

Le produit

Le produit Samsung Care+ vous offre une couverture d'assurance complète pour vos appareils Samsung. Le traitement des données par les sociétés Bolttech suivantes pour Samsung Care+ comprend la gestion de votre contrat d'assurance, le traitement des demandes d'indemnisation, la réparation et le remplacement de vos appareils assurés, ainsi que la communication avec vous, vos partenaires et vos prestataires de services afin de fournir ces services.

Les prestations d'assurance sont fournies par Amtrust International Underwriters DAC.

Vous trouverez la politique de confidentialité d'Amtrust à l'adresse suivante <https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

La politique de confidentialité de Samsung ainsi que les finalités du traitement des données par Samsung sont disponibles sur le site web de Samsung.

La gestion des contrats d'assurance est assurée par Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

La gestion et le traitement des demandes d'indemnisation sont assurés par Bolttech Device Protection (Ireland) Limited.

En fonction de vos besoins, Bolttech Device Protection (Ireland) Limited travaille en collaboration avec des prestataires de services de réparation agréés et d'autres partenaires de service afin de vous offrir un service d'assurance complet.

1. Informations générales sur la protection des données

Ces informations sur la protection des données s'appliquent uniquement au traitement de vos données par les sociétés bolttech en tant que responsables du traitement indépendants de l'assureur et de Samsung.

Lorsque nous utilisons le terme « nous » ci-dessous, cela signifie que la règle correspondante s'applique aux deux sociétés bolttech. Si le traitement des données diffère selon les sociétés bolttech, celles-ci sont mentionnées individuellement.

Dans ce contexte, les données à caractère personnel sont toutes les informations qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée »).

Les organismes responsables du traitement des données de bolttech (ci-après dénommés « entreprises bolttech ») pour l'exercice de vos droits en tant que personne concernée sont les suivants :

- **Pour la gestion des contrats d'assurance**

Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (ci-après dénommée BT AT)

Praterstraße 1 / Raum 22,

1020 Vienne, Autriche

- **Pour le traitement des sinistres**

Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (ci-après dénommée BT IE)

Block C, 77 Sir John Rogerson's Quay,

Dublin 2, D02 VK60, Irlande

2. Droit applicable

Les présentes informations relatives à la protection des données se réfèrent au traitement des données conformément aux dispositions de la

version en vigueur du règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE.

Le traitement des données est effectué conformément aux principes du RGPD. En conséquence, le traitement est effectué conformément à l'article 6 du RGPD sur la base des normes d'autorisation correspondantes.

3. Données et catégories de données ainsi que finalités du traitement

a. Données et catégories de données

(1) Données à caractère personnel

Afin de fournir les services d'assurance, les entreprises bolttech collectent et traitent les données à caractère personnel suivantes :

- **Coordonnées** : civilité, nom, prénom, adresse complète, adresse e-mail, numéro de téléphone, date de naissance
- **Données relatives aux appareils** : détails sur vos appareils Samsung (marque, modèle, prix, numéros IMEI)
- **Données d'assurance** : informations relatives à vos droits à l'assurance, rapports et informations concernant le traitement de votre demande d'indemnisation

(2) Données générées techniquement

Dans le cadre de l'utilisation des services numériques sur nos sites Web, les données suivantes (données d'utilisation) peuvent également être collectées via nos services numériques et nos plateformes d'analyse (par exemple Google Analytics, VWO), sous réserve du consentement des utilisateurs et conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE :

- Informations sur l'appareil et l'application
- Type d'appareil, fabricant, modèle, système d'exploitation
- Résolution d'écran, paramètres linguistiques, version de l'application, date d'installation et fréquence d'utilisation
- Données relatives au réseau et à la connexion
- Opérateur mobile, type de connexion (par exemple Wi-Fi, LTE), latence du réseau
- Données de session et d'identification
- ID de session, jeton d'authentification, chaîne de l'agent utilisateur, identifiants de cookies
- Données d'interaction et de comportement
- Données de parcours de navigation, mouvements de souris, comportement de défilement, temps passé sur les pages, chemins de navigation, interactions avec les formulaires et participation à des tests A/B ou au suivi par carte thermique
- Données d'erreur et de diagnostic
- Rapports d'incident, messages d'erreur, mesures de performance et journaux de diagnostic
- Données de localisation
- Géolocalisation approximative dérivée de l'adresse IP ou du GPS (le cas échéant et avec autorisation)

(3) Données sur les appareils envoyés pour réparation ou remplacement

Si vous envoyez votre appareil en réparation ou en remplacement sans l'avoir préalablement réinitialisé aux paramètres d'usine, comme l'exigent les conditions générales de l'assurance, il peut encore contenir des informations personnelles, des identifiants de compte, des photos, des contacts, des messages ou d'autres informations sensibles qui pourraient être accidentellement accessibles à des tiers.

b. Finalités et bases juridiques du traitement des données à caractère personnel**(1) Fourniture de la prestation convenue contractuellement**

Dans les cas suivants, le traitement des données sert à l'exécution de la prestation convenue contractuellement conformément à l'art. 6, al. 1, let. b du RGPD :

i. Contrat d'assurance

Afin de conclure et de gérer le contrat d'assurance, BT AT collecte et traite vos données afin d'exécuter le contrat d'assurance que vous avez demandé, y compris la communication avec le client, la gestion de la police et le service clientèle.

ii. Traitement des réclamations

BT IE traite toutes les données nécessaires au traitement des sinistres, à la coordination des prestations de réparation et de remplacement, à la communication avec vous et avec les partenaires de service.

iii. Protection des données lors des réparations

Les partenaires de réparation de BT IE sont autorisés à supprimer les données personnelles qui restent sur les appareils envoyés en réparation afin de protéger votre vie privée, mais ils n'y sont pas obligés.

iv. Relation client

Nous traitons vos données afin de traiter les demandes, les réclamations et les communications des clients, ainsi que pour collecter et gérer les commentaires des clients sur les services fournis.

(2) Intérêt légitime

Dans les cas suivants, nous collectons et traitons les données dans le cadre d'un intérêt légitime conformément à l'art. 6, al. 1, let. f) du RGPD :

i. Prévention de la fraude et des abus

Prévention de la fraude, du blanchiment d'argent, du terrorisme et d'autres infractions pénales par la surveillance et l'analyse des modèles et des comportements transactionnels.

ii. Améliorations techniques

Traitement des données d'utilisation afin d'améliorer la fonctionnalité du site web et de corriger les erreurs logicielles ou de processus.

iii. Amélioration de la qualité du service

Dans le cadre des contacts téléphoniques, certaines conversations peuvent être écoutées ou enregistrées à des fins de formation. Vous en serez informé avant la conversation et aurez la possibilité de vous y opposer.

iv. Intérêts commerciaux

Analyse et optimisation de nos services et rapports internes au groupe bolttech.

(3) Obligation légale

Nous traitons vos données afin de remplir nos obligations légales, comptables et fiscales conformément à l'art. 6, al. 1, let. c du RGPD, en particulier :

- Conservation des documents commerciaux
- Respect des exigences réglementaires
- Déclarations aux autorités

(4) Consentement

Dans les cas suivants, nous collectons et traitons des données dans le cadre et après avoir obtenu le consentement conformément à l'art. 6, al. 1, let. a du RGPD :

i. Communication marketing

Envoi de supports marketing, d'informations sur les produits et d'offres promotionnelles.

ii. Analyse des données et profilage

Dans des cas particuliers, à condition qu'un consentement ait été obtenu au préalable après information correspondante.

4. Destinataires ou catégories de destinataires des données à caractère personnel**a. Transfert de données au sein du groupe bolttech**

Les données à caractère personnel peuvent être transmises à d'autres sociétés affiliées à bolttech qui fournissent des services d'assistance et à des fins de reporting, même en dehors de l'EEE, dans le cadre des clauses contractuelles types applicables.

b. Transfert à des tiers externes

Les données que vous fournissez sont transmises aux catégories de destinataires suivantes :

i. Compagnies d'assurance en tant que sous-traitants indépendants

Amtrust International Underwriters DAC en tant qu'assureur pour la fourniture des services d'assurance

ii. Partenaires de service et sous-traitants

- **Prestataires de réparation agréés** : pour la réparation et le remplacement de vos appareils assurés. Ceux-ci ont le droit de supprimer toutes les données personnelles présentes sur les appareils et de réinitialiser les appareils aux paramètres d'usine avant de commencer la réparation. La suppression n'est toutefois pas garantie.
- **Prestataires de services informatiques et autres sous-traitants** fournissant des services techniques
- Dans le cadre d'un contact téléphonique avec les entreprises bolttech, des agents vocaux basés sur l'IA peuvent être utilisés pour la traduction. Aucune analyse biométrique des données vocales n'est effectuée.

iii. Autorités et organismes publics

Organismes publics ou autorités publiques, lorsque cela est requis par la loi ou nécessaire pour prévenir/combattre des infractions pénales

iv. Samsung

Pour la gestion contractuelle nécessaire des clients.

v. Sous-traitants

Conformément à l'article 28 du RGPD, les sous-traitants sont contractuellement tenus de respecter des exigences de sécurité strictes conformément aux dispositions des lois sur la protection des données.

5. Durée de conservation et critères de conservation**a. Stockage pour les prestations d'assurance**

Données contractuelles : pendant la durée du contrat d'assurance et après la fin du contrat, conformément aux délais de conservation légaux.

Données relatives aux sinistres : après le dépôt de la déclaration de sinistre, conformément aux dispositions du droit des assurances et aux délais de conservation légaux.

b. Conservation à des fins d'assistance et de dépannage

Une fois la transaction terminée, les données peuvent être conservées dans le système d'exploitation pendant une période nécessaire à la résolution de ces problèmes, à des fins d'assistance et de dépannage.

c. Stockage pour les exigences légales

La conservation des documents commerciaux s'effectue conformément aux délais de conservation légaux applicables.

d. Stockage pour des intérêts légitimes

Les données relatives à la lutte contre la fraude et au développement commercial sont conservées pendant une durée raisonnable, conformément aux exigences commerciales et aux délais de conservation légaux, sauf si elles sont supprimées ou anonymisées avant cette date.

e. Critères de suppression

Les données sont supprimées lorsque :

- La finalité du traitement n'est plus valable
- les délais de conservation légaux expirent
- vous retirez votre consentement et qu'il n'existe aucune autre base juridique pour leur conservation
- Les données ne sont plus nécessaires aux fins initiales.

6. Lieux de traitement des données

Nous traitons vos données à caractère personnel uniquement au sein de l'Union européenne et dans d'autres pays offrant un niveau de protection des données adéquat ou, en dehors de ces pays, au sein du groupe bolttech sur la base de clauses contractuelles types offrant des garanties suffisantes.

Transferts de données vers des pays tiers :

Si, dans des cas particuliers, des données à caractère personnel sont traitées en dehors de l'UE/EEE, nous veillons à ce que des garanties appropriées soient mises en place :

- Décisions d'adéquation de la Commission européenne ou
- des clauses contractuelles types conformément à l'article 46 du RGPD ou d'autres garanties appropriées conformément au RGPD]

7. Prise de décision automatisée

Évaluation automatisée des dommages :

Dans le cadre du traitement des sinistres, des procédures automatisées peuvent être utilisées pour l'évaluation initiale des sinistres. Celles-ci peuvent conduire à des décisions préliminaires automatisées, qui sont toutefois toujours soumises à un contrôle manuel.

Systèmes de détection des fraudes :

Les systèmes automatisés de détection des fraudes peuvent déclencher un contrôle manuel supplémentaire des modèles de transactions suspects.

Vos droits en matière de prise de décision automatisée :

Conformément à l'article 22, paragraphe 3, du RGPD, vous avez le droit de demander une intervention humaine afin d'exposer votre point de vue et de contester la décision.

8. Communication sécurisée

Pour la transmission d'informations confidentielles, nous vous recommandons de nous contacter via nos formulaires sécurisés sur notre site web ou par courrier postal. Si vous nous contactez par e-mail ou par d'autres canaux non cryptés, la sécurité totale des données ne peut être garantie.

9. Remarques particulières concernant le processus de réparation

a. Suppression des données avant la réparation :

Avant d'envoyer votre appareil en réparation, vous êtes expressément invité à supprimer toutes vos données personnelles, à vous déconnecter de tous vos comptes et à réinitialiser l'appareil aux paramètres d'usine. Cette mesure est nécessaire pour protéger votre vie privée et empêcher des tiers d'accéder à vos données personnelles. Si vous ne le faites pas, vous courez le risque que ces données soient perdues ou divulguées involontairement.

b. Traitement des données restant sur les appareils :

Si vous ne vous conformez pas à cette demande et que des données personnelles se trouvent encore sur l'appareil, nos partenaires de réparation sont en droit de supprimer immédiatement et complètement ces données et de réinitialiser l'appareil aux paramètres d'usine avant de commencer la réparation.

c. Clause de non-responsabilité :

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte de données ou d'accès non autorisé par des tiers si vous n'avez pas réinitialisé correctement votre appareil avant de l'envoyer en réparation. Bien que

nos partenaires de réparation aient le droit de supprimer des données, nous ne pouvons garantir que toutes les données seront protégées contre une éventuelle vérification. La responsabilité de la suppression correcte des données avant l'envoi de l'appareil vous incombe en tant que client.

10. Vos droits

a. Droit à l'effacement

Vous avez le droit de demander la suppression de vos données à caractère personnel conformément à l'article 17 du RGPD si :

- les données ne sont plus nécessaires aux fins initiales
- vous retirez votre consentement
- les données ont été traitées de manière illicite
- il existe des obligations légales d'effacement

Exceptions : le droit à l'effacement ne s'applique pas si le traitement est nécessaire au respect d'obligations légales de conservation ou à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

b. Droit d'accès

Vous pouvez à tout moment demander des informations sur le traitement de vos données à caractère personnel conformément à l'article 15 du RGPD. Ces informations comprennent notamment :

- les finalités du traitement
- les catégories de données traitées
- les destinataires ou catégories de destinataires
- Durée de conservation prévue
- Existence de droits des personnes concernées

c. Droit de rectification

Vous avez le droit de faire rectifier des données à caractère personnel inexactes ou de faire compléter des données à caractère personnel incomplètes (art. 16 du RGPD).

d. Droit à la limitation

Dans certaines conditions légales, vous avez le droit de limiter le traitement (art. 18 RGPD).

e. Droit à la portabilité des données

Sous certaines conditions légales, vous avez le droit de recevoir ou de transmettre les données à caractère personnel vous concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (art. 20 du RGPD).

f. Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données à caractère personnel (art. 21 du RGPD). Cela s'applique en particulier :

- le marketing direct (à tout moment, sans indication de motifs)
- autres traitements fondés sur des intérêts légitimes (dans des circonstances particulières)

g. Retrait du consentement

Si le traitement est basé sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment (art. 7, al. 3 du RGPD). Le retrait n'affecte pas la légalité du traitement effectué jusqu'au moment du retrait.

h. Droit de recours

Vous avez le droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle concernant le traitement de vos données. Autorités de contrôle compétentes :

Pour Bolttech Device Protection Limited :

Commission de protection des données

21 Fitzwilliam Square South
Dublin 2
D02 RD28
Irlande

Pour Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Autorité autrichienne chargée de la protection des données
Barichgasse 40-421030 Vienne Autriche/Europe

Téléphone : +43 1 52 152-0

E-mail : dsb@dsb.gv.at

i. Exercice de vos droits

Pour exercer vos droits, veuillez vous adresser à :

E-mail : privacy@bolttech.eu

Veuillez noter que nous prendrons les mesures appropriées pour nous assurer que vous êtes bien la personne concernée.

11. Normes élevées en matière de sécurité des données

Nous protégeons les données stockées sur nos serveurs à l'aide de mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément à l'état actuel de la technique et aux dispositions légales.

12. Violations de la protection des données :

En cas de découverte de violations de la protection des données, les entreprises bolttech disposent de processus permettant de limiter immédiatement les dommages et, le cas échéant, nous informons les autorités de contrôle compétentes et les personnes concernées conformément aux dispositions légales.

13. Modifications de la politique de confidentialité

Étant donné que des modifications de la législation ou de nos processus internes peuvent nécessiter une adaptation de la présente politique de confidentialité, nous nous réservons le droit d'y apporter des modifications. Nous vous informerons en temps utile de toute modification importante.

© Bolttech Device Protection (Ireland) Limited et Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH , octobre 2025