

Allgemeine Geschäftsbedingungen Samsung Care+

Der Vertrag gilt entweder für eine feste Laufzeit von 24 Monaten oder verlängert sich monatlich - jederzeit kündbar - um bis zu 24 Monate, je nachdem, welches Produkt Sie gewählt haben.

Allgemeine Informationen

Samsung Care+ ist eine Versicherungspolice, die 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 Haftpflichtversicherung.

Diese Versicherung wird von der **Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG** (nachstehend "**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 unter der Nummer CH-101.400.176 zugelassen und unterliegt deren Aufsicht. Sie können den Bericht über die Solvabilität und Finanzlage des Versicherers unter www.helvetia.com einsehen.

Servify Europe BV (nachstehend "**Servify Europe**" oder der "Verwalter" genannt) ist eine Gesellschaft niederländischen Rechts mit Sitz in der Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Niederlande, und einer Schweizer Niederlassung mit Sitz in der Baarerstrasse 43, 6300 Zug, Schweiz. Das Unternehmen ist bei der niederländischen Aufsichtsbehörde AFM (Netherlands Authority for the Financial Markets) als Versicherungsvermittler unter der Nummer 12046728 registriert und fungiert als gebundener Versicherungsvermittler für den Versicherer.

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

Um sicherzustellen, dass Sie die Samsung Care+ Versicherung und ihre Anwendung verstehen, empfehlen wir Ihnen, die Informationen in diesem Dokument mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die 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 der Basis- (**Basic**) und der erweiterten (**Premium**) Deckung für Ihr versichertes Gerät im Rahmen dieser Versicherung wählen:

Im Rahmen der Premium-Deckungsoption wird der Versicherer im Falle eines Diebstahls oder einer versehentlichen Beschädigung Ihrer versicherten Ausrüstung (einschließlich Flüssigkeitsschäden) während der Vertragslaufzeit nach seinem Ermessen, jedoch unter Berücksichtigung der folgenden Definitionen, Ausschlüsse und Bedingungen, Ihre versicherte Ausrüstung reparieren oder durch ein Ersatzgerät mit gleichwertiger oder im Wesentlichen ähnlicher Funktionalität ersetzen lassen. Ein Ersatzgerät kann entweder neu oder überholt sein.

Wenn Ihr versichertes Gerät während der Vertragslaufzeit durch einen Unfall beschädigt wird (auch durch Flüssigkeitsschäden), wird der Versicherer nach eigenem Ermessen, aber 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 generalüberholt sein. Zur Klarstellung: Die Grundversicherung deckt **keinen** Diebstahl ab.

In keinem Fall ist der Versicherer im Rahmen dieser Versicherung verpflichtet, Ihnen ein Ersatzgerät zu liefern, das den Kaufpreis Ihres versicherten Geräts übersteigt.

Wo und wann

Ihre versicherte Ausrüstung ist während der gesamten Versicherungsdauer versichert, sowohl in Ihrem Wohnsitzland, wie in Ihrem Versicherungsschein angegeben, als auch wenn Sie die versicherte Ausrüstung vorübergehend ins Ausland mitnehmen, und zwar für einen Zeitraum von maximal 60 Kalendertagen pro Reise.

Pro Versicherungsjahr sind maximal zwei Versicherungsfälle gedeckt.

Dieser Versicherungsvertrag deckt keine Schäden, die nach der Kündigung oder sonstigen 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 Inbox-Artikel wie z. B. Ladegeräte, Schutzhüllen, Kopfhörer und Freisprecheinrichtungen, sofern sie ursprünglich mit dem **versicherten Gerät** geliefert wurden.
- b. **Unfallschaden** bedeutet: Schaden infolge eines plötzlichen Ereignisses, das von außen auf Ihre versicherte Ausrüstung einwirkt und zu Sturz-, Stoß-, Feuchtigkeits- oder Flüssigkeitsschäden führt, wodurch Ihre versicherte Ausrüstung nicht mehr richtig und vollständig funktioniert, einschließlich Schäden, die von Dritten ohne Ihre Zustimmung verursacht werden.
- c. **Verwalter** bedeutet: Servify Europe B.V., eine nach niederländischem Recht gegründete Gesellschaft mit Sitz in der Aert van Nesstraat 45, 3012 CA Rotterdam, Niederlande, und eine Schweizer Niederlassung mit Sitz in der Baarerstrasse 43, 6300 Zug, Schweiz.
- d. **Versicherte Ausrüstung/Gerät** bedeutet: 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 Ihrem Versicherungsschein beschrieben.
- e. **Einkaufspreis** bedeutet: Der Kaufwert der versicherten Ausrüstung einschließlich Mehrwertsteuer, jedoch ohne die vom Verkäufer der versicherten Ausrüstung durch den Verkaufsassistenten gewährten Rabatte, wie auf Ihrem Versicherungsschein angegeben.
- f. **Ersatzausrüstung/Gerät** bedeutet: 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 der Ersatzausrüstung kann es sich um neue oder überholte Geräte handeln.
- g. **Terrorismus** bedeutet: 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 oder Diebstahl** bedeutet: Die Entnahme Ihrer versicherten Ausrüstung durch bekannte oder unbekannte Personen mit der Absicht, Ihnen das Eigentum an Ihrer versicherten Ausrüstung widerrechtlich und dauerhaft zu entziehen.
- i. **Dritter** bedeutet: 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, die versicherte Ausrüstung zu benutzen.
- j. **Unbeaufsichtigt** bedeutet: Wenn Sie oder eine andere Person, die älter als 18 Jahre ist und der Sie die versicherte Ausrüstung anvertraut haben, nicht die volle Sicht auf die versicherte Ausrüstung haben oder nicht in der Lage sind, den Zugang und/oder die Entfernung der versicherten Ausrüstung durch Unbefugte zu verhindern.
- k. **Sie/Ihr/Versicherungsnehmer/** bedeutet: Die im Versicherungsschein 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** bedeutet: 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. **Versicherungsschein** - bezeichnet das Dokument, das dem Versicherungsnehmer als Nachweis für den Abschluss der Versicherung gemäß diesen Bedingungen ausgehändigt wird und das wesentliche Informationen über die Versicherung enthält, wie z. B. die Identität des Versicherers, die Nummer des Versicherungsvertrags, das Datum des Beginns des Versicherungsschutzes, die Dauer des Versicherungsschutzes, die fällige Prämie, die Art des abgeschlossenen Versicherungsschutzes (Basis oder Premium) und die Angaben zum versicherten Gerät (Marke, Modell, IMEI/Seriennummer)
- n. **Versicherungszeitraum** - bezeichnet den im Versicherungsschein angegebenen Versicherungszeitraum, in dem der Versicherer dem Versicherten die Versicherungsleistungen erbringt. Der Versicherungszeitraum beginnt an dem im Versicherungsschein angegebenen Datum des Versicherungsbeginns und dauert für die im Versicherungsschein angegebene Anzahl von Kalendermonaten.
- o. **Prämie(n)** - bezeichnet die von Ihnen zu zahlende(n) Summe(n) für den im Rahmen der Versicherungspolice gewährten Versicherungsschutz, wie in Ihrem Versicherungsschein angegeben

- p. **Selbstbeteiligung** - ist 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 Ihrem Versicherungsschein beschrieben. Die Selbstbeteiligung muss gezahlt 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** - sind 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 Abnutzung oder allgemeinen Gebrauch verursacht werden
- s. **Verschleiß** - unvermeidbare Verschlechterung des versicherten Geräts, die sich aus der normalen Nutzung ergibt
- t. **Verlust** - bedeutet, dass ein versichertes Gerät vom Versicherten versehentlich an einem Ort zurückgelassen wird und der Versicherte dauerhaft seiner Nutzung beraubt wird.
- u. **Samsung** - Samsung Electronics Schweiz GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zürich
- v. **Globaler SC+ Service** - bezeichnet einen Service, bei dem der Kunde einen Samsung Care+ Service in anderen Ländern als dem Land, in dem der Kunde Samsung Care+ erworben hat, in Anspruch nehmen kann.

Was ist abgedeckt?

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

Diebstahl - Ihre versicherte Ausrüstung und ihr Zubehör werden durch eine Ersatzausrüstung mit gleichwertiger oder im Wesentlichen ähnlicher Funktionalität ersetzt, vorbehaltlich der hier aufgeführten Bedingungen (nur wenn Sie die Premium-Deckung 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 Premium-Schutz). 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 die Basis- als auch für die Premium-Deckung).

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

Was nicht versichert ist -Ausschlüsse

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

1. Allgemeine Ausschlüsse -Geltet für alle Arten von Schäden und Diebstahl

- a. Die anwendbare Selbstbeteiligung basiert auf dem Wert der versicherten Ausrüstung, wie in Ihrem Versicherungsschein angegeben.
- b. Kosten eines Schadens nach dem 4. erfolgreichen Schadensfall, wenn Ihre Versicherungsdauer vierundzwanzig (24) Monate beträgt. In jedem Fall können Sie in einem Versicherungsjahr nur 2 aufeinanderfolgende Schadensfälle haben.
- c. Kosten, die durch den Nutzungsausfall Ihrer versicherten Ausrüstung entstehen, Kosten für den Wiederanschluss, Abonnementkosten jeglicher Art oder andere Kosten als die direkten Kosten für die Reparatur oder den Ersatz Ihrer versicherten Ausrüstung.
- 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 Bändern, 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 der versicherten Ausrüstung gemäß den gesetzlichen Gewährleistungspflichten haftet.
- h. Ungeachtet des weltweiten Geltungsbereichs deckt der Global SC+ Service nur unfallbedingte Schäden an Ihrem versicherten Gerät ab. Die Verfügbarkeit des Global SC+ Service - einschließlich der Kategorien der berechtigten Geräte - kann nach Samsungs alleinigem Ermessen in bestimmten Ländern oder Regionen eingeschränkt sein oder ganz fehlen und ist dort nicht verfügbar, wo dies gesetzlich verboten ist. Für Informationen zur Verfügbarkeit des Global SC+ Service wenden Sie sich bitte an das lokale Samsung Support

Team .

- i. 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.
- j. Diebstahl durch Plünderung oder Beschlagnahme oder Schäden, die direkt oder indirekt 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, die versicherte Ausrüstung war im Handschuhfach oder im Kofferraum verstaut und es gibt nachweisbare Spuren eines Einbruchs in das Fahrzeug.
- b. Diebstahl versicherter Ausrüstungsgegenstände 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 von versicherter Ausrüstung, die unbeaufsichtigt gelassen wurde.
- d. von Ihnen grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachter Diebstahl.

3. Schaden

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

- a. Kosmetische Schäden an der versicherten Ausrüstung, 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 der versicherten Ausrüstung, die durch die Verwendung von minderwertigen Teilen (nicht neu oder keine Originalteile von Samsung) bei der Änderung oder Reparatur der versicherten Ausrüstung 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 der versicherten Ausrüstung, 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 der versicherten Ausrüstung verursacht hat.
- g. Alle Schäden an der versicherten Ausrüstung, die durch Verschleiß, Wertminderung, Insekten, Ungeziefer, Schimmel oder atmosphärische oder klimatische Bedingungen verursacht werden.
- h. Jegliche Schäden an der versicherten Ausrüstung, 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 ermächtigt oder zugelassen wurde, das versicherte Gerät zu benutzen, vorsätzlich verursacht wurde.
- k. Beschädigung oder Verlust der versicherten Ausrüstung 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 des Versicherungsscheins oder einer gesonderten Annahmeerklärung) und der Zahlungsaufforderung zu zahlen.
- b. Der Versicherungsschutz beginnt mit dem im Versicherungsschein 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 des Versicherungsscheins oder einer gesonderten Annahmeerklärung) und Zahlungsaufforderung, oder nach Ablauf der 14-Tage-Frist ohne schuldhaftes Zögern (Rücknahme des Vertrages) gezahlt haben.
- c. Nachfolgende Monatsprämien (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. Je nach dem von Ihnen gewählten Produkt gilt eine feste Versicherungsdauer von vierundzwanzig (24) Monaten oder eine monatliche Versicherung - die monatlich um maximal vierundzwanzig (24) Monate verlängert werden kann - ab dem im Versicherungsschein angegebenen Datum des Versicherungsbeginns.
- e. Das Datum des Versicherungsbeginns und die festgelegte Versicherungsdauer sind im Versicherungsschein angegeben.
- f. Wenn Sie sich für eine monatliche Versicherung entschieden haben, ermächtigen Sie den Verwalter - oder Samsung (im Namen des Verwalters), falls Sie SC+ über <https://www.samsung.com/ch/> erworben haben - die monatlichen Prämienraten an jedem Zahlungstermin (siehe Punkt 3.) von der Bankkarte abzubuchen, die Sie dem Verwalter oder Samsung bei der Beantragung der Versicherung mitgeteilt haben. Sie sind dafür verantwortlich, dass Ihr Konto zu jedem dieser Prämienzahlungstermine ausreichend gedeckt ist, solange der Versicherungsvertrag in Kraft ist.
- g. Wenn der Verwalter oder Samsung (im Namen des Verwalters) aufgrund der von Ihnen gemachten Angaben nicht in der Lage ist, die volle Prämie oder die erste Prämienrate von Ihnen einzuziehen, kann Ihr Versicherungsschutz gemäß den vorliegenden Bedingungen mit sofortiger Wirkung ausgesetzt oder gekündigt werden. Der Verwalter oder Samsung wird sich dann mit Ihnen in Verbindung setzen, um Sie an die verspätete Zahlung zu erinnern, damit Sie diese innerhalb einer Frist von vierzehn (14) Tagen ab dem Datum der Erinnerung an Sie nachholen können.
- h. Wenn der Verwalter oder Samsung (im Namen des Verwalters) nicht in der Lage ist, die Folgeprämien nach der ersten Prämienperiode einzuziehen, wird sich der Verwalter oder Samsung mit Ihnen in Verbindung setzen, um Sie an die verspätete Zahlung zu erinnern, damit Sie diese nachholen können. Ist der Verwalter oder Samsung nicht in der Lage, die Prämie innerhalb einer Frist von vierzehn (14) Tagen ab dem Datum der Mahnung an Sie einzuziehen, kann Ihr Versicherungsschutz für das versicherte Gerät ausgesetzt oder beendet werden.

Im Falle eines kostenlosen Werbezeitraums:

Das Datum des Versicherungsbeginns und die festgelegte Versicherungsdauer sind in der Versicherungspolice angegeben.

Der Verwalter oder Samsung (im Namen des Verwalters) wird Ihre Prämie in monatlichen Raten einziehen, die Ihnen monatlich im Voraus am selben Tag des Monats abgebucht werden. Die erste Monatsrate wird zu Beginn Ihres Versicherungsschutzes oder am Ende eines Aktionszeitraums abgebucht, je nachdem, was später eintritt. Danach werden alle weiteren monatlichen Raten von der Verwaltungsstelle oder von Samsung am selben Tag des Monats abgebucht.

2. Versicherung Entschädigung

Im Falle eines erfolgreichen Anspruchs kann der Versicherer nach eigenem Ermessen vorgehen:

- Reparatur oder Ersatz der versicherten Ausrüstung (mit Ersatz-ausrüstung) und des Zubehörs.

Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass der Versicherungsschutz in keinem Fall 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 Police darf in keinem Fall den Kaufpreis des versicherten Geräts pro Schadensfall übersteigen (und immer vorbehaltlich der anderen hierin enthaltenen

Einschränkungen und Ausschlüsse).

3. Mitteilung der Risikofaktoren bei Abschluss des Versicherungsvertrags

- (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 Gefahrumstände anzufechten, bleibt unberührt.

4. Gesetzliche Verpflichtung zur Schadensabwehr und -minderung

- 1. Bei einem drohenden oder eingetretenen Schaden müssen Sie, soweit möglich
 - den Schaden abzuwenden und zu mindern, insbesondere die versicherten Sachen zu erhalten, zu retten und zu bergen;
 - die diesbezüglichen Anweisungen des Versicherers einzuholen und zu befolgen.

2. Rechtsfolgen (Befreiung von der Leistungspflicht)

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

5. Vereinbarte Verpflichtungen nach Eintritt des Versicherungsfalles

a. In allen Fällen (Diebstahl und Unfallschäden),

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

Online	https://samsung-eu.servify.tech/
Per Telefon	+41 43 508 47 19

- Wenn sich der Vorfall, der den Anspruch begründet, 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 vorzunehmen
- eine Reparatur durch einen nicht vom Versicherer oder vom Verwalter zugelassenen Drittanbieter durchführen zu 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, zu 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 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 Unfallschaden, Flüssigkeitsschaden oder 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 auf 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 detaillierte Bescheinigung 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 anderen 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 Leistungspflicht)

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.

Reklamationsverfahren und Diagnose

Im Falle von Reparaturen nach einem Unfallschaden (einschließlich Flüssigkeitsschäden)

- Wie oben erläutert, müssen Sie Ihren Antrag (entweder online oder telefonisch) stellen und ihn vorvalidieren lassen, indem Sie alle erforderlichen und oben aufgeführten Angaben machen.
- Wenn der Anspruch vom Verwalter vorvalidiert wird, müssen Sie die Selbstbeteiligung zahlen, wie in diesen Bedingungen und in Ihrem Versicherungsschein angegeben.
- Sobald die Selbstbeteiligung gezahlt ist, müssen Sie das beschädigte versicherte Gerät und das Zubehör an das Reparaturzentrum eines autorisierten **Dienstleisters**, der Ihnen vom **Administrator** 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.
- Anschließend müssen das versicherte Gerät und das Zubehör 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 die bereits gezahlte **Selbstbeteiligung** wird erstattet.
- Wenn der Anspruch gedeckt ist, werden die Reparaturen von dem vom Verwalter angegebenen Reparaturzentrum des autorisierten **Dienstleisters** durchgeführt. Wenn durch eine im Rahmen dieser Police genehmigte Reparatur die Garantie Ihres Herstellers erlischt, 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 eingesandt 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 an Sie zurückgegeben werden, ohne dass der Anspruch reguliert wird.
- Sie sollten 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 Lage zu versetzen, in der er sich unmittelbar vor der Beschädigung oder dem Diebstahl befand. Es handelt sich nicht um einen "neuwertigen Ersatz". Das versicherte Gerät wird durch ein "gleichwertiges" Ersatzgerät ersetzt, das entweder generalüberholt (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 die in diesen Bedingungen und im Versicherungsschein angegebene Selbstbeteiligung zahlen, um den Ersatz zu erhalten.
- In jedem Fall liefern wir das reparierte Gerät oder das **Ersatzgerät** nur an Adressen in der **Schweiz**.

6. Ihr Alter und Ihre Adresse

Sie müssen zum Zeitpunkt des Abschlusses Ihrer Police mindestens 18 Jahre alt sein und während der Versicherungsdauer in der Schweiz wohnen, wie auf Ihrem Versicherungsschein angegeben.

7. Überschüssige

Die Selbstbeteiligung wird dem Versicherten für jeden vorvalidierten Anspruch in Rechnung gestellt. Diese Selbstbeteiligung variiert je nach Art des versicherten Gerätemodells. Die

	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
Deductible	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
per approved claim											

anwendbaren Selbstbeteiligungswerte für jeden Anspruch sind:

Die Selbstbeteiligung wird von Ihnen eingezogen und muss gezahlt werden, bevor Ihr Schaden endgültig reguliert wird.

Wenn Sie den Global SC+ Service im Ausland in Anspruch nehmen, kann die Selbstbeteiligung anders ausfallen als bei einer Inanspruchnahme in der Schweiz. Informationen zur Höhe der Selbstbeteiligung erhalten Sie von Ihrem lokalen Samsung Support Team

8. Änderungen an der versicherten Ausrüstung oder anderen Informationen

Der Versicherungsnehmer ist verpflichtet, dem Verwalter rechtzeitig Änderungen der Informationen mitzuteilen, die dieser Police zugrunde liegen, wie z. B. Name, Adresse und E-Mail-Adresse, Bankverbindung oder Kreditkartendaten des Versicherungsnehmers. Ein Wechsel der versicherten Ausrüstung ist nur möglich, wenn das Gerät neu, funktionstüchtig und unbeschädigt ist und die Änderung innerhalb von 7 Tagen nach dem Kaufdatum per E-Mail an eu_support@servify.com mitgeteilt wird. Der Versicherer behält sich das Recht vor, die Vorlage des Kaufbelegs des neuen Gerätes 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 auf Abschluss dieses Versicherungsvertrages oder die Erklärung seiner Annahme schriftlich oder in einer anderen schriftlich nachweisbaren Form widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage und beginnt, sobald Sie den Vertrag beantragt oder angenommen haben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie den Widerruf gegenüber Servify Europe - als Vertreter des Versicherers - am letzten Tag der Widerrufsfrist erklären oder den Nachweis über Ihre Widerrufserklärung zur Post geben. Sie erhalten eine vollständige Rückerstattung der gezahlten Prämienraten

10. Beendigung Ihrer Police

Ihr Vertrag endet automatisch:

- unmittelbar nach der Erfüllung Ihres 4. erfolgreichen Schadensfalls, 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 einstuft.

- Wenn sich der Versicherer aus dem Markt für die Bereitstellung von Policen dieser Art in der Schweiz zurückzieht, unabhängig davon, ob es sich um eine Entscheidung des Versicherers oder um regulatorische Zwänge handelt. In diesem Fall informiert Sie der Versicherer mit einer Frist von mindestens 30 Tagen über die 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 die Police wie folgt kündigen:

- Schriftlich per E-Mail an: eu_support@servify.com
- Per Telefon: +41 43 508 47 19

Wenn Sie einen monatlichen Vertrag abgeschlossen haben, können Sie diesen jederzeit zum Monatsende kündigen.

Wenn der Vertrag gekündigt wird, werden die Lastschriftzahlungen eingestellt und es werden keine weiteren Zahlungen mehr geleistet. Es erfolgt keine Erstattung.

Wenn Sie eine Vorauszahlung geleistet haben, erhalten Sie eine anteilige Rückerstattung der gezahlten Prämienraten. Wenn Sie jedoch eine Versicherungsleistung erhalten haben, wird die bereits gezahlte Prämie nicht zurückerstattet.

Sie erhalten eine Bestätigung der Stornierung per E-Mail.

11. Unsere Haftung

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.

Andernfalls haftet der Verwalter für Fahrlässigkeit, Fehler oder unrichtige Angaben im Zusammenhang mit seiner Vermittlungstätigkeit innerhalb der

12. Kommunikation

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

13. Schutz Ihrer persönlichen Daten

Der Versicherer und der Verwalter verarbeiten Daten nur in dem Umfang, der für die Erfüllung von Verträgen, die Schadensbearbeitung und die Erbringung von Dienstleistungen erforderlich ist. Darüber hinaus können Daten zum Zwecke der Verwaltungsvereinfachung, der Produktoptimierung, der statistischen Auswertung und des Marketings verarbeitet werden. Falls erforderlich, werden die Daten an involvierte Dritte, namentlich an Erst-, Mit- und Rückversicherer sowie an andere involvierte Versicherer im In- und Ausland sowie an in- und ausländische Gruppengesellschaften des Versicherers weitergeleitet. Der Versicherer kann auch bei Ämtern und anderen Dritten entsprechende Auskünfte, insbesondere über den Schadenverlauf, einholen. Die Daten der Geschäftskorrespondenz werden mindestens 10 Jahre nach Beendigung des Vertrages und die Daten der Schadenfälle mindestens 10 Jahre nach der Schadenregulierung aufbewahrt.

Weitere und aktuelle Informationen zur Datenverarbeitung durch den Verwalter finden Sie unter <https://servify.com/eu/privacy/privacy-statement-india-aut/>, and, Informationen zur Datenverarbeitung durch den Versicherer unter www.helvetia.ch/datenschutz

Zur Bekämpfung von Versicherungsbetrug ist der Versicherer an das Referenz- und Informationssystem (**HIS**) angeschlossen, das von der SVV SOLUTION AG betrieben wird. Die Registrierung im HIS erfolgt in Verbindung mit vordefinierten Registrierungsgründen versicherungsrechtlicher Natur. Jede Person wird schriftlich über ihre Registrierung informiert. Diese Datensammlungen werden dem Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (**EDÖB**) gemeldet und die Eintragungen erfolgen auf der

Grundlage der ihm bekannten Vorschriften. Die Datenbank ist Eigentum der SVV SOLUTION AG. Weitere Informationen über das HIS finden Sie unter . www.svv.ch/en

14. Informationen zur Aus- und Weiterbildung

Für Informationen über die Aus- und Weiterbildung des Verwalters als angeschlossener Versicherungsvermittler wenden Sie sich bitte an die folgende E-Mail-Adresse: 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 melden. Sie können Servify Europe unter der Telefonnummer +41 43 508 47 19 oder per E-Mail an eu_support@servify.com kontaktieren.

Die Adresse der schweizerischen Zweigstelle des Verwalters lautet:

Servify (Europe) B.V., Rijen, Zweigniederlassung Cham
Baarerstraße 43
6300 Zug,

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

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

Falls Sie mit unserem Lösungsvorschlag nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Beschwerde auch an den Ombudsmann der SUVA Privatversicherung, Postfach 1063, 8024 Zürich, Telefon +41 44 211 30 90, www.versicherungsombudsman.ch, richten.

Unabhängig von allen Beschwerdemöglichkeiten haben Sie immer die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten.

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

16. Geltendes Recht

Der vorliegende Versicherungsvertrag untersteht schweizerischem Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen des schweizerischen internationalen Privatrechts.

Termini e condizioni generali Samsung Care+

La polizza è valida per una durata fissa di 24 mesi oppure si rinnova mensilmente - con possibilità di disdetta in qualsiasi momento - per un massimo di 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 di indennizzo.

La presente assicurazione è stipulata da **Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni SA** (di seguito denominata "**Assicuratore**"), con sede legale in Dufourstrasse 40, 9001 San Gallo, registrata in Svizzera con il 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.

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 Baarerstrasse 43, 6300 Zug, 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 opera come intermediario assicurativo vincolato per l'assicuratore.

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

Per assicurarsi 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, si prega di contattare Servify Europe all'indirizzo eu_support@servify.com

Informazioni importanti

L'assicurato può scegliere tra la copertura di base (**Basic**) e quella potenziata (**Premium**) per l'apparecchio assicurato:

In base all'opzione di copertura **Premium**, in caso di furto o danneggiamento accidentale dell'Apparecchio assicurato (anche a causa di un danno da liquido) 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'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 subisce un danno accidentale (anche a causa di un danno da liquido) 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 Apparecchio sostitutivo con funzionalità equivalenti o simili. L'Apparecchio sostitutivo può essere nuovo o ricondizionato. A scanso di equivoci, la copertura **Base non** copre il Furto.

In nessun caso l'Assicuratore sarà responsabile ai sensi della presente assicurazione per la fornitura di un dispositivo sostitutivo che superi il prezzo di acquisto del dispositivo assicurato.

Dove e quando

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

Per ogni anno assicurativo sono coperti al massimo due sinistri.

Il presente contratto di assicurazione non copre le perdite che si verificano dopo che il contratto di assicurazione è stato annullato o altrimenti risolto.

Definizioni

Ogni volta che vengono utilizzati nei presenti Termini e condizioni, i termini in maiuscolo avranno il significato loro attribuito nella presente sezione Definizioni:

- a. Per **accessori** 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. Per **danni accidentali** si intendono: i danni causati da un evento improvviso che abbia un effetto esterno sull'Attrezzatura assicurata, con conseguente caduta, impatto, umidità o danni da liquidi, a seguito dei quali l'Attrezzatura assicurata non funziona più correttamente e completamente, compresi i danni causati da terzi senza il consenso dell'assicurato.
- c. Per **Amministratore** si intende: 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 Baarerstrasse 43, 6300 Zug, Svizzera.
- d. Per **apparecchio/dispositivo assicurato** si intende: Il dispositivo Samsung assicurato (uno qualsiasi dei seguenti: Samsung Galaxy Serie A e M, Serie S, Serie Note, 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'Apparecchio assicurato con il relativo numero di serie e/o il numero di serie associato è descritto nel Certificato di assicurazione.
- e. Per **prezzo di acquisto** si intende: Il valore di acquisto dell'Attrezzatura assicurata comprensivo di IVA ma esclusi eventuali sconti concessi dal venditore dell'Attrezzatura assicurata da parte dell'assistente alle vendite, come indicato nel Certificato di assicurazione.
- f. Per **apparecchiatura/dispositivo sostitutivo** si intende: 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. Per **terrorismo** si intende: Qualsiasi atto, compreso, ma non solo, 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 sottrazione** 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. Per **terzo** si intende: 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. Per **incustodito** si intende: Quando il Contraente, o un'altra persona di età superiore ai 18 anni a cui il Contraente 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, purché viva abitualmente in Svizzera e abbia più di 18 anni o la persona giuridica con sede in Svizzera.
- l. Per **virus** si intende: 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 conclusione 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 del dispositivo 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 decorrenza della polizza indicata nel Certificato di assicurazione e prosegue per il numero di mesi di calendario specificatamente indicato nel Certificato di assicurazione.
- o. **Premio(i)** - indica l'importo(i) dovuto(i) dal Contraente per la copertura fornita dalla polizza assicurativa, come indicato nel Certificato di Assicurazione.
- p. **Franchigia** - indica il contributo che il Contraente deve versare per ogni sinistro pre-convalidato dall'Amministratore, indipendentemente dalle circostanze che hanno portato al sinistro. L'importo pagato dipende 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, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, graffi, ammaccature e segni causati dall'usura o dall'uso in generale.
- s. **Usura** - indica il deterioramento inevitabile dell'Apparecchio assicurato derivante dal normale utilizzo dello stesso .
- t. **Perdita** - significa che un dispositivo assicurato è stato accidentalmente lasciato dall'Assicurato in un luogo e che l'Assicurato viene privato in modo permanente del suo utilizzo.
- u. **Samsung** - Samsung Electronics Switzerland GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zurigo
- v. **Servizio Global SC+** - indica un servizio che consente al cliente di ricevere un servizio Samsung Care+ in paesi diversi da quello in cui il cliente ha acquistato Samsung Care+.

Cosa è coperto

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

Furto - L'Attrezzatura assicurata e i suoi accessori saranno sostituiti da un'Attrezzatura sostitutiva con funzionalità equivalenti o sostanzialmente simili, in base ai termini e alle condizioni di cui sopra (solo se il Contraente ha scelto la copertura Premium).

Danni accidentali - L'Apparecchio assicurato verrà riparato o sostituito con un Apparecchio sostitutivo 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 fornisce copertura e l'Assicuratore non sarà responsabile per:

4. Esclusioni generali - Applicabili a tutte le forme di danno e furto

- k. La Franchigia applicabile in base al valore dell'Attrezzatura assicurata come indicato nel Certificato di assicurazione.
- l. Il costo di qualsiasi sinistro dopo il 4° sinistro se il periodo di assicurazione è di ventiquattro (24) mesi. In ogni caso, il Contraente può avere solo 2 richieste di risarcimento successive in un anno assicurativo.
- m. I costi sostenuti a causa della perdita di utilizzo dell'Apparecchiatura 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'Apparecchiatura assicurata.
- n. La perdita, la scomparsa o il danneggiamento dell'Apparecchio assicurato 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.
- o. Danni ai supporti dati esterni, come nastri, pellicole, dischi, DVD, schede SD e software.
- p. I costi di recupero dei dati su supporti interni ed esterni.
- q. I costi per i quali il produttore, il fornitore o il distributore dell'Apparecchiatura assicurata è responsabile in base agli obblighi di garanzia legale.
- r. Nonostante l'ambito territoriale sia mondiale, il Servizio Global SC+ copre solo i danni accidentali al Dispositivo assicurato. La disponibilità del Servizio Global SC+ - include le categorie di dispositivi idonei - può essere limitata o del tutto indisponibile, a esclusiva discrezione di Samsung, in alcuni paesi o regioni e non è disponibile dove vietato dalla legge. Per informazioni sulla disponibilità del Servizio Global SC+, contattare il Team di Supporto Samsung locale .
- s. 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.
- t. Furto per 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'agenzia governativa;
 - (ii) Radiazioni ionizzanti o qualsiasi forma di contaminazione nucleare;

- (iii) Onde d'urto causate da aerei o altri oggetti volanti che si muovono a velocità soniche o supersoniche;
- (iv) Terrorismo, indipendentemente da altre cause o eventi che simultaneamente o in qualsiasi altro ordine contribuiscono al Danno.

5. Il furto

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

- e. Furto da un veicolo, a meno che l'auto 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.
- f. Furto dell'Attrezzatura assicurata da qualsiasi locale, a meno che questo non fosse chiuso a chiave e non fosse liberamente accessibile al pubblico al momento del furto e che non vi siano tracce dimostrabili di effrazione.
- g. Furto dell'attrezzatura assicurata lasciata incustodita.
- h. Furto causato per grave negligenza o intenzionalmente dal Contraente.

6. Danni

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

- l. Danni estetici all'Attrezzatura assicurata, come graffi e ammaccature, che non ne compromettono la normale funzionalità.
- m. Eventuali spese di riparazione dovute alla perdita della garanzia legale causata dalla lavorazione, riparazione o pulizia effettuata dall'Assicurato stesso o da un'officina di riparazione non autorizzata a tal fine dall'Amministratore.
- n. I danni all'Attrezzatura assicurata causati dall'utilizzo 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 a tal fine dall'Amministratore.
- o. Software e lampade difettose, tubi, nastri, batterie, schede SIM, antenne, kit di 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.
- p. Qualsiasi danno all'Attrezzatura assicurata che si sia verificato in seguito a grave negligenza o dolo del Contraente.
- q. 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.
- r. Qualsiasi danno all'Attrezzatura assicurata causato da usura, deprezzamento, insetti, parassiti, muffa o condizioni atmosferiche o climatiche.
- s. Qualsiasi danno all'Apparecchiatura assicurata causato dalla mancata osservanza delle istruzioni d'uso, delle istruzioni di collegamento, installazione e manutenzione descritte nel manuale d'uso del produttore.
- t. I danni all'apparecchio assicurato causati da un virus informatico.
- u. Qualsiasi danno causato intenzionalmente dall'Assicurato o da una persona autorizzata o permessa dall'Assicurato ad utilizzare l'Apparecchio assicurato.
- v. Danno o perdita dell'Attrezzatura assicurata a seguito di incendio.

Le nostre 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 decorrenza della polizza indicata nel Certificato di assicurazione, ma solo a condizione che il Contraente abbia pagato il primo premio o il premio unico, comprese le imposte, 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 ritardo colpevole (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 ventiquattro (24) mesi o una polizza mensile - rinnovabile su base mensile per un massimo di 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 stabilito sono indicati nel Certificato di assicurazione.
- f. Nel caso in cui Lei abbia optato per una polizza mensile, con il contratto di assicurazione autorizza l'Amministratore - o Samsung (per conto dell'Amministratore) nel caso in cui Lei abbia acquistato SC+ tramite <https://www.samsung.com/ch/> - ad addebitare le rate mensili del Premio ad ogni data di pagamento (cfr. punto 3.) sulla carta bancaria che Lei ha comunicato all'Amministratore o a Samsung durante la Sua richiesta di assicurazione. Il Contraente è responsabile della disponibilità di fondi sufficienti sul proprio conto corrente ad ogni data di pagamento del Premio, per tutto il periodo di validità del contratto di assicurazione.
- g. Se l'Agente Amministrativo o Samsung (per conto dell'Agente Amministrativo) non è in grado di riscuotere l'intero premio o la prima rata di premio dal Contraente a causa delle informazioni fornite da quest'ultimo, la copertura assicurativa potrà essere immediatamente sospesa o terminata in conformità ai presenti termini e condizioni. L'Agente Amministrativo o Samsung contatterà il Contraente per ricordargli il ritardo nel pagamento in modo che possa porvi rimedio entro un periodo di quattordici (14) giorni dalla data del sollecito.
- h. Se l'Agente Amministrativo o Samsung (per conto dell'Agente Amministrativo) non è in grado di riscuotere i premi successivi alla prima scadenza del premio, l'Agente Amministrativo o Samsung contatterà il Contraente per ricordargli il ritardo nel pagamento in modo che possa porvi rimedio. Se l'Amministratore o Samsung non è in grado di riscuotere il premio entro un periodo di quattordici (14) giorni dalla data del sollecito al Contraente, la copertura assicurativa per l'apparecchio assicurato potrà essere sospesa o terminata.

In caso di periodo promozionale gratuito:

La data di inizio dell'assicurazione e la durata dell'assicurazione sono indicate nella polizza assicurativa.

L'Agente Amministrativo o Samsung (per conto dell'Agente Amministrativo) riscuoterà il premio in rate mensili, che saranno addebitate al Contraente mensilmente in anticipo lo stesso giorno del mese. La prima rata mensile verrà addebitata all'inizio della copertura assicurativa o al termine di un eventuale periodo promozionale, se successivo. Successivamente, l'Agente Amministrativo o Samsung addebiterà tutte le ulteriori rate mensili allo stesso giorno del mese.

2. Assicurazione Indennizzo

In caso di successo di una richiesta di risarcimento, l'Assicuratore può, a sua esclusiva discrezione, procedere a:

- riparare o sostituire l'Apparecchiatura assicurata (con l'Apparecchiatura sostitutiva) e gli Accessori.

A scanso di equivoci, la copertura assicurativa di cui al presente documento non dà in alcun caso diritto ad alcuna forma di indennizzo 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 alcun caso il prezzo di acquisto dell'Apparecchio assicurato, per ogni sinistro (e sempre con riserva 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, in caso di dubbio, considerata 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 di legge di prevenire e minimizzare il danno

1. In caso di danno imminente o effettivo, il cliente deve, per quanto possibile
 - evitare e ridurre al minimo il danno, in particolare per preservare, salvare e recuperare l'attrezzatura assicurata;
 - ottenere e rispettare le istruzioni dell'assicuratore al riguardo.

2. Conseguenze legali (liberazione 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 deve denunciare immediatamente, al più tardi entro 5 giorni da quando ne è venuto a conoscenza, qualsiasi danno accidentale o furto dell'attrezzatura assicurata e presentare la relativa richiesta di risarcimento all'Agente Amministrativo:

In linea	https://samsung-eu.servify.tech/
Per telefono	+41 43 508 47 19

- Se l'incidente che ha dato origine al sinistro è avvenuto al di fuori della Svizzera, l'assicurato 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'Amministratore.

Inoltre:

b. In caso di danni accidentali (compresi i danni da liquidi), il Contraente non deve:

- intraprendere da soli una riparazione di qualsiasi tipo ad un Apparecchio Assicurato
- incaricare della riparazione un terzo fornitore di servizi non autorizzato dall'Assicuratore o dall'Agente Amministrativo.

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, avvertire l'operatore di telecomunicazioni entro quarantotto (48) ore dal momento in cui ne siete venuti a conoscenza per ottenere il blocco della 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 denuncia 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 liquido o al furto.
- È inoltre necessario 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 marca, modello e IMEI (in caso di smartphone) dell'Apparecchio assicurato, e che indichi il numero di registrazione del distributore autorizzato Per poter presentare una richiesta di risarcimento ai sensi della presente assicurazione, è necessario conservare la prova d'acquisto originale dell'apparecchio 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 vostri dati di contatto (nome, indirizzo...), il numero IMEI/seriale del dispositivo originale, il numero IMEI/seriale del dispositivo sostitutivo, la data della sostituzione. In caso di furto: - Il numero di riferimento del reato 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 è ragionevole

aspettarsi che vengano ottenuti. 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 (liberazione 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 dagli obblighi di prestazione previsti dal presente contratto di assicurazione.

Procedura di reclamo e diagnostica

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

- Come spiegato sopra, il Contraente deve presentare la richiesta di rimborso (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 specificato 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'**Amministratore di** e seguirne le istruzioni. A seconda del dispositivo e delle istruzioni fornite, all'Assicurato potrà essere richiesto di portare o spedire il Dispositivo e gli Accessori assicurati al centro di riparazione.
- In seguito, l'apparecchio e gli accessori assicurati dovranno essere diagnosticati dal centro di riparazione 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 blocchi devono essere rimossi dal dispositivo assicurato prima di inviarlo in riparazione. Ciò include qualsiasi blocco PIN personale e, in 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, in quanto 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, perché potrebbero essere distrutti dal centro di riparazione.

In caso di sostituzione a seguito di un danno accidentale, di un danno da liquidi o di un furto

- L'intento di questa polizza è quello di riportare l'Assicurato nella stessa situazione 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 in questi Termini e Condizioni e riportato nel Certificato di assicurazione, per ottenere la sostituzione.
- In ogni caso, consegneremo il **Dispositivo** riparato o **sostitutivo** 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 sul certificato di assicurazione, durante il periodo di copertura.

7. Eccesso

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

	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
Deductible per approved claim	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

di franchigia applicabili per ogni sinistro sono:

La franchigia verrà riscossa dal Contraente e dovrà essere pagata prima della liquidazione definitiva del sinistro.

Se si utilizza il Servizio Global SC+ quando ci si trova all'estero, la franchigia potrebbe essere diversa da quella prevista per le richieste di risarcimento in Svizzera. Per informazioni sull'importo della franchigia applicabile, contattare il team di assistenza Samsung locale.

8. Modifiche all'Attrezzatura assicurata o ad altre informazioni

L'Assicurato è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministratore le modifiche delle informazioni su cui si basa la presente polizza, quali, ad esempio, il nome, l'indirizzo e l'indirizzo e-mail, il conto bancario o i dati della carta di credito dell'Assicurato. La sostituzione dell'Apparecchio Assicurato è possibile solo se l'apparecchio 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 aeu_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 cancellazione previsto dalla legge

Ai sensi dell'art. 2a LCA, è possibile disdire la richiesta di stipula del presente contratto assicurativo o la dichiarazione di accettazione dello stesso per iscritto o in un'altra forma che possa essere comprovata per iscritto. Il termine di cancellazione è di 14 giorni e decorre dal momento della richiesta o dell'accettazione del contratto. Il termine viene rispettato se si comunica la disdetta a Servify Europe - in qualità di agente dell'assicuratore - l'ultimo giorno del periodo di disdetta o se si consegna la prova della dichiarazione di disdetta all'ufficio postale. Riceverete il rimborso integrale delle rate di premio versate.

10. Cessazione della polizza

La polizza termina automaticamente:

- immediatamente dopo l'espletamento della quarta ^{terza} richiesta di risarcimento andata a buon fine 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 il contraente che l'assicuratore possono recedere dal contratto per giusta causa con effetto immediato. L'assicuratore può recedere dal contratto di assicurazione con effetto immediato per i seguenti motivi:

- L'assicurato effettua o tenta di effettuare 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 le invierà un preavviso di almeno 30 giorni ai recapiti attuali da lei forniti all'assicuratore.

I suddetti motivi di risoluzione non pregiudicano altri importanti motivi per i quali l'Assicuratore o il Contraente possono risolvere il contratto di assicurazione con effetto immediato.

La polizza può essere annullata come segue:

- Per iscritto via e-mail a: eu_support@servify.com
- Per telefono: +41 43 508 47 19

In caso di polizza mensile, il Contraente può annullare la polizza mensile in qualsiasi momento, con effetto alla fine del mese.

Quando la polizza viene annullata, i pagamenti con addebito diretto cessano e non vengono effettuati ulteriori pagamenti. Non è previsto alcun rimborso.

In caso di pagamento anticipato, il contraente riceverà un rimborso proporzionale delle rate di premio versate. Tuttavia, se si è beneficiato di una prestazione assicurativa, il premio eventualmente già versato non verrà rimborsato.

Riceverete una conferma della cancellazione via e-mail.

11. La nostra responsabilità

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

- Ritardo o impossibilità di esecuzione della copertura per cause di forza maggiore,
- Problemi di rete o telefonici da parte dell'utente quando prova a 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 in base a risoluzioni delle Nazioni Unite o a sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.

In caso contrario, l'Amministratore è responsabile per negligenza, errori o informazioni errate in relazione alle proprie attività di intermediazione all'interno del

12. Comunicazione

Tutte le comunicazioni tra il Contraente, l'Assicuratore e l'Amministratore 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 e il nostro numero di telefono è +41 43 508 47 19.

13. Protezione dei dati personali

L'assicuratore e l'Agente Amministrativo 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 dagli uffici governativi di e da altri soggetti 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'Amministratore sono disponibili all'indirizzo <https://servify.com/eu/privacy/privacy-statement-india-aut/>, and informazioni sul trattamento dei dati da parte dell'Assicuratore all'indirizzo www.helvetia.ch/datenschutz

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 in base a 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 all'indirizzo www.svv.ch/en

14. Informazioni su formazione e aggiornamento

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

15. Cosa fare se non si è soddisfatti di noi

Faremo tutto il possibile per fornirvi un servizio perfetto, professionale e affidabile. Tuttavia, se Lei 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.

L'indirizzo della filiale svizzera dell'Amministratore è:

Servify (Europe) B.V., Rijen, Zweigniederlassung Cham
Baarerstrasse 43
6300 Zug,

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

Nel caso in cui il Contraente ritenga insoddisfacente la risposta dell'Amministratore, può presentare un reclamo all'Assicuratore.

L'indirizzo dell'assicuratore è:

Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni SA
Dufourstrasse 40
9001 San Gallo
E-mail: 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 da noi proposta, potete anche rivolgervi all'ombudsman di SUVA Privatversicherung, casella postale 1063, 8024 Zurigo, telefono +41 44 211 30 90, www.versicherungsombudsman.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 responsabile per la Svizzera è l'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA), Laupenstrasse 27, 3003 Berna (www.finma.ch), 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.

Conditions générales Samsung Care+

La police est soit valable pour une durée fixe de 24 mois, soit renouvelable mensuellement - résiliable à tout moment - pour une durée maximale de 24 mois, en fonction du produit que vous avez choisi.

Informations générales

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

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. Le rapport sur la solvabilité et la situation financière de l'assureur est disponible sur le site 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 Baarerstrasse 43, 6300 Zug, Suisse. La société est enregistrée auprès de l'autorité de surveillance 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 d'assistance, notamment pour la collecte des primes, la gestion des sinistres et les communications avec vous à ce sujet.

Afin de nous assurer que vous comprenez bien l'assurance Samsung Care+ et son application, nous vous recommandons de lire attentivement les informations fournies dans ce 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

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 équipement assuré est volé ou a été accidentellement endommagé (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 équipement 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 de **base**, si votre équipement assuré a été endommagé accidentellement (y compris par un liquide) au cours de la période d'assurance, l'assureur, à sa discrétion et dans le respect des définitions, exclusions et conditions suivantes, réparera 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 de la police, 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 civils par voyage.

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

Ce contrat d'assurance ne couvre pas les pertes survenues 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 qui a un effet externe sur votre équipement assuré et qui se traduit par une chute, un choc, des dommages dus à l'humidité ou à un liquide, à la suite desquels votre équipement assuré ne fonctionne plus correctement et complètement, y compris les dommages causés par des tiers sans votre autorisation.
- c. Par **administrateur**, on entend : Servify Europe B.V., 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 Baarerstrasse 43, 6300 Zug, Suisse.
- d. L'**équipement / l'appareil assuré(e)** désigne : L'appareil Samsung assuré (c'est-à-dire 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. On entend par **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. On entend par **équipement/appareil de remplacement** : 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. On entend par **terrorisme** : Tout acte, y compris, mais sans s'y limiter, le recours à la force ou à 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 poursuivant 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 vol** 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. On entend par **tiers** : Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou partenaire, ses

ascendants ou descendants, ainsi que toute autre personne qui n'a pas eu l'autorisation de l'Assuré d'utiliser le Matériel Assuré.

- j. **Sans surveillance** 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/le 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. **Virus** signifie : 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** - 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, numéro IMEI/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 les 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 demande d'indemnisation pré-validée par l'administrateur, quelles que soient les circonstances à l'origine de la demande d'indemnisation. Le montant payé dépend 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. **Dommmages esthétiques** - dommages non structurels qui n'affectent pas la fonctionnalité ou le fonctionnement des appareils assurés, y compris, mais sans s'y limiter, les rayures, les bosses et les marques causées par l'usure ou l'usage général.
- s. **Usure** - détérioration inévitable de l'appareil assuré résultant de l'utilisation normale de celui-ci ().
- 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.
- u. Samsung - Samsung Electronics Switzerland GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zürich
- v. **Service SC+ mondial** - désigne un service dans le cadre duquel le client peut bénéficier d'un service Samsung Care+ dans des pays autres que celui où il a acheté Samsung Care+.

Ce qui est couvert

En fonction de la couverture que vous choisissez, l'assurance Samsung Care+ couvre les risques suivants

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

Dommmages accidentels - Votre appareil assuré sera réparé ou remplacé par un appareil de remplacement ayant des fonctionnalités équivalentes ou substantiellement similaires (pour les couvertures Basic et Premium). Les dommages accidentels comprennent les **dommmages causés par un liquide**, c'est-à-dire la corrosion d'un ou de plusieurs composants d'un appareil assuré à la suite du 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, d'une durée maximale de 60 jours par visite.

Ce qui n'est pas couvert -Exclusions

Cette assurance ne couvre pas et l'assureur n'est pas responsable de ce qui suit :

- 1. **Exclusions générales** - Applicable à toutes les formes de dommages et de vol
 - a. La franchise applicable est basée sur la valeur de l'équipement assuré telle qu'indiquée

dans votre certificat d'assurance.

- b. Le coût de tout sinistre après le 4^{ème}) sinistre réussi si votre période d'assurance est de vingt-quatre (24) mois. En tout état de cause, vous ne pouvez présenter que deux demandes d'indemnisation successives au cours d'une année d'assurance.
- c. Les frais encourus en raison de la perte d'usage de votre Equipement assuré, les frais de reconnexion, les frais d'abonnement de toute nature, ou tous autres frais que les frais directs de réparation ou de remplacement de votre Equipement assuré.
- d. La perte, la disparition ou l'endommagement de l'appareil 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. Sont également couverts 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 coûts de récupération des données sur les supports de données internes et externes.
- g. Les coûts dont le fabricant, le fournisseur ou le distributeur de l'équipement assuré est responsable conformément aux obligations légales de garantie.
- h. Nonobstant le fait que la portée territoriale soit mondiale, le service SC+ mondial ne couvre que les dommages accidentels à votre appareil assuré. La disponibilité du Service SC+ mondial - y compris les catégories d'appareils admissibles - peut être limitée ou entièrement indisponible, à la seule discrétion de Samsung, dans certains pays ou régions et n'est pas disponible là où la loi l'interdit. Pour obtenir des informations sur la disponibilité du Service SC+ mondial, veuillez contacter l'équipe d'assistance Samsung locale à l'adresse .
- i. 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.
- j. Le vol par pillage ou saisie ou les dommages causés directement ou indirectement par :
 - (i) Guerre, invasion, hostilités étrangères (que la guerre ait été déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, pouvoir militaire ou obtenu illégalement, nationalisation, confiscation, revendication, saisie ou destruction par le gouvernement ou une agence gouvernementale ;
 - (ii) Les radiations ionisantes ou toute forme de contamination nucléaire ;
 - (iii) Ondes de choc provoquées par des avions 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 des éléments suivants

- a. Le vol dans un véhicule, sauf si le véhicule était entièrement verrouillé, que le matériel assuré était rangé dans la boîte à gants ou le coffre et qu'il existe des traces évidentes d'effraction du véhicule.
- b. Vol du matériel assuré dans n'importe quelle 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 démontrables d'effraction.
- c. Vol du matériel 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 éléments suivants

- a. Les dommages esthétiques à l'équipement assuré, tels que les rayures 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 agréé 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 d'origine Samsung) 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. Logiciels et lampes défectueuses, tubes, bandes, batteries, cartes SIM, antennes, kit de toner, tambour, tête d'impression et autres équipements 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. Tout dommage causé au matériel assuré par l'usure, la dépréciation, les insectes, la vermine, les moisissures ou les conditions atmosphériques ou climatiques.
- h. Tout dommage au matériel assuré causé par le non-respect des instructions d'utilisation, de raccordement, d'installation et d'entretien telles que décrites dans le manuel d'utilisation du fabricant.
- i. Tout dommage causé 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. Les dommages ou la perte du matériel 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 prend effet à la date de début de la police 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 le délai de 14 jours sans retard fautif (rachat de la police).
- c. Les primes mensuelles ultérieures (le cas échéant, selon le 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 vingt-quatre (24) mois ou une police mensuelle - renouvelable sur une base mensuelle pour un maximum de 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 sélectionné.
- 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 une police mensuelle, en contractant l'assurance, vous autorisez l'administrateur - ou Samsung (au nom de l'administrateur) si vous avez acheté SC+ via <https://www.samsung.com/ch/> - à débiter les mensualités de la prime à chaque date de paiement (voir point 3) de la carte bancaire que vous avez communiquée à l'administrateur ou à Samsung lors de votre demande d'assurance. Vous êtes tenu de veiller à ce que votre compte soit suffisamment approvisionné à chaque date de paiement de la prime, tant que le contrat d'assurance est en vigueur.
- g. Si l'administrateur ou Samsung (au nom de l'administrateur) n'est pas en mesure de percevoir la totalité de la prime ou la première tranche de la prime en raison des informations que vous avez fournies, votre couverture d'assurance peut être suspendue ou résiliée immédiatement conformément aux présentes conditions générales. L'administrateur ou Samsung vous contactera alors pour vous rappeler le retard de paiement afin que vous puissiez y remédier dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date du rappel.
- h. Si l'administrateur ou Samsung (au nom de l'administrateur) n'est pas en mesure de percevoir les primes ultérieures après la première échéance, l'administrateur ou Samsung vous contactera pour vous rappeler le retard de paiement afin que vous puissiez y remédier. Si l'administrateur ou Samsung n'est pas en mesure de percevoir la prime dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date du rappel, votre couverture d'assurance pour l'appareil assuré peut être suspendue ou résiliée.

En cas de période de promotion gratuite :

La date de début de l'assurance et la durée de l'assurance sont indiquées dans la police d'assurance.

L'administrateur ou Samsung (au nom de l'administrateur) percevra votre prime sous forme de versements mensuels, qui vous seront débités mensuellement à l'avance le même jour du mois. La première mensualité sera débitée au début de votre couverture d'assurance ou à la fin de toute période promotionnelle, selon la date la plus tardive. Par la suite, l'administrateur ou Samsung prélèvera toutes les mensualités suivantes le même jour du mois.

2. Assurance Indemnisation

En cas de succès d'une demande d'indemnisation, l'assureur peut, à sa seule discrétion, procéder à :

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

Pour éviter toute ambiguïté, la couverture d'assurance ci-dessous 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 des présentes, 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 se retirer du 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

- Vous devez, en cas de dommage imminent ou réel, dans la mesure du possible
 - éviter et minimiser les dommages, notamment pour préserver, sauver et récupérer le matériel assuré ;
 - obtenir et respecter les instructions de l'assureur à cet égard.
- 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 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 le moment où vous en avez pris connaissance :

En ligne	https://samsung-eu.servify.tech/
Par téléphone	+41 43 508 47 19

- Si l'incident à l'origine de la demande d'indemnisation s'est produit hors de Suisse, vous devez en informer l'administrateur dans les quarante-huit (48) heures suivant votre retour en Suisse.
- L'administrateur 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 :

- d'entreprendre vous-même 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

- signaler le vol à la police dans les quarante-huit (48) heures après en avoir pris 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 pris connaissance afin de faire bloquer la carte SIM / USIM

d. Enquête sur les dommages

- Vous devez permettre à l'assureur et à l'administrateur de mener toute enquête sur la cause et le montant du préjudice lié aux dommages ou au vol et sur l'étendue de son indemnisation.
- Vous devez participer à l'enquête sur le sinistre. 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 votre appareil assuré pendant toute la période de couverture afin de pouvoir présenter une demande d'indemnisation au titre de cette assurance. - Si l'appareil réclamé 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 d'exécution)

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.

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 faire votre demande (en ligne ou par téléphone) et la faire prévalider 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 de** et suivre ses instructions. En fonction de l'appareil et des instructions données, il pourra Vous être demandé de prendre ou d'envoyer l'Appareil assuré et les Accessoires au centre de réparation.
- Ensuite, l'appareil et les accessoires assurés devront être diagnostiqués par le centre de réparation afin de vérifier la nature du sinistre.
- 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.

Important, avant de remettre votre appareil assuré pour réparation :

- Tous les verrous doivent être retirés de l'appareil assuré avant qu'il ne soit envoyé en réparation. Cela inclut tout code PIN personnel et, dans le cas des smartphones, tout blocage de sécurité spécifique 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 élément non lié à la réparation, comme le manuel ou la boîte, car ils pourraient être détruits par le 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 situation où il se trouvait 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 exacts 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, comme indiqué dans les présentes conditions générales et 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 situées 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. Excès

Une franchise sera facturée à l'assuré pour toute demande de remboursement prévalidée. Cette franchise varie en fonction du modèle de l'appareil assuré. Les valeurs de la franchise

	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
Deductible per approved claim	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

applicables à chaque sinistre sont les suivantes :

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

Si vous utilisez le Service Global SC+ à l'étranger, la franchise peut être différente de celle appliquée en Suisse. Pour obtenir des informations sur le montant de la franchise applicable, veuillez contacter l'équipe d'assistance Samsung locale.

8. Modifications de l'équipement assuré ou d'autres informations

L'assuré doit notifier en temps utile à l'administrateur 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 que 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 . 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 d'un équipement autre que l'équipement assuré enregistré.

9. Droit légal de résiliation

Conformément à l'art. 2a LCA, vous pouvez annuler votre demande de conclusion du contrat d'assurance ou la déclaration d'acceptation de celui-ci par écrit ou sous une autre forme pouvant être prouvée par écrit. Le délai de rétractation 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 résiliation le dernier jour du délai de résiliation ou si vous remettez la preuve de votre déclaration de résiliation à la poste. Vous

recevrez le remboursement intégral de toute tranche de prime payée.

10. Résiliation de la police

Votre contrat prend fin automatiquement :

- immédiatement après l'accomplissement de votre 4^{ème}) demande d'indemnisation réussie si votre période d'assurance 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 valable. 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 décision de l'Assureur 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 importants pour lesquels l'assureur ou vous-même pouvez résilier le contrat d'assurance avec effet immédiat.

Vous pouvez résilier la police de la manière suivante :

- Par écrit, par courrier électronique à l'adresse suivante : eu_support@servify.com
- Par téléphone : +41 43 508 47 19

Si vous avez souscrit une police mensuelle, vous pouvez la résilier à tout moment, avec effet à la fin du mois.

Lorsque la police est résiliée, les paiements par prélèvement automatique cessent et aucun autre paiement n'est effectué. Il n'y aura pas de remboursement.

Si vous avez payé d'avance, vous recevrez un remboursement au prorata de toute tranche de prime payée. Toutefois, si vous avez bénéficié d'une prestation d'assurance, la prime déjà payée ne vous sera pas remboursée.

Vous recevrez une confirmation de l'annulation par courrier électronique.

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 essayez d'appeler notre plate-forme callcenter,
- Tous les cas énumérés dans la section "Ce qui n'est pas couvert - Exclusions",
- Si le versement 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 dans le cadre de ses activités de courtage au sein de l'Union européenne.

12. Communication

Toute communication entre vous, l'assureur et l'administrateur se fait 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 : eu_support@servify.com et notre numéro de téléphone est +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 des services gouvernementaux () 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 suivante : <https://servify.com/eu/privacy/privacy-statement-india-aut/>, and. Des informations sur le traitement des données par l'assureur sont disponibles à l'adresse suivante : www.helvetia.ch/datenschutz.

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 s'effectue en fonction de motifs d'enregistrement prédéfinis relevant du droit des assurances. Chaque personne est informée par écrit de son inscription. Ces collectes de données sont enregistrées auprès du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) 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/en.

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

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. Toutefois, si vous avez une plainte à formuler au sujet de ce service, vous pouvez toujours nous en faire part. Dans ce cas, Nous vous conseillons de faire part de 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.

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

Servify (Europe) B.V., Rijen, Zweigniederlassung Cham
Baarerstrasse 43
6300 Zug,

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 St. Gallen
Courriel : 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 adresser votre réclamation à l'ombudsman de SUVA Assurance Privée, case postale 1063, 8024 Zurich, téléphone +41 44 211 30 90, www.versicherungsombudsman.ch.

Indépendamment de toutes les possibilités de dépôt de plainte, 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), 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.