

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Samsung Care+

**Je nach gewähltem Produkt gilt eine feste Vertragsdauer von zwölf (12) oder vierundzwanzig (24) Monaten.**

### Allgemeine Informationen

Samsung Care+ ist ein Versicherungsvertrag, der das Risiko von Unfallschäden und Diebstahl in Bezug auf das versicherte Samsung-Gerät und dessen Zubehör zu den unten beschriebenen Bedingungen abdeckt. Es handelt sich um eine Schadenversicherung.

Diese Versicherung wird von **Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG** (nachstehend der "**Versicherer**" genannt) mit Sitz an der Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen, eingetragen in der Schweiz unter der Nummer CH-101.400.176, abgeschlossen. Der Versicherer ist von der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht - FINMA zugelassen und wird von ihr unter der Nummer CH-101.400.176 reguliert. Sie können den Bericht über die Solvabilität und Finanzlage des Versicherers über [www.helvetia.com](http://www.helvetia.com) abrufen.

**Servify Europe BV** (im Folgenden als "**Servify Europe**" oder der "**Verwalter**" bezeichnet) ist eine nach niederländischem Recht gegründete Gesellschaft mit Sitz in Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Niederlande, und einer Schweizer Zweigniederlassung mit Sitz an der Sinslerstrasse 65, 6330 Cham, Schweiz. Das Unternehmen ist bei der niederländischen Aufsichtsbehörde AFM (Niederländische Behörde für Finanzmärkte) unter der Nummer 12046728 als Versicherungsvermittler registriert und agiert als gebundener Versicherungsvermittler des Versicherers.

Servify Europe handelt im Namen des Versicherers als Verwalter der Samsung Care+ Versicherung. Der Versicherer hat Servify Europe für Verwaltungs- und Unterstützungszwecke beauftragt, unter anderem für den Einzug der Prämie und die Verwaltung der Ansprüche sowie die diesbezügliche Kommunikation mit Ihnen.

Um sicherzustellen, dass Sie die Samsung Care+ Versicherung und ihre Anwendung verstehen, empfehlen wir Ihnen, die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Samsung Care+ Versicherung sorgfältig zu lesen. Wenn Sie Fragen zu dieser Versicherung haben, wenden Sie sich bitte an Servify Europe unter [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

### Wichtige Informationen

Sie können zwischen dem **Basisschutz** und dem erweiterten **Premiumschutz** für Ihr versichertes Gerät wählen:

Im Rahmen des **Premiumschutzes** wird im Falle eines Diebstahls oder eines Unfallschadens (einschliesslich Flüssigkeitsschäden) des Versicherten Geräts während der Vertragslaufzeit, der Versicherer nach seinem Ermessen, jedoch unter Berücksichtigung der folgenden Definitionen, Ausschlüsse und Bedingungen, Ihr versichertes Gerät reparieren oder durch ein Ersatzgerät mit gleichwertiger oder im Wesentlichen ähnlicher Funktionalität ersetzen lassen. Ein Ersatzgerät kann entweder neu oder überholt sein.

Im Rahmen des **Basisschutzes** wird im Falle eines Unfallschadens (einschliesslich Flüssigkeitsschäden) des Versicherten Geräts während der Vertragslaufzeit der Versicherer nach eigenem Ermessen, jedoch unter Berücksichtigung der folgenden Definitionen, Ausschlüsse und Bedingungen, Ihr versichertes Gerät reparieren oder durch ein Ersatzgerät mit gleichwertiger oder ähnlicher Funktionalität ersetzen. Ein Ersatzgerät kann entweder neu oder überholt sein. Zur Klarstellung: Der Basisschutz deckt **keinen** Diebstahl ab.

**In keinem Fall ist der Versicherer im Rahmen dieser Versicherung verpflichtet, Ihnen ein Ersatzgerät zur Verfügung zu stellen, das den Kaufpreis Ihres Versicherten Geräts übersteigt.**

### Wo und wann

Ihr versichertes Gerät ist während der gesamten Versicherungsdauer versichert, sowohl in Ihrem Wohnsitzland, wie in Ihrer Versicherungspolice angegeben, als auch wenn Sie das versicherte Gerät vorübergehend ins Ausland mitnehmen, und zwar für einen Zeitraum von maximal 60 Kalendertagen pro Reise.

Pro Versicherungsjahr sind maximal zwei Versicherungsansprüche gedeckt.

Dieser Versicherungsvertrag erstreckt sich nicht auf Schäden, die nach der Kündigung oder anderweitigen Beendigung des Versicherungsvertrags eintreten.

### Definitionen

In diesen Geschäftsbedingungen haben die in Grossbuchstaben geschriebenen Wörter die Bedeutung, die ihnen in diesem Abschnitt "Definitionen" zugewiesen wird:

a. Als **Zubehör** gelten Artikel, welche ursprünglich in der Verpackung des Versicherten

Geräts enthalten sind wie z. B. Ladegeräte, Schutzhülle, Kopfhörer und Freisprecheinrichtungen.

- b. **Unfallschaden:** Einen Schaden infolge eines plötzlichen Ereignisses, das von aussen auf Ihr versichertes Gerät einwirkt und zu Sturz-, Stoss-, Feuchtigkeits- oder Flüssigkeitsschäden führt, wodurch Ihr versichertes Gerät nicht mehr richtig und vollständig funktioniert, einschliesslich Schäden, die von Dritten ohne Ihre Zustimmung verursacht werden.
- c. **Verwalter:** Servify Europe B.V., eine nach niederländischem Recht gegründete Gesellschaft mit Sitz in Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Niederlande, und einer Schweizer Zweigniederlassung mit Sitz an der Sinslerstrasse 65, 6330 Cham, Schweiz. Das Unternehmen ist bei der niederländischen Aufsichtsbehörde AFM (Netherlands Authority for the Financial Markets) als Versicherungsvermittler unter der Nummer 12046728 registriert.
- d. **Versichertes Gerät:** Das versicherte Samsung-Gerät (wobei es sich um eines der folgenden Geräte handelt: Samsung Galaxy A & M Serie, S Serie, Note Serie, Samsung Galaxy Z Fold und Flip, Samsung Tablets oder bestimmte Samsung Wearables), das anhand der IMEI-Nummer oder der Seriennummer innerhalb von höchstens 60 Tagen nach dem Kauf als neu beim Verwalter registriert wird, sowie Zubehör für ein solches versichertes Samsung Gerät, das gleichzeitig mit dem versicherten Samsung Gerät erworben wurde. Das versicherte Gerät mit der zugehörigen Seriennummer und/oder der zugehörigen Seriennummer ist in Ihrer Versicherungspolice beschrieben.
- e. **Einkaufspreis:** Der Kaufwert des versicherten Geräts einschliesslich Mehrwertsteuer, jedoch ohne die vom Verkäufer des versicherten Geräts durch den Verkaufsassistenten gewährten Rabatte, wie auf Ihrer Versicherungspolice angegeben.
- f. **Ersatzgerät:** Geräte, die vom Versicherer zur Verfügung gestellt werden, um Ihre beschädigten oder gestohlenen (je nach der von Ihnen gewählten Deckungsart) versicherten Geräte zu ersetzen. Im Prinzip ist das Ersatzgerät identisch mit dem versicherten Gerät (mit Ausnahme der Farbe). Wenn identische Ersatzgeräte für den Versicherer nicht mehr in zumutbarer Weise verfügbar sind, wird Ihnen ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt, das nach Ansicht des Versicherers gleichwertig oder im Wesentlichen ähnlich zu dem beim Verwalter registrierten versicherten Gerät ist. Bei dem Ersatzgerät kann es sich um neue oder überholte Geräte handeln.
- g. **Terrorismus:** Jede Handlung, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf die Anwendung von Gewalt oder die Androhung von Gewalt, durch eine Person oder eine Gruppe von Personen, die allein oder im Namen oder in Verbindung mit einer Organisation oder Regierung handelt, die sich politischen, religiösen, ideologischen oder ähnlichen Zwecken verschrieben hat, mit dem Ziel, eine Regierung zu beeinflussen oder die Bevölkerung oder Teile der Bevölkerung in Angst und Schrecken zu versetzen.
- h. **Diebstahl:** Die Wegnahme Ihres versicherten Geräts durch bekannte oder unbekannt Personen mit der Absicht, Ihnen das Eigentum an Ihrem versicherten Gerät widerrechtlich und dauerhaft zu entziehen.
- i. **Dritter:** Jede andere Person als der Versicherte, sein/ihr Ehepartner oder Lebensgefährte, seine/ihre Verwandten in aufsteigender oder absteigender Linie sowie jede andere Person, die nicht die Erlaubnis des Versicherten hatte, das versicherte Gerät zu benutzen.
- j. **Unbeaufsichtigt:** Wenn Sie oder eine andere Person, die älter als 18 Jahre ist und der Sie das versicherte Gerät anvertraut haben, nicht die volle Sicht auf das versicherte Gerät haben oder nicht in der Lage sind, den Zugang und/oder die Entfernung des versicherten Geräts durch Unbefugte zu verhindern.
- k. **Sie/Ihr/Versicherungsnehmer:** Die in der Versicherungspolice angegebene Person, sofern sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt in der Schweiz hat und älter als 18 Jahre ist, oder eine juristische Person, die ihren Geschäftssitz in der Schweiz hat.
- l. **Virus:** Unter anderem, aber nicht ausschliesslich, Trojanische Pferde, Würmer und jedes andere Programm oder jede Software, die direkt oder indirekt verhindert, dass Ihr versichertes Gerät ordnungsgemäss funktioniert.
- m. **Versicherungspolice:** Ein Dokument, das dem Versicherungsnehmer als Nachweis für den Abschluss der Versicherung gemäss diesen Bedingungen ausgehändigt wird und wesentliche Informationen über die Versicherung enthält, z. B. die Identität des Versicherers, die Nummer des Versicherungsvertrags, das Datum des Beginns des Versicherungsschutzes, die Dauer des Versicherungsschutzes, den fälligen Beitrag, die Art des abgeschlossenen Versicherungsschutzes (Basis- oder Premiumschutz) und die Angaben zum versicherten Gerät (Marke, Modell, IMEI- bzw. Seriennummer).
- n. **Versicherungszeitraum:** Den in der Versicherungspolice angegebenen Versicherungszeitraum, in dem der Versicherer dem Versicherten die Versicherungsleistungen erbringt. Der Versicherungszeitraum beginnt an dem in der Versicherungspolice angegebenen Datum des Versicherungsbeginns und dauert für die im Versicherungspolice angegebene Anzahl von Kalendermonaten.
- o. **Prämie(n):** Die von Ihnen zu zahlende(n) Summe(n) für den im Rahmen der Versicherung gewährten Versicherungsschutz, wie in Ihrer Versicherungspolice angegeben.
- p. **Selbstbehalt:** Der Beitrag, den Sie für jeden vom Verwalter vorvalidierten Schadensfall

zahlen müssen, unabhängig von den Umständen, die zum Schadensfall führen. Der zu zahlende Betrag hängt von dem versicherten Gerätemodell ab, wie in diesem Dokument und in Ihrer Versicherungspolice beschrieben. Der Selbstbehalt muss bezahlt werden, bevor Ihr Schaden reguliert wird.

- q. **Höhere Gewalt:** Ein äusseres, unvorhersehbares, objektiv unvermeidbares und unüberwindbares oder unwiderstehliches Ereignis ausserhalb der Kontrolle der Parteien, das den Versicherer oder Sie daran hindert, seinen oder Ihren Teil des Vertrages zu erfüllen.
- r. **Kosmetische Schäden:** Nicht-strukturelle Schäden, die die Funktionalität oder den Betrieb der versicherten Geräte nicht beeinträchtigen, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Kratzer, Dellen und Spuren, die durch Verschleiss oder allgemeinen Gebrauch verursacht werden.
- s. **Verschleiss:** Eine unvermeidbare Verschlechterung des versicherten Geräts, die sich aus dem normalen Gebrauch ergibt.
- t. **Verlust:** Ein versichertes Gerät wird vom Versicherten versehentlich an einem Ort zurückgelassen, wodurch der Versicherte dauerhaft seiner Nutzung beraubt wird.

### Was ist abgedeckt?

Je nach gewähltem Versicherungsschutz bietet die Samsung Care+ Versicherung folgenden Schutz:

**Diebstahl** – Ihr versichertes Gerät und ihr Zubehör werden durch ein Ersatzgerät mit gleichwertiger oder im Wesentlichen ähnlicher Funktionalität ersetzt, vorbehaltlich der vorliegenden Bedingungen (nur wenn Sie den Premiumschutz gewählt haben).

**Unfallschaden** – Ihr versichertes Gerät wird repariert oder durch ein Ersatzgerät mit gleichwertiger oder im Wesentlichen ähnlicher Funktionalität ersetzt (sowohl für den Basis- als auch für den Premiumschutz). Zu den Unfallschäden gehören auch **Flüssigkeitsschäden**, d. h. Korrosion eines oder mehrerer Bauteile eines versicherten Geräts aufgrund des Kontakts Ihres versicherten Geräts mit einer Flüssigkeit, wodurch das versicherte Gerät nicht mehr ordnungsgemäss funktioniert (sowohl für den Basis- als auch für den Premiumschutz).

**Weltweiter Versicherungsschutz** – Der Versicherungsschutz gilt auch bei einem vorübergehenden Auslandsaufenthalt mit einer Höchstdauer von 60 Tagen pro Aufenthalt.

### Was ist nicht versichert - Ausschlüsse

Diese Versicherung bietet keine Deckung und der Versicherer ist nicht haftbar für:

#### 1. Allgemeine Ausschlüsse – für alle Arten von Schäden und Diebstahl

- a. Den anwendbaren Selbstbehalt basierend auf dem Wert des versicherten Geräts, wie in Ihrer Versicherungspolice angegeben.
- b. Kosten eines Schadensfalls nach dem zweiten erfolgreich geltend gemachten Anspruch, wenn Ihre Versicherungsdauer zwölf (12) Monate beträgt, und die Kosten jedes Schadensfalls nach dem vierten erfolgreich geltend gemachten Anspruch, wenn Ihre Versicherungsdauer vierundzwanzig (24) Monate beträgt.
- c. Kosten, die durch den Nutzungsausfall Ihres versicherten Geräts entstehen, Kosten für den Wiederanschluss, Abonnementkosten jeglicher Art oder andere Kosten als die direkten Kosten für die Reparatur oder den Ersatz Ihres versicherten Geräts.
- d. Verlust, Verschwinden oder Beschädigung des versicherten Geräts infolge von Diebstahl, dem kein gewaltsames Eindringen oder Gewaltanwendung oder Gewaltandrohung vorausgegangen ist, oder infolge von Verlust oder Unterschlagung. Dazu gehören auch Vorfälle, bei denen das versicherte Gerät unbeaufsichtigt gelassen wird oder verloren geht.
- e. Schäden an externen Datenträgern, wie Filmen, Discs, DVDs, SD-Karten und Software.
- f. Die Kosten für die Wiederherstellung von Daten auf internen und externen Datenträgern.
- g. Kosten, für die der Hersteller, Lieferant oder Händler des versicherten Geräts gemäss den gesetzlichen Gewährleistungspflichten haftet.
- h. Diebstahl oder Schäden, die während oder infolge von Reinigungs-, Reparatur- oder Änderungsarbeiten ohne vorherige Genehmigung des Verwalters oder während der Beschlagnahme oder Festnahme auf Anordnung einer Behörde, einschliesslich der Polizei, entstehen.
- i. Diebstahl durch Plünderung oder Beschlagnahme oder Schäden, direkt oder indirekt entstanden durch:
  - (i) Krieg, Invasion, ausländische Feindseligkeiten (unabhängig davon, ob der Krieg erklärt wurde oder nicht), Bürgerkrieg, Rebellion, Revolution, Aufstand, militärische oder unrechtmässig erlangte Macht, Verstaatlichung, Beschlagnahme, Inanspruchnahme, Beschlagnahme oder Zerstörung durch die Regierung oder eine

staatliche Stelle;

- (ii) Ionisierende Strahlung oder jegliche Form von nuklearer Kontamination;
- (iii) Schockwellen, die von Flugzeugen oder anderen Flugobjekten verursacht werden, die sich mit Schall- oder Überschallgeschwindigkeit bewegen;
- (iv) Terrorismus, unabhängig von anderen Ursachen oder Ereignissen, die gleichzeitig oder in einer anderen Reihenfolge zum Schaden beitragen.

## **2. Diebstahl**

Zusätzlich zu den allgemeinen Ausschlüssen bietet die Versicherung keine Deckung und der Versicherer ist nicht haftbar für:

- a. Diebstahl aus einem Fahrzeug, es sei denn, das Auto war vollständig verschlossen, das versicherte Gerät war im Handschuhfach oder im Kofferraum verstaut und es gibt nachweisbare Spuren eines Einbruchs in das Fahrzeug.
- b. Diebstahl versicherter Geräte aus einem beliebigen Raum, es sei denn, dieser Raum war zum Zeitpunkt des Diebstahls mit einem Schloss verschlossen und für die Öffentlichkeit nicht frei zugänglich und es gibt nachweisbare Spuren des gewaltsamen Eindringens.
- c. Diebstahl eines versicherten Geräts, das unbeaufsichtigt gelassen wurde.
- d. Von Ihnen grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachter Diebstahl.

## **3. Schäden**

Zusätzlich zu den allgemeinen Ausschlüssen bietet die Versicherung keine Deckung und der Versicherer ist nicht haftbar für:

- a. Kosmetische Schäden am versicherten Gerät, wie z.B. Kratzer und Dellen, die die normale Funktionsfähigkeit nicht beeinträchtigen.
- b. Reparaturkosten aufgrund des Verlustes der gesetzlichen Gewährleistung, die durch die Bearbeitung, Reparatur oder Reinigung durch den Versicherten selbst oder durch eine nicht vom Verwalter zu diesem Zweck zugelassene Reparaturwerkstatt verursacht werden.
- c. Schäden an dem versicherten Gerät, die durch die Verwendung von minderwertigen Teilen (nicht neu oder keine Originalteile von Samsung) bei der Änderung oder Reparatur des versicherten Geräts durch den Versicherten selbst oder durch eine nicht vom Verwalter zu diesem Zweck zugelassene Reparaturwerkstatt verursacht werden.
- d. Software und defekte Lampen, Röhren, Bänder, Batterien, SIM-Karten, Antennen, Tonerkits, Trommelsätze, Druckköpfe und andere Geräte, die aufgrund ihrer Beschaffenheit und Verwendung einem regelmässigen und schnellen Verschleiss unterliegen.
- e. Alle Schäden an dem versicherten Gerät, die durch Ihre grobe Fahrlässigkeit oder Ihren Vorsatz entstanden sind.
- f. Schäden an Zubehörteilen, es sei denn, sie werden durch dasselbe Ereignis beschädigt, das auch die Unfallschäden oder den Diebstahl des versicherten Geräts verursacht hat.
- g. Alle Schäden am versicherten Gerät, die durch Verschleiss, Wertminderung, Insekten, Ungeziefer, Schimmel oder atmosphärische oder klimatische Bedingungen verursacht werden.
- h. Jegliche Schäden am versicherten Gerät, die durch die Nichteinhaltung der Benutzeranweisungen, der Anschluss-, Installations- und Wartungsanweisungen, wie sie in der Bedienungsanleitung des Herstellers beschrieben sind, verursacht werden.
- i. Alle Schäden am versicherten Gerät, die durch einen Computervirus verursacht werden.
- j. Jeder Schaden, der vom Versicherten oder einer Person, die vom Versicherten berechtigt oder der es von diesem erlaubt wurde, das versicherte Gerät zu benutzen, vorsätzlich verursacht wurde.
- k. Beschädigung oder Verlust des versicherten Geräts infolge eines Brandes.

## **Unsere Bedingungen**

### **1. Prämie(n) und Versicherungsdauer**

- a. Die erste oder einmalige Prämie einschliesslich Steuern ist von Ihnen unverzüglich nach Abschluss des Versicherungsvertrages (Erhalt der Versicherungspolice oder einer gesonderten Annahmeerklärung) und der Zahlungsaufforderung zu bezahlen.
- b. Der Versicherungsschutz beginnt mit dem in der Versicherungspolice angegebenen Versicherungsbeginn, jedoch nur unter der Voraussetzung, dass Sie den ersten oder einmaligen Beitrag einschliesslich Steuern rechtzeitig, d.h. innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss des Versicherungsvertrages (Zugang der Versicherungspolices oder einer gesonderten Annahmeerklärung) und Zahlungsaufforderung, oder nach Ablauf

der 14-Tage-Frist ohne schuldhaften Verzug (Rücknahme des Vertrages) bezahlt haben.

- c. Folgeprämien (falls vorhanden, je nach dem von Ihnen gewählten Produkt) werden am ersten Tag jedes Versicherungsmonats fällig, der auf den Monat folgt, in dem Ihre erste Prämie fällig war.
- d. Es gilt eine feste Versicherungsdauer von zwölf (12) oder vierundzwanzig (24) Monaten ab dem in der Versicherungspolice angegebenen Versicherungsbeginn, je nachdem, welches Produkt Sie gewählt haben.
- e. Das Datum des Versicherungsbeginns und die festgelegte Versicherungsdauer sind in der Versicherungspolice angegeben.
- f. Wenn Sie sich für die Zahlung der Prämie in monatlichen Raten entschieden haben, ermächtigen Sie mit Abschluss der Versicherung den Verwalter, diese Prämienraten an jedem Zahlungstermin (siehe Punkt 3.) von der Zahlungskarte, die Sie dem Verwalter bei der Beantragung der Versicherung mitgeteilt haben, abzubuchen. Sie sind dafür verantwortlich, dass Ihr Konto zu jedem dieser Prämienzahlungstermine über eine ausreichende Deckung verfügt, solange der Versicherungsvertrag in Kraft ist.

## 2. Versicherungsleistung

Im Falle einer erfolgreichen Geltendmachung eines Anspruchs kann der Versicherer nach eigenem Ermessen wie folgt vorgehen:

- Reparatur oder Ersatz des versicherten Geräts (mit Ersatzgerät) und des Zubehörs.

Um jeden Zweifel auszuschliessen, wird darauf hingewiesen, dass der Versicherungsschutz in keinem Fall einen Anspruch auf irgendeine Form der Entschädigung in Geld oder Geldeswert begründet. Die einzige Methode, mit der der Versicherer seinen Verpflichtungen im Rahmen dieser Versicherung nachkommt, ist die Reparatur des versicherten Geräts oder die Ausstellung eines Ersatzgeräts, wenn ein Anspruch anerkannt wird.

Die Versicherungssumme und die Gesamthaftung des Versicherers gegenüber Ihnen im Rahmen dieser Versicherung darf in keinem Fall den Kaufpreis des versicherten Geräts pro Schadensfall übersteigen (und immer vorbehaltlich der anderen hierin enthaltenen Einschränkungen und Ausschlüsse).

## 3. Anzeige von Gefahrenumständen bei Vertragsabschluss

- (i) Sie haben dem Versicherer bei Abschluss des Versicherungsvertrages alle Ihnen bekannten Umstände, die für die Übernahme der Gefahr erheblich sind, wahrheitsgemäss und vollständig anzuzeigen. Als erheblich gilt im Zweifel ein Umstand, nach dem der Versicherer ausdrücklich in schriftlicher Form gefragt hat.
- (ii) Bei schuldhafter Verletzung dieser Obliegenheiten kann der Versicherer vom Versicherungsvertrag zurücktreten und ist von seiner Leistungspflicht aus dem Vertrag befreit.
- (iii) Das Recht des Versicherers, den Vertrag wegen arglistiger Täuschung über die Gefahrenumstände anzufechten, bleibt unberührt.

## 4. Gesetzliche Schadenabwendungs- und Schadenminderungsobliegenheit

1. Im Falle eines drohenden oder eingetretenen Schadens müssen Sie, soweit möglich
  - den Schaden abwenden und mindern, insbesondere die versicherten Sachen erhalten, retten und bergen;
  - die diesbezüglichen Anweisungen des Versicherers einholen und befolgen.
2. Rechtsfolgen (Befreiung von der Verpflichtung zur Leistung)

Die in diesem Punkt genannten Obliegenheiten sind von Ihnen zu beachten und zu erfüllen. Eine Verletzung dieser Obliegenheiten entbindet den Versicherer von seinen Leistungspflichten aus diesem Versicherungsvertrag.

## 5. Vereinbarte Obliegenheiten nach Eintritt des Versicherungsfalles

### a. In allen Fällen (Diebstahl und Unfallschäden),

- Sie müssen jeden Unfallschaden oder Diebstahl des versicherten Geräts unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 5 Tagen, nachdem Sie davon Kenntnis erlangt haben, dem Verwalter melden und Ihren entsprechenden Anspruch geltend machen:

<b>Online</b>	<a href="https://samsung-eu.servify.tech">https://samsung-eu.servify.tech</a>
<b>Per Telefon</b>	+41 43 508 47 19

- Wenn sich der anspruchsbegründende Vorfall ausserhalb der Schweiz ereignet hat, müssen Sie den Verwalter innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden nach Ihrer Rückkehr in die Schweiz informieren.

- Der Verwalter gibt Ihnen alle notwendigen Anweisungen, um das beschädigte versicherte Gerät reparieren oder ersetzen zu lassen. Sie müssen die Anweisungen des Verwalters wie vorgesehen befolgen.

**Darüber hinaus:**

**b. Im Falle eines Unfallschadens (einschliesslich eines Flüssigkeitsschadens), dürfen Sie nicht:**

- eine Reparatur jeglicher Art an einem versicherten Gerät selbst vornehmen;
- eine Reparatur durch einen nicht vom Versicherer oder vom Verwalter zugelassenen Drittanbieter durchführen lassen.

**c. Im Falle eines Diebstahls, müssen Sie:**

- den Diebstahl innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden, nachdem Sie davon Kenntnis erlangt haben, bei der Polizei melden und einen Polizeibericht erstellen
- bei Smartphones den Telekommunikationsbetreiber innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden, nachdem Sie davon erfahren haben, benachrichtigen, um die SIM-/USIM-Karte sperren zu lassen

**d. Untersuchung des Schadens**

- Sie müssen dem Versicherer und dem Verwalter jede Untersuchung über die Ursache und die Höhe des Schadens oder des Diebstahls sowie über den Umfang der Entschädigung gestatten.
- Sie müssen bei der Untersuchung des Schadensfalls mitwirken. Bei der Schadensmeldung müssen Sie die Umstände des Schadens und die Ereignisse, die zu dem Unfall- oder Flüssigkeitsschaden als auch zum Diebstahl geführt haben, vollständig und detailliert beschreiben.
- Ausserdem müssen Sie die folgenden Dokumente und Informationen vorlegen:

**Checkliste Dokumente & Informationen**

**In allen Fällen:**

- Original-**Kaufbeleg**, d. h. Rechnung, ausgestellt von einem autorisierten Händler des versicherten Geräts, für das beanspruchte Gerät, ausgestellt auf den Namen des Versicherungsnehmers oder des Versicherten oder den Namen seines/ihrer Lebenspartners, mit Angabe der Marke, des Modells und der IMEI (bei Smartphones) des versicherten Geräts sowie der Registrierungsnummer des autorisierten Händlers

**Denken Sie daran, dass Sie den Original-Kaufbeleg für Ihr versichertes Gerät während des gesamten Versicherungszeitraums aufbewahren müssen, um einen Anspruch im Rahmen dieser Versicherung geltend machen zu können**

- Wenn es sich bei dem reklamierten Gerät um ein **Austauschgerät** handelt: eine Einzelbescheinigung des Herstellers oder Händlers mit **Ihren** Kontaktdaten (Name, Adresse...), **IMEI/Seriennummer** des Originalgeräts, **IMEI/Seriennummer des Austauschgeräts**, Datum des Austauschs

**Im Falle eines Diebstahls:**

- Das Aktenzeichen der Polizei und der Polizeibericht

- Sie müssen alle weiteren Dokumente und Belege vorlegen, die vom Versicherer und/oder dem Verwalter angefordert werden, soweit es zumutbar ist, diese zu beschaffen. Die Kosten hierfür sind von Ihnen zu tragen.
- Alle für die Feststellung des Versicherungsfalles und die Beurteilung der Leistungspflicht aus diesem Vertrag erforderlichen Angaben sind vollständig und wahrheitsgemäss zu machen.

**e. Rechtsfolgen (Befreiung von der Verpflichtung zur Leistung)**

Die in diesem Punkt e. genannten Obliegenheiten sind von Ihnen zu beachten und zu erfüllen. Eine Verletzung dieser Obliegenheiten entbindet den Versicherer von seinen Leistungspflichten aus diesem Versicherungsvertrag.

**Schadensbearbeitung und Diagnose**

**Im Falle von Reparaturen nach einem Unfallschaden (einschliesslich Flüssigkeitsschäden)**

- Wie oben erläutert, müssen Sie Ihren Anspruch geltend machen (entweder online oder telefonisch) und ihn vorvalidieren lassen, indem Sie alle erforderlichen und oben aufgeführten Informationen zur Verfügung stellen.
- Wenn der Anspruch vom Verwalter vorvalidiert wird, müssen Sie den Selbstbehalt gemäss diesen Bedingungen und Ihrer Versicherungspolice bezahlen.
- Sobald der Selbstbehalt bezahlt wurde, müssen Sie das beschädigte versicherte Gerät und das Zubehör an das Reparaturzentrum eines autorisierten **Dienstleisters**, der Ihnen vom **Verwalter** mitgeteilt wurde, übergeben und dessen Anweisungen befolgen. Je nach Gerät

und den gegebenen Anweisungen können Sie aufgefordert werden, das versicherte Gerät und das Zubehör zur Reparaturstelle zu bringen oder zu schicken.

- Das versicherte Gerät und das Zubehör müssen anschliessend von der Reparaturwerkstatt diagnostiziert werden, um die Art des Schadens zu prüfen.
- Wenn der Anspruch nicht gedeckt ist, werden das versicherte Gerät und das Zubehör auf Kosten des Versicherers an Sie zurückgeschickt, und der bereits gezahlte Selbstbehalt wird zurückerstattet.
- Wenn der Anspruch gedeckt ist, werden die Reparaturen von dem vom Verwalter angegebenen Reparaturzentrum des autorisierten **Dienstleisters durchgeführt**. Wenn eine im Rahmen dieser Versicherung genehmigte Reparatur die Garantie Ihres Herstellers ausser Kraft setzt, wird Ihr versichertes Gerät für die verbleibende Dauer der Herstellergarantie gemäss den Garantiebedingungen Ihres Herstellers repariert oder ersetzt.

**Wichtig, bevor Sie Ihr versichertes Gerät zur Reparatur abgeben:**

- Alle Sperren müssen vom versicherten Gerät entfernt werden, bevor es zur Reparatur eingeschickt wird. Dies gilt auch für persönliche PIN-Sperren und, im Falle von Smartphones, für alle betreiberspezifischen Sicherheitssperren, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf die "Find My Device"-App von Google.
- Andernfalls kann sich Ihr Anspruch verzögern und/oder Ihr Gerät wird an Sie zurückgegeben, ohne dass der Anspruch reguliert wird.
- Zudem sollten Sie auch eine Sicherungskopie erstellen und alle auf dem versicherten Gerät gespeicherten Daten, Dateien und Software löschen, da diese im Rahmen des Reparaturprozesses gelöscht werden.
- Bitte senden Sie keine SIM- oder Speicherkarten oder anderes Zubehör oder Gegenstände, die nicht mit der Reparatur in Verbindung stehen, wie z. B. das Handbuch oder die Schachtel, da diese in der Reparaturwerkstatt zerstört werden könnten.

**Im Falle eines Ersatzes nach einem Unfallschaden, Flüssigkeitsschaden oder einem Diebstahl**

- Ziel dieser Versicherung ist es, den Versicherten wieder in die gleiche Lage zu versetzen wie unmittelbar vor dem Schaden oder Diebstahl. Es handelt sich nicht um eine Versicherung für einen "neuwertigen Ersatz". Das versicherte Gerät wird durch ein "gleichwertiges" Ersatzgerät ersetzt, das entweder überholt (A-Grade) oder neu ist. Wenn die genaue Marke und das Modell nicht verfügbar sind, wird Ihnen ein Gerät mit gleichwertigen oder im Wesentlichen ähnlichen technischen Eigenschaften und Spezifikationen zur Verfügung gestellt. Der Versicherer kann nicht garantieren, dass das Ersatzgerät die gleiche Farbe wie das versicherte Originalgerät hat.
- Wenn der Anspruch vom Versicherungsverwalter vorvalidiert wird, muss der Versicherte den in diesen Bedingungen und in der Versicherungspolice angegebenen Selbstbehalt zahlen, um den Ersatz zu erhalten.
- In jedem Fall liefern wir das reparierte **Gerät** oder das Ersatzgerät nur an Adressen innerhalb der **Schweiz**.

**6. Ihr Alter und Ihre Adresse**

Sie müssen zum Zeitpunkt des Abschlusses Ihrer Versicherung mindestens 18 Jahre alt sein und während des Versicherungszeitraums in der Schweiz wohnen, wie auf Ihrer Versicherungspolice angegeben.

**7. Selbstbehalt**

Der Selbstbehalt wird dem Versicherten für jeden vorvalidierten Anspruch in Rechnung gestellt. Dieser Selbstbehalt variiert je nach Art des versicherten Gerätemodells. Die anwendbaren Selbstbehalte für jeden Anspruch sind:

	S Series	A & M series low	A & M series mid	A & M series high	Flip	Fold	Tablet low	Tablet mid	Tablet high	Watch low	Watch high
Selbstbehalt pro genehmigten Anspruch	69,00 CHF	39,00 CHF	49,00 CHF	59,00 CHF	109,00 CHF	149,00 CHF	39,00 CHF	69,00 CHF	99,00 CHF	39,00 CHF	39,00 CHF

Der Selbstbehalt wird von Ihnen eingezogen und muss gezahlt werden, bevor Ihr Schaden endgültig abgewickelt wird.

**8. Änderungen an dem versicherten Gerät oder anderen Informationen**

Der Versicherte ist verpflichtet, dem Verwalter rechtzeitig Änderungen der Informationen mitzuteilen, auf denen diese Versicherung beruht, wie z. B. Name, Adresse und E-Mail-Adresse, Bankverbindung oder Kreditkartendaten des Versicherten. Ein Wechsel des versicherten Geräts ist nur möglich, wenn das Gerät neu, funktionstüchtig und unbeschädigt ist und die Änderung Servify Europe innerhalb von 7 Tagen nach dem Kaufdatum per E-Mail an [eu.support@servify.com](mailto:eu.support@servify.com) mitgeteilt worden ist. Der Versicherer behält sich das Recht vor, die Vorlage des Kaufbelegs für das neue Gerät zu verlangen. Der Versicherer haftet nicht für die Kosten der Reparatur oder des Ersatzes von anderen als den registrierten versicherten Geräten.

## 9. Gesetzliches Widerrufsrecht

Gemäss Art. 2a VVG können Sie Ihren Antrag zum Abschluss dieses Versicherungsvertrags oder die Erklärung zu dessen Annahme schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage und beginnt, sobald Sie den Vertrag beantragt oder angenommen haben. Sie halten diese Frist ein, wenn Sie am letzten Tag der Widerrufsfrist Servify Europe – als Beauftragter des Versicherers – Ihren Widerruf mitteilen oder Ihre Widerrufserklärung der Post übergeben.

Wenn Sie diesen Versicherungsvertrag während der Widerrufsfrist von 14 Tagen widerrufen, erhalten Sie eine vollständige Rückerstattung der gesamten bezahlten Prämie.

## 10. Beendigung Ihres Versicherungsvertrags

Ihr Vertrag endet automatisch:

- unmittelbar nach der Erfüllung Ihres zweiten erfolgreich geltend gemachten Anspruchs, wenn Ihre Versicherungsdauer zwölf (12) Monate beträgt. Die Prämie wird nicht zurückerstattet. Der Versicherer wird Sie per E-Mail über die Beendigung des Versicherungsvertrags informieren.
- unmittelbar nach der Erfüllung Ihres vierten erfolgreich gemachten Anspruchs, wenn Ihre Versicherungsdauer vierundzwanzig (24) Monate beträgt. Die Prämie wird nicht zurückerstattet. Der Versicherer wird Sie per E-Mail über die Beendigung des Versicherungsvertrags informieren.

Sowohl Sie als auch der Versicherer können den Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung kündigen. Der Versicherer kann den Versicherungsvertrag aus den folgenden Gründen mit sofortiger Wirkung kündigen:

- Sie stellen einen Antrag oder versuchen, einen Antrag zu stellen, den der Versicherer als betrügerisch ansieht.
- Der Versicherer zieht sich aus dem Markt für Versicherungen dieser Art in der Schweiz zurück, unabhängig davon, ob dies auf die Entscheidung des Versicherers oder auf regulatorische Gründe zurückzuführen ist. In einem solchen Fall informiert Sie der Versicherer mindestens 30 Tage im Voraus unter den aktuellen Kontaktdaten, die Sie dem Versicherer mitgeteilt haben.

Die vorgenannten Kündigungsgründe lassen andere wichtige Gründe unberührt, aus denen der Versicherer oder Sie den Versicherungsvertrag mit sofortiger Wirkung kündigen können.

Sie können den Versicherungsvertrag wie folgt kündigen:

- Schriftlich, indem Sie eine E-Mail an folgende Adresse schicken: [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com);
- Per Telefon: +41 43 508 47 19

Wenn Sie oder der Versicherer diesen Vertrag aus wichtigem Grund kündigen, werden die Lastschriftzahlungen eingestellt und es werden keine weiteren Zahlungen mehr eingezogen. Es erfolgt keine Rückerstattung. Wenn Sie im Voraus bezahlt haben, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung der gezahlten Prämien.

## 11. Haftungsbeschränkungen

Die Haftung des Versicherers kann in folgenden Fällen nicht in Anspruch genommen werden

- Verzögerung oder Unmöglichkeit der Ausführung der Deckung aufgrund höherer Gewalt,
- Netzwerk- oder Telefonprobleme auf Ihrer Seite, wenn Sie versuchen, unsere Callcenter-Plattform anzurufen,
- Alle im Abschnitt "Was nicht versichert ist - Ausschlüsse" aufgeführten Fälle,
- Wenn der Versicherer durch die Zahlung oder Erbringung einer Leistung Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen aufgrund von Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika ausgesetzt wäre.

Im Übrigen haftet der Verwalter für Nachlässigkeit, Fehler oder unrichtige Auskünfte im Zusammenhang mit ihrer Vermittlungstätigkeit im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

## 12. Kommunikation

Die gesamte Kommunikation zwischen Ihnen, dem Versicherer und dem Verwalter erfolgt über die von Ihnen bei der Anmeldung der Antragstellung angegebene E-Mail-Adresse oder Postanschrift. Unsere E-Mail-Adresse lautet: [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com) und unsere Telefonnummer: +41 43 508 47 19.

## 13. Schutz Ihrer persönlichen Daten

Der Versicherer und der Verwalter bearbeiten Daten nur, soweit dies für die Vertrags-, Schaden- und Leistungsabwicklung erforderlich ist. Darüber hinaus können Daten zwecks administrativer Vereinfachung, Produktoptimierung, statistischer Auswertungen



und für Marketingzwecke bearbeitet werden. Falls erforderlich, werden Daten an involvierte Dritte, namentlich an Erst-, Mit- und Rückversicherer sowie an andere beteiligte Versicherer im In- und Ausland sowie an in- und ausländische Gruppengesellschaften des Versicherers weitergeleitet. Der Versicherer kann ferner bei Amtsstellen und weiteren Dritten sachdienliche Auskünfte, insbesondere über den Schadenverlauf, einholen. Die Daten der Geschäftskorrespondenz werden mindestens 10 Jahre nach Vertragsauflösung und die Schadensdaten mindestens 10 Jahre nach Erledigung des Schadenfalles aufbewahrt.

Weitere und aktuelle Informationen zur Datenbearbeitung durch den Verwalter finden Sie unter <https://servify.com/eu/privacy/privacy-statement-india-aut>, sowie Informationen zur Datenbearbeitung durch den Versicherer unter [www.helvetia.ch/datenschutz](http://www.helvetia.ch/datenschutz).

Zur Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch ist der Versicherer an das Hinweis- und Informationssystem (**HIS**) angeschlossen, welches von der SVV SOLUTION AG betrieben wird. Die Registrierung im HIS erfolgt im Zusammenhang mit vordefinierten Registrierungsgründen versicherungsrechtlicher Natur. Jede Person wird schriftlich über ihre Registrierung informiert. Diese Datensammlungen sind beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (**EDÖB**) angemeldet und die Einträge erfolgen auf der Grundlage der ihm bekannten Vorschriften. Die Datenbank ist Eigentum der SVV SOLUTION AG. Weitere Informationen zum HIS finden Sie unter [www.svv.ch/de/his](http://www.svv.ch/de/his).

#### **14. Informationen zur Aus- und Weiterbildung**

Für Informationen zur Aus- und Weiterbildung des Verwalters als gebundener Versicherungsvermittler können Sie sich an folgende E-Mail-Adresse wenden: [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

#### **15. Was Sie tun können, wenn Sie mit uns nicht zufrieden sind**

Wir werden alles tun, um Ihnen einen perfekten, professionellen und zuverlässigen Service zu bieten. Sollten Sie jedoch eine Beschwerde über diesen Dienst haben, können Sie diese jederzeit an uns richten. In diesem Fall empfehlen wir Ihnen, Ihre Beschwerde an Servify Europe zu richten. Sie können Servify Europe unter der Telefonnummer +41 43 508 47 19 oder per E-Mail an [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com) kontaktieren.

Die Postanschrift der Schweizer Zweigniederlassung des Verwalters lautet:

**Servify (Europe) B.V., Rijen, Zweigniederlassung Cham**  
**Sinslerstrasse 65**  
**6330 Cham**

Der Verwalter wird versuchen, Ihre Beschwerde oder Ihr Problem innerhalb von 24 Stunden zu lösen. Sollte dies nicht möglich sein, wird der Verwalter Ihre Beschwerde innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang bestätigen und innerhalb von 2 Wochen eine endgültige Antwort geben.

Falls Sie die Antwort des Verwalters nicht zufriedenstellend finden, können Sie eine Beschwerde beim Versicherer einreichen.

Die Anschrift des Versicherers lautet:

**Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG**  
**Dufourstrasse 40**  
**9001 St. Gallen**  
**E-Mail: [partnerbusiness-nl@helvetia.ch](mailto:partnerbusiness-nl@helvetia.ch)**

Der Versicherer wird Ihre Beschwerde innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Eingang bestätigen und innerhalb von 15 Tagen eine endgültige Antwort geben.

Wenn Sie mit unserer Versicherungslösung nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Beschwerde auch an den Ombudsmann der SUVA Privatversicherung, Postfach 1063, 8024 Zürich, Tel. +41 44 211 30 90, [www.versicherungsombudsman.ch](http://www.versicherungsombudsman.ch), richten.

Unabhängig von allen Beschwerdemöglichkeiten haben Sie immer die Möglichkeit, rechtliche Schritte einzuleiten.

Die für die Schweiz zuständige Aufsichtsbehörde ist die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht (FINMA), Laupenstrasse 27, 3003 Bern ([www.finma.ch](http://www.finma.ch)), Tel. +41 31 327 91 00, Fax +41 31 327 91 01.

#### **16. Geltendes Recht**

Auf diesen Versicherungsvertrag ist schweizerisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des schweizerischen internationalen Privatrechts anzuwenden.

## Conditions générales Samsung Care+

**Une période d'assurance fixe de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois s'applique, en fonction du produit que vous avez choisi.**

### Informations générales

Samsung Care+ est un contrat d'assurance qui couvre le risque de dommage accidentel et de vol concernant l'appareil Samsung assuré et ses accessoires, selon les conditions décrites ci-dessous. Il s'agit d'une assurance dommages.

Cette assurance est souscrite auprès de **Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA** (ci-après dénommée « **l'assureur** »), dont le siège social est situé Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen, immatriculée en Suisse sous le numéro CH-101.400.176. L'assureur est autorisé et réglementé par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers - FINMA sous le numéro CH-101.400.176. Vous pouvez consulter le rapport sur la solvabilité et la situation financière de l'assureur à l'adresse suivante : [www.helvetia.com](http://www.helvetia.com).

**Servify Europe BV** (ci-après dénommée « **Servify Europe** » ou « **l'administrateur** ») est une société de droit néerlandais dont le siège social est situé à Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Pays-Bas, et une succursale suisse dont le siège social est situé à Sinslerstrasse 65, 6330 Cham, Suisse. La société est enregistrée auprès de l'autorité de contrôle néerlandaise AFM (Autorité néerlandaise des marchés financiers) en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le numéro 12046728 et agit en tant qu'intermédiaire d'assurance lié pour l'assureur.

Servify Europe agit au nom de l'assureur en tant qu'administrateur de la police Samsung Care+. L'assureur a mandaté Servify Europe à des fins administratives et de soutien, y compris pour la collecte des primes, la gestion des sinistres et les communications avec vous à ce sujet.

Afin de vous assurer que vous comprenez bien l'assurance Samsung Care+ et son application, nous vous recommandons de lire attentivement les informations fournies dans le présent document contenant les conditions générales relatives à la police d'assurance Samsung Care+. Si vous avez des questions concernant la police, veuillez contacter Servify Europe à l'adresse [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

### Informations importantes

Vous pouvez choisir entre la couverture de base (**Basic**) et la couverture améliorée (**Premium**) pour votre appareil assuré dans le cadre de cette assurance :

Dans le cadre de l'option **Premium**, si votre appareil assuré est volé ou a été endommagé accidentellement (y compris par un liquide) pendant la période d'assurance, l'assureur, à sa discrétion et dans le respect des définitions, exclusions et conditions suivantes, réparera ou remplacera votre appareil assuré par un appareil de remplacement ayant des fonctionnalités équivalentes ou substantiellement similaires. L'appareil de remplacement peut être neuf ou remis à neuf.

Dans le cadre de la couverture **Basic**, si votre équipement assuré a été endommagé accidentellement (y compris par un liquide) pendant la période d'assurance, l'assureur, à sa discrétion et dans le respect des définitions, exclusions et conditions suivantes, fera réparer ou remplacera votre équipement assuré par un appareil de remplacement ayant des fonctionnalités équivalentes ou similaires. L'appareil de remplacement peut être neuf ou remis à neuf. Pour éviter toute ambiguïté, la couverture de base ne couvre **pas** le vol.

**L'assureur n'est en aucun cas tenu, en vertu de la présente assurance, de vous fournir un appareil de remplacement dont le prix excède le prix d'achat de l'appareil assuré.**

### **Où et quand**

Votre équipement assuré est couvert pendant toute la durée du contrat, à la fois dans votre pays de résidence tel qu'indiqué dans votre certificat d'assurance et lorsque vous emportez temporairement l'équipement assuré à l'étranger, pour une période maximale de 60 jours calendaires par voyage.

Un maximum de deux demandes d'indemnisation est couvert par année d'assurance.

Le présent contrat d'assurance ne couvre pas les dommages survenus après l'annulation ou la résiliation du contrat d'assurance.

### **Définitions**

Chaque fois qu'ils sont utilisés dans les présentes conditions générales, les termes en majuscules ont la signification qui leur est attribuée dans la présente section « Définitions » :

- a. **Les Accessoires** sont des éléments de la boîte de réception tels que, sans s'y limiter, les chargeurs, les étuis de protection, les écouteurs et les dispositifs mains libres, à condition qu'ils aient été fournis à l'origine avec l'appareil assuré.
- b. **Domage accidentel** : dommage résultant d'un événement soudain ayant un effet externe sur votre appareil assuré et se traduisant par une chute, un choc, des dommages dus à l'humidité ou à un liquide, à la suite desquels votre appareil assuré ne fonctionne plus correctement et complètement, y compris les dommages causés par des tiers sans votre autorisation.
- c. **Administrateur** signifie : Servify Europe B.V., une société de droit néerlandais dont le siège social est situé Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Pays-Bas, et une succursale suisse dont le siège social est situé Sinslerstrasse 65, 6330 Cham, Suisse. La société est enregistrée auprès de l'autorité de surveillance néerlandaise AFM (Netherlands Authority for the Financial Markets) en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le numéro 12046728.
- d. **L'équipement / l'appareil assuré(e)** signifie : L'appareil Samsung assuré (soit l'un des appareils suivants : Samsung Galaxy A & M Series, S Series, Note Series, Samsung Galaxy Z Fold et Flip, tablettes Samsung ou certains Samsung Wearables) qui, sur la base du numéro IMEI ou du numéro de série, est enregistré comme neuf auprès de l'administrateur dans un délai maximum de 60 jours après l'achat, ainsi que les accessoires de cet appareil Samsung assuré achetés en même temps que l'appareil Samsung assuré. L'équipement assuré avec le numéro de série associé et/ou le numéro de série associé est décrit dans votre certificat d'assurance.
- e. **Prix d'achat** : La valeur d'achat de l'Équipement assuré, TVA comprise, mais à l'exclusion de toute remise accordée par le vendeur de l'Équipement assuré par le vendeur, comme indiqué sur votre Certificat d'assurance.
- f. **Équipement/appareil de remplacement** : l'équipement fourni par l'assureur : L'équipement fourni par l'assureur pour remplacer votre équipement assuré endommagé ou volé (selon le type de couverture que vous avez choisi). En principe, l'équipement de remplacement sera identique à l'appareil assuré (à l'exception de la couleur). Si l'Assureur ne peut plus raisonnablement disposer d'un Équipement de remplacement identique, il vous fournira un Équipement de remplacement qui, de l'avis de l'Assureur, est équivalent ou substantiellement similaire à l'Équipement assuré enregistré auprès de l'Administrateur. L'équipement de remplacement peut être neuf ou remis à neuf.

- g. **Terrorisme** : Tout acte, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de la force ou la menace de la force, par une personne ou un groupe de personnes agissant seules ou au nom ou en relation avec une organisation ou un gouvernement engagé dans des objectifs politiques, religieux, idéologiques ou similaires, dans le but d'influencer un gouvernement ou d'effrayer la population ou une partie de la population.
- h. **Vol ou volés** signifie : L'enlèvement de votre équipement assuré par des personnes connues ou inconnues dans l'intention de vous priver illégalement et définitivement de la propriété de votre équipement assuré.
- i. **Tiers** signifie : Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou concubin, ses ascendants ou descendants, ainsi que toute autre personne n'ayant pas reçu l'autorisation de l'Assuré d'utiliser le Matériel Assuré.
- j. **Non surveillés** signifie : Lorsque vous, ou une autre personne âgée de plus de 18 ans à qui Vous avez confié l'Équipement assuré, n'avez pas ou n'avez pas une visibilité totale sur l'Équipement assuré, et n'êtes pas ou n'êtes pas en mesure d'empêcher des personnes non autorisées d'accéder à l'Équipement assuré et/ou de le retirer.
- k. **Vous/votre/preneur d'assurance/** signifie : La personne mentionnée dans le certificat d'assurance, à condition qu'elle réside habituellement en Suisse et qu'elle soit âgée de plus de 18 ans, ou une personne morale ayant son siège en Suisse.
- l. On entend par **virus** : Entre autres, mais sans s'y limiter, les chevaux de Troie, les vers et tout autre programme ou logiciel qui empêche directement ou indirectement votre équipement assuré de fonctionner correctement.
- m. **Certificat d'assurance** - désigne le document fourni au titulaire de la police comme preuve de la conclusion de l'assurance en vertu des présentes conditions générales, comprenant des informations essentielles sur l'assurance, telles que l'identité de l'assureur, le numéro du contrat d'assurance, la date de début de la couverture, la période de couverture, la prime due, le type de couverture souscrite (de base ou premium) et les détails de l'appareil assuré (marque, modèle, IMEI/numéro de série).
- n. **Période de couverture** - désigne la période d'assurance indiquée dans le certificat d'assurance, au cours de laquelle l'assureur fournit à l'assuré des services d'assurance. La période de couverture commence à la date de début de la police indiquée dans votre certificat d'assurance et se poursuit pendant le nombre de mois civils indiqué dans le certificat d'assurance.
- o. **Prime(s)** - désigne la (les) somme(s) que vous devez payer pour la couverture fournie par la police d'assurance, comme indiqué dans votre certificat d'assurance.
- p. **Franchise** - désigne la contribution que vous devez payer pour chaque sinistre prévalable par l'administrateur, quelles que soient les circonstances à l'origine du sinistre. Le montant payé dépendra du modèle de l'appareil assuré, comme indiqué dans le présent document et dans votre certificat d'assurance. La franchise doit être payée avant que votre demande d'indemnisation ne soit réglée.
- q. **Force majeure** - désigne un événement extérieur, imprévisible, objectivement inévitable et insurmontable ou irrésistible, indépendant de la volonté des parties, qui empêche l'assureur ou vous-même d'exécuter votre part du contrat.
- r. **Domages esthétiques** - dommages non structurels qui n'affectent pas la fonctionnalité ou les opérations des appareils assurés, y compris, mais sans s'y limiter, les rayures, bosses et marques causées par l'usure ou l'usage général.
- s. **Usure** : détérioration inévitable de l'appareil assuré résultant de son utilisation normale.
- t. **Perte** - signifie qu'un appareil assuré a été accidentellement laissé par l'assuré dans un endroit et que l'assuré est définitivement privé de son utilisation.

## **Ce qui est couvert**

En fonction de la couverture que vous choisissez, l'assurance Samsung Care+ vous couvre contre :

**Le vol** - Votre équipement assuré et ses accessoires seront remplacés par un équipement de remplacement ayant des fonctionnalités équivalentes ou substantiellement similaires, sous réserve des conditions générales du présent document (uniquement si vous avez choisi la couverture Premium).

**Dommages accidentels** - Votre équipement assuré sera réparé ou remplacé par un équipement de remplacement ayant des fonctionnalités équivalentes ou substantiellement similaires (pour les couvertures Basic et Premium). Les dommages accidentels comprennent les **dommages causés par un liquide**, c'est-à-dire la corrosion d'un ou de plusieurs composants d'un appareil assuré due au contact de votre appareil assuré avec un liquide et qui empêche l'appareil assuré de fonctionner correctement (tant pour la couverture de base que pour la couverture Premium).

**Couverture mondiale** - La couverture s'applique également lors d'un séjour temporaire à l'étranger, avec une durée maximale de 60 jours par visite.

## **Ce qui n'est pas couvert - Exclusions**

Cette assurance ne couvre pas et l'assureur ne sera pas tenu responsable pour :

### **1. Exclusions générales - Applicables à toutes les formes de dommages et de vol**

- a. La franchise applicable en fonction de la valeur de l'équipement assuré telle qu'indiquée dans votre certificat d'assurance.
- b. Les frais de tout sinistre après le deuxième sinistre successif si votre période d'assurance est de douze (12) mois et les frais de tout sinistre après le quatrième sinistre successif si votre période d'assurance est de vingt-quatre (24) mois.
- c. Les frais encourus en raison de la perte d'utilisation de votre équipement assuré, les frais de reconnexion, les frais d'abonnement de toute nature ou tous les frais autres que les frais directs de réparation ou de remplacement de votre équipement assuré.
- d. La perte, la disparition ou l'endommagement de l'équipement assuré à la suite d'un vol non précédé d'une effraction, d'une violence ou d'une menace de violence, ou à la suite d'une perte ou d'un détournement de fonds. Ceci inclut également les incidents tels que l'absence de surveillance ou la perte de l'appareil assuré.
- e. Dommages aux supports de données externes, tels que les bandes, les films, les disques, les DVD, les cartes SD et les logiciels.
- f. Les frais de récupération des données sur les supports de données internes et externes.
- g. Les frais dont le fabricant, le fournisseur ou le distributeur de l'équipement assuré est responsable en vertu des obligations légales de garantie.
- h. Le vol ou les dommages survenant au cours ou à la suite d'un nettoyage, d'une réparation ou d'une modification sans l'autorisation préalable de l'administrateur ou au cours d'une saisie ou d'une détention sur ordre d'un organisme gouvernemental, y compris la police.
- i. Le vol par pillage ou saisie ou les dommages causés directement ou indirectement

par:

- (i) La guerre, l'invasion, les hostilités étrangères (que la guerre ait été déclarée ou non), la guerre civile, la rébellion, la révolution, l'insurrection, le pouvoir militaire ou obtenu illégalement, la nationalisation, la confiscation, la revendication, la saisie ou la destruction par le gouvernement ou un organisme gouvernemental ;
- (ii) Les radiations ionisantes ou toute forme de contamination nucléaire
- (iii) Les ondes de choc provoquées par des aéronefs ou d'autres objets volants se déplaçant à des vitesses soniques ou supersoniques
- (iv) Le terrorisme, indépendamment des autres causes ou événements qui, simultanément ou dans un autre ordre, contribuent au dommage.

## **2. Vol**

Outre les exclusions générales, l'assurance ne couvre pas et l'assureur n'est pas responsable de ce qui suit :

- a. Le vol d'un véhicule, à moins que le véhicule n'ait été entièrement verrouillé, que l'équipement assuré n'ait été rangé dans la boîte à gants ou dans le coffre et qu'il n'y ait des traces évidentes d'effraction du véhicule.
- b. Le vol de l'équipement assuré dans une pièce, sauf si cette pièce était fermée à clé et n'était pas librement accessible au public au moment du vol et s'il existe des traces évidentes d'effraction.
- c. Le vol d'un équipement assuré laissé sans surveillance.
- d. Le vol causé par une négligence grave ou intentionnelle de votre part.

## **3. Dommages**

Outre les exclusions générales, l'assurance ne couvre pas et l'assureur n'est pas responsable des dommages suivants

- a. Les dommages esthétiques à l'équipement assuré, tels que les égratignures et les bosses, qui n'affectent pas le fonctionnement normal de l'équipement.
- b. Les frais de réparation dus à la perte de la garantie légale causée par le traitement, la réparation ou le nettoyage effectués par l'assuré lui-même ou par un atelier de réparation qui n'a pas été autorisé par l'administrateur à cette fin.
- c. Les dommages causés à l'équipement assuré par l'utilisation de pièces de qualité inférieure (qui ne sont pas neuves ou qui ne sont pas des pièces Samsung d'origine) lors de la modification ou de la réparation de l'équipement assuré par l'assuré lui-même ou par un atelier de réparation qui n'a pas été autorisé par l'administrateur à cette fin.
- d. Les logiciels et les lampes, tubes, bandes, batteries, cartes SIM, antennes, kits de toner, tambours, têtes d'impression et autres équipements défectueux qui, en raison de leur nature et de leur utilisation, sont sujets à une usure ou à une détérioration régulière et rapide.
- e. Tout dommage à l'équipement assuré résultant d'une négligence grave ou d'une intention délictueuse de votre part.
- f. Les dommages aux accessoires, à moins qu'ils ne soient endommagés par le même événement que celui qui a causé le dommage accidentel ou le vol de l'équipement

assuré.

- g. Les dommages causés à l'équipement assuré par l'usure, la dépréciation, les insectes, la vermine, la moisissure ou les conditions atmosphériques ou climatiques.
- h. Tout dommage causé au matériel assuré par le non-respect des instructions d'utilisation, de raccordement, d'installation et d'entretien décrites dans le manuel d'utilisation du fabricant.
- i. Les dommages causés à l'appareil assuré par un virus informatique.
- j. Tout dommage causé intentionnellement par l'assuré ou par une personne autorisée ou permise par l'assuré à utiliser l'appareil assuré.
- k. Le dommage ou la perte de l'appareil assuré à la suite d'un incendie.

## **Nos conditions**

### **1. Prime(s) et période de couverture**

- a. La première prime ou la prime unique, taxes comprises, doit être payée par Vous immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance (réception du certificat d'assurance ou d'une déclaration d'acceptation séparée) et la demande de paiement.
- b. La couverture d'assurance commence à la date de début de la police telle qu'indiquée dans le certificat d'assurance, mais seulement si vous avez payé la première prime ou la prime unique, taxes comprises, dans les délais, c'est-à-dire dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat d'assurance (réception du certificat d'assurance ou d'une déclaration d'acceptation séparée) et de la demande de paiement, ou après la période de 14 jours sans retard fautif (rachat de la police).
- c. Les primes mensuelles ultérieures (le cas échéant, en fonction du produit que vous avez choisi) seront dues le premier jour de chaque mois de couverture suivant le mois au cours duquel votre première prime était due.
- d. Une période de couverture fixe de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois à compter de la date de début de la police indiquée dans votre certificat d'assurance s'applique, en fonction du produit que vous avez choisi.
- e. La date de début de la police et la période de couverture fixe sont indiquées dans le certificat d'assurance.
- f. Si vous avez opté pour le paiement de la prime par mensualités, en contractant l'assurance, vous autorisez l'administrateur à débiter ces mensualités de la prime à chaque date de paiement (voir point 3) de la carte bancaire que vous avez communiquée à l'administrateur de la police lors de votre demande d'assurance. Vous êtes tenu de veiller à ce qu'il y ait suffisamment de fonds disponibles sur votre compte à chaque date de paiement de la prime, tant que le contrat d'assurance est en vigueur.

### **2. Indemnité d'assurance**

Si une demande d'indemnisation est acceptée, l'assureur peut, à sa seule discrétion, procéder à ce qui suit :

- Réparer ou remplacer l'équipement assuré (avec l'équipement de remplacement) et les accessoires.

Pour éviter toute ambiguïté, la couverture d'assurance ne vous donne en aucun cas droit

à une quelconque forme d'indemnisation monétaire ou de compensation. La seule façon pour l'assureur de s'acquitter de ses obligations en vertu du présent contrat, si une demande d'indemnisation est approuvée, est de réparer l'équipement assuré ou de délivrer un appareil de remplacement.

Le montant assuré en vertu de la présente police et la responsabilité totale de l'assureur à votre égard ne peuvent en aucun cas dépasser le prix d'achat de l'appareil assuré, par sinistre (et toujours sous réserve des autres limitations et exclusions contenues dans la présente police).

### **3. Notification des circonstances du risque lors de la conclusion du contrat d'assurance**

- (i) Lors de la conclusion du contrat d'assurance, vous devez informer l'assureur de manière véridique et complète de toutes les circonstances dont vous avez connaissance et qui sont importantes pour la prise en charge du risque. Une circonstance au sujet de laquelle l'assureur a expressément posé une question écrite est, en cas de doute, considérée comme importante.
- (ii) En cas de violation fautive de ces obligations, l'assureur peut résilier le contrat d'assurance et est libéré de son obligation d'indemnisation en vertu du contrat.
- (iii) Le droit de l'assureur de contester le contrat en raison d'une fausse déclaration frauduleuse des circonstances du risque n'est pas affecté.

### **4. Obligation légale de prévenir et de minimiser les dommages**

- 1. En cas de sinistre imminent ou réel, vous devez, dans la mesure du possible
  - Éviter et minimiser le dommage, en particulier préserver, sauver et récupérer le matériel assuré ;
  - Obtenir les instructions de l'assureur à cet égard et vous y conformer.
- 2. Conséquences juridiques (libération de l'obligation d'exécution)

Les obligations énoncées dans le présent point doivent être respectées et exécutées par vous. Toute violation de ces obligations libère l'assureur de ses obligations d'exécution en vertu du présent contrat d'assurance.

### **5. Obligations convenues après la survenance de l'événement assuré**

#### **a. Dans tous les cas (vol et dommages accidentels),**

- Vous devez signaler tout dommage accidentel ou vol de l'équipement assuré et présenter votre demande d'indemnisation à l'administrateur immédiatement, au plus tard dans les 5 jours suivant la date à laquelle vous en avez eu connaissance:

<b>En ligne</b>	<a href="https://samsung-eu.servify.tech/">https://samsung-eu.servify.tech/</a>
<b>Par téléphone</b>	+41 43 508 47 19

- Si l'incident donnant lieu au sinistre s'est produit hors de Suisse, vous devez en informer le Gestionnaire dans les quarante-huit (48) heures suivant votre retour en Suisse.
- Le Gestionnaire vous fournira toutes les instructions nécessaires pour faire réparer ou remplacer l'appareil assuré endommagé. Vous devez suivre les instructions de l'administrateur.

**En outre :**

#### **b. En cas de dommages accidentels (y compris les dommages causés par un**



**liquide), vous ne devez pas :**

- Entreprendre seul une réparation de quelque nature que ce soit sur un Appareil Assuré
- Demander à un prestataire de services tiers non autorisé par l'assureur ou l'administrateur d'effectuer une réparation.

**c. En cas de vol, vous devez**

- Déclarer le Vol à la Police dans les quarante-huit (48) heures suivant le moment où Vous en avez eu connaissance et obtenir un rapport de police
- Dans le cas des smartphones, informer l'opérateur de télécommunications dans les quarante-huit (48) heures suivant le moment où vous en avez eu connaissance afin de faire bloquer la carte SIM / USIM.

**d. Enquête sur les dommages**

- Vous devez permettre à l'Assureur et à l'Administrateur d'effectuer toute enquête sur la cause et le montant de la perte du dommage ou du vol et sur l'étendue de son indemnisation.
- Vous devez participer à l'enquête de votre réclamation. Lors de la déclaration de sinistre, vous devez fournir une description complète et détaillée des circonstances entourant le sinistre et des événements à l'origine du dommage accidentel, du dommage liquide ou du vol.
- Vous devez également fournir les documents et informations suivants :

**Liste de contrôle des documents et informations**

**Dans tous les cas :**

- L'original **de la preuve d'achat**, à savoir la facture, émise par un distributeur agréé de l'équipement assuré, pour l'appareil faisant l'objet de la demande, au nom du titulaire de la police ou de l'assuré, ou au nom de son partenaire domestique, et qui doit inclure la marque, le modèle et l'IMEI (dans le cas des smartphones) de l'appareil assuré, et indiquer le numéro d'enregistrement du distributeur agréé.

**N'oubliez pas que vous devez conserver l'original de la preuve d'achat de l'appareil assuré pendant toute la période de couverture pour pouvoir présenter une demande d'indemnisation au titre de cette assurance.**

- Si l'appareil faisant l'objet de la demande est un **appareil de substitution** : un certificat détaillé du fabricant ou du détaillant comprenant **vos** coordonnées (nom, adresse...), le numéro **IMEI/de série** de l'appareil d'origine, le numéro **IMEI/de série de l'appareil de substitution** et la date de la substitution.

**En cas de vol :**

- Le numéro de référence de la police et le rapport de police

- Vous devez fournir tous les autres documents et justificatifs demandés par l'assureur et/ou l'administrateur, dans la mesure où l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils soient obtenus. Les frais y afférents sont à votre charge.

- Toutes les informations nécessaires à la détermination de l'événement assuré et à l'évaluation de l'obligation de fournir des prestations au titre de la présente police doivent être fournies de manière complète et véridique.

**e. Conséquences juridiques (libération de l'obligation de prestation)**

Les obligations énoncées au présent point e. doivent être respectées et exécutées par vous. Toute violation de ces obligations libère l'assureur de ses obligations d'exécution en vertu du présent contrat d'assurance.

**1.0 Procédure de réclamation et diagnostic**

**En cas de réparation à la suite d'un dommage accidentel (y compris un dommage causé par un liquide)**

- Comme expliqué ci-dessus, vous devez présenter votre demande d'indemnisation (en ligne ou par téléphone) et la faire pré-valider en fournissant toutes les informations requises et énumérées ci-dessus.
- Si la demande est pré-validée par l'administrateur, vous devrez payer la franchise, comme indiqué dans les présentes conditions générales et dans votre certificat d'assurance.
- Une fois la franchise payée, vous devrez remettre l'appareil assuré et les accessoires endommagés au centre de réparation d'un **prestataire de services** agréé qui vous aura été notifié par l'**administrateur** et suivre ses instructions. En fonction de l'appareil et des instructions données, il se pourra que l'on vous demande de prendre ou d'envoyer l'Appareil assuré et les Accessoires au centre de réparation.
- Le centre de réparation devra alors diagnostiquer l'appareil assuré et les accessoires afin de vérifier la nature de la demande d'indemnisation.
- Si le sinistre n'est pas couvert, l'appareil et les accessoires assurés vous seront renvoyés aux frais de l'assureur et la franchise déjà payée vous sera remboursée.
- Si le sinistre est couvert, les réparations seront **effectuées** par le centre de réparation du **prestataire de services** agréé indiqué par l'administrateur. Si les réparations autorisées en vertu de la présente police invalident la garantie de votre fabricant, votre appareil assuré sera réparé ou remplacé pour la période restante de la garantie de votre fabricant, conformément aux conditions de la garantie de votre fabricant.

<b>Important : avant de remettre votre appareil assuré pour réparation :</b>	
-	Tous les verrous doivent être retirés de l'appareil assuré avant qu'il ne soit envoyé en réparation. Cela inclut tous les codes PIN personnels et, dans le cas des smartphones, tous les blocages de sécurité spécifiques à l'opérateur, y compris, mais sans s'y limiter, l'application « Find My Device » de Google.
-	Si vous ne le faites pas, votre demande d'indemnisation risque d'être retardée et/ou votre appareil vous sera renvoyé sans que la demande d'indemnisation ait été réglée.
-	Vous devez également faire une copie de sauvegarde et supprimer toutes les données, fichiers, logiciels stockés sur l'appareil assuré, car ils seront effacés dans le cadre du processus de réparation.
-	N'envoyez pas votre carte SIM ou votre carte mémoire, ni aucun autre accessoire ou article non lié à la réparation, tel que le manuel ou la boîte, car ils pourraient être détruits au centre de réparation.

**En cas de remplacement à la suite d'un dommage accidentel, d'un dommage causé par un liquide ou d'un vol.**

- L'objectif de cette police est de remettre l'assuré dans la même position qu'immédiatement avant le dommage ou le vol. Il ne s'agit pas d'une politique de «remplacement à neuf». L'appareil assuré sera remplacé par un appareil de remplacement « similaire », soit remis à neuf (catégorie A), soit neuf. Si la marque et le modèle exact ne sont pas disponibles, un appareil dont les caractéristiques techniques et les spécifications sont équivalentes ou substantiellement similaires vous sera fourni. L'assureur ne peut garantir que l'appareil de remplacement sera de la même couleur que l'appareil assuré d'origine.
- Si la demande est pré-validée par l'administrateur de la police, l'assuré devra payer la franchise, telle qu'elle est détaillée dans les présentes conditions générales et indiquée dans le certificat d'assurance, pour que le remplacement soit effectué.
- Dans tous les cas, nous ne livrerons **l'appareil** réparé ou de remplacement qu'à des adresses **en Suisse**.

## 6. Votre âge et votre adresse

Vous devez être âgé d'au moins 18 ans au moment de la souscription de votre police et résider en Suisse, comme indiqué sur votre certificat d'assurance, pendant la période de couverture.

## 7. Franchise

Une franchise sera facturée à l'assuré pour tout sinistre pré-validé. Cette franchise varie en fonction du modèle de l'appareil assuré. Les valeurs de franchise applicables à chaque sinistre sont les suivantes :

	S Series	A&M Series low	A&M Series mid	A&M Series high	Flip	Fold	Tablet low	Tablet mid	Tablet high	Watch low	Watch high
Franchise par demande approuvée	69,00 CHF	39,00 CHF	49,00 CHF	59,00 CHF	109,00 CHF	149,00 CHF	39,00 CHF	69,00 CHF	99,00 CHF	39,00 CHF	39,00 CHF

La franchise sera perçue auprès de vous et devra être payée avant que votre demande d'indemnisation ne soit définitivement réglée.

## 8. Changements apportés à l'appareil assuré ou à d'autres informations

L'Assuré doit notifier en temps utile au Gestionnaire les modifications apportées aux informations sur lesquelles repose la présente police, telles que, par exemple, le nom, l'adresse et l'adresse électronique, le compte bancaire ou les coordonnées de la carte de crédit de l'assuré. Le changement de l'équipement assuré n'est possible que si l'appareil est neuf, fonctionne correctement et n'est pas endommagé, et si le changement a été communiqué à Servify dans les 7 jours suivant la date d'achat en envoyant un courriel à [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com). L'assureur se réserve le droit de demander la présentation de la facture d'achat du nouvel appareil. L'assureur n'est pas responsable des coûts de réparation ou de remplacement de l'équipement autre que l'équipement assuré enregistré.

## 9. Droit légal de révocation

Conformément à l'art. 2a LCA, vous pouvez révoquer votre demande de conclusion du présent contrat d'assurance ou la déclaration d'acceptation de celui-ci par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que vous avez demandé ou accepté le contrat. Vous respectez ce délai si vous informez Servify Europe - en tant qu'agent de l'assureur - de votre révocation le dernier jour du délai de révocation ou si vous remettez la preuve de votre déclaration de révocation à la poste.

Si vous annulez ce contrat d'assurance pendant le délai de révocation de 14 jours, vous recevrez un remboursement complet de la totalité de la prime payée.

## 10. Fin de la police

Votre police prend fin automatiquement

- Immédiatement après la satisfaction de votre deuxième demande d'indemnisation si votre période de couverture est de douze (12) mois. Aucune prime ne sera remboursée. L'assureur vous informera de la fin du contrat d'assurance par courrier électronique.
- Immédiatement après l'accomplissement de votre quatrième réclamation réussie si votre période de couverture est de vingt-quatre (24) mois. Aucune prime ne sera remboursée. L'assureur vous informera de la fin du contrat d'assurance par courrier électronique.

Tant vous que l'assureur pouvez résilier le contrat avec effet immédiat pour un motif grave. L'assureur peut résilier le contrat d'assurance avec effet immédiat pour les raisons suivantes :

- Vous faites ou tentez de faire une demande d'indemnisation que l'assureur juge frauduleuse.
- Si l'assureur se retire du marché de la fourniture de polices de ce type en Suisse, que ce soit par sa propre décision ou en raison de contraintes réglementaires. Dans ce cas, l'Assureur vous donnera un préavis d'au moins 30 jours envoyé aux coordonnées actuelles que vous avez fournies à l'Assureur.

Les motifs de résiliation susmentionnés sont sans préjudice d'autres motifs graves pour lesquels l'assureur ou vous-même pouvez résilier le contrat d'assurance avec effet immédiat.

Vous pouvez résilier le contrat d'assurance de la manière suivante :

- Par écrit, en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com);
- Par téléphone : +41 43 508 47 19

Si vous ou l'assureur résiliez ce contrat pour un motif grave, les paiements par prélèvement automatique seront suspendus et aucun autre paiement ne sera prélevé. Aucun remboursement ne sera effectué. Si vous avez payé à l'avance, vous recevrez un remboursement au prorata des primes payées.

## 11. Notre responsabilité

La responsabilité de l'assureur ne peut être engagée dans les cas suivants

- Retard ou impossibilité d'exécuter la couverture pour cause de force majeure,
- Problèmes de réseau ou de téléphone de votre côté lorsque vous tentez d'appeler notre plateforme call center,
- Tous les cas énumérés dans la section « Ce qui n'est pas couvert - Exclusions »,
- Si le paiement ou l'octroi d'une prestation expose l'assureur à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou des règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Dans le cas contraire, l'administrateur est responsable de la négligence, des erreurs ou des informations incorrectes en rapport avec ses activités de courtage au sein de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis.

## 12. Communication

Toute communication entre vous, l'assureur et l'administrateur s'effectue par l'intermédiaire de l'adresse électronique ou de l'adresse postale que vous avez fournie lors de l'enregistrement de la police. Notre adresse électronique est la suivante :

[eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com) et notre numéro de téléphone est le +41 43 508 47 19.

### **13. Protection de vos données personnelles**

L'assureur et l'administrateur ne traiteront les données que dans la mesure nécessaire à l'exécution des contrats, au traitement des demandes d'indemnisation et à la fourniture de services. En outre, les données peuvent être traitées à des fins de simplification administrative, d'optimisation des produits, d'évaluations statistiques et de marketing. Si nécessaire, les données sont transmises aux tiers concernés, à savoir les assureurs primaires, les coassureurs et les réassureurs, ainsi que les autres assureurs concernés en Suisse et à l'étranger, de même que les sociétés du groupe de l'assureur en Suisse et à l'étranger. L'assureur peut également obtenir des informations pertinentes auprès d'administrations publiques et d'autres tiers, notamment en ce qui concerne l'historique des sinistres. Les données relatives à la correspondance commerciale sont conservées pendant au moins 10 ans après la résiliation du contrat et les données relatives aux sinistres pendant au moins 10 ans après le règlement du sinistre.

Des informations complémentaires et actualisées sur le traitement des données par l'administrateur sont disponibles à l'adresse <https://servify.com/eu/privacy/privacy-statement-india-aut/>, et des informations sur le traitement des données par l'assureur à l'adresse <https://www.helvetia.com/ch/web/fr/notre-profil/services/contact/protection-des-donnees.html>.

Pour lutter contre la fraude à l'assurance, l'assureur est connecté au système de référence et d'information (**HIS**), géré par SVV SOLUTION AG. L'enregistrement dans le HIS se fait en fonction de motifs d'enregistrement prédéfinis relevant du droit des assurances. Chaque personne est informée par écrit de son inscription. Ces données sont enregistrées auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (**PF PDT**) et les inscriptions sont effectuées sur la base des dispositions dont il a connaissance. La base de données est la propriété de SVV SOLUTION AG. De plus amples informations sur le SIS sont disponibles à l'adresse suivante : [www.svv.ch/fr](http://www.svv.ch/fr).

### **14. Informations sur la formation et la formation continue**

Pour obtenir des informations sur la formation et la formation continue de l'administrateur en tant qu'intermédiaire d'assurance affilié, veuillez contacter l'adresse électronique suivante : [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

### **15. Que faire si vous n'êtes pas satisfait de nous ?**

Nous ferons tout notre possible pour vous fournir un service parfait, professionnel et fiable. Si toutefois vous avez une plainte à formuler concernant ce service, vous pouvez toujours nous en faire part. Dans ce cas, nous vous conseillons d'adresser votre plainte à Servify Europe. vous pouvez contacter Servify Europe en appelant le +41 43 508 47 19 ou en envoyant un e-mail à [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

L'adresse de la succursale suisse de l'Administrateur est la suivante :

**Servify (Europe) B.V., Rijen, Zweigniederlassung Cham**  
**Sinslerstrasse 65**  
**6330 Cham**

L'administrateur s'efforcera de résoudre votre plainte ou votre problème dans les 24 heures. Si cela n'est pas possible, l'administrateur confirmera votre plainte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception et fournira une réponse définitive dans les 2 semaines.

Si vous estimez que la réponse de l'administrateur n'est pas satisfaisante, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'assureur.

L'adresse de l'assureur est la suivante

**Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA**

**Dufourstrasse 40**

**9001 Saint-Gall**

**Courriel :** [partnerbusiness-nl@helvetia.ch](mailto:partnerbusiness-nl@helvetia.ch)

L'assureur confirmera votre plainte dans les 3 jours ouvrables suivant sa réception et fournira une réponse définitive dans les 15 jours.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, vous pouvez également vous adresser à l'ombudsman de la SUVA Assurance Privée, case postale 1063, 8024 Zurich, téléphone +41 44 211 30 90, <https://ombudsman-assurance.ch/>.

Indépendamment de toutes les possibilités de réclamation, vous avez toujours la possibilité d'intenter une action en justice.

L'autorité de surveillance compétente pour la Suisse est l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA), Laupenstrasse 27, 3003 Berne ([www.finma.ch/fr](http://www.finma.ch/fr)), tél. +41 31 327 91 00, Fax +41 31 327 91 01.

## **16. Droit applicable**

Le présent contrat d'assurance est régi et interprété conformément au droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois du droit international privé suisse.

## Termini e condizioni generali Samsung Care+

**Si applica un periodo di polizza fisso di dodici (12) o ventiquattro (24) mesi, a seconda del prodotto scelto.**

### Informazioni generali

Samsung Care+ è una polizza assicurativa che copre il rischio di Danni accidentali e Furto del Dispositivo Samsung assicurato e dei suoi Accessori, secondo i termini e le condizioni di seguito descritti. Si tratta di un'assicurazione contro i danni.

La presente assicurazione è sottoscritta da **Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni SA** (di seguito denominata “**Assicuratore**”), con sede legale in Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo, registrata in Svizzera con numero CH-101.400.176. L'Assicuratore è autorizzato e regolamentato dall'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari - FINMA con il numero CH-101.400.176. Il rapporto sulla solvibilità e sulla situazione finanziaria dell'assicuratore è disponibile sul sito [www.helvetia.com](http://www.helvetia.com).

**Servify Europe BV** (di seguito “**Servify Europe**” o l’“**Amministratore**”) è una società di diritto olandese con sede legale in Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Paesi Bassi, e una filiale svizzera con sede legale in Sinslerstrasse 65, 6330 Cham, Svizzera. La società è registrata presso l'autorità di vigilanza olandese AFM (Autorità olandese per i mercati finanziari) come intermediario assicurativo con il numero 12046728 e agisce come intermediario assicurativo vincolato per l'assicuratore.

Servify Europe agisce per conto dell'assicuratore come amministratore della polizza Samsung Care+. L'assicuratore ha incaricato Servify Europe per scopi amministrativi e di supporto, tra cui la riscossione del premio e la gestione dei sinistri e delle comunicazioni con Lei in relazione ad essi.

Al fine di garantire che Lei comprenda l'assicurazione Samsung Care+ e la sua applicazione, Le raccomandiamo di leggere attentamente le informazioni fornite in questo documento contenente i Termini e le Condizioni della polizza assicurativa Samsung Care+. Per qualsiasi domanda relativa alla polizza, La preghiamo di contattare Servify Europe all'indirizzo [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

### Informazioni importanti

Nell'ambito della presente assicurazione è possibile scegliere tra la copertura di base (**Basic**) e quella potenziata (**Premium**) per il dispositivo assicurato :

In base all'opzione di copertura **Premium**, se il Suo apparecchio assicurato viene rubato o è stato danneggiato accidentalmente (anche a causa di danni causati da liquidi) durante il periodo di validità della polizza, l'Assicuratore provvederà, a sua discrezione ma nel rispetto delle seguenti definizioni, esclusioni e condizioni, a far riparare o sostituire il Suo apparecchio assicurato con un apparecchio sostitutivo con funzionalità equivalenti o sostanzialmente simili. L'Apparecchio sostitutivo può essere nuovo o ricondizionato.

In base all'opzione di copertura **Basic**, se l'Apparecchiatura assicurata è stata danneggiata accidentalmente (anche a causa di danni causati da liquidi) durante il periodo di validità della polizza, l'Assicuratore provvederà, a sua discrezione ma nel rispetto delle seguenti definizioni, esclusioni e condizioni, a far riparare o sostituire l'Apparecchiatura assicurata con un'Apparecchiatura sostitutiva con funzionalità equivalenti o simili. L'Apparecchio sostitutivo può essere nuovo o ricondizionato. A scanso di equivoci, la copertura Basic **non** copre il Furto.

**In nessun caso l'Assicuratore sarà tenuto, ai sensi della presente assicurazione, a fornire all'assicurato un apparecchio sostitutivo che superi il prezzo di acquisto dell'apparecchio assicurato.**

### **Dove e quando**

L'Apparecchio assicurato è coperto per tutto il periodo di validità della polizza, sia nel Paese di residenza indicato nel Certificato di assicurazione, sia quando l'Apparecchio assicurato viene temporaneamente portato all'estero, per un periodo massimo di 60 giorni di calendario per viaggio.

Sono coperti al massimo due sinistri per anno assicurativo.

Il presente contratto di assicurazione non copre i danni che si verificano dopo l'annullamento o la risoluzione del contratto di assicurazione.

### **Definizioni**

Ogni volta che vengono utilizzate nelle presenti Condizioni, le parole in maiuscolo hanno il significato loro attribuito nella presente sezione Definizioni:

- a. **Peraccessori** si intendono articoli in scatola quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, caricabatterie, custodie protettive, cuffie e dispositivi vivavoce, a condizione che siano stati originariamente forniti con l'Apparecchio assicurato.
- b. **Danni accidentali** : danni causati da un evento improvviso che ha un effetto esterno sull'Apparecchio assicurato, con conseguente caduta, impatto, umidità o danni da liquidi, a seguito dei quali l'Apparecchio assicurato non funziona più correttamente e completamente, compresi i danni causati da terzi senza il consenso dell'assicurato.
- c. **Amministratore** significa : Servify Europe B.V., una società di diritto olandese con sede legale in Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Paesi Bassi, e una filiale svizzera con sede legale in Sinslerstrasse 65, 6330 Cham, Svizzera. La società è registrata presso l'autorità di vigilanza olandese AFM (Autorità olandese per i mercati finanziari) come intermediario assicurativo con il numero 12046728.
- d. **Perapparecchio/dispositivo assicurato** si intende: Il dispositivo Samsung assicurato (uno qualsiasi dei seguenti: Samsung Galaxy A & M Series, S Series, Note Series, Samsung Galaxy Z Fold e Flip, tablet Samsung o alcuni Samsung Wearables) che, in base al numero IMEI o al numero di serie, è stato registrato come nuovo presso l'Amministratore entro e non oltre 60 giorni dall'acquisto, nonché gli Accessori di tale dispositivo Samsung assicurato acquistati insieme al dispositivo Samsung assicurato nello stesso momento. L'Apparecchiatura assicurata con il relativo numero di serie e/o il numero di serie associato è descritto nel Certificato di assicurazione.
- e. **Perprezzo di acquisto** si intende : Il valore di acquisto dell'Apparecchio Assicurato comprensivo di IVA ma esclusi eventuali sconti concessi dal venditore dell'Apparecchio Assicurato da parte dell'assistente alle vendite, come indicato nel Suo Certificato di Assicurazione.
- f. **Apparecchiatura/dispositivo sostitutivo** significa : Apparecchiatura fornita dall'Assicuratore per sostituire l'Apparecchiatura assicurata danneggiata o rubata (a seconda del tipo di copertura scelta). In linea di principio, l'Apparecchio sostitutivo sarà identico all'Apparecchio assicurato (ad eccezione del colore). Se un Apparecchio sostitutivo identico non è più ragionevolmente disponibile per l'Assicuratore, il Contraente riceverà un Apparecchio sostitutivo che, a giudizio dell'Assicuratore, è equivalente o sostanzialmente simile all'Apparecchio assicurato registrato presso l'Amministratore. L'Attrezzatura sostitutiva può essere nuova o ricondizionata.



- g. **Terroristici significa:** Qualsiasi atto, compreso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'uso della forza o la minaccia della forza, da parte di una persona o di un gruppo di persone che agiscono da sole o per conto di o in connessione con qualsiasi organizzazione o governo impegnato in scopi politici, religiosi, ideologici o simili, con l'obiettivo di influenzare un governo o di spaventare la popolazione o parte di essa.
- h. **Furto o furto** significa : La sottrazione dell'Attrezzatura assicurata da parte di persone note o sconosciute con l'intento di privare illegalmente e permanentemente il Contraente della proprietà dell'Attrezzatura assicurata.
- i. **Terzo** significa : Qualsiasi persona diversa dall'Assicurato, dal suo coniuge o partner, dai suoi ascendenti o discendenti, nonché qualsiasi altra persona che non abbia avuto il permesso dall'Assicurato di utilizzare l'Attrezzatura assicurata.
- j. Significa **incustodito** : Quando Lei, o un'altra persona di età superiore ai 18 anni a cui ha affidato l'Attrezzatura assicurata, non ha/ha piena visibilità sull'Attrezzatura assicurata, né è in grado di impedire a persone non autorizzate di accedere e/o rimuovere l'Attrezzatura assicurata.
- k. **Lei/il Suo/il Contraente/** significa : La persona indicata nel Certificato di assicurazione, a condizione che viva abitualmente in Svizzera e abbia più di 18 anni o la persona giuridica con sede in Svizzera.
- l. **Virus** significa : Tra l'altro, ma non solo, cavalli di Troia, worm e qualsiasi altro programma o software che impedisca direttamente o indirettamente il corretto funzionamento dell'Apparecchiatura assicurata.
- m. **Certificato di assicurazione** - indica il documento fornito al Contraente come prova della stipula dell'assicurazione ai sensi dei presenti termini e condizioni, comprendente le informazioni essenziali sull'assicurazione, quali l'identità dell'Assicuratore, il numero del contratto di assicurazione, la data di inizio della copertura, il periodo di copertura, il premio dovuto, il tipo di copertura sottoscritta (Basic o Premium) e i dettagli dell'Apparecchio assicurato (marca, modello, IMEI/numero di serie).
- n. **Periodo di copertura** - indica il periodo di assicurazione indicato nel Certificato di assicurazione, durante il quale l'Assicuratore fornirà all'Assicurato i servizi assicurativi. Il periodo di copertura inizia alla data di inizio della polizza indicata nel Certificato di assicurazione e prosegue per il numero di mesi solari specificatamente indicato nel Certificato di assicurazione.
- o. **Premio (o premi)** - indica la somma (o le somme) dovuta dal Contraente per la copertura fornita dalla polizza assicurativa, come indicato nel Certificato di assicurazione del Contraente.
- p. **Franchigia** - indica il contributo che il Contraente deve versare per ogni sinistro pre-convalidato dall'Agente Amministrativo, indipendentemente dalle circostanze che hanno portato al sinistro. L'importo pagato dipenderà dal modello di Apparecchio assicurato, come specificato nel presente documento e nel Certificato di assicurazione. La franchigia deve essere pagata prima della liquidazione del sinistro.
- q. **Forza maggiore** - indica un evento esterno, imprevedibile, oggettivamente inevitabile e insormontabile, al di fuori del controllo delle parti, che impedisce all'Assicuratore o al Contraente di adempiere alla propria parte del contratto.
- r. **Danno estetico** - si intende un danno non strutturale che non pregiudica la funzionalità o l'operatività dei Dispositivi assicurati, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, graffi, ammaccature e segni causati dall'Usura o dall'uso in generale
- s. **Usura** - si intende il deterioramento inevitabile dell'Apparecchio Assicurato derivante dal suo normale utilizzo

- t. **Perdita** - significa che un dispositivo assicurato è stato accidentalmente lasciato dall'Assicurato in un luogo e l'Assicurato è stato definitivamente privato del suo utilizzo.

### **Cosa è coperto**

A seconda della copertura selezionata, l'assicurazione Samsung Care+ fornisce una copertura contro:

**Furto** - L'apparecchio assicurato e i suoi accessori saranno sostituiti da un apparecchio sostitutivo con funzionalità equivalenti o sostanzialmente simili, in base ai termini e alle condizioni del presente contratto (solo se il Contraente ha scelto la copertura Premium).

**Danno accidentale** - L'Apparecchiatura assicurata verrà riparata o sostituita con un'Apparecchiatura sostitutiva di funzionalità equivalente o sostanzialmente simile (sia per la copertura Basic che per quella Premium). I danni accidentali comprendono i **danni da liquidi**, ovvero la corrosione di uno o più componenti dell'Apparecchio assicurato dovuta al contatto dell'Apparecchio assicurato con un liquido e che ne impedisce il corretto funzionamento (sia per la copertura Basic che per quella Premium).

**Copertura mondiale** - La copertura si applica anche durante un soggiorno temporaneo all'estero, con una durata massima di 60 giorni per visita.

### **Cosa non è coperto -Esclusioni**

La presente assicurazione non copre e l'Assicuratore non sarà responsabile per :

#### **1. Esclusioni generali - Applicabile a tutte le forme di Danno e Furto**

- a. La Franchigia applicabile in base al valore dell'Attrezzatura assicurata come indicato nel Certificato di assicurazione.
- b. I costi di qualsiasi richiesta di risarcimento dopo il secondo sinistro se il Periodo di assicurazione è di dodici (12) mesi e i costi di qualsiasi richiesta di risarcimento dopo il quarto sinistro se il Periodo di assicurazione è di ventiquattro (24) mesi.
- c. I costi sostenuti a causa della perdita d'uso dell'Attrezzatura assicurata, i costi di riallacciamento, i costi di abbonamento di qualsiasi tipo, o qualsiasi altro costo diverso dai costi diretti per la riparazione o la sostituzione dell'Attrezzatura assicurata.
- d. Perdita, scomparsa o danneggiamento dell'Apparecchiatura assicurata a seguito di Furto non preceduto da effrazione o violenza o minaccia di violenza o a seguito di Perdita o appropriazione indebita. Sono compresi anche i casi in cui l'Apparecchio assicurato venga lasciato incustodito o venga smarrito.
- e. Danni a supporti di dati esterni, quali nastri, pellicole, dischi, DVD, schede SD e software.
- f. I costi di recupero dei dati su supporti interni ed esterni.
- g. I costi per i quali il produttore, il fornitore o il distributore dell'Apparecchiatura assicurata è responsabile in base agli obblighi di garanzia legale.
- h. Furto o Danno che si verifichi durante o come risultato del processo di pulizia, riparazione o modifica senza previa autorizzazione dell'Amministratore o durante il sequestro o la detenzione per ordine di un'agenzia governativa, inclusa la Polizia.
- i. Furto tramite saccheggio o sequestro o danni causati direttamente o indirettamente da:
  - (i) Guerra, invasione, ostilità straniere (indipendentemente dal fatto che la guerra sia stata dichiarata o meno), guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione, potere militare o ottenuto illegalmente, nazionalizzazione, confisca, rivendicazione, sequestro o distruzione da parte del governo o di un ente governativo ;

- (ii) Radiazioni ionizzanti o qualsiasi forma di contaminazione nucleare;
- (iii) Onde d'urto causate da aeromobili o altri oggetti volanti che si muovono a velocità sonica o supersonica ;
- (iv) Terrorismo, indipendentemente da altre cause o eventi che contribuiscano simultaneamente o in qualsiasi altro ordine al Danno.

## **2. Furto**

In aggiunta alle esclusioni generali, l'assicurazione non fornisce copertura e l'Assicuratore non sarà responsabile per :

- a. Furto da un veicolo, a meno che l'autovettura non fosse completamente chiusa a chiave, l'Attrezzatura assicurata fosse riposta nel vano portaoggetti o nel bagagliaio e vi siano tracce dimostrabili di effrazione del veicolo.
- b. Furto dell'Attrezzatura assicurata da qualsiasi locale, a meno che tale locale non fosse chiuso a chiave e non fosse liberamente accessibile al pubblico al momento del furto e vi siano tracce dimostrabili di effrazione.
- c. Furto dell'Attrezzatura assicurata lasciata incustodita.
- d. Furto causato con grave negligenza o intenzionalmente dal Contraente.

## **3. Danni**

Oltre alle esclusioni generali, l'assicurazione non fornisce copertura e l'Assicuratore non sarà responsabile per :

- a. Danni estetici all'Attrezzatura assicurata, quali graffi e ammaccature, che non compromettano la normale funzionalità.
- b. Eventuali costi di riparazione dovuti alla perdita della garanzia legale causati dalla lavorazione, riparazione o pulizia effettuata dall'Assicurato stesso o da un'officina di riparazione non autorizzata a tal fine dall'Amministratore.
- c. Danni all'Attrezzatura assicurata causati dall'uso di parti inferiori (non nuove o non originali Samsung) durante la modifica o la riparazione dell'Attrezzatura assicurata da parte dell'Assicurato stesso o di un'officina di riparazione non autorizzata dall'Amministratore a tale scopo.
- d. Software e lampade difettose, tubi, nastri, batterie, schede SIM, antenne, kit toner, tamburi, testine di stampa e altre apparecchiature che per la loro natura e il loro utilizzo sono soggette a regolare e rapida usura o deterioramento.
- e. Qualsiasi danno all'Apparecchiatura assicurata che si sia verificato in seguito a grave negligenza o dolo del Contraente.
- f. I danni agli accessori, a meno che non siano stati danneggiati dallo stesso evento che ha causato il danno accidentale o il furto dell'apparecchiatura assicurata.
- g. Qualsiasi danno all'Equipaggiamento assicurato causato da usura, deprezzamento, insetti, parassiti, muffa o condizioni atmosferiche o climatiche.
- h. Qualsiasi Danno all'Apparecchiatura assicurata causato dalla mancata osservanza delle istruzioni per l'uso, delle istruzioni per il collegamento, l'installazione e la manutenzione descritte nel manuale d'uso del produttore.
- i. Qualsiasi Danno all'Apparecchio assicurato causato da un virus informatico.
- j. Qualsiasi Danno causato intenzionalmente dall'Assicurato o da una persona autorizzata o permessa dall'Assicurato ad utilizzare l'Apparecchio assicurato.
- k. Danni o perdita dell'Apparecchio assicurato a seguito di un incendio.

## **Condizioni**

### **1. Premio/i e periodo di copertura**

- a. Il primo premio o premio unico, comprese le imposte, deve essere pagato dal Contraente immediatamente dopo la stipula del contratto di assicurazione (ricezione del Certificato di assicurazione o di una dichiarazione di accettazione separata) e la richiesta di pagamento.
- b. La copertura assicurativa decorre dalla data di inizio della polizza indicata nel Certificato di assicurazione, ma solo a condizione che il Contraente abbia pagato il primo premio o il premio unico, tasse incluse, entro i 14 giorni successivi alla stipula del contratto di assicurazione (ricezione del Certificato di assicurazione o di una dichiarazione di accettazione separata) e alla richiesta di pagamento, oppure dopo il periodo di 14 giorni senza un ritardo colposo (riscatto della polizza).
- c. I Premi mensili successivi (se previsti, a seconda del prodotto scelto) saranno dovuti il primo giorno di ogni mese di copertura successivo a quello in cui era dovuto il primo Premio.
- d. A seconda del prodotto scelto, si applica un Periodo di copertura fisso di dodici (12) o ventiquattro (24) mesi a partire dalla data di inizio della polizza indicata nel Certificato di assicurazione.
- e. La data di inizio della polizza e il Periodo di copertura fisso sono indicati nel Certificato di assicurazione.
- f. Qualora il Contraente abbia optato per il pagamento del Premio in rate mensili, con la sottoscrizione dell'assicurazione autorizza l'Agente Amministrativo ad addebitare tali rate di Premio ad ogni data di pagamento (cfr. Punto 3.) sulla carta bancaria che il Contraente ha comunicato all'Agente Amministrativo al momento della richiesta di assicurazione. Il Contraente è responsabile della disponibilità di fondi sufficienti sul proprio conto corrente a ciascuna data di pagamento del Premio per tutta la durata del contratto di assicurazione.

### **2. Indennizzo assicurativo**

In caso di esito positivo della richiesta di indennizzo, l'Assicuratore potrà, a sua esclusiva discrezione, procedere a:

- Riparare o sostituire l'Attrezzatura assicurata (con Attrezzatura sostitutiva) e gli Accessori.

A scanso di equivoci, la copertura assicurativa di cui al presente contratto non dà in alcun caso diritto ad alcuna forma di risarcimento monetario o di risarcimento. L'unico modo in cui l'Assicuratore potrà adempiere ai propri obblighi, in caso di approvazione di una richiesta di risarcimento, è la riparazione dell'Apparecchio assicurato o l'emissione di un Dispositivo sostitutivo.

L'importo assicurato e la responsabilità totale dell'Assicuratore nei confronti del Contraente ai sensi della presente Polizza non supererà, in nessun caso, il prezzo di acquisto dell'Apparecchio assicurato, per ogni sinistro (e sempre nel rispetto delle altre limitazioni ed esclusioni contenute nel presente documento).

### **3. Notifica delle circostanze di rischio al momento della stipula del contratto di assicurazione**

- (i) Al momento della stipula del contratto di assicurazione, il Contraente deve informare l'Assicuratore in modo veritiero e completo di tutte le circostanze a lui note che sono rilevanti per l'assunzione del rischio. Una circostanza di cui l'Assicuratore abbia fatto espressa richiesta scritta è considerata, in caso di dubbio, rilevante.

- (ii) In caso di violazione colposa di tali obblighi, l'assicuratore può recedere dal contratto di assicurazione ed è esonerato dall'obbligo di indennizzo previsto dal contratto.
- (iii) Resta fermo il diritto dell'assicuratore di impugnare il contratto a causa di una falsa dichiarazione fraudolenta delle circostanze del rischio.

#### **4. Obbligo legale di evitare e minimizzare il danno**

1. In caso di danno imminente o effettivo, il contraente deve, per quanto possibile
  - Evitare e ridurre al minimo il danno, in particolare preservare, salvare e recuperare l'attrezzatura assicurata ;
  - Ottenere e rispettare le istruzioni dell'assicuratore a questo proposito.
2. Conseguenze legali (esonero dall'obbligo di prestazione)

Gli obblighi di cui al presente punto devono essere rispettati e adempiuti dal Contraente. Qualsiasi violazione di tali obblighi esonera l'Assicuratore dall'obbligo di adempiere al presente contratto di assicurazione.

#### **5. Obblighi concordati dopo il verificarsi dell'evento assicurato**

##### **a. In tutti i casi (furto e danni accidentali),**

- il Contraente è tenuto a denunciare immediatamente, al più tardi entro 5 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, i danni accidentali o il furto dell'attrezzatura assicurata e a presentare la relativa richiesta di risarcimento all'Amministratore:

<b>Online</b>	<a href="https://samsung-eu.servify.tech/">https://samsung-eu.servify.tech/</a>
<b>Per telefono</b>	+41 43 508 47 19

- Se l'incidente che dà origine al sinistro è avvenuto al di fuori della Svizzera, il Contraente deve informare l'Agente Amministrativo entro quarantotto (48) ore dal suo rientro in Svizzera.
- L'Amministratore fornirà al Contraente tutte le istruzioni necessarie per far riparare o sostituire l'Apparecchio assicurato danneggiato. Il Contraente è tenuto a seguire le istruzioni fornite dall'Agente Amministrativo.

**Inoltre :**

##### **b. In caso di Danno accidentale (compreso il Danno da liquidi), il Contraente non deve:**

- intraprendere da solo una riparazione di qualsiasi tipo dell'Apparecchio assicurato
- richiedere il completamento di una riparazione da parte di un terzo fornitore di servizi non autorizzato dall'Assicuratore o dall'Amministratore.

##### **c. In caso di Furto, il Contraente deve**

- denunciare il furto alla polizia entro quarantotto (48) ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza e ottenere un rapporto di polizia
- in caso di smartphone, avvisare l'operatore di telecomunicazioni entro 48 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza per far bloccare la carta SIM/USIM.

##### **d. Indagine sul danno**

- Il Contraente è tenuto a consentire all'Assicuratore e all'Agente Amministrativo qualsiasi indagine sulla causa e sull'ammontare del danno o del furto e sull'entità dell'indennizzo.
- Il Contraente è tenuto a collaborare alle indagini sul sinistro. Al momento della

notifica del sinistro, l'assicurato deve fornire una descrizione completa e dettagliata delle circostanze del sinistro e degli eventi che hanno dato origine al danno accidentale, al danno da liquidi o al furto.

- Il Contraente deve inoltre fornire i seguenti documenti e informazioni:

#### Lista di controllo dei documenti e delle informazioni

##### In tutti i casi:

- **Prova d'acquisto** originale, ovvero fattura, emessa da un distributore autorizzato dell'Apparecchio assicurato, per l'apparecchio oggetto del sinistro, intestata al Contraente o all'Assicurato, o al suo convivente, e che includa la marca, il modello e l'IMEI (in caso di smartphone) dell'Apparecchio assicurato, indicando il numero di registrazione del distributore autorizzato.

**Si ricorda che per poter presentare una richiesta di risarcimento ai sensi della presente assicurazione è necessario conservare la prova d'acquisto originale del Dispositivo assicurato per l'intero Periodo di copertura.**

- Se il dispositivo richiesto è un **dispositivo sostitutivo** : un certificato dettagliato del produttore o del rivenditore che includa i dati di contatto del Contraente (nome, indirizzo...), **il numero IMEI/seriale del dispositivo originale, il numero IMEI/seriale del dispositivo sostitutivo** e la data della sostituzione.

##### In caso di furto :

- Il numero di riferimento del crimine della polizia e il rapporto della polizia

- Il Contraente è tenuto a fornire tutti gli altri documenti e ricevute richiesti dall'Assicuratore e/o dall'Agente Amministrativo, nella misura in cui sia ragionevolmente possibile ottenerli. I relativi costi sono a carico del Contraente.
- Tutte le informazioni necessarie per la determinazione dell'evento assicurato e per la valutazione dell'obbligo di fornire le prestazioni previste dalla presente polizza devono essere fornite in modo completo e veritiero.

#### e. Conseguenze legali (esonero dall'obbligo di prestazione)

Gli obblighi di cui al presente punto e. devono essere rispettati e adempiuti dal Contraente. Qualsiasi violazione di tali obblighi esonera l'assicuratore dall'obbligo di adempiere al presente contratto di assicurazione.

#### 1.1 Procedura di reclamo e diagnostica

##### In caso di riparazioni a seguito di un danno accidentale (compresi i danni da liquidi)

- Come spiegato in precedenza, il Contraente deve presentare la richiesta di risarcimento (online o per telefono) e farla convalidare fornendo tutte le informazioni richieste ed elencate sopra.
- Se la richiesta di risarcimento viene pre-convalidata dall'Amministratore, il Contraente dovrà pagare la Franchigia, come indicato nei presenti Termini e condizioni e nel Certificato di assicurazione.
- Una volta pagata la Franchigia, il Contraente dovrà consegnare l'Apparecchio assicurato e gli Accessori danneggiati al centro di riparazione di un **fornitore di servizi** autorizzato comunicatogli dall'**Agente Amministrativo** e seguirne le istruzioni. A seconda del

dispositivo e delle istruzioni fornite, potrebbe essere richiesto al Contraente di portare o spedire il Dispositivo e gli Accessori assicurati al centro di riparazione.

- Il centro di riparazione dovrà quindi effettuare una diagnosi dell'Apparecchio assicurato e degli Accessori per verificare la natura del sinistro.
- Se il sinistro non è coperto, l'Apparecchio e gli Accessori assicurati saranno restituiti al Contraente a spese dell'Assicuratore e la Franchigia già pagata sarà rimborsata.
- Se il sinistro è coperto, le riparazioni saranno **effettuate** dal centro di riparazione del **fornitore di servizi** autorizzato indicato dall'Amministratore. Se le riparazioni autorizzate ai sensi della presente polizza invalidano la garanzia del produttore, l'Apparecchio assicurato sarà riparato o sostituito per il periodo rimanente della garanzia del produttore in linea con i termini e le condizioni della garanzia del produttore.

#### **Importante, prima di consegnare l'Apparecchio assicurato per la riparazione :**

- Tutti i lucchetti devono essere rimossi dall'apparecchio assicurato prima di essere inviati per la riparazione. Ciò include qualsiasi blocco PIN personale e, nel caso di smartphone, qualsiasi blocco di sicurezza specifico dell'operatore, inclusa, a titolo esemplificativo, l'applicazione "Trova il mio dispositivo" di Google.
- In caso contrario, la richiesta di risarcimento potrebbe subire ritardi e/o il dispositivo potrebbe essere restituito al cliente senza che la richiesta sia stata liquidata.
- Si consiglia inoltre di effettuare un back-up e di cancellare tutti i dati, i file e i software memorizzati sul dispositivo assicurato, poiché verranno cancellati durante il processo di riparazione.
- Non inviare la SIM o la scheda di memoria, né altri accessori o oggetti non correlati alla riparazione, come il manuale o la scatola, poiché potrebbero essere distrutti dal centro di riparazione.

#### **In caso di sostituzione a seguito di un danno accidentale, di un danno da liquido o di un furto.**

- L'intento di questa polizza è quello di riportare l'Assicurato nella stessa posizione in cui si trovava immediatamente prima del Danno o del Furto. Non si tratta di una polizza di "sostituzione a nuovo". L'apparecchio assicurato sarà sostituito con un apparecchio sostitutivo "simile", ricondizionato (classe A) o nuovo. Nel caso in cui non sia disponibile l'esatta marca e modello, verrà fornito un dispositivo con caratteristiche tecniche e specifiche equivalenti o sostanzialmente simili. L'assicuratore non può garantire che l'apparecchio sostitutivo sia dello stesso colore dell'apparecchio assicurato originale.
- Se la richiesta di risarcimento viene pre-convalidata dall'Amministratore della polizza, l'Assicurato dovrà pagare la Franchigia, come specificato nei presenti Termini e condizioni e nel Certificato di assicurazione, per ottenere la sostituzione.
- In ogni caso, la compagnia consegnerà il **dispositivo** riparato o sostituito solo a indirizzi in **Svizzera**.

#### **6. Età e indirizzo**

Il Contraente deve avere almeno 18 anni al momento dell'acquisto della polizza e risiedere in Svizzera, come indicato nel Certificato di assicurazione, durante il Periodo di copertura.

#### **7. Franchigia**

La franchigia sarà addebitata all'Assicurato per ogni richiesta di risarcimento preconvalidata. Tale franchigia varia a seconda del modello di apparecchio assicurato. I valori di franchigia

applicabili per ogni sinistro sono i seguenti:

	S Series	A&M Series low	A&M Series mid	A&M Series high	Flip	Fold	Tablet low	Tablet mid	Tablet high	Watch low	Watch high
Franchigia per sinistro approvato	69,00 CHF	39,00 CHF	49,00 CHF	59,00 CHF	109,00 CHF	149,00 CHF	39,00 CHF	69,00 CHF	99,00 CHF	39,00 CHF	39,00 CHF

La franchigia verrà riscossa dall'assicurato e dovrà essere pagata prima della liquidazione definitiva del sinistro.

#### **8. Modifiche all'Apparecchio assicurato o ad altre informazioni**

L'Assicurato è tenuto a comunicare tempestivamente all'Agente Amministrativo le modifiche delle informazioni su cui si basa la presente polizza, quali, ad esempio, il nome, l'indirizzo e l'indirizzo e-mail, i dati del conto bancario o della carta di credito dell'Assicurato. La modifica dell'Apparecchiatura assicurata è possibile solo se il dispositivo è nuovo, correttamente funzionante e non danneggiato e se la modifica è stata comunicata a Servify entro 7 giorni dalla data di acquisto inviando una e-mail a [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com). L'Assicuratore si riserva il diritto di richiedere la presentazione della ricevuta di acquisto del nuovo apparecchio. L'Assicuratore non risponde dei costi di riparazione o sostituzione di apparecchi diversi dall'Apparecchiatura assicurata registrata.

#### **9. Diritto di recesso previsto dalla legge**

Ai sensi dell'art. 2a LCA, il contraente può revocare la la proposta di conclusione del presente contratto di assicurazione o la dichiarazione di accettazione dello stesso per scritto o in un'altra forma che consenta la prova per testo. Il termine di revoca è di 14 giorni e decorre dal momento della proposta di conclusione o dell'accettazione del contratto. Il termine è osservato se Lei comunica la revoca a Servify Europe – in qualità di agente dell'assicuratore – o consegna la dichiarazione di revoca alla posta, entro l'ultimo giorno del termine.

In caso di revoca del contratto di assicurazione entro il termine di 14 giorni, il contraente riceverà il rimborso integrale del premio versato.

#### **10. Cessazione della polizza**

La polizza termina automaticamente

- Immediatamente dopo il verificarsi del secondo sinistro con esito positivo se il Periodo di copertura è di dodici (12) mesi. Il premio non verrà rimborsato. L'Assicuratore Le comunicherà la cessazione del contratto di assicurazione tramite e-mail.
- Immediatamente dopo il verificarsi del 4° sinistro se il Periodo di copertura è di ventiquattro (24) mesi. Il premio non verrà rimborsato. L'assicuratore comunicherà al Contraente la cessazione del contratto di assicurazione tramite e-mail.

Sia voi che l'assicuratore potete recedere dal contratto con effetto immediato per gravi motivi. L'assicuratore può rescindere il contratto di assicurazione con effetto immediato per i seguenti motivi :

- Il contraente presenta o tenta di presentare una richiesta di risarcimento che l'assicuratore ritiene fraudolenta.
- Se l'assicuratore si ritira dal mercato dell'offerta di polizze di questo tipo in Svizzera, sia per decisione dell'assicuratore stesso sia a causa di vincoli normativi. In tal caso, l'assicuratore darà al Contraente un preavviso di almeno 30 giorni inviato ai recapiti attuali forniti dal Contraente all'assicuratore.

I suddetti motivi di risoluzione non pregiudicano altri gravi motivi per i quali l'assicuratore o il contraente possono risolvere il contratto di assicurazione con effetto immediato.



Il Contraente può annullare la Polizza come segue :

- Per iscritto via e-mail a: [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com);
- Per telefono: +41 43 508 47 19

Se il contraente o l'assicuratore recede dal contratto per motivi gravi, i pagamenti con addebito diretto saranno sospesi e non saranno effettuati ulteriori pagamenti. Non è previsto alcun rimborso. In caso di pagamento anticipato, il contraente riceverà un rimborso proporzionale dei premi versati.

### **11. Responsabilità dell'assicuratore**

La responsabilità dell'assicuratore non può essere impegnata nei seguenti casi

- Ritardo o impossibilità di eseguire la copertura per cause di forza maggiore,
- Problemi di rete o telefonici da parte dell'assicurato quando questi tenta di chiamare la nostra piattaforma di callcenter,
- Tutti i casi elencati nella sezione "Cosa non è coperto - Esclusioni",
- Se il pagamento o l'erogazione di una prestazione espone l'Assicuratore a sanzioni, divieti o restrizioni ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o di sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.

In caso contrario, l'Agente Amministrativo è responsabile per negligenza, errori o informazioni errate in relazione alla propria attività di intermediazione all'interno dell'area di competenza.

### **12. Comunicazioni**

Tutte le comunicazioni tra il Contraente, l'Assicuratore e l'Agente Amministrativo avvengono tramite l'indirizzo e-mail o l'indirizzo postale fornito dal Contraente al momento della registrazione della polizza. Il nostro indirizzo di posta elettronica è : [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com) e il nostro numero di telefono è +41 43 508 47 19.

### **13. Protezione dei dati personali**

L'assicuratore e l'amministratore tratteranno i dati solo nella misura necessaria all'esecuzione dei contratti, all'elaborazione dei sinistri e alla fornitura dei servizi. Inoltre, i dati possono essere trattati a fini di semplificazione amministrativa, ottimizzazione dei prodotti, valutazioni statistiche e marketing. Se necessario, i dati saranno trasmessi a terzi coinvolti, in particolare ad assicuratori primari, coassicuratori e riassicuratori, nonché ad altri assicuratori coinvolti in Svizzera e all'estero, nonché a società nazionali ed estere del gruppo dell'assicuratore. L'assicuratore può anche ottenere informazioni rilevanti da uffici governativi e altri terzi, in particolare per quanto riguarda la storia dei sinistri. I dati relativi alla corrispondenza commerciale vengono conservati per almeno 10 anni dopo la cancellazione del contratto e quelli relativi ai sinistri per almeno 10 anni dopo la liquidazione del sinistro.

Ulteriori e aggiornate informazioni sul trattamento dei dati da parte dell'Agente Amministrativo sono disponibili all'indirizzo <https://servify.com/eu/privacy/privacy-statement-india-aut/>, mentre le informazioni sul trattamento dei dati da parte dell'Assicuratore sono disponibili all'indirizzo <https://www.helvetia.com/ch/web/it/ci-presentiamo/servizi/contatti/protezionedeidati.html>. Per combattere le frodi assicurative, l'assicuratore è collegato al Sistema di Riferimento e Informazione (HIS), gestito da SVV SOLUTION AG. La registrazione nell'HIS avviene per motivi predefiniti di natura assicurativa. Ogni persona viene informata per iscritto della sua registrazione. Le raccolte di dati vengono registrate presso l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) e le registrazioni vengono effettuate sulla base delle norme a

lui note. Il database è di proprietà di SVV SOLUTION AG. Ulteriori informazioni sulla SUA sono disponibili sul sito [www.svv.ch/it](http://www.svv.ch/it).

#### **14. Informazioni sulla formazione e sulla formazione continua**

Per informazioni sulla formazione e l'aggiornamento dell'Amministratore in qualità di intermediario assicurativo affiliato, si prega di contattare il seguente indirizzo e-mail : [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

#### **15. Cosa fare se non si è soddisfatti di noi**

Faremo tutto il possibile per fornirLe un servizio perfetto, professionale e affidabile. Tuttavia, se l'Utente dovesse avere un reclamo in merito a questo servizio, può sempre segnalarlo a noi. In questo caso Le consigliamo di segnalare il Suo reclamo a Servify Europe. Può contattare Servify Europe chiamando il numero +41 43 508 47 19 o inviando un'e-mail a [eu\\_support@servify.com](mailto:eu_support@servify.com).

L'indirizzo della filiale svizzera dell'Amministratore è :

**Servify (Europe) B.V., Rijen, Zweigniederlassung Cham**  
**Sinslerstrasse 65**  
**6330 Cham**

L'Amministratore cercherà di risolvere il Suo reclamo o problema entro 24 ore. Se ciò non fosse possibile, l'Amministratore confermerà il Suo reclamo entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento e fornirà una risposta definitiva entro 2 settimane.

Nel caso in cui la risposta dell'Agente Amministrativo non sia soddisfacente, il Contraente può presentare un reclamo all'Assicuratore.

L'indirizzo dell'assicuratore è :

**Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni SA**  
**Dufourstrasse 40**  
**9001 San Gallo**  
**Email: [partnerbusiness-nl@helvetia.ch](mailto:partnerbusiness-nl@helvetia.ch)**

L'assicuratore confermerà il reclamo entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento e fornirà una risposta definitiva entro 15 giorni.

Se non siete soddisfatti della soluzione proposta, potete anche rivolgervi all'ombudsman della SUVA Privatversicherung, casella postale 1063, 8024 Zurigo, telefono +41 44 211 30 90, <https://ombudsman-assicurazione.ch/>.

A prescindere da tutte le opzioni per la presentazione di reclami, avete sempre la possibilità di intraprendere un'azione legale.

L'autorità di vigilanza competente per la Svizzera è l'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA), Laupenstrasse 27, 3003 Berna ([www.finma.ch/it/](http://www.finma.ch/it/)), Tel. +41 31 327 91 00, Fax +41 31 327 91 01.

#### **16. Legge applicabile**

Il presente contratto di assicurazione è disciplinato e interpretato in conformità al diritto svizzero, con esclusione delle norme di conflitto di legge del diritto privato internazionale svizzero.