

Il prodotto

Con il prodotto Samsung Care+ ottieni una copertura assicurativa completa per i tuoi dispositivi Samsung. Il trattamento dei dati da parte delle seguenti società di bolttech per Samsung Care+ comprende la gestione del tuo contratto assicurativo, l'elaborazione delle richieste di risarcimento, la riparazione e la sostituzione dei tuoi dispositivi assicurati, nonché la comunicazione con te, i partner e i fornitori di servizi al fine di fornire tali servizi.

Le prestazioni assicurative sono fornite da Amtrust International Underwriters DAC.

L'informativa sulla privacy di Amtrust è disponibile all'indirizzo <https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

L'informativa sulla privacy di Samsung e le finalità del trattamento dei dati da parte di Samsung sono disponibili sul sito web di Samsung.

La gestione dei contratti assicurativi è affidata a Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

La gestione e l'adempimento delle richieste di indennizzo assicurativo sono forniti da Bolttech Device Protection (Ireland) Limited.

A seconda delle vostre esigenze, noi di Bolttech Device Protection (Ireland) Limited collaboriamo con centri di riparazione autorizzati e altri partner di assistenza per offrirvi un servizio assicurativo completo.

1. Informazioni generali sulla protezione dei dati

La presente informativa sulla protezione dei dati si applica esclusivamente al trattamento dei tuoi dati da parte delle società bolttech in qualità di responsabili del trattamento indipendenti dall'assicuratore e da Samsung.

Quando si fa riferimento a "noi" nel presente documento, si intende che la normativa corrispondente si applica a entrambe le società bolttech. Se il trattamento dei dati varia a seconda della società bolttech, queste saranno menzionate singolarmente.

In questo contesto, i dati personali sono tutte le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile (di seguito denominata "interessato").

I titolari del trattamento (di seguito denominati "società bolttech") per l'esercizio dei diritti dell'interessato sono:

• Per la gestione dei contratti assicurativi

Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (di seguito denominata BT AT)

Praterstraße 1 / Raum 22,
1020 Vienna, Austria

• Per la gestione dei sinistri assicurativi

Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (di seguito denominata BT IE)

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

2. Legge applicabile

La presente informativa sulla privacy si riferisce al trattamento dei dati in conformità con le disposizioni della versione vigente del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'Unione Europea.

Il trattamento dei dati avviene fondamentalmente secondo i principi del GDPR. Di conseguenza, il trattamento avviene ai sensi dell'art. 6 del GDPR sulla base delle relative previsioni.

3. Dati e categorie di dati nonché finalità del trattamento

a. Dati e categorie di dati

(1) Dati personali

Al fine di fornire i servizi assicurativi, le società bolttech raccolgono e trattano i seguenti dati personali:

- **Dati di contatto:** titolo, cognome, nome, indirizzo completo, indirizzo e-mail, numero di telefono, data di nascita
- **Dati relativi ai dispositivi:** dettagli sui dispositivi Samsung (marca, modello, prezzo, numeri IMEI)
- **Dati assicurativi:** informazioni sui vostri diritti assicurativi, relazioni e informazioni relative alla gestione della vostra richiesta di risarcimento

(2) Dati generati tecnicamente

Nell'ambito dell'utilizzo dei servizi digitali sui nostri siti web, possono essere raccolti anche i seguenti dati (dati di utilizzo) tramite i nostri servizi digitali e le nostre piattaforme di analisi (ad es. Google Analytics, VWO), previo consenso degli utenti e in conformità con il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'UE:

- Informazioni sul dispositivo e sull'applicazione
- Tipo di dispositivo, produttore, modello, sistema operativo
- Risoluzione dello schermo, impostazioni della lingua, versione dell'app, data di installazione e frequenza di utilizzo
- Dati di rete e di connessione
- Operatore di telefonia mobile, tipo di connessione (ad es. Wi-Fi, LTE), latenza di rete
- Dati relativi alla sessione e all'identificativo
- ID sessione, token di autenticazione, stringa user agent, ID cookie
- Dati relativi alle interazioni e al comportamento
- Dati clickstream, movimenti del mouse, comportamento di scorrimento, tempo di permanenza sulle pagine, percorsi di navigazione, interazioni con i moduli e partecipazione ad A/B test o tracciamento heatmap
- Dati relativi a errori e diagnosi
- Rapporti di crash, messaggi di errore, metriche delle prestazioni e registri di diagnostica
- Dati sulla posizione
- Geolocalizzazione approssimativa derivata dall'indirizzo IP o dal GPS (se applicabile e autorizzato)

(3) Dati sui dispositivi inviati per la riparazione o la sostituzione

Se invii il tuo dispositivo per la riparazione o la sostituzione senza averlo prima ripristinato alle impostazioni di fabbrica, come previsto dalle condizioni di assicurazione, esso potrebbe ancora contenere informazioni personali, credenziali di accesso all'account, foto, contatti, messaggi o altre informazioni sensibili che potrebbero essere accidentalmente accessibili a terzi.

b. Finalità e basi giuridiche per il trattamento dei dati personali

(1) Fornitura del servizio concordato contrattualmente

Nei seguenti casi, il trattamento dei dati serve all'esecuzione della prestazione concordata contrattualmente ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. b GDPR:

i. Contratto di assicurazione

Al fine di stipulare e gestire il contratto di assicurazione, BT AT raccoglie e tratta i vostri dati per adempiere al contratto di assicurazione da voi richiesto, compresa la comunicazione con il cliente, la gestione della polizza e l'assistenza clienti.

ii. Gestione dei reclami

BT IE tratta tutti i dati necessari per la gestione dei sinistri assicurativi, il coordinamento dei servizi di riparazione e sostituzione, la comunicazione con voi e con i partner di assistenza.

iii. Protezione dei dati durante le riparazioni

I partner di riparazione di BT IE hanno il diritto, ma non l'obbligo, di cancellare i dati personali rimasti sui dispositivi inviati in riparazione al fine di proteggere la vostra privacy.

iv. Relazioni con i clienti

Trattiamo i vostri dati per elaborare le richieste, i reclami e le comunicazioni dei clienti e per raccogliere e gestire il feedback dei clienti sui servizi forniti.

(2) Interesse legittimo

Nei seguenti casi raccogliamo e trattiamo i dati nell'ambito di un interesse legittimo ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. f) GDPR:

i. Prevenzione di frodi e abusi

Prevenzione di frodi, riciclaggio di denaro, terrorismo e altri reati attraverso il monitoraggio e l'analisi dei modelli e dei comportamenti delle transazioni.

ii. Miglioramenti tecnici

Trattamento dei dati di utilizzo per migliorare la funzionalità del sito web e correggere errori di software o di processo.

iii. Miglioramento della qualità del servizio

Nell'ambito dei contatti telefonici, singole conversazioni possono essere ascoltate o registrate a scopo di formazione. Ne sarete informati prima della conversazione e avrete la possibilità di opporvi.

iv. Interessi commerciali

Analisi e ottimizzazione dei nostri servizi e reporting interno al Gruppo bolttech.

(3) Obbligo legale

Trattiamo i vostri dati per adempiere agli obblighi legali, contabili e fiscali ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. c) GDPR, in particolare:

- Conservazione dei documenti commerciali
- Rispetto dei requisiti normativi
- Comunicazioni alle autorità

(4) Consenso

Nei seguenti casi raccogliamo e trattiamo i dati nell'ambito e previa concessione del consenso ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. a) GDPR:

i. Comunicazioni di marketing

Invio di materiale di marketing, informazioni sui prodotti e promozioni.

ii. Analisi dei dati e profilazione

In singoli casi, previa acquisizione del consenso dopo aver fornito le informazioni del caso.

4. Destinatari o categorie di destinatari dei dati personali

a. Trasferimento dei dati all'interno del gruppo bolttech

I dati personali possono essere trasmessi ad altre società affiliate a bolttech che forniscono servizi di assistenza e, a fini di rendicontazione, anche al di fuori del SEE, nel rispetto delle clausole contrattuali standard applicabili.

b. Trasmissione a terzi esterni

I dati da voi forniti saranno trasmessi alle seguenti categorie di destinatari:

i. Compagnie di assicurazione in qualità di responsabili del trattamento indipendenti

Amtrust International Underwriters DAC in qualità di assicuratore per la fornitura di servizi assicurativi

ii. Partner di servizio e responsabili del trattamento

- **Riparatori autorizzati:** per la riparazione e la sostituzione dei vostri dispositivi assicurati. Questi hanno il diritto di cancellare tutti i dati personali presenti sui dispositivi e di ripristinare le impostazioni di fabbrica prima di iniziare la riparazione. Tuttavia, la cancellazione non è garantita.
- Fornitori di servizi IT e altri responsabili del trattamento che forniscono servizi tecnici
- Quando si contattano telefonicamente le società bolttech, è possibile che vengano utilizzati agenti vocali basati sull'intelligenza artificiale per la traduzione. Non viene effettuata alcuna analisi biometrica dei dati vocali.

iii. Autorità e enti pubblici

Enti statali o pubblici, se richiesto dalla legge o necessario per prevenire/combattere reati

iv. Samsung

Per la gestione dei clienti necessaria ai fini contrattuali.

v. Responsabili del trattamento

I responsabili del trattamento sono contrattualmente obbligati, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, a rispettare rigorosi requisiti di sicurezza in conformità con le disposizioni delle leggi sulla protezione dei dati.

5. Periodo di conservazione e criteri per il periodo di conservazione

a. Conservazione per prestazioni assicurative

Dati contrattuali: per la durata del contratto assicurativo e dopo la sua scadenza, in conformità con i termini di conservazione previsti dalla legge.

Dati relativi ai sinistri: dopo la presentazione della richiesta di risarcimento, in conformità con le disposizioni di legge in materia di assicurazioni e i termini di conservazione previsti dalla legge.

b. Conservazione per assistenza e risoluzione dei problemi

Una volta completata una transazione, i dati possono essere conservati nel sistema operativo per un periodo di tempo necessario alla risoluzione di tali questioni, a fini di assistenza e risoluzione dei problemi.

c. Conservazione per requisiti legali

La conservazione dei documenti commerciali avviene in conformità con i rispettivi periodi di conservazione previsti dalla legge.

d. Conservazione per interessi legittimi

I dati relativi alla lotta contro le frodi e allo sviluppo commerciale vengono conservati per un periodo di tempo adeguato in base alle esigenze aziendali e ai periodi di conservazione previsti dalla legge, a meno che non vengano cancellati o resi anonimi prima.

e. Criteri di cancellazione

I dati vengono cancellati quando:

- lo scopo del trattamento viene meno
- scadono i periodi di conservazione previsti dalla legge
- revoca il tuo consenso e non sussiste alcun altro fondamento giuridico per la conservazione
- I dati non sono più necessari per le finalità originarie.

6. Luoghi di trattamento dei dati

Trattiamo i vostri dati personali esclusivamente all'interno dell'Unione Europea e in altri paesi con un livello adeguato di protezione dei dati o, al di fuori di tali paesi, all'interno del gruppo bolttech sulla base di clausole contrattuali standard con garanzie sufficienti.

Trasferimenti di dati verso paesi terzi:

Se in singoli casi i dati personali vengono trattati al di fuori dell'UE/SEE, garantiamo tramite adeguate garanzie:

- decisioni di adeguatezza della Commissione europea o
- clausole contrattuali standard ai sensi dell'art. 46 GDPR o altre garanzie adeguate ai sensi del GDPR]

7. Processo decisionale automatizzato

Valutazione automatizzata dei danni:

Nell'ambito della gestione dei sinistri possono essere utilizzati procedimenti automatizzati per la valutazione iniziale dei casi di sinistro. Questi possono portare a decisioni preliminari automatizzate, che sono tuttavia sempre soggette a una verifica manuale.

Sistemi di rilevamento delle frodi:

I sistemi automatizzati di rilevamento delle frodi possono attivare un'ulteriore verifica manuale dei modelli di transazione sospetti.

I vostri diritti nel processo decisionale automatizzato:

Ai sensi dell'art. 22, comma 3 del GDPR, avete il diritto di richiedere l'intervento umano per esporre il vostro punto di vista e contestare la decisione.

8. Comunicazione sicura

Per la trasmissione di informazioni riservate, vi consigliamo di contattarci tramite i nostri moduli sicuri sul sito web o per posta. Se ci contattate tramite e-mail o altri canali non crittografati, non è possibile garantire la completa sicurezza dei dati.

9. Note particolari sul processo di riparazione

a. Cancellazione dei dati prima della riparazione:

Prima di inviare il vostro dispositivo in riparazione, vi viene espressamente richiesto di cancellare tutti i dati personali, di disconnettervi da tutti gli account e di ripristinare le impostazioni di fabbrica del dispositivo. Questa misura è necessaria per proteggere la vostra privacy e impedire che terzi abbiano accesso ai vostri dati personali. Se non lo fate, correte il rischio che questi dati vadano persi o vengano divulgati involontariamente.

b. Trattamento dei dati rimasti sui dispositivi:

Se non ottemperate a questa richiesta e sul dispositivo sono ancora presenti dati personali, i nostri partner di riparazione sono autorizzati a cancellare immediatamente e completamente tali dati e a ripristinare le impostazioni di fabbrica del dispositivo prima di iniziare la riparazione.

c. Dichiarazione di esonero da responsabilità:

Non ci assumiamo alcuna responsabilità per la perdita di dati o l'accesso non autorizzato da parte di terzi se non avete ripristinato correttamente il vostro dispositivo prima di inviarlo in riparazione. Sebbene i nostri partner di riparazione abbiano il diritto di cancellare i dati, non possiamo garantire che tutti i dati siano protetti da una possibile verifica. La responsabilità della corretta cancellazione dei dati prima dell'invio del dispositivo spetta a voi in qualità di clienti.

10. I tuoi diritti

a. Diritto alla cancellazione

Hai il diritto di richiedere la cancellazione dei tuoi dati personali ai sensi dell'art. 17 del GDPR se:

- I dati non sono più necessari per le finalità originarie
- revoca il tuo consenso
- i dati sono stati trattati in modo illecito
- Esistono obblighi legali di cancellazione

Eccezioni: il diritto alla cancellazione non sussiste se il trattamento è necessario per adempiere agli obblighi di conservazione previsti dalla legge o per far valere diritti legali.

b. Diritto di accesso

Potete richiedere in qualsiasi momento informazioni sul trattamento dei vostri dati personali ai sensi dell'art. 15 del GDPR. Le informazioni includono in particolare:

- Finalità del trattamento
- Categorie di dati trattati
- Destinatari o categorie di destinatari
- Periodo di conservazione previsto
- Esistenza dei diritti degli interessati

c. Diritto di rettifica

Avete il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (art. 16 GDPR).

d. Diritto di limitazione

In determinate condizioni di legge, avete il diritto di limitare il trattamento (art. 18 GDPR).

e. Diritto alla portabilità dei dati

In determinate condizioni previste dalla legge, avete il diritto di ricevere o trasmettere i dati personali che vi riguardano in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (art. 20 GDPR).

f. Diritto di opposizione

Avete il diritto di opporvi in qualsiasi momento al trattamento dei vostri dati personali (art. 21 GDPR). Ciò vale in particolare per:

- marketing diretto (in qualsiasi momento senza indicarne i motivi)
- Altri trattamenti basati su interessi legittimi (in circostanze particolari)

g. Revoca del consenso

Se il trattamento si basa sul Suo consenso, potete revocarlo in qualsiasi momento (art. 7, comma 3 GDPR). La revoca non pregiudica la liceità del trattamento effettuato fino al momento della revoca.

h. Diritto di reclamo

Avete il diritto di presentare reclamo in merito al trattamento dei vostri dati a un'autorità di controllo. Autorità di controllo competenti:

Per Bolttech Device Protection (Ireland) Limited:

Commissione per la protezione dei dati

21 Fitzwilliam Square South
Dublino 2
D02 RD28
Irlanda

Per conto di Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Autorità austriaca per la protezione dei dati
Barichgasse 40-421030 ViennaAustria/Europa

Telefono: +43 1 52 152-0

E-mail: dsb@dsb.gv.at

i. Esercizio dei propri diritti

Per esercitare i propri diritti, rivolgersi a:

E-mail: privacy@bolttech.eu

Vi preghiamo di comprendere che adotteremo misure adeguate per assicurarci che siate effettivamente la persona interessata.

11. Elevati standard di sicurezza dei dati

Proteggiamo i dati memorizzati sui nostri server secondo lo stato dell'arte della tecnica mediante misure tecniche e organizzative adeguate, come previsto dalla legge.

12. Violazioni della protezione dei dati:

In caso di violazione della protezione dei dati, le aziende bolttech dispongono di procedure per limitare immediatamente i danni e, se necessario, informiamo le autorità di controllo competenti e le persone interessate in conformità con i requisiti di legge.

13. Modifiche alla politica sulla privacy

Poiché modifiche legislative o modifiche dei nostri processi interni possono rendere necessario un adeguamento della presente informativa sulla privacy, ci riserviamo il diritto di apportare modifiche. Vi informeremo tempestivamente in merito a modifiche sostanziali.

© Bolttech Device Protection (Ireland) Limited e Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH , ottobre 2025