

Produkt

Produkt Samsung Care+ zapewnia kompleksową ochronę ubezpieczeniową urządzeń Samsung. Cele przetwarzania danych przez właściwe spółki bolttech na potrzeby Samsung Care+ obejmują zarządzanie umową ubezpieczenia, rozpatrywanie roszczeń ubezpieczeniowych, naprawę i wymianę ubezpieczonych urządzeń oraz komunikację z Państwem, partnerami i usługodawcami w celu wykonania umów.

Usługi ubezpieczeniowe są świadczone przez Amtrust International Underwriters DAC.

Polityka prywatności Amtrust znajduje się pod adresem <https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

Politykę prywatności Samsung oraz cele przetwarzania danych przez Samsung można znaleźć na stronie internetowej Samsung.

Zarządzaniem umowami ubezpieczeniowymi zajmuje się Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

Zarządzaniem i realizacją roszczeń ubezpieczeniowych zajmuje się spółka Bolttech Device Protection (Ireland) Limited.

W zależności od potrzeb jako Bolttech Device Protection (Ireland) Limited współpracujemy z autoryzowanymi serwisami naprawczymi i innymi partnerami serwisowymi, aby zapewnić Państwu kompleksową obsługę ubezpieczeniową.

1. Ogólne informacje dotyczące ochrony danych

Niniejsze informacje dotyczące ochrony danych osobowych dotyczą wyłącznie przetwarzania danych użytkownika przez Spółki bolttech jako podmioty przetwarzające dane niezależnie od ubezpieczyciela i spółki Samsung.

Użycie terminu „my” w poniższym tekście oznacza, że odpowiednie przepisy mają zastosowanie do obydwu Spółek bolttech. Wszelkie różnice w sposobach przetwarzania danych przez poszczególne spółki bolttech zostaną wyszczególnione.

Dane osobowe to wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej (zwanej dalej „osobą, której dane dotyczą”).

Podmioty odpowiedzialne za przetwarzanie danych w bolttech (zwane w niniejszym dokumencie „Spółkami bolttech”) w zakresie wykonywania praw przysługujących Państwu jako osobom, których dane dotyczą, to:

- **W zakresie zarządzania umowami ubezpieczeniowymi**
Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (zwana dalej „BT AT”)
Praterstraße 1 / Raum 22,
1020 Wiedeń, Austria
- **Za rozpatrywanie spraw ubezpieczeniowych**
Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (zwana dalej BT IE)
Block C, 77 Sir John Rogerson's Quay,
Dublin 2, D02 VK60, Irlandia

2. Obowiązujące prawo

Niniejsza informacja o ochronie danych dotyczy przetwarzania danych zgodnie z przepisami obowiązującej wersji ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO).

3. Dane i kategorie danych oraz cele przetwarzania

a. Dane i kategorie danych

(1) Dane osobowe

W celu wykonywania umów ubezpieczenia Spółki bolttech gromadzą i przetwarzają następujące dane osobowe:

- **Dane kontaktowe:** tytuł, nazwisko, imię, pełny adres, adres e-mail, numer telefonu, data urodzenia
- **Dane urządzenia:** szczegóły dotyczące urządzeń Samsung (marka, model, cena, numery IMEI)
- **Dane ubezpieczeniowe:** informacje dotyczące roszczeń ubezpieczeniowych, raporty i informacje dotyczące rozpatrzenia roszczenia.

(2) Dane generowane technicznie

W ramach korzystania z usług cyfrowych na naszych stronach internetowych mogą być również gromadzone następujące dane (dane dotyczące użytkownika) za pośrednictwem naszych usług cyfrowych i platform analitycznych (np. Google Analytics, VWO), pod warunkiem uzyskania zgody użytkowników i zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO):

- Informacje o urządzeniu i aplikacji
- Typ urządzenia, producent, model, system operacyjny
- Rozdzielczość ekranu, ustawienia językowe, wersja aplikacji, data instalacji i częstotliwość użytkowania
- Dane dotyczące sieci i połączenia
- Operator komórkowy, typ połączenia (np. Wi-Fi, LTE), opóźnienie sieciowe
- Dane dotyczące sesji i identyfikatora
- Identyfikator sesji, token uwierzytelniający, ciąg znaków agenta użytkownika, identyfikatory plików cookie
- Dane dotyczące interakcji i zachowań
- Dane dotyczące kliknięć, ruchy myszy, zachowania związane z przewijaniem, czas spędzony na stronach, ścieżki nawigacyjne, interakcje z formularzami oraz udział w testach A/B lub śledzeniu map ciepłych
- Dane dotyczące błędów i diagnostyki
- Raporty awarii, komunikaty o błędach, wskaźniki wydajności i protokoły diagnostyczne
- Dane dotyczące lokalizacji
- Przybliżona geolokalizacja na podstawie adresu IP lub GPS (jeśli dotyczy i została wyrażona zgoda)

(3) Dane dotyczące urządzeń przekazanych do naprawy lub wymiany

Jeśli wysyłasz urządzenie do naprawy lub wymiany bez uprzedniego przywrócenia ustawień fabrycznych, zgodnie z warunkami ubezpieczenia, może ono nadal zawierać dane osobowe, dane logowania do konta, zdjęcia, kontakty, wiadomości lub inne poufne informacje, które mogą zostać przypadkowo ujawnione osobom trzecim.

b. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

(1) Wykonanie umowy

W następujących przypadkach przetwarzanie danych służy realizacji umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO:

i. Umowa ubezpieczenia

BT AT gromadzi i przetwarza dane użytkownika w celu zawarcia i zarządzania umową ubezpieczenia, w celu realizacji umowy ubezpieczenia, w tym do prowadzenia powiązanej komunikacji z klientem, zarządzania polisą i prowadzeniem obsługi klienta.

ii. Rozpatrywanie reklamacji

BT IE przetwarza dane niezbędne do rozpatrywania szkód ubezpieczeniowych, koordynacji usług naprawczych i wymiany, komunikacji z Państwem i partnerami serwisowymi.

iii. Ochrona danych podczas napraw

Partnerzy serwisowi BT IE mają prawo do usunięcia danych osobowych pozostałych na urządzeniach przekazanych do naprawy w celu ochrony Twojej prywatności, ale nie są do tego zobowiązani.

iv. Relacje z klientami

Przetwarzamy Państwa dane w celu obsługi zapytań, reklamacji i zgłoszeń klientów oraz gromadzenia i zarządzania opiniami klientów na temat świadczonych usług.

(2) Uzasadniony interes

W następujących przypadkach gromadzimy i przetwarzamy dane w ramach uzasadnionego interesu, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO:

i. Zapobieganie oszustwom i nadużyciom

Zapobieganie oszustwom, praniu pieniędzy, terroryzmowi i innym przestępstwom poprzez monitorowanie i analizę wzorców i zachowań transakcyjnych.

ii. Ulepszenia techniczne

Przetwarzanie danych dotyczących użytkownika w celu poprawy funkcjonalności strony internetowej oraz korygowania błędów oprogramowania lub procesów.

iii. Poprawa jakości usług

W ramach kontaktów telefonicznych poszczególne rozmowy mogą być odsłuchiwane lub nagrywane w celach szkoleniowych. Zostaną Państwo o tym poinformowani przed rozmową i będą mieli możliwość wyrażenia sprzeciwu.

iv. Prowadzenie analizy biznesowej

Analiza i optymalizacja naszych usług oraz wewnętrzna sprawozdawczość dla grupy bolttech.

(3) Obowiązek prawny

Przetwarzamy Państwa dane w celu wypełnienia obowiązków prawnych, księgowych i podatkowych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, w szczególności:

- Przechowywanie dokumentów
- Przestrzeganie wymogów regulacyjnych
- Zgłoszenia do organów

(4) Zgoda

W następujących przypadkach gromadzimy i przetwarzamy dane po uzyskaniu uprzedniej zgody, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO:

i. Komunikacja marketingowa

Wysyłanie materiałów marketingowych, informacji o produktach i promocjach.

ii. Analiza danych i profilowanie

W indywidualnych przypadkach, o ile wcześniej uzyskano zgodę po odpowiednim poinformowaniu.

4. Odbiorcy lub kategorie odbiorców danych osobowych

a. Przekazywanie danych w ramach grupy bolttech

Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom powiązanym ze Spółkami bolttech, które świadczą usługi wsparcia, a także w celach sprawozdawczych. Przekazanie danych podmiotom zlokalizowanym poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (dalej jako „EOG”) zabezpieczone jest obowiązującymi standardowymi klauzulami umownymi.

b. Przekazywanie danych zewnętrznym podmiotom trzecim

Dane przekazane przez Państwa są przekazywane następującym kategoriom odbiorców:

i. Firmy ubezpieczeniowe jako niezależni podmioty przetwarzające dane

Amtrust International Underwriters DAC jako ubezpieczyciel, wykonujący umowę ubezpieczenia.

ii. Partnerzy serwisowi i podmioty przetwarzające dane

- **Autoryzowani dostawcy usług naprawczych:** w celu naprawy i wymiany ubezpieczonych urządzeń. Mają oni prawo do usunięcia wszystkich danych osobowych z urządzeń i przywrócenia ustawień fabrycznych przed rozpoczęciem naprawy. Usunięcie danych nie jest jednak gwarantowane.
- Usługodawcy IT i inne podmioty przetwarzające dane, świadczący usługi techniczne
- W ramach kontaktu telefonicznego ze Spółkami bolttech możemy korzystać z, opartych na sztucznej inteligencji, agentów głosowych do tłumaczenia. Nie przeprowadza się przy tym analizy biometrycznej danych głosowych.

iii. Organy i instytucje publiczne

Organy państwowe lub publiczne, jeśli jest to wymagane przez prawo lub konieczne do zapobiegania przestępstwom/zwalczania przestępczości

iv. Samsung

W celu zarządzania klientami, co jest wymagane na mocy umowy.

v. Podmioty przetwarzające

Podmioty przetwarzające dane są zgodnie z art. 28 RODO zobowiązane umową do przestrzegania rygorystycznych wymogów bezpieczeństwa zgodnie z przepisami ustaw o ochronie danych.

5. Okres przechowywania i kryteria dotyczące okresu przechowywania

a. Przechowywanie danych dotyczących świadczeń ubezpieczeniowych

Dane umowne: przez okres obowiązywania umowy ubezpieczenia oraz po jej wygaśnięciu zgodnie z ustawowymi terminami przechowywania.

Dane dotyczące szkód: po zgłoszeniu szkody zgodnie z przepisami prawa i ustawowymi okresami przechowywania.

b. Przechowywanie w celu zapewnienia wsparcia technicznego i usuwania błędów

Po zakończeniu transakcji dane mogą być przechowywane w systemie operacyjnym przez okres niezbędny do rozwiązania takich problemów w celach związanych z pomocą techniczną i usuwaniem błędów.

c. Przechowywanie na potrzeby wymogów prawnych

Dokumentacja biznesowa jest przechowywana zgodnie z odpowiednimi ustawowymi okresami przechowywania.

d. Przechowywanie w uzasadnionych interesach

Dane dotyczące zwalczania oszustw i rozwoju działalności są przechowywane przez odpowiedni okres zgodnie z wymogami biznesowymi i ustawowymi okresami przechowywania, chyba że zostaną wcześniej usunięte lub zanonimizowane.

e. Kryteria usuwania

Dane są usuwane, gdy:

- Wygasa cel przetwarzania
- Upłyne czas przetwarzania danych
- Wycofasz swoją zgodę i nie ma innej podstawy prawnej do przechowywania danych
- Dane nie są już potrzebne do realizacji pierwotnych celów przetwarzania.

6. Miejsca przetwarzania danych

Zasadniczo przetwarzamy Państwa dane osobowe wyłącznie w EOG i w innych krajach o odpowiednim poziomie ochrony danych, lub poza tymi krajami, w ramach grupy bolttech na podstawie standardowych klauzul umownych, zapewniając wystarczające gwarancje ochrony praw osób, których dane dotyczą.

Przekazywanie danych do krajów trzecich:

W przypadku przetwarzania danych osobowych poza EOG w indywidualnych przypadkach zapewniamy odpowiednie gwarancje:

- Decyzje Komisji Europejskiej w sprawie adekwatności lub
- Standardowe klauzule umowne zgodnie z art. 46 RODO lub inne odpowiednie gwarancje]

7. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji**Zautomatyzowana ocena szkód:**

W ramach likwidacji szkód mogą być stosowane zautomatyzowane procedury wstępnej oceny szkód. Mogą one prowadzić do w pełni zautomatyzowanych decyzji wstępnych, które jednak zawsze podlegają ręcznej weryfikacji.

Systemy wykrywania oszustw:

Zautomatyzowane systemy wykrywania oszustw mogą powodować konieczność dodatkowej ręcznej weryfikacji podejrzanych wzorców transakcji.

Twoje prawa w zakresie automatycznego podejmowania decyzji:

Zgodnie z art. 22 ust. 3 RODO mają Państwo prawo do ludzkiej interwencji, w celu przedstawienia swojego stanowiska i zakwestionowania decyzji.

8. Bezpieczna komunikacja

Zalecamy kontakt za pośrednictwem naszych bezpiecznych formularzy internetowych lub pocztą tradycyjną przy przekazywaniu poufnych informacji. W przypadku kontaktu za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innych nieszyfrowanych kanałów komunikacji nie możemy zagwarantować pełnego bezpieczeństwa danych.

9. Szczególne uwagi dotyczące procesu naprawy**a. Usuwanie danych przed naprawą:**

Przed wysłaniem urządzenia do naprawy użytkownik zostanie wyraźnie poproszony o usunięcie wszystkich danych osobowych, wylogowanie się ze wszystkich kont i przywrócenie ustawień fabrycznych urządzenia. Środek ten jest konieczny w celu ochrony prywatności użytkownika i zapobieżenia uzyskaniu dostępu do jego danych osobowych przez osoby trzecie. Niezastosowanie się do tego wymogu wiąże się z ryzykiem utraty lub nieumyślnego ujawnienia tych danych.

b. Przetwarzanie danych pozostałych na urządzeniach:

Jeśli nie zastosują się Państwo do tego wezwania i na urządzeniu nadal znajdować się będą dane osobowe, to nasi partnerzy zajmujący się naprawami mają prawo do natychmiastowego i całkowitego usunięcia tych danych oraz przywrócenia ustawień fabrycznych urządzenia przed rozpoczęciem naprawy.

c. Ograniczenie odpowiedzialności:

Nie ponosimy odpowiedzialności za utratę danych lub nieuprawniony dostęp osób trzecich, jeśli przed wysłaniem urządzenia do naprawy nie zostało ono prawidłowo przywrócone do ustawień fabrycznych. Chociaż nasi partnerzy zajmujący się naprawami mają prawo do usuwania danych, nie możemy zagwarantować, że wszystkie dane będą chronione przed ewentualną kontrolą. Odpowiedzialność za prawidłowe usunięcie danych przed przekazaniem urządzenia spoczywa na kliencie.

10. Państwa prawa**a. Prawo do usunięcia**

Mają Państwo prawo do usunięcia swoich danych osobowych zgodnie z art. 17 RODO, jeśli:

- Dane nie są już potrzebne do pierwotnych celów
- Cofną Państwo swoją zgodę
- Dane zostały przetworzone niezgodnie z prawem
- Istnieją ustawowe obowiązki usunięcia

Wyjątki: Prawo do usunięcia nie przysługuje, jeśli przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków wynikających z prawa lub dochodzenia roszczeń.

b. Prawo do informacji

W każdej chwili mogą Państwo zażądać informacji na temat przetwarzania Państwa danych osobowych zgodnie z art. 15 RODO. Informacje te obejmują w szczególności:

- Cele przetwarzania
- Kategorie przetwarzanych danych
- Odbiorców danych lub kategorie odbiorców
- Planowany okres przetwarzania
- Istnienie praw osób, których dane dotyczą

c. Prawo do sprostowania

Mają Państwo prawo do sprostowania nieprawidłowych danych osobowych lub uzupełnienia niekompletnych danych osobowych (art. 16 RODO).

d. Prawo do ograniczenia

W określonych warunkach prawnych mają Państwo prawo do ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO).

e. Prawo do przenoszenia danych

W określonych warunkach mają Państwo prawo do otrzymania lub przekazania danych osobowych dotyczących Państwa w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego (art. 20 RODO).

f. Prawo do sprzeciwu

Mają Państwo prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Państwa danych osobowych (art. 21 RODO). Dotyczy to w szczególności:

- marketingu bezpośredniego (w dowolnym momencie bez podania przyczyny)
- Inne przetwarzanie na podstawie uzasadnionych interesów (w szczególnych okolicznościach)

g. Cofnięcie zgody

Jeśli przetwarzanie opiera się na podstawie wyrażonej zgody, to mogą Państwo ją w każdej chwili wycofać (art. 7 ust. 3 RODO). Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, które miało miejsce przed wycofaniem zgody.

h. Prawo do wniesienia skargi

Mają Państwo prawo złożyć skargę do organu nadzorczego. Właściwe organy nadzorcze:

Dla Bolttech Device Protection (Ireland) Limited:**Komisja ds. Ochrony Danych**

21 Fitzwilliam Square South

Dublin 2

D02 RD28

Irlandia

Dla Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Austriacki organ ochrony danych

Barichgasse 40-421030 Wiedeń/Austria/Europa

Telefon: +43 1 52 152-0

E-mail: dsb@dsb.gv.at

i. Korzystanie z przysługujących Państwu praw

Aby skorzystać ze swoich praw, prosimy o kontakt pod adresem:

E-mail: privacy@bolttech.eu

Prosimy o wyrozumiałość, że podejmiemy odpowiednie kroki w celu upewnienia się, że kontaktuje się z nami właściwa osoba, której dane dotyczą.

11. Standardy bezpieczeństwa danych

Chronimy przetwarzane dane osobowe zgodnie ze sztuką, stosując odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, na podstawie obowiązujących przepisów.

12. Naruszenia ochrony danych:

W przypadku wykrycia naruszeń ochrony danych osobowych, Spółki bolttech dysponują procesami natychmiastowego ograniczania szkód i w razie potrzeby powiadamiają właściwe organy nadzorcze oraz osoby, których dane dotyczą, zgodnie z wymogami prawnymi.

13. Zmiany w polityce prywatności

Ponieważ zmiany w przepisach prawnych lub zmiany w naszych wewnętrznych procesach firmowych mogą wymagać dostosowania niniejszej polityki prywatności, zastrzegamy sobie prawo do wprowadzania zmian. O istotnych zmianach poinformujemy Państwa w odpowiednim czasie.

© Bolttech Device Protection (Ireland) Limited i Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, październik 2025 r.