenia. ▪ Nie ma limitu ilościowego na wykonanie napraw w okresie trwania umowy ubezpieczenia. Jeśli naprawa okaże się niemożliwa, Twoje ubezpieczone urządzenie wymienimy na Urządzenie na wymianę, którego wartość nie może przekroczyć Ceny zakupu urządzenia.
Wymiana baterii	Jeśli pojemność baterii urządzenia spadnie poniżej 80% po wygaśnięciu standardowej Gwarancji producenta, wymienimy baterię bez dodatkowych opłat.
Utrata	▪ Utrata następuje, gdy przypadkowo zgubisz lub zapomnisz o Urządzeniu i zostaniesz trwale pozbawiony/a możliwości jego użycia. W takim przypadku dokonujemy wymiany Urządzenia. ▪ W przypadku pozytywnego rozpatrzenia roszczenia, prześlemy Ci Urządzenie na wymianę, z zastrzeżeniem, że koszt Urządzenia na wymianę nie może przekroczyć Ceny zakupu urządzenia. ▪ Limit zdarzeń ubezpieczeniowych w zakresie Utraty lub Kradzieży wynosi 2 (dwa) zdarzenia w każdym okresie 12 miesięcy obowiązywania umowy ubezpieczenia.

Kradzież	▪ Kradzież definiowana jest jako nieuprawnione przywłaszczenie Urządzenia należącego do Ciebie przez osobę trzecią. W takim przypadku dokonujemy wymiany Urządzenia. ▪ W przypadku pozytywnego rozpatrzenia roszczenia, prześlemy Ci Urządzenie na wymianę, z zastrzeżeniem, że koszt Urządzenia na wymianę nie może przekroczyć Ceny zakupu urządzenia. ▪ Limit zdarzeń ubezpieczeniowych w zakresie Utraty lub Kradzieży wynosi 2 (dwa) zdarzenia w każdym okresie 12 miesięcy obowiązywania umowy ubezpieczenia.
Naprawa urządzeń	W celu naprawy uszkodzonego lub wadliwego urządzenia należy je nam przekazać. Jeśli nie będziemy mogli naprawić Twojego ubezpieczonego urządzenia, to zostanie ono wymienione. Gdy zgłaszasz szkodę, możesz wybrać samodzielne dostarczenie swojego urządzenia do Certyfikowanego centrum naprawczego Samsung (w zależności od lokalnej dostępności) lub możemy zorganizować odebranie od Ciebie uszkodzonego urządzenia, naprawę i zwrot naprawionego urządzenia pod wskazany przez Ciebie adres. Wszystkie naprawy i wymiany wykonują Certyfikowane centra naprawcze Samsung. Oznacza to, że wszystkie naprawy wykonują technicy autoryzowani przez Samsung, przy użyciu oryginalnych części.
Naprawa na całym świecie	Jeśli Twoje ubezpieczone urządzenie ulegnie uszkodzeniu lub awarii za granicą (po upływie okresu standardowej Gwarancji producenta), można je naprawić w jednym z Certyfikowanych centrów naprawczych Samsung. Usługi te mogą jednak nie być dostępne w niektórych krajach lub regionach i nie są dostępne tam, gdzie zabrania tego prawo.
Urządzenie na wymianę (może zostać wysłane tylko na adres znajdujący się w Polsce)	Urządzenia na wymianę mogą pochodzić z certyfikowanego przez firmę Samsung magazynu produktów odnowionych (a zatem nie są one fabrycznie nowe). Urządzenie na wymianę jest urządzeniem identycznym z modelem ubezpieczonego urządzenia, z wyjątkiem koloru oraz edycji limitowanych lub specjalnych. Jeśli Twoje ubezpieczone urządzenie zostało zmodyfikowane, urządzenie na wymianę nie będzie zawierało tych modyfikacji. Wszystkie urządzenia na wymianę będą objęte: ▪ pozostałym okresem ochrony w ramach umowy ubezpieczenia Samsung Care+ dla pierwotnie ubezpieczonego urządzenia; oraz ▪ ewentualnymi gwarancjami ustawowymi; ▪ standardową Gwarancją producenta obowiązującą od daty zakupu pierwotnie ubezpieczonego urządzenia; ▪ lub ograniczoną 90-dniową gwarancją (obowiązuje dłuższy okres). W przypadku niedostępności urządzenia na wymianę skontaktujemy się z Tobą, aby zaproponować inne urządzenie Samsung o podobnych parametrach.

Oryginalne akcesoria w zestawie	Jeśli akcesoria Twojego ubezpieczonego urządzenia ulegną uszkodzeniu zostaną utracone lub skradzione wraz z urządzeniem, wymienimy je. Jeśli dostarczone przez nas urządzenie na wymianę nie będzie kompatybilne z oryginalnymi akcesoriami, wymienimy również te akcesoria. Jeśli nie będzie dostępna odpowiednia część zamienna, skontaktujemy się z Tobą.
--	--

3. Co nie jest objęte ochroną ubezpieczeniową

Ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej

Udział własny	W przypadku realizacji świadczenia ubezpieczeniowego zostaniesz poproszony o wpłacenie udziału własnego w szkodzie (z wyjątkiem wniosków o wymianę baterii zgodnie z umową ubezpieczenia). Wysokość udziału własnego zależy od modelu i typu urządzenia. Twój certyfikat ubezpieczenia zawiera informacje na temat wysokości udziału własnego mającego zastosowanie w zależności od objętych ubezpieczeniem ryzyk.
Przekroczona liczba uznanych roszczeń	Liczba uznanych roszczeń z tytułu utraty lub kradzieży jest ograniczona do dwóch w ciągu 12 miesięcy. Okres ten rozpoczyna się w dniu wejścia w życie umowy ubezpieczenia wskazanym w certyfikacie ubezpieczenia. Na przykład, jeśli data wejścia w życie to 1 lutego, a zgłoszenie szkody z tytułu utraty lub kradzieży nastąpiło 1 marca, masz prawo do kolejnego zgłoszenia szkody z tytułu utraty lub kradzieży do 31 stycznia następnego roku włącznie.
Uszkodzenie, utrata lub kradzież w wyniku nieostrożnego obchodzenia się z urządzeniem	Należy postępować zgodnie z instrukcjami producenta dotyczącymi użytkowania urządzenia i dbać o nie, na przykład: ▪ nie pozostawiać go w miejscu, w którym może ulec uszkodzeniu, ▪ jeśli musisz gdzieś zostawić urządzenie, należy zamknąć je na klucz i schować, jeśli to możliwe. Jeśli nie możesz zamknąć urządzenia na klucz, należy powierzyć je zaufanej osobie lub pozostawić w bezpiecznym miejscu, poza zasięgiem wzroku, ▪ podjąć rozsądne wysiłki, aby odnaleźć urządzenie w przypadku jego zgubienia, ▪ nie wyrzucać, nie upuszczać ani nie uszkadzać urządzenia celowo. Jeśli świadomie podejmujesz ryzyko związane z urządzeniem, możemy odmówić wypłaty odszkodowania. Przy rozpatrywaniu wniosku o odszkodowanie zawsze bierzemy pod uwagę okoliczności.
W przypadku kradzieży lub utraty, jeśli funkcja Knox Guard nie została aktywowana	Nie przysługuje Ci prawo do otrzymania urządzenia na wymianę w przypadku kradzieży lub utraty Twojego ubezpieczonego urządzenia, chyba że Knox Guard został aktywowany na Urządzeniu w ciągu 30 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia
Uszkodzenia kosmetyczne i zużycie	Pokrywamy szkody, które uniemożliwiają prawidłowe działanie Twojego ubezpieczonego urządzenia. Nie pokrywamy uszkodzeń kosmetycznych oraz zużycia spowodowanego normalnym użytkowaniem, na przykład porysowanego ekranu lub wgniecionej obudowy.

Zmiany	Jeśli Twoje ubezpieczone urządzenie zostało w jakikolwiek sposób zmodyfikowane, modyfikacje nie będą objęte ochroną ubezpieczeniową. Modyfikacje obejmują wszelkie zmiany wyglądu lub działania urządzenia w stosunku do oryginalnych parametrów. Obejmuje to w szczególności modyfikacje oprogramowania, dodanie kamieni szlachetnych lub metali szlachetnych. Ubezpieczenie nie obejmuje też urządzeń, których numer seryjny/IMEI został zmodyfikowany lub jest nieczytelny.
Zawartość Twojego urządzenia	Ubezpieczenie nie obejmuje danych zapisanych w pamięci Urządzenia - zdjęcia, oprogramowanie, pobrane pliki, aplikacje, muzyka i wszelkie inne treści nie są objęte niniejszą umową ubezpieczenia. W przypadku utraty danych przechowywanych na urządzeniu lub ich wykorzystania w celu uzyskania dostępu do istniejących kont lub otwarcia nowych kont, nie są one objęte ochroną.
Inne straty	Zakres ochrony ubezpieczeniowej obejmuje wyłącznie szkody, które mogą skutkować naprawą lub wymianą urządzenia, zgodnie z postanowieniami umowy ubezpieczenia. Poza tym zakresem żadne straty ani szkody nie są objęte ochroną ubezpieczeniową - w szczególności nie pokrywamy utraty dochodów ani innych utraconych korzyści.
Naprawy i serwisowanie przez osoby trzecie	Nie pokrywamy kosztów napraw, serwisu ani modyfikacji Twojego Urządzenia, które zostały wykonane przez osoby/serwisy, na które nie wyraziliśmy zgody.
Awarie lub uszkodzenia objęte standardową Gwarancją producenta	Nie obejmujemy usterek objętych standardową Gwarancją producenta lub odpowiedzialności sprzedawcy za zgodność towaru z umową. Aby uzyskać informacje na temat standardowej Gwarancji producenta, skontaktuj się ze sprzedawcą, odwiedź stronę samsung.com/pl/support/warranty/ lub skontaktuj się z firmą Samsung.
Cyberatak	Nie pokrywamy strat, szkód, odpowiedzialności ani wydatków spowodowanych bezpośrednio lub pośrednio przez lub wynikających z użytkowania, w tym przez osoby trzecie, lub działania w celu wyrządzenia szkody, jakiegokolwiek komputera, systemu komputerowego, oprogramowania, złośliwego kodu, wirusa komputerowego lub procesu komputerowego lub innego systemu elektronicznego.
Sankcje gospodarcze	Nie zapewniamy żadnej ochrony ubezpieczeniowej i nie jesteśmy zobowiązani do wypłaty odszkodowania ani świadczenia jakichkolwiek usług w ramach niniejszej umowy ubezpieczenia, jeśli naraziłoby to Ubezpieczyciela na sankcje, zakazy lub ograniczenia wynikające z rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub sankcji handlowych lub gospodarczych, prawodawstwa lub regulacji Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii lub Stanów Zjednoczonych Ameryki.
Oszustwo	Zgłoszenie szkody złożone przez Ciebie lub osobę działającą w Twoim imieniu w ramach niniejszego ubezpieczenia, które okaże się fałszywe, celowo zawyżone lub mające na celu wprowadzenie w błąd, nie zostanie uwzględnione.

4. Kroki, które należy podjąć przed zgłoszeniem szkody w związku z utratą lub kradzieżą urządzenia

▪ Jak najszybciej zgłoś utratę lub kradzież operatorowi komórkowemu

Jeśli urządzenie jest wyposażone w kartę SIM lub eSIM, należy jak najszybciej zgłosić utratę lub kradzież operatorowi komórkowemu. Operator będzie mógł zablokować twoje ubezpieczone urządzenie i kartę SIM/eSIM, uniemożliwiając nieuprawnione korzystanie z linii i konta Samsung.

▪ Zgłoś kradzież na policję (lub do właściwego organu lokalnego, jeśli przebywasz za granicą)

W przypadku kradzieży Urządzenia należy niezwłocznie złożyć zawiadomienie do właściwego organu (policji) i uzyskać kopię potwierdzenia zgłoszenia zdarzenia. Kopia potwierdzenia powinna zawierać nazwę producenta i model oraz numer seryjny/IMEI utraconego urządzenia oraz opis okoliczności zdarzenia.

5. Jak zgłosić szkodę

Aby zgłosić szkodę, należy być na bieżąco opłacać składki. Przed rozpoczęciem składania wniosku poprosimy Cię o przygotowanie numeru IMEI / numeru seryjnego urządzenia oraz karty płatniczej do uregulowania udziału własnego.

	Zgłoś nam szkodę jak najszybciej po wystąpieniu zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową. Możesz to zrobić:
Krok 1	▪ Online (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu): pl.careplus.co ▪ Telefonicznie: +48 17 200 10 04 Dostępne 24 godziny na dobę (z wyjątkiem dni świątecznych)
Krok 2	Prosimy o podanie wszystkich informacji, o które prosimy, abyśmy mogli jak najszybciej rozpatrzyć Twój wniosek. Możemy poprosić Cię o dodatkowe informacje i dokumenty niezbędne do oceny Twojego wniosku. Może to obejmować kopię potwierdzenia zgłoszenia zawiadomienia o kradzieży urządzenia, dokumenty potwierdzające datę ostatniego użycia urządzenia lub umożliwiające weryfikację Twojej tożsamości. W razie potrzeby poinformujemy Cię o tym, czego potrzebujemy, w trakcie rozpatrywania Twojego zgłoszenia szkody. Jeśli masz trudności z uzyskaniem potrzebnych nam dokumentów potwierdzających, możesz się z nami skontaktować, abyśmy mogli pomóc Ci je uzyskać.
Krok 3	Prosimy o uregulowanie udziału własnego za pomocą karty kredytowej lub debetowej w celu sfinalizowania zgłoszenia szkody.
	Przygotowanie urządzenia do naprawy (w przypadku uszkodzenia).
Krok 4	▪ Prosimy o wykonanie kopii zapasowej wszystkich danych. Podczas naprawy urządzenia wszystkie dane zostaną usunięte, a ustawienia fabryczne urządzenia zostaną przywrócone. ▪ Przed wysłaniem urządzenia do nas należy wyłączyć wszystkie systemy blokujące (takie jak blokada rozpoznawania twarzy lub odcisku palca lub hasła), a także funkcję „SmartThings Find” i usunąć konto Google z urządzenia. ▪ W przypadku nieprzestania urządzenia nie będziemy mogli rozpatrzyć Twojego roszczenia i zrealizować świadczenia.

-
- Części i materiały uszkodzonego urządzenia, w tym urządzenie wymieniane w ramach niniejszej ochrony ubezpieczeniowej, stają się własnością Ubezpieczyciela.

Jeśli nie będziemy w stanie naprawić Twojego ubezpieczonego urządzenia, wymienimy je na urządzenie na wymianę.

Przygotuj się na odbiór Urządzenia na wymianę

(w przypadku utraty lub kradzieży oraz gdy nie możemy naprawić Twojego ubezpieczonego urządzenia).

- W razie potrzeby należy pamiętać o zamówieniu nowej karty SIM u Twojego operatora komórkowego.
- Urządzenia na wymianę mogą być wysyłane wyłącznie na adres w Polsce.
- Upewnij się, że ktoś będzie obecny, aby odebrać urządzenie na wymianę dostarczane na wskazany przez Ciebie wskazany adres.

W przypadku wymiany urządzenia, Twoje ubezpieczone urządzenie (wraz z oryginalnymi akcesoriami uszkodzonymi w wyniku tego samego zdarzenia) staje się własnością Ubezpieczyciela. Jeśli odnajdzie się urządzenie, które zostało zgłoszone przez Ciebie jako utracone lub skradzione, staje się ono własnością Ubezpieczyciela i należy je niezwłocznie zwrócić.

6. Zasady realizacji świadczeń

Świadczenie ubezpieczeniowe realizowane jest najpóźniej w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Ubezpieczyciela zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego. Gdyby wyjaśnienie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia ubezpieczeniowego okazało się niemożliwe w terminie 30 dni, świadczenie ubezpieczeniowe powinno być spełnione w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności byłoby możliwe. Jednakże bezsporną część świadczenia ubezpieczeniowego, Ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Ubezpieczyciela zawiadomienia o zajściu zdarzenia ubezpieczeniowego

Naprawę lub wymianę Urządzenia realizujemy na terenie Polski. Wszystkie naprawy i wymiany są wykonywane przez Certyfikowane centra naprawcze Samsung. Jeśli Urządzenie ulegnie uszkodzeniu lub awarii objętej ochroną w ramach umowy ubezpieczenia za granicą, można je naprawić w jednym z naszych międzynarodowych centrów naprawczych. Usługi mogą jednak nie być dostępne w niektórych krajach lub regionach i nie są dostępne tam, gdzie zabrania tego prawo.

W przypadku gdy naprawa okaże się niemożliwa lub nie będą dostępne części niezbędne do wykonania naprawy Twojego ubezpieczonego urządzenia, Ubezpieczyciel może alternatywnie zrealizować świadczenie ubezpieczeniowe, w formie rozliczenia finansowego w wysokości wskazanej w wycenie sporządzonej przez Certyfikowane centrum naprawcze Samsung wynikającej z kosztorysu naprawy urządzenia, nie więcej jednak niż Cena zakupu Twojego ubezpieczonego urządzenia.

Żadne postanowienia ochrony ubezpieczeniowej nie mają na celu naruszenia Twoich praw wynikających z posiadanych gwarancji lub praw. Ochrona w zakresie ryzyka awarii będzie objęta niniejszym ubezpieczeniem wyłącznie po wygaśnięciu standardowej Gwarancji producenta.

Kiedy przyjmujemy wniosek dotyczący skradzionego lub zgubionego Smartfona Galaxy lub Tabletu Galaxy Tab, wyrażasz zgodę na wyłączenie zaginionego Urządzenia za pomocą Knox Guard, aby uniemożliwić korzystanie z urządzenia i jego komponentów. Jeśli odnajdziesz swoje Urządzenie po tym, jak wydaliśmy zamiennik, musisz wysłać odzyskane i zablokowane urządzenie do Bolttech Device Protection (Ireland) Limited. Alternatywnie możesz zwrócić nam urządzenie na wymianę, a po jego otrzymaniu odblokujemy odzyskane urządzenie oryginalne.

7. Reklamacje

Naszym celem jest oferowanie usług na wysokim poziomie. Jeśli jednak chcesz zgłosić reklamację dotyczącą zgłoszenia szkody lub zakresu ubezpieczenia, możesz skontaktować się z nami:

- E-mail: reklamacje@bolttech.pl
- Telefonicznie: **+48 17 200 10 04**
Dostępna 24 godziny na dobę (z wyjątkiem dni świątecznych).

Prosimy o podanie imienia i nazwiska, numeru telefonu, numeru IMEI/numeru seryjnego urządzenia (lub numeru umowy ubezpieczenia), co ułatwi realizację Twojego zgłoszenia.

Odpowiedź na Twoją reklamację wyślemy w ciągu 30 dni od jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi na nią może się wydłużyć do 60 dni. Informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji prześlemy w oczekiwanej przez Ciebie formie, tj. listownie lub elektronicznie.

Jeśli nie akceptujesz naszego stanowiska lub decyzji w sprawie Twojej reklamacji, możesz zwrócić się:

- do Rzecznika Finansowego (szczegóły na stronie: rf.gov.pl);
- o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów – jeśli jesteś konsumentem.

Wszelkie skargi dotyczące umowy ubezpieczenia mogą być rozstrzygane polubownie.

8. Oszustwo

Jeśli zgłoszenie szkody dokonane przez Ciebie lub osobę działającą w Twoim imieniu w ramach umowy ubezpieczenia okaże się fałszywe, celowo zawyżone lub mające na celu wprowadzenie w błąd, możemy:

- odmówić pokrycia kosztów zgłoszonej szkody; oraz
- odzyskać (od Ciebie) wszelkie odszkodowania, które już wypłaciliśmy z tytułu tego zgłoszenia szkody; oraz
- wypowiedzieć Twoją umowę ubezpieczenia; oraz
- poinformować właściwe organy o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

W przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia nie będziemy przyjmować żadnych wniosków o pokrycie kosztów szkód powstałych i zgłoszonych po dacie rozwiązania umowy oraz nie będziemy zwracać żadnych już wpłaconych składek.

9. Składka z tytułu umowy ubezpieczenia

Zapewniamy Ci ochronę ubezpieczeniową pod warunkiem opłacenia przez Ciebie składki z tytułu zawarcia umowy ubezpieczenia. Wysokość składki:

- jest podana w momencie jej zawarcia i potwierdzona w certyfikacie ubezpieczenia, zależy od wartości ubezpieczanego urządzenia oraz od wybranego okresu obowiązywania umowy ubezpieczenia.

	Całość składki należy opłacić z góry w momencie zawarcia umowy ubezpieczenia.
Plan 2-letni	

	Miesięczne raty będą pobierane z góry, w miarę możliwości w tym samym dniu każdego miesiąca, aż do momentu rozwiązania umowy ubezpieczenia przez Ciebie lub przez nas. Pierwszą miesięczną ratę składki pobierzemy od Ciebie w momencie rozpoczęcia obowiązywania umowy ubezpieczenia lub po zakończeniu okresu promocyjnego, jeśli nastąpi to później.
Plan miesięczny	Jeśli nie dokonasz miesięcznej płatności w terminie, wyślemy Ci wiadomość e-mail wzywającą do zapłaty z zastrzeżeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności Ubezpieczyciela i ponownie spróbujemy pobrać płatność. Jeśli płatność nie nastąpi w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez Ciebie wezwania, ochrona ubezpieczeniowa ustanie.

10. Okres obowiązywania umowy ubezpieczenia

Plan 2-letni	Umowa ubezpieczenia obowiązuje przez okres 2 lat od daty wskazanej w certyfikacie ubezpieczenia lub do momentu jej wypowiedzenia zgodnie z artykułem 10.
Plan miesięczny	Umowa ubezpieczenia wejdzie w życie w dniu wskazanym w certyfikacie ubezpieczenia na okres jednego miesiąca . Z zastrzeżeniem opłacenia składki ubezpieczeniowej (patrz artykuł 8), umowa zostanie automatycznie przedłużona na kolejne okresy miesięczne, maksymalnie do 60 miesięcy lub do momentu jej wypowiedzenia zgodnie z artykułem 10.

11. Wypowiedzenie umowy ubezpieczenia

Możesz wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w każdej chwili online, e-mailem lub telefonicznie (dane kontaktowe znajdziesz na stronie głównej). Nie pobieramy z tego tytułu żadnej opłaty.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia	W przypadku odstąpienia od umowy ubezpieczenia w ciągu 30 dni od otrzymania powitalnej wiadomości e-mail (zawierającej certyfikat ubezpieczenia i OWU), zwrócimy Ci pełną kwotę składki, pod warunkiem, że nie zgłosiłeś/aś szkody, która została uwzględniona. W przypadku umów zawartych w Planie 2-letnim, zwrócimy Ci część składki za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej, jeśli zgłosiłeś/aś uwzględnioną szkodę.
Po upływie 30 dni nadal można wypowiedzieć umowę ubezpieczenia w dowolnym momencie.	Plan miesięczny Polisa wygaśnie z końcem opłaconego miesiąca. Nie otrzymasz zwrotu składki, ponieważ opłaciłeś/aś tylko ubezpieczenie, z którego już skorzystałeś/aś. Plan 2-letni Polisa wygaśnie natychmiast. Zwrócimy Ci składkę za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej między: ▪ datą wypowiedzenia polisy, a ▪ końcem planu 2-letniego.

12. Warunki ogólne

Przekazywanie nam ważnych informacji

Rozpatrując wniosek o zawarcie umowy ubezpieczenia, opieramy się na zawartych w nim informacjach. Należy zadbać o udzielenie pełnych i dokładnych odpowiedzi na zadane pytania. Dotyczy to zarówno zakupu polisy, jak i wprowadzania w niej zmian. Nieudzielenie pełnych i dokładnych odpowiedzi może mieć wpływ na brak możliwości świadczenia naprawy lub wymiany.

13. Prawo właściwe

Umowa ubezpieczenia podlega prawu polskiemu. Wszelka korespondencja i dokumenty dotyczące umowy są sporządzane w języku polskim.

Powództwo o roszczenia wynikające z umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU można wytoczyć przed sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej bądź przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczonego lub ubezpieczającego. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia zawartej na podstawie OWU można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego.

14. O nas

Ubezpieczyciel	Zarządzający polisą	Zarządzający szkodami
AmTrust International Underwriters DAC jest ubezpieczycielem niniejszej polisy. Jest zarejestrowany w Central Bank of Ireland pod adresem 2 North Wall Quay Dublin D01 F7X3 Leinster . Ubezpieczyciel działający na podstawie przepisów dotyczących swobodnego świadczenia usług w UE. Numer rejestracji AmTrust International Underwriters DAC w rejestrze usług finansowych to C33525. Zarejestrowana w Irlandii pod numerem 169384. Siedziba znajduje się pod następującym adresem: 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlandia	W zakresie marketingu i reklamacji związanych z umowami, bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH jest administratorem polisy w imieniu i na rzecz ubezpieczyciela. bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH jest podmiotem zatwierdzonym i regulowanym przez rejestr handlowy w Wiedniu pod numerem FN 531434 x. Jej siedziba znajduje się pod adresem Praterstraße 1 / Space 22, 1020 Wiedeń, Austria. Właściwy organ: Magistratisches Bezirksamt des II. Bezirks Wien Zarejestrowana jako agent ubezpieczeniowy w austriackim rejestrze pośredników ubezpieczeniowych (gisa.gv.at).	W zakresie zarządzania szkodami i roszczeniami związanymi ze szkodami bolttech Device Protection (Ireland) jest administratorem odpowiedzialnym w imieniu i na rzecz ubezpieczyciela: bolttech Device Protection (Ireland) Limited jest zarejestrowana w Irlandii pod numerem 675680. Siedziba firmy znajduje się pod adresem Block C, 77 Sir John Rogersons Quay, Dublin 2, D02 VK60, Irlandia.

15. Informacje dotyczące polityki prywatności

Ochrona danych - AmTrust

W przypadku pytań dotyczących sposobu wykorzystania danych przez AmTrust prosimy o kontakt z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe inspektora są dostępne na stronie internetowej.

Co AmTrust robi z danymi osobowymi użytkowników

Istnieje wiele powodów, dla których wykorzystujemy Twoje dane. AmTrust potrzebuje ich w celu:

- dostarczenia Ci niniejszej polisy,
- skontaktowania się z Tobą w celu zapytania, czy chcesz zachować tę polisę,

- ochrony Ciebie i AmTrust przed oszustwami i praniem brudnych pieniędzy,
- przestrzegania przepisów prawa i wszystkich obowiązujących regulacji.

AmTrust może potrzebować Twoich danych:

- w celu sprawdzenia w swoich systemach informatycznych, czy może zaoferować Ci tę polisę,
- aby pomóc Ci w razie pytań lub chęci zgłoszenia reklamacji,
- w celu dostarczenia Ci informacji, produktów lub usług, o które prosisz,
- do celów badawczych lub statystycznych.

Niektóre dane osobowe są bardzo prywatne lub wrażliwe. Na przykład informacje dotyczące Twojego zdrowia lub ewentualnych wyroków skazujących. AmTrust może potrzebować tego rodzaju informacji, aby zdecydować, czy może zaoferować Ci tę polisę lub pomóc w zgłoszeniu roszczenia. Będzie wykorzystywać tego rodzaju informacje wyłącznie w tych konkretnych celach i będzie przestrzegać wszystkich obowiązujących przepisów.

AmTrust może udostępniać Twoje dane firmom i osobom, które świadczą usługi na rzecz AmTrust lub świadczą usługi na Twoją rzecz w imieniu AmTrust. Będzie to robić wyłącznie w przypadkach dozwolonych przez prawo. Obejmuje to na przykład:

- firmy z grupy AmTrust i osoby, z którymi współpracuje,
- reasekuratorów, brokerów ubezpieczeniowych, biur referencyjnych ds. ubezpieczeń i agentów,
- agencje kredytowe i agencje zajmujące się zwalczaniem oszustw,
- pracowników służby zdrowia,
- organy regulacyjne oraz wszelkie osoby, którym może być zobowiązana do przekazania tych informacji zgodnie z przepisami prawa.

AmTrust może przysyłać Twoje dane poza terytorium Wielkiej Brytanii i Europejskiego Obszaru Gospodarczego w celu ich przetwarzania i przechowywania. Może to obejmować Stany Zjednoczone i Izrael. AmTrust zapewnia, że Twoje dane są przechowywane w bezpieczny sposób i przetwarzane zgodnie z prawem oraz niniejszą polityką.

Możesz zwrócić się do AmTrust z prośbą o:

- o przekazanie informacji, które posiada na Twój temat,
- ograniczenia lub zaprzestania przetwarzania Twoich danych w określonych okolicznościach,
- poprawienia wszelkich błędów lub aktualizacji, jeśli to konieczne,
- usunięcia Twoich danych (choć istnieją pewne informacje, których nie może usunąć),
- przekazania Twoich danych innej osobie zaangażowanej w Twoją polisę,
- nie wykorzystywania Twoich danych do celów marketingowych.

Jeśli uważasz, że firma AmTrust niewłaściwie wykorzystwała Twoje dane, skontaktuj się z lokalnym organem ds. ochrony danych.

AmTrust zobowiązuje się:

- nie przechowywać Twoich danych dłużej niż to konieczne. Zasadniczo okres ten wynosi 10 lat od wygaśnięcia Twojej polisy
- przechowywać Twoje dane dłużej niż 10 lat tylko wtedy, gdy istnieje ku temu powód handlowy lub regulacyjny.

Jeśli masz pytania dotyczące sposobu wykorzystania Twoich danych przez AmTrust, skontaktuj się z inspektorem ochrony danych. Jego dane kontaktowe znajdują się na stronie internetowej - amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice.

Informacje dotyczące prywatności w odniesieniu do wymienionych powyżej podmiotów bolttech można znaleźć w [polityce prywatności](#).