

O produto

Com o produto Samsung Care+, obtém uma cobertura de seguro abrangente para os seus dispositivos Samsung. O tratamento de dados pelas empresas da bolttech para a Samsung Care+ inclui a gestão do seu contrato de seguro, o tratamento de reclamações de seguro, a reparação e substituição dos seus dispositivos segurados, bem como a comunicação consigo e com parceiros e prestadores de serviços para prestar estes serviços.

Os **serviços de seguro são prestados pela Amtrust International Underwriters DAC**.

A política de privacidade da Amtrust pode ser encontrada em <https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

A Política de Privacidade da Samsung, pode ser encontrada no site da Samsung.

A **gestão dos contratos de seguro é realizada pela Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH**.

A **gestão e o tratamento de sinistros são assegurados pela Bolttech Device Protection (Ireland) Limited**.

Dependendo das suas necessidades, a Bolttech Device Protection (Ireland) Limited trabalha com prestadores de serviços de reparação autorizados e outros parceiros de serviços para lhe oferecer um serviço de seguro abrangente.

1. Informações gerais sobre proteção de dados

Esta Política abrange apenas o tratamento dos seus dados realizado pelas entidades bolttech enquanto responsáveis pelo tratamento independentes da seguradora, sendo que a Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH é responsável pela administração do contrato com a seguradora e a Bolttech Device Protection (Ireland) Limited é responsável pela gestão dos sinistros (doravante designadas em conjunto por "Responsáveis pelo Tratamento bolttech").

Nesta secção, informamo-lo sobre o tratamento de dados pessoais no âmbito da prestação dos serviços de seguro acima mencionados para dispositivos móveis, sob a responsabilidade dos Responsáveis pelo Tratamento bolttech indicados anteriormente. Sempre que, adiante, for feita referência a "nós", tal significa que a disposição correspondente se aplica a ambos os Responsáveis pelo Tratamento bolttech. Caso o tratamento de dados seja diferente para cada um dos Responsáveis bolttech, essa distinção será indicada individualmente.

Para efeitos do presente, "dados pessoais" correspondem a qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (doravante designada "titular dos dados").

Os **Responsáveis pelo Tratamento da bolttech (doravante designados por "empresas bolttech")**, para efeitos do exercício dos seus direitos enquanto titular dos dados, são:

- **Para a gestão de contratos de seguro**

Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (doravante designada por BT AT)

Praterstraße 1 / Raum 22,
1020 Viena, Áustria

- **Para o tratamento de sinistros**

Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (doravante designada BT IE)
Bloco C, 77 Sir John Rogerson's Quay,
Dublin 2, D02 VK60, Irlanda

2. Legislação aplicável

As referências ao RGPD neste documento dizem respeito ao Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD"), relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, conforme aplicável em Portugal e nos restantes Estados-Membros da União Europeia.

3. Dados e categorias de dados, bem como finalidades do tratamento

a. Dados e categorias de dados

(1) Dados pessoais

Para a prestação dos serviços de seguro, recolhemos e tratamos os seguintes dados pessoais:

- **Dados de contacto:** título, apelido, nome próprio, morada completa, endereço de correio eletrónico, número de telefone e data de nascimento.
- **Dados do dispositivo:** informações relativas aos seus dispositivos móveis (marca, modelo, valor e números IMEI).
- **Dados do seguro:** informações sobre os seus sinistros, participações, relatórios e demais dados necessários para apoiar a análise e gestão do seu pedido de sinistro.

(2) Dados gerados tecnicamente

No contexto da utilização dos nossos serviços digitais nos websites, poderão igualmente ser recolhidos os seguintes dados ("Dados de Utilização") através dos nossos serviços digitais e das plataformas de análise (por exemplo, Google Analytics, VWO), mediante o consentimento do utilizador e em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). A utilização de cookies e de tecnologias semelhantes cumpre o disposto na legislação aplicável em matéria de comunicações eletrónicas, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, na sua redação atual. O consentimento é obtido sempre que legalmente exigido.

- Informações sobre dispositivos e aplicações
- Tipo de dispositivo, fabricante, modelo, sistema operativo
- Resolução do ecrã, configurações de idioma, versão da aplicação, data de instalação e frequência de utilização
- Dados de rede e conexão
- Operadora de telemóvel, tipo de ligação (por exemplo, Wi-Fi, LTE), latência da rede
- Dados da sessão e de identificação
- ID da sessão, token de autenticação, string do agente do utilizador, identificadores de cookies
- Dados de interação e comportamento
- Dados de clickstream, movimentos do rato, comportamento de rolagem, tempo de permanência nas páginas, percursos de navegação, interações com formulários e participação em testes A/B ou rastreamento de mapas de calor
- Dados de erros e diagnóstico
- Relatórios de falhas, mensagens de erro, métricas de desempenho e registos de diagnóstico
- Dados de localização
- Geolocalização aproximada, derivada do endereço IP ou GPS (se aplicável e autorizado)

(3) Dados em dispositivos enviados para reparação ou substituição

Dados do Dispositivo em Reparação: Caso submeta o seu dispositivo para reparação sem o ter previamente reposto para as definições de origem, conforme previsto nos Termos e Condições do Seguro e nas informações enviadas no âmbito da participação de sinistro, o dispositivo poderá ainda conter dados pessoais, credenciais de acesso a contas, fotografias, contactos, mensagens ou outras informações sensíveis que poderão, inadvertidamente, tornar-se acessíveis a terceiros.

b. Finalidades e bases jurídicas para as quais os dados pessoais são tratados

(1) Prestação do serviço contratualmente acordado

Nos seguintes casos, o tratamento de dados serve para a execução do serviço contratualmente acordado, de acordo com o Art. 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD:

i. Contrato de seguro

Para a celebração e gestão do contrato de seguro, a BT AT recolhe e trata os seus dados pessoais com a finalidade de disponibilizar o contrato de seguro por si solicitado, incluindo a comunicação com o cliente, a administração da apólice e o apoio ao cliente.

ii. Tratamento de reclamações

A BT IE procede ao tratamento de todos os dados necessários para a gestão de sinistros, a coordenação dos serviços de reparação e substituição e a comunicação com os parceiros de serviço.

iii. Proteção de dados em reparações

Os parceiros de reparação da BT IE estão autorizados a eliminar os dados pessoais que permaneçam nos dispositivos submetidos a reparação, com o objetivo de proteger a sua privacidade, embora não tenham essa obrigação.

iv. Relação com o cliente

Tratamos os seus dados pessoais para gerir pedidos de informação, reclamações e comunicações de clientes, bem como para recolher e gerir o feedback dos clientes sobre os serviços prestados.

(2) Interesse legítimo

Nos seguintes casos, recolhemos e tratamos os dados no âmbito de um interesse legítimo, de acordo com o Art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD:

i. Prevenção de fraudes e abusos

Prevenção de fraude, branqueamento de capitais, terrorismo e outros crimes, através da monitorização e análise de padrões de transações e de comportamento.

ii. Melhorias técnicas

Tratamento de dados de utilização para melhorar a funcionalidade do website e corrigir erros de software ou de processo.

iii. Melhoria da qualidade do serviço

No âmbito do contacto telefónico, algumas conversas podem ser ouvidas ou gravadas para fins de formação. Será informado sobre isso antes da conversa e terá a possibilidade de se opor.

iv. Interesses comerciais

Análise e otimização dos nossos serviços, bem como relatórios internos para o Grupo bolttech.

(3) Obrigação legal

Tratamos os seus dados para o cumprimento de obrigações legais, contabilísticas e fiscais, de acordo com o Art. 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD, nomeadamente:

- Armazenamento de documentos comerciais
- Cumprimento de requisitos regulamentares
- Comunicações às autoridades

(4) Consentimento

Nos casos a seguir indicados, recolhemos e tratamos dados com base no consentimento do titular dos dados, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea a), do RGPD:

i. Comunicação de marketing

Envio de materiais de marketing, informações sobre produtos e promoções [apenas mediante consentimento explícito].

ii. Análise de dados e criação de perfis

Em casos específicos, desde que tenha sido obtido consentimento prévio após a informação correspondente.

4. Destinatários ou categorias de destinatários de dados pessoais

a. Transferência de dados dentro do Grupo bolttech

Os dados pessoais poderão ser partilhados com outras empresas afiliadas aos Responsáveis pelo Tratamento bolttech que prestem serviços de suporte e para fins de reporte, incluindo para fora do Espaço Económico Europeu (EEE), ao abrigo das Cláusulas Contratuais-Tipo aplicáveis.

b. Transmissão a terceiros externos

Os dados que nos fornece serão partilhados com as seguintes categorias de destinatários:

i. Seguradora enquanto responsável pelo tratamento independente

Amtrust International Underwriters DAC como seguradora para a prestação de serviços de seguros

ii. Parceiros de serviço e subcontratantes

- **Prestadores de serviços de reparação autorizados:** para reparações e substituição dos seus dispositivos segurados. Estes têm o direito de eliminar todos os dados pessoais dos dispositivos e de os repor nas configurações de fábrica antes de iniciar a reparação. No entanto, a eliminação não é garantida.
- **Prestadores de serviços de TI e outros subcontratantes** que prestam serviços técnicos
 - No âmbito do contacto telefónico com as empresas bolttech, poderão ser utilizados agentes de linguagem suportados por inteligência artificial para efeitos de tradução. Não é efetuada qualquer análise biométrica dos dados de voz.

iii. Autoridades e organismos públicos

Órgãos governamentais ou públicos, quando exigido por lei ou necessário para prevenir/combater crimes

iv. Samsung

Para a gestão de clientes necessária ao abrigo do contrato.

v. Subcontratantes

Os subcontratantes estão contratualmente obrigados, nos termos do artigo 28.º do RGPD, a cumprir requisitos de segurança rigorosos, de acordo com as disposições das leis de proteção de dados.

5. Período de armazenamento e critérios para o período de armazenamento

a. Armazenamento para serviços de seguros

Dados contratuais: durante a vigência do contrato de seguro e após o término do contrato, de acordo com os prazos de retenção legais.

Dados relativos a sinistros: Após a submissão da participação de sinistro, em conformidade com os requisitos legais aplicáveis ao contrato de seguro e com os prazos legais de conservação.

b. Armazenamento para suporte e resolução de erros

Após a conclusão de uma transação, os dados podem ser armazenados no sistema operativo para fins de suporte e resolução de erros durante um período necessário para resolver tais questões.

c. Armazenamento para requisitos legais

A conservação de documentos comerciais é feita de acordo com os respetivos prazos de conservação legais.

d. Armazenamento para interesses legítimos

Os dados relativos à prevenção de fraude e ao desenvolvimento do negócio serão conservados por um período razoável, de acordo com as necessidades operacionais e os prazos de conservação estabelecidos por lei, salvo se forem eliminados ou anonimizados em momento anterior.

e. Critérios de eliminação

Os dados são eliminados quando:

- A finalidade do tratamento deixa de se verificar.
- Expiram os prazos legais de conservação.
- Retira o seu consentimento e não existe outra base legal que justifique o tratamento.
- Os dados deixam de ser necessários para as finalidades originais para as quais foram recolhidos.

6. Locais de tratamento de dados

Por princípio, tratamos os seus dados pessoais apenas dentro da União Europeia e noutros países que assegurem um nível adequado de proteção de dados, ou, quando tal tratamento ocorra fora desses países, no âmbito do grupo bolttech, com base em Cláusulas Contratuais-Tipo que garantem salvaguardas adequadas.

Transferências de dados para países terceiros:

Caso, em situações pontuais, os dados pessoais sejam tratados fora da União Europeia (UE) / Espaço Económico Europeu (EEE) ou do Reino Unido, asseguramos a proteção adequada desses dados através das garantias previstas no RGPD da União Europeia e no RGPD do Reino Unido, nomeadamente:

- Decisões de adequação adotadas pela Comissão Europeia; ou
- Cláusulas Contratuais-Tipo, nos termos do artigo 46.º do RGPD; ou
- Outras garantias adequadas previstas no RGPD.

7. Tomada de decisão automatizada

Avaliação automatizada de danos:

No âmbito do tratamento de sinistros, podem ser utilizados procedimentos automatizados para a avaliação inicial dos sinistros. Estes podem levar a decisões preliminares automatizadas, que, no entanto, estão sempre sujeitas a uma verificação manual.

Sistemas de deteção de fraudes:

Os sistemas automatizados de deteção de fraudes podem desencadear uma verificação manual adicional de padrões de transações suspeitos.

Os seus direitos na tomada de decisões automatizada:

De acordo com o artigo 22.º, n.º 3, do RGPD, tem o direito de solicitar a intervenção humana para apresentar o seu ponto de vista e contestar a decisão.

8. Comunicação segura

Para a transmissão de informações confidenciais, recomendamos que nos contacte através dos formulários seguros disponíveis no nosso website ou por correio postal. Caso nos contacte por correio eletrónico ou por outros meios não encriptados, não é possível garantir uma segurança total dos dados transmitidos.

9. Informações especiais sobre o processo de reparação

a. Apagamento de dados antes da reparação:

Antes de enviar o seu dispositivo para reparação, é-lhe expressamente solicitado que elimine todos os dados pessoais, cancele todas as contas e reponha as configurações de fábrica do dispositivo. Esta medida é necessária para proteger a sua privacidade e impedir que terceiros tenham acesso aos seus dados pessoais. Se não o fizer, corre o risco de que esses dados sejam perdidos ou divulgados involuntariamente.

b. Tratamento dos dados que permanecem nos dispositivos:

Se não cumprir com esta solicitação e ainda houver dados pessoais no dispositivo, os nossos parceiros de reparação têm o direito de apagar esses dados imediatamente e na totalidade e de repor as configurações de fábrica do dispositivo antes de iniciar a reparação.

c. Isenção de responsabilidade:

Não nos responsabilizamos pela perda de dados ou acesso não autorizado por terceiros se não tiver reiniciado corretamente o seu dispositivo antes de o enviar para reparação. Embora os nossos parceiros de reparação tenham o direito de eliminar dados, não podemos garantir que todos os dados estejam protegidos contra uma possível verificação. A responsabilidade pela eliminação correta dos dados antes do envio do dispositivo é sua, enquanto cliente.

10. Os seus direitos

a. Direito de eliminação

Tem o direito de apagar os seus dados pessoais de acordo com o Art. 17 do RGPD se:

- Os dados já não forem necessários para os fins originais
- Retirar o seu consentimento
- Os dados foram tratados ilegalmente
- Existirem obrigações legais de eliminação

Exceções: O direito à eliminação não se aplica se o tratamento for necessário para o cumprimento de obrigações legais de conservação ou para a reivindicação de direitos legais.

b. Direito de acesso

Pode solicitar a qualquer momento informações sobre o tratamento dos seus dados pessoais, nos termos do artigo 15.º do RGPD. As informações incluem, em particular:

- Finalidades do tratamento
- Categorias de dados tratados
- Destinatários ou categorias de destinatários
- Período de armazenamento previsto
- Existência de direitos dos titulares dos dados

c. Direito de retificação

Tem o direito de retificar dados pessoais incorretos ou completar dados pessoais incompletos (art. 16.º do RGPD).

d. Direito à limitação

Em determinadas condições legais, tem o direito à limitação do tratamento (art. 18.º do RGPD).

e. Direito à portabilidade dos dados

Sob determinadas condições legais, tem o direito de receber ou transmitir os dados pessoais que lhe dizem respeito num formato estruturado, comum e legível por máquina (art. 20.º do RGPD).

f. Direito de oposição

Tem o direito de se opor a qualquer momento ao tratamento dos seus dados pessoais (art. 21.º do RGPD). Isto aplica-se, em particular, a:

- Marketing direto (a qualquer momento, sem indicação de motivos)
- Outros tratamentos com base em interesses legítimos (em circunstâncias especiais)

g. Revogação do consentimento

Se o tratamento se basear no seu consentimento, pode revogá-lo a qualquer momento (art. 7.º, n.º 3 do RGPD). A revogação não afeta a legalidade do tratamento realizado até ao momento da revogação.

h. Direito de reclamação

Tem o direito de reclamar junto de uma autoridade de controlo sobre o tratamento dos seus dados. Autoridades de controlo competentes:

Para a Bolttech Device Protection (Ireland) Limited:

Comissão de Proteção de Dados

21 Fitzwilliam Square South

Dublin 2

D02 RD28

Irlanda

Para a Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Autoridade Austríaca de Proteção de Dados

Barichgasse 40-421030 VienaÁustria/Europa

Telefone: +43 1 52 152-0

E-mail:dsb@dsb.gv.at

i. Exercício dos seus direitos

Para exercer os seus direitos, entre em contacto com:

E-mail: privacy@bolttech.eu

Agradecemos a sua compreensão, mas informamos que adotaremos as medidas adequadas para garantir que é a pessoa devidamente autorizada.

11. Elevados padrões de segurança de dados

Protegemos os dados armazenados nos nossos servidores de acordo com o estado da arte, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, conforme exigido por lei.

12. Violações de proteção de dados:

Caso seja detetada uma violação de dados, dispomos de processos para adotar de imediato medidas de mitigação e, se necessário, notificar as autoridades de controlo competentes e os titulares dos dados, em conformidade com os requisitos legais.

13. Alterações à política de proteção de dados

Uma vez que alterações legislativas ou modificações nos nossos processos internos possam tornar necessária a atualização da presente política de proteção de dados, reservamo-nos o direito de efetuar essas alterações. Informá-lo-emos atempadamente sobre quaisquer modificações significativas.

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