

Het product

Met het product Samsung Care+ krijgt u een uitgebreide verzekeringsdekking voor uw Samsung-apparaten. De gegevensverwerking door de onderstaande bedrijven van bolttech voor Samsung Care+ omvat het beheer van uw verzekeringsovereenkomst, de afhandeling van verzekeringsclaims, de reparatie en vervanging van uw verzekerde apparaten en de communicatie met u en met partners en dienstverleners om deze diensten te kunnen leveren.

De **verzekeringsdiensten worden geleverd door Amtrust International Underwriters DAC.**

Het privacybeleid van Amtrust vindt u op <https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

Het privacybeleid van Samsung en de doeleinden van de gegevensverwerking door Samsung vindt u op de website van Samsung.

Het beheer van verzekeringscontracten wordt verzorgd door Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

Het beheer en de afhandeling van verzekeringsclaims wordt verzorgd door Bolttech Device Protection (Ireland) Limited.

Afhankelijk van uw behoeften werken wij bij Bolttech Device Protection (Ireland) Limited samen met geautoriseerde reparateurs en andere servicepartners om u een uitgebreide verzekeringsdienst te bieden.

1. Algemene informatie over gegevensbescherming

Deze informatie over gegevensbescherming is alleen van toepassing op de verwerking van uw gegevens door bolttech-bedrijven als onafhankelijke verwerkers van de verzekeraar en Samsung.

Wanneer hierna wordt gesproken over "wij", betekent dit dat de betreffende regeling van toepassing is op beide bolttech-bedrijven. Als de gegevensverwerking per bolttech-bedrijf verschilt, worden deze afzonderlijk vermeld.

Persoonsgegevens zijn in dit verband alle informatie die betrekking heeft op een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (hierna "betrokkene" genoemd).

De verantwoordelijke verwerkers van bolttech (hierna "bolttech-bedrijven" genoemd) voor de uitoefening van uw rechten als betrokkene zijn:

- **Voor het beheer van verzekeringscontracten**

Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (hierna BT AT genoemd)
Praterstraße 1 / Raum 22,
1020 Wenen, Oostenrijk

- **Voor de afhandeling van verzekeringsclaims**

Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (hierna BT IE genoemd)
Block C, 77 Sir John Rogerson's Quay,
Dublin 2, D02 VK60, Ierland

2. Toepasselijk recht

Deze privacyverklaring heeft betrekking op de gegevensverwerking overeenkomstig de bepalingen van de huidige versie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU.

De gegevensverwerking vindt in principe plaats volgens de beginselen van de AVG. Dienovereenkomstig vindt de verwerking plaats

overeenkomstig artikel 6 van de AVG op basis van de desbetreffende toestemmingsnormen.

3. Gegevens en gegevenscategorieën en doeleinden van de verwerking

a. Gegevens en gegevenscategorieën

(1) Persoonsgegevens

Om de verzekeringsdiensten te kunnen leveren, verzamelen en verwerken de bolttech-ondernemingen de volgende persoonsgegevens:

- **Contactgegevens:** aanspreektitel, achternaam, voornaam, volledig adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum
- **Apparaatgegevens:** details over uw Samsung-apparaten (merk, model, prijs, IMEI-nummers)
- **Verzekeringgegevens:** informatie over uw verzekeringsclaims, rapporten en informatie over de afhandeling van uw claim

(2) Technisch gegenereerde gegevens

In het kader van het gebruik van de digitale diensten op onze websites kunnen ook de volgende gegevens (gebruiksgegevens) over onze digitale diensten en analyseplatforms (bijv. Google Analytics, VWO) worden verzameld, mits de gebruikers hiermee instemmen en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU:

- Apparaat- en applicatie-informatie
- Type apparaat, fabrikant, model, besturingssysteem
- Schermresolutie, taalinstellingen, app-versie, installatiedatum en gebruiksfrequentie
- Netwerk- en verbidingsgegevens
- Mobiele provider, verbindingstype (bijv. wifi, LTE), netwerklantie
- Sessie- en identificatiegegevens
- Sessie-ID, authenticatietoken, user-agent-string, cookie-ID's
- Interactie- en gedragsgegevens
- Clickstreamgegevens, muisbewegingen, scrollgedrag, verblijftijd op pagina's, navigatiepaden, formulierinteracties en deelname aan A/B-tests of heatmap-tracking
- Fout- en diagnosegegevens
- Crashrapporten, foutmeldingen, prestatiestatistieken en diagnoseprotocollen
- Locatiegegevens
- Geschatte geolokalisatie, afgeleid van het IP-adres of GPS (indien van toepassing en goedgekeurd)

(3) Gegevens op apparaten die voor reparatie of vervanging zijn ingediend

Als u uw apparaat voor reparatie of vervanging opstuurt zonder het eerst terug te zetten naar de fabrieksinstellingen, zoals vereist in de verzekeringsvoorwaarden, kan het nog steeds persoonlijke informatie, accountgegevens, foto's, contacten, berichten of andere gevoelige informatie bevatten die per ongeluk toegankelijk kan zijn voor derden.

b. Doelinden en rechtsgrondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens

(1) Levering van de contractueel overeengekomen dienst

In de volgende gevallen dient de gegevensverwerking ter uitvoering van de contractueel overeengekomen dienst overeenkomstig art. 6, lid 1, onder b) van de AVG:

i. Verzekeringsovereenkomst

Om de verzekeringsovereenkomst te sluiten en te beheren, verzamelt en verwerkt BT AT uw gegevens om de door u aangevraagde verzekeringsovereenkomst na te komen, met inbegrip van klantcommunicatie, polisbeheer en klantenservice.

ii. Behandeling van klachten

BT IE verwerkt alle gegevens die nodig zijn voor de afhandeling van verzekeringsclaims, de coördinatie van reparatie- en vervangingsdiensten en de communicatie met u en met servicepartners.

iii. Gegevensbescherming bij reparaties

De reparatiepartners van BT IE hebben het recht om persoonsgegevens die op voor reparatie aangeboden apparaten achterblijven te verwijderen om uw privacy te beschermen, maar zijn hiertoe niet verplicht.

iv. Klantrelatie

Wij verwerken uw gegevens om vragen, klachten en mededelingen van klanten te behandelen en om feedback van klanten over de geleverde diensten te verzamelen en te beheren.

(2) Gerechtvaardigd belang

In de volgende gevallen verzamelen en verwerken wij de gegevens in het kader van een gerechtvaardigd belang overeenkomstig art. 6, lid 1, onder f) AVG:

i. Preventie van fraude en misbruik

Voorkomen van fraude, witwassen, terrorisme en andere strafbare feiten door toezicht op en analyse van transactiepatronen en -gedrag.

ii. Technische verbeteringen

Verwerking van gebruiksgegevens om de functionaliteit van de website te verbeteren en software- of procesfouten te corrigeren.

iii. Verbetering van de servicekwaliteit

In het kader van telefonisch contact kunnen individuele gesprekken worden beluisterd of opgenomen voor trainingsdoeleinden. U wordt hierover voorafgaand aan het gesprek geïnformeerd en krijgt de mogelijkheid om hiertegen bezwaar te maken.

iv. Zakelijke belangen

Analyse en optimalisatie van onze diensten en interne rapportage aan de bolttech-groep.

(3) Wettelijke verplichting

Wij verwerken uw gegevens om te voldoen aan wettelijke, boekhoudkundige en fiscale verplichtingen overeenkomstig art. 6, lid 1, onder c) van de AVG, in het bijzonder:

- Bewaring van bedrijfsdocumenten
- Naleving van wettelijke vereisten
- Meldingen aan autoriteiten

(4) Toestemming

In de volgende gevallen verzamelen en verwerken wij gegevens in het kader van en na het verlenen van toestemming overeenkomstig art. 6, lid 1, onder a) van de AVG:

i. Marketingcommunicatie

Verzending van marketingmateriaal, productinformatie en reclamecampagnes.

ii. Gegevensanalyse en profilering

In individuele gevallen, mits voorafgaand aan de verwerking toestemming is verkregen na het verstrekken van de relevante informatie.

4. Ontvangers of categorieën van ontvangers van persoonsgegevens

a. Gegevensoverdracht binnen de bolttech-groep

Persoonsgegevens kunnen worden doorgegeven aan andere bedrijven die verbonden zijn met bolttech-bedrijven die ondersteunende diensten verlenen en voor rapportagedoeleinden, ook buiten de EER, in het kader van de toepasselijke standaardcontractbepalingen.

b. Doorgifte aan externe derden

De door u verstrekte gegevens worden doorgegeven aan de volgende categorieën ontvangers:

i. Verzekeringsmaatschappijen als onafhankelijke verwerkers

Amtrust International Underwriters DAC als verzekeraar voor het verlenen van verzekeringsdiensten

ii. Servicepartners en verwerkers

- **Geautoriseerde reparateurs:** voor reparaties en vervanging van uw verzekerde apparaten. Zij hebben het recht om alle persoonsgegevens op de apparaten te verwijderen en de apparaten terug te zetten naar de fabrieksinstellingen voordat zij met de reparatie beginnen. Verwijdering is echter niet gegarandeerd.
- IT-dienstverleners en andere verwerkers die technische diensten verlenen
- Bij telefonisch contact met de bolttech-bedrijven kunnen AI-ondersteunde spraakagenten worden gebruikt voor vertaling. Er vindt daarbij geen biometrische analyse van de spraakgegevens plaats.

iii. Overheidsinstanties en openbare instanties

Overheidsinstanties of openbare instanties, indien dit wettelijk verplicht is of noodzakelijk is voor het voorkomen/bestrijden van strafbare feiten

iv. Samsung

Voor het contractueel noodzakelijke klantenbeheer.

v. Verwerkers

Verwerkers zijn overeenkomstig artikel 28 AVG contractueel verplicht om te voldoen aan strenge veiligheidseisen in overeenstemming met de bepalingen van de wetgeving inzake gegevensbescherming.

5. Bewaartermijn en criteria voor de bewaartermijn

a. Opslag voor verzekeringsprestaties

Contractgegevens: voor de duur van de verzekeringsovereenkomst en na beëindiging van de overeenkomst volgens de wettelijke bewaartermijnen.

Schadedata: na indiening van de schadeclaim volgens de verzekeringsrechtelijke voorschriften en wettelijke bewaartermijnen.

b. Opslag voor ondersteuning en probleemoplossing

Nadat een transactie is voltooid, kunnen de gegevens voor ondersteunings- en foutoplossingsdoeleinden worden opgeslagen in het besturingssysteem gedurende een periode die nodig is om dergelijke kwesties op te lossen.

c. Opslag voor wettelijke vereisten

De bewaring van bedrijfsdocumenten vindt plaats in overeenstemming met de respectieve wettelijke bewaartermijnen.

d. Opslag voor gerechtvaardigde belangen

Gegevens voor fraudebestrijding en bedrijfsontwikkeling worden gedurende een redelijke periode opgeslagen in overeenstemming met de zakelijke behoeften en de wettelijk vastgestelde bewaartermijnen, tenzij ze eerder worden verwijderd of geanonimiseerd.

e. Verwijderingscriteria

Gegevens worden verwijderd wanneer:

- Het doel van de verwerking komt te vervallen
- de wettelijke bewaartermijnen verstrijken
- u uw toestemming intrekt en er geen andere rechtsgrond voor opslag is
- De gegevens niet langer nodig zijn voor de oorspronkelijke doeleinden.

6. Locaties van gegevensverwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens in principe alleen binnen de Europese Unie en in andere landen met een passend niveau van gegevensbescherming of buiten deze landen binnen de bolttech-groep op basis van standaardcontractbepalingen met voldoende waarborgen.

Gegevensoverdracht naar derde landen:

Als persoonsgegevens in individuele gevallen buiten de EU/EER worden verwerkt, zorgen wij door middel van passende waarborgen voor:

- adequaatheidsbesluiten van de Europese Commissie of
- standaardcontractbepalingen overeenkomstig art. 46 AVG of andere passende waarborgen overeenkomstig de AVG]

7. Geautomatiseerde besluitvorming

Geautomatiseerde schade-evaluatie:

In het kader van de schadeafhandeling kunnen geautomatiseerde procedures worden gebruikt voor de eerste beoordeling van schadegevallen. Deze kunnen leiden tot geautomatiseerde voorlopige beslissingen, die echter altijd onderworpen zijn aan een handmatige controle.

Systemen voor fraudedetectie:

Geautomatiseerde systemen voor fraudedetectie kunnen aanleiding geven tot een verdere handmatige controle van verdachte transactiepatronen.

Uw rechten bij geautomatiseerde besluitvorming:

Overeenkomstig artikel 22, lid 3, van de AVG hebt u recht op menselijke tussenkomst om uw standpunt uiteen te zetten en de beslissing aan te vechten.

8. Veilige communicatie

Voor het verzenden van vertrouwelijke informatie raden wij u aan contact met ons op te nemen via onze beveiligde websiteformulieren of per post. Als u contact met ons opneemt via e-mail of andere niet-versleutelde kanalen, kan volledige gegevensbeveiliging niet worden gegarandeerd.

9. Speciale opmerkingen over het reparatieproces

a. Gegevensverwijdering vóór de reparatie:

Voordat u uw apparaat opstuurt voor reparatie, wordt u uitdrukkelijk verzocht alle persoonlijke gegevens te verwijderen, u af te melden bij alle accounts en het apparaat terug te zetten naar de fabrieksinstellingen. Deze maatregel is noodzakelijk om uw privacy te beschermen en te voorkomen dat derden toegang krijgen tot uw persoonlijke gegevens. Als u dit niet doet, loopt u het risico dat deze gegevens verloren gaan of onvrijwillig worden doorgegeven.

b. Verwerking van gegevens die op apparaten achterblijven:

Als u niet aan dit verzoek voldoet en er nog persoonlijke gegevens op het apparaat staan, hebben onze reparatiepartners het recht om deze gegevens onmiddellijk en volledig te verwijderen en het apparaat terug te zetten naar de fabrieksinstellingen voordat ze met de reparatie beginnen.

c. Disclaimer:

Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor gegevensverlies of ongeoorloofde toegang door derden als u uw apparaat niet correct hebt gereset voordat u het ter reparatie opstuurt. Hoewel onze reparatiepartners het recht hebben om gegevens te verwijderen, kunnen wij niet garanderen dat alle gegevens beschermd zijn tegen mogelijke controle. De verantwoordelijkheid voor het correct verwijderen van gegevens voordat u het apparaat opstuurt, ligt bij u als klant.

10. Uw rechten

a. Recht op verwijdering

U hebt het recht om uw persoonsgegevens te laten verwijderen overeenkomstig art. 17 AVG, indien:

- De gegevens niet langer nodig zijn voor de oorspronkelijke doeleinden
- u uw toestemming intrekt
- De gegevens onrechtmatig zijn verwerkt
- Er wettelijke verwijderingsverplichtingen bestaan

Uitzonderingen: het recht op verwijdering bestaat niet als de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke bewaarplichten of om rechtsvorderingen in te stellen.

b. Recht op informatie

U kunt te allen tijde informatie opvragen over de verwerking van uw persoonsgegevens overeenkomstig art. 15 AVG. Deze informatie omvat met name:

- Doeleinden van de verwerking
- Categorieën van verwerkte gegevens
- Ontvangers of categorieën van ontvangers
- Voorgenomen bewaartermijn
- Het bestaan van rechten van betrokkenen

c. Recht op rectificatie

U hebt het recht op rectificatie van onjuiste persoonsgegevens of aanvulling van onvolledige persoonsgegevens (art. 16 AVG).

d. Recht op beperking

Onder bepaalde wettelijke voorwaarden hebt u het recht op beperking van de verwerking (art. 18 AVG).

e. Recht op gegevensoverdraagbaarheid

Onder bepaalde wettelijke voorwaarden hebt u het recht om de u betreffende persoonsgegevens in een gestructureerd, gangbaar en machinaal leesbaar formaat te ontvangen of door te geven (art. 20 AVG).

f. Recht van bezwaar

U hebt het recht om te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (art. 21 AVG). Dit geldt in het bijzonder voor:

- Direct marketing (te allen tijde zonder opgave van redenen)
- Overige verwerkingen op basis van gerechtvaardigde belangen (onder bijzondere omstandigheden)

g. Intrekking van de toestemming

Indien de verwerking is gebaseerd op uw toestemming, kunt u deze te allen tijde intrekken (art. 7, lid 3 AVG). De intrekking heeft geen invloed op de rechtmatigheid van de verwerking die tot het moment van intrekking heeft plaatsgevonden.

h. Recht om bezwaar te maken

U hebt het recht om bij een toezichthoudende autoriteit een klacht in te dienen over de verwerking van uw gegevens. Bevoegde toezichthoudende autoriteiten:

Voor Bolttech Device Protection (Ireland) Limited:

Commissie voor gegevensbescherming

21 Fitzwilliam Square South

Dublin 2

D02 RD28

Ierland

Voor Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Oostenrijkse gegevensbeschermingsautoriteit

Barichgasse 40-421030 Wenen/Oostenrijk/Europa

Telefoon: +43 1 52 152-0

E-mail: dsb@dsb.gv.at

i. Uitoefening van uw rechten

Om uw rechten uit te oefenen, kunt u contact opnemen met:

E-mail: privacy@bolttech.eu

Wij vragen uw begrip voor het feit dat wij passende maatregelen zullen nemen om te controleren of u wel degelijk de betreffende persoon bent.

11. Hoge gegevensbeveiligingsnormen

Wij beschermen de gegevens die op onze servers zijn opgeslagen volgens de huidige stand van de techniek door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, zoals wettelijk voorgeschreven.

12. Inbreuken op de gegevensbescherming:

In geval van ontdekking van inbreuken op de gegevensbescherming beschikken de bolttech-bedrijven over processen voor onmiddellijke schadebeperking en stellen wij indien nodig de bevoegde toezichthoudende autoriteiten en betrokkenen op de hoogte, overeenkomstig de wettelijke voorschriften.

13. Wijzigingen in het privacybeleid

Aangezien wetswijzigingen of wijzigingen in onze interne bedrijfsprocessen een aanpassing van deze privacyverklaring noodzakelijk kunnen maken, behouden wij ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen. Wij zullen u tijdig informeren over belangrijke wijzigingen.

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