

Produktet

Med produktet Samsung Care+ får du en omfattende forsikringsdækning til dine Samsung-enheder. Databehandlingen af boltechs underordnede virksomheder for Samsung Care+ omfatter administration af din forsikringsaftale, behandling af forsikringskrav, reparation og udskiftning af dine forsikrede enheder samt kommunikation med dig og med partnere og tjenesteudbydere for at levere disse tjenester.

Forsikringsydelserne leveres af Amtrust International Underwriters DAC.

Amtrusts privatlivspolitik findes på <https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

Samsungs privatlivspolitik samt formålene med Samsungs databehandling kan findes på Samsungs hjemmeside.

Administrationen af forsikringsaftaler varetages af Boltech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

Administrationen og opfyldelsen af forsikringskrav varetages af Boltech Device Protection (Ireland) Limited.

Afhængigt af dine behov samarbejder vi hos Boltech Device Protection (Ireland) Limited med autoriserede reparationsudbydere og andre servicepartnere for at kunne tilbyde dig en omfattende forsikringsservice.

1. Generelle oplysninger om databeskyttelse

Denne information om databeskyttelse gælder kun for boltech-virksomheders behandling af dine data som uafhængige databehandlere for forsikringselskabet og Samsung.

Når der i det følgende tales om "vi", betyder det, at den pågældende regel gælder for begge boltech-virksomheder. Hvis databehandlingen varierer fra boltech-virksomhed til boltech-virksomhed, nævnes disse hver for sig.

Personoplysninger er i denne sammenhæng alle oplysninger, der vedrører en identificeret eller identificerbar fysisk person (i det følgende benævnt "den registrerede").

De ansvarlige databehandlere hos boltech (herefter benævnt "boltech-virksomheder") for udøvelsen af dine rettigheder som registreret er:

- **For administration af forsikringsaftaler**

Boltech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (herefter benævnt BT AT)
Praterstraße 1 / Raum 22,
1020 Wien, Østrig

- **For behandling af forsikringssager**

Boltech Device Protection (Ireland) Limited (herefter benævnt BT IE)
Block C, 77 Sir John Rogerson's Quay,
Dublin 2, D02 VK60, Irland

2. Gældende lovgivning

Denne databeskyttelsesinformation vedrører databehandling i henhold til bestemmelserne i den gældende version af EU's generelle forordning om databeskyttelse (GDPR).

Databehandlingen foregår grundlæggende i overensstemmelse med principperne i GDPR. I overensstemmelse hermed foregår behandlingen

i henhold til artikel 6 i GDPR på grundlag af de relevante tilladelsesnormer.

3. Data og datakategorier samt formål med behandlingen

a. Data og datakategorier

(1) Personoplysninger

For at kunne levere forsikringsydelser indsamler og behandler boltech-virksomhederne følgende personoplysninger:

- **Kontaktoplysninger:** tiltaleform, efternavn, fornavn, fuld adresse, e-mailadresse, telefonnummer, fødselsdato
- **Enhedsdata:** Detaljer om dine Samsung-enheder (mærke, model, pris, IMEI-numre)
- **Forsikringsoplysninger:** Oplysninger om dine forsikringskrav, rapporter og oplysninger om behandlingen af dit krav

(2) Teknisk genererede data

I forbindelse med brugen af de digitale tjenester på vores websteder kan følgende data (brugsdata) også indsamles via vores digitale tjenester og analyseplatforme (f.eks. Google Analytics, VWO), forudsat at brugerne giver deres samtykke, og i overensstemmelse med EU's generelle forordning om databeskyttelse (GDPR):

- Enheds- og applikationsoplysninger
- Enhedstype, producent, model, operativsystem
- Skærmopløsning, sprogindstillinger, app-version, installationsdato og brugsfrekvens
- Netværks- og forbindelsesdata
- Mobiludbyder, forbindelsestype (f.eks. Wi-Fi, LTE), netværkslats
- Sessions- og identifikationsdata
- Sessions-ID, godkendelsestoken, brugeragentstreng, cookie-id'er
- Interaktions- og adfærdsdata
- Clickstream-data, musebevægelser, scroll-adfærd, opholdstid på sider, navigationsstier, formularinteraktioner og deltagelse i A/B-tests eller heatmap-sporing
- Fejl- og diagnosedata
- Nedbrudsrapporter, fejlmeddelelser, præstationsmålinger og diagnoseprotokoller
- Placeringsdata
- Omtrentlig geolokalisering, afledt af IP-adressen eller GPS (hvis relevant og godkendt)

(3) Data på enheder, der er indsendt til reparation eller udskiftning

Hvis du sender din enhed til reparation eller udskiftning uden først at nulstille den til fabriksindstillingerne, som det forventes af dig i forsikringsbetingelserne, kan den stadig indeholde personlige oplysninger, kontooplysninger, fotos, kontakter, beskeder eller andre følsomme oplysninger, som ved et uheld kan blive tilgængelige for tredjeparter.

b. Formål og retsgrundlag for behandlingen af personoplysninger

(1) Levering af den kontraktmæssigt aftalte ydelse

I følgende tilfælde tjener databehandlingen til udførelse af den kontraktmæssigt aftalte ydelse i henhold til artikel 6, stk. 1, litra b), i GDPR:

i. Forsikringsaftale

For at indgå og administrere forsikringsaftalen indsamler og behandler BT AT dine data for at opfylde den af dig anmodede forsikringsaftale, herunder kundekommunikation, administration af policen og kundeservice.

ii. Behandling af reklamationer

BT IE behandler alle data, der er nødvendige for at behandle forsikringsager, koordinere reparations- og udskiftningsydelser og kommunikere med dig og servicepartnere.

iii. Databeskyttelse ved reparationer

BT IE's reparationspartnere har ret til at slette personoplysninger, der er tilbage på enheder, der er indsendt til reparation, for at beskytte din privatliv, men er ikke forpligtet til at gøre det.

iv. Kundeforhold

Vi behandler dine data for at behandle kundeforhold, klager og meddelelser samt indsamle og administrere kundefeedback om de leverede tjenester.

(2) Berettiget interesse

I følgende tilfælde indsamler og behandler vi dataene inden for rammerne af en berettiget interesse i henhold til art. 6, stk. 1, lit. f) i GDPR:

i. Forebyggelse af svig og misbrug

Forebyggelse af svig, hvidvaskning af penge, terrorisme og andre strafbare handlinger gennem overvågning og analyse af transaktionsmønstre og -adfærd.

ii. Tekniske forbedringer

Behandling af brugsdata for at forbedre webstedets funktionalitet og rette software- eller procesfejl.

iii. Forbedring af servicekvaliteten

I forbindelse med telefonisk kontakt kan enkelte samtaler aflyttes eller optages til træningsformål. Du vil blive informeret herom inden samtalen og få mulighed for at gøre indsigelse.

iv. Forretningsinteresser

Analyse og optimering af vores tjenester samt intern rapportering til boltech-gruppen.

(3) Lovmæssig forpligtelse

Vi behandler dine data for at opfylde lovmæssige, regnskabsmæssige og skattemæssige forpligtelser i henhold til art. 6, stk. 1, lit. c GDPR, især:

- Opbevaring af forretningsdokumenter
- Overholdelse af lovgivningsmæssige krav
- Indberetninger til myndigheder

(4) Samtykke

I følgende tilfælde indsamler og behandler vi data inden for rammerne af og efter indhentning af samtykke i henhold til artikel 6, stk. 1, litra a), i GDPR:

i. Markedsføringskommunikation

Udsendelse af markedsføringsmateriale, produktinformation og reklamekampagner.

ii. Dataanalyse og profilering

I enkelte tilfælde, forudsat at der forinden er indhentet samtykke efter tilsvarende information.

4. Modtagere eller kategorier af modtagere af personoplysninger

a. Dataoverførsel inden for boltech-gruppen

Personoplysninger kan videregives til andre virksomheder, der er tilknyttet boltech-virksomhederne, og som leverer supportydelser samt til rapporteringsformål også uden for EØS inden for rammerne af de gældende standardkontraktbestemmelser.

b. Videregivelse til eksterne tredjeparter

De data, du har stillet til rådighed, videregives til følgende kategorier af modtagere:

i. Forsikringsselskaber som uafhængige databehandlere

Amtrust International Underwriters DAC som forsikringsselskab til levering af forsikringsydelser

ii. Servicepartnere og databehandlere

- **Autoriserede reparationsudbydere:** Til reparation og udskiftning af dine forsikrede enheder. Disse har ret til at slette alle personlige data på enhederne og nulstille enhederne til fabriksindstillingerne, inden de påbegynder reparationen. Sletningen er dog ikke garanteret.
- IT-tjenesteudbydere og andre databehandlere, der leverer tekniske tjenester
- Når du kontakter boltech-virksomhederne pr. telefon, kan der anvendes AI-baserede stemmeagenter til oversættelse. Der foretages ikke nogen biometrisk analyse af stemmedataene.

iii. Myndigheder og offentlige instanser

Statslige organer eller offentlige instanser, hvis dette er lovpligtigt eller nødvendigt for at forebygge/bekæmpe strafbare handlinger

iv. Samsung

Til kontraktmæssig nødvendig kundestyring.

v. Databehandlere

Databehandlere er i henhold til artikel 28 i GDPR kontraktligt forpligtet til at overholde strenge sikkerhedskrav i henhold til bestemmelserne i lovgivningen om databeskyttelse.

5. Opbevaringsperiode og kriterier for opbevaringsperioden

a. Opbevaring af forsikringsydelser

Kontraktsdata: I forsikringskontraktens løbetid og efter kontraktens ophør i henhold til de lovmæssige opbevaringsfrister.

Skadesdata: Efter indgivelse af skadesanmeldelsen i henhold til forsikringslovgivningen og lovmæssige opbevaringsfrister.

b. Opbevaring til support og fejlretning

Når en transaktion er afsluttet, kan dataene gemmes i operativsystemet i en periode, der er nødvendig for at løse sådanne problemer, med henblik på support og fejlretning.

c. Opbevaring til lovmæssige krav

Opbevaring af forretningsdokumenter sker i overensstemmelse med de respektive lovmæssige opbevaringsfrister.

d. Opbevaring til berettigede interesser

Data til bekæmpelse af svig og forretningsudvikling gemmes i en passende periode i overensstemmelse med forretningskravene og de lovmæssigt fastsatte opbevaringsfrister, medmindre de slettes eller anonymiseres tidligere.

e. Sletningskriterier

Data slettes, hvis:

- Formålet med behandlingen bortfalder
- lovmæssige opbevaringsfrister udløber
- Du trækker dit samtykke tilbage, og der ikke er noget andet retsgrundlag for opbevaring
- Dataene ikke længere er nødvendige til de oprindelige formål.

6. Steder, hvor dataene behandles

Vi behandler som udgangspunkt kun dine personoplysninger inden for Den Europæiske Union og i andre lande med et passende databeskyttelsesniveau eller uden for disse lande inden for boltech-gruppen på grundlag af standardkontraktbestemmelser med tilstrækkelige garantier.

Dataoverførsler til tredjelande:

Hvis personoplysninger i enkelte tilfælde behandles uden for EU/EØS, sikrer vi gennem passende garantier:

- Adekvate afgørelser fra EU-Kommissionen eller
- standardkontraktbestemmelser i henhold til artikel 46 i GDPR eller andre passende garantier i henhold til GDPR]

7. Automatiseret beslutningstagning

Automatiseret skadesvurdering:

I forbindelse med skadesbehandlingen kan der anvendes automatiserede procedurer til indledende vurdering af skadesager. Disse kan føre til automatiserede foreløbige afgørelser, som dog altid underkastes en manuel kontrol.

Systemer til afsløring af svig:

Automatiserede systemer til svigdetektering kan udløse en yderligere manuel kontrol af mistænkelige transaktionsmønstre.

Dine rettigheder i forbindelse med automatiseret beslutningstagning:

I henhold til artikel 22, stk. 3, i GDPR har du ret til menneskelig indgriben for at fremføre dit synspunkt og anfægte beslutningen.

8. Sikker kommunikation

Til overførsel af fortrolige oplysninger anbefaler vi, at du kontakter os via vores sikre webformularer eller pr. post. Hvis du kontakter os via e-mail eller andre ukrypterede kanaler, kan fuldstændig datasikkerhed ikke garanteres.

9. Særlige bemærkninger om reparationsprocessen

a. Sletning af data før reparation:

Inden du sender din enhed til reparation, bliver du udtrykkeligt bedt om at slette alle personlige data, logge ud af alle konti og nulstille enheden til fabriksindstillingerne. Denne foranstaltning er nødvendig for at beskytte dit privatliv og forhindre, at tredjeparter får adgang til dine personlige data. Hvis du ikke gør dette, risikerer du, at disse data går tabt eller videregives ufrivilligt.

b. Behandling af data, der forbliver på enheder:

Hvis du ikke efterkommer denne anmodning, og der stadig findes personlige data på enheden, har vores reparationspartnere ret til straks og fuldstændigt at slette disse data og nulstille enheden til fabriksindstillingerne, inden reparationen påbegyndes.

c. Fraskrivelse:

Vi påtager os intet ansvar for tab af data eller uautoriseret adgang fra tredjeparter, hvis du ikke har nulstillet din enhed korrekt, inden du sender den til reparation. Selvom vores reparationspartnere har ret til at slette data, kan vi ikke garantere, at alle data er beskyttet mod en eventuel kontrol. Ansvar for korrekt sletning af data inden indsendelse af enheden påhviler dig som kunde.

10. Dine rettigheder

a. Ret til sletning

Du har ret til sletning af dine personoplysninger i henhold til artikel 17 i GDPR, hvis:

- Dataene ikke længere er nødvendige til de oprindelige formål
- Du tilbagekalder dit samtykke
- Oplysningerne er blevet behandlet ulovligt
- Der er lovmæssige sletningsforpligtelser

Undtagelser: Retten til sletning gælder ikke, hvis behandlingen er nødvendig for at opfylde lovmæssige opbevaringsforpligtelser eller for at gøre retskrav gældende.

b. Ret til information

Du kan til enhver tid anmode om oplysninger om behandlingen af dine personoplysninger i henhold til artikel 15 i GDPR. Oplysningerne omfatter især:

- Formål med behandlingen
- Kategorier af behandlede data
- Modtagere eller kategorier af modtagere
- Planlagt opbevaringsperiode
- Eksistensen af de registreredes rettigheder

c. Retten til berigtigelse

Du har ret til berigtigelse af urigtige personoplysninger eller til at få suppleret ufuldstændige personoplysninger (art. 16 i GDPR).

d. Ret til begrænsning

Under visse lovmæssige betingelser har du ret til begrænsning af behandlingen (art. 18 GDPR).

e. Ret til dataportabilitet

Under visse lovmæssige betingelser har du ret til at modtage eller overføre de personoplysninger, der vedrører dig, i et struktureret, almindeligt og maskinlæsbart format (art. 20 GDPR).

f. Ret til indsigelse

Du har ret til når som helst at gøre indsigelse mod behandlingen af dine personoplysninger (art. 21 GDPR). Dette gælder især for:

- Direktemarketing (når som helst uden angivelse af årsager)
- Anden behandling på grundlag af legitime interesser (under særlige omstændigheder)

g. Tilbagekaldelse af samtykke

Hvis behandlingen er baseret på dit samtykke, kan du til enhver tid tilbagekalde dette (art. 7, stk. 3, GDPR). Tilbagekaldelsen berører ikke lovligheden af den behandling, der er foretaget indtil tilbagekaldelsen.

h. Ret til at klage

Du har ret til at klage til en tilsynsmyndighed over behandlingen af dine data. Ansvarlige tilsynsmyndigheder:

For Bolttech Device Protection (Ireland) Limited:

Datenschutzkommission

21 Fitzwilliam Square South
Dublin 2
D02 RD28
Irland

For Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Østrigske datatilsynsmyndighed
Barichgasse 40-421030 Wien/Østrig/Europa

Telefon: +43 1 52 152-0

E-mail: dsb@dsb.gv.at

i. Udøvelse af dine rettigheder

For at udøve dine rettigheder bedes du kontakte:

E-mail: privacy@bolttech.eu

Vi beder om din forståelse for, at vi vil træffe passende foranstaltninger for at sikre, at du er den rette berørte person.

11. Høje datasikkerhedsstandarder

Vi beskytter de data, der er gemt på vores servere, i henhold til den aktuelle tekniske standard ved hjælp af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger, som krævet af loven.

12. Brud på datasikkerheden:

I tilfælde af opdagelse af brud på datasikkerheden har bolttech-virksomhederne processer til øjeblikkelig skadesbegrænsning, og vi underretter om nødvendigt de relevante tilsynsmyndigheder og berørte personer i overensstemmelse med lovgivningen.

13. Ændringer af databeskyttelsespolitikken

Da lovændringer eller ændringer i vores interne processer kan gøre det nødvendigt at tilpasse denne databeskyttelsespolitikken, forbeholder vi os ret til at foretage ændringer. Vi vil informere dig om væsentlige ændringer i god tid.

© Bolttech Device Protection (Ireland) Limited og Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, oktober 2025