

Produktet

Med produktet Samsung Care+ får du omfattende forsikringsdekning for dine Samsung-enheter. Databehandlingen som utføres av bolttechs underordnede selskaper for Samsung Care+ omfatter administrasjon av forsikringsavtalen din, behandling av forsikringskrav, reparasjon og utskifting av dine forsikrede enheter, samt kommunikasjon med deg og med partnere og tjenesteleverandører for å kunne tilby disse tjenestene.

Forsikringsytelsene leveres av Amtrust International Underwriters DAC.

Du finner Amtrusts personvernpolicy på <https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

Samsungs personvernpolicy og formålene med databehandlingen utført av Samsung finner du på Samsungs nettside.

Administrasjonen av forsikringsavtaler utføres av Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

Administrasjonen og oppfyllelsen av forsikringskrav utføres av Bolttech Device Protection (Ireland) Limited.

Avhengig av dine behov samarbeider vi hos Bolttech Device Protection (Ireland) Limited med autoriserte reparatører og andre servicepartnere for å tilby deg en omfattende forsikringstjeneste.

1. Generell informasjon om personvern

Denne personverninformasjonen gjelder kun for behandling av dine data av bolttech-selskaper som uavhengige behandlingsansvarlige fra forsikringsselskapet og Samsung.

Når vi i det følgende snakker om «vi», betyr dette at den aktuelle bestemmelsen gjelder for begge bolttech-selskapene. Hvis databehandlingen varierer fra bolttech-selskap til bolttech-selskap, vil dette bli nevnt separat.

Personopplysninger er i denne sammenheng all informasjon som refererer til en identifisert eller identifiserbar fysisk person (heretter kalt «den registrerte»).

De ansvarlige behandlingsorganene til bolttech (heretter kalt «bolttech-selskapene») for utøvelsen av dine rettigheter som registrert person er:

- **For administrasjon av forsikringsavtaler**
Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (heretter kalt BT AT)
Praterstraße 1 / Raum 22,
1020 Wien, Østerrike
- **For behandling av forsikringssaker**
Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (heretter kalt BT IE)
Block C, 77 Sir John Rogerson's Quay,
Dublin 2, D02 VK60, Irland

2. Gjeldende lov

Denne personvernerklæringen gjelder databehandling i henhold til bestemmelsene i den gjeldende versjonen av EUs personvernforordning (GDPR).

Databehandlingen skjer i utgangspunktet i henhold til prinsippene i GDPR. I henhold til artikkel 6 i GDPR skjer behandlingen på grunnlag av tilsvarende tillatelsesnormer.

3. Data og datakategorier samt formål med behandlingen

a. Data og datakategorier

(1) Personopplysninger

For å kunne levere forsikringstjenester samler og behandler bolttech-selskapene følgende personopplysninger:

- **Kontaktopplysninger:** Tittel, etternavn, fornavn, fullstendig adresse, e-postadresse, telefonnummer, fødselsdato
- **Enhetsdata:** Detaljer om dine Samsung-enheter (merke, modell, pris, IMEI-nummer)
- **Forsikringsdata:** Informasjon om dine forsikringskrav, rapporter og informasjon om behandlingen av kravet ditt

(2) Teknisk genererte data

I forbindelse med bruken av de digitale tjenestene på våre nettsteder kan også følgende data (bruksdata) om våre digitale tjenester og analyseplattformer (f.eks. Google Analytics, VWO) bli samlet inn, med forbehold om brukernes samtykke og i samsvar med EUs personvernforordning (GDPR):

- Enhets- og applikasjonsinformasjon
- Enhetstype, produsent, modell, operativsystem
- Skjermopløsning, språkinnstillinger, appversjon, installasjonsdato og bruksfrekvens
- Nettverks- og tilkoblingsdata
- Mobiloperatør, tilkoblingstype (f.eks. Wi-Fi, LTE), nettverksforsinkelse
- Sesjons- og identifikasjonsdata
- Økt-ID, autentiseringstoken, brukeragentstreng, cookie-ID-er
- Interaksjons- og atferdsdata
- Klikkstrømdata, musebevegelser, rulleatferd, oppholdstid på sider, navigasjonsstier, skjema-interaksjoner og deltakelse i A/B-tester eller heatmap-sporing
- Feil- og diagnosedata
- Krasjrapporter, feilmeldinger, ytelsesmålinger og diagnoseprotokoller
- Stedsdata
- Omtrentlig geolokalisering, avledet fra IP-adressen eller GPS (hvis aktuelt og godkjent)

(3) Data på enheter som er sendt inn for reparasjon eller utskifting

Hvis du sender inn enheten din for reparasjon eller utskifting uten å tilbakestille den til fabrikkinnstillingene først, slik det forventes av deg i forsikringsvilkårene, kan den fortsatt inneholde personlig informasjon, kontoinnloggingsinformasjon, bilder, kontakter, meldinger eller annen sensitiv informasjon som ved et uhell kan bli tilgjengelig for tredjeparter.

b. Formål og rettslig grunnlag for behandling av personopplysninger

(1) Levering av den kontraktmessig avtalte tjenesten

I følgende tilfeller tjener databehandlingen til å utføre den kontraktmessige ytelsen i henhold til art. 6 nr. 1 bokstav b i GDPR:

i. Forsikringsavtale

For å inngå og administrere forsikringsavtalen, samler og behandler BT AT dine opplysninger for å oppfylle den forsikringsavtalen du har bedt om, inkludert kundekommunikasjon, administrasjon av politen og kundeservice.

ii. Behandling av klager

BT IE behandler alle opplysninger som er nødvendige for å behandle forsikringssaker, koordinere reparasjons- og utskiftingstjenester og kommunisere med deg og servicepartnere.

iii. Personvern ved reparasjoner

BT IE sine reparasjonspartnere har rett til å slette personopplysninger som finnes på enheter som er sendt inn for reparasjon for å beskytte ditt personvern, men er ikke forpliktet til å gjøre dette.

iv. Kundeforhold

Vi behandler dine data for å behandle kundenhenvendelser, klager og meldinger, samt for å samle inn og administrere tilbakemeldinger fra kunder om de leverte tjenestene.

(2) Berettiget interesse

I følgende tilfeller samler vi inn og behandler dataene i henhold til en berettiget interesse i henhold til art. 6 nr. 1 lit. f) GDPR:

i. Forebygging av svindel og misbruk

Forebygging av svindel, hvitvasking, terrorisme og andre straffbare handlinger gjennom overvåking og analyse av transaksjonsmønstre og -atferd.

ii. Tekniske forbedringer

Behandling av bruksdata for å forbedre funksjonaliteten til nettstedet og korrigere programvare- eller prosessfeil.

iii. Forbedring av servicekvaliteten

I forbindelse med telefonisk kontakt kan enkelte samtaler bli lyttet til eller tatt opp for opplæringsformål. Du vil bli informert om dette før samtalen og få muligheten til å motsette deg dette.

iv. Forretningsinteresser

Analyse og optimalisering av våre tjenester samt intern rapportering til bolttech-gruppen.

(3) Lovpålagt forpliktelse

Vi behandler dine data for å oppfylle lovmessige, regnskapsmessige og skattemessige forpliktelser i henhold til art. 6 nr. 1 lit. c GDPR, særlig:

- Oppbevaring av forretningsdokumenter
- Overholdelse av regulatoriske krav
- Meldinger til myndigheter

(4) Samtykke

I følgende tilfeller samler vi inn og behandler data innenfor rammen av og etter at samtykke er gitt i henhold til art. 6 nr. 1 lit. a GDPR:

i. Markedsføringskommunikasjon

Utsendelse av markedsføringsmateriell, produktinformasjon og kampanjer.

ii. Dataanalyse og profilering

I enkelttilfeller, forutsatt at samtykke er innhentet etter at relevant informasjon er gitt.

4. Mottakere eller kategorier av mottakere av personopplysninger

a. Dataoverføring innenfor bolttech-konsernet

Personopplysninger kan videreformidles til andre selskaper tilknyttet bolttech-selskapene som leverer supporttjenester, samt til rapporteringsformål også utenfor EØS i henhold til gjeldende standardkontraktsklausuler.

b. Videreformidling til eksterne tredjeparter

Opplysningene du gir oss, vil bli videreformidlet til følgende kategorier av mottakere:

i. Forsikringsselskaper som uavhengige behandlere

Amtrust International Underwriters DAC som forsikringsselskap for levering av forsikringstjenester

ii. Servicepartnere og databehandlere

- **Autoriserte reparatører:** For reparasjon og utskifting av dine forsikrede enheter. Disse har rett til å slette alle personopplysninger på enhetene og tilbake stille enhetene til fabrikkinnstillingene før de begynner reparasjonen. Sletting er imidlertid ikke garantert.
- IT-tjenesteleverandører og andre databehandlere som leverer tekniske tjenester
- Når du kontakter bolttech-selskapene via telefon, kan det brukes AI-støttede stemmeagenter til oversettelse. Det foretas ikke noen biometrisk analyse av taledataene.

iii. Myndigheter og offentlige organer

Statlige organer eller offentlige instanser, hvis dette er lovpålagt eller nødvendig for å forebygge/bekjempe kriminalitet

iv. Samsung

For kontraktsmessig nødvendig kundeadministrasjon.

v. Databehandlere

Databehandlere er i henhold til art. 28 i GDPR kontraktsmessig forpliktet til å overholde strenge sikkerhetskrav i henhold til bestemmelsene i personvernlovgivningen.

5. Lagringstid og kriterier for lagringstid

a. Lagring for forsikringsytelser

Kontraktsdata: I løpet av forsikringskontraktens varighet og etter kontraktens opphør i henhold til lovbestemte oppbevaringsfrister.

Skadedata: Etter innlevering av skademeldingen i henhold til forsikringsrettslige krav og lovbestemte oppbevaringsfrister.

b. Lagring for support og feilsøking

Etter at en transaksjon er fullført, kan dataene lagres i operativsystemet for support- og feilsøkingformål i en periode som er nødvendig for å løse slike problemer.

c. Lagring for lovmessige krav

Oppbevaring av forretningsdokumenter skjer i henhold til gjeldende lovbestemte oppbevaringsfrister.

d. Lagring for berettigede interesser

Data for bekjempelse av svindel og forretningsutvikling lagres i en rimelig periode i samsvar med forretningsbehovene og de lovfestede oppbevaringsfristene, med mindre de slettes eller anonymiseres tidligere.

e. Slettekriterier

Data slettes når:

- Formålet med behandlingen bortfaller
- Lovbestemte oppbevaringsfrister utløper
- Du trekker tilbake ditt samtykke og det ikke finnes noe annet rettslig grunnlag for lagring
- Dataene ikke lenger er nødvendige for de opprinnelige formålene.

6. Steder for databehandling

Vi behandler dine personopplysninger utelukkende innenfor EU og i andre land med et tilstrekkelig nivå av personvern, eller utenfor disse landene innenfor bolttech-konsernet på grunnlag av standardkontraktsklausuler med tilstrekkelige garantier.

Overføring av data til tredjeland:

Hvis personopplysninger i enkelttilfeller behandles utenfor EU/EØS, sikrer vi gjennom passende garantier:

- Adekvathetsbeslutninger fra EU-kommisjonen eller
- standardkontraktsklausuler i henhold til art. 46 i GDPR eller andre passende garantier i henhold til GDPR]

7. Automatisert beslutningstaking

Automatisert skadevurdering:

I forbindelse med skadebehandling kan automatiserte prosedyrer brukes til første vurdering av skadesaker. Dette kan føre til automatiserte forhåndsavgjørelser, som imidlertid alltid er underlagt manuell kontroll.

Systemer for svindeloppgdagelse:

Automatiserte systemer for svindeloppgdagelse kan utløse en ytterligere manuell kontroll av mistenkelige transaksjonsmønstre.

Dine rettigheter ved automatisert beslutningstaking:

I henhold til art. 22 nr. 3 i GDPR har du rett til menneskelig inngripen for å fremlegge ditt synspunkt og bestride avgjørelsen.

8. Sikker kommunikasjon

For overføring av konfidensiell informasjon anbefaler vi at du kontakter oss via våre sikre nettskjemaer eller per post. Hvis du kontakter oss via e-post eller andre ukrypterte kanaler, kan vi ikke garantere fullstendig datasikkerhet.

9. Spesielle merknader om reparasjonsprosessen

a. Sletting av data før reparasjon:

Før du sender inn enheten din til reparasjon, blir du uttrykkelig bedt om å slette alle personopplysninger, logge av alle kontoer og tilbakestille enheten til fabrikkinnstillingene. Dette er nødvendig for å beskytte personvernet ditt og forhindre at tredjeparter får tilgang til personopplysningene dine. Hvis du ikke gjør dette, risikerer du at disse opplysningene går tapt eller blir videreformidlet uten ditt samtykke.

b. Behandling av data som er igjen på enhetene:

Hvis du ikke følger denne anmodningen og det fortsatt finnes personopplysninger på enheten, har våre reparasjonspartnere rett til å slette disse opplysningene umiddelbart og fullstendig og tilbakestille enheten til fabrikkinnstillingene før reparasjonen påbegynnes.

c. Ansvarsfraskrivelse:

Vi påtar oss ikke ansvar for tap av data eller uautorisert tilgang fra tredjeparter hvis du ikke har tilbakestilt enheten din på riktig måte før du sender den inn til reparasjon. Selv om våre reparasjonspartnere har rett til å slette data, kan vi ikke garantere at alle data er beskyttet mot mulig innsyn. Ansvar for å slette data på riktig måte før du sender inn enheten, ligger hos deg som kunde.

10. Dine rettigheter

a. Rett til sletting

Du har rett til sletting av dine personopplysninger i henhold til art. 17 i GDPR hvis:

- Dataene ikke lenger er nødvendige for de opprinnelige formålene
- Du trekker tilbake ditt samtykke
- Opplysningene er behandlet ulovlig
- Det foreligger lovbestemte slettingsplikter

Unntak: Retten til sletting gjelder ikke hvis behandlingen er nødvendig for å oppfylle lovbestemte oppbevaringsplikter eller for å gjøre gjeldende rettskrav.

b. Rett til informasjon

Du kan når som helst be om informasjon om behandlingen av dine personopplysninger i henhold til art. 15 i GDPR. Informasjonen omfatter særlig:

- Formål med behandlingen
- Kategorier av behandlede opplysninger
- Mottakere eller kategorier av mottakere
- Planlagt lagringstid
- Eksistensen av rettigheter for de berørte

c. Rett til retting

Du har rett til å korrigere uriktige personopplysninger eller fullføre ufullstendige personopplysninger (art. 16 GDPR).

d. Rett til begrensning

Under visse lovmessige forutsetninger har du rett til begrensning av behandlingen (art. 18 GDPR).

e. Rett til dataoverførbarhet

Under visse lovmessige forutsetninger har du rett til å motta eller overføre personopplysninger som angår deg i et strukturert, vanlig og maskinlesbart format (art. 20 GDPR).

f. Rett til innsigelse

Du har rett til når som helst å protestere mot behandlingen av dine personopplysninger (art. 21 GDPR). Dette gjelder spesielt for:

- Direktemarkedsføring (når som helst uten å oppgi grunn)
- Annen behandling på grunnlag av berettigede interesser (under særlige omstendigheter)

g. Tilbakekalling av samtykke

Dersom behandlingen er basert på ditt samtykke, kan du når som helst trekke dette tilbake (art. 7 nr. 3 i GDPR). Tilbaketrekkingen påvirker ikke lovligheten av behandlingen som har funnet sted frem til tilbaketrekkingen.

h. Rett til klage

Du har rett til å klage til en tilsynsmyndighet om behandlingen av dine opplysninger. Ansvarlige tilsynsmyndigheter:

For Bolttech Device Protection (Ireland) Limited:

Datenschutzkommission

21 Fitzwilliam Square South
Dublin 2
D02 RD28
Irland

For Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Østerriksk datatilsyn
Barichgasse 40-421030 Wien/Østerrike/Europa

Telefon: +43 1 52 152-0

E-post: dsb@dsb.gv.at

i. Utøvelse av dine rettigheter

For å utøve dine rettigheter, vennligst kontakt:

E-post: privacy@bolttech.eu

Vi ber om forståelse for at vi vil treffe passende tiltak for å sikre at du er den rette personen.

11. Høye datasikkerhetsstandarder

Vi beskytter dataene som er lagret på våre servere i henhold til gjeldende teknisk standard ved hjelp av egnede tekniske og organisatoriske tiltak, som loven krever.

12. Brudd på personvernet:

I tilfelle brudd på personvernet oppdages, har bolttech-selskapene prosesser for umiddelbar skadebegrensning, og vi vil om nødvendig varsle de relevante tilsynsmyndighetene og de berørte personene i henhold til lovgivningen.

13. Endringer i personvernpolitikken

Da lovendringer eller endringer i våre interne prosesser kan gjøre det nødvendig å tilpasse denne personvernbestemmelsen, forbeholder vi oss retten til å gjøre endringer. Vi vil informere deg om vesentlige endringer i god tid.

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