

Das Produkt

Mit dem Produkt Samsung Care+ erhalten Sie einen umfassenden Versicherungsschutz für Ihre Samsung Geräte. Die Datenverarbeitung durch die nachstehen Unternehmen von bolttech für Samsung Care+ umfasst die Verwaltung Ihres Versicherungsvertrages, die Bearbeitung von Versicherungsansprüchen, die Reparatur und den Austausch Ihrer versicherten Geräte sowie die Kommunikation mit Ihnen sowie mit Partnern und Dienstleistern, um diese Dienste bereitzustellen.

Die Versicherungsleistungen werden von Amtrust International Underwriters DAC erbracht.

Die Datenschutzrichtlinie von Amtrust finden Sie unter <https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

Die Datenschutzerklärung von Samsung nebst Zwecken der Datenverarbeitung durch Samsung finden Sie auf der Webseite von Samsung.

Die Verwaltung von Versicherungsverträgen erfolgt durch die Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

Die Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsansprüchen wird von Bolttech Device Protection (Ireland) Limited bereitgestellt.

Abhängig von Ihren Bedürfnissen arbeiten wir bei Bolttech Device Protection (Ireland) Limited mit autorisierten Reparaturdienstleistern und anderen Servicepartnern zusammen, um Ihnen einen umfassenden Versicherungsservice zu bieten.

1. Allgemeine Informationen zum Datenschutz

Diese Datenschutzinformation gilt nur für die Verarbeitung Ihrer Daten durch bolttech Unternehmen als vom Versicherer und Samsung unabhängig verantwortlich verarbeitende Stellen.

Wird im Folgenden von "wir" gesprochen, bedeutet dies, dass die entsprechende Regelung für beide bolttech-Unternehmen gilt. Wenn sich die Datenverarbeitung pro bolttech-Unternehmen unterscheidet, werden diese einzeln erwähnt.

Personenbezogene Daten sind in diesem Zusammenhang alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (nachfolgend bezeichnet als "betroffene Person") beziehen.

Die verantwortlich verarbeitenden Stellen von bolttech (nachfolgend als „bolttech Unternehmen“ bezeichnet) für die Ausübung der Rechte von Ihnen als betroffene Person sind:

- **Für die Verwaltung von Versicherungsverträgen**

Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (im Folgenden BT AT genannt)

Praterstraße 1 / Raum 22,
1020 Wien, Österreich

- **Für die Bearbeitung von Versicherungsfällen**

Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (im Folgenden als BT IE bezeichnet)

Block C, 77 Sir John Rogerson's Quay,
Dublin 2, D02 VK60, Irland

2. Geltendes Recht

Diese Datenschutzinformation bezieht sich auf die Datenverarbeitung gemäß den Vorschriften der jeweils gültigen Fassung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Die Datenverarbeitung erfolgt grundsätzlich nach den Grundsätzen der DSGVO. Dementsprechend erfolgt die Verarbeitung gemäß Art. 6 DSGVO auf der Grundlage entsprechender Erlaubnisnormen.

3. Daten und Datenkategorien sowie Zwecke der Verarbeitung

a. Daten und Datenkategorien

(1) Personenbezogene Daten

Um die Versicherungsdienstleistungen zu erbringen, erheben und verarbeiten die bolttech Unternehmen die folgenden personenbezogenen Daten:

- **Kontaktdaten:** Anrede, Name, Vorname, vollständige Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum
- **Gerätedaten:** Details zu Ihren Samsung Geräten (Marke, Modell, Preis, IMEI-Nummern)
- **Versicherungsdaten:** Informationen über Ihre Versicherungsansprüche, Berichte und Informationen zur Abwicklung Ihres Anspruchs

(2) Technisch generierte Daten

Im Rahmen der Nutzung der digitalen Dienste auf unseren Websites können auch die folgenden Daten (Nutzungsdaten) über unsere digitalen Dienste und Analyseplattformen (z. B. Google Analytics, VWO) erhoben werden, vorbehaltlich der Einwilligung der Nutzer und in Übereinstimmung mit der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO):

- Gerät- und Anwendungsinformationen
- Gerätetyp, Hersteller, Modell, Betriebssystem
- Bildschirmauflösung, Spracheinstellungen, App-Version, Installationsdatum und Nutzungshäufigkeit
- Netzwerk- und Verbindungsdaten
- Mobilfunkanbieter, Verbindungstyp (z. B. Wi-Fi, LTE), Netzwerklatenz
- Sitzungs- und Identifikatordaten
- Sitzungs-ID, Authentifizierungstoken, Benutzer-Agent-Zeichenfolge, Cookie-Kennungen
- Interaktions- und Verhaltensdaten
- Clickstream-Daten, Mausbewegungen, Scroll-Verhalten, Verweildauer auf Seiten, Navigationspfade, Formularinteraktionen und Teilnahme an A/B-Tests oder Heatmap-Tracking
- Fehler- und Diagnosedaten
- Absturzberichte, Fehlermeldungen, Leistungsmetriken und Diagnoseprotokolle
- Standortdaten
- Ungefährte Geolokalisierung, abgeleitet von der IP-Adresse oder dem GPS (falls zutreffend und genehmigt)

(3) Daten auf zur Reparatur oder zum Austausch eingereichten Geräten

Wenn Sie Ihr Gerät zur Reparatur oder zum Austausch einsenden, ohne es - wie es von Ihnen in den Versicherungsbedingungen erwartet wird - zuvor auf die Werkseinstellungen zurückzusetzen, kann es immer noch persönliche Informationen, Kontoanmeldeinformationen, Fotos, Kontakte, Nachrichten oder andere sensible Informationen enthalten, die versehentlich Dritten zugänglich sein können.

b. Zwecke und deren Rechtsgrundlagen, für die die personenbezogenen Daten verarbeitet werden

(1) Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung

In folgenden Fällen dient die Datenverarbeitung der Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO:

i. Versicherungsvertrag

Um den Versicherungsvertrag abzuschließen und zu verwalten, erhebt und verarbeitet BT AT Ihre Daten, um den von Ihnen angeforderten Versicherungsvertrag zu erfüllen, einschließlich der Kundenkommunikation, der Verwaltung der Police und der Kundenbetreuung.

ii. Bearbeitung von Reklamationen

BT IE verarbeitet alle Daten, die für die Abwicklung von Versicherungsfällen, die Koordination von Reparatur- und Austauschleistungen, die Kommunikation mit Ihnen und mit Servicepartnern erforderlich sind.

iii. Datenschutz bei Reparaturen

Die Reparaturpartner von BT IE sind berechtigt, personenbezogene Daten, die auf zur Reparatur eingereichten Geräten verbleiben sind, zu löschen, um Ihre Privatsphäre zu schützen, sind aber nicht dazu verpflichtet.

iv. Kundenbeziehung

Wir verarbeiten Ihre Daten, um Kundenanfragen, Beschwerden und Mitteilungen zu bearbeiten und Kundenfeedback zu den erbrachten Dienstleistungen zu sammeln und zu verwalten.

(2) Berechtigtes Interesse

In folgenden Fällen erheben und verarbeiten wir die Daten im Rahmen eines berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO:

i. Betrugs- und Missbrauchsprävention

Verhinderung von Betrug, Geldwäsche, Terrorismus und anderen Straftaten durch Überwachung und Analyse von Transaktionsmustern und -verhalten.

ii. Technische Verbesserungen

Verarbeitung von Nutzungsdaten, um die Funktionalität der Website zu verbessern und Software- oder Prozessfehler zu korrigieren.

iii. Verbesserung der Servicequalität

Im Rahmen der telefonischen Kontaktaufnahme können einzelne Gespräche zum Training mitgehört oder mitgeschnitten werden. Sie werden vor dem Gespräch hierüber informiert und erhalten die Möglichkeit diesem zu widersprechen.

iv. Geschäftsinteressen

Analyse und Optimierung unserer Dienstleistungen sowie internes Reporting an die bolttech Gruppe.

(3) Gesetzliche Verpflichtung

Wir verarbeiten Ihre Daten zur Erfüllung gesetzlicher, buchhalterischer und steuerlicher Pflichten gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO, insbesondere:

- Aufbewahrung von Geschäftsunterlagen
- Einhaltung regulatorischer Anforderungen
- Meldungen an Behörden

(4) Einwilligung

In folgenden Fällen erheben und verarbeiten wir Daten im Rahmen und nach Erteilung einer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO:

i. Marketingkommunikation

Versenden von Marketingmaterialien, Produktinformationen und Werbeaktionen.

ii. Datenanalyse und Profiling

Im Einzelfall sofern zuvor nach entsprechender Information eine Einwilligung eingeholt wurde.

4. Empfänger oder Kategorien von Empfängern personenbezogener Daten

a. Datentransfer innerhalb der bolttech-Gruppe

Personenbezogene Daten können an andere mit den bolttech Unternehmen verbundene Unternehmen weitergegeben werden, die Supportleistungen erbringen sowie zu Berichtszwecken auch außerhalb des EWR im Rahmen der geltenden Standardvertragsklauseln.

b. Weitergabe an externe Dritte

Die von Ihnen zur Verfügung gestellten Daten werden an die folgenden Kategorien von Empfängern weitergegeben:

i. Versicherungsunternehmen als unabhängige verarbeitende Stelle

Amtrust International Underwriters DAC als Versicherer für die Erbringung der Versicherungsdienstleistungen

ii. Servicepartner und Auftragsverarbeiter

- **Autorisierte Reparaturanbieter:** Für Reparaturen und den Austausch Ihrer versicherten Geräte. Diese haben das Recht, alle personenbezogenen Daten auf den Geräten zu löschen und die Geräte auf die Werkseinstellungen zurückzusetzen, bevor sie mit der Reparatur beginnen. Die Löschung ist jedoch nicht garantiert.
- IT-Dienstleister und andere Auftragsverarbeiter, die technische Dienstleistungen erbringen
- Im Rahmen einer telefonischen Kontaktaufnahme mit den bolttech Unternehmen können KI gestützte Sprachagenten zur Übersetzung genutzt werden. Eine biometrische Analyse der Sprachdaten erfolgt dabei nicht.

iii. Behörden und öffentliche Stellen

Staatliche Stellen oder öffentliche Stellen, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben oder zur Verhütung/Bekämpfung von Straftaten erforderlich ist

iv. Samsung

Für die vertraglich notwendige Kundenverwaltung.

v. Auftragsverarbeiter

Auftragsverarbeiter sind gemäß Art. 28 DSGVO vertraglich verpflichtet, strenge Sicherheitsanforderungen nach den Bestimmungen der Datenschutzgesetze einzuhalten.

5. Speicherdauer und Kriterien für die Speicherdauer

a. Lagerung für Versicherungsleistungen

Vertragsdaten: Für die Dauer des Versicherungsvertrages und nach Beendigung des Vertrages gemäß den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

Schadensdaten: Nach Einreichung des Schadefalls gemäß den versicherungsrechtlichen Vorgaben und gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

b. Speicherung für Support und Fehlerbehebung

Nachdem eine Transaktion abgeschlossen ist, können die Daten zu Support- und Fehlerbehebungszwecken für einen Zeitraum im Betriebssystem gespeichert werden, der zur Lösung solcher Themen erforderlich ist.

c. Speicherung für gesetzliche Anforderungen

Die Aufbewahrung von Geschäftsunterlagen erfolgt gemäß den jeweiligen gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

d. Speicherung für berechtigte Interessen

Daten zur Betrugsbekämpfung und Geschäftsentwicklung werden für einen angemessenen Zeitraum entsprechend den Geschäftsanforderungen und den gesetzlich festgelegten Aufbewahrungsfristen gespeichert, es sei denn, sie werden früher gelöscht oder anonymisiert.

e. Löschkriterien

Daten werden gelöscht, wenn:

- Der Zweck der Verarbeitung entfällt
- Gesetzliche Aufbewahrungsfristen ablaufen
- Sie Ihre Einwilligung widerrufen und es keine andere Rechtsgrundlage zur Speicherung gibt
- Die Daten für die ursprünglichen Zwecke nicht mehr benötigt werden.

6. Orte der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich nur innerhalb der Europäischen Union und in anderen Ländern mit einem angemessenen Datenschutzniveau oder außerhalb dieser Länder innerhalb der bolttech-Gruppe auf der Grundlage von Standardvertragsklauseln mit ausreichenden Garantien.

Datenübermittlungen in Drittländer:

Werden personenbezogene Daten im Einzelfall außerhalb der EU/des EWR verarbeitet, stellen wir durch geeignete Garantien sicher:

- Angemessenheitsbeschlüsse der EU-Kommission oder
- Standardvertragsklauseln gemäß Art. 46 DSGVO oder andere geeignete Garantien gemäß der DSGVO]

7. Automatisierte Entscheidungsfindung

Automatisierte Schadensbewertung:

Im Rahmen der Schadenbearbeitung können automatisierte Verfahren zur Erstbewertung von Schadenfällen eingesetzt werden. Diese können zu automatisierten Vorentscheidungen führen, die jedoch immer einer manuellen Überprüfung unterliegen.

Systeme zur Betrugserkennung:

Automatisierte Betrugserkennungssysteme können eine weitere manuelle Überprüfung verdächtiger Transaktionsmuster auslösen.

Ihre Rechte bei der automatisierten Entscheidungsfindung:

Gemäß Art. 22 Abs. 3 DSGVO haben Sie das Recht auf menschliches Eingreifen, um Ihren Standpunkt darzulegen und die Entscheidung anzufechten.

8. Sichere Kommunikation

Für die Übermittlung vertraulicher Informationen empfehlen wir, uns über unsere sicheren Website-Formulare oder per Post zu kontaktieren. Wenn Sie uns per E-Mail oder über andere unverschlüsselte Kanäle kontaktieren, kann eine vollständige Datensicherheit nicht gewährleistet werden.

9. Besondere Hinweise zum Reparaturprozess

a. Datenlöschung vor der Reparatur:

Bevor Sie Ihr Gerät zur Reparatur einsenden, werden Sie ausdrücklich aufgefordert, alle persönlichen Daten zu löschen, alle Konten abzumelden und das Gerät auf die Werkseinstellungen zurückzusetzen. Diese Maßnahme ist erforderlich, um Ihre Privatsphäre zu schützen und zu verhindern, dass Dritte Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten erhalten. Wenn Sie dies nicht tun, tragen Sie das Risiko, dass diese Daten verloren gehen oder unfreiwillig weitergegeben werden.

b. Verarbeitung der auf Geräten verbleibenden Daten:

Wenn Sie dieser Aufforderung nicht nachkommen und sich noch personenbezogene Daten auf dem Gerät befinden, sind unsere Reparaturpartner berechtigt, diese Daten sofort und vollständig zu löschen und das Gerät vor Beginn der Reparatur auf Werkseinstellungen zurückzusetzen.

c. Verzichtserklärung:

Wir übernehmen keine Haftung für Datenverlust oder unbefugten Zugriff durch Dritte, wenn Sie Ihr Gerät vor der Einsendung zur Reparatur nicht ordnungsgemäß zurückgesetzt haben. Obwohl unsere Reparaturpartner das Recht haben, Daten zu löschen, können wir nicht garantieren, dass alle Daten vor einer möglichen Überprüfung geschützt sind. Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Datenlöschung vor der Geräteeinreichung liegt bei Ihnen als Kunde.

10. Ihre Rechte

a. Recht auf Löschung

Sie haben das Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten gemäß Art. 17 DSGVO, wenn:

- Die Daten für die ursprünglichen Zwecke nicht mehr benötigt werden
- Sie Ihre Einwilligung widerrufen
- Die Daten unrechtmäßig verarbeitet wurden
- Gesetzliche Löschpflichten bestehen

Ausnahmen: Das Recht auf Löschung besteht nicht, wenn die Verarbeitung zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten oder zur Geltendmachung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

b. Recht auf Auskunft

Sie können jederzeit Auskunft über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gemäß Art. 15 DSGVO verlangen. Zu den Informationen gehören insbesondere:

- Zwecke der Verarbeitung
- Kategorien der verarbeiteten Daten
- Empfänger oder Kategorien von Empfängern
- Geplante Lagerdauer
- Bestehen von Betroffenenrechten

c. Recht auf Berichtigung

Sie haben das Recht auf Berichtigung unrichtiger personenbezogener Daten oder Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten (Art. 16 DSGVO).

d. Recht auf Einschränkung

Unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen haben Sie das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO).

e. Recht auf Datenübertragbarkeit

Sie haben unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder zu übermitteln (Art. 20 DSGVO).

f. Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, Widerspruch einzulegen (Art. 21 DSGVO). Dies gilt insbesondere für:

- Direktmarketing (jederzeit ohne Angabe von Gründen)
- Sonstige Verarbeitungen auf der Grundlage berechtigter Interessen (unter besonderen Umständen)

g. Widerruf der Einwilligung

Sofern die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht, können Sie diese jederzeit widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO). Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

h. Recht auf Beschwerde

Sie haben das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung Ihrer Daten zu beschweren. Zuständige Aufsichtsbehörden:

Für Bolttech Device Protection Limited:

Datenschutzkommission

21 Fitzwilliam Square Süd

Dublin 2

D02 RD28

Irland

Für die Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Österreichische Datenschutzbehörde

Barichgasse 40-421030 WienÖsterreich/Europa

Telefon: +43 1 52 152-0

E-Mail: dsb@dsb.gv.at

i. Ausübung Ihrer Rechte

Um Ihre Rechte auszuüben, wenden Sie sich bitte an:

E-Mail: privacy@bolttech.eu

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir geeignete Maßnahmen ergreifen werden, um sicherzustellen, dass Sie die richtige betroffene Person sind.

11. Hohe Datensicherheitsstandards

Wir schützen die auf unseren Servern gespeicherten Daten nach dem aktuellen Stand der Technik durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, wie gesetzlich vorgeschrieben.

12. Datenschutzverletzungen:

Im Falle der Entdeckung von Datenschutzverletzungen bestehen bei den bolttech Unternehmen Prozesse zur sofortigen Schadensbegrenzung und wir benachrichtigen gegebenenfalls die zuständigen Aufsichtsbehörden und Betroffenen gemäß den gesetzlichen Vorgaben.

13. Änderungen der Datenschutzrichtlinie

Da Gesetzesänderungen oder Änderungen unserer unternehmensinternen Prozesse eine Anpassung dieser Datenschutzbestimmung erforderlich machen können, behalten wir uns Änderungen vor. Über wesentliche Änderungen werden wir Sie rechtzeitig informieren.

© Bolttech Device Protection (Ireland) Limited und Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, Oktober 2025