

Produkten

Med produkten Samsung Care+ får du ett omfattande försäkringsskydd för dina Samsung-enheter. Databehandlingen som utförs av Bolttechs nedanstående företag för Samsung Care+ omfattar administration av ditt försäkringsavtal, hantering av försäkringsanspråk, reparation och utbyte av dina försäkrade enheter samt kommunikation med dig och med partners och tjänsteleverantörer för att tillhandahålla dessa tjänster.

Försäkringsprestationen tillhandahålls av Amtrust International Underwriters DAC.

Amtrusts integritetspolicy finns på

<https://www.amtrustinternational.com/About-Us/AIU-Privacy-Notice>

Samsung

Samsungs integritetspolicy och syftena med Samsungs databehandling finns på Samsungs webbplats.

Förvaltningen av försäkringsavtal sköts av Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH.

Förvaltningen och hanteringen av försäkringsanspråk sköts av Bolttech Device Protection (Ireland) Limited.

Beroende på dina behov samarbetar vi på Bolttech Device Protection (Ireland) Limited med auktoriserade reparatörer och andra servicepartner för att kunna erbjuda dig en heltäckande försäkringstjänst.

1. Allmän information om dataskydd

Denna information om dataskydd gäller endast bolttech-företagens behandling av dina uppgifter i egenskap av oberoende personuppgiftsansvariga för försäkringsgivaren och Samsung.

När vi nedan talar om "vi" betyder det att den aktuella bestämmelsen gäller för båda bolttech-företagen. Om databehandlingen skiljer sig åt mellan bolttech-företagen nämns detta separat.

Personuppgifter är i detta sammanhang all information som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (nedan kallad "den registrerade").

De ansvariga behandlingsenheterna hos bolttech (nedan kallade "bolttech-företag") för utövandet av dina rättigheter som registrerad är:

För administration av försäkringsavtal

Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH (nedan kallat BT AT)

Praterstraße 1 / Raum 22,

1020 Wien, Österrike

För hantering av försäkringsärenden

Bolttech Device Protection (Ireland) Limited (nedan kallat BT IE)

Block C, 77 Sir John Rogerson's Quay,

Dublin 2, D02 VK60, Irland

2. Tillämplig lag

Denna information om dataskydd avser databehandling i enlighet med bestämmelserna i den gällande versionen av EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR).

Databehandlingen sker i princip enligt principerna i GDPR. Följaktligen sker behandlingen i enlighet med artikel 6 i GDPR på grundval av motsvarande tillståndsnormer.

3. Uppgifter och uppgiftskategorier samt ändamål med behandlingen

a. Data och datakategorier

(1) Personuppgifter

För att kunna tillhandahålla försäkringstjänster samlar bolttech-företagen in och behandlar följande personuppgifter:

- **Kontaktuppgifter:** Titel, efternamn, förnamn, fullständig adress, e-postadress, telefonnummer, födelsedatum
- **Enhetsuppgifter:** Detaljer om dina Samsung-enheter (märke, modell, pris, IMEI-nummer)
- **Försäkringsuppgifter:** Information om dina försäkringsanspråk, rapporter och information om hanteringen av ditt anspråk.

(2) Tekniskt genererade uppgifter

När du använder de digitala tjänsterna på våra webbplatser kan även följande uppgifter (användningsuppgifter) samlas in via våra digitala tjänster och analysplattformar (t.ex. Google Analytics, VWO), förutsatt att användarna har gett sitt samtycke och i enlighet med EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR):

- Enhets- och applikationsinformation
- Enhetstyp, tillverkare, modell, operativsystem
- Skärmapplösning, språkställningar, appversion, installationsdatum och användningsfrekvens
- Nätverks- och anslutningsdata
- Mobiloperatör, anslutningstyp (t.ex. Wi-Fi, LTE), nätverkslatens
- Sessions- och identifieringsdata
- Sessions-ID, autentiseringsstoken, användaragentsträng, cookie-identifierare
- Interaktions- och beteendedata
- Klickströmsdata, musrörelser, scrollbeteende, tid på sidor, navigeringsvägar, formulärinteraktioner och deltagande i A/B-tester eller heatmap-spårning
- Fel- och diagnosdata
- Kraschrapporter, felmeddelanden, prestandamätvärden och diagnostikloggar
- Placeringsdata
- Ungefärlig geolokalisering, härledd från IP-adressen eller GPS (om tillämpligt och godkänt)

(3) Data på enheter som skickats in för reparation eller utbyte

Om du skickar in din enhet för reparation eller utbyte utan att först återställa den till fabriksinställningarna, som krävs enligt försäkringsvillkoren, kan den fortfarande innehålla personlig information, inloggningsuppgifter till konton, foton, kontakter, meddelanden eller annan känslig information som oavsiktligt kan bli tillgänglig för tredje part.

b. Syften och rättsliga grunder för behandlingen av personuppgifter

(1) Tillhandahållande av den avtalsenliga tjänsten

I följande fall tjänar databehandlingen till att utföra den avtalsenliga prestationen enligt artikel 6.1 b i GDPR:

i. Försäkringsavtal

För att ingå och administrera försäkringsavtalet samlar BT AT in och behandlar dina uppgifter för att fullgöra det försäkringsavtal du har begärt, inklusive kundkommunikation, administration av försäkringsbrevet och kundservice.

ii. Hantering av reklamationer

BT IE behandlar alla uppgifter som är nödvändiga för att hantera försäkringsärenden, samordna reparations- och utbytesprestationer samt kommunicera med dig och med servicepartner.

iii. Dataskydd vid reparationer

BT IE:s reparationspartner har rätt att radera personuppgifter som finns kvar på enheter som lämnats in för reparation för att skydda din integritet, men är inte skyldiga att göra det.

iv. Kundrelation

Vi behandlar dina uppgifter för att hantera kundförfrågningar, klagomål och meddelanden samt för att samla in och hantera kundfeedback om de tjänster som tillhandahålls.

(2) Berättigat intresse

I följande fall samlar vi in och behandlar uppgifterna inom ramen för ett berättigat intresse enligt artikel 6.1 f i GDPR:

i. Förebyggande av bedrägeri och missbruk

Förhindrande av bedrägeri, penningtvätt, terrorism och andra brott genom övervakning och analys av transaktionsmönster och beteenden.

ii. Tekniska förbättringar

Behandling av användningsdata för att förbättra webbplatsens funktionalitet och korrigera programvaru- eller processfel.

iii. Förbättring av servicekvaliteten

I samband med telefonkontakt kan enskilda samtal lyssnas på eller spelas in för utbildningsändamål. Du informeras om detta före samtalet och ges möjlighet att invända mot detta.

iv. Affärsintressen

Analys och optimering av våra tjänster samt intern rapportering till boltech-koncernen.

(3) Lagstadgad skyldighet

Vi behandlar dina uppgifter för att uppfylla lagstadgade, bokföringsmässiga och skattemässiga skyldigheter i enlighet med artikel 6.1 c i GDPR, särskilt:

- Förvaring av affärsdokument
- Efterlevnad av regleringskrav
- Anmälningar till myndigheter

(4) Samtycke

I följande fall samlar vi in och behandlar uppgifter inom ramen för och efter att samtycke har givits i enlighet med artikel 6.1 a i GDPR:

i. Marknadskommunikation

Utskick av marknadsföringsmaterial, produktinformation och reklamkampanjer.

ii. Dataanalys och profilering

I enskilda fall, förutsatt att samtycke har inhämtats efter att relevant information har lämnats.

4. Mottagare eller kategorier av mottagare av personuppgifter

a. Dataöverföring inom boltech-koncernen

Personuppgifter kan överföras till andra företag som är knutna till boltech-företagen och som tillhandahåller supporttjänster samt för rapporteringsändamål även utanför EES inom ramen för gällande standardavtalsklausuler.

b. Vidarebefordran till externa tredje parter

De uppgifter du tillhandahåller kommer att överföras till följande kategorier av mottagare:

i. Försäkringsbolag som oberoende personuppgiftsbiträde

Amtrust International Underwriters DAC som försäkringsgivare för tillhandahållande av försäkringstjänster

ii. Servicepartner och personuppgiftsbiträden

- **Auktoriserade reparatörer:** För reparationer och utbyte av dina försäkrade enheter. Dessa har rätt att radera alla personuppgifter på enheterna och återställa enheterna till fabriksinställningarna innan de påbörjar reparationen. Raderingen kan dock inte garanteras.
- IT-tjänsteleverantörer och andra personuppgiftsbiträden som tillhandahåller tekniska tjänster
- När du kontaktar boltech-företagen per telefon kan AI-baserade röstagenter användas för översättning. Ingen biometrisk analys av röstdata sker.

iii. Myndigheter och offentliga organ

Statliga organ eller offentliga organ, om detta krävs enligt lag eller för att förebygga/bekämpa brott

iv. Samsung

För den avtalsenliga kundhanteringen.

v. Uppdragstagare

Enligt artikel 28 i GDPR är personuppgiftsbiträden kontraktuellt skyldiga att följa strikta säkerhetskrav i enlighet med bestämmelserna i dataskyddslagstiftningen.

5. Lagringstid och kriterier för lagringstid

a. Lagring för försäkringsprestationer

Avtalsuppgifter: Under försäkringsavtalets giltighetstid och efter avtalets upphörande i enlighet med lagstadgade lagringstider.

Skadedata: Efter inlämnande av skadeanmälan i enlighet med försäkringsrättsliga bestämmelser och lagstadgade lagringstider.

b. Lagring för support och felsökning

Efter att en transaktion har slutförts kan uppgifterna lagras i operativsystemet under en period som är nödvändig för att lösa sådana frågor för support- och felsökningsändamål.

c. Lagring för lagstadgade krav

Förvaring av affärsdokument sker i enlighet med respektive lagstadgade lagringstider.

d. Lagring för berättigade intressen

Data för bedrägeribekämpning och affärsutveckling lagras under en rimlig tid i enlighet med affärsbehov och lagstadgade lagringstider, såvida de inte raderas eller anonymiseras tidigare.

e. Kriterier för radering

Data raderas när:

- Syftet med behandlingen upphör
- lagstadgade lagringstider löper ut
- Du återkallar ditt samtycke och det inte finns någon annan rättslig grund för lagring
- Uppgifterna inte längre behövs för de ursprungliga ändamålen.

6. Platser för databehandling

Vi behandlar dina personuppgifter i princip endast inom Europeiska unionen och i andra länder med ett adekvat dataskyddsnivå eller utanför dessa länder inom boltech-koncernen på grundval av standardavtalsklausuler med tillräckliga garantier.

Överföring av uppgifter till tredjeländer:

Om personuppgifter i enskilda fall behandlas utanför EU/EES säkerställer vi genom lämpliga garantier:

- Adekvata beslut av EU-kommissionen eller
- standardavtalsklausuler enligt artikel 46 i GDPR eller andra lämpliga garantier enligt GDPR]

7. Automatiserat beslutsfattande

Automatiserad skadebedömning:

Inom ramen för skadebehandlingen kan automatiserade förfaranden för en första bedömning av skadeärenden användas. Dessa kan leda till automatiserade preliminära beslut, som dock alltid är föremål för en manuell granskning.

System för bedrägeriidentifiering:

Automatiserade system för bedrägeribekämpning kan utlösa en ytterligare manuell granskning av misstänkta transaktionsmönster.

Dina rättigheter vid automatiserat beslutsfattande:

Enligt artikel 22.3 i GDPR har du rätt till mänsklig ingripande för att framföra din ståndpunkt och bestrida beslutet.

8. Säker kommunikation

För överföring av konfidentiell information rekommenderar vi att du kontaktar oss via våra säkra webbformulär eller per post. Om du kontaktar oss via e-post eller andra okrypterade kanaler kan fullständig datasäkerhet inte garanteras.

9. Särskilda anvisningar om reparationsprocessen

a. Radering av data före reparation:

Innan du skickar in din enhet för reparation uppmanas du uttryckligen att radera all personlig information, logga ut från alla konton och återställa enheten till fabriksinställningarna. Denna åtgärd är nödvändig för att skydda din integritet och förhindra att tredje part får tillgång till dina personuppgifter. Om du inte gör detta riskerar du att dessa uppgifter går förlorade eller vidarebefordras utan ditt medgivande.

b. Behandling av data som finns kvar på enheter:

Om du inte följer denna uppmaning och det fortfarande finns personuppgifter på enheten, har våra reparationspartner rätt att omedelbart och fullständigt radera dessa uppgifter och återställa enheten till fabriksinställningarna innan reparationen påbörjas.

c. Ansvarsfriskrivning:

Vi tar inget ansvar för dataförlust eller obehörig åtkomst av tredje part om du inte har återställt din enhet korrekt innan du skickar in den för reparation. Även om våra reparationspartner har rätt att radera data kan vi inte garantera att all data är skyddad från eventuell granskning. Ansvaret för att data raderas korrekt innan enheten skickas in ligger hos dig som kund.

10. Dina rättigheter

a. Rätt till radering

Du har rätt att få dina personuppgifter raderade enligt artikel 17 i GDPR om:

- Uppgifterna inte längre behövs för de ursprungliga ändamålen
- du återkallar ditt samtycke
- Uppgifterna har behandlats olagligt
- Det finns lagstadgade raderingsskyldigheter

Undantag: Rätten till radering gäller inte om behandlingen är nödvändig för att uppfylla lagstadgade skyldigheter att bevara uppgifter eller för att göra rättsliga anspråk gällande.

b. Rätt till information

Du kan när som helst begära information om behandlingen av dina personuppgifter i enlighet med artikel 15 i GDPR. Informationen omfattar särskilt:

- Syftet med behandlingen
- Kategorier av behandlade uppgifter
- Mottagare eller kategorier av mottagare
- Planerad lagringstid
- Existensen av berörda personers rättigheter

c. Rätt till rättelse

Du har rätt att få felaktiga personuppgifter rättade eller ofullständiga personuppgifter kompletterade (art. 16 GDPR).

d. Rätt till begränsning

Under vissa lagstadgade förutsättningar har du rätt till begränsning av behandlingen (art. 18 GDPR).

e. Rätt till dataportabilitet

Under vissa lagstadgade förutsättningar har du rätt att få eller överföra personuppgifter som rör dig i ett strukturerat, vanligt och maskinläsbart format (art. 20 GDPR).

f. Rätt att göra invändningar

Du har rätt att när som helst invända mot behandlingen av dina personuppgifter (art. 21 GDPR). Detta gäller särskilt för:

- Direktmarknadsföring (när som helst utan angivande av skäl)
- Övrig behandling på grundval av berättigade intressen (under särskilda omständigheter)

g. Återkallande av samtycke

Om behandlingen baseras på ditt samtycke kan du när som helst återkalla detta (art. 7.3 GDPR). Återkallandet påverkar inte lagligheten av den behandling som skett fram till återkallandet.

h. Rätt att klaga

Du har rätt att klaga på behandlingen av dina uppgifter till en tillsynsmyndighet. Ansvariga tillsynsmyndigheter:

För Bolttech Device Protection (Ireland) Limited:

Datenschutzkommission

21 Fitzwilliam Square South

Dublin 2

D02 RD28

Irland

För Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH

Österrikiska dataskyddsmyndigheten

Barichgasse 40-421030 Wien/Österrike/Europa

Telefon:+43 1 52 152-0

E-postdsb@dsb.gv.at

i. Utövande av dina rättigheter

För att utöva dina rättigheter, vänligen kontakta:

E-post: privacy@bolttech.eu

Vi ber om din förståelse för att vi kommer att vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa att du är den rätta personen.

11. Höga dataskyddsstandarder

Vi skyddar de uppgifter som lagras på våra servrar enligt den senaste tekniken genom lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder, såsom föreskrivs i lag.

12. Dataskyddsöverträdelser:

Om dataskyddsöverträdelser upptäcks har bolttech-företagen processer för omedelbar skadebegränsning och vi meddelar vid behov de behöriga tillsynsmyndigheterna och de berörda personerna i enlighet med lagstadgade krav.

13. Ändringar av dataskyddsriktlinjerna

Eftersom lagändringar eller ändringar av våra interna processer kan göra det nödvändigt att anpassa denna dataskyddsbestämmelse, förbehåller vi oss rätten att göra ändringar. Vi kommer att informera dig i god tid om väsentliga ändringar.

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