

Produsul

Cu produsul Samsung Care+, beneficiați de o acoperire completă de asigurare pentru dispozitivele dvs. Samsung. Prelucrarea datelor de către companiile bolttech de mai jos pentru Samsung Care+ include gestionarea contractului dvs. de asigurare, procesarea cererilor de despăgubire, repararea și înlocuirea dispozitivelor dvs. asigurate, precum și comunicarea cu dvs. și cu partenerii și furnizorii de servicii pentru a vă oferi aceste servicii.

Serviciile de asigurare sunt furnizate de Amtrust International Underwriters DAC.

Politica de confidențialitate a Amtrust poate fi consultată la adresa <https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

Declarația de confidențialitate Samsung, împreună cu scopurile prelucrării datelor de către Samsung, pot fi consultate pe site-ul web Samsung.

Gestionarea contractelor de asigurare este asigurată de Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

Administrarea și îndeplinirea cererilor de despăgubire este asigurată de Bolttech Device Protection (Ireland) Limited.

În funcție de nevoile dumneavoastră, noi, cei de la Bolttech Device Protection (Ireland) Limited, colaborăm cu furnizori de servicii de reparații autorizați și alți parteneri de servicii pentru a vă oferi un serviciu complet de asigurare.

1. Informații generale privind protecția datelor

Aceste informații privind protecția datelor se aplică numai prelucrării datelor dvs. de către companiile bolttech în calitate de operatori independenți de prelucrare, separați de asigurător și Samsung.

Termenul „noi” utilizat în continuare înseamnă că regulamentul corespunzător se aplică ambelor companii bolttech. Dacă prelucrarea datelor diferă pentru fiecare companie bolttech, acestea sunt menționate separat.

În acest context, datele cu caracter personal sunt toate informațiile care se referă la o persoană fizică identificată sau identificabilă (denumită în continuare „persoana vizată”).

Entitățile responsabile de prelucrare ale bolttech (denumite în continuare „societățile bolttech”) pentru exercitarea drepturilor dumneavoastră în calitate de persoană vizată sunt:

• Pentru gestionarea contractelor de asigurare

Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (denumită în continuare BT AT)

Praterstraße 1 / Raum 22,

1020 Viena, Austria

• Pentru procesarea cazurilor de asigurare

Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (denumită în continuare BT IE)

Block C, 77 Sir John Rogerson's Quay,

Dublin 2, D02 VK60, Irlanda

2. Legislația aplicabilă

Prezenta informație privind protecția datelor se referă la prelucrarea datelor în conformitate cu prevederile versiunii actuale a Regulamentului general privind protecția datelor (RGPD) al UE.

Prelucrarea datelor se efectuează în principiu în conformitate cu principiile RGPD. În consecință, prelucrarea se efectuează în conformitate cu articolul 6 din RGPD, pe baza normelor de autorizare corespunzătoare.

3. Date și categorii de date, precum și scopurile prelucrării

a. Date și categorii de date

(1) Date cu caracter personal

Pentru a furniza serviciile de asigurare, companiile bolttech colectează și prelucreează următoarele date cu caracter personal:

- **Date de contact:** titlu, nume, prenume, adresă completă, adresă de e-mail, număr de telefon, data nașterii
- **Date despre dispozitive:** detalii despre dispozitivele Samsung (marcă, model, preț, numere IMEI)
- **Date privind asigurarea:** informații despre drepturile dvs. de asigurare, rapoarte și informații privind procesarea cererii dvs.

(2) Date generate tehnic

În cadrul utilizării serviciilor digitale de pe site-urile noastre web, pot fi colectate și următoarele date (date de utilizare) prin intermediul serviciilor noastre digitale și al platformelor de analiză (de exemplu, Google Analytics, VWO), sub rezerva consimțământului utilizatorilor și în conformitate cu Regulamentul general privind protecția datelor (RGPD) al UE:

- Informații despre dispozitive și aplicații
- Tipul dispozitivului, producătorul, modelul, sistemul de operare
- Rezoluția ecranului, setările de limbă, versiunea aplicației, data instalării și frecvența de utilizare
- Date privind rețeaua și conexiunea
- Furnizor de servicii mobile, tipul conexiunii (de exemplu, Wi-Fi, LTE), latența rețelei
- Date privind sesiunea și identificatorul
- ID sesiune, token de autentificare, șir agent utilizator, identificatori cookie
- Date privind interacțiunile și comportamentul
- Date clickstream, mișcări ale mouse-ului, comportament de derulare, timp petrecut pe pagini, căi de navigare, interacțiuni cu formulare și participare la teste A/B sau urmărirea hărților de căldură
- Date de eroare și diagnosticare
- Rapoarte de blocare, mesaje de eroare, metrice de performanță și jurnale de diagnosticare
- Date de localizare
- Geolocalizare aproximativă, derivată din adresa IP sau GPS (dacă este cazul și cu acordul utilizatorului)

(3) Date de pe dispozitivele trimise pentru reparație sau înlocuire

Dacă trimiteți dispozitivul pentru reparații sau înlocuire fără a-l reseta la setările din fabrică, așa cum se prevede în condițiile de asigurare, acesta poate conține în continuare informații personale, date de conectare la cont, fotografii, contacte, mesaje sau alte informații sensibile, care pot fi accesate accidental de terți.

b. Scopurile și temeiurile juridice pentru care sunt prelucrate datele cu caracter personal

(1) Furnizarea serviciului convenit contractual

În următoarele cazuri, prelucrarea datelor servește la executarea serviciului convenit contractual, în conformitate cu art. 6 alin. 1 lit. b RGPD:

i. Contract de asigurare

Pentru a încheia și gestiona contractul de asigurare, BT AT colectează și prelucrează datele dvs. pentru a îndeplini contractul de asigurare solicitat de dvs., inclusiv comunicarea cu clienții, gestionarea poliței și asistența pentru clienți.

ii. Prelucrarea reclamațiilor

BT IE prelucrează toate datele necesare pentru soluționarea cazurilor de asigurare, coordonarea serviciilor de reparații și înlocuire, comunicarea cu dvs. și cu partenerii de service.

iii. Protecția datelor în cazul reparațiilor

Partenerii de reparații ai BT IE au dreptul să șteargă datele cu caracter personal care rămân pe dispozitivele trimise pentru reparații, pentru a vă proteja confidențialitatea, dar nu sunt obligați să facă acest lucru.

iv. Relația cu clienții

Prelucrăm datele dvs. pentru a procesa solicitările, reclamațiile și comunicările clienților și pentru a colecta și gestiona feedback-ul clienților cu privire la serviciile furnizate.

(2) Interes legitim

În următoarele cazuri, colectăm și prelucrăm datele în cadrul unui interes legitim, în conformitate cu art. 6 alin. 1 lit. f) din RGPD:

i. Prevenirea fraudei și a abuzurilor

Prevenirea fraudei, spălării banilor, terorismului și a altor infracțiuni prin monitorizarea și analiza modelelor și comportamentelor tranzacționale.

ii. Îmbunătățiri tehnice

Prelucrarea datelor de utilizare pentru a îmbunătăți funcționalitatea site-ului web și pentru a corecta erorile de software sau de proces.

iii. Îmbunătățirea calității serviciilor

În cadrul contactului telefonic, anumite conversații pot fi ascultate sau înregistrate în scopul instruirii. Veți fi informat în prealabil cu privire la acest lucru și veți avea posibilitatea de a vă opune.

iv. Interese comerciale

Analiza și optimizarea serviciilor noastre, precum și raportarea internă către grupul bolttech.

(3) Obligație legală

Prelucrăm datele dvs. pentru îndeplinirea obligațiilor legale, contabile și fiscale în conformitate cu art. 6 alin. 1 lit. c RGPD, în special:

- Păstrarea documentelor comerciale
- Respectarea cerințelor de reglementare
- Raportarea către autorități

(4) Consimțământ

În următoarele cazuri, colectăm și prelucrăm date în cadrul și după acordarea consimțământului în conformitate cu art. 6 alin. 1 lit. a RGPD:

i. Comunicare de marketing

Trimiterea de materiale de marketing, informații despre produse și promoții.

ii. Analiza datelor și profilarea

În cazuri individuale, cu condiția obținerii prealabile a consimțământului, după informarea corespunzătoare.

4. Destinatari sau categorii de destinatari ai datelor cu caracter personal**a. Transferul de date în cadrul grupului bolttech**

Datele cu caracter personal pot fi transmise altor companii afiliate bolttech care furnizează servicii de asistență, precum și în scopuri de raportare, chiar și în afara SEE, în conformitate cu clauzele contractuale standard aplicabile.

b. Transmiterea către terți externi

Datele pe care le furnizați sunt transmise următoarelor categorii de destinatari:

i. Companii de asigurări în calitate de operatori independenți

Amtrust International Underwriters DAC în calitate de asigurător pentru furnizarea serviciilor de asigurare

ii. Parteneri de servicii și procesatori de comenzi

- **Furnizori autorizați de servicii de reparații:** pentru reparații și înlocuirea dispozitivelor dvs. asigurate. Aceștia au dreptul să șteargă toate datele cu caracter personal de pe dispozitive și să reseteze dispozitivele la setările din fabrică înainte de a începe reparația. Cu toate acestea, ștergerea nu este garantată.
- Furnizori de servicii IT și alți procesatori de date care furnizează servicii tehnice
- În cadrul unei convorbiri telefonice cu companiile bolttech, pot fi utilizați agenți vocali bazati pe inteligență artificială pentru traducere. Nu se efectuează o analiză biometrică a datelor vocale.

iii. Autorități și instituții publice

Autorități de stat sau instituții publice, dacă acest lucru este prevăzut de lege sau necesar pentru prevenirea/combaterii infracțiunilor

iv. Samsung

Pentru gestionarea clienților necesară din punct de vedere contractual.

v. Procesatori

În conformitate cu articolul 28 din RGPD, procesatorii sunt obligați contractual să respecte cerințe stricte de securitate, în conformitate cu prevederile legilor privind protecția datelor.

5. Durata de stocare și criteriile pentru durata de stocare**a. Stocare pentru prestații de asigurare**

Date contractuale: pe durata contractului de asigurare și după încetarea contractului, în conformitate cu termenele legale de păstrare.

Date privind daunele: după depunerea cererii de despăgubire, în conformitate cu prevederile legale în materie de asigurări și termenele legale de păstrare.

b. Stocare pentru asistență și depanare

După finalizarea unei tranzacții, datele pot fi stocate în sistemul de operare pentru o perioadă necesară rezolvării problemelor de asistență și depanare.

c. Stocare pentru cerințe legale

Păstrarea documentelor comerciale se efectuează în conformitate cu termenele legale de păstrare aplicabile.

d. Stocare pentru interese legitime

Datele privind combaterea fraudei și dezvoltarea afacerilor sunt stocate pentru o perioadă rezonabilă, în conformitate cu cerințele comerciale și termenele de păstrare prevăzute de lege, cu excepția cazului în care sunt șterse sau anonimizate mai devreme.

e. Criterii de ștergere

Datele sunt șterse dacă:

- Scopul prelucrării nu mai este valabil
- Termenele legale de păstrare expiră
- Vă rețineți consimțământul și nu există altă bază legală pentru stocare
- Datele nu mai sunt necesare pentru scopurile inițiale.

6. Locurile de prelucrare a datelor

În principiu, prelucrăm datele dvs. cu caracter personal numai în cadrul Uniunii Europene și în alte țări cu un nivel adecvat de protecție a datelor sau în afara acestor țări, în cadrul grupului bolttech, pe baza unor clauze contractuale standard cu garanții suficiente.

Transferuri de date către țări terțe:

În cazul în care datele cu caracter personal sunt prelucrate în afara UE/SEE în cazuri individuale, asigurăm prin garanții adecvate:

- Decizii de adecvare ale Comisiei Europene sau
- clauze contractuale standard în conformitate cu art. 46 RGPD sau alte garanții adecvate în conformitate cu RGPD]

7. Luarea automată a deciziilor

Evaluarea automată a daunelor:

În cadrul procesului de soluționare a daunelor, pot fi utilizate proceduri automatizate pentru evaluarea inițială a daunelor. Acestea pot duce la decizii preliminare automatizate, care sunt însă întotdeauna supuse unei verificări manuale.

Sisteme de detectare a fraudelor:

Sistemele automate de detectare a fraudelor pot declanșa o verificare manuală suplimentară a modelelor de tranzacții suspecte.

Drepturile dvs. în cazul luării automate a deciziilor:

În conformitate cu articolul 22 alineatul (3) din RGPD, aveți dreptul la intervenția umană pentru a vă expune punctul de vedere și a contesta decizia.

8. Comunicare securizată

Pentru transmiterea informațiilor confidențiale, vă recomandăm să ne contactați prin intermediul formularelor securizate de pe site-ul nostru web sau prin poștă. Dacă ne contactați prin e-mail sau prin alte canale necriptate, nu putem garanta securitatea completă a datelor.

9. Informații speciale privind procesul de reparație

a. Ștergerea datelor înainte de reparație:

Înainte de a trimite dispozitivul pentru reparații, vi se solicită în mod expres să ștergeți toate datele personale, să vă deconectați de la toate conturile și să resetați dispozitivul la setările din fabrică. Această măsură este necesară pentru a vă proteja confidențialitatea și pentru a împiedica accesul terților la datele dvs. personale. Dacă nu faceți acest lucru, riscați ca aceste date să se piardă sau să fie divulgate involuntar.

b. Prelucrarea datelor rămase pe dispozitive:

Dacă nu respectați această solicitare și pe dispozitiv mai există date cu caracter personal, partenerii noștri de reparații au dreptul să șteargă imediat și complet aceste date și să reseteze dispozitivul la setările din fabrică înainte de a începe reparația.

c. Declarație de renunțare:

Nu ne asumăm nicio răspundere pentru pierderea datelor sau accesul neautorizat al terților dacă nu ați resetat corespunzător dispozitivul înainte de a-l trimite la reparație. Deși partenerii noștri de reparații au dreptul să șteargă datele, nu putem garanta că toate datele sunt protejate împotriva unei eventuale verificări. Responsabilitatea pentru ștergerea corespunzătoare a datelor înainte de trimiterea dispozitivului vă revine dvs., în calitate de client.

10. Drepturile dumneavoastră

a. Dreptul la ștergere

Aveți dreptul la ștergerea datelor dvs. cu caracter personal în conformitate cu art. 17 din RGPD, dacă:

- Datele nu mai sunt necesare pentru scopurile inițiale
- Vă retrageți consimțământul
- Datele au fost prelucrate în mod ilegal
- Există obligații legale de ștergere

Excepții: Dreptul la ștergere nu există dacă prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea obligațiilor legale de păstrare sau pentru exercitarea drepturilor legale.

b. Dreptul la informare

Puteți solicita în orice moment informații despre prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal în conformitate cu art. 15 din RGPD. Informațiile includ în special:

- Scopurile prelucrării
- Categoriile de date prelucrate
- Destinatarii sau categoriile de destinatari
- Durata de stocare prevăzută
- Existența drepturilor persoanelor vizate

c. Dreptul la rectificare

Aveți dreptul la rectificarea datelor cu caracter personal inexacte sau la completarea datelor cu caracter personal incomplete (art. 16 RGPD).

d. Dreptul la restricționare

În anumite condiții legale, aveți dreptul la limitarea prelucrării (art. 18 din RGPD).

e. Dreptul la portabilitatea datelor

În anumite condiții legale, aveți dreptul de a primi sau de a transmite datele cu caracter personal care vă privesc într-un format structurat, curent și care poate fi citit automat (art. 20 din RGPD).

f. Dreptul la opoziție

Aveți dreptul de a vă opune în orice moment prelucrării datelor dvs. cu caracter personal (art. 21 RGPD). Acest lucru se aplică în special în cazul:

- marketing direct (în orice moment, fără a fi necesară indicarea motivelor)
- Alte prelucrări bazate pe interese legitime (în circumstanțe speciale)

g. Retragerea consimțământului

În cazul în care prelucrarea se bazează pe consimțământul dumneavoastră, îl puteți retrage în orice moment (art. 7 alin. 3 din RGPD). Retragerea nu afectează legalitatea prelucrării efectuate până la momentul retragerii.

h. Dreptul de a depune plângere

Aveți dreptul de a depune o plângere la o autoritate de supraveghere cu privire la prelucrarea datelor dvs. Autorități de supraveghere competente:

Pentru Bolttech Device Protection (Ireland) Limited:

Comisia pentru protecția datelor

21 Fitzwilliam Square South

Dublin 2

D02 RD28

Irlanda

Pentru Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Autoritatea austriacă pentru protecția datelor

Barichgasse 40-421030 Viena/Austria/Europa

Telefon: +43 1 52 152-0

E-mail: dsb@dsb.gv.at

i. Exercițarea drepturilor dumneavoastră

Pentru a vă exercita drepturile, vă rugăm să vă adresați:

E-mail: privacy@bolttech.eu

Vă rugăm să înțelegeți că vom lua măsurile adecvate pentru a ne asigura că sunteți persoana vizată corectă.

11. Standarde ridicate de securitate a datelor

Protejăm datele stocate pe serverele noastre în conformitate cu stadiul actual al tehnologiei, prin măsuri tehnice și organizatorice adecvate, astfel cum este prevăzut de lege.

12. Încălcări ale protecției datelor:

În cazul descoperirii unor încălcări ale protecției datelor, companiile bolttech dispun de procese pentru limitarea imediată a daunelor și, dacă este necesar, vom notifica autoritățile de supraveghere competente și persoanele vizate, în conformitate cu cerințele legale.

13. Modificări ale politicii de confidențialitate

Deoarece modificările legislative sau modificările proceselor interne ale companiei noastre pot necesita adaptarea prezentei politici de confidențialitate, ne rezervăm dreptul de a efectua modificări. Vă vom informa în timp util cu privire la modificările semnificative.

© Bolttech Device Protection (Ireland) Limited și Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH , octombrie 2025