

El producto

Con el producto Samsung Care+, obtendrá una cobertura de seguro completa para sus dispositivos Samsung. El tratamiento de datos por parte de las siguientes empresas de bolttech para Samsung Care+ incluye la gestión de su contrato de seguro, la tramitación de reclamaciones de seguro, la reparación y sustitución de sus dispositivos asegurados, así como la comunicación con usted y con socios y proveedores de servicios para prestar estos servicios.

Las **prestaciones del seguro son proporcionadas por Amtrust International Underwriters DAC.**

Puede consultar la política de privacidad de Amtrust en <https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

La política de privacidad de Samsung, junto con los fines del tratamiento de datos por parte de Samsung, se puede consultar en el sitio web de Samsung.

La gestión de los contratos de seguro corre a cargo de Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

La gestión y la tramitación de las reclamaciones de seguros corre a cargo de Bolttech Device Protection (Ireland) Limited.

En función de sus necesidades, en Bolttech Device Protection (Ireland) Limited colaboramos con proveedores de servicios de reparación autorizados y otros socios de servicios para ofrecerle un servicio de seguro completo.

1. Información general sobre protección de datos

Esta información sobre protección de datos solo se aplica al tratamiento de sus datos por parte de las empresas bolttech como responsables del tratamiento independientes de la aseguradora y Samsung.

Cuando se utiliza el término «nosotros» a continuación, significa que la normativa correspondiente se aplica a ambas empresas bolttech. Si el tratamiento de datos difiere entre las empresas bolttech, se mencionarán por separado.

En este contexto, los datos personales son toda la información relacionada con una persona física identificada o identificable (en lo sucesivo, «persona interesada»).

Los responsables del tratamiento de bolttech (en lo sucesivo, «empresas bolttech») para el ejercicio de sus derechos como interesado son:

- **Para la gestión de contratos de seguro**

Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (en lo sucesivo, «BT AT»)
Praterstraße 1 / Raum 22,
1020 Viena, Austria

- **Para la tramitación de siniestros**

Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (en lo sucesivo, «BTIE»)
Bloque C, 77 Sir John Rogerson's Quay,
Dublín 2, D02 VK60, Irlanda

2. Legislación aplicable

Esta información sobre protección de datos se refiere al tratamiento de datos de conformidad con las disposiciones de la versión vigente del Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD).

El tratamiento de datos se realiza básicamente de acuerdo con los principios del RGPD. En consecuencia, el tratamiento se lleva a cabo de conformidad con el artículo 6 del RGPD sobre la base de las normas de autorización correspondientes.

3. Datos y categorías de datos, así como fines del tratamiento

a. Datos y categorías de datos

(1) Datos personales

Para prestar los servicios de seguros, las empresas de bolttech recopilan y tratan los siguientes datos personales:

- **Datos de contacto:** tratamiento, apellidos, nombre, dirección completa, dirección de correo electrónico, número de teléfono, fecha de nacimiento
- **Datos del dispositivo:** detalles sobre sus dispositivos Samsung (marca, modelo, precio, números IMEI)
- **Datos del seguro:** información sobre sus derechos de seguro, informes e información sobre la tramitación de su reclamación.

(2) Datos generados técnicamente

En el marco del uso de los servicios digitales de nuestros sitios web, también se pueden recopilar los siguientes datos (datos de uso) a través de nuestros servicios digitales y plataformas de análisis (por ejemplo, Google Analytics, VWO), siempre que los usuarios den su consentimiento y de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la UE:

- Información sobre el dispositivo y la aplicación
- Tipo de dispositivo, fabricante, modelo, sistema operativo
- Resolución de pantalla, configuración de idioma, versión de la aplicación, fecha de instalación y frecuencia de uso
- Datos de red y conexión
- Operador de telefonía móvil, tipo de conexión (por ejemplo, Wi-Fi, LTE), latencia de la red
- Datos de sesión e identificador
- ID de sesión, token de autenticación, cadena de agente de usuario, identificadores de cookies
- Datos de interacción y comportamiento
- Datos de flujo de clics, movimientos del ratón, comportamiento de desplazamiento, tiempo de permanencia en las páginas, rutas de navegación, interacciones con formularios y participación en pruebas A/B o seguimiento de mapas de calor
- Datos de errores y diagnóstico
- Informes de fallos, mensajes de error, métricas de rendimiento y registros de diagnóstico
- Datos de ubicación
- Geolocalización aproximada, derivada de la dirección IP o del GPS (si procede y se autoriza)

(3) Datos de dispositivos enviados para reparación o sustitución

Si envía su dispositivo para su reparación o sustitución sin restablecer previamente los ajustes de fábrica, tal y como se espera en las condiciones del seguro, es posible que aún contenga información personal, datos de inicio de sesión de cuentas, fotos, contactos, mensajes u otra información confidencial que pueda quedar accidentalmente al alcance de terceros.

b. Finalidades y bases legales para el tratamiento de los datos personales

(1) Prestación del servicio acordado contractualmente

En los siguientes casos, el tratamiento de datos sirve para la ejecución del servicio acordado contractualmente, de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra b), del RGPD:

i. Contrato de seguro

Para celebrar y gestionar el contrato de seguro, BT AT recopila y trata sus datos con el fin de cumplir con el contrato de seguro que usted ha solicitado, lo que incluye la comunicación con el cliente, la gestión de la póliza y la atención al cliente.

ii. Tramitación de reclamaciones

BTIE trata todos los datos necesarios para la tramitación de siniestros, la coordinación de servicios de reparación y sustitución, la comunicación con usted y con los socios de servicio.

iii. Protección de datos en reparaciones

Los socios de reparación de BTIE tienen derecho a eliminar los datos personales que permanezcan en los dispositivos enviados para su reparación con el fin de proteger su privacidad, pero no están obligados a hacerlo.

iv. Relación con los clientes

Tratamos sus datos para gestionar las consultas, reclamaciones y comunicaciones de los clientes, así como para recopilar y gestionar los comentarios de los clientes sobre los servicios prestados.

(2) Interés legítimo

En los siguientes casos, recopilamos y tratamos los datos en el marco de un interés legítimo de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD:

i. Prevención del fraude y el abuso

Prevención del fraude, el blanqueo de capitales, el terrorismo y otros delitos mediante la supervisión y el análisis de los patrones y comportamientos de las transacciones.

ii. Mejoras técnicas

Tratamiento de datos de uso para mejorar la funcionalidad del sitio web y corregir errores de software o de proceso.

iii. Mejora de la calidad del servicio

En el marco del contacto telefónico, algunas conversaciones pueden ser escuchadas o grabadas con fines de formación. Se le informará de ello antes de la conversación y se le dará la oportunidad de oponerse.

iv. Intereses comerciales

Análisis y optimización de nuestros servicios, así como informes internos al Grupo bolttech.

(3) Obligación legal

Tratamos sus datos para cumplir con las obligaciones legales, contables y fiscales de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD, en particular:

- Conservación de documentos comerciales
- Cumplimiento de los requisitos reglamentarios
- Notificaciones a las autoridades

(4) Consentimiento

En los siguientes casos, recopilamos y tratamos datos en el marco y tras la concesión de un consentimiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD:

i. Comunicaciones de marketing

Envío de material de marketing, información sobre productos y promociones.

ii. Análisis de datos y elaboración de perfiles

En casos concretos, siempre que se haya obtenido previamente el consentimiento tras la correspondiente información.

4. Destinatarios o categorías de destinatarios de datos personales

a. Transferencia de datos dentro del grupo bolttech

Los datos personales pueden transferirse a otras empresas asociadas a bolttech que prestan servicios de asistencia y, con fines informativos,

también fuera del EEE, en el marco de las cláusulas contractuales tipo vigentes.

b. Cesión a terceros externos

Los datos que nos facilite se transferirán a las siguientes categorías de destinatarios:

i. Compañías de seguros como encargados del tratamiento independientes

Amtrust International Underwriters DAC como aseguradora para la prestación de servicios de seguros

ii. Socios de servicio y encargados del tratamiento

- **Proveedores de reparación autorizados:** para la reparación y sustitución de sus dispositivos asegurados. Estos tienen derecho a borrar todos los datos personales de los dispositivos y restablecer los ajustes de fábrica antes de comenzar la reparación. Sin embargo, no se garantiza el borrado.
- Proveedores de servicios informáticos y otros encargados del tratamiento que prestan servicios técnicos
- Al ponerse en contacto por teléfono con las empresas bolttech, se pueden utilizar agentes de voz basados en inteligencia artificial para la traducción. No se realiza ningún análisis biométrico de los datos de voz.

iii. Autoridades y organismos públicos

Organismos estatales u organismos públicos, cuando así lo exija la ley o sea necesario para prevenir o combatir delitos

iv. Samsung

Para la gestión de clientes necesaria según el contrato.

v. Encargados del tratamiento

Los encargados del tratamiento están obligados contractualmente, de conformidad con el artículo 28 del RGPD, a cumplir estrictos requisitos de seguridad de acuerdo con las disposiciones de las leyes de protección de datos.

5. Periodo de conservación y criterios para el periodo de conservación

a. Almacenamiento para prestaciones de seguros

Datos del contrato: durante la vigencia del contrato de seguro y, tras la finalización del contrato, de acuerdo con los plazos de conservación legales.

Datos sobre siniestros: tras la presentación de la reclamación, de conformidad con las disposiciones legales en materia de seguros y los plazos de conservación legales.

b. Almacenamiento para asistencia y resolución de errores

Una vez completada una transacción, los datos pueden almacenarse en el sistema operativo durante el tiempo necesario para resolver cuestiones relacionadas con la asistencia y la resolución de errores.

c. Almacenamiento para requisitos legales

El almacenamiento de documentos comerciales se realiza de acuerdo con los plazos de conservación legales correspondientes.

d. Almacenamiento para intereses legítimos

Los datos relacionados con la lucha contra el fraude y el desarrollo comercial se almacenan durante un período de tiempo razonable, de acuerdo con las necesidades comerciales y los plazos de conservación establecidos por la ley, a menos que se eliminen o se anonimicen antes.

e. Criterios de eliminación

Los datos se eliminan cuando:

- Deja de existir la finalidad del tratamiento
- Expirados los plazos de conservación legales
- Usted revoca su consentimiento y no existe otra base jurídica para el almacenamiento
- Los datos ya no sean necesarios para los fines originales.

6. Lugares de tratamiento de datos

Por norma general, solo tratamos sus datos personales dentro de la Unión Europea y en otros países con un nivel adecuado de protección de datos o, fuera de estos países, dentro del grupo bolttech, sobre la base de cláusulas contractuales tipo con garantías suficientes.

Transferencias de datos a terceros países:

Si en casos concretos se tratan datos personales fuera de la UE/EEE, garantizamos mediante las garantías adecuadas:

- Decisiones de adecuación de la Comisión Europea o
- Cláusulas contractuales tipo de conformidad con el artículo 46 del RGPD u otras garantías adecuadas de conformidad con el RGPD

7. Toma de decisiones automatizada

Evaluación automatizada de daños:

En el marco de la tramitación de siniestros, se pueden utilizar procedimientos automatizados para la evaluación inicial de los siniestros. Estos pueden dar lugar a decisiones preliminares automatizadas, que, no obstante, siempre están sujetas a una revisión manual.

Sistemas de detección de fraudes:

Los sistemas automatizados de detección de fraudes pueden dar lugar a una revisión manual adicional de los patrones de transacciones sospechosas.

Sus derechos en la toma de decisiones automatizada:

De conformidad con el artículo 22, apartado 3, del RGPD, tiene derecho a la intervención humana para exponer su punto de vista y recurrir a la decisión.

8. Comunicación segura

Para la transmisión de información confidencial, le recomendamos que se ponga en contacto con nosotros a través de nuestros formularios seguros en el sitio web o por correo postal. Si se pone en contacto con nosotros por correo electrónico o por otros canales no cifrados, no se puede garantizar la seguridad total de los datos.

9. Notas especiales sobre el proceso de reparación

a. Borrado de datos antes de la reparación:

Antes de enviar su dispositivo para su reparación, se le pedirá expresamente que borre todos los datos personales, cierre todas las cuentas y restablezca los ajustes de fábrica del dispositivo. Esta medida es necesaria para proteger su privacidad y evitar que terceros tengan acceso a sus datos personales. Si no lo hace, corre el riesgo de que estos datos se pierdan o se divulguen involuntariamente.

b. Tratamiento de los datos que quedan en los dispositivos:

Si no cumple con esta solicitud y aún hay datos personales en el dispositivo, nuestros socios de reparación tienen derecho a borrar estos datos de forma inmediata y completa y a restablecer la configuración de fábrica del dispositivo antes de comenzar la reparación.

c. Renuncia:

No asumimos ninguna responsabilidad por la pérdida de datos o el acceso no autorizado por parte de terceros si no ha restablecido correctamente su dispositivo antes de enviarlo para su reparación. Aunque nuestros socios de reparación tienen derecho a eliminar datos, no podemos garantizar que todos los datos estén protegidos contra una

posible revisión. La responsabilidad de eliminar correctamente los datos antes de enviar el dispositivo recae en usted como cliente.

10. Sus derechos

a. Derecho de supresión

Tiene derecho a que se eliminen sus datos personales de conformidad con el artículo 17 del RGPD si:

- Los datos ya no sean necesarios para los fines originales
- Retira su consentimiento
- Los datos se hayan tratado de forma ilícita
- Existen obligaciones legales de supresión

Excepciones: No existe el derecho de supresión cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales de conservación o para la formulación de reclamaciones legales.

b. Derecho de acceso

Puede solicitar en cualquier momento información sobre el tratamiento de sus datos personales de conformidad con el artículo 15 del RGPD. La información incluye, en particular:

- Finalidades del tratamiento
- Categorías de datos tratados
- Destinatarios o categorías de destinatarios
- Periodo de conservación previsto
- Existencia de derechos de los interesados

c. Derecho de rectificación

Tiene derecho a rectificar los datos personales inexactos o a completar los datos personales incompletos (art. 16 del RGPD).

d. Derecho de limitación

En determinadas condiciones legales, tiene derecho a la limitación del tratamiento (art. 18 del RGPD).

e. Derecho a la portabilidad de los datos

En determinadas condiciones legales, tiene derecho a recibir o transmitir los datos personales que le conciernen en un formato estructurado, común y legible por máquina (art. 20 del RGPD).

f. Derecho de oposición

Tiene derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus datos personales (art. 21 del RGPD). Esto se aplica en particular a:

- marketing directo (en cualquier momento y sin necesidad de indicar los motivos)
- Otros tratamientos basados en intereses legítimos (en circunstancias especiales)

g. Revocación del consentimiento

Si el tratamiento se basa en su consentimiento, puede revocarlo en cualquier momento (art. 7, apartado 3, del RGPD). La revocación no afectará a la licitud del tratamiento realizado hasta el momento de la revocación.

h. Derecho de reclamación

Tiene derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control sobre el tratamiento de sus datos. Autoridades de control competentes:

Para Bolttech Device Protection (Ireland) Limited:

Comisión de Protección de Datos

21 Fitzwilliam Square South

Dublín 2

D02 RD28

Irlanda

Para Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Autoridad austriaca de protección de datos

Barichgasse 40-421030 Viena/Austria/Europa

Teléfono: +43 1 52 152-0

Correo electrónico: dsb@dsb.gv.at

i. Ejercicio de sus derechos

Para ejercer sus derechos, póngase en contacto con:

Correo electrónico: privacy@bolttech.eu

Le rogamos que comprenda que tomaremos las medidas adecuadas para asegurarnos de que usted es la persona afectada correcta.

11. Altos estándares de seguridad de los datos

Protegemos los datos almacenados en nuestros servidores con medidas técnicas y organizativas adecuadas y de última generación, tal y como exige la ley.

12. Violaciones de la protección de datos:

En caso de detectarse violaciones de la protección de datos, las empresas de bolttech cuentan con procesos para limitar inmediatamente los daños y, si es necesario, notificamos a las autoridades supervisoras competentes y a las personas afectadas de acuerdo con los requisitos legales.

13. Modificaciones de la política de protección de datos

Dado que los cambios legislativos o los cambios en nuestros procesos internos pueden requerir una adaptación de esta política de privacidad, nos reservamos el derecho a realizar modificaciones. Le informaremos con antelación de cualquier cambio significativo.

© Bolttech Device Protection (Ireland) Limited y Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH , octubre de 2025