Informace o ochraně osobních údajů Společnosti bolttech pro Samsung Care+

Produkt
S produktem Samsung Care+ získáte komplexní pojistnou ochranu pro vaše zařízení Samsung. Zpracování údajů společností Bolttech pro Samsung Care+ zahrnuje správu vaší pojistné smlouvy, vyřizování pojistných událostí, opravy a výměnu vašich pojištěných zařízení a komunikaci s vámi, partnery a poskytovateli služeb za účelem poskytování těchto služeb.

Pojistné služby poskytuje společnost Amtrust International Underwriters DAC.
Zásady ochrany osobních údajů společnosti Amtrust naleznete na adrese https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice

Samsung
Zásady ochrany osobních údajů společnosti Samsung a účely zpracování údajů společností Samsung najdete na webových stránkách společnosti Samsung.

Správa pojistných smluv je zajišťována společností Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

Správa a vyřizování pojistných událostí zajišťuje společnost Bolttech Device Protection (Ireland) Limited.
V závislosti na vašich potřebách spolupracujeme ve Společnosti bolttech Device Protection (Ireland) Limited s autorizovanými opravárenskými službami a dalšími servisními partnery, abychom vám mohli nabídnout komplexní pojišťovací služby.

1. Obecné informace o ochraně osobních údajů
Tyto informace o ochraně osobních údajů se vztahují pouze na zpracování vašich údajů společností bolttech jako nezávislým zpracovatelem údajů pojišťovny a společnosti Samsung.

Pokud se v následujícím textu hovoří o „nás“, znamená to, že příslušné ustanovení platí pro obě Společnosti bolttech. Pokud se zpracování údajů u jednotlivých společností bolttech liší, jsou tyto společnosti uvedeny samostatně.

Osobní údaje jsou v tomto kontextu všechny informace, které se vztahují k identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „dotčená osoba“).

Subjekty odpovědné za zpracování údajů Společnosti bolttech (dále jen „Společnosti bolttech“) pro výkon vašich práv jako dotčené osoby jsou:

- **Pro správu pojistných smluv**

Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (dále jen „BT AT“)
Praterstraße 1 / Raum 22,
1020 Vídeň, Rakousko

- **Pro zpracování pojistných událostí**

Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (dále jen BT IE)
Block C, 77 Sir John Rogerson’s Quay,
Dublin 2, D02 VK60, Irsko

2. Platné právo
Tyto informace o ochraně osobních údajů se vztahují na zpracování údajů v souladu s ustanoveními platné verze obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů (GDPR).

Zpracování údajů se zásadně řídí zásadami GDPR. V souladu s tím se zpracování provádí podle čl. 6 GDPR na základě příslušných norem pro povolení.

3. Údaje a kategorie údajů a účely zpracování
a. Údaje a kategorie údajů
(1) Osobní údaje
Za účelem poskytování pojišťovacích služeb shromažďují a zpracovávají Společnosti bolttech následující osobní údaje:

- **Kontaktní údaje**: oslovení, příjmení, jméno, úplná adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, datum narození
- **Údaje o zařízení**: podrobnosti o vašich zařízeních Samsung (značka, model, cena, čísla IMEI)
- **Údaje o pojištění:** informace o vašich nárocích z pojištění, zprávy a informace o vyřízení vašeho nároku

(2) Technicky generované údaje
V rámci využívání digitálních služeb na našich webových stránkách mohou být také shromažďovány následující údaje (údaje o používání) prostřednictvím našich digitálních služeb a analytických platforem (např. Google Analytics, VWO), s výhradou souhlasu uživatelů a v souladu s obecným nařízením EU o ochraně osobních údajů (GDPR):

- Informace o zařízení a aplikacích
- Typ zařízení, výrobce, model, operační systém
- Rozlišení obrazovky, nastavení jazyka, verze aplikace, datum instalace a frekvence používání
- Údaje o síti a připojení
- Mobilní operátor, typ připojení (např. Wi-Fi, LTE), latence sítě
- Údaje o relaci a identifikátoru
- ID relace, autentizační token, řetězec uživatelského agenta, identifikátory souborů cookie
- Údaje o interakci a chování
- Údaje o klikání, pohyby myši, chování při posouvání, doba strávená na stránkách, navigační cesty, interakce s formuláři a účast v A/B testech nebo sledování heatmap
- Údaje o chybách a diagnostice
- Hlášení o selhání, chybové zprávy, metriky výkonu a diagnostické protokoly
- Údaje o poloze
- Přibližná geolokalizace odvozená z IP adresy nebo GPS (pokud je to relevantní a schválené)

(3) Údaje o zařízeních zaslaných k opravě nebo výměně
Pokud zašlete zařízení k opravě nebo výměně, aniž byste jej předem resetovali na tovární nastavení, jak se od vás očekává v pojistných podmínkách, může stále obsahovat osobní údaje, přihlašovací údaje k účtu, fotografie, kontakty, zprávy nebo jiné citlivé informace, které mohou být omylem přístupné třetím stranám.

b. Účely a právní základy, pro které jsou osobní údaje zpracovávány
(1) Poskytování smluvně sjednaných služeb
V následujících případech slouží zpracování údajů k provedení smluvně sjednané služby podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR:

i. Pojistná smlouva
Za účelem uzavření a správy pojistné smlouvy shromažďuje a zpracovává BT AT vaše údaje, aby mohla splnit vámi požadovanou pojistnou smlouvu, včetně komunikace se zákazníky, správy pojistné smlouvy a zákaznické podpory.

ii. Vyřizování reklamací
BT IE zpracovává všechny údaje, které jsou nezbytné pro vyřizování pojistných událostí, koordinaci oprav a výměn, komunikaci s vámi a se servisními partnery.

iii. Ochrana osobních údajů při opravách

Opravní partneři BT IE jsou oprávněni vymazat osobní údaje, které zůstaly na zařízeních předaných k opravě, aby ochránili vaše soukromí, ale nejsou k tomu povinni.

iv. Vztahy se zákazníky

Vaše údaje zpracováváme za účelem vyřizování zákaznických dotazů, stížností a sdělení a shromažďování a správy zpětné vazby zákazníků k poskytovaným službám.

(2) Oprávněný zájem

V následujících případech shromažďujeme a zpracováváme údaje v rámci oprávněného zájmu podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR:

i. Prevence podvodů a zneužití

Prevence podvodů, praní špinavých peněz, terorismu a jiných trestných činů prostřednictvím monitorování a analýzy transakčních vzorců a chování.

ii. Technická vylepšení

Zpracování údajů o používání za účelem zlepšení funkčnosti webových stránek a opravy softwarových nebo procesních chyb.

iii. Zlepšení kvality služeb

V rámci telefonického kontaktu mohou být jednotlivé hovory poslouchány nebo nahrávány pro účely školení. O této skutečnosti budete před hovorem informováni a budete mít možnost s tímto postupem nesouhlasit.

iv. Obchodní zájmy

Analýza a optimalizace našich služeb a interní reporting pro skupinu bolttech.

(3) Zákonná povinnost

Vaše údaje zpracováváme za účelem splnění zákonných, účetních a daňových povinností v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR, zejména:

- Uchovávání obchodních dokumentů
- Dodržování regulačních požadavků
- Oznámení orgánům

(4) Souhlas

V následujících případech shromažďujeme a zpracováváme údaje v rámci a po udělení souhlasu podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR:

i. Marketingová komunikace

Zasílání marketingových materiálů, informací o produktech a reklamních akcí.

ii. Analýza dat a profilování

V jednotlivých případech, pokud byl předem získán souhlas po příslušném informování.

4. Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů

a. Přenos údajů v rámci skupiny bolttech

Osobní údaje mohou být předávány jiným společnostem spojeným se Společnosti bolttech, které poskytují podpůrné služby, a také pro účely podávání zpráv mimo EHP v rámci platných standardních smluvních doložek.

b. Předávání externím třetím stranám

Údaje, které nám poskytnete, budou předány následujícím kategoriím příjemců:

i. Pojišťovny jako nezávislé zpracovatelské subjekty

Amtrust International Underwriters DAC jako pojistitel pro poskytování pojistných služeb

ii. Servisní partneři a zpracovatelé

- **Autorizovaní poskytovatelé oprav:** Pro opravy a výměnu vašich pojištěných zařízení. Tito mají právo vymazat všechny osobní údaje ze zařízení a obnovit tovární nastavení zařízení před zahájením opravy. Vymazání však není zaručeno.
- Poskytovatelé IT služeb a další zpracovatelé, kteří poskytují technické služby
- V rámci telefonického kontaktu se Společnostmi bolttech mohou být pro překlad použity hlasové agenty podporované umělou inteligencí. Biometrická analýza hlasových dat se přitom neprovádí.

iii. Úřady a veřejné orgány

Státní orgány nebo veřejné instituce, pokud to vyžaduje zákon nebo je to nezbytné pro prevenci/potírání trestných činů

iv. Samsung

Pro smluvně nezbytnou správu zákazníků.

v. Zpracovatelé

Zpracovatelé údajů jsou podle čl. 28 GDPR smluvně povinni dodržovat přísné bezpečnostní požadavky v souladu s ustanoveními zákonů o ochraně osobních údajů.

5. Doba uchovávání a kritéria pro dobu uchovávání

a. Ukládání pro účely pojistných služeb

Údaje o smlouvě: Po dobu trvání pojistné smlouvy a po jejím skončení v souladu se zákonnými lhůtami pro uchovávání údajů.

Údaje o škodách: Po nahlášení škody v souladu s pojišťovacími předpisy a zákonnými lhůtami pro uchovávání údajů.

b. Ukládání pro účely podpory a odstraňování chyb

Po dokončení transakce mohou být údaje uloženy v operačním systému po dobu nezbytnou k řešení problémů v rámci podpory a odstraňování chyb.

c. Ukládání pro zákonné požadavky

Obchodní dokumenty jsou uchovávány v souladu s příslušnými zákonnými lhůtami pro uchovávání.

d. Ukládání pro oprávněné zájmy

Údaje týkající se boje proti podvodům a rozvoje podnikání jsou uchovávány po přiměřenou dobu v souladu s obchodními požadavky a zákonnými lhůtami pro uchovávání, pokud nejsou dříve smazány nebo anonymizovány.

e. Kritéria pro vymazání

Údaje se vymažou, pokud:

- Účel zpracování pomine
- uplyne zákonná lhůta pro uchovávání
- odvoláte svůj souhlas a neexistuje žádný jiný právní základ pro jejich uchovávání
- Údaje již nejsou potřebné pro původní účely.

6. Místa zpracování údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme zásadně pouze v rámci Evropské unie a v jiných zemích s odpovídající úrovní ochrany osobních údajů nebo mimo tyto země v rámci skupiny bolttech na základě standardních smluvních doložek s dostatečnými zárukami.

Předávání údajů do třetích zemí:

Pokud jsou osobní údaje v jednotlivých případech zpracovávány mimo EU/EHP, zajišťujeme prostřednictvím vhodných záruk:

- rozhodnutí Evropské komise o přiměřenosti nebo
- standardní smluvní doložky podle čl. 46 GDPR nebo jiné vhodné záruky podle GDPR]

7. Automatizované rozhodování

Automatizované posuzování škod:

V rámci likvidace škod mohou být použity automatizované postupy pro prvotní posouzení škod. Ty mohou vést k automatizovaným předběžným rozhodnutím, která však vždy podléhají manuální kontrole.

Systémy pro odhalování podvodů:

Automatizované systémy pro odhalování podvodů mohou vyvolat další ruční kontrolu podezřelých transakčních vzorců.

Vaše práva v případě automatizovaného rozhodování:

Podle čl. 22 odst. 3 GDPR máte právo na lidský zásah, abyste mohli vyjádřit svůj názor a napadnout rozhodnutí. Kontaktujte nás.

8. Bezpečná komunikace

Pro předávání důvěrných informací doporučujeme kontaktovat nás prostřednictvím našich zabezpečených webových formulářů nebo poštou. Pokud nás kontaktujete e-mailem nebo jinými nešifrovanými kanály, nelze zaručit úplnou bezpečnost dat.

9. Zvláštní pokyny k procesu opravy

a. Vymazání dat před opravou:

Než zašlete zařízení k opravě, budete výslovně požádáni, abyste vymazali všechny osobní údaje, odhlásili se ze všech účtů a obnovili tovární nastavení zařízení. Toto opatření je nezbytné k ochraně vašeho soukromí a zabránění přístupu třetích stran k vašim osobním údajům. Pokud tak neučiníte, riskujete ztrátu těchto údajů nebo jejich nechtěné předání.

b. Zpracování údajů zbývajících v zařízeních:

Pokud tuto výzvu nesplníte a na zařízení zůstávají osobní údaje, jsou naši partneři provádějící opravy oprávněni tyto údaje okamžitě a úplně smazat a před zahájením opravy zařízení obnovit tovární nastavení.

c. Prohlášení o zřeknutí se odpovědnosti:

Nepřebíráme žádnou odpovědnost za ztrátu dat nebo neoprávněný přístup třetích stran, pokud jste před odesláním zařízení k opravě neprovedli řádné resetování. Ačkoli naši partneři provádějící opravy mají právo data smazat, nemůžeme zaručit, že všechna data budou chráněna před možnou kontrolou. Odpovědnost za řádné smazání dat před odesláním zařízení nese zákazník.

10. Vaše práva

a. Právo na výmaz

Máte právo na výmaz svých osobních údajů podle čl. 17 GDPR, pokud:

- Údaje již nejsou potřebné pro původní účely
- odvoláte svůj souhlas
- Údaje byly zpracovány protiprávně
- existují zákonné povinnosti k výmazu

Výjimky: Právo na výmaz neplatí, pokud je zpracování nezbytné pro splnění zákonných povinností uchovávání údajů nebo pro uplatnění právních nároků.

b. Právo na informace

Kdykoli můžete požádat o informace o zpracování vašich osobních údajů v souladu s čl. 15 GDPR. Tyto informace zahrnují zejména:

- Účely zpracování
- Kategorie zpracovávaných údajů
- Příjemci nebo kategorie příjemců
- Plánovaná doba uchovávání
- Existence práv dotčených osob

c. Právo na opravu

Máte právo na opravu nepřesných osobních údajů nebo doplnění neúplných osobních údajů (čl. 16 GDPR).

d. Právo na omezení

Za určitých zákonných podmínek máte právo na omezení zpracování (čl. 18 GDPR).

e. Právo na přenositelnost údajů

Za určitých zákonných podmínek máte právo získat nebo předat osobní údaje, které se vás týkají, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu (čl. 20 GDPR).

f. Právo na námitku

Máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů (čl. 21 GDPR). To platí zejména pro:

- přímý marketing (kdykoli bez udání důvodu)
- jiným zpracováním na základě oprávněných zájmů (za zvláštních okolností)

g. Odvolání souhlasu

Pokud je zpracování založeno na vašem souhlasu, můžete jej kdykoli odvolat (čl. 7 odst. 3 GDPR). Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování provedeného před odvoláním.

h. Právo na stížnost

Máte právo podat stížnost na zpracování vašich údajů u dozorového úřadu. Příslušné dozorové úřady:

Pro společnost Bolttech Device Protection Limited:

Komise pro ochranu osobních údajů
21 Fitzwilliam Square South
Dublin 2
D02 RD28
Irsko

Pro společnost Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH
Rakouský úřad pro ochranu osobních údajů
Barichgasse 40-421030 VídeňRakousko/Evropa

Telefon:+43 1 52 152-0
E-mail:dsb@dsb.gv.at

i. Uplatnění vašich práv

Chcete-li uplatnit svá práva, obraťte se prosím na:

E-mail: privacy@bolttech.eu

Prosíme o pochopení, že přijmeme vhodná opatření, abychom se ujistili, že jste skutečně dotčená osoba.

11. Vysoké standardy zabezpečení dat

Data uložená na našich serverech chráníme podle nejnovějšího stavu techniky pomocí vhodných technických a organizačních opatření, jak to vyžaduje zákon.

12. Porušení ochrany osobních údajů:

V případě zjištění porušení ochrany osobních údajů mají Společnosti bolttech zavedeny procesy pro okamžité omezení škod a v případě potřeby informujeme příslušné dozorové orgány a dotčené osoby v souladu se zákonnými požadavky.

13. Změny v zásadách ochrany osobních údajů

Vzhledem k tomu, že změny zákonů nebo změny našich interních procesů mohou vyžadovat úpravu těchto zásad ochrany osobních údajů, vyhrazujeme si právo na změny. O podstatných změnách vás budeme včas informovat.

© Bolttech Device Protection (Ireland) Limited a Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH , říjen 2025